

Research – Desarrollo estratégico de mercado

Diciembre 2018

Contenidos

Haz click en los iconos para navegar en el contenido

Inicio

Metodología

Encuestados
Resultados más relevantes en Chile

Economía y gastos

Economía nacional y familiar
Aguinaldos
Gastos y distribución
Intención de gasto respecto al año anterior
Medios de pago

Canales y tiendas

Distribución del gasto en canales
Razones para comprar en tiendas físicas
Razones para comprar en internet
Productos por canales

Regalos

¿Cuántos regalos?
¿Qué regalos comprará?
¿Qué regalos espera recibir?
¿Dónde los comprará?
¿Cuándo?
Inicio de compras y gasto total

Medios sociales

Uso en Navidad
Recomendaciones

Contactos

Metodología



Metodología

La encuesta Navidad 2018 fue diseñada por Deloitte y aplicada en **Chile de manera online**, a través de una empresa especializada en investigación.

El objetivo del estudio es revelar las principales **tendencias de los consumidores en las compras navideñas** cada año.

El cuestionario fue aplicado durante octubre de 2018.

En esta oportunidad participaron 1.039 personas, distribuidas de acuerdo a la población online del país (sólo mayores de 18 años), en relación a las siguientes variables: sexo, rango etario, región e ingreso familiar.

En algunas ocasiones se hace mención a resultados por zonas geográficas del país, en esos casos la distribución es la siguiente:

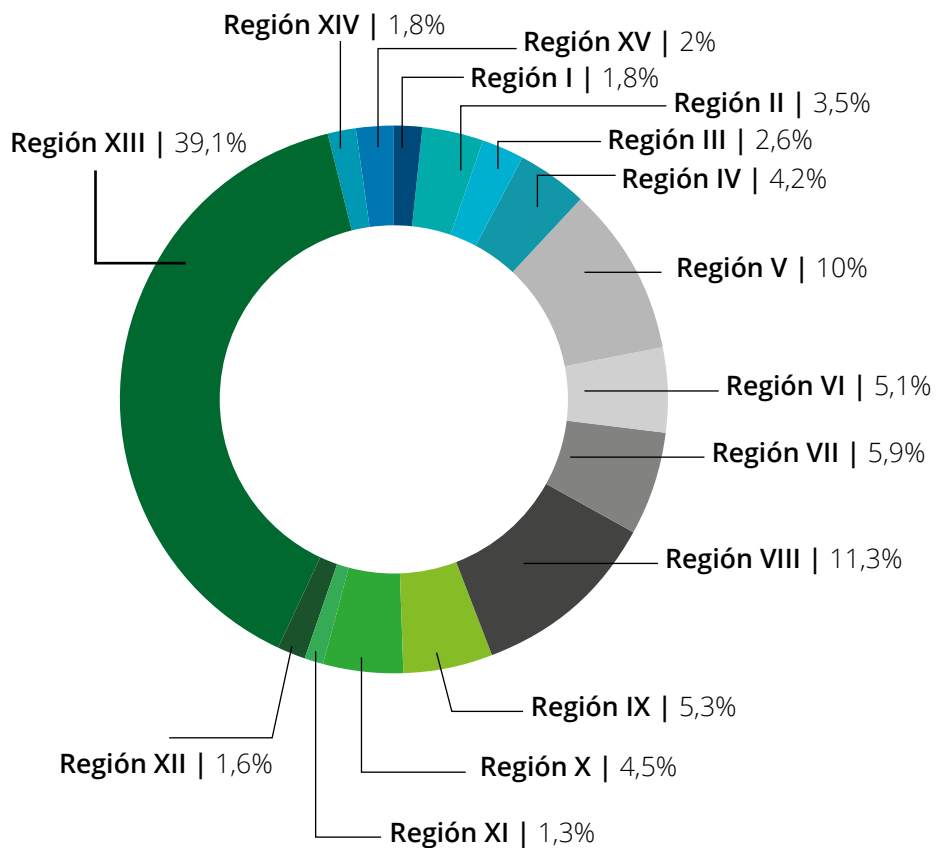
Zona Geográfica	Regiones Comprendidas
Norte	XV, I, II, III y IV
RM	XIII
Centro sur	V, VI y VII
Sur	VIII, IX, X, XI, XII y XIV



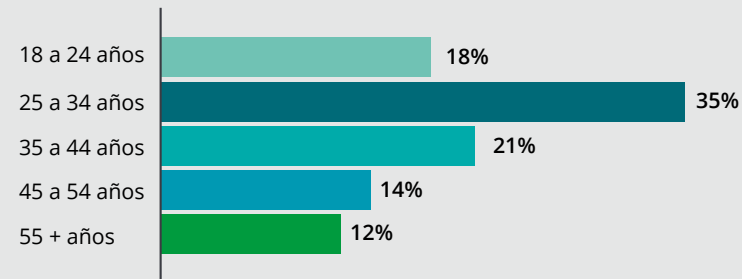
Encuestados

1.039 personas

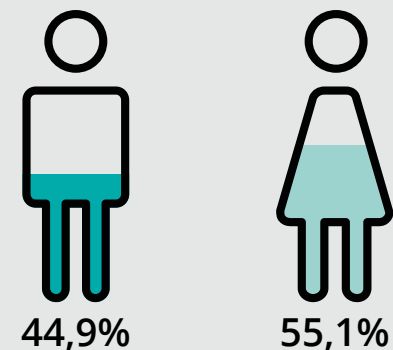
Distribución geográfica (por Región)



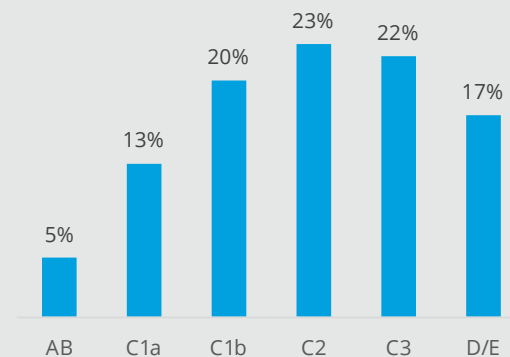
Distribución rango etario



Sexo



Distribución por segmentos socioeconómicos



Resultados más relevantes

Chile



1. Economía y gastos

- Se espera un aguinaldo promedio cercano a los \$ 83 mil, pero con importantes diferencias a nivel nacional.
- En promedio los chilenos esperan gastar \$190 mil en total en esta Navidad, el 58% de este monto se destinaría a regalos.
- El 81% de las compras debieran realizarse con efectivo o tarjeta de débito, los chilenos quieren reducir deudas en esta Navidad.

3. Regalos

- Los chilenos esperan comprar 10 regalos, a un monto promedio de \$11.100 cada uno. La ropa, los juguetes y los artículos de belleza son los productos más solicitados.
- 3 de cada 4 personas piensa comprar al menos un regalo en una tienda por departamento.
- El 39% de las personas inicia sus compras a más tardar la segunda semana de noviembre. Este segmento de compradores tempranos gasta en promedio un 34% más de los que comienzan sus compras después de esa fecha.

2. Canales y tiendas

- El 20% de las compras se harán por internet y el 58% manifiesta que existe una probabilidad importante de hacer al menos una compra online y retirarla en tienda.
- Los regalos que se esperan comprar en mayor proporción por internet que en tiendas físicas son los viajes y los relojes inteligentes.

4. Medios sociales

- La mitad de los encuestados indicó que planea utilizar los medios sociales como apoyo a sus compras en esta Navidad.
- Facebook sería el medio más influyente, seguido por Instagram.
- Los encuestados manifestaron que la fuente más confiable de recomendaciones en los medios sociales son los amigos. Las celebridades casi no tuvieron menciones.

