



# El perfil del internauta uruguayo

14<sup>a</sup> Edición 2017



#InternautaUY  
@gruporadar1



## Se aplicaron dos técnicas complementarias:

**Una encuesta telefónica** a una muestra aleatoria de 1200 números de celular, respetándose cuotas según market share de las tres operadoras. Solo se encuestaron mayores de 12 años.

Los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución real de la población según tres variables: edad (cuatro tramos), género, y seis estratos de localidades de acuerdo a su población (Montevideo y área Metropolitana, localidades de + de 20.000 habitantes, de 10.000 a 20.000, de 5.000 a 10.000, de 2.000 a 5000, y menos de 2.000).

El margen de error máximo es de  $\pm 2.8$ , para un nivel de confianza del 95%.

**Una encuesta online autoadministrada** de 2000 casos a personas mayores de 12 años, reclutadas mediante avisos contratados en Facebook.

Esta encuesta se aplicó para todos los temas vinculados a los diferentes usos de internet.

Se definieron previamente cuotas por rango de edad, género y estratos de localidades según su población, de acuerdo al universo de usuarios de internet que surge de la encuesta telefónica.

Además, y a efectos de corregir el sesgo natural de esta muestra se ponderaron sus resultados según la variable Altos / Medios / Bajos usuarios de internet que se investigó en ambas encuestas.

---

### Universos a los que se hará referencia en el informe:

- Población total mayor de 12 años: **2.726.000**
- Usuarios de internet mayores de 12 años: **2.488.000**
- Usuarios de internet mayores de 18 años: **2.250.000**



# Penetración de computadoras en hogares

---

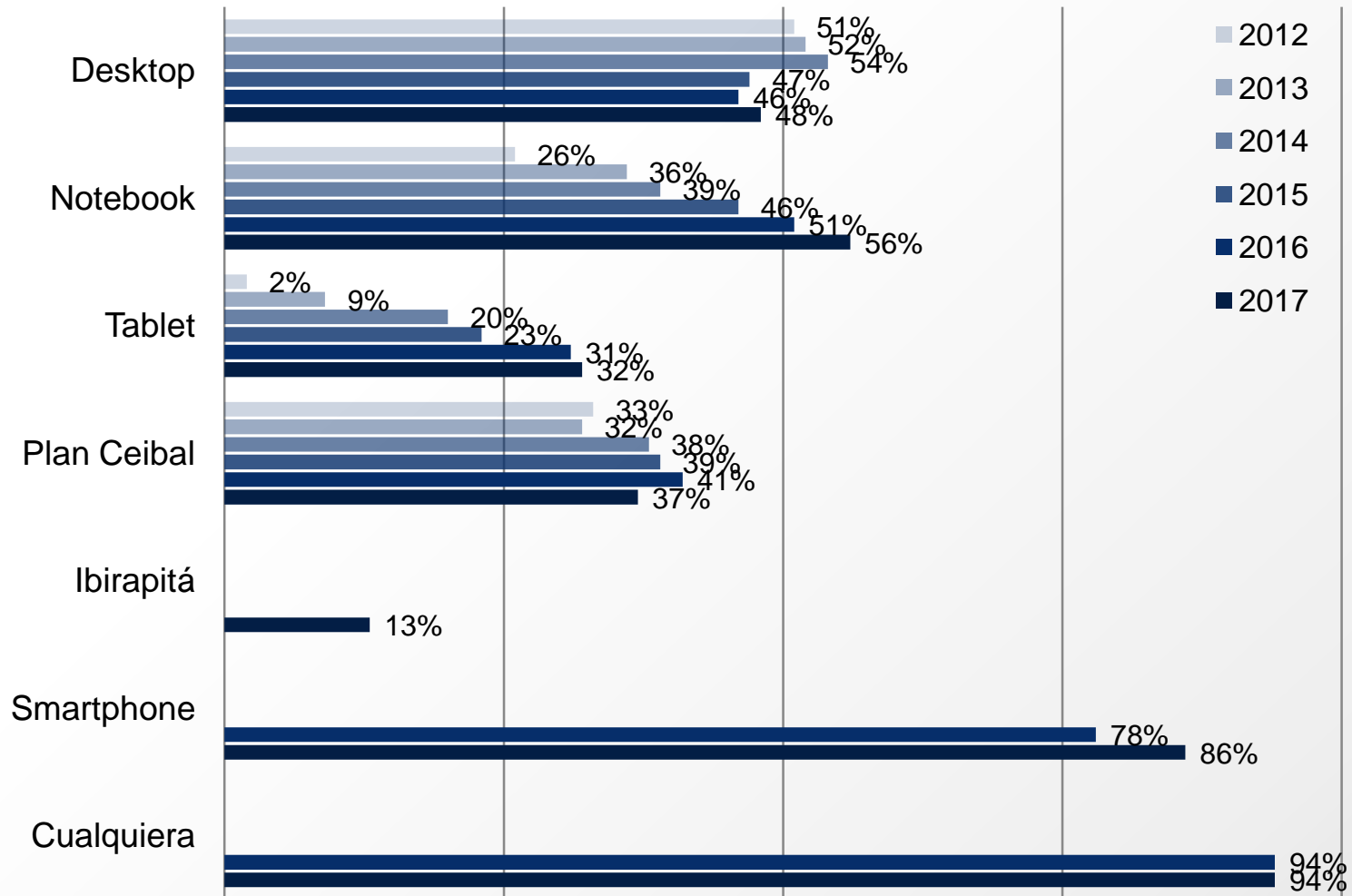
**Universo: 2.276.000 personas mayores de 12 años.**

**Muestra: 1200 casos**



## La penetración de smartphones supera la de cualquier otro equipo. Le sigue la de notebooks

% de la población que vive en hogares con...

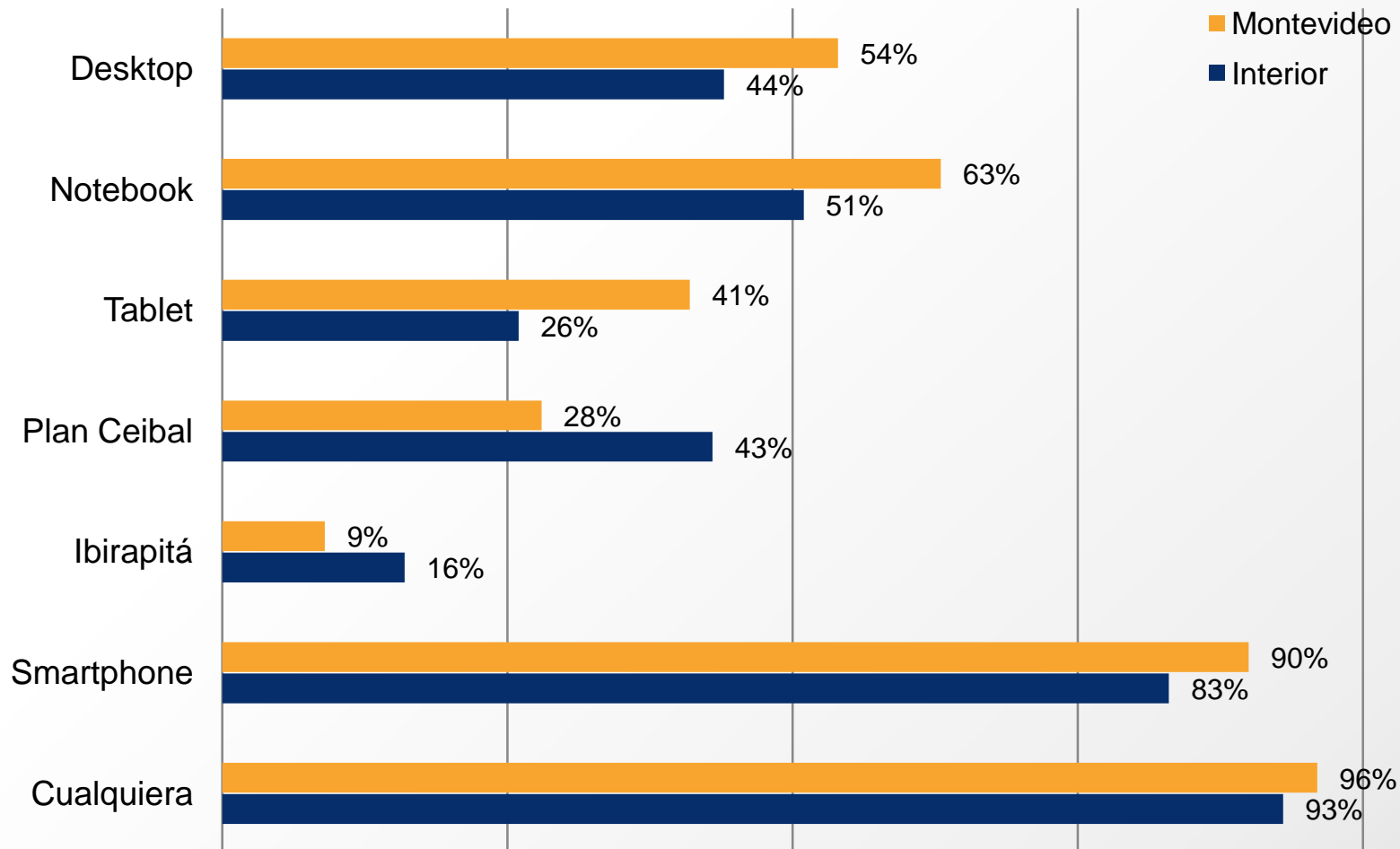




## El número de dispositivos diferentes en un mismo hogar es mayor en Montevideo que en el Interior

¿Cuáles de los siguientes dispositivos hay en su hogar, aunque no sean suyos?

(Base: 1200)

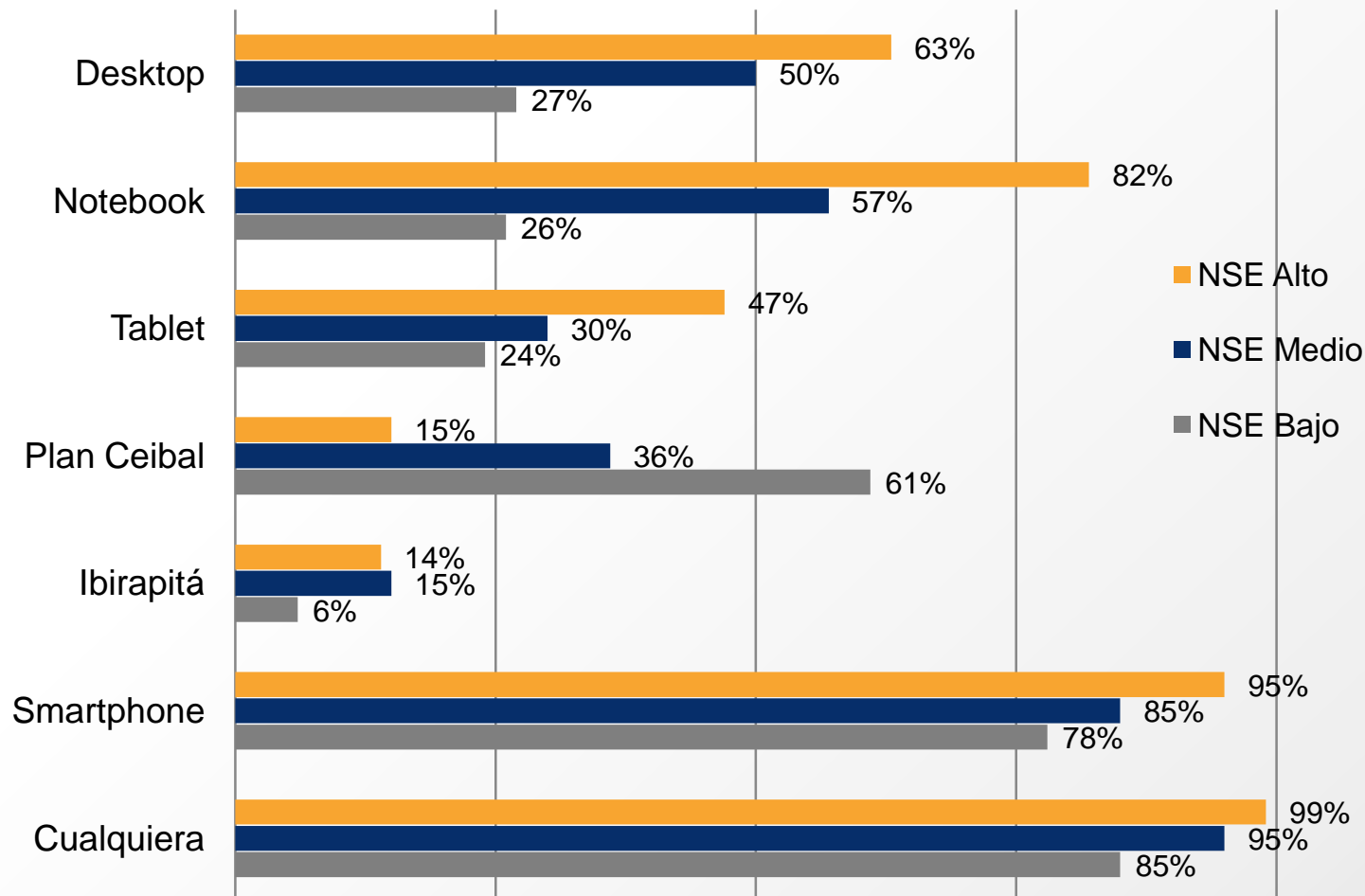




## El número de dispositivos diferentes en un mismo hogar aumenta a mayor nivel socioeconómico

¿Cuáles de los siguientes dispositivos hay en su hogar, aunque no sean suyos?

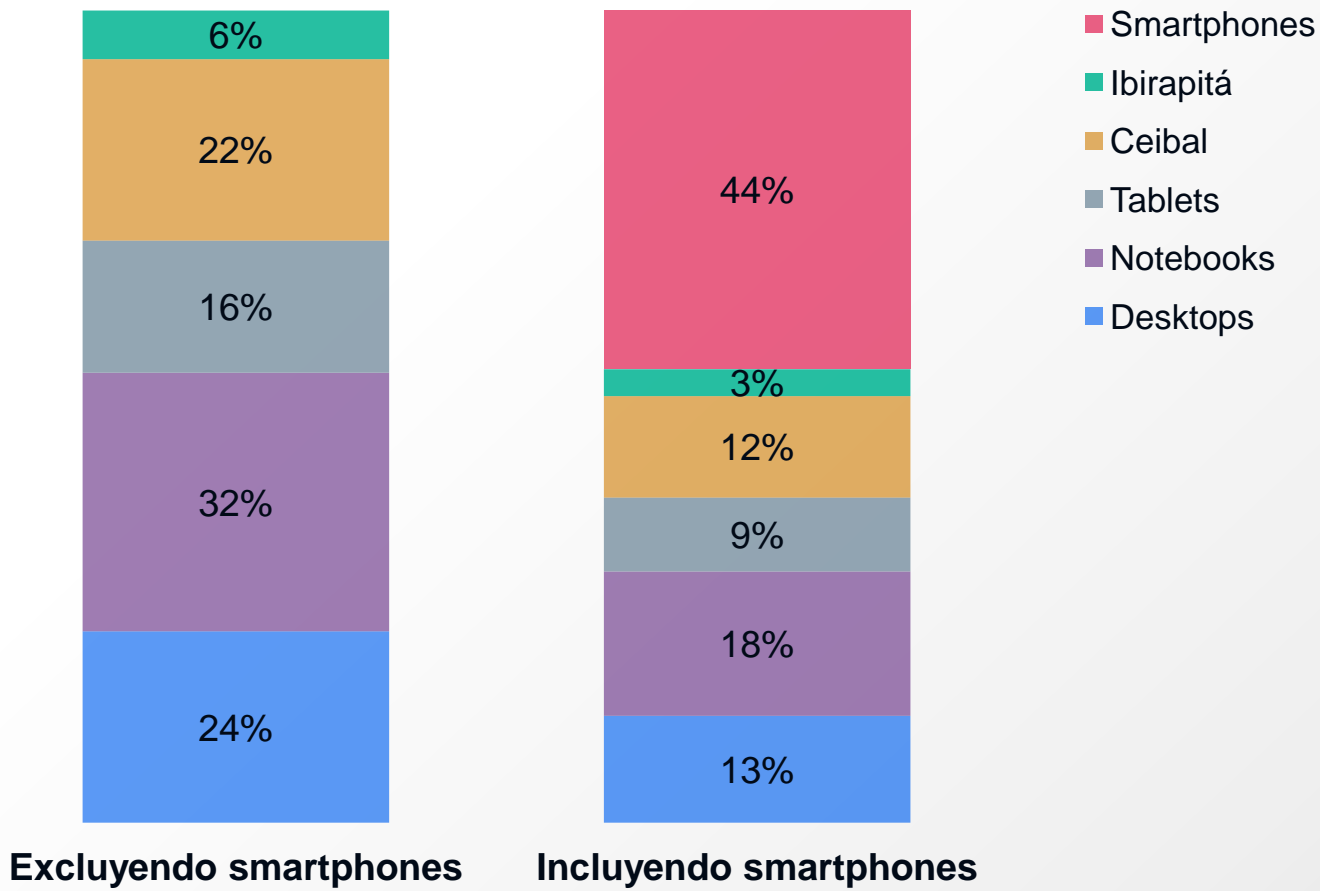
(Base: 1200)





## Casi la mitad de los dispositivos existentes en hogares son smartphones. Siguen creciendo las notebooks

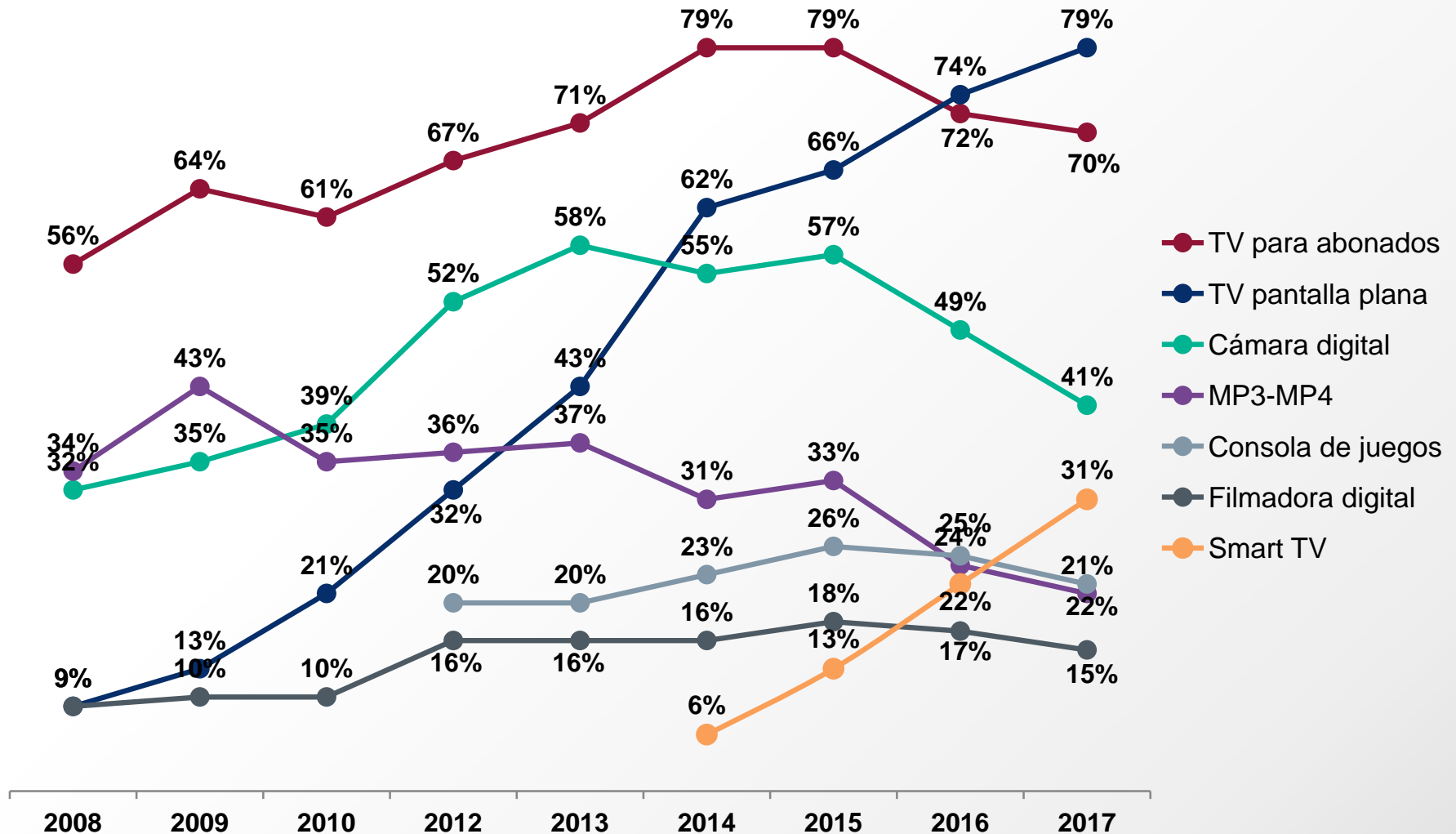
% sobre el parque total de dispositivos en hogares





## La penetración de televisores “flat” supera la de televisión para abonados

% de la población que vive en hogares con...



