

ESTUDIO SECTORIAL

Perfil del Consumidor
Digital 2019



PERFIL DEL CONSUMIDOR DIGITAL

Desde hace varios años, el internet ha venido influyendo en el desarrollo de las personas en diferentes perspectivas. Este medio permite a los individuos contar con un mayor acceso a facilidades de información, entretenimiento, consumo, formación, interacción social, entre otras dinámicas.

El World Internet Project – WIP es una iniciativa liderada por el *Center for the Digital Future* de UCLA (Universidad de California en Los Ángeles), en la cual participan actualmente 38 países. Desde 2006, CINTEL es el aliado en Colombia para desarrollar este proyecto, que busca medir el impacto social, económico y político de la tecnología digital en los diferentes países.

En el marco de este estudio, se lleva a cabo la identificación del “Perfil del consumidor digital en Colombia”, sus características y la dinámica que refleja en relación con el consumo de bienes y servicios. Gracias al internet, en la actualidad los consumidores son personas más informadas, con unas necesidades cada vez más particulares que las empresas buscan constantemente satisfacer.

EXPECTATIVAS DEL “CONSUMIDOR DIGITAL”

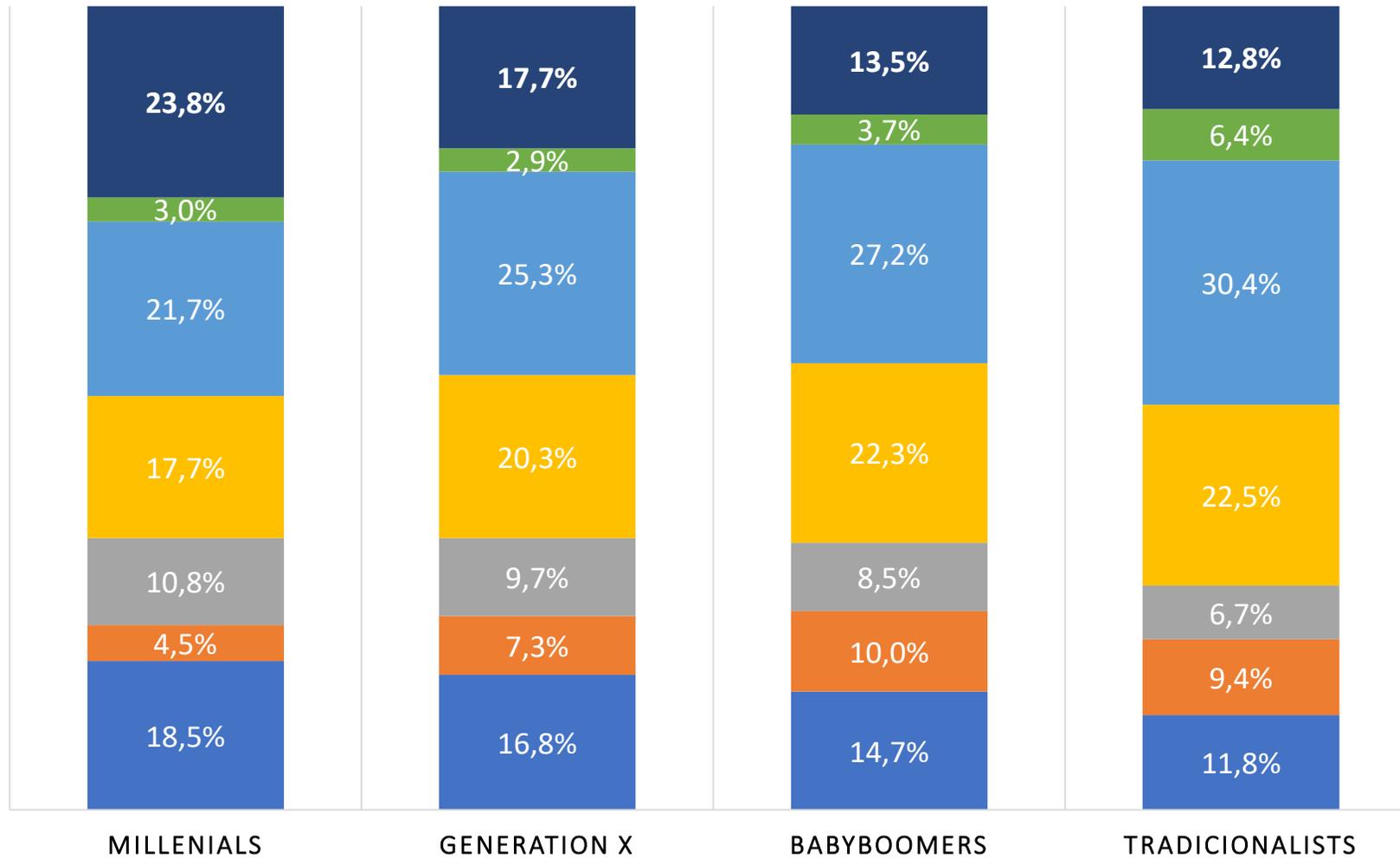


<http://reports.weforum.org/digital-transformation/>

De acuerdo con el Foro Económico Mundial, las empresas deben cada día entender las expectativas de sus clientes con el fin de satisfacerlas. Los consumidores no solo buscan adquirir bienes o servicios, sino vivir experiencias que se constituyan en el diferenciador de la oferta tradicional. Así mismo, esperan personalización de productos y servicios a la medida de sus gustos y deseos, con el reto de las empresas ante la disposición de los clientes de proveer información personal que permita satisfacer esta necesidad. Adicionalmente, existe una tendencia a promover las economías colaborativas que permiten aprovechar el concepto de “acceso” sobre el de “propiedad” de bienes.

EL CONSUMIDOR SEGÚN SU GENERACIÓN

■ Elec/Hobbies/Clothing ■ Furniture/Building ■ Gasoline ■ General/Misc ■ Groceries ■ Pharmacies ■ Restaurants



Los hábitos de consumo de los consumidores, también dependen de su edad. Cada generación refleja gustos y preferencias por algunos bienes o servicios sobre otros.



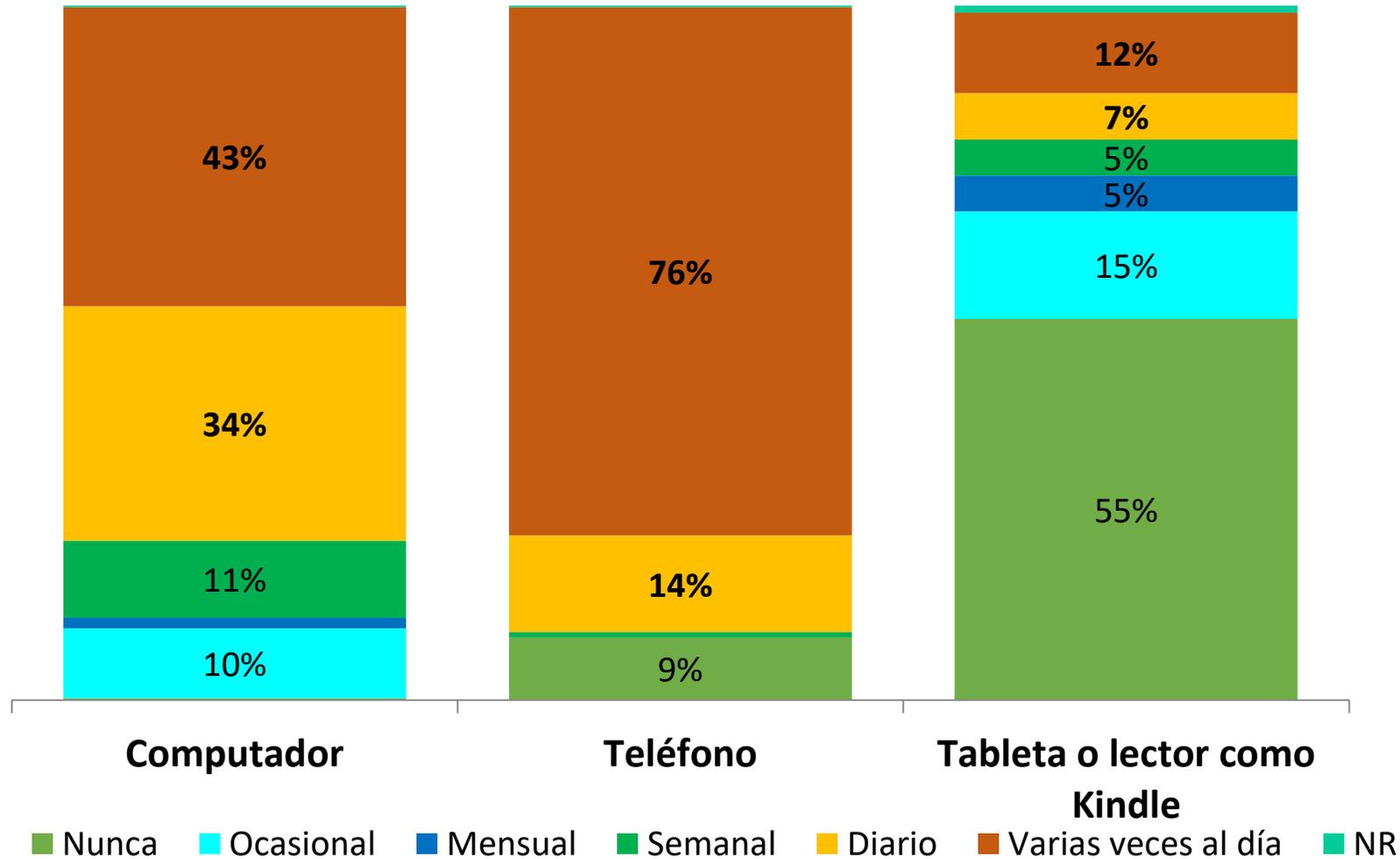


**PERFIL DEL
CONSUMIDOR
DIGITAL –
WORLD
INTERNET
PROJECT (WIP)
2019**



Uso del Internet

ACCESO A INTERNET SE REALIZA POR DIFERENTES DISPOSITIVOS



Los principales dispositivos utilizados para acceder a Internet son el teléfono móvil y el computador; sin embargo, el celular es el que refleja una mayor frecuencia de uso, con un 76% de usuarios que acceden varias veces al día por este dispositivo.