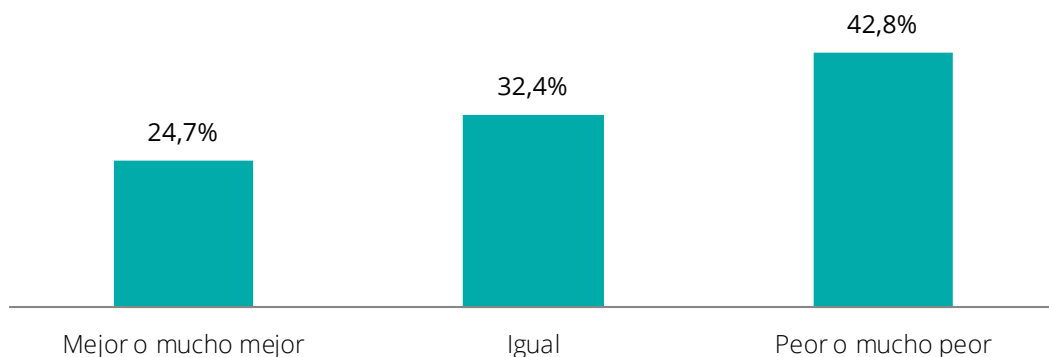
Economía y gastos



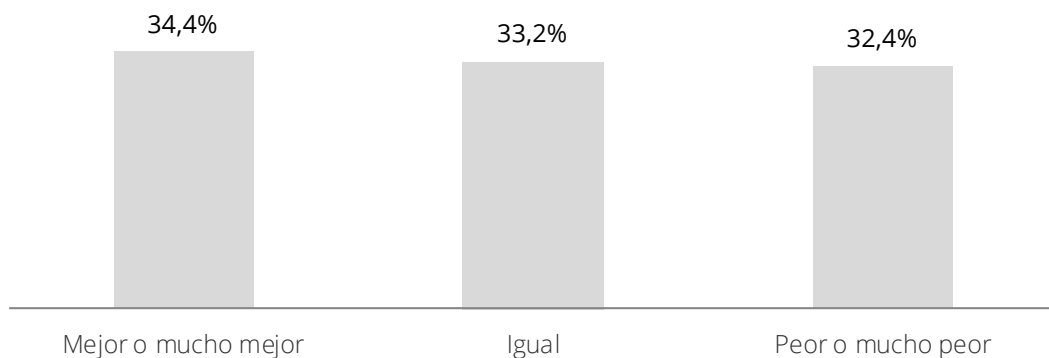
Economía y gastos

Economía nacional y familiar

En tu opinión, en comparación al año anterior, la economía actual de Chile se encuentra...



Al comparar tu economía familiar con el año anterior en esta misma fecha, dirías que ésta se encuentra



N=1.039



Se observa que la percepción de la economía nacional es bastante más negativa que la de la economía familiar.

En el primer caso la proporción de personas que consideran que la situación está peor o mucho peor, supera con creces a la que considera que está mejor o mucho mejor.

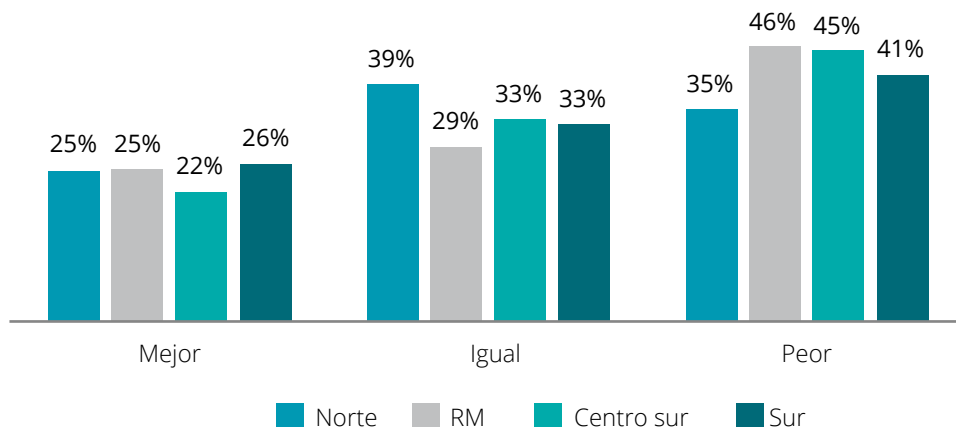
En cambio en el segundo caso (economía familiar) las menciones de "mejor o mucho mejor" superan levemente a las visiones negativas.

Economía gastos

Economía nacional y familiar por zonas geográficas



En tu opinión, en comparación al año anterior, la economía actual de Chile se encuentra...

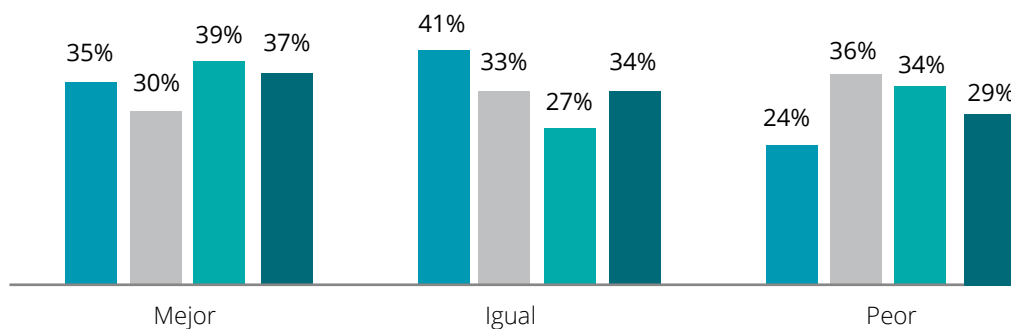


Se observan pequeñas diferencias en las distintas zonas geográficas.

Si consideramos más optimistas a las personas que piensan que están mejor o igual que el año anterior, la zona norte sería la zona más optimista del país, y en segundo lugar la zona sur.

Por otro lado, la RM pareciera ser la más pesimista por un pequeño margen, ya que en ambos casos son los que consideran en mayor proporción que la situación está peor que en el año anterior.

Al comparar tu economía familiar con el año anterior en esta misma fecha, dirías que ésta se encuentra



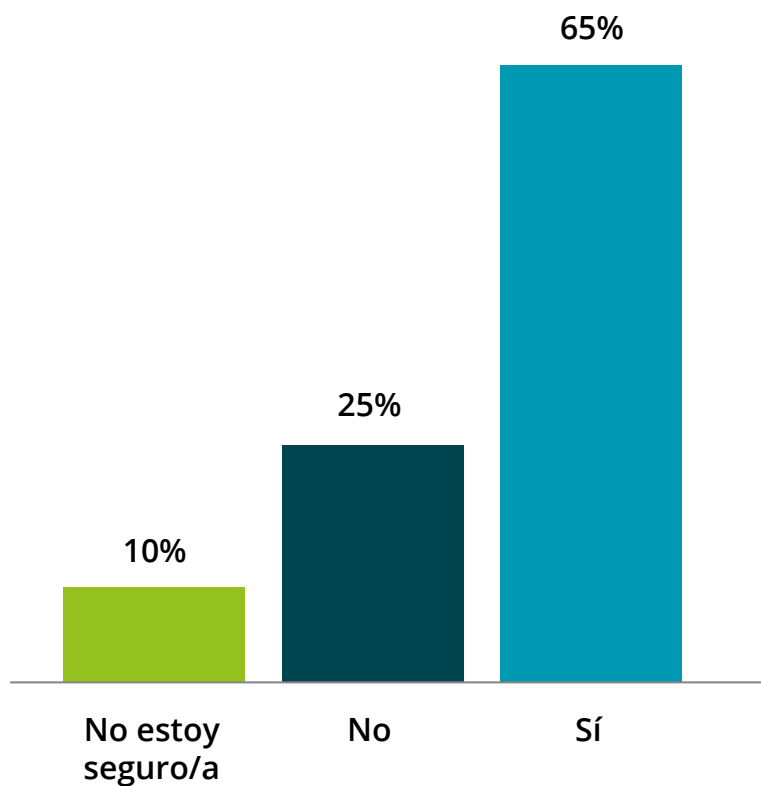
N=1.039

Economía y gastos

Aguinaldos

¿Esperas recibir aguinaldo en esta Navidad?

Considera solamente a las personas que están trabajando y no son independientes



N = 765



Al extraer de la base a las personas que no están trabajando o bien son independientes, un 65% de los encuestados espera recibir aguinaldo.