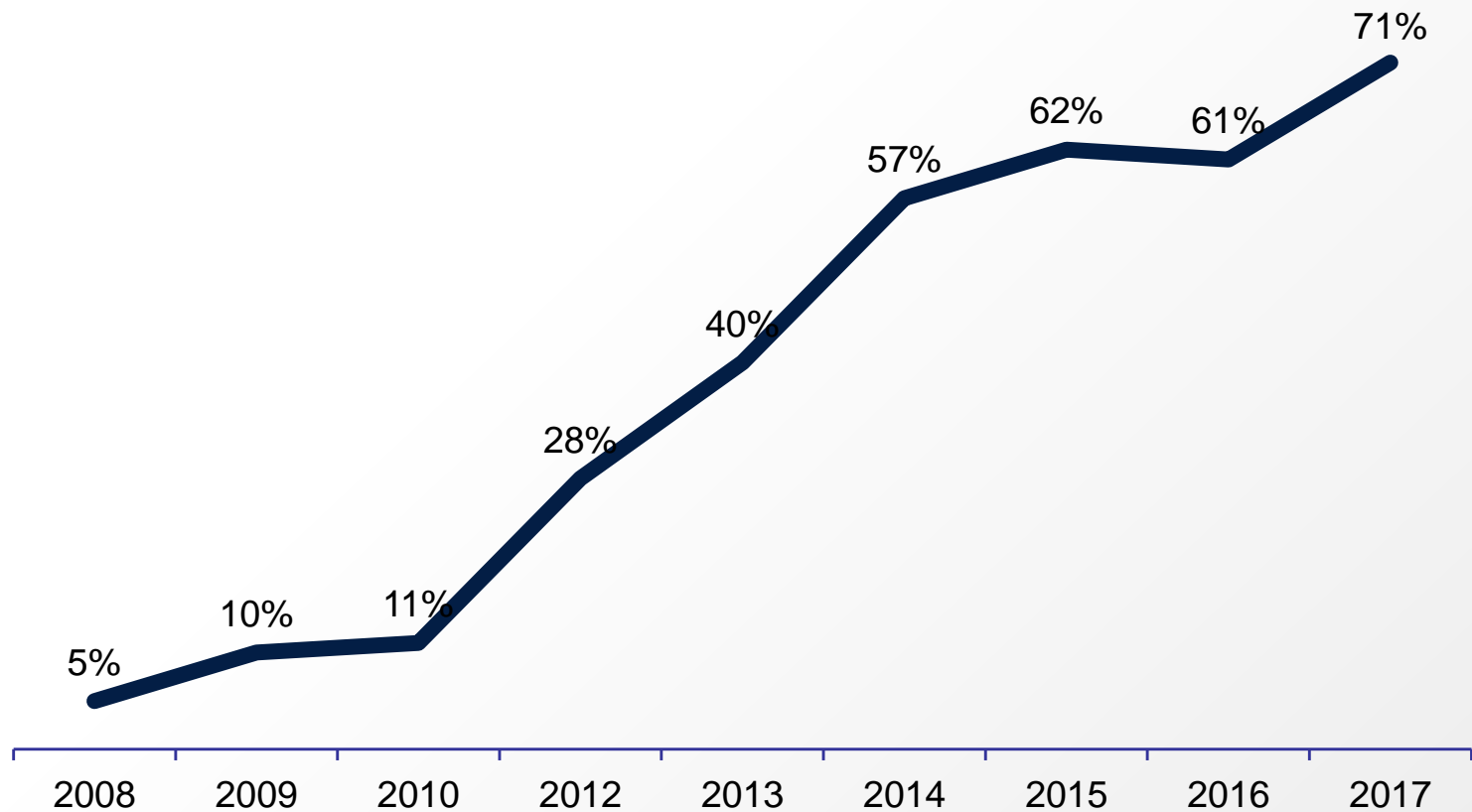




## 7 de cada 10 uruguayos viven en hogares con WiFi

*En su casa, tiene WiFi?*

(base: 1200 personas)





# Penetración de Internet

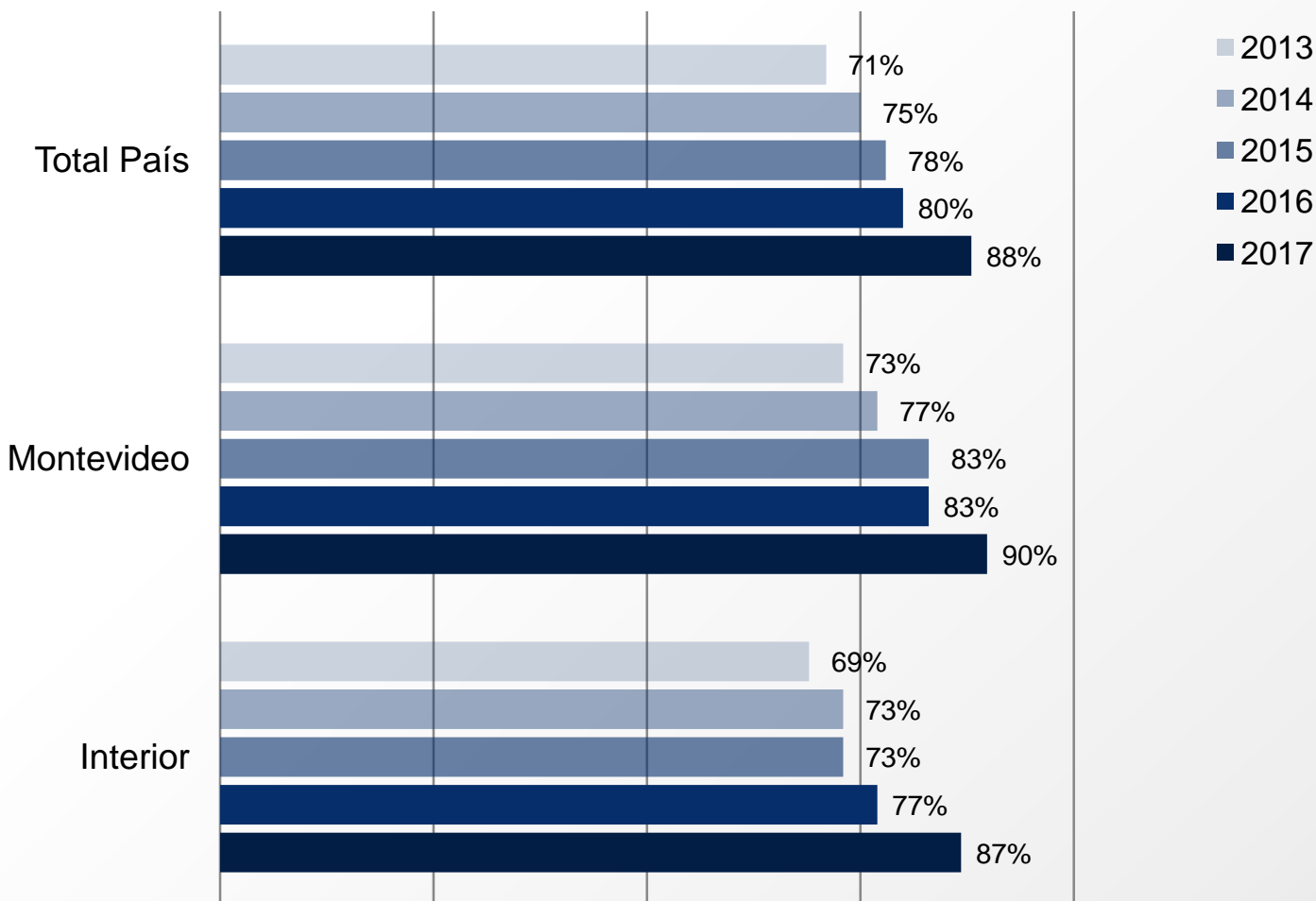
---

**Universo: Población total del Uruguay (3.286.000)**  
**Muestra: 1200 casos**



## 88% de toda la población uruguaya es usuaria de internet. No hay casi diferencia entre Montevideo e Interior

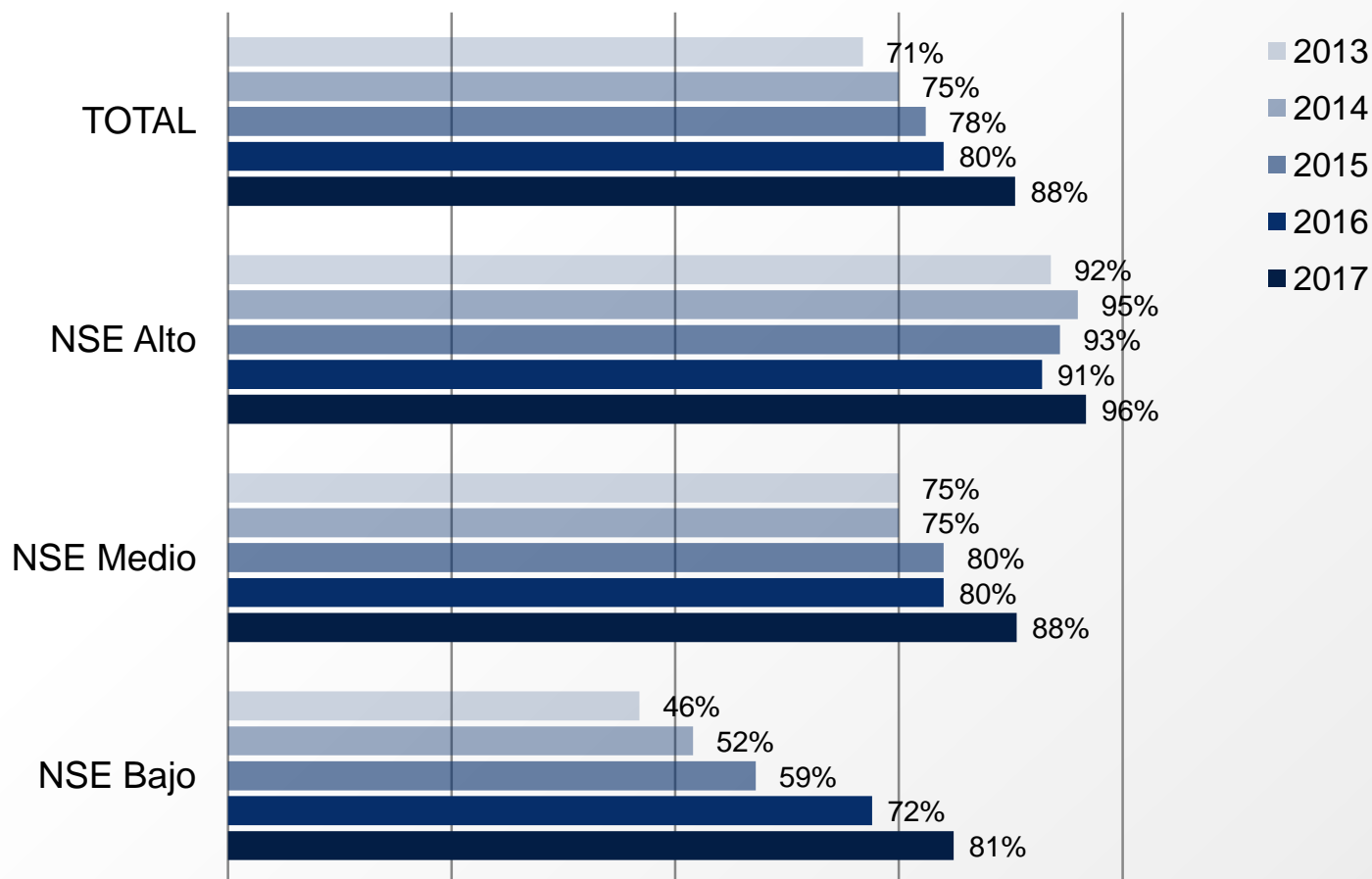
*¿Es usted usuario/a de internet, aunque sea ocasionalmente y desde cualquier lugar?*  
(base: 1200. A los mayores de 12 años se preguntó por los menores del mismo hogar)





## La brecha entre niveles socioeconómicos se dividió por 3 en 4 años y tiende a desaparecer

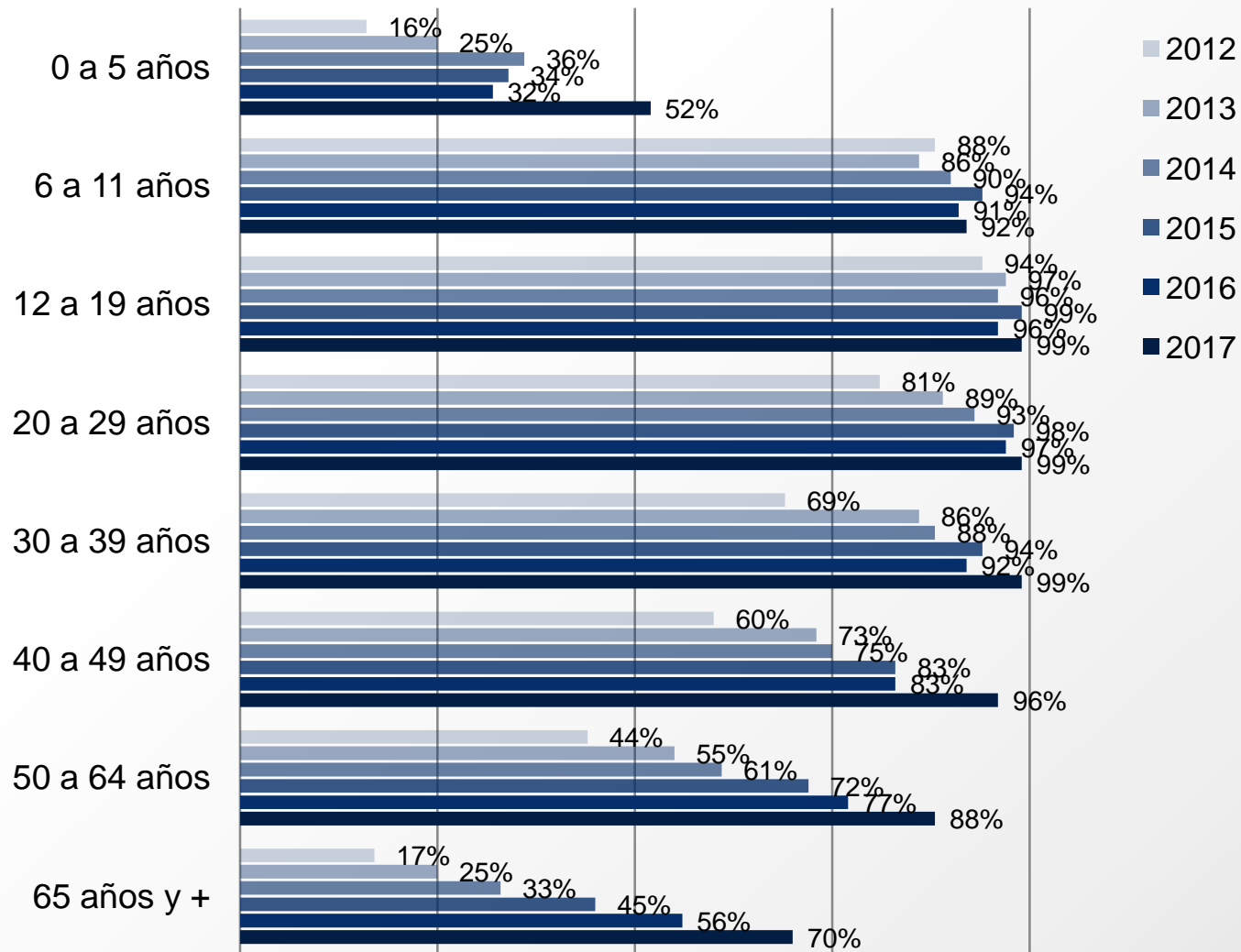
*¿Es usted usuario/a de internet, aunque sea ocasionalmente y desde cualquier lugar?*  
(base: 1200. A los mayores de 12 años se preguntó por los menores del mismo hogar)





## Existen casi 2.900.000 usuarios de internet en Uruguay, de todas las edades. A mayor edad, mayor crecimiento del número de usuarios

*¿Es usted usuario/a de internet, aunque sea ocasionalmente y desde cualquier lugar?*  
(base: 1200. A los mayores de 12 años se preguntó por los menores del mismo hogar)





# Lugares de conexión y tasa de uso

---

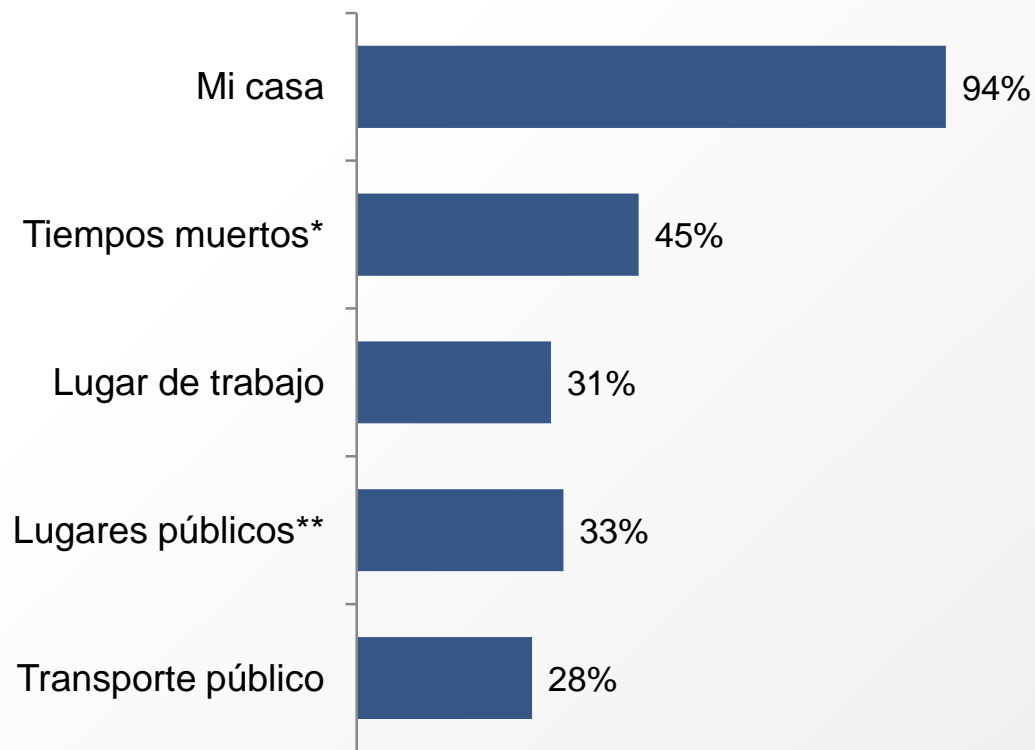
(universo: 2.487.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## La posibilidad de conexión desde el móvil sigue diversificando las ocasiones de usar internet desde cualquier lugar y en cualquier momento

*En la última semana, ¿en qué momento te conectaste a internet, desde cualquier dispositivo, aunque sea una sola vez?*

(base: 2000 usuarios de internet)



\* Salas de espera, paradas de ómnibus, fila del super, etc.