ALTERNATIVAS DE CONEXIÓN EN EL ÚLTIMO MES



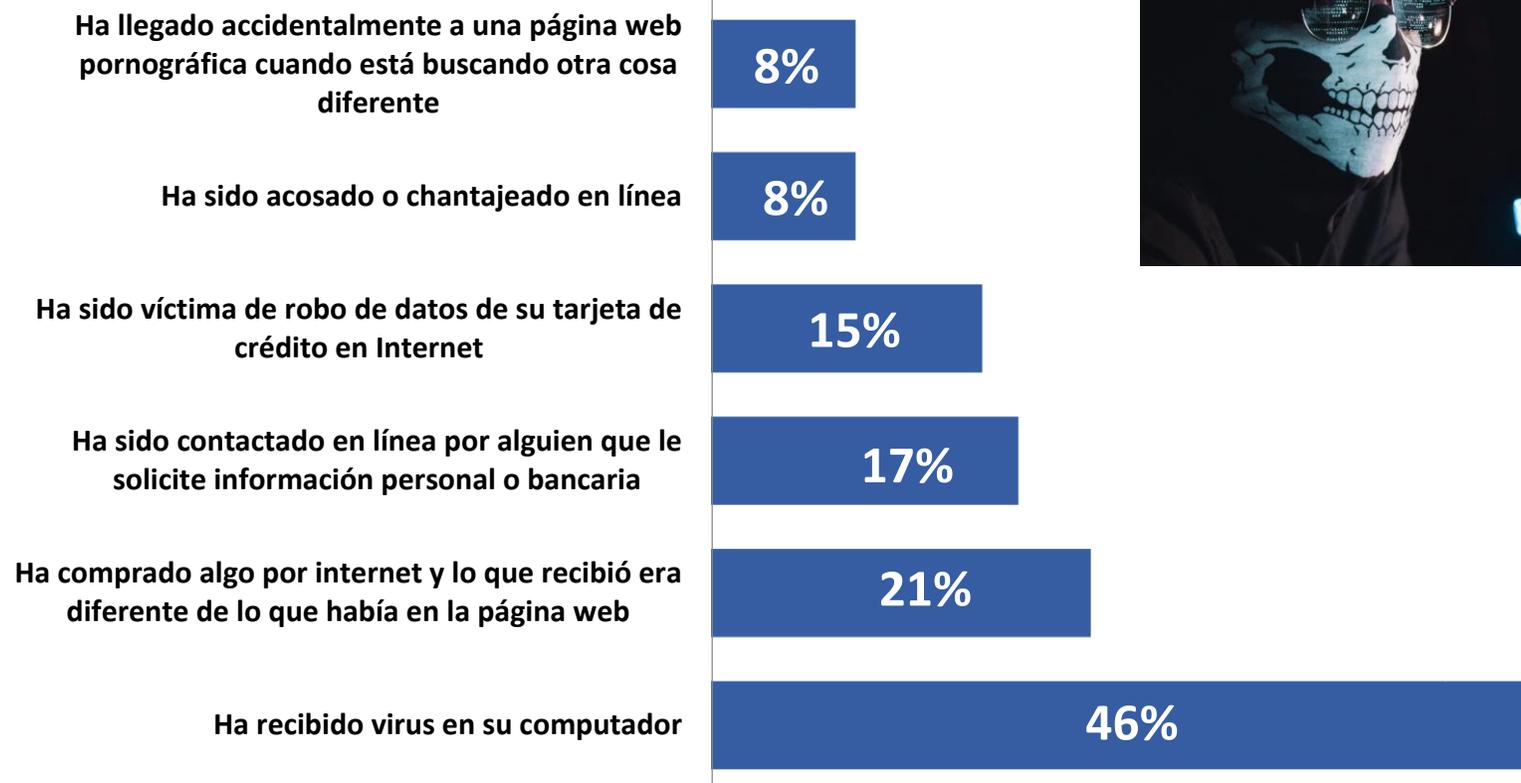
Las principales alternativas que utilizan los usuarios de internet para conectarse a la red son desde la conexión de datos desde la casa, seguida por los datos móviles y conexiones en lugares de trabajo o estudio.





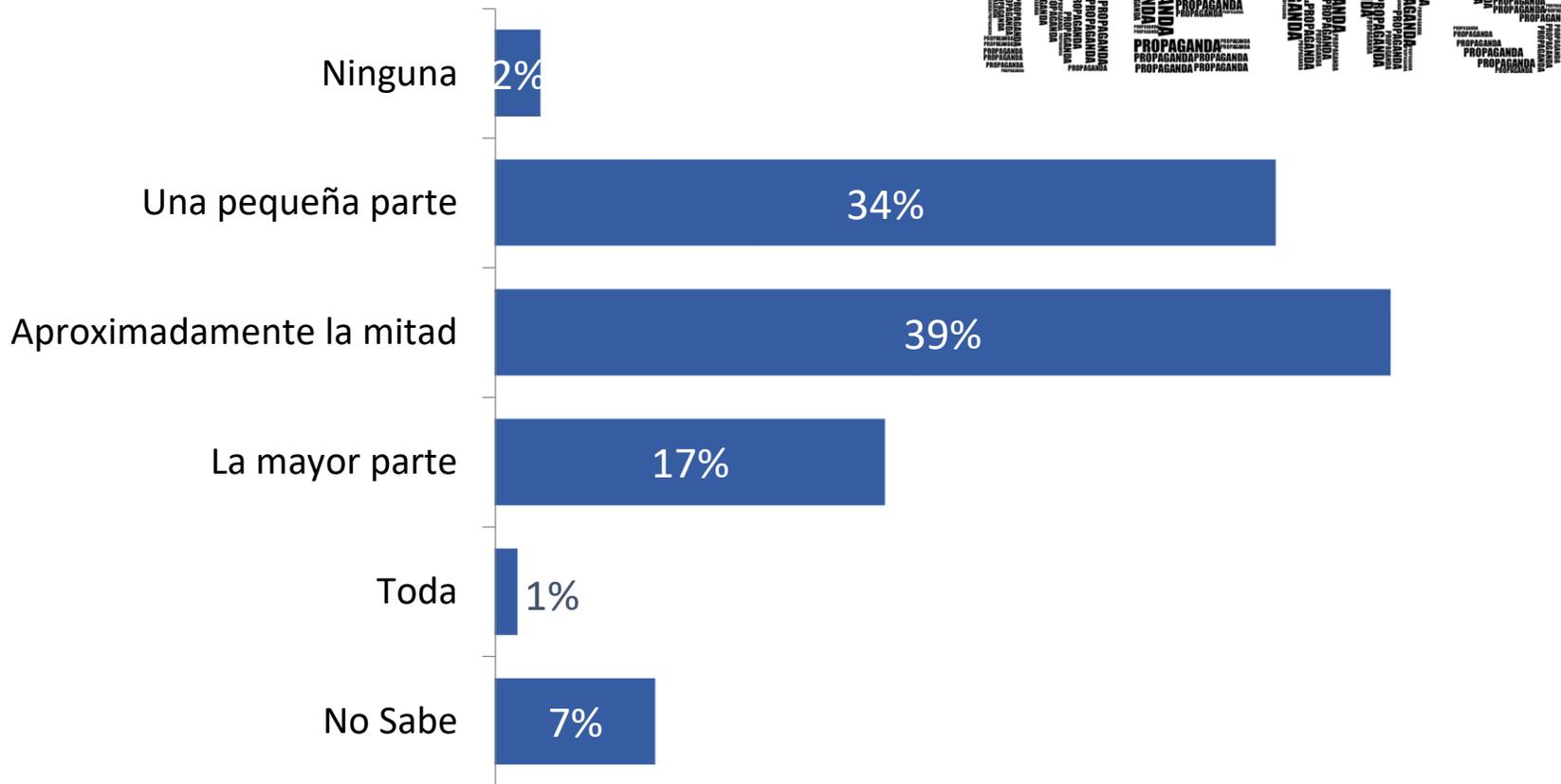
Confianza en internet

CONFIANZA EN INTERNET

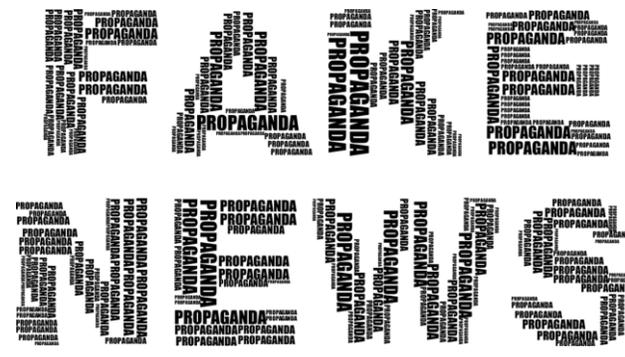


Los usuarios de internet se enfrentan a algunos riesgos que representan diferentes inconvenientes. Recibir virus en el computador ha sido el principal inconveniente.