El monto promedio de aguinaldo que creen que recibirán las personas que esperan aguinaldo es de:



Gasto total:
\$82.658

Economía y gastos

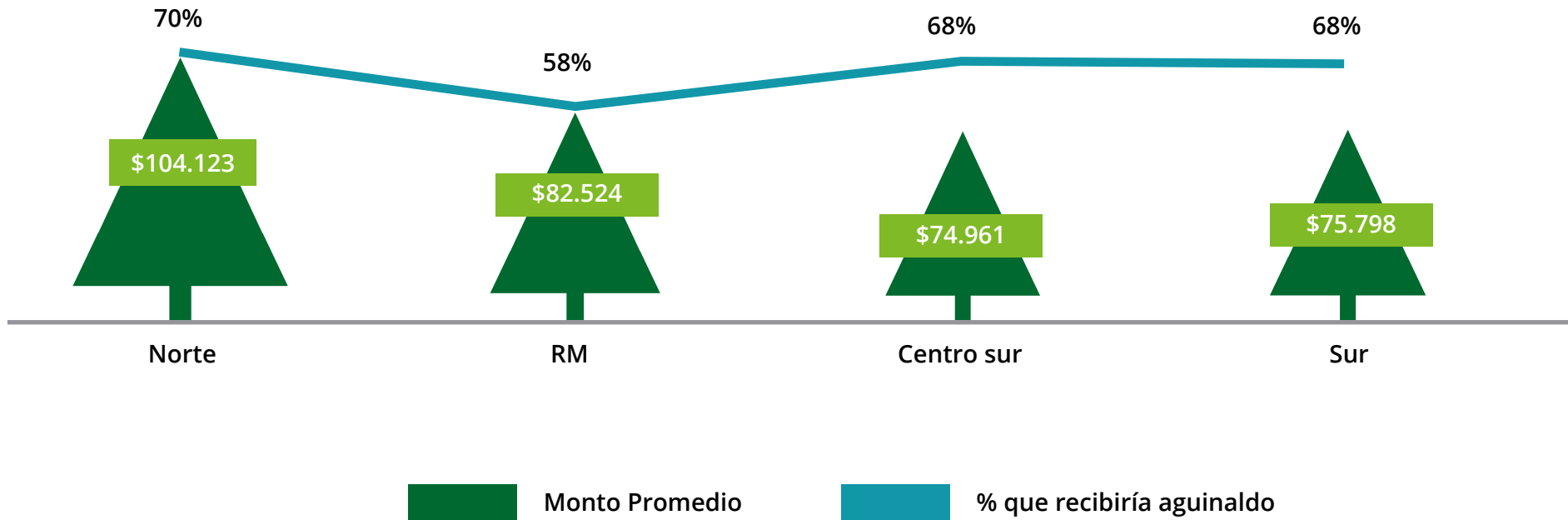
Aguinaldos por zona geográfica

La zona norte es la que espera recibir en mayor proporción aguinaldo (70%), y además serían los montos más altos, superando por casi un 40% al monto promedio de la zona centro sur, el más bajo.



Porcentaje que espera recibir aguinaldo y monto promedio esperado

Considera solamente a las personas que están trabajando y no son independientes



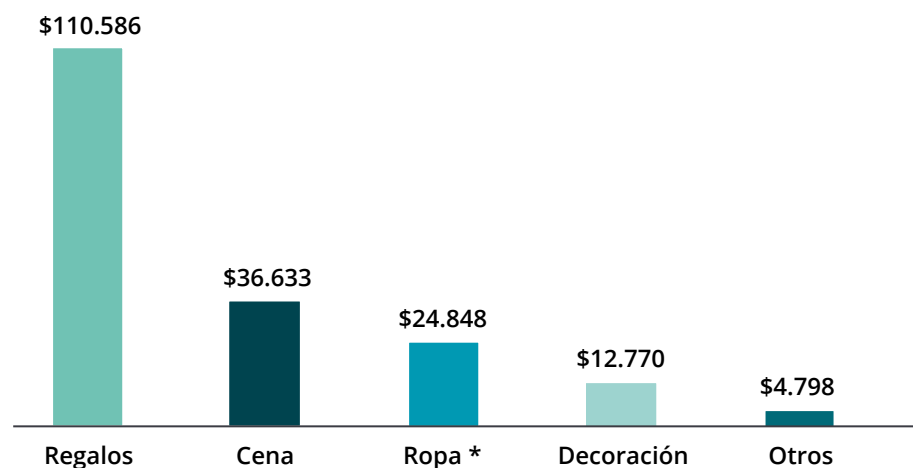
Economía nacional y familiar

Gastos y distribución

Como es de esperarse, el ítem que concentra el mayor gasto para esta Navidad es el de regalos, con casi \$111 mil en promedio, representando el 58% del gasto. El total de gasto esperado promedio es de \$190.000.



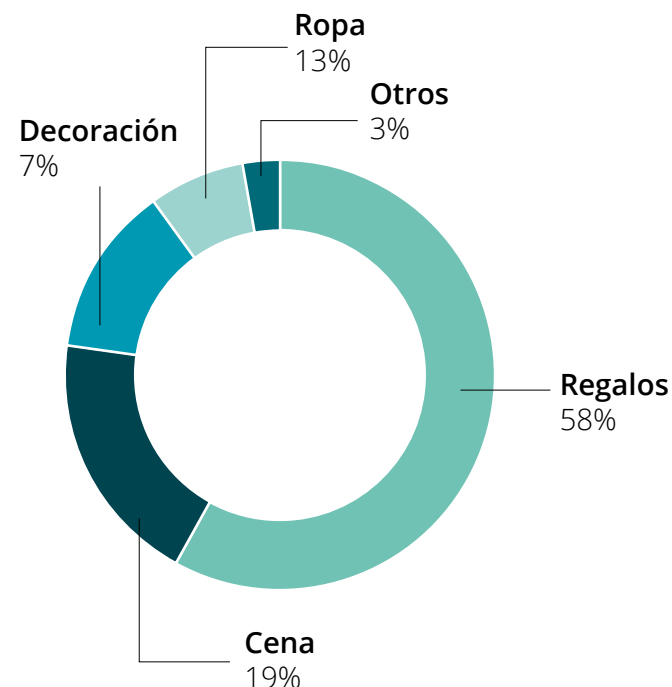
¿Cuánto esperas gastar, aproximadamente, esta Navidad en cada uno de estos ítems? Promedios



* Ropa considera la que se espera comprar que no corresponde a regalos.

N = 1.039

Distribución gastos promedios

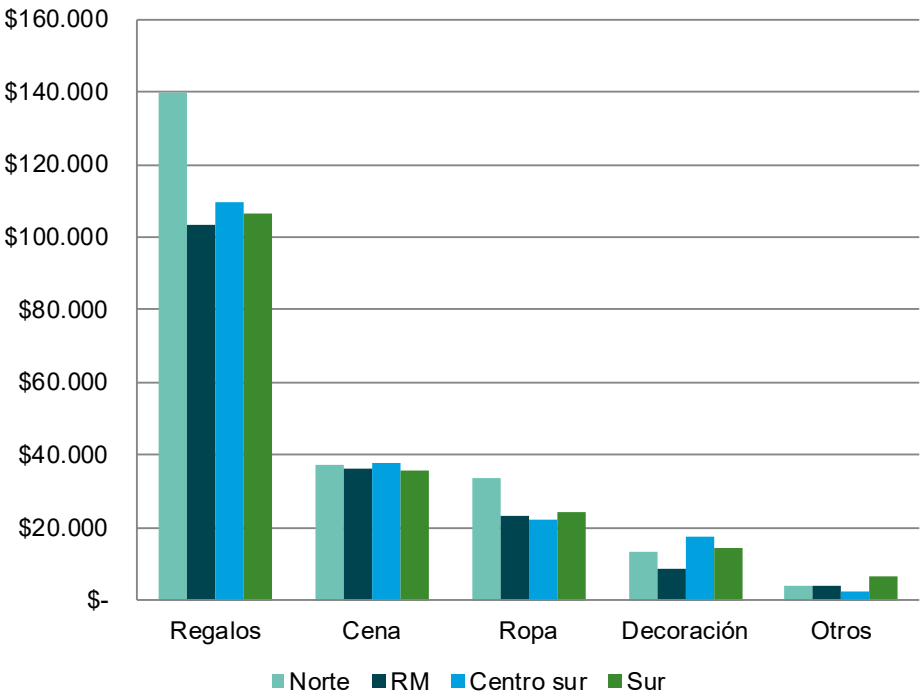


Gasto total:
\$189.635

Economía y gastos

Gastos y distribución por zona geográfica

¿Cuánto esperas gastar, aproximadamente, esta Navidad en cada uno de estos ítems? Promedios



Zona Geográfica	Gastos total
Norte	\$227.865
RM	\$176.005
Centro sur	\$190.098
Sur	\$188.362

Al comparar el gasto en las distintas zonas geográficas, se puede ver que la zona norte es la que espera gastar más para esta Navidad, superando por casi un 30% al gasto de la Región Metropolitana.