\*\* Plazas, bares, restaurantes, etc.



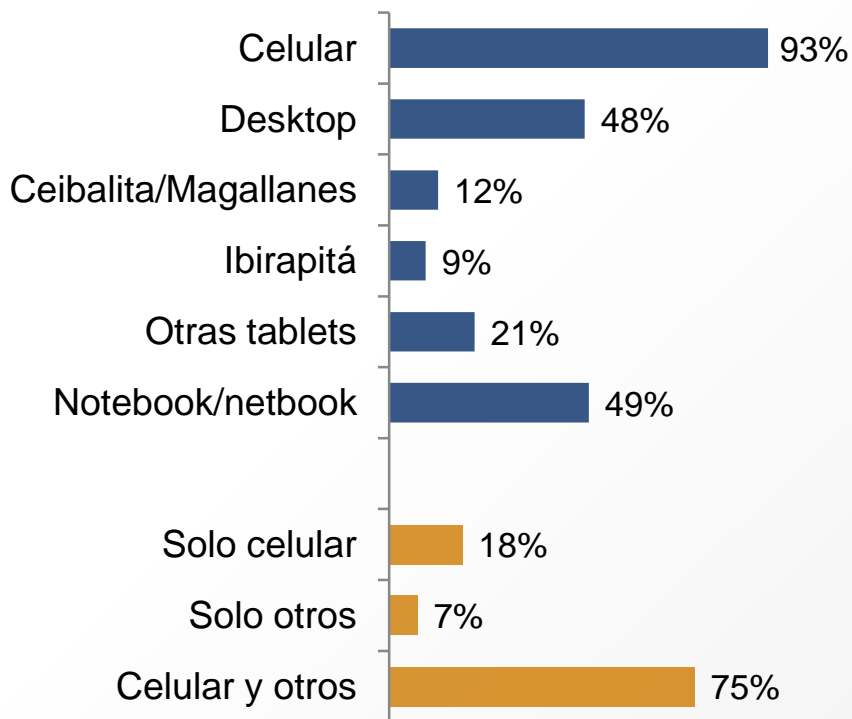
## El celular es el dispositivo más usado por 3/4 de los usuarios de internet

¿Qué dispositivos usaste para conectarte en la última semana?

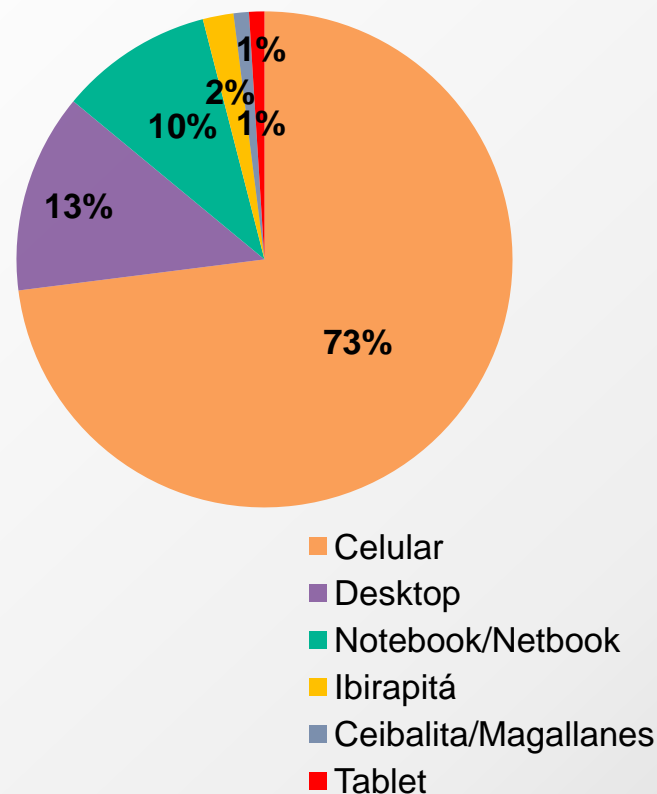
¿Y cuál es el que más usaste?

(base: 2000 usuarios de internet)

### Dispositivos usados



### Dispositivo más usado



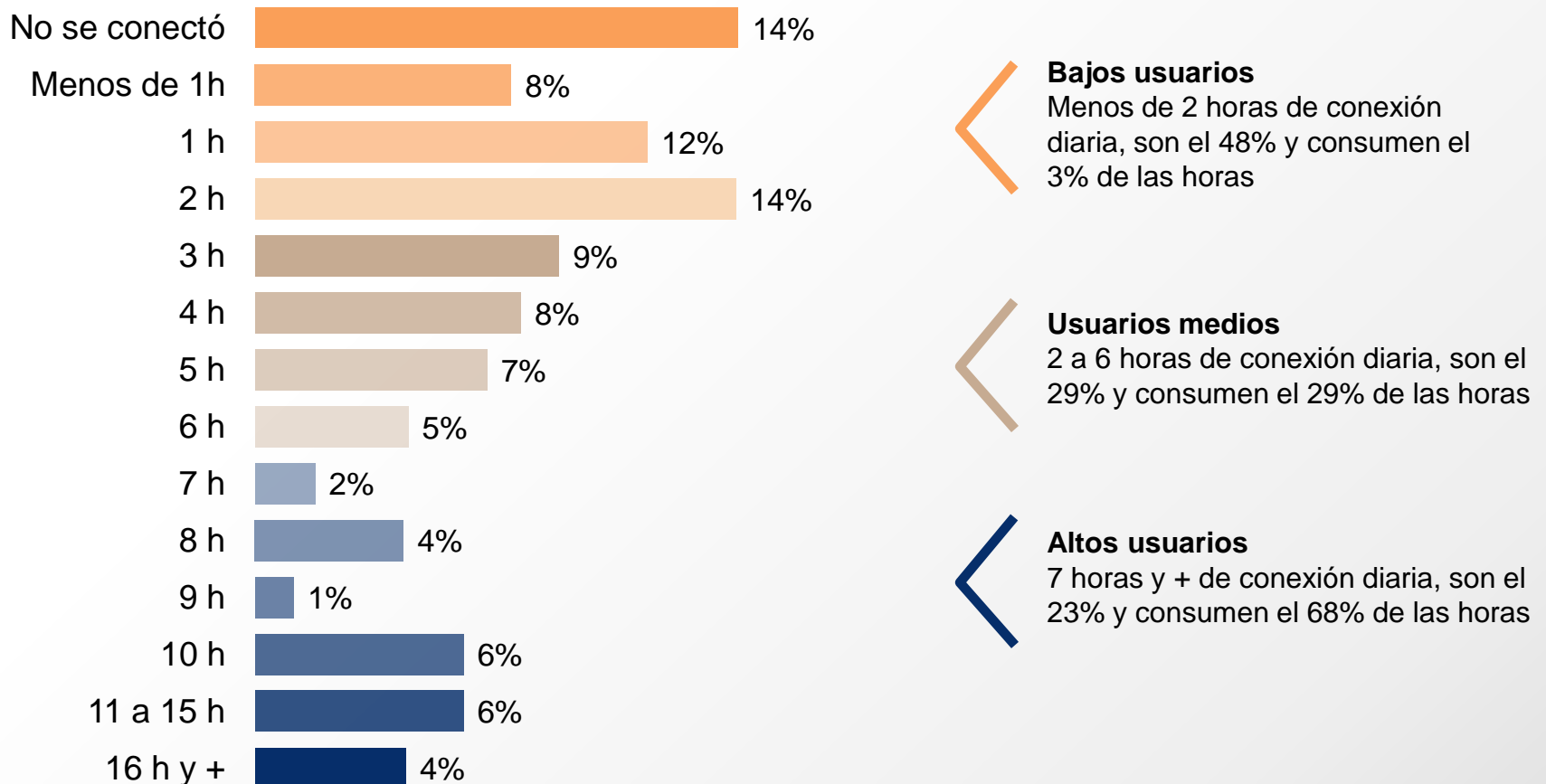




## Tiempo de uso de internet en las últimas 24 horas

¿Cuánto tiempo en total estima usted que utilizó internet en las últimas 24 hrs? Piense en todos los usos que le dio, incluyendo por ejemplo mails, redes sociales, películas, videos, whatsapp, leer noticias desde la computadora o celular, etc.

Base: 1095 usuarios (encuesta telefónica)

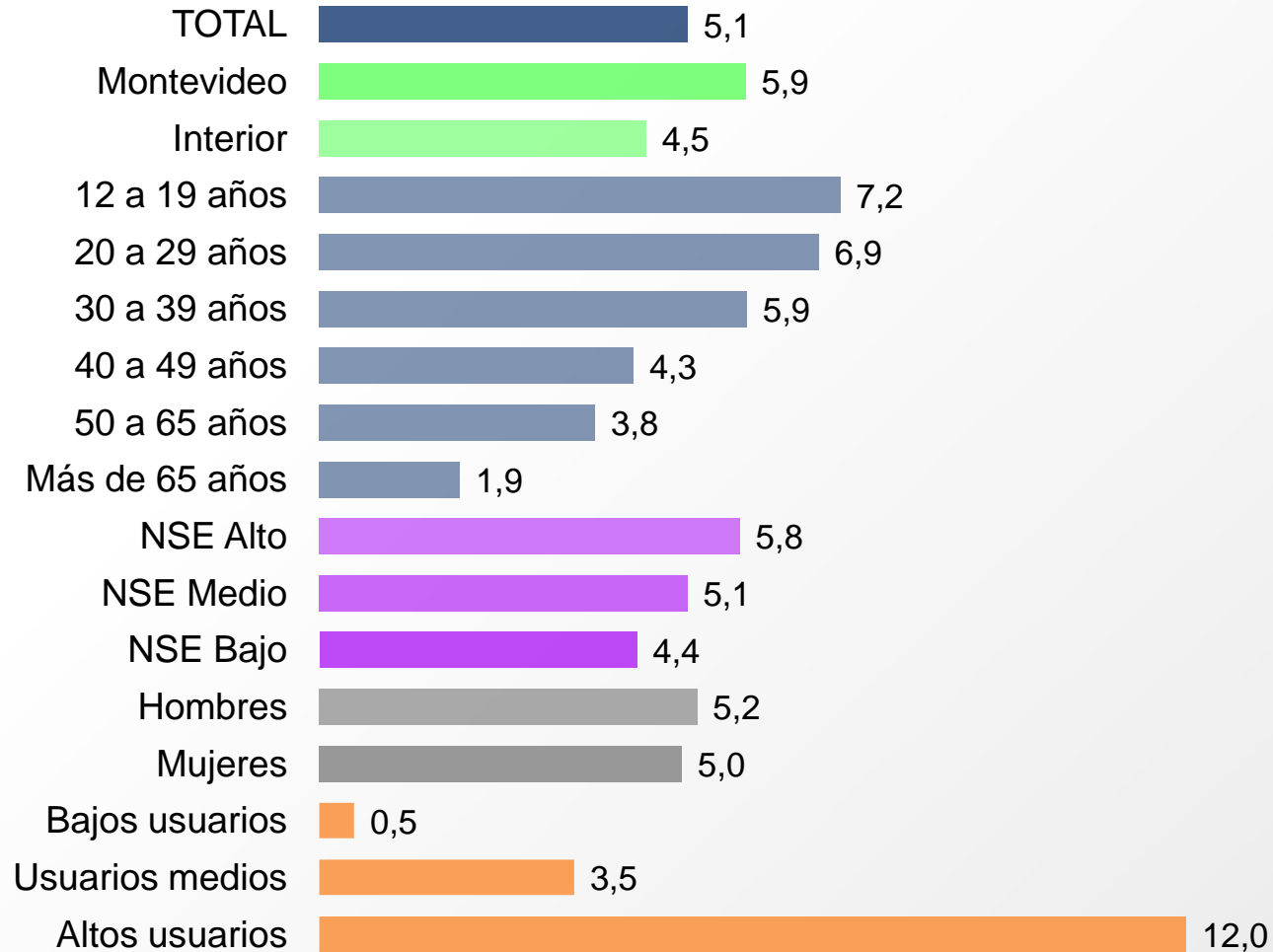




## El tiempo promedio de uso diario de internet es de 5.1 horas

### *Promedio en horas diarias*

Base: 1095 usuarios, incluye los que no se conectaron en las últimas 24 horas pero se declaran usuarios de internet)





# Los usos de internet

---

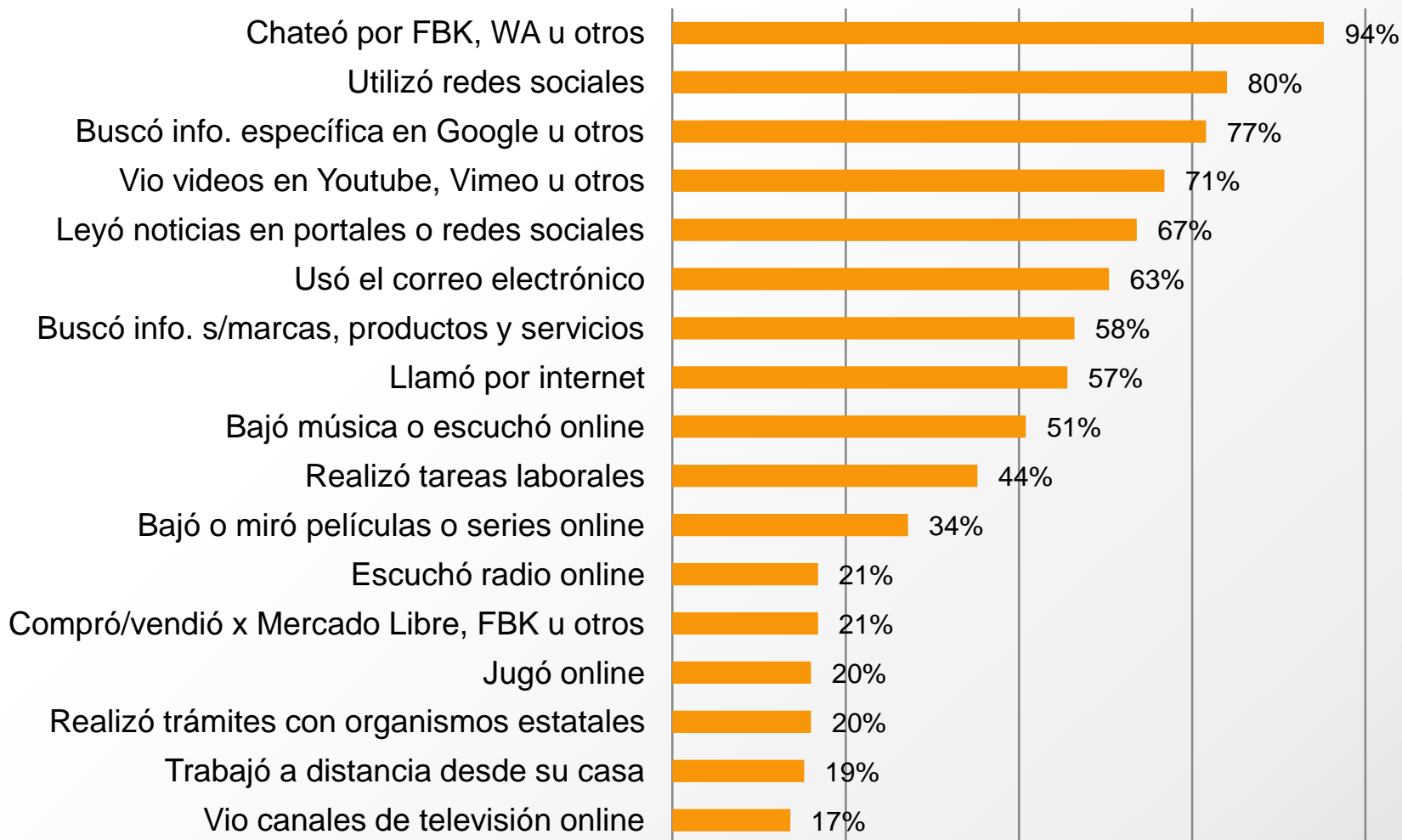
(universo: 2.488.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## Chat, redes sociales y buscar información en Google son los usos mencionados por más personas

*¿Qué usos le dio a internet en la última semana?*

(lista pre-determinada, base: 1050 que usaron internet en la última semana)

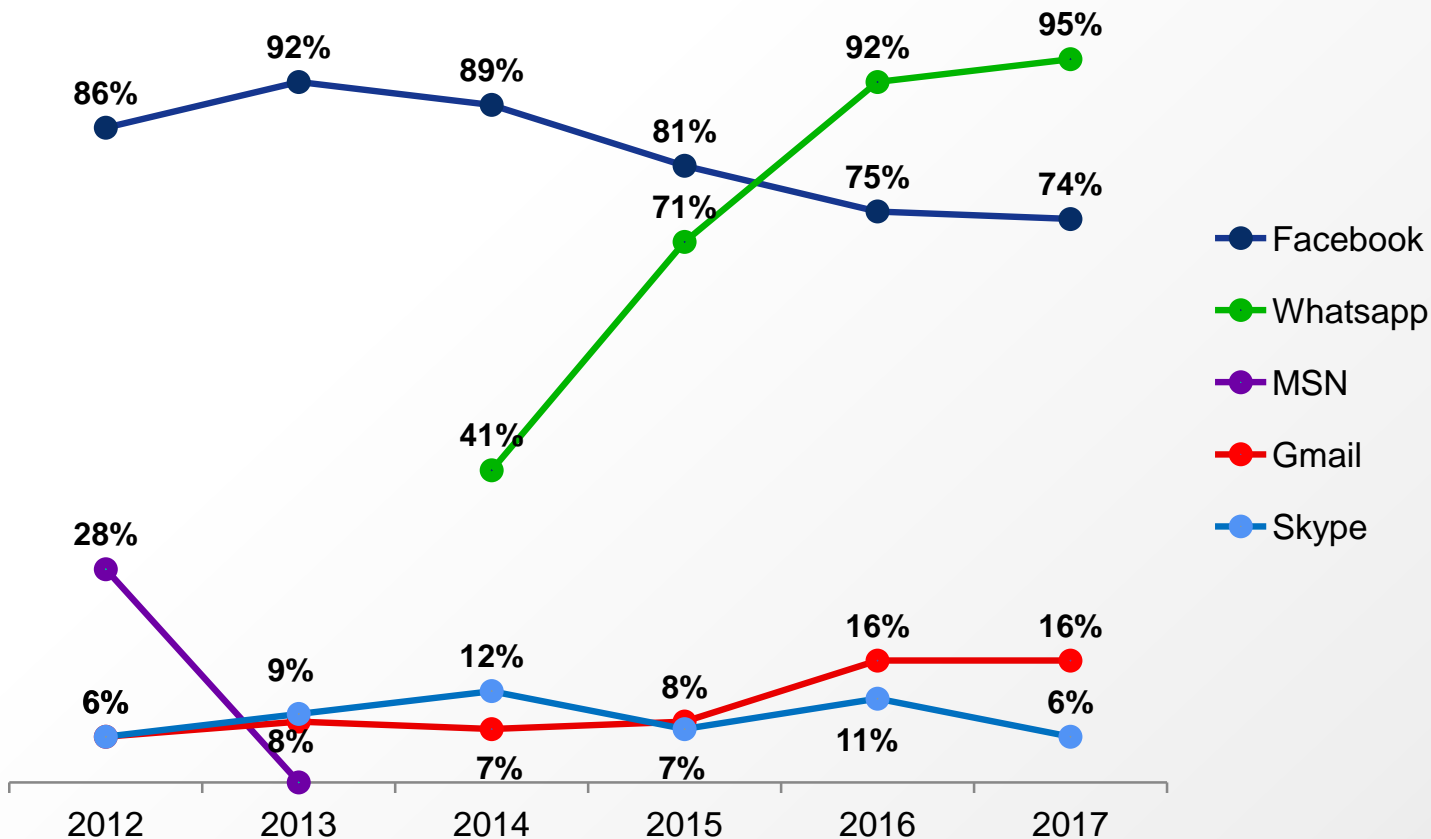




## Whatsapp es la plataforma “universal” para chatear

¿Qué utilizás habitualmente para chatear, ya sea desde la computadora o el celular?