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN INTERNET



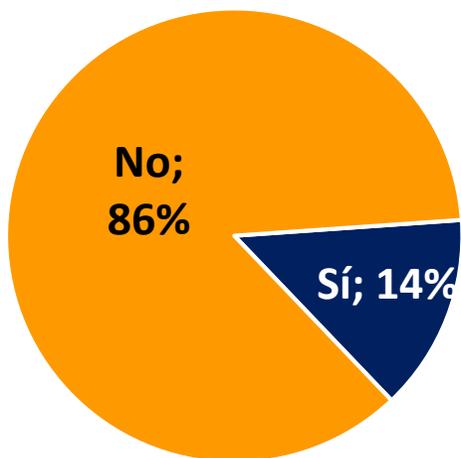
El 75% de los usuarios de internet desconfían en gran medida de la veracidad de la información disponible en internet.



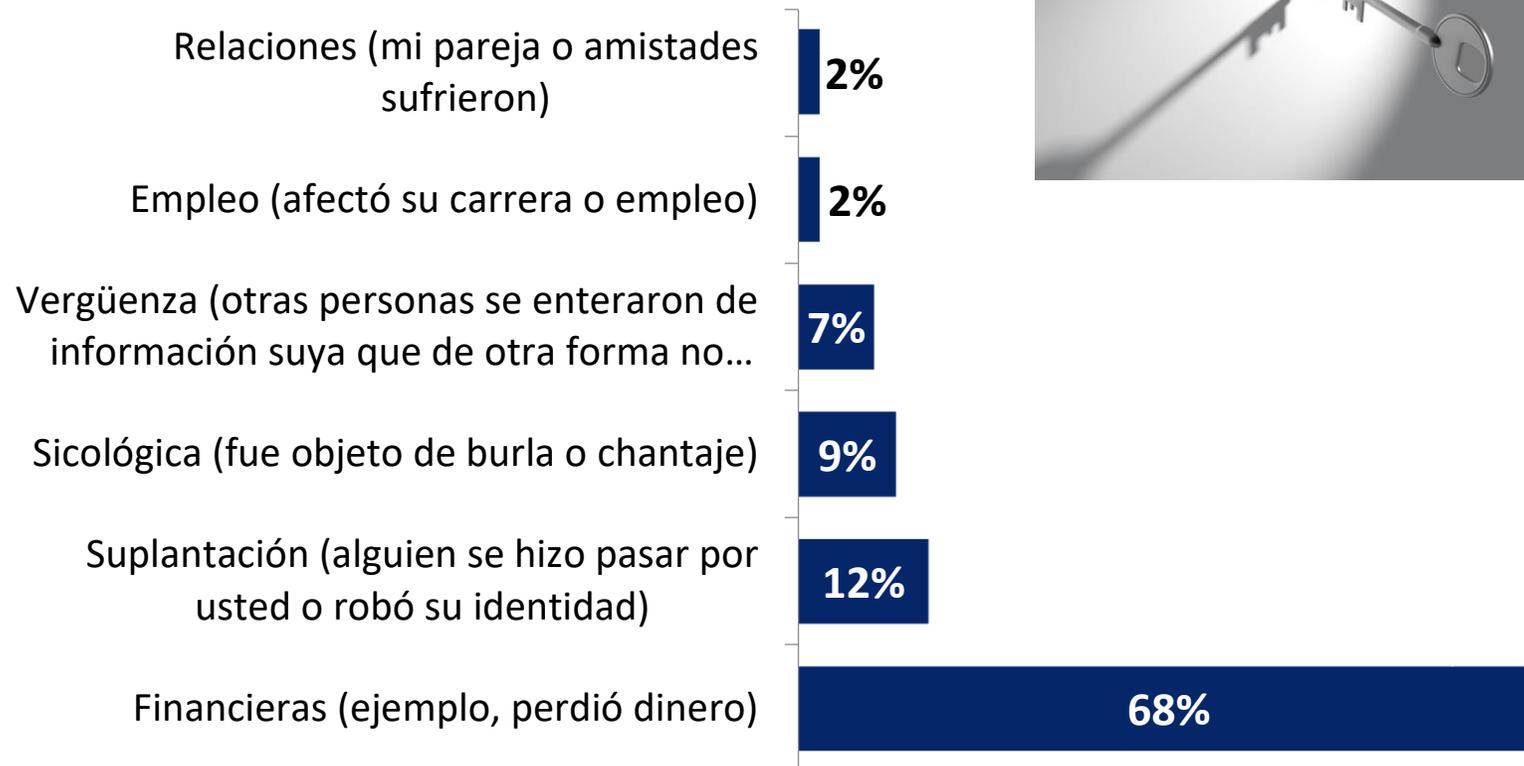


Privacidad en Internet

PRIVACIDAD EN INTERNET



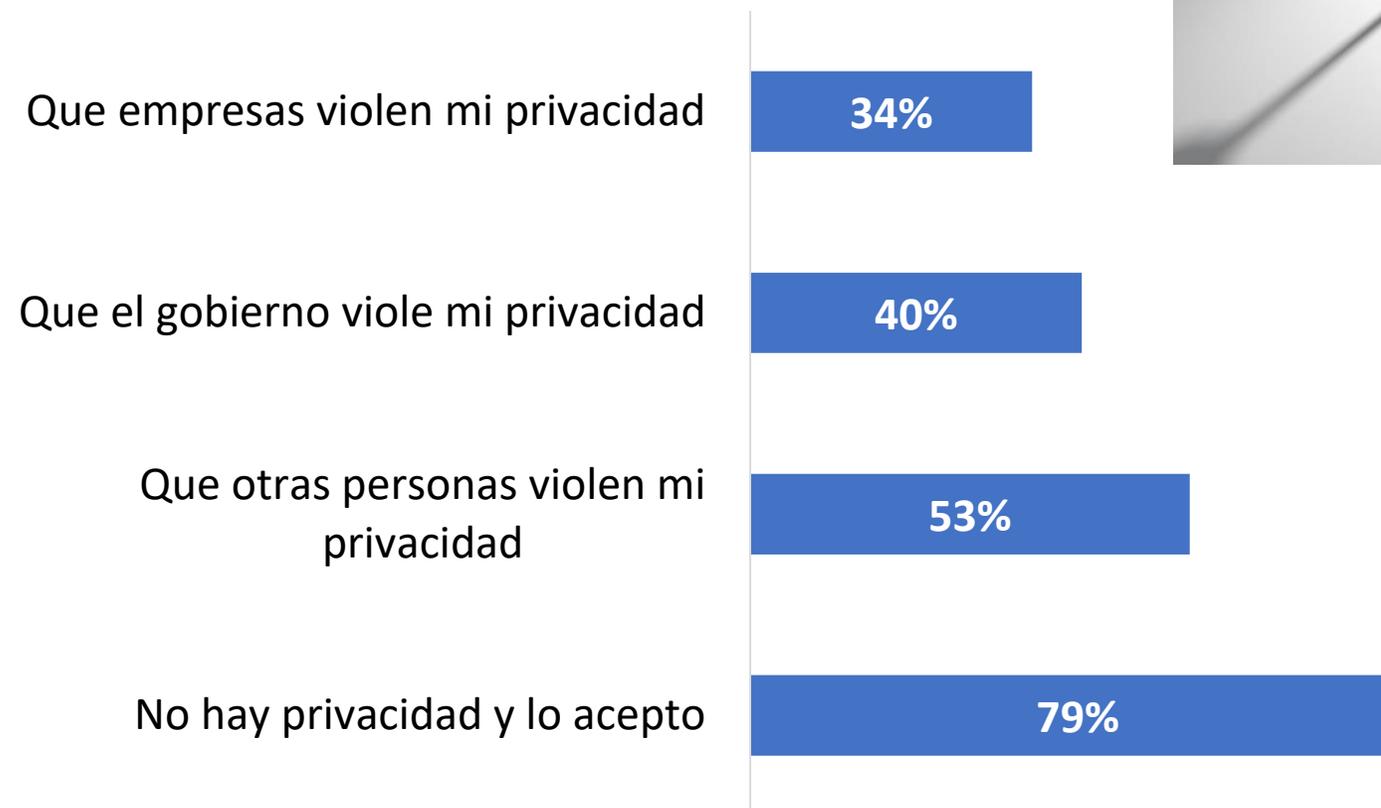
Al 14 % de los usuarios de internet les han violado su privacidad en internet y sufrieron diferentes impactos