N = 1.039

Economía y gastos

Intención de gasto respecto al año anterior

Intención de gasto con respecto al año anterior



Para esta Navidad los chilenos esperan ser menos conservadores que en el año anterior, ya que una mayor proporción espera gastar más (17% vs 11%), sucediendo lo opuesto con los que esperan gastar menos.

Dentro de las razones de quienes optan por gastar más se encuentran la mejor situación económica familiar, la intención de hacer mejores regalos y un mayor número de personas a las que regalar.

Dentro de las razones para gastar menos, la conciencia respecto a la reducción de deudas, los menores ingresos y mayores gastos familiares fueron las más frecuentes.



Pienso gastar más por...

Mejorar situación económica de la familia	44%
Hacer mejores regalos	27%
Más personas a las que regalar	23%

N = 178



Pienso gastar menos por...

Reducir deudas	40%
Menores ingresos familiares	31%
Mayores gastos familiares	27%

N = 441

Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

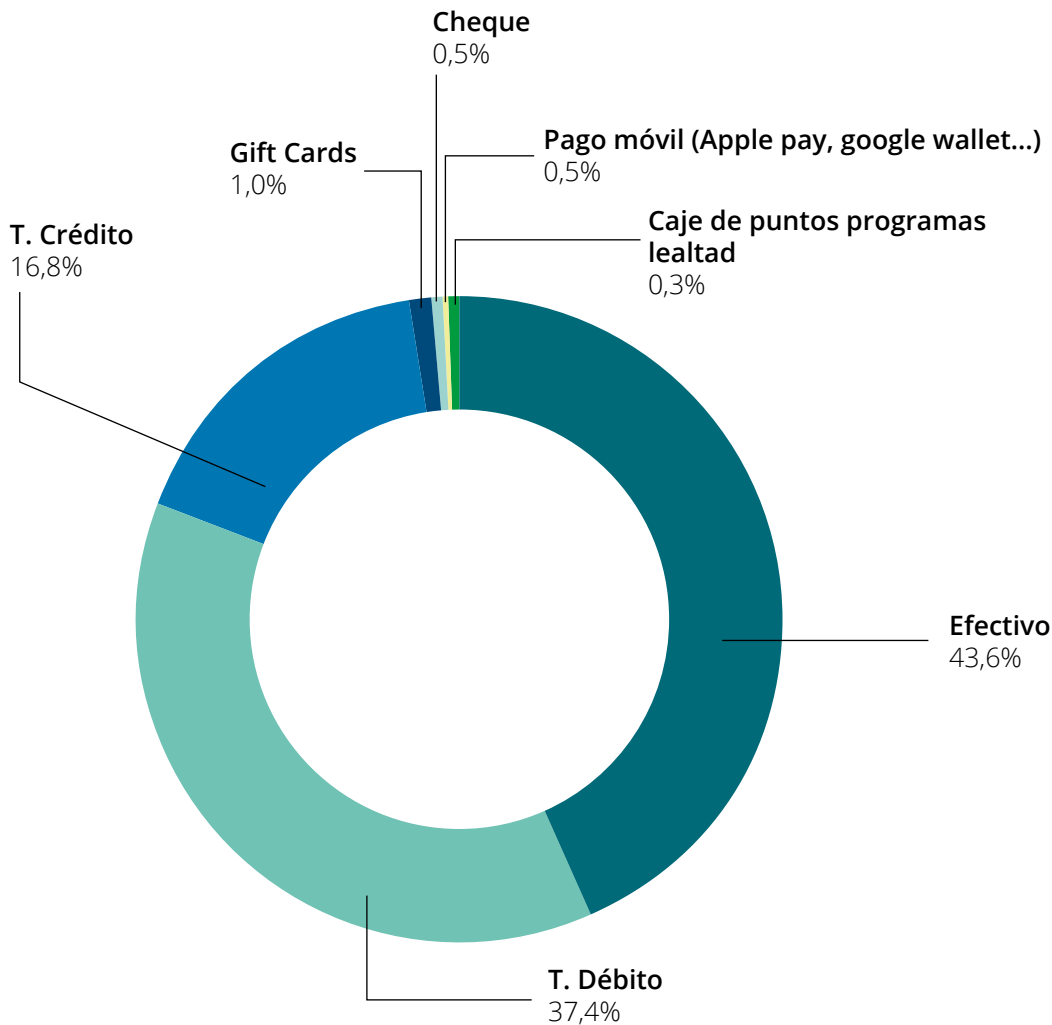


Economía y gastos

Medios de pago



¿Qué porcentaje del gasto que estima hacer esta Navidad, espera hacerlo a través de cada uno de estos medios de pago? (promedios)



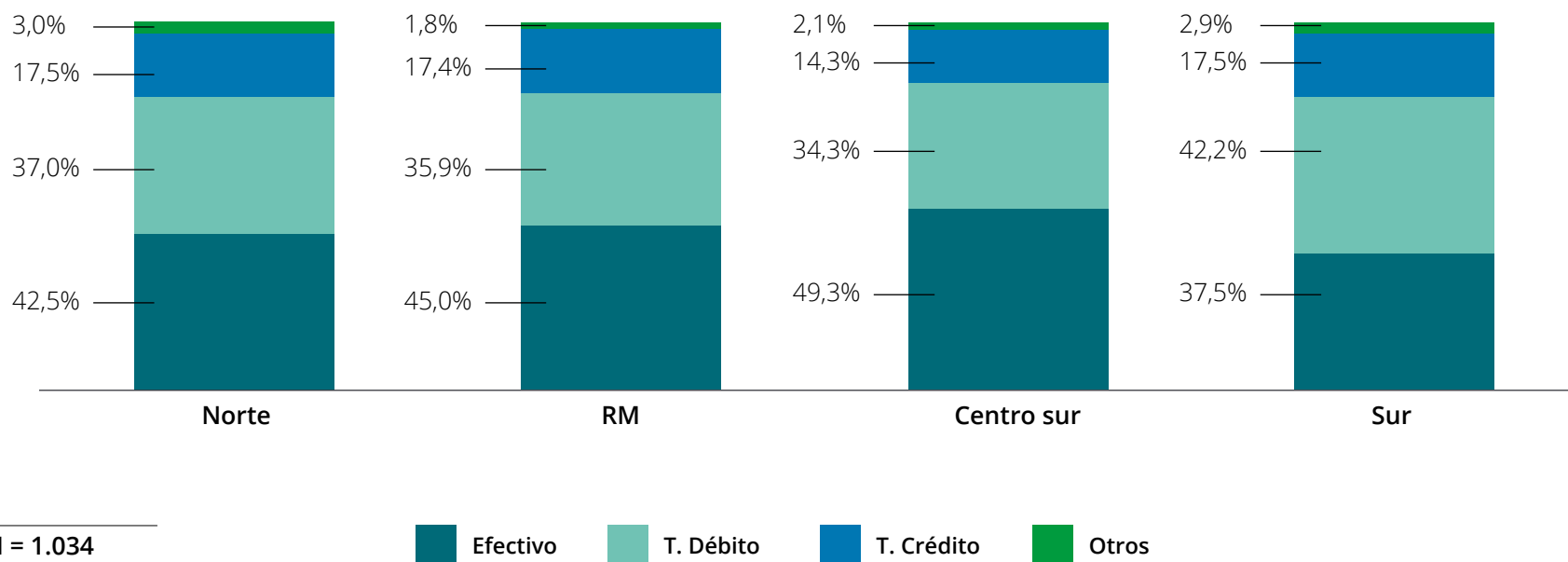
En promedio, se espera que cerca del 44% de los gastos de Navidad sean realizados con dinero en efectivo, seguido por la tarjeta de débito con un 37%. Más atrás queda la tarjeta de crédito con un 17%, lo que reafirma la intención de disminuir el endeudamiento.