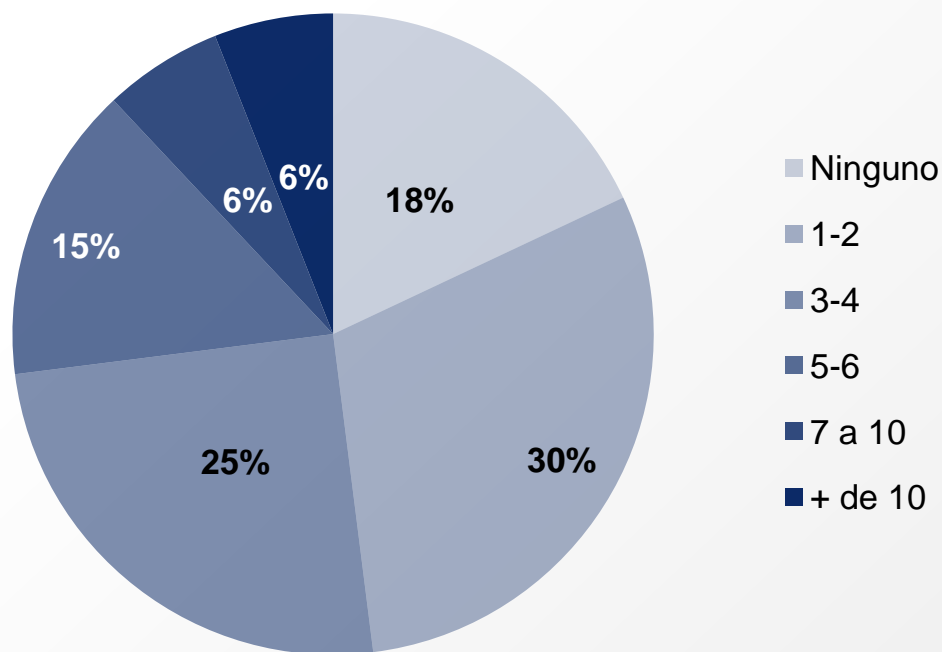
(base: 1908 que chatearon en la última semana)





## 1 de cada 4 usuarios de Whatsapp integra 5 ó más grupos

*¿En cuántos grupos de Whatsapp estás?  
De esos grupos, cuántos tenés silenciados?*  
(base: 1813 usuarios de Whatsapp)



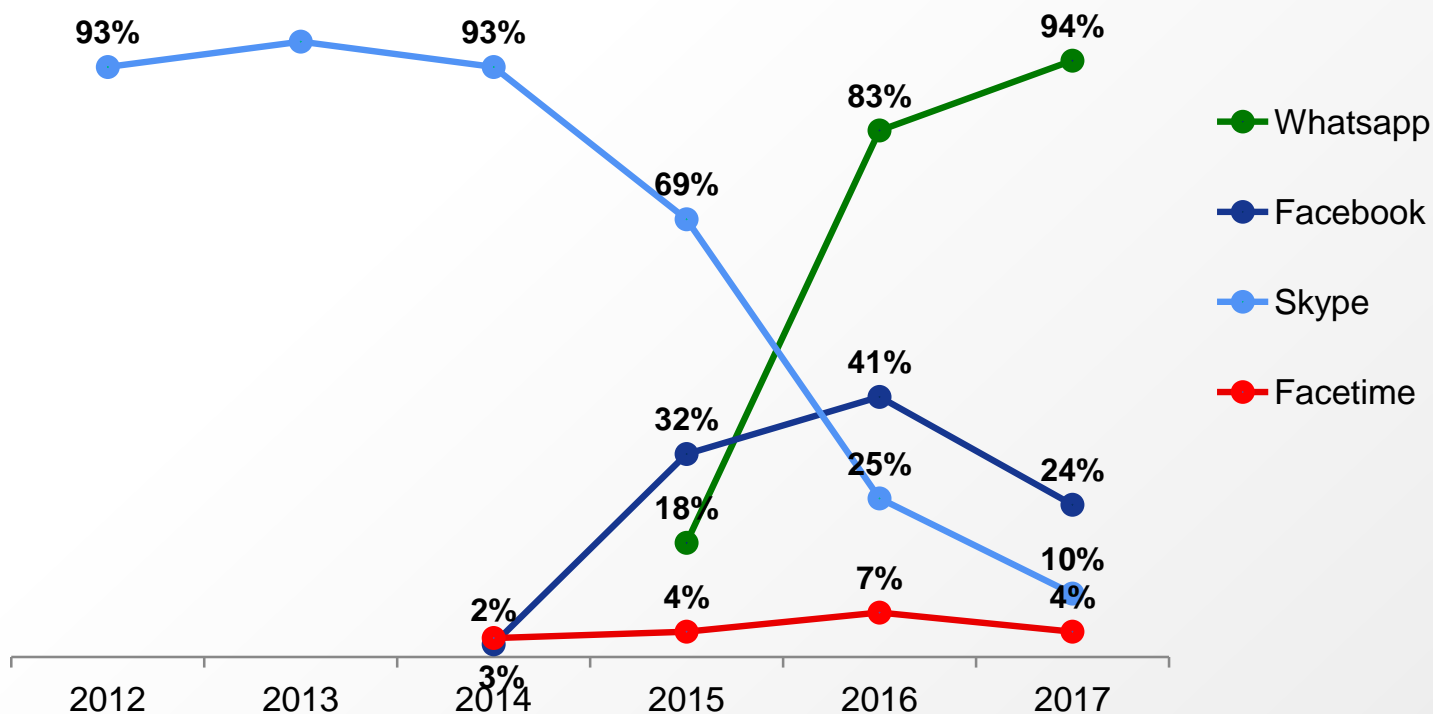
Cada usuario de Whatsapp integra un promedio de 3.4 grupos.  
1.5 de esos 3.4 están silenciados (44%)



## Whatsapp afirma su liderazgo como plataforma para hablar. Las demás tienden a desaparecer

*¿Qué programas usas habitualmente para hablar por internet?*

(base: 1124 que hablaron por internet en la última semana)

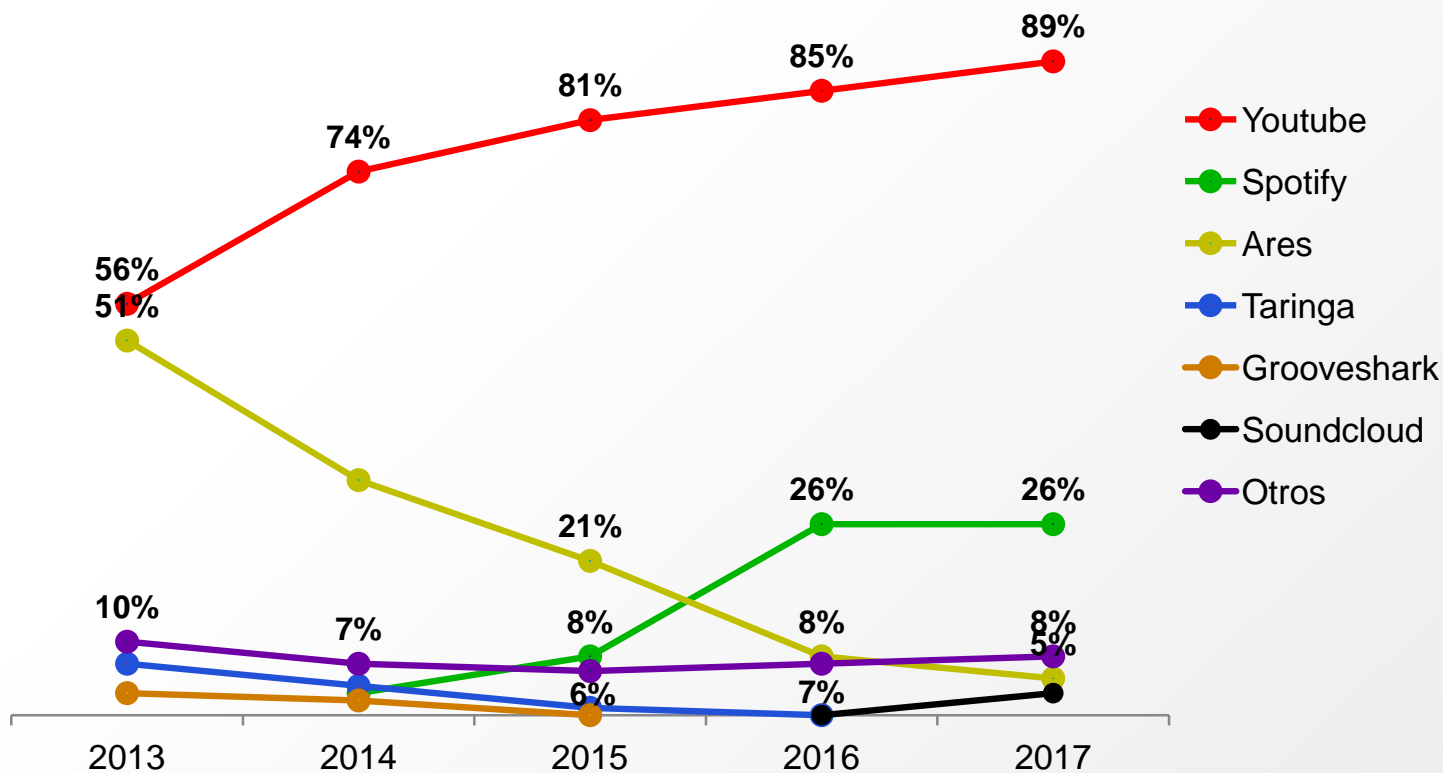




## Youtube afianza su liderazgo como plataforma para escuchar música, Spotify se consolida como la 2ª

¿Qué utilizás habitualmente para bajar música o escuchar online?

(base: 1195 que descargaron o escucharon música online en la última semana)



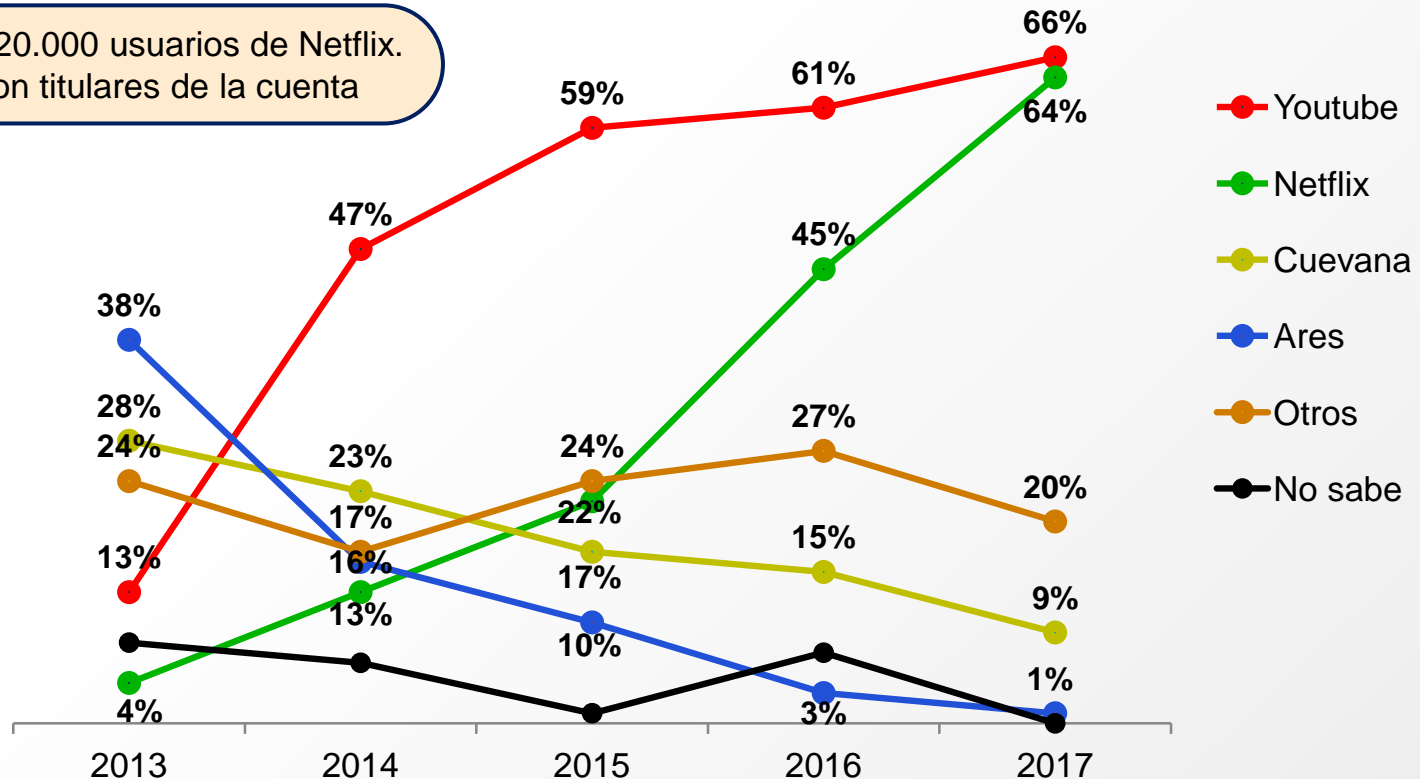




## Netflix alcanza rápidamente a Youtube como opción para mirar películas o series online

¿Qué utilizás habitualmente para bajar películas/series o mirarlas online?  
(base: 777 que miraron películas o series online en la última semana)

Casi 620.000 usuarios de Netflix.  
43% son titulares de la cuenta



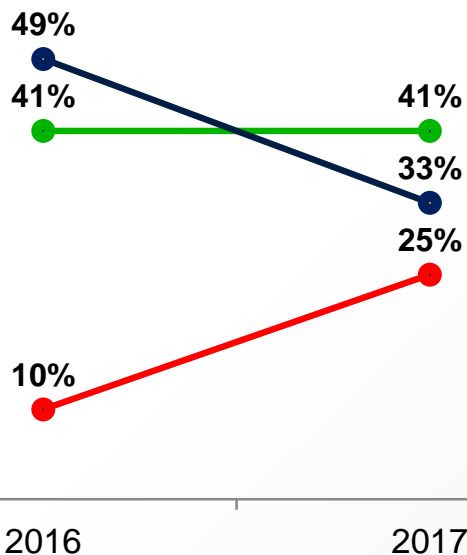


## Cada vez más personas escuchan música y miran películas exclusivamente desde un móvil

¿En qué dispositivos mirás películas? ¿Y en cuáles escuchás música?

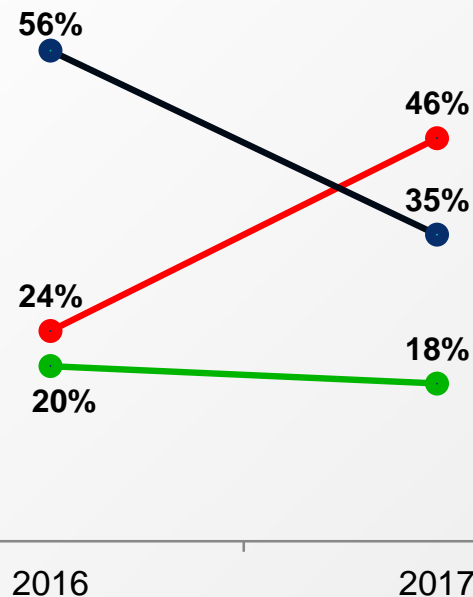
(base: 777 que miraron películas o series y 1195 que escucharon música en la última semana)

### ¿Cómo mirás películas?



- Solo celular/tablet
- Solo desktop/notebook
- Ambos

### ¿Cómo escuchás música?



- Solo celular/tablet
- Solo desktop/notebook
- Ambos

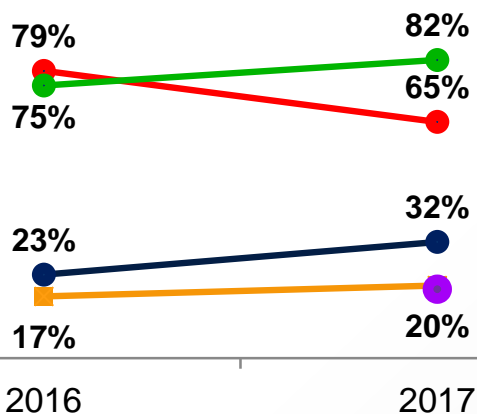


# El celular se impone como el dispositivo preferido para cualquiera de las plataformas, tanto para mirar películas como para escuchar música

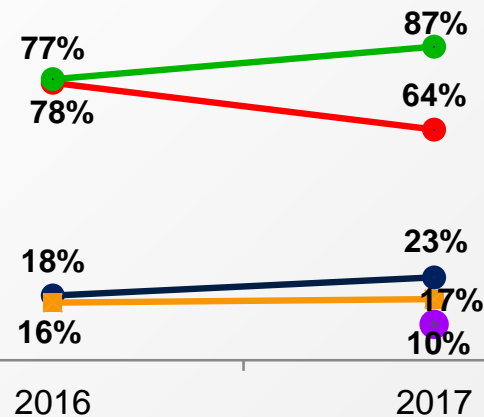
¿Desde qué dispositivo escuchás Youtube / Spotify? ¿Y en cuáles mirás películas en Youtube / Netflix?