Dentro de los usuarios que sintieron violada su privacidad en Internet, el 68% sufrió fraudes financieros (pérdida de dinero)

Aspectos que preocupan a los internautas con respecto a su privacidad en internet

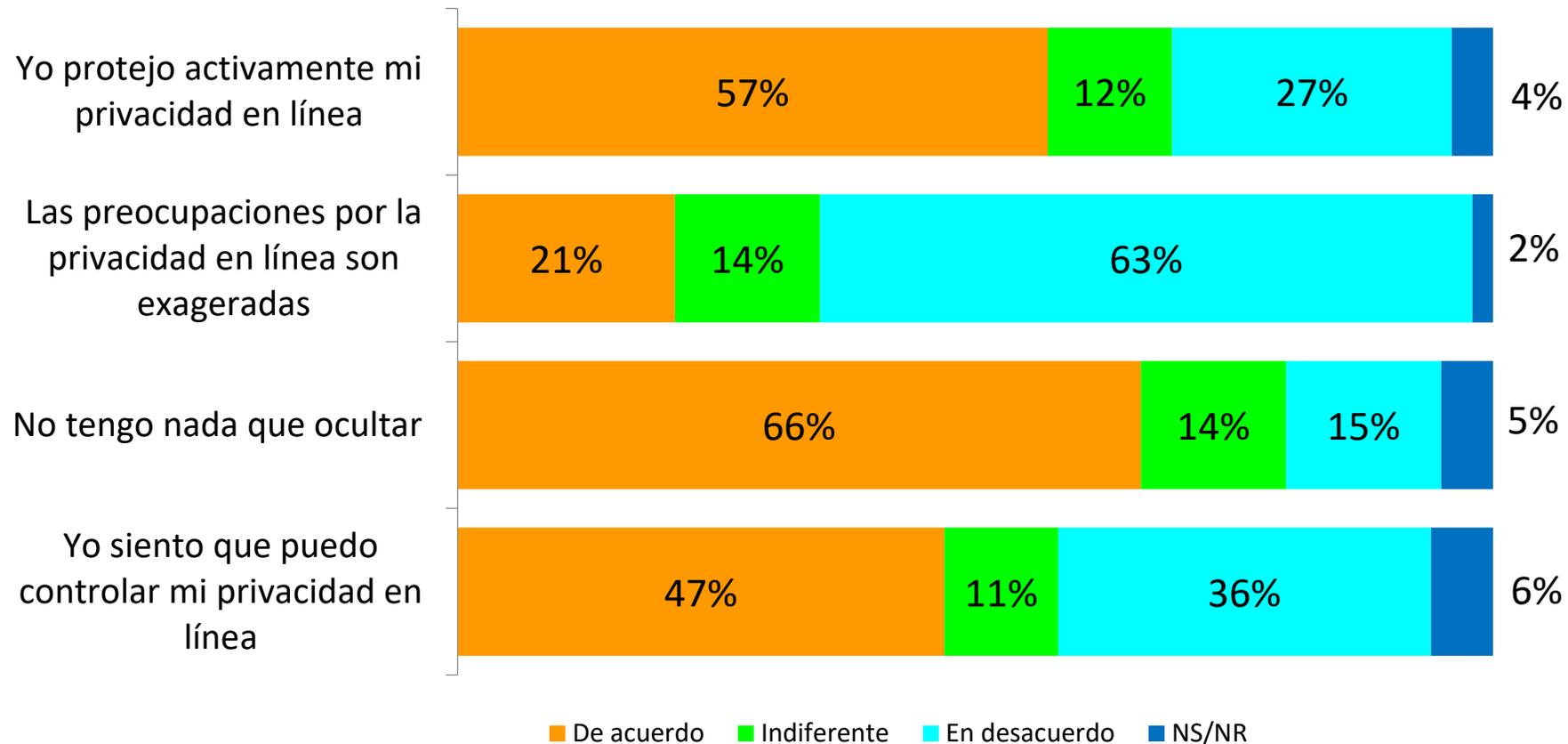
PRIVACIDAD EN INTERNET



Casi el 90% de los usuarios de internet consideran que en internet no hay privacidad

Perspectivas de los usuarios frente a la privacidad en internet

PRIVACIDAD EN INTERNET

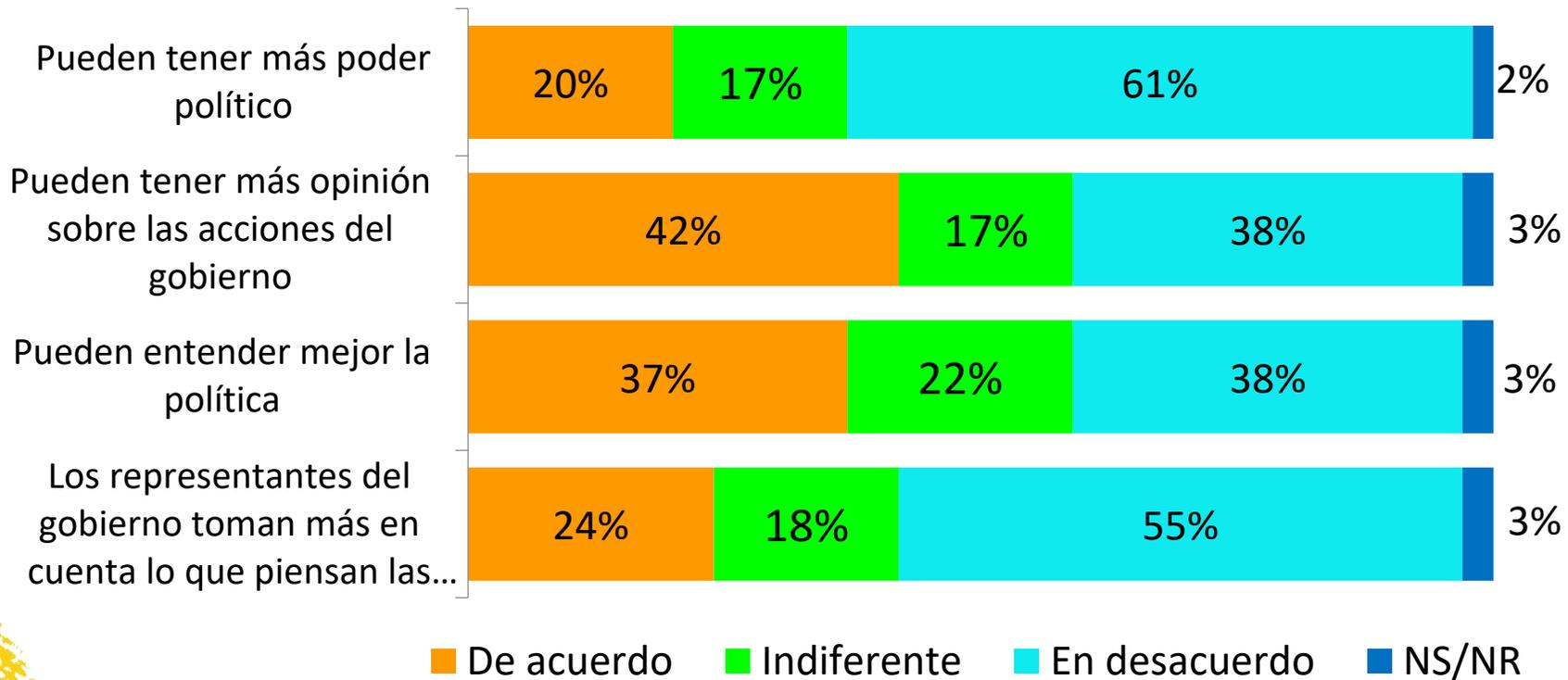


Los usuarios de internet sienten en su mayoría que protegen su privacidad y que no tiene que ocultar información