Economía y gastos

Medios de pago por zona geográfica

Considerando los tres medios de pago principales (Efectivo, tarjeta de débito y crédito) se observa que no se presentan grandes diferencias entre las distintas zonas geográficas. Lo que más llama la atención es la participación del efectivo en la zona sur, que es la más baja del país, especialmente al compararla con la zona centro sur. Sin embargo la tarjeta de débito pareciera compensar esta diferencia.

¿Qué porcentaje del gasto que estima hacer esta Navidad, espera hacerlo a través de cada uno de estos medios de pago? (promedios)



Canales y tiendas

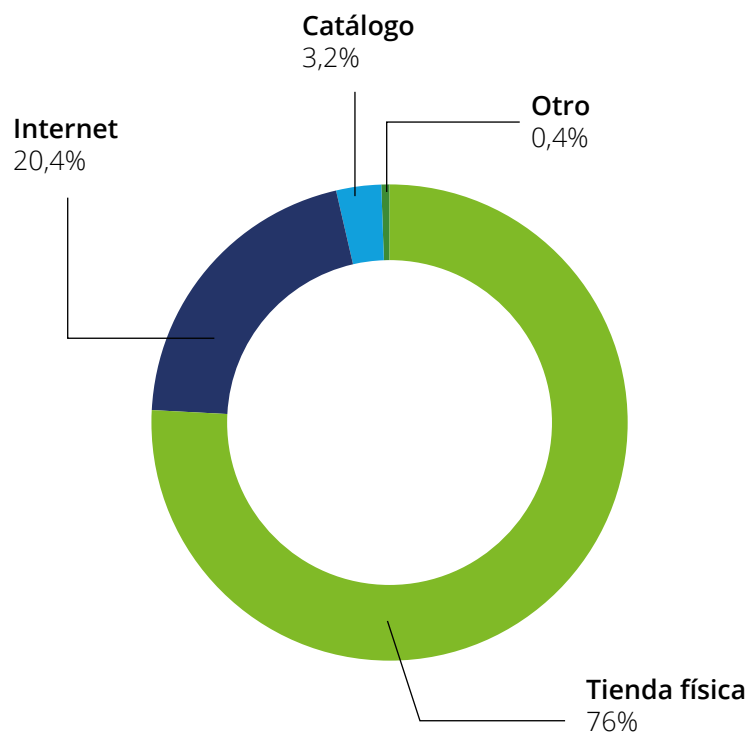


Canales y tiendas

Distribución del gasto en canales

¿Qué porcentaje de tu gasto total en Navidad esperas hacer a través de cada uno de los siguientes canales de compra?

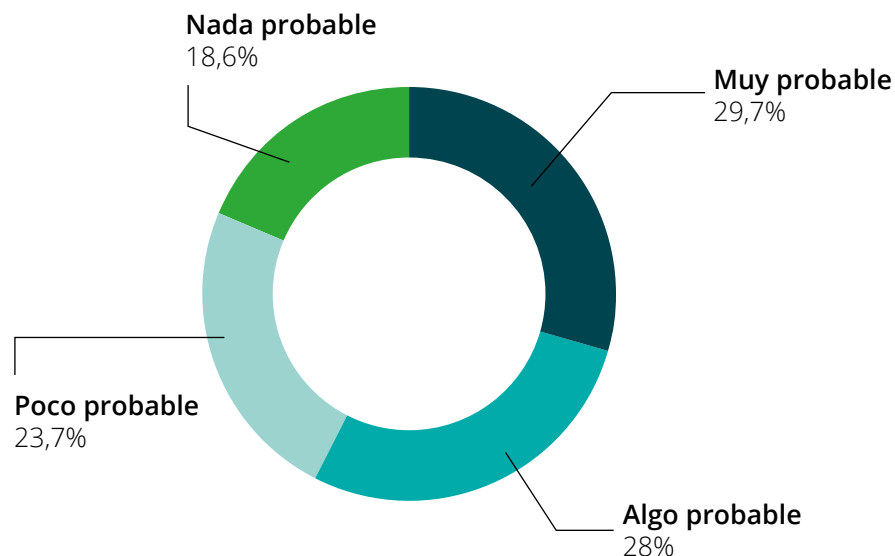
Promedios



Si bien las tiendas físicas siguen siendo el canal con mayores ventas, los chilenos planean realizar, en promedio, un quinto de sus compras de esta Navidad a través de internet. Sin embargo, Chile se encuentra muy por debajo de EEUU, en donde se espera que el 57% de las compras se hagan por internet.

Por otro lado, un 58% de los encuestados afirma que existe una probabilidad importante de realizar una compra por internet para luego retirar en tienda física, principalmente para evitar los costos de envío (muy probable + algo probable).

¿Qué tan probable es que para esta Navidad compres algún producto online y después lo retires en la tienda física

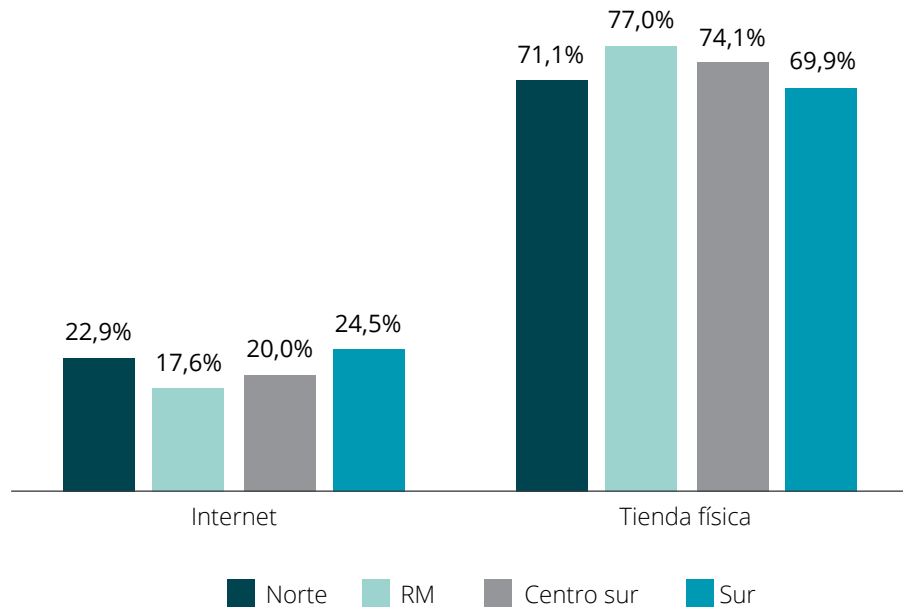


Canales y tiendas

Distribución del gasto en canales por zona geográfica

¿Qué porcentaje de tu gasto total en Navidad esperas hacer a través de cada uno de los siguientes canales de compra?
Promedios

El % restante corresponde a catálogos y otros



La zona sur presenta la mayor tasa de compra por internet, seguida por la zona norte.

Muchas personas de regiones comentaron que en sus ciudades no tenían acceso a todas las tiendas y marcas que quisieran, por ese motivo eran más propensos a comprar por internet.



Canales y tiendas

Razones para comprar en tiendas físicas

¿Cuáles son las razones por las que prefieres hacer parte o la totalidad de tus compras de Navidad en tiendas físicas, en lugar de hacerlo por internet?



La razón más frecuente entre los encuestados, y que cuenta con 2/3 de las respuestas, corresponde a la posibilidad de interactuar con el producto, seguido por la mayor inspiración que entregan las tiendas físicas, y la percepción de que cuentan con mejores precios y promociones.

A pesar del reciente robo de datos que sufrieron los bancos, una de las razones menos mencionadas fue el tema de la seguridad de los datos.

Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

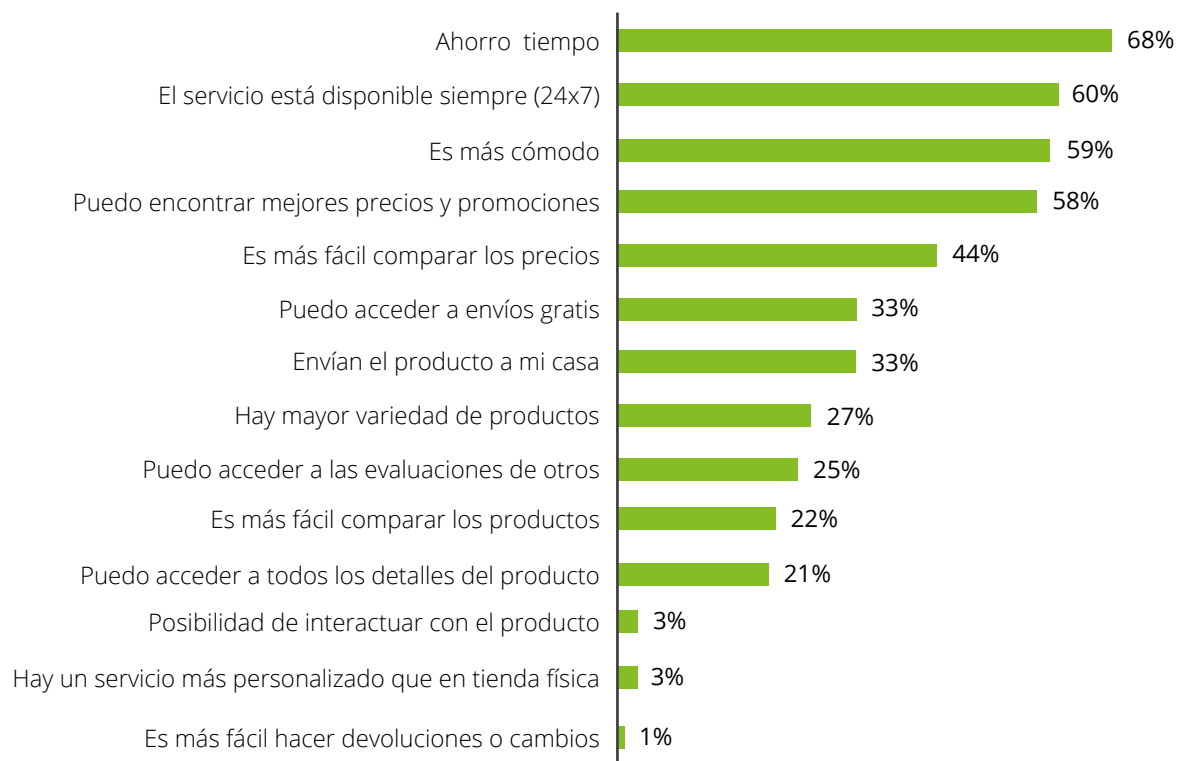
N = 1.007



Canales y tiendas

Razones para comprar en internet

¿Cuáles son las razones por las que prefieres hacer parte o la totalidad de tus compras de Navidad en internet, en lugar de tiendas físicas?



La razón de mayor peso para comprar por internet en lugar de las tiendas físicas es el ahorro de tiempo (68%), seguido por la disponibilidad continua del servicio, la comodidad y la percepción de mejores precios y promociones, estos 3 últimos casos con número de menciones similar.

Llama la atención que prácticamente no tuvo menciones la mayor facilidad de hacer cambios o devoluciones después de una compra online, lo que refleja que los retailers tienen mucho trabajo por hacer en este punto, el que podría ser un punto clave de diferenciación.

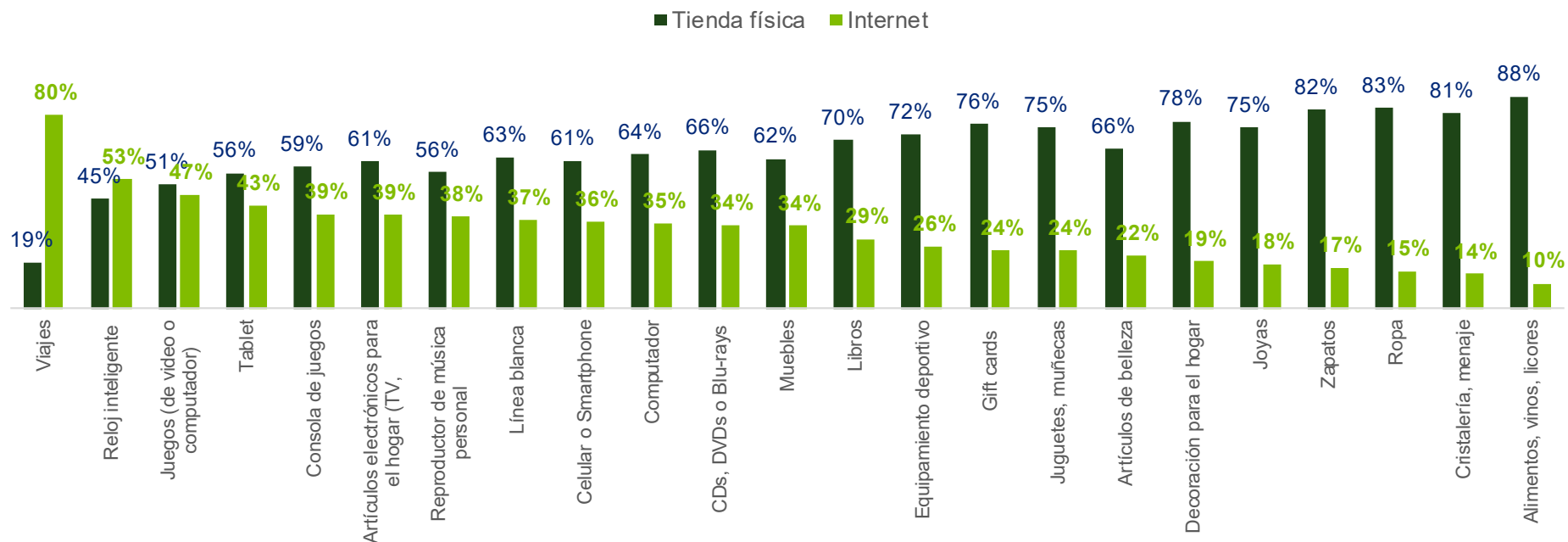
N= 524

Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

Canales y tiendas

Productos por canales

¿En cuál de los siguientes canales es más probable que compres cada uno de los productos que pretendes comprar? *



* No se exponen las respuestas asociadas al canal catálogo ni "otros".

Se observa que hay 2 ítems que la gente prefiere comprar por internet: viajes y reloj inteligente. En el caso de los juegos de video, la intención de compra a través de internet está muy cerca de alcanzar la de tiendas físicas.

Por el otro lado, aun se manifiesta una alta preferencia por comprar los alimentos, artículos de cristalería/menaje, la ropa y zapatos en tiendas físicas.

Regalos



Regalos

¿Cuántos regalos?

Los chilenos esperan comprar en promedio 10 regalos, y como se expuso anteriormente, esperan destinar \$111.000 de su presupuesto a regalos, lo que entrega un valor promedio de \$11.100 por regalo.



Cantidad de regalos que esperan comprar:



10 regalos

Gasto total destinado a regalos:



\$111.000

valor promedio regalo:



\$11.100

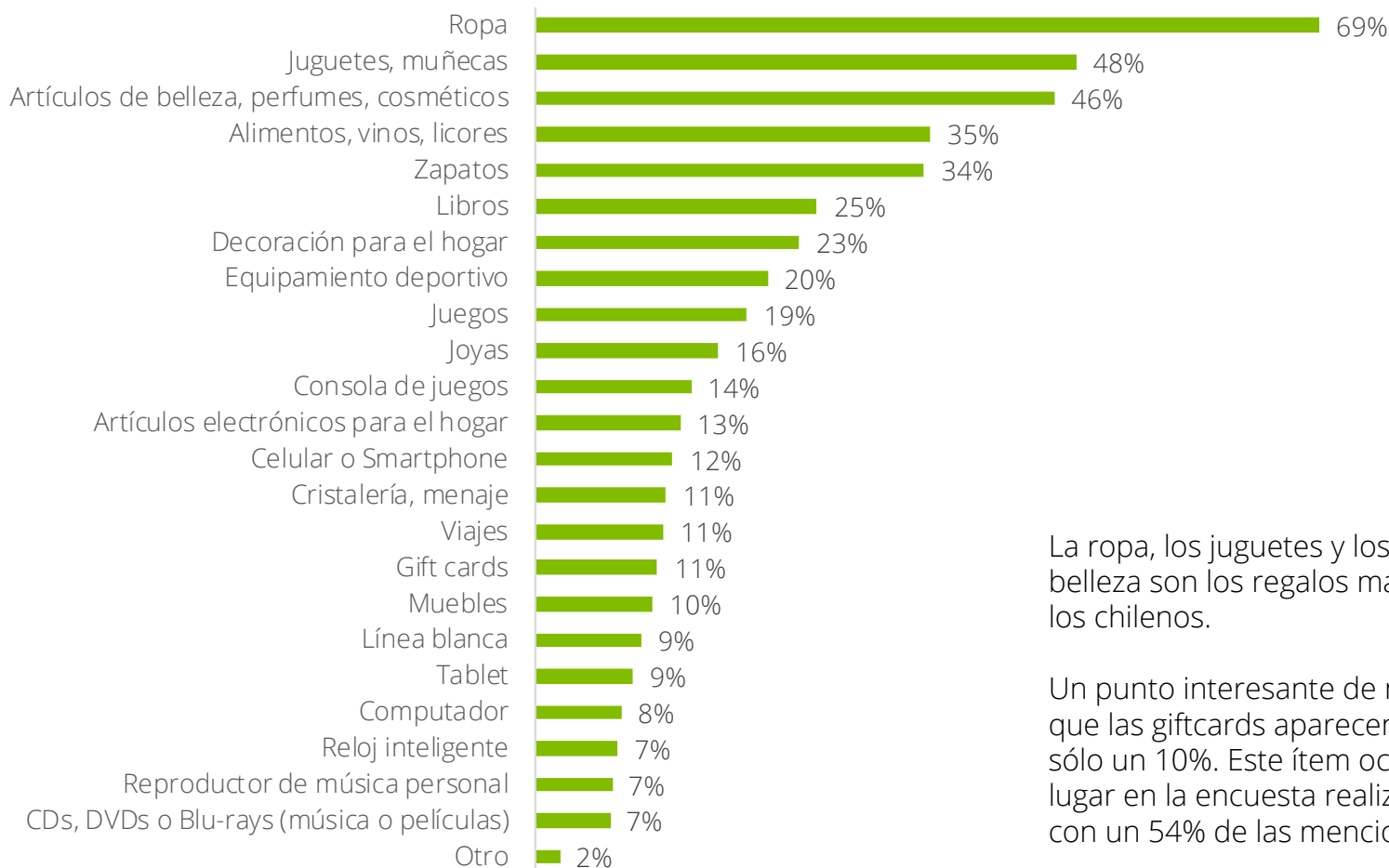
N = 953

Regalos

¿Qué regalos comprará?



¿Qué regalos pretende comprar en esta navidad?



La ropa, los juguetes y los artículos de belleza son los regalos más buscados por los chilenos.

Un punto interesante de mencionar es que las giftcards aparecen muy abajo con sólo un 10%. Este ítem ocupa el primer lugar en la encuesta realizada en EEUU, con un 54% de las menciones.

N= 951

Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

Regalos

¿Qué regalos espera recibir?

¿Qué regalos espera recibir en esta navidad?



N= 1.038

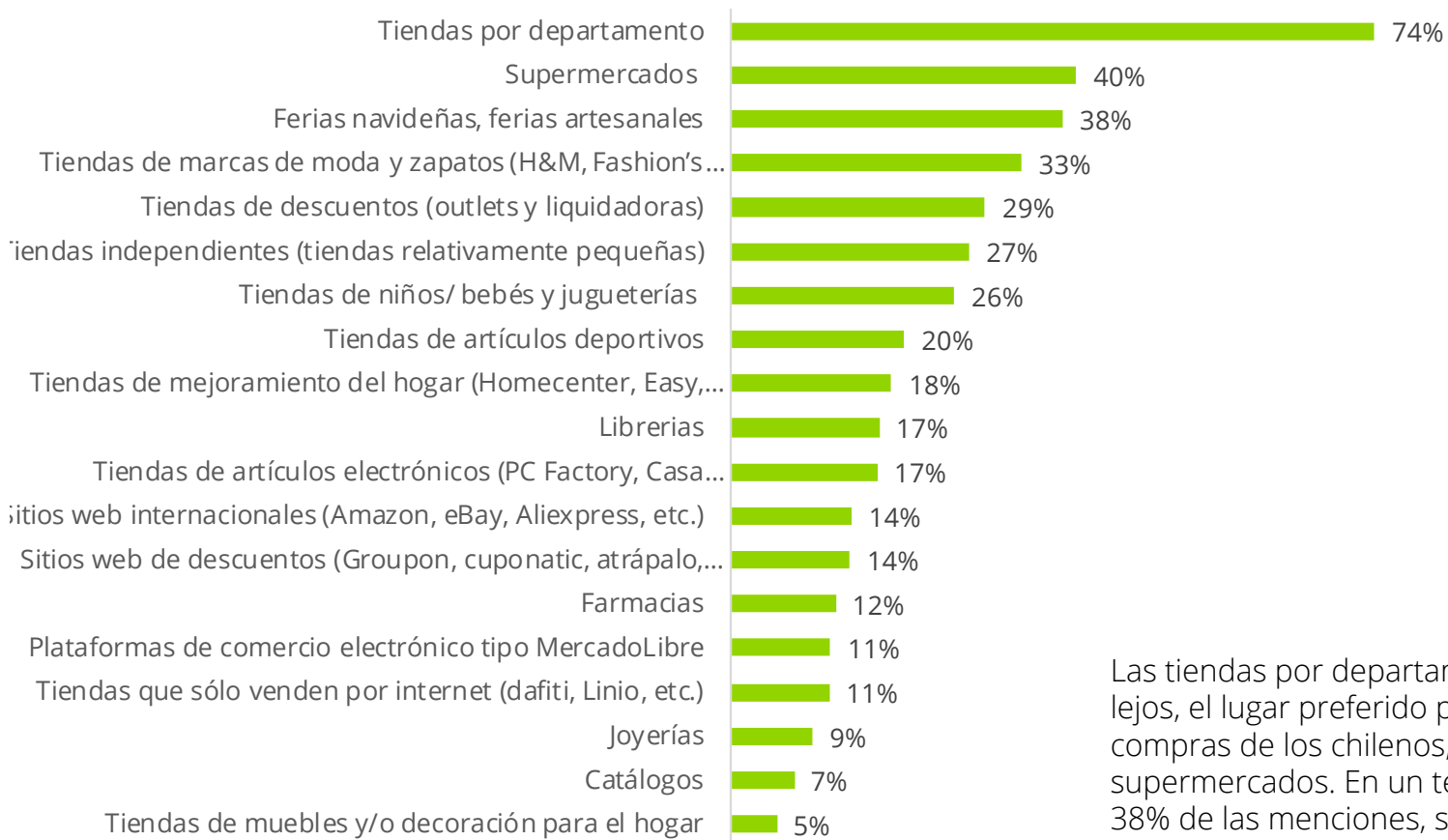
Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

En este caso, los regalos que esperan en mayor proporción recibir los chilenos son ropa, artículos de belleza y zapatos.



Regalos

¿Dónde los comprará?

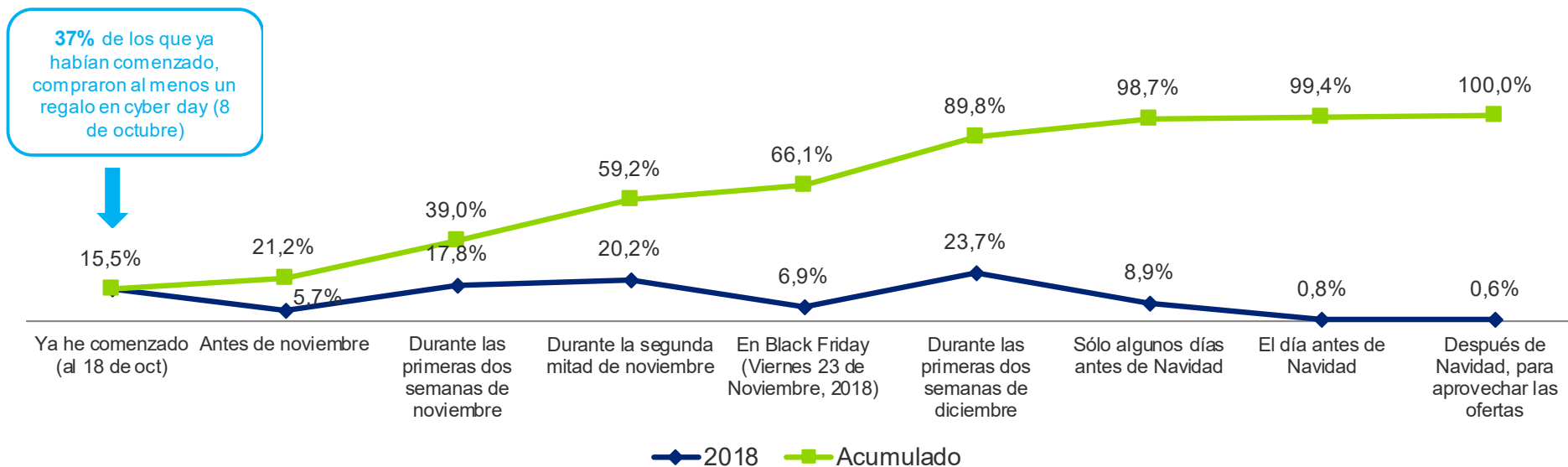


Las tiendas por departamento son, por lejos, el lugar preferido para hacer las compras de los chilenos, seguidas por los supermercados. En un tercer lugar, con un 38% de las menciones, se posiciona un formato distinto a los anteriores, las ferias.