(base: usuarios que miraron películas o series o escucharon música en cada plataforma)

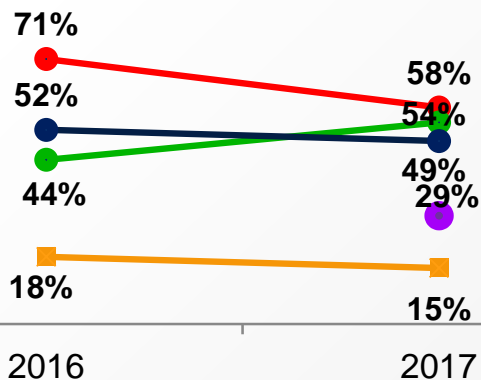
## Películas en Youtube



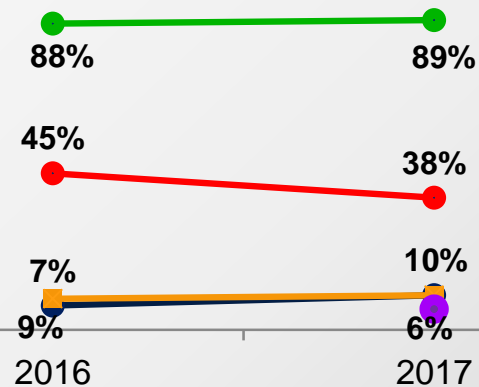
## Música en Youtube



## Películas en Netflix



## Música en Spotify



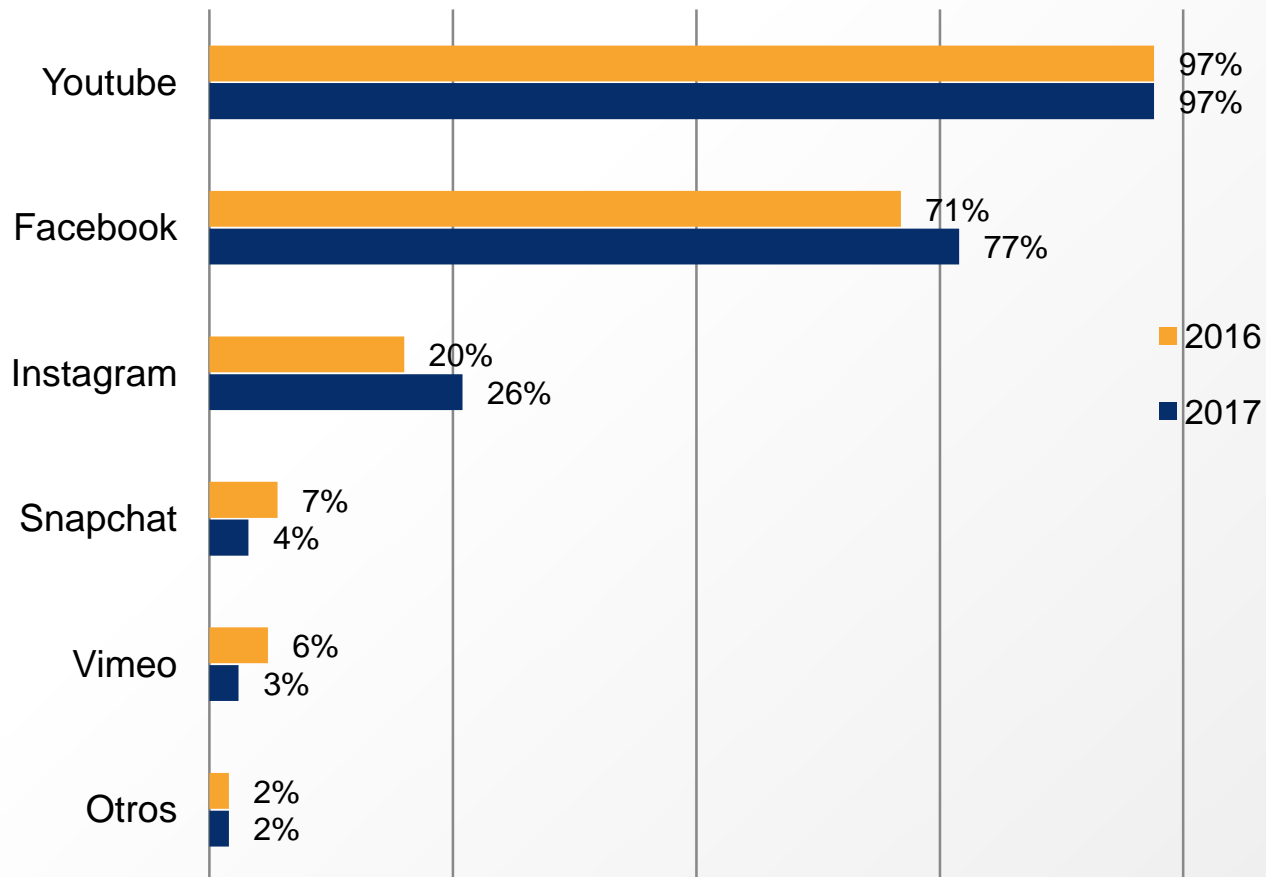
- Computadora
- Celular
- Smart TV
- Tablet
- TV común c/Chromecast



## Los videos se ven en Youtube, pero también en Facebook y cada vez más en Instagram (especialmente entre los más jóvenes)

*¿En qué sitios has visto videos en internet?*

(base: 1593 que vieron videos online en la última semana)





# Las redes sociales en Uruguay

---

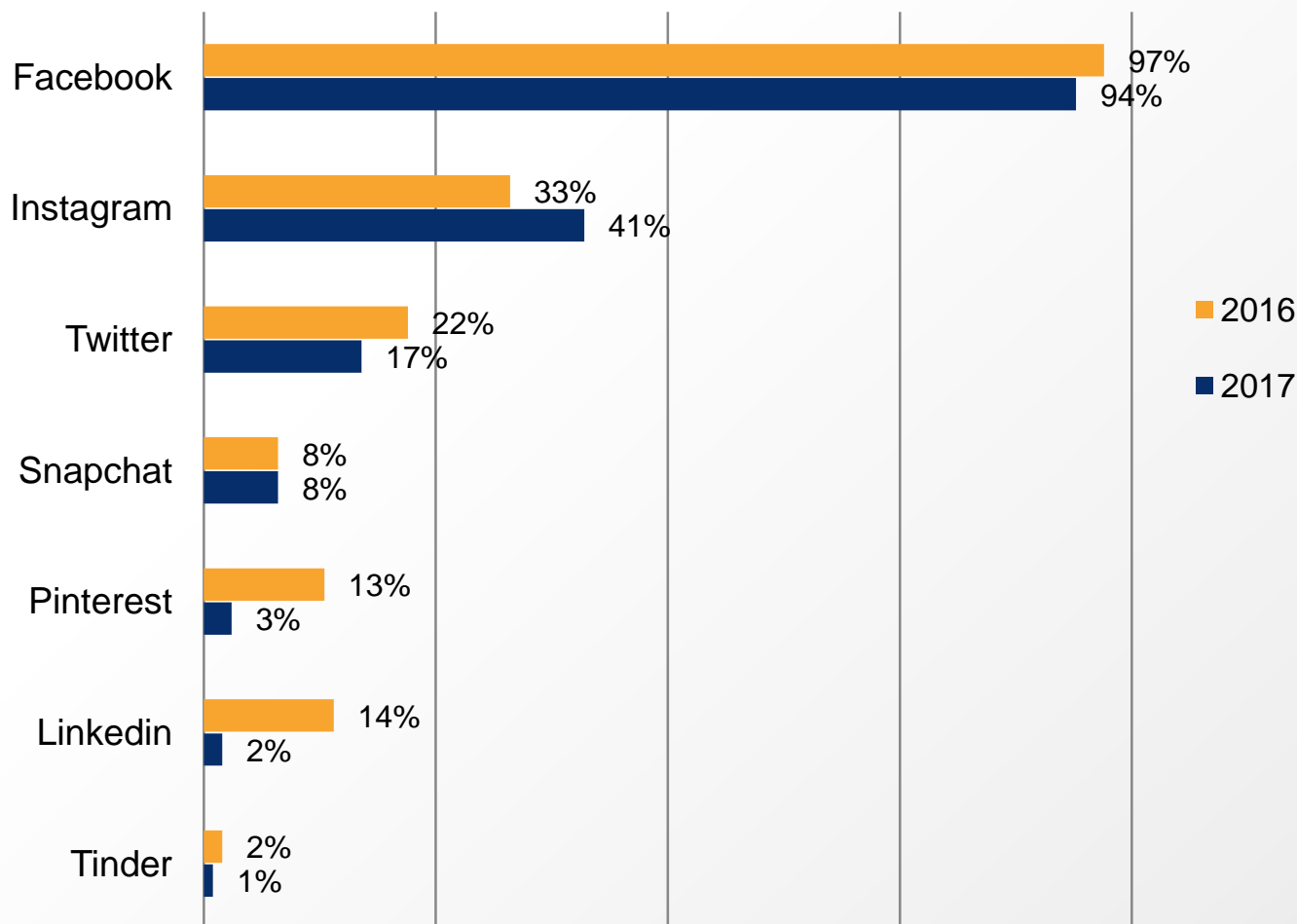
(universo: 2.488.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## Facebook sigue siendo la “red universal” pero decrece el nº de usuarios. Crece Instagram y cae el nº de redes usadas por persona.

*¿Qué redes sociales usa habitualmente?*

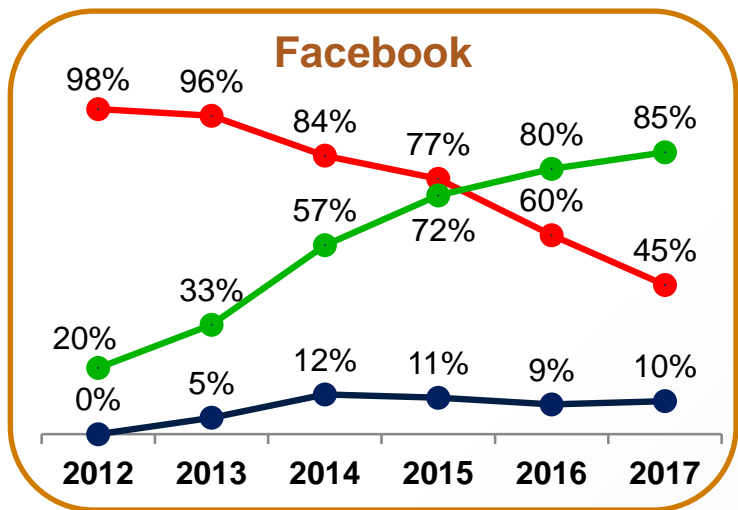
(base: 1967 usuarios habituales de redes sociales)



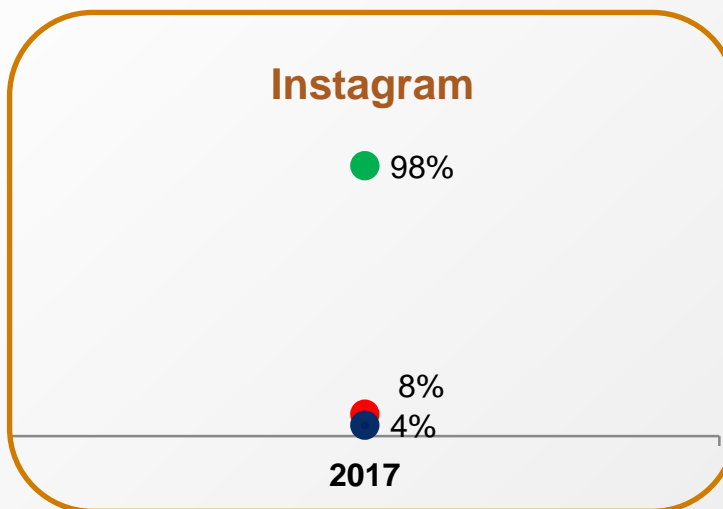
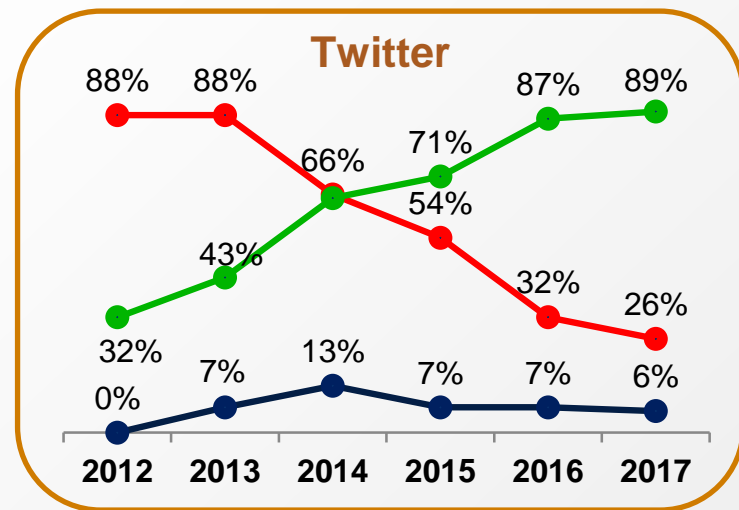


# Los móviles siguen ganando terreno sobre las computadoras para el uso de redes sociales

¿Desde qué dispositivo(s) utilizás Facebook habitualmente? ¿Y Twitter?  
¿E Instagram? (base: 1929 usuarios de Facebook, 349 de Twitter, 612 de Instagram)



- Computadora
- Celular
- Tablet

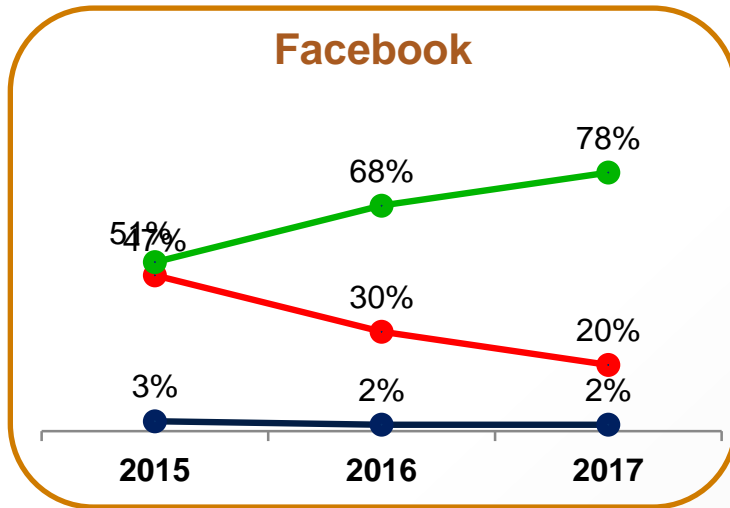




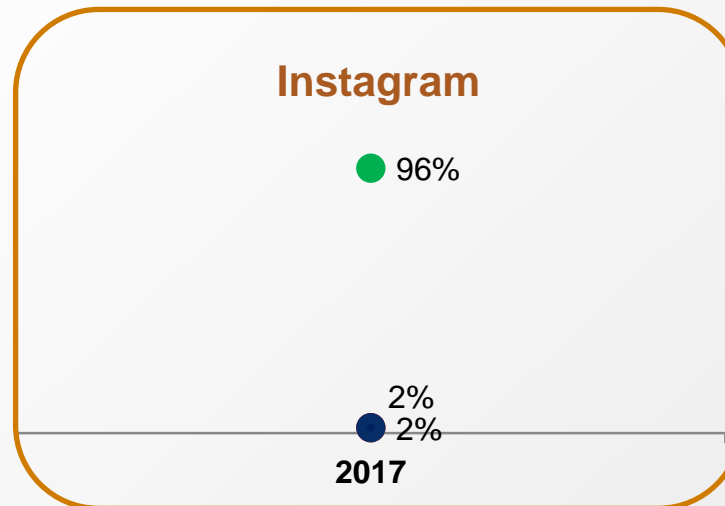
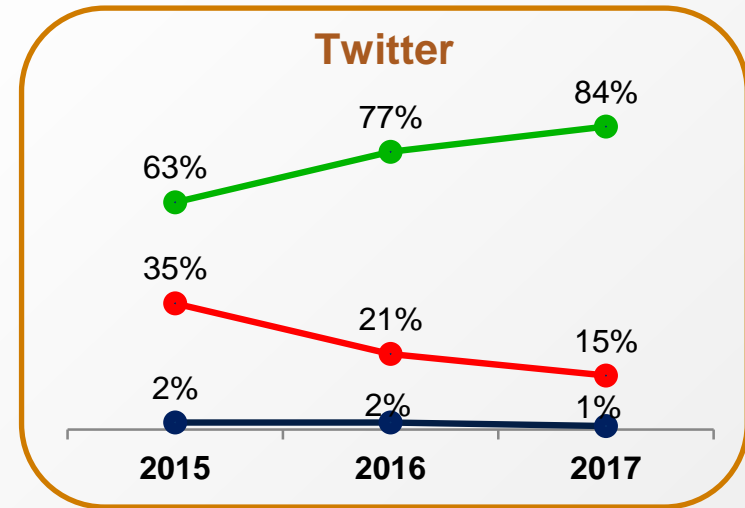
## El móvil sigue imponiéndose como el medio más frecuente para el uso de Facebook y Twitter

¿Desde dónde entrás con mayor frecuencia (a Facebook / Twitter / Instagram)?

(base: 1929 usuarios de Facebook, 349 de Twitter, 612 de Instagram)



● Computadora  
● Celular  
● Tablet



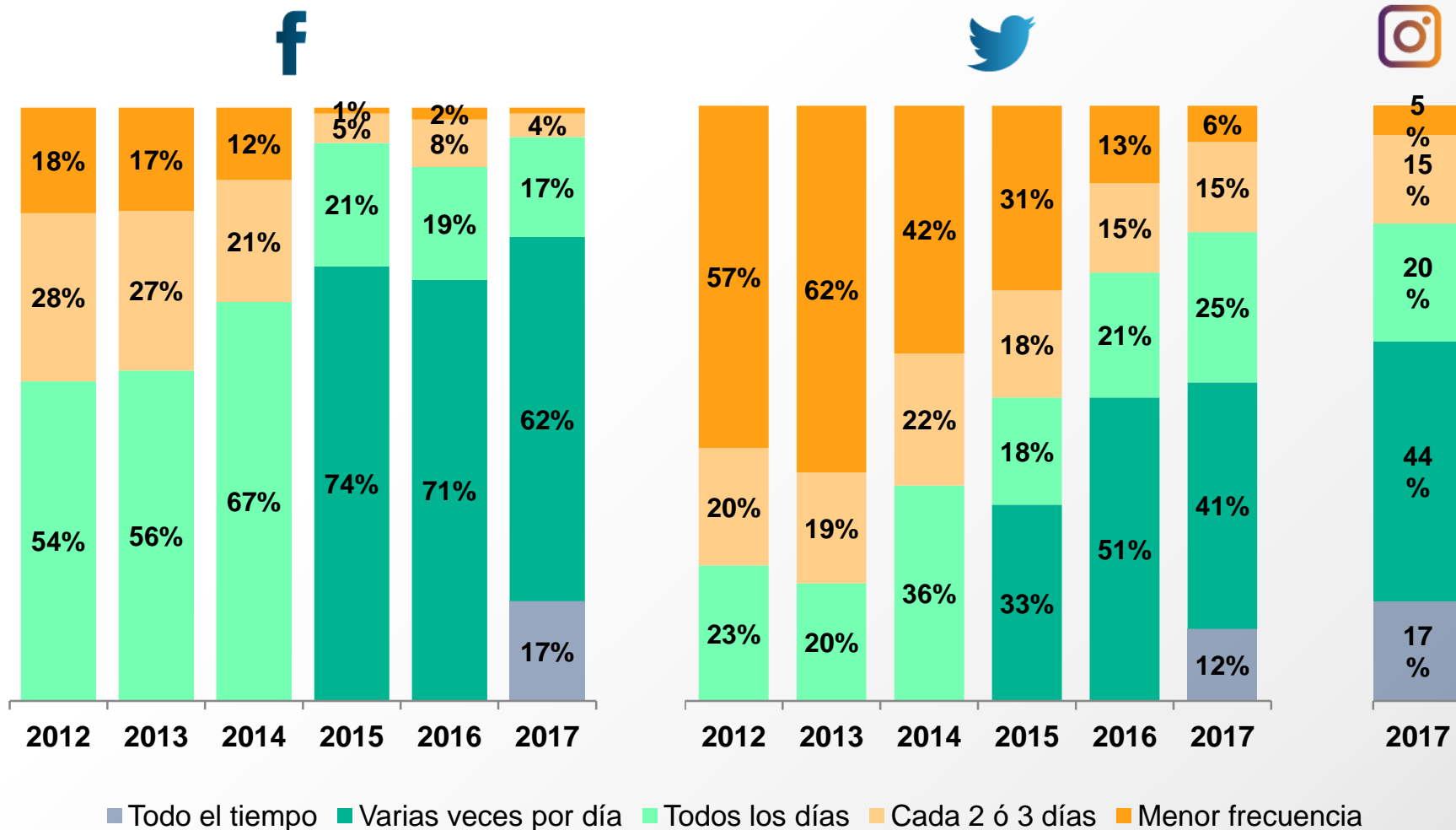




# Tiende a estancarse la frecuencia de uso de Facebook y siguen creciendo las de Twitter e Instagram

¿Con qué frecuencia usás Facebook? ¿Y Twitter?