Relacionamiento con el Gobierno

RELACIONAMIENTO CON EL GOBIERNO

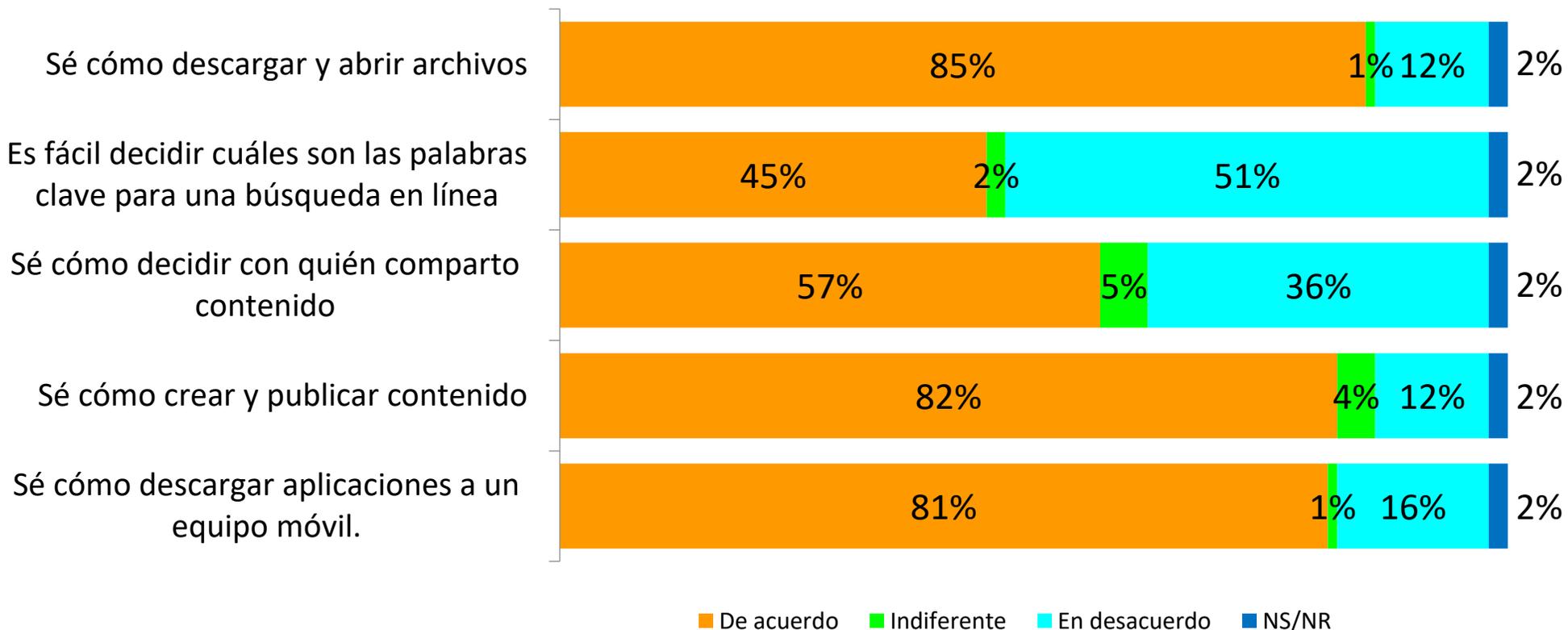


El 42% de los internautas considera que gracias a internet pueden tener más opinión sobre las acciones del gobierno y 37% puede entender mejor la política.



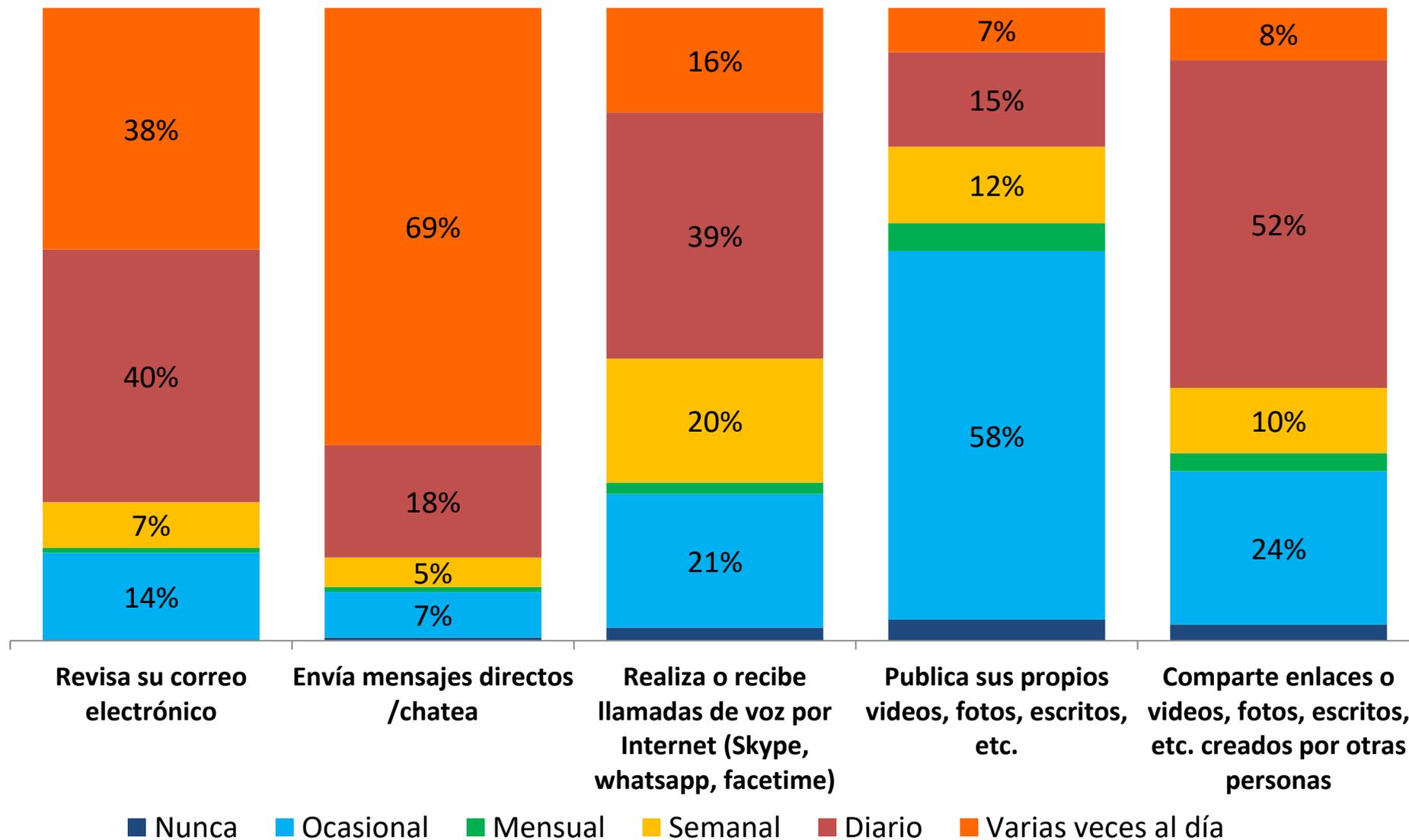
Habilidades y actividades comunes

HABILIDADES DE LOS USUARIOS EN INTERNET



Las principales habilidades en el uso de internet son las relacionadas con la descarga y apertura de archivos, la creación y publicación de contenidos y la descarga de aplicaciones en los teléfonos móviles.