N = 953

Respuesta múltiple, suma de % mayor a 100.

Regalos ¿Cuándo?



N = 1.039

Los consumidores chilenos manifiestan comenzar con anticipación sus compras navideñas. El 90% de las personas comenzará con al menos 10 días de anticipación.

En cuanto a las fechas especiales, ya se compraron regalos en cyber day (8 de octubre) y un 7% afirma que comenzará sus compras navideñas en Black Friday (23 de noviembre).

Regalos

Inicio de compras y gasto total

Es importante mencionar que los que inician sus compras navideñas a más tardar en la segunda mitad de noviembre (un 39%), gasta en promedio un 34% más que los que comienzan después. Ésta es una buena noticia para los retailers, dado el potencial gasto mayor de los primeros compradores, los retailers se beneficiarían de estrategias que incentivarán a los consumidores a iniciar sus compras antes, como por ejemplo promociones de tiempo limitado.



Inicio de compras a más tardar segunda mitad de noviembre



Inicio de compras después de segunda mitad de noviembre



Medios Sociales



Medios sociales

Uso en Navidad

La mitad de los encuestados indicó que planea utilizar los medios sociales como apoyo a sus compras en esta Navidad.

El mayor uso se encuentra en el sur, con 56% y el menor en el norte, con 46%.

Este resultado es bastante sorprendente al compararlo con el de EEUU, en donde sólo un 23% espera utilizar los medios sociales para asistirse en sus compras.

¿Planeas utilizar los medios sociales para buscar inspiración y/o ayudarte en algunas o todas tus compras de Navidad?

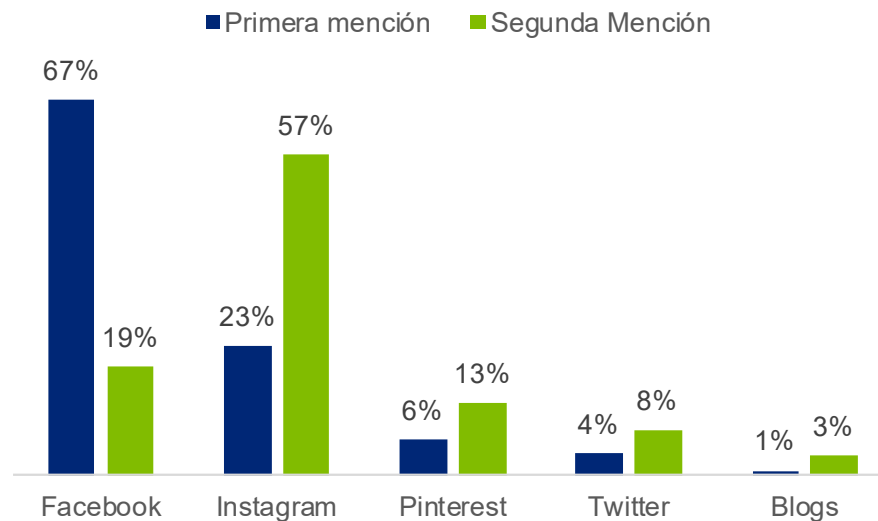


N = 1.039

¿Cuál/es medios sociales?

El medio social más utilizado para apoyar las compras navideñas es Facebook, que fue nombrado como el más influyente, o segundo más influyente por el 86% de los encuestados. A Facebook lo sigue Instagram.

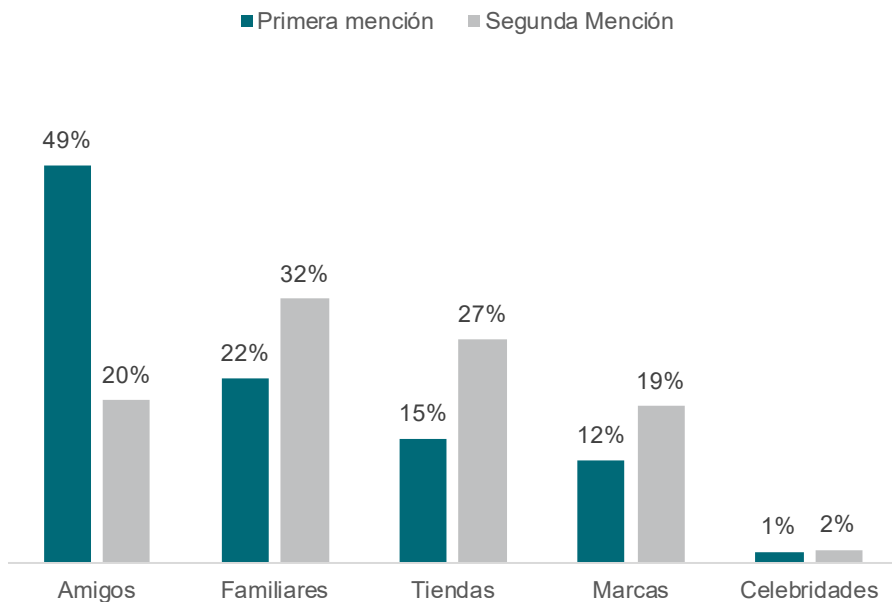
N = 520



Medios sociales

Uso en Navidad

Considerando los medios sociales, ¿de quiénes son las recomendaciones para ayudarte en las compras navideñas en las que más confías?



N = 520

Los amigos corresponden a las fuentes de recomendación más confiables para los chilenos, seguido por los familiares.

Sin embargo las tiendas y marcas están bien posicionadas, 1 de cada 4 personas mencionó a una de estas dos como su fuente de recomendación más confiable.

Las celebridades casi no tuvieron menciones.



Contactos

Este estudio fue elaborado en el área de Research, Deloitte Chile.

Cristián Álvarez

Socio Líder Consumer Business
cralvarez@deloitte.com

Eugenia Marín Rodríguez

Directora Desarrollo Estratégico de Mercado
emarinr@deloitte.com

Paola Nahum Hayal

Gerente Research
pnaum@deloitte.com

Catalina Castillo Pérez

Analista Research
ccastillop@deloitte.com





www.deloitte.cl

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2018 Deloitte. Todos los derechos reservados

Oficina central

Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com

Regiones

Simón Bolívar 202
Oficina 203
Iquique
Chile
Fono: (56) 572 546 591
Fax: (56) 572 546 595
iquique@deloitte.com

Av. Grecia 860
Piso 3
Antofagasta
Chile
Fono: (56) 552 449 660
Fax: (56) 552 449 662
antofagasta@deloitte.com

Los Carrera 831
Oficina 501
Copiapó
Chile
Fono: (56) 522 524 991
Fax: (56) 522 524 995
copiapo@deloitte.com

Alvares 646
Oficina 906
Viña del Mar
Chile
Fono: (56) 322 882 026
Fax: (56) 322 975 625
vregionchile@deloitte.com

Chacabuco 485
Piso 7
Concepción
Chile
Fono: (56) 412 914 055
Fax: (56) 412 914 066
concepcionchile@deloitte.com

Quillota 175
Oficina 1107
Puerto Montt
Chile
Fono: (56) 652 268 600
Fax: (56) 652 288 600
puertomontt@deloitte.com