Base: 1929 usuarios de Facebook, 349 de Twitter y 612 de Instagram



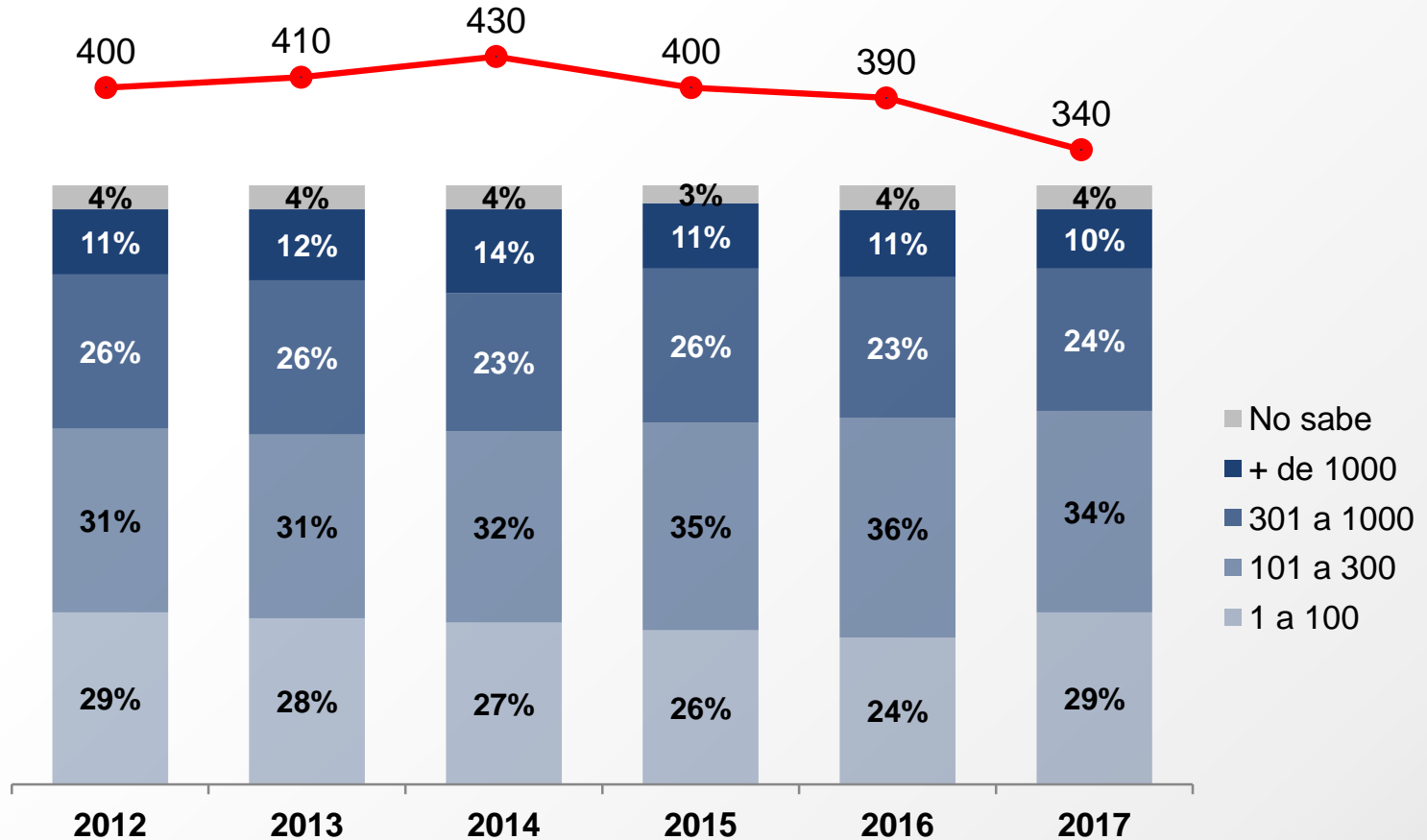


## El número promedio de contactos por usuario de Facebook tiende a disminuir

¿Cuántos contactos o amigos tenés en Facebook aproximadamente?

Base: 1929 usuarios de Facebook

Promedio



Un 37% de los usuarios de Facebook conoce personalmente a menos de la mitad de sus contactos

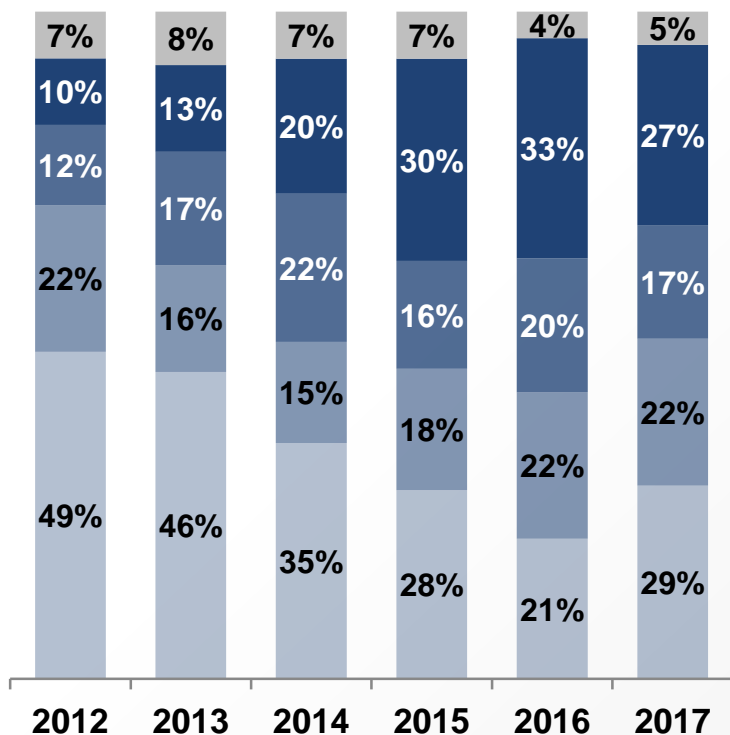


## Tiende a disminuir el nº de cuentas interconectadas en Twitter después de varios años de crecimiento

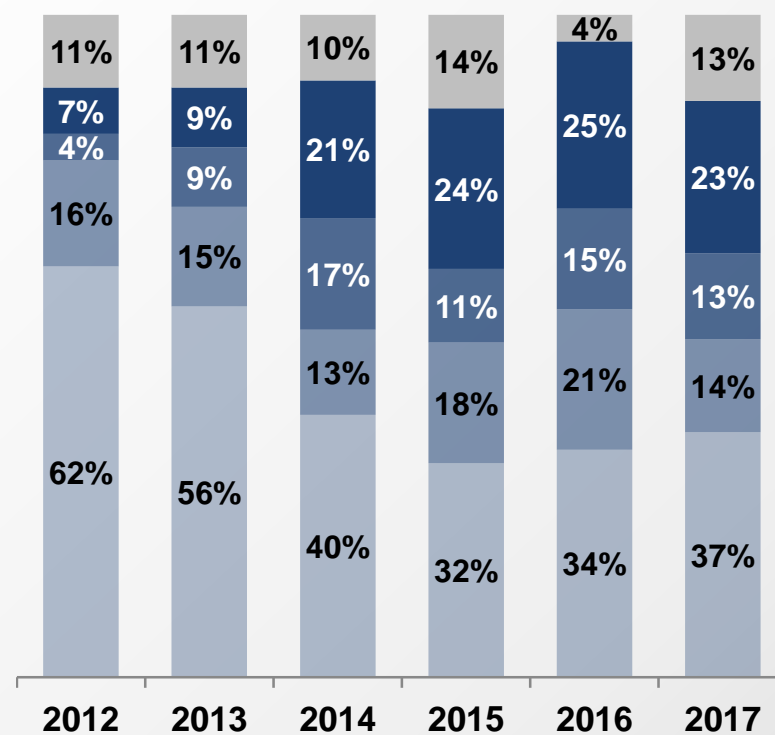
¿A cuántos contactos seguís en Twitter aproximadamente? ¿Y cuántos te siguen?

Base: 349 usuarios de Twitter

### “Cuentas que sigo”



### “Cuentas que me siguen”



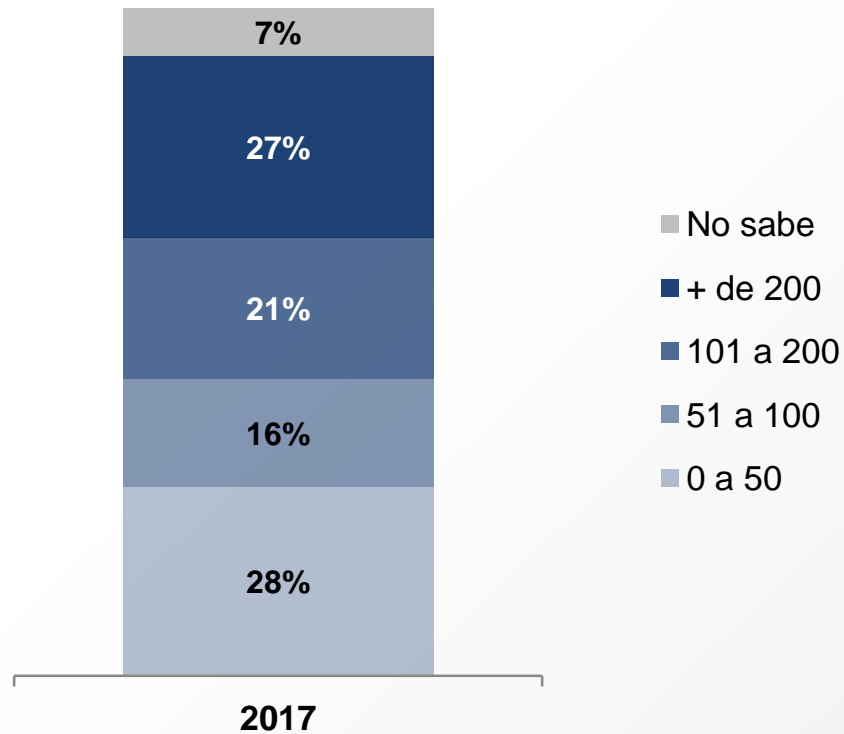


## El promedio de cuentas seguidas por usuario de Instagram no supera las 150, n° similar al de Twitter y muy inferior al de Facebook

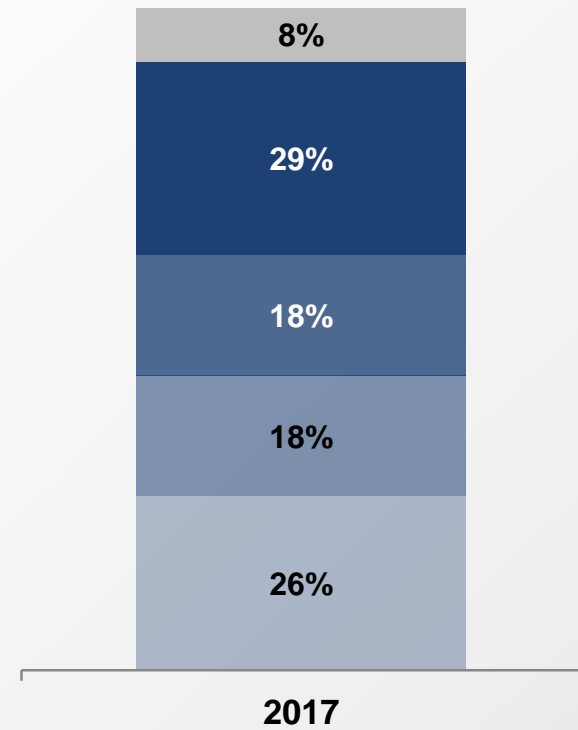
¿A cuántos contactos seguís en Instagram aproximadamente? ¿Y cuántos te siguen?

Base: 612 usuarios de Instagram

### “Cuentas que sigo”



### “Cuentas que me siguen”

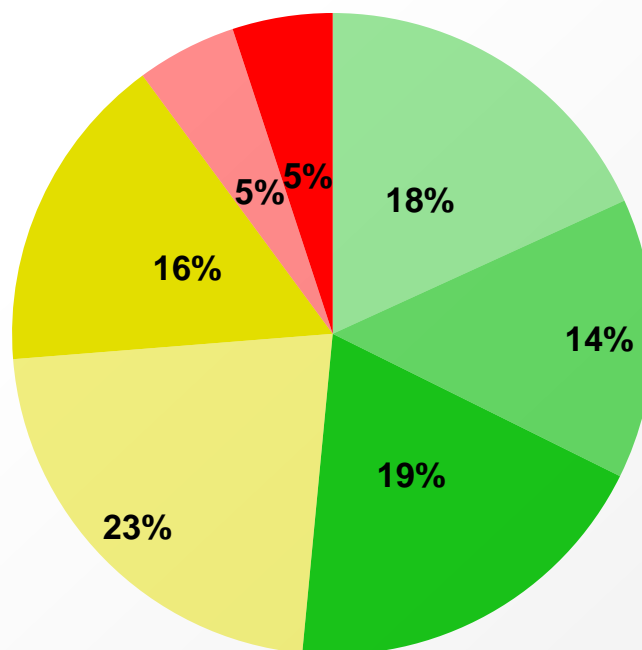




## Casi la mitad de los usuarios de redes sociales admite ser bastante a totalmente adicto a las mismas

*¿En una escala del 1 al 7 en la que 1 es "nada dependiente" y 7 es "totalmente adicto/a", ¿cómo te autodefinirías en cuanto al uso de las redes sociales?*

(base: 1967 usuarios de redes sociales)



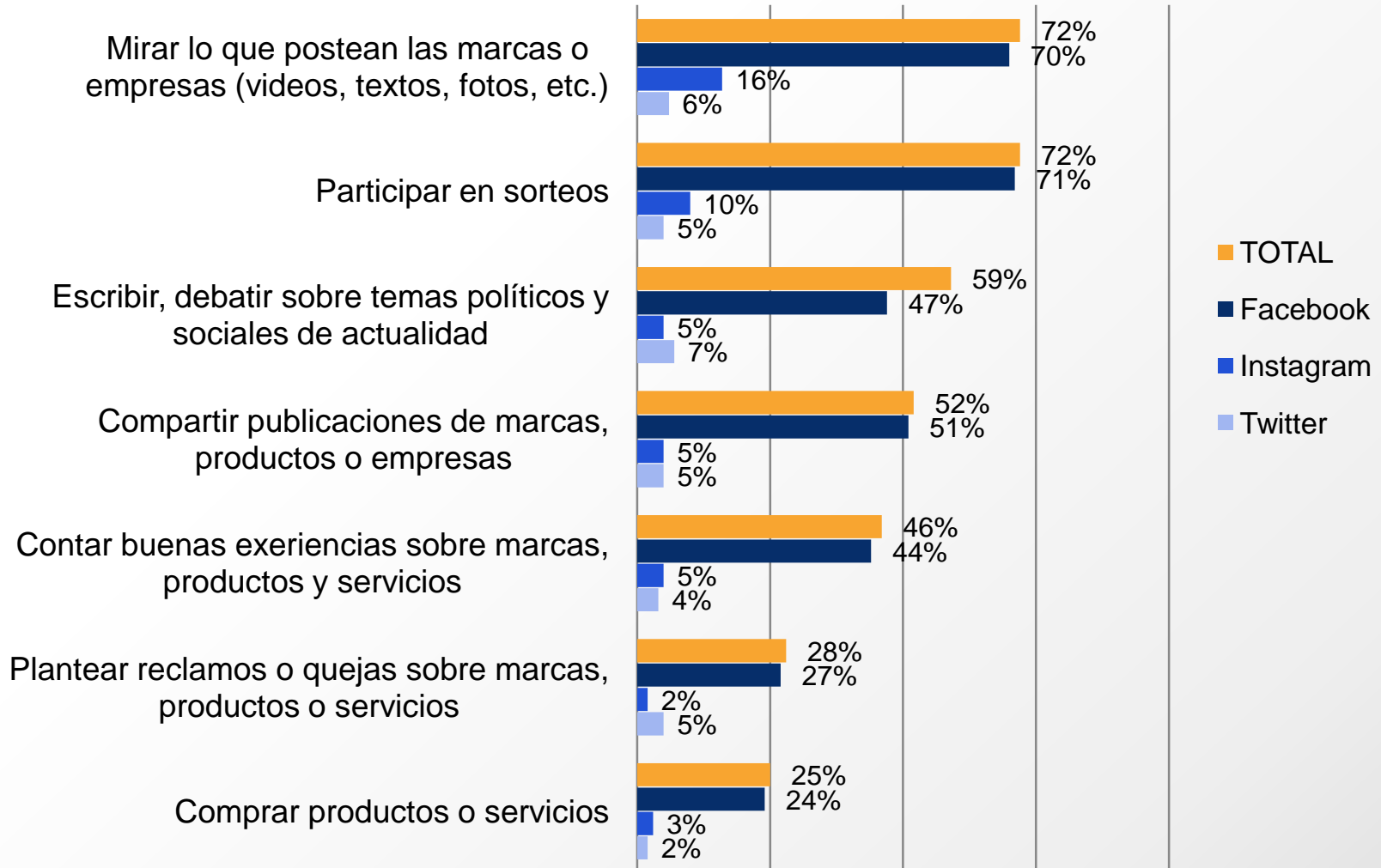
■ 1 - Nada dependiente ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 - Totalmente adicto/a



## Las redes sociales son un formidable canal de difusión de información sobre empresas, marcas e instituciones.

¿En qué redes sociales hacés cada una de las siguientes actividades?