FRECUENCIA DE ACTIVIDADES EN INTERNET

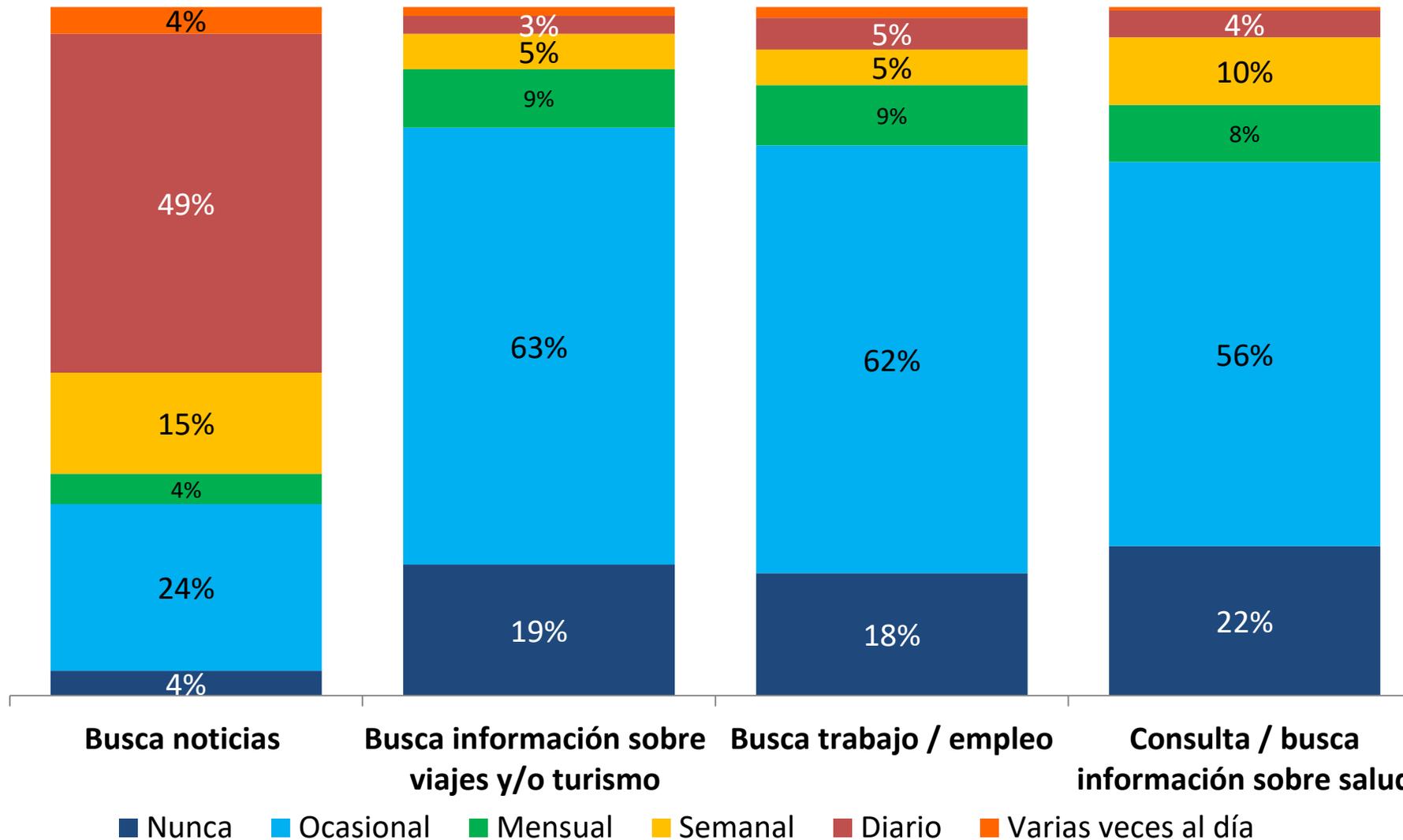


El correo electrónico y la mensajería instantánea (chat) son las actividades que más se realizan varias veces al día.



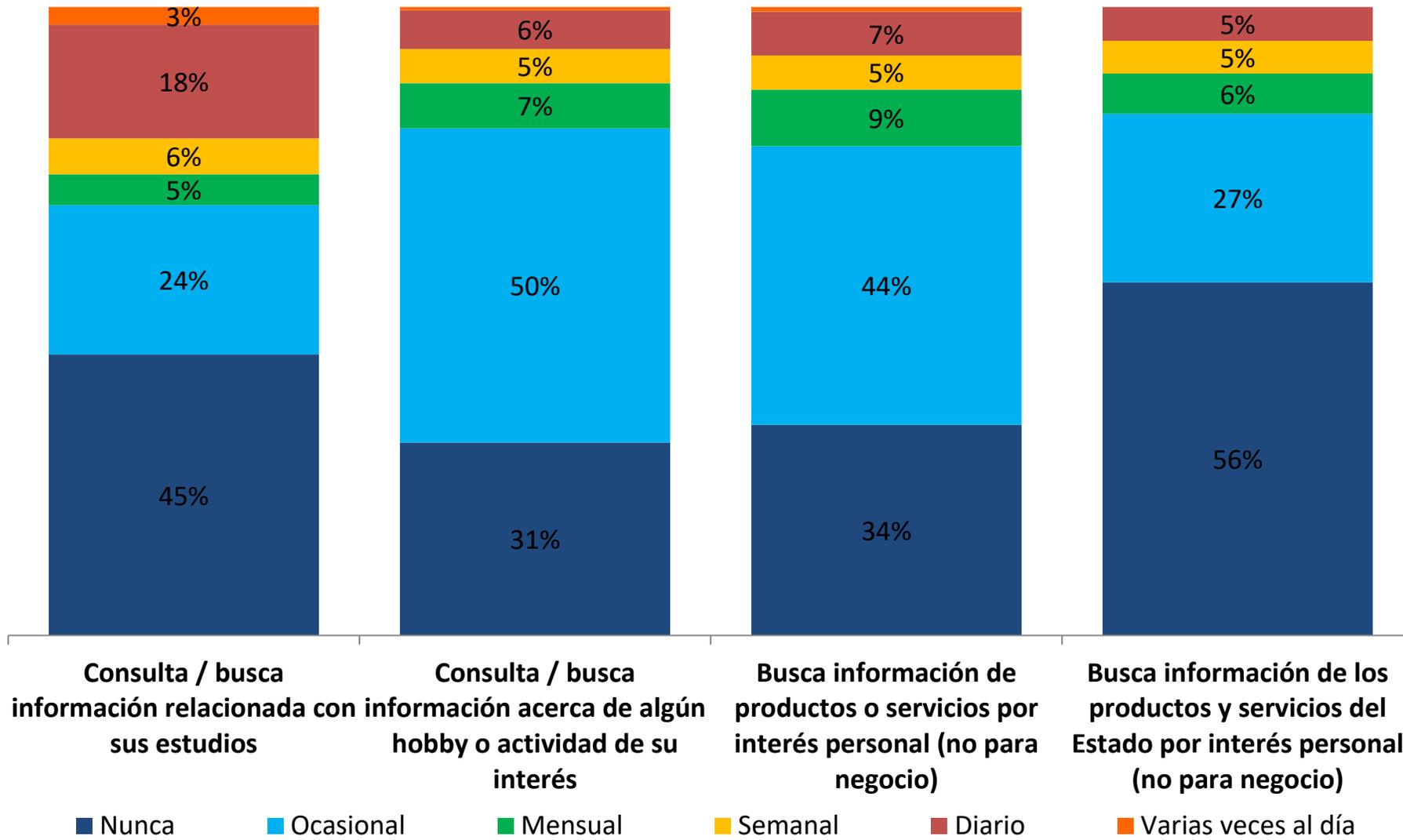
Información

INTERNET COMO FUENTE DE INFORMACIÓN



Desde el punto de vista de la búsqueda de información, la principal acción que se realiza diariamente es la búsqueda de noticias