(base: 1967 usuarios habituales de redes sociales)





# Las marcas en internet

---

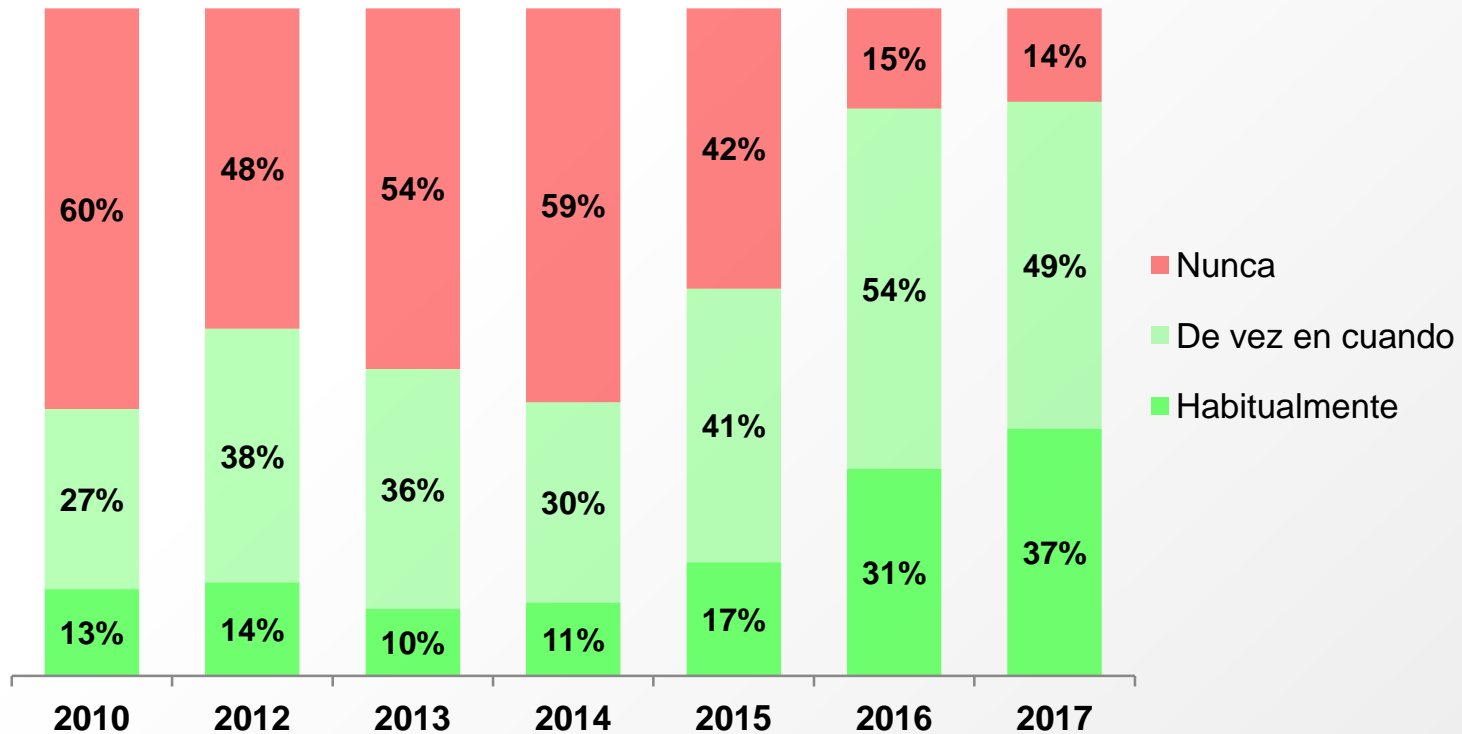
universo: 2.488.000 usuarios de internet mayores de 12 años



## Más de 8 de cada 10 usuarios de internet buscan información sobre marcas o empresas en internet, 900.000 lo hacen “habitualmente”

¿Qué tan frecuentemente acostumbras a buscar precios y/o leer información sobre empresas, productos y marcas en internet?

Base: 2000 usuarios de internet



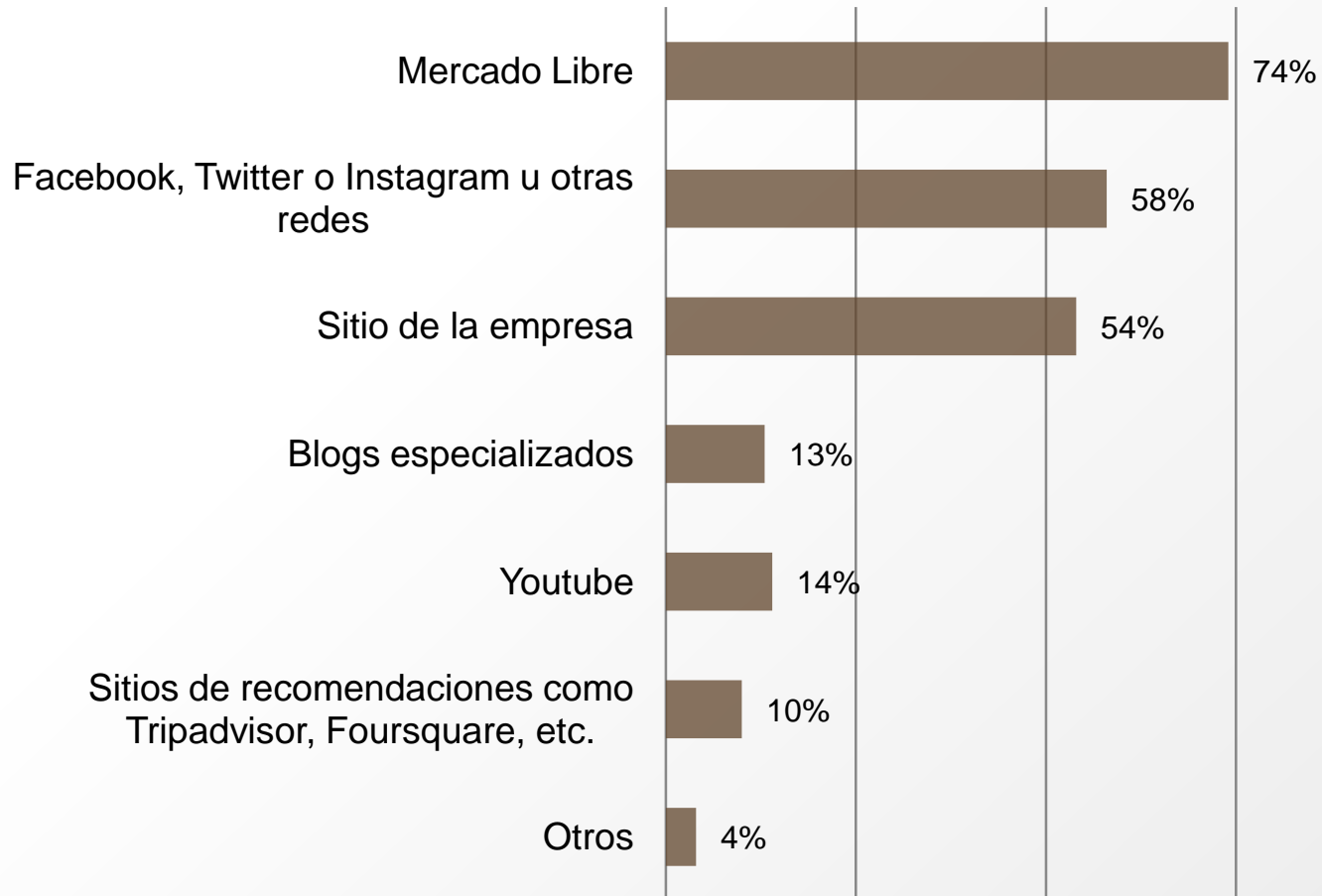




## Mercado Libre se transformó en la referencia para buscar información sobre productos

*¿Dónde buscás o leés esa información?*

(base: 1712 que buscan precios e información sobre productos y marcas en internet)



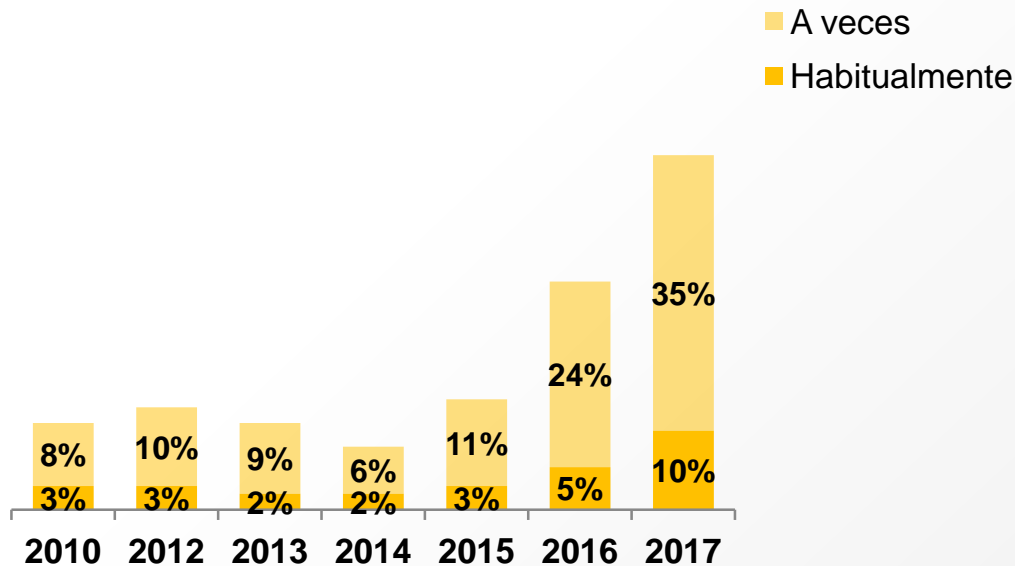


## 45% de los internautas escribe comentarios sobre marcas, 82% lee lo que escriben otros

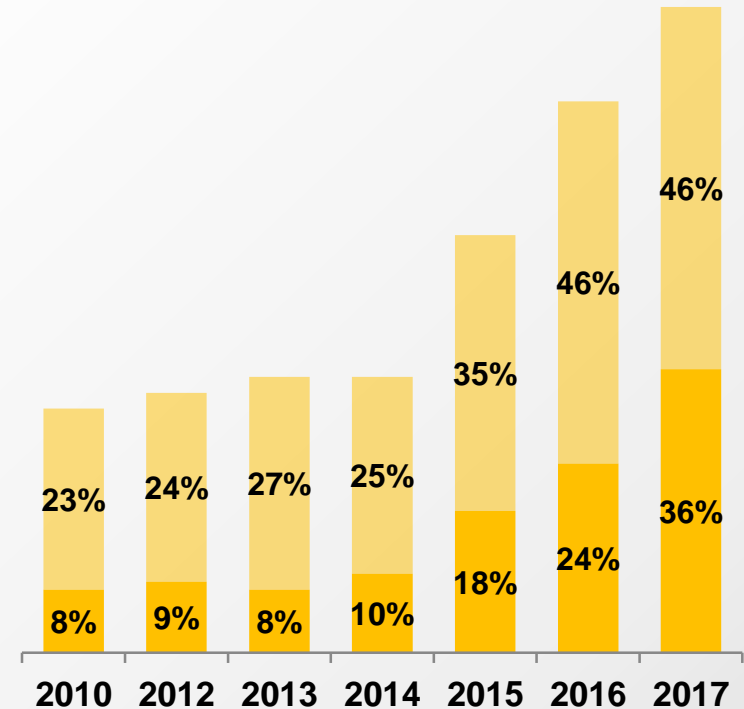
¿Escribís comentarios o calificaciones sobre empresas, productos y marcas en internet? ¿Y lees lo que otras personas escriben?

Base: 2000 usuarios de internet

### Escriben sobre marcas



### Leen lo que otros escriben

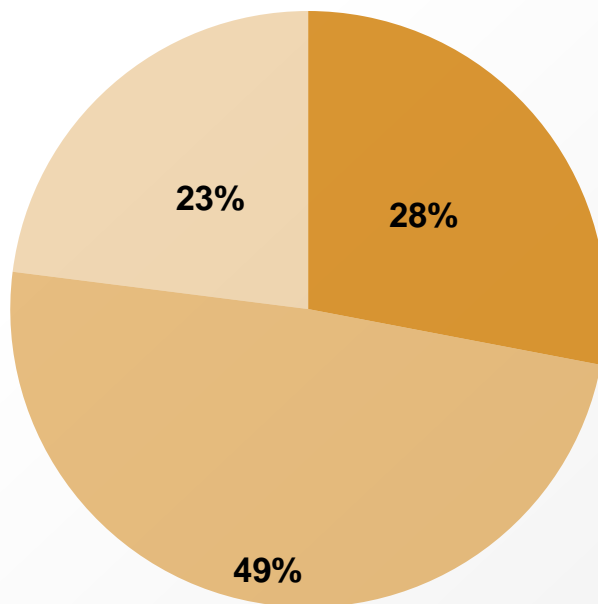




## 250.000 personas son fuertemente influenciadas en sus decisiones de compra por los comentarios que escriben otros compradores en la web

*¿Cuánto inciden los comentarios de otros compradores en tu decisión de compra?*

(base: 712 que leen habitualmente los comentarios de otras personas sobre productos y marcas)



- Inciden fuertemente
- Inciden un poco
- Solo los leo por curiosidad



# Internet en el celular

---

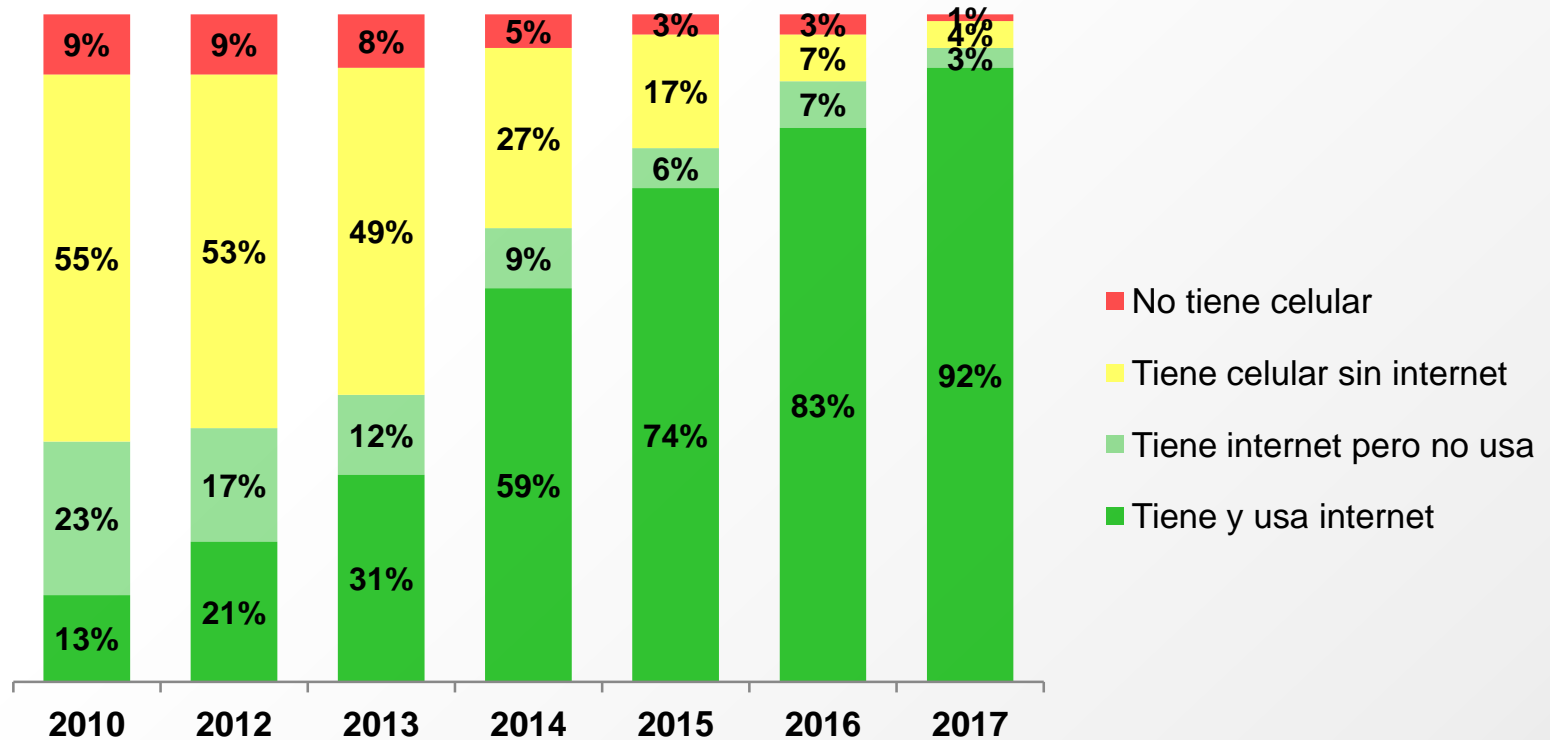
**(universo: 2.487.000 usuarios de internet mayores de 12 años)**



## Más de 9 de cada 10 usuarios de internet se conectan desde su móvil

¿Cuál de estas frase se aplica más a tu caso?

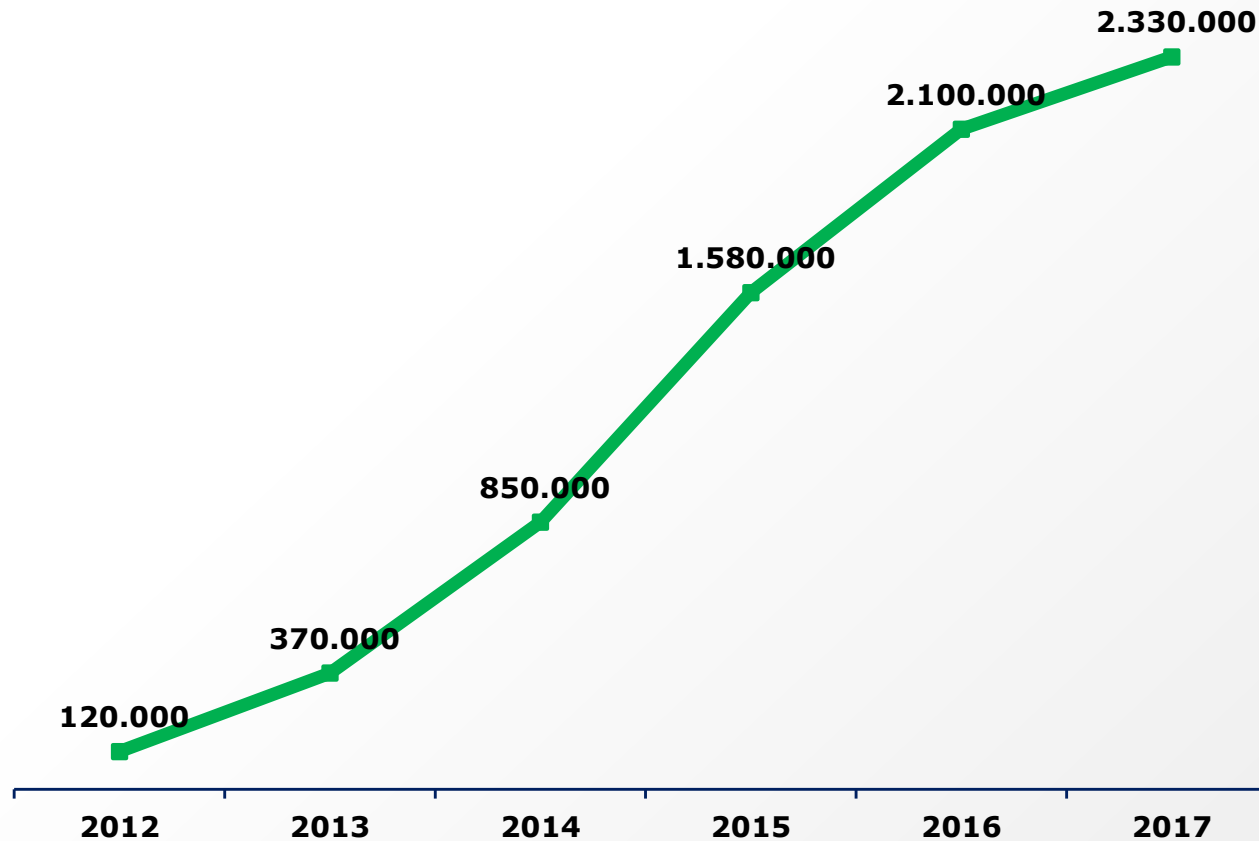
Base: 2000 usuarios de internet





## En 5 años el número de personas con smartphone se multiplicó por 20, llegando a 2,3 millones

*¿Tu celular permite descargar aplicaciones, tales como redes sociales, juegos, música, etc?*