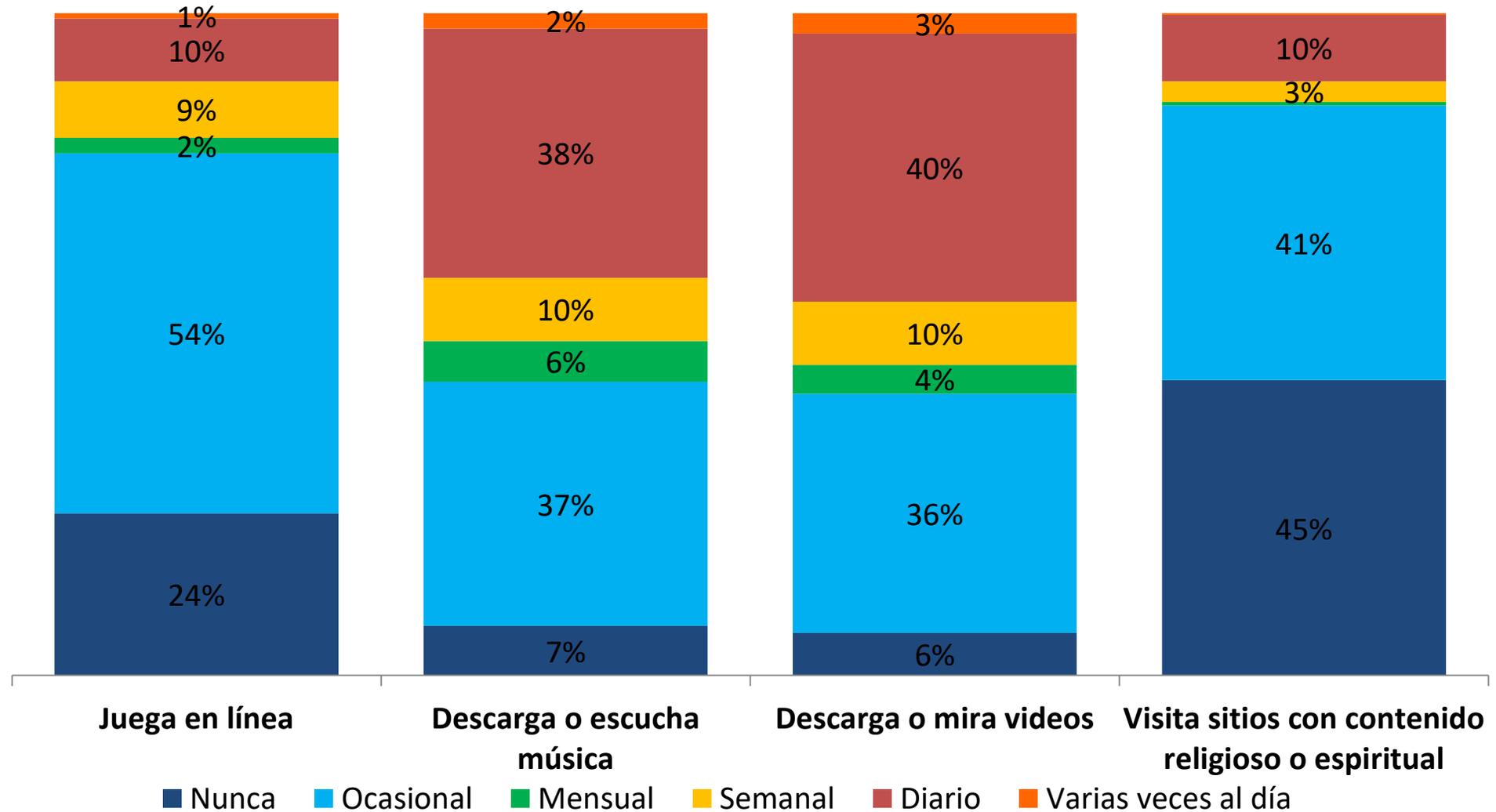
INTERNET COMO FUENTE DE INFORMACIÓN





Esparcimiento

INTERNET COMO MEDIO DE ENTRETENIMIENTO

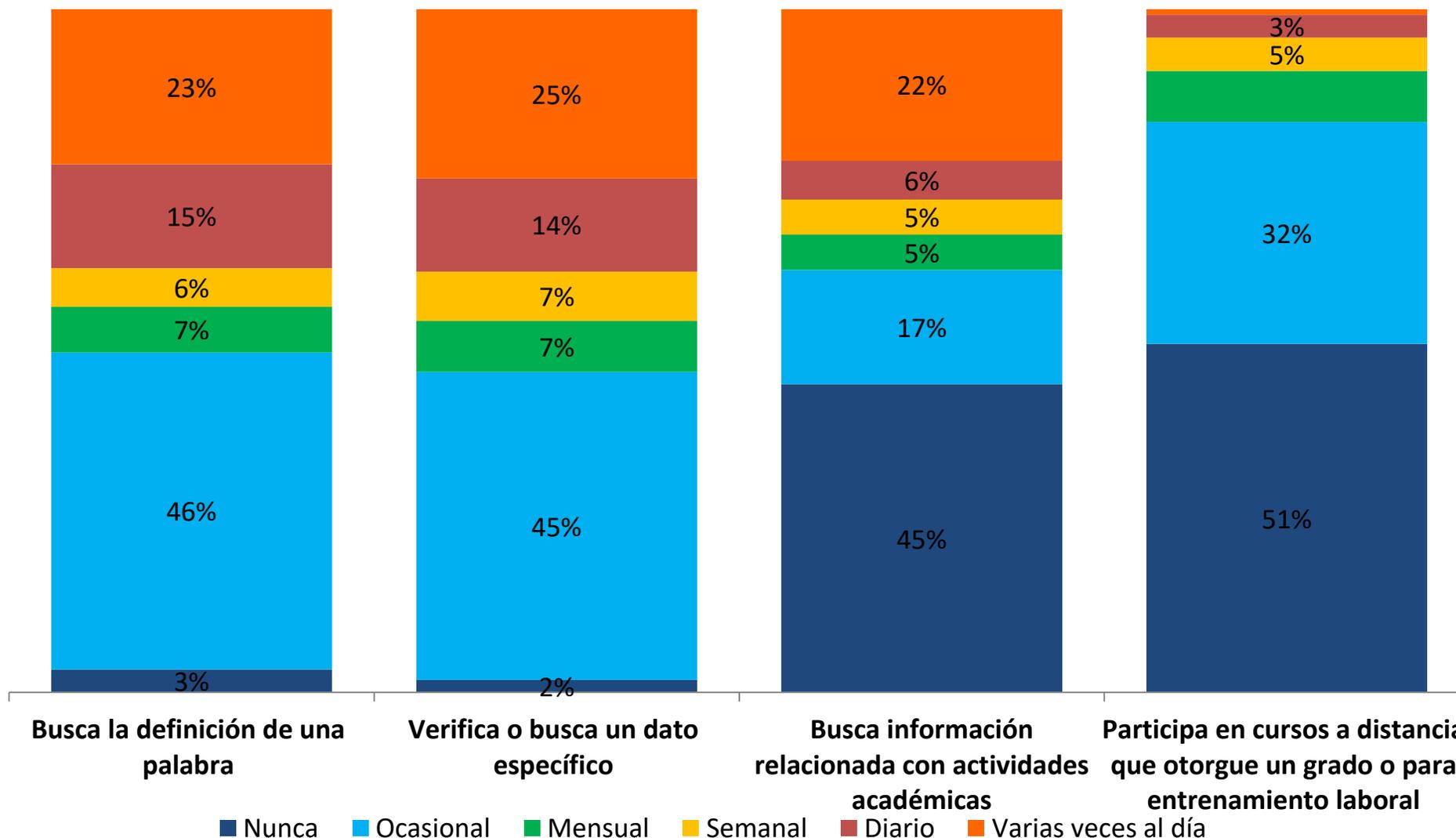


Descargar y escuchar música, así como descargar y ver videos son las principales actividades de entretenimiento que realizan los usuarios de internet.



Aprendizaje

INTERNET COMO HERRAMIENTA DE APRENDIZAJE

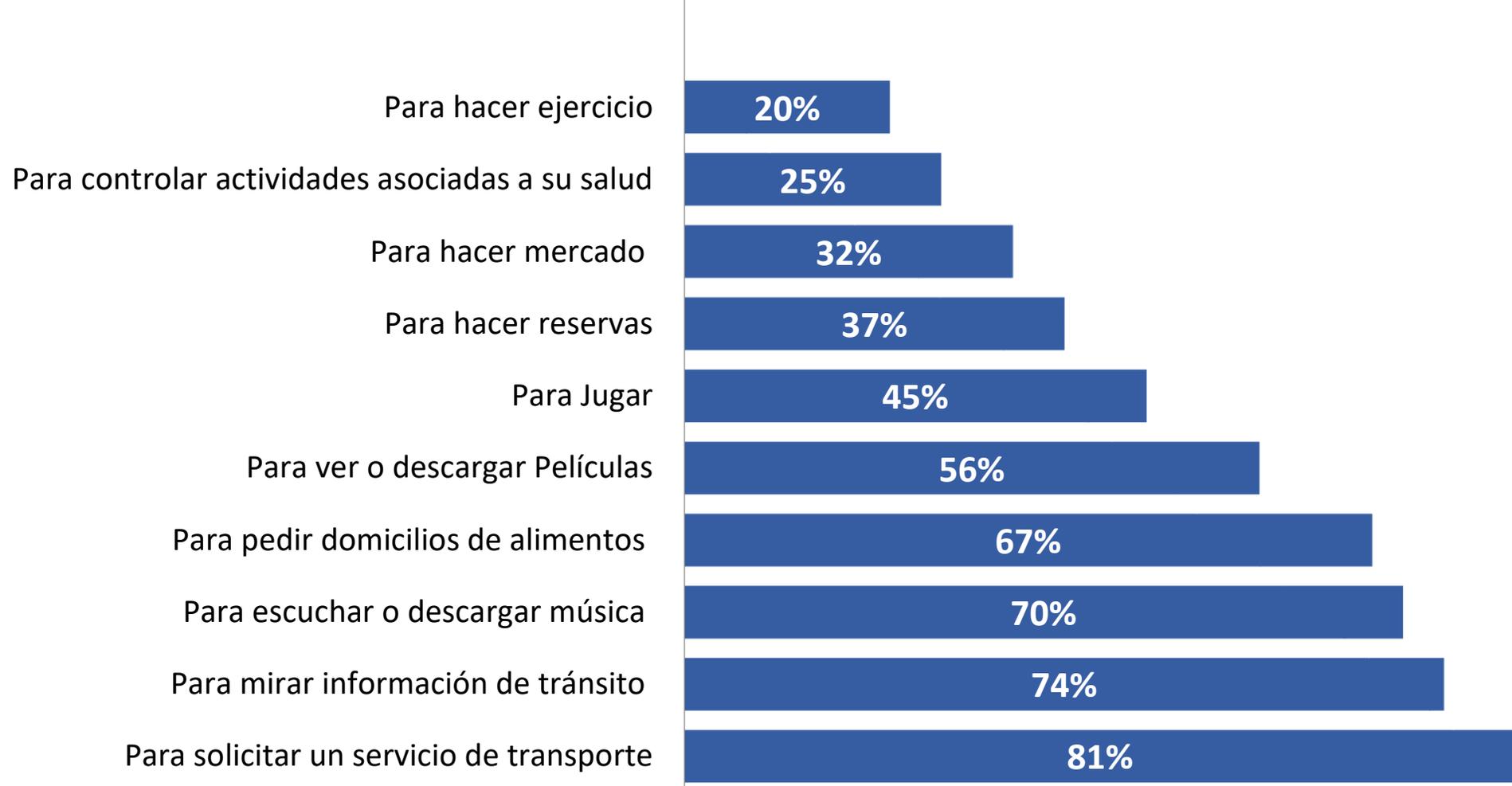


Internet se ha constituido como una herramienta importante para las actividades de aprendizaje y formación académica. Se usa constantemente para consultar definiciones de palabras o datos específicos, así como para buscar información de tipo académico.



Uso de aplicaciones

USO DE APLICACIONES PARA ACCEDER A SERVICIOS

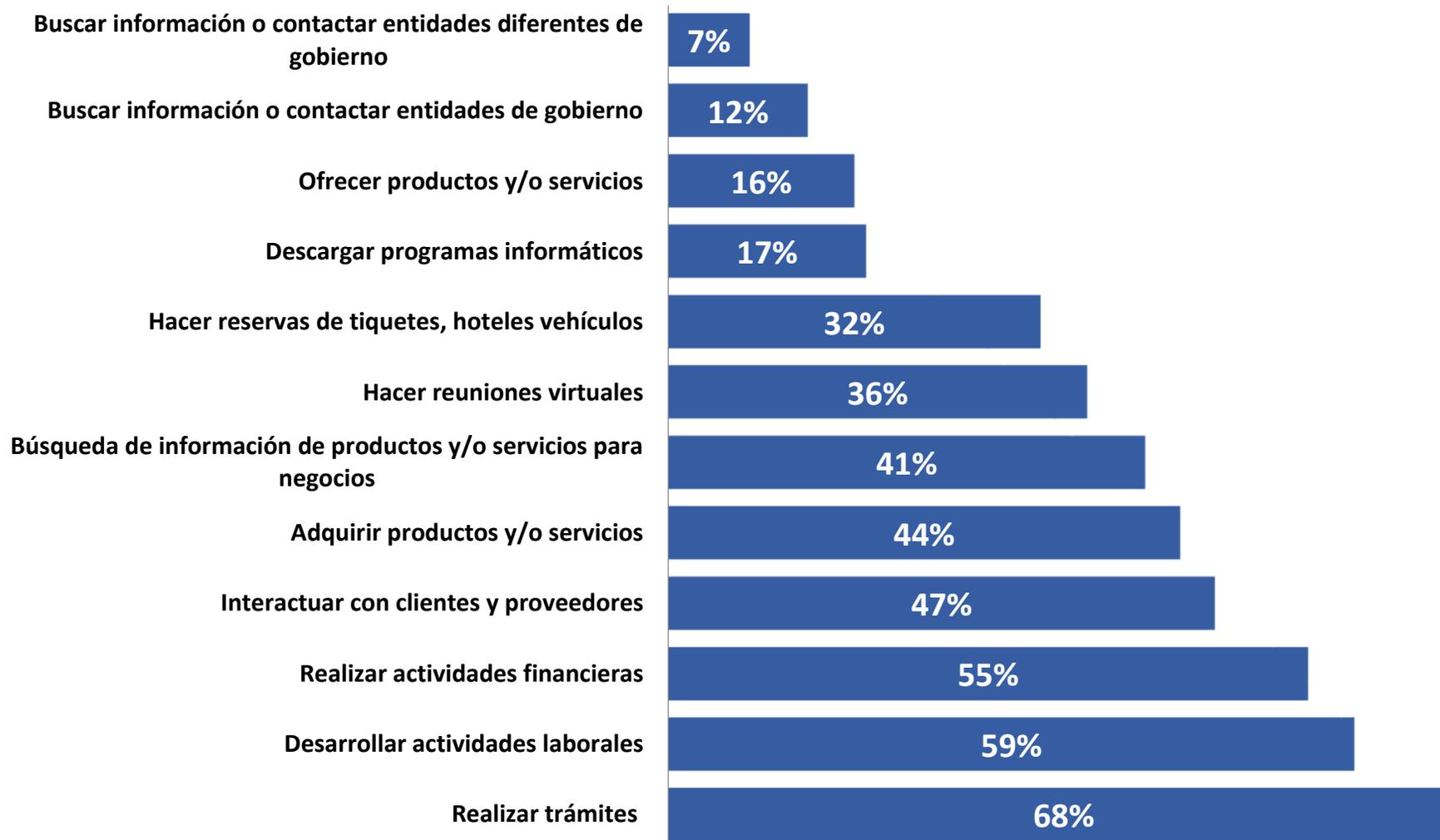


Se evidencia un uso intensivo de los usuarios de aplicaciones para acceder a servicios de transporte, información de tránsito, música y domicilios entre otras.



**Uso de internet
para actividades
laborales o
negocio**

USO DE INTERNET PARA ACTIVIDADES LABORALES O DE NEGOCIO



Desde la perspectiva de actividades laborales y de negocio, más de la mitad de los usuarios realiza trámites, desarrolla actividades laborales y actividades financieras.

USO DE INTERNET COMO HERRAMIENTA DE APOYO LABORAL

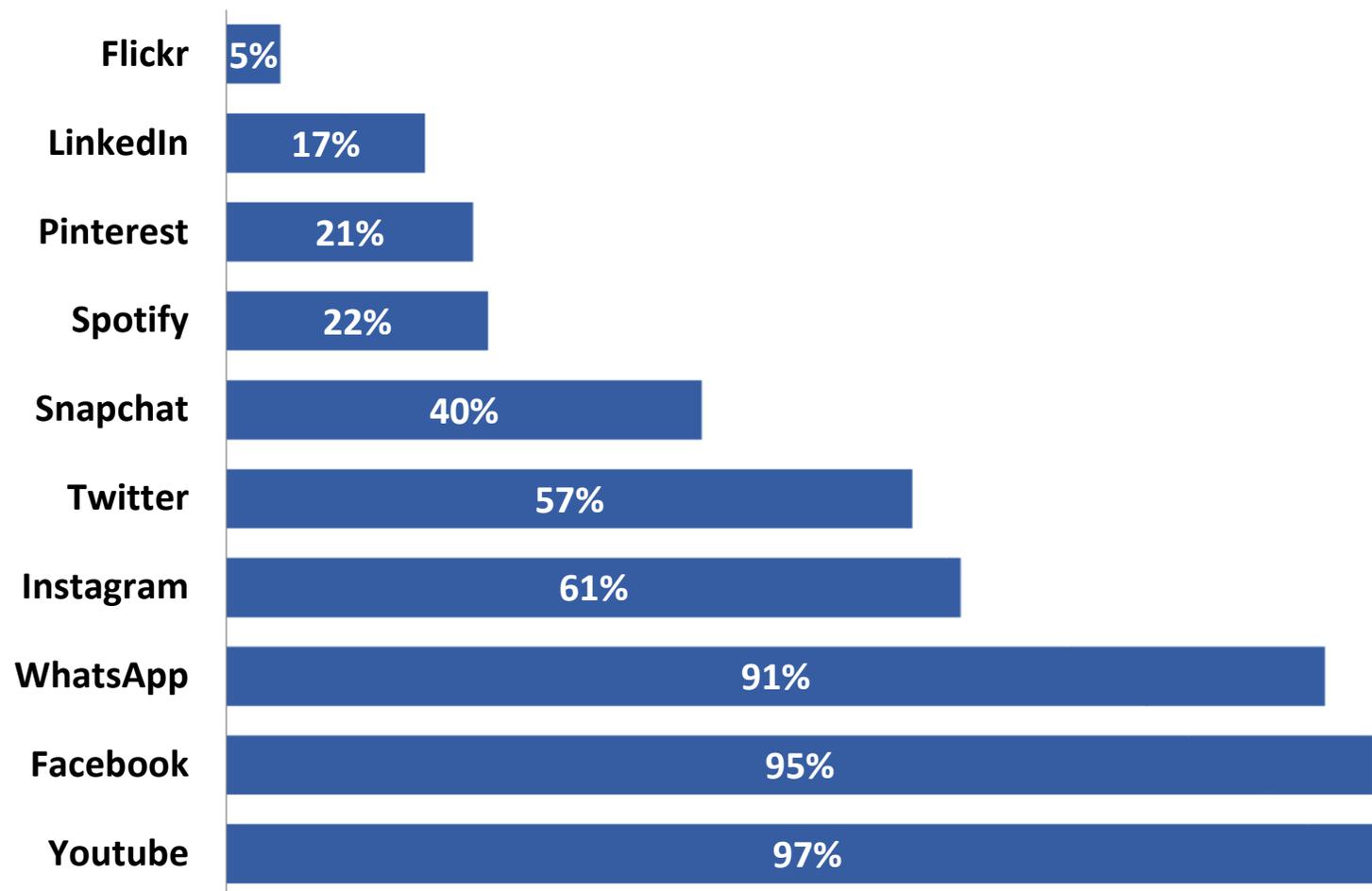


El internet permite el acceso a herramientas virtuales para el desarrollo de actividades laborales. Contar con espacios de almacenamiento de archivos/documentos en la nube es la más importante.



Uso de redes sociales

USO DE REDES SOCIALES



Youtube, Facebook y Whatsapp son las principales redes sociales preferidas por los usuarios de internet



El cliente es el centro de los negocios. Conocer el perfil del consumidor le permite a las empresas entender estas necesidades e innovar en la definición de productos y servicios dentro de su portafolio de oferta al mercado, más cuando se trata de un consumidor digital.

FICHA TÉCNICA

Objetivo General	Realizar un estudio que permita caracterizar el perfil de los usuarios del servicio de internet, que hayan utilizado internet en los últimos tres meses – Perfil del consumidor digital
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta telefónica
Tipo de estudio	Descriptivo
Instrumento	Cuestionario
Público objetivo del estudio:	Hombres y mujeres de 18años y más, usuarios de telefonía móvil.
Muestra calculada	388 encuestas para usuarios de internet.
Margen de error máximo permitido	+5% para usuarios de internet
Nivel de confianza	95% para usuarios de internet
Fecha desarrollo estudio	Del 9 al 30 de julio de 2019
Alcance	Nacional

Hacemos realidad la transformación digital de la Sociedad



Cintel
Proyectos TIC innovadores