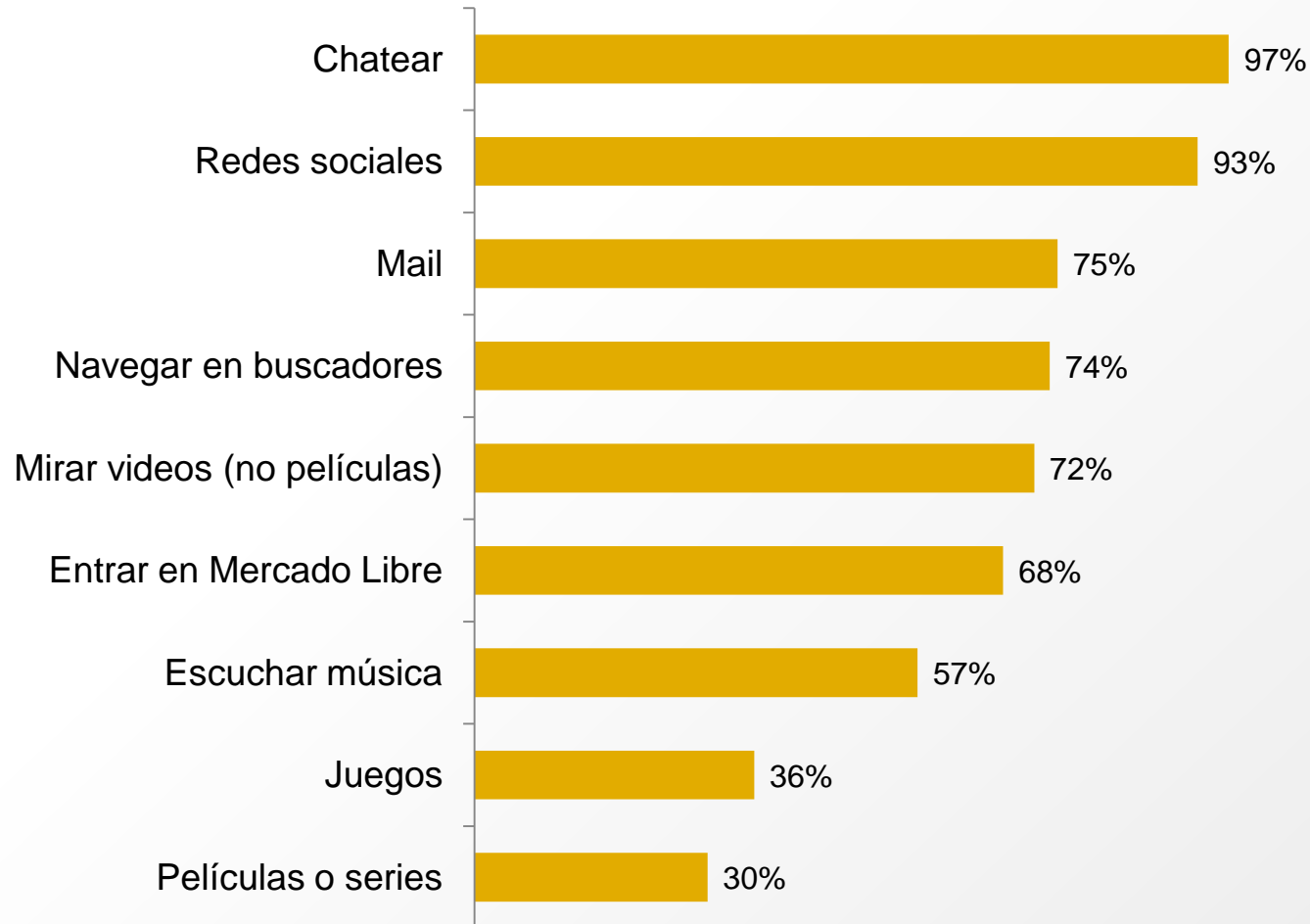




## Más de 1.8 millones de personas chatean y usan redes sociales desde el celular

*¿Qué usos le das a Internet en tu celular?*

(lista predeterminada, base: 1784 que usan internet desde su celular)

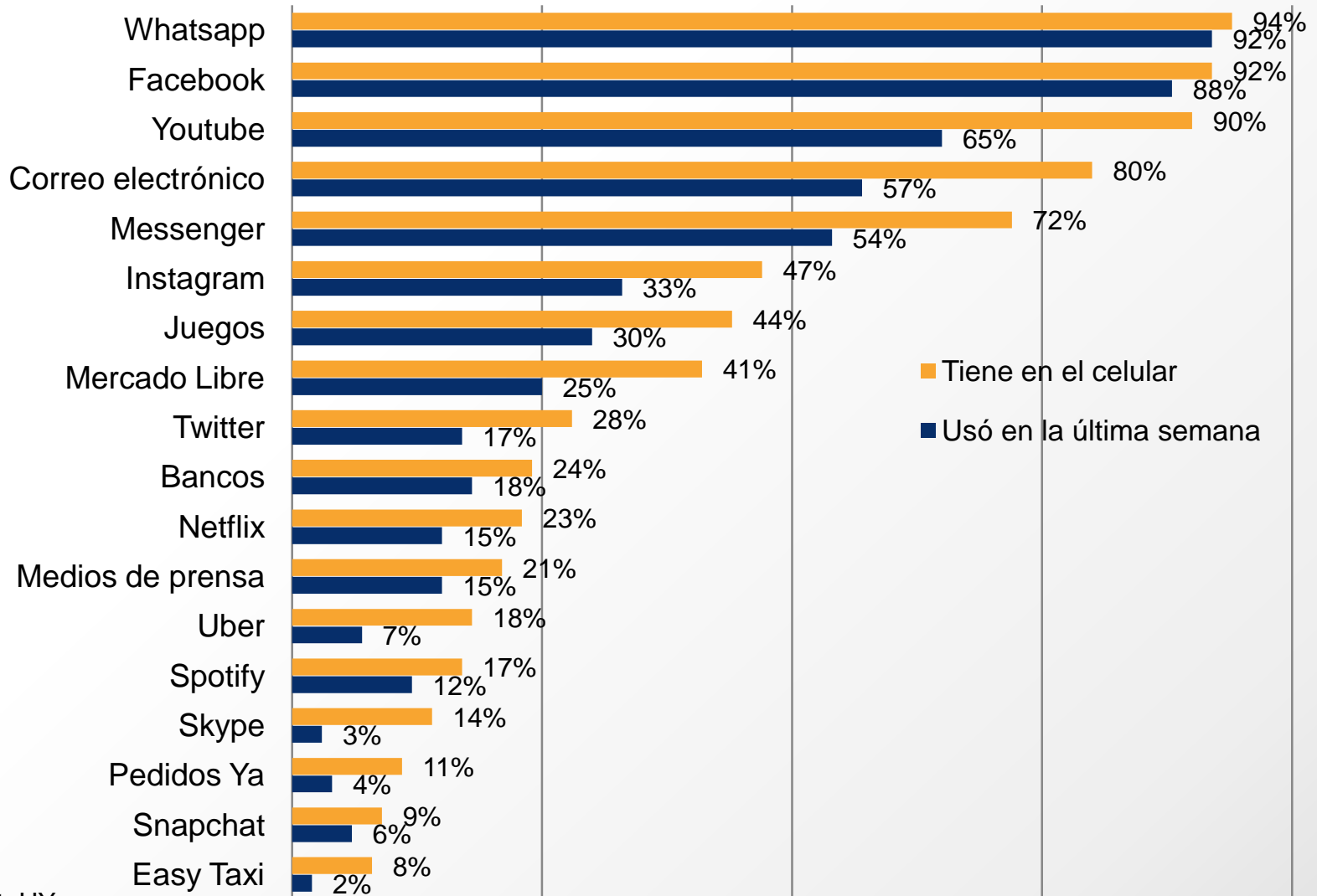




# Whatsapp, Facebook, Youtube, correo electrónico y Messenger son las aplicaciones más frecuentes en los celulares

¿Qué aplicaciones tenés en tu celular? ¿Cuáles has usado en la última semana?

(Base: 1876 que tienen smartphone)







# Las compras online

---

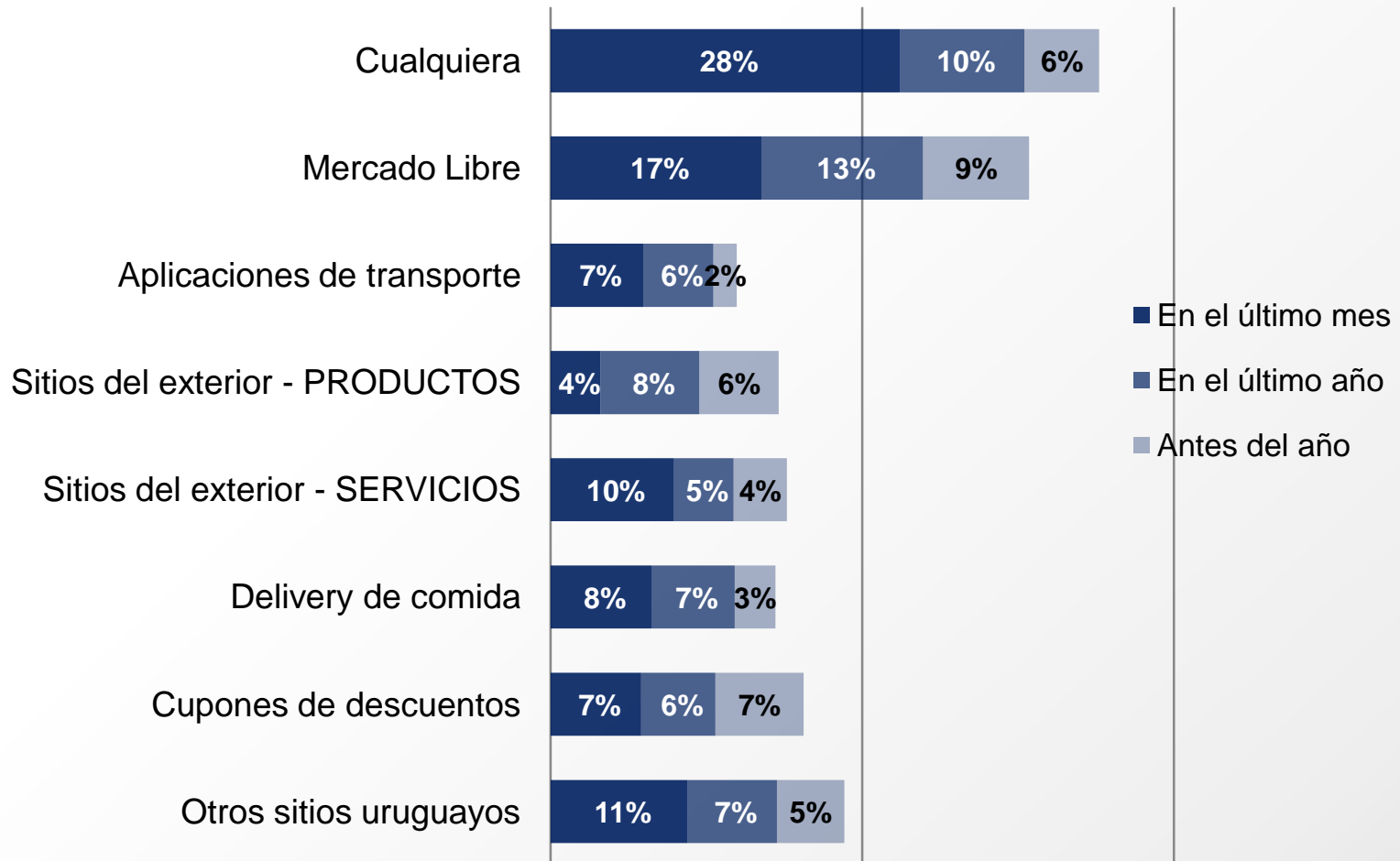
universo: 2.173.000 usuarios de internet mayores de 18 años



## 4 de cada 10 usuarios de internet han comprado productos o servicios online en el último año (+ de 800.000 personas)

¿En cuáles de estos tipos de sitios has comprado...?

(base: 1868 usuarios de internet mayores de 18 años)



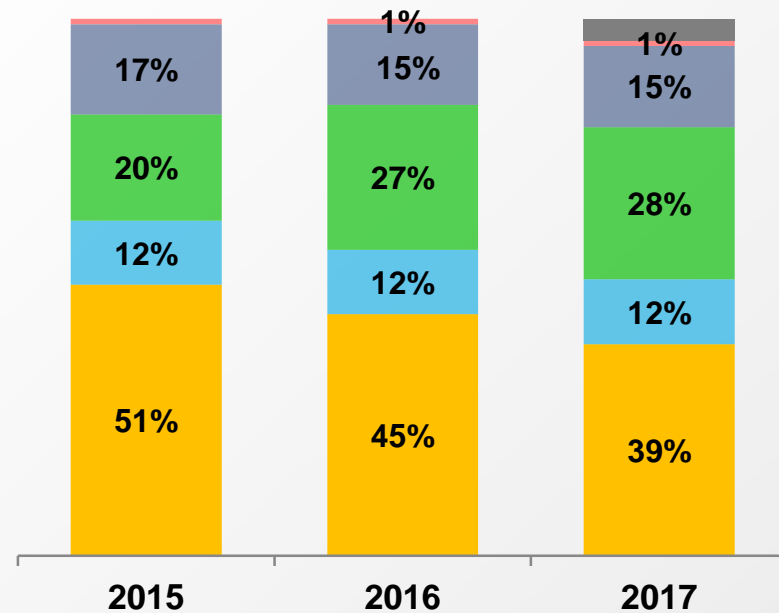
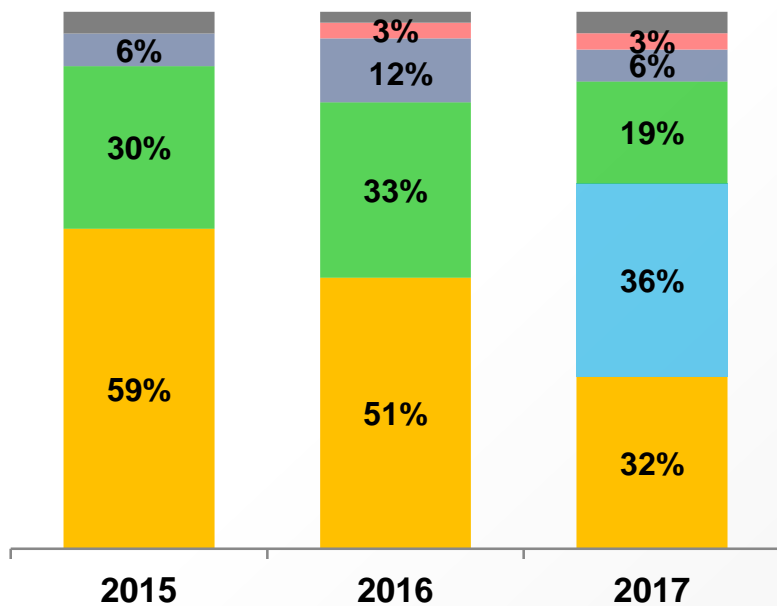
# Mercado Pago se impuso como la principal forma de pago de las compras por Mercado Libre. Cada vez menos gente retira sus compras personalmente

*Pensando en la última compra que hiciste en Mercado Libre, ¿cómo la pagaste? ¿Y cómo la retiraste?*

Base: 557 que compraron en Mercado Libre en el último año

## ¿De qué forma pagaste la última compra en ML?

## ¿Cómo recibiste la última compra en ML?



- En mano propia
- Mercado Pago
- Depósito en Abitab o Redpagos
- Depósito en una cuenta bancaria
- Otra forma
- No recuerda

- Retiraste en dirección del vendedor
- Retiraste en empresa de correo o logística
- Te enviaron c/empresa de correo o logística
- Te envió el vendedor c/su servicio de entrega
- Otra forma
- No recuerda

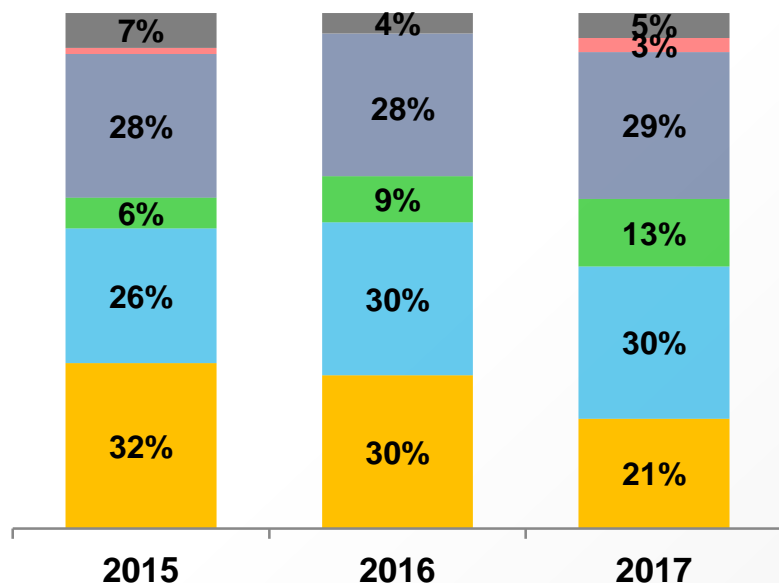


## Al igual que para Mercado Libre, las compras en otros sitios UY se pagan cada vez menos en mano propia y se retiran cada vez menos personalmente

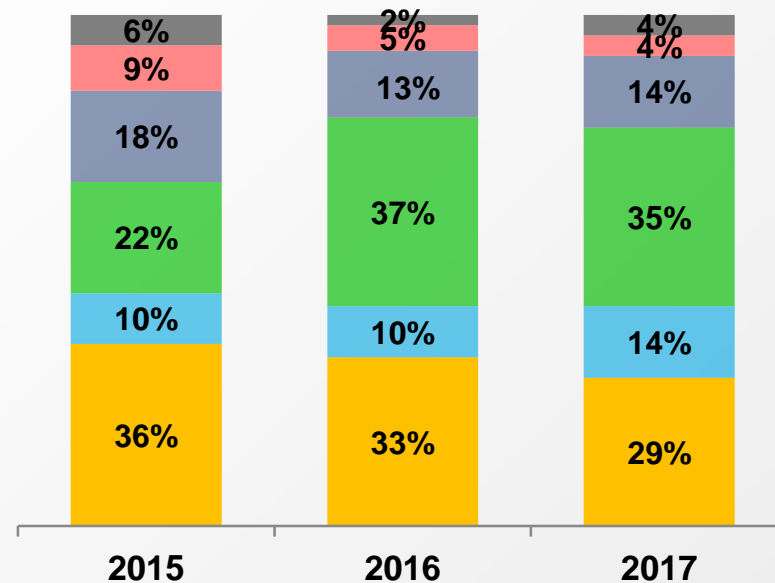
*Pensando en la última compra que hiciste en otros sitios uruguayos, ¿cómo la pagaste? ¿Y cómo la retiraste?*

Base: 340 que compraron en otros sitios uruguayos en el último año

### ¿De qué forma pagaste la última compra en otros sitios UY?



### ¿Cómo recibiste la última compra en otros sitios UY?



- Directamente al vendedor en mano propia
- Depósito en Abitab o Redpagos
- Depósito en una cuenta bancaria
- On line con tarjeta de crédito
- Otra forma
- No recuerda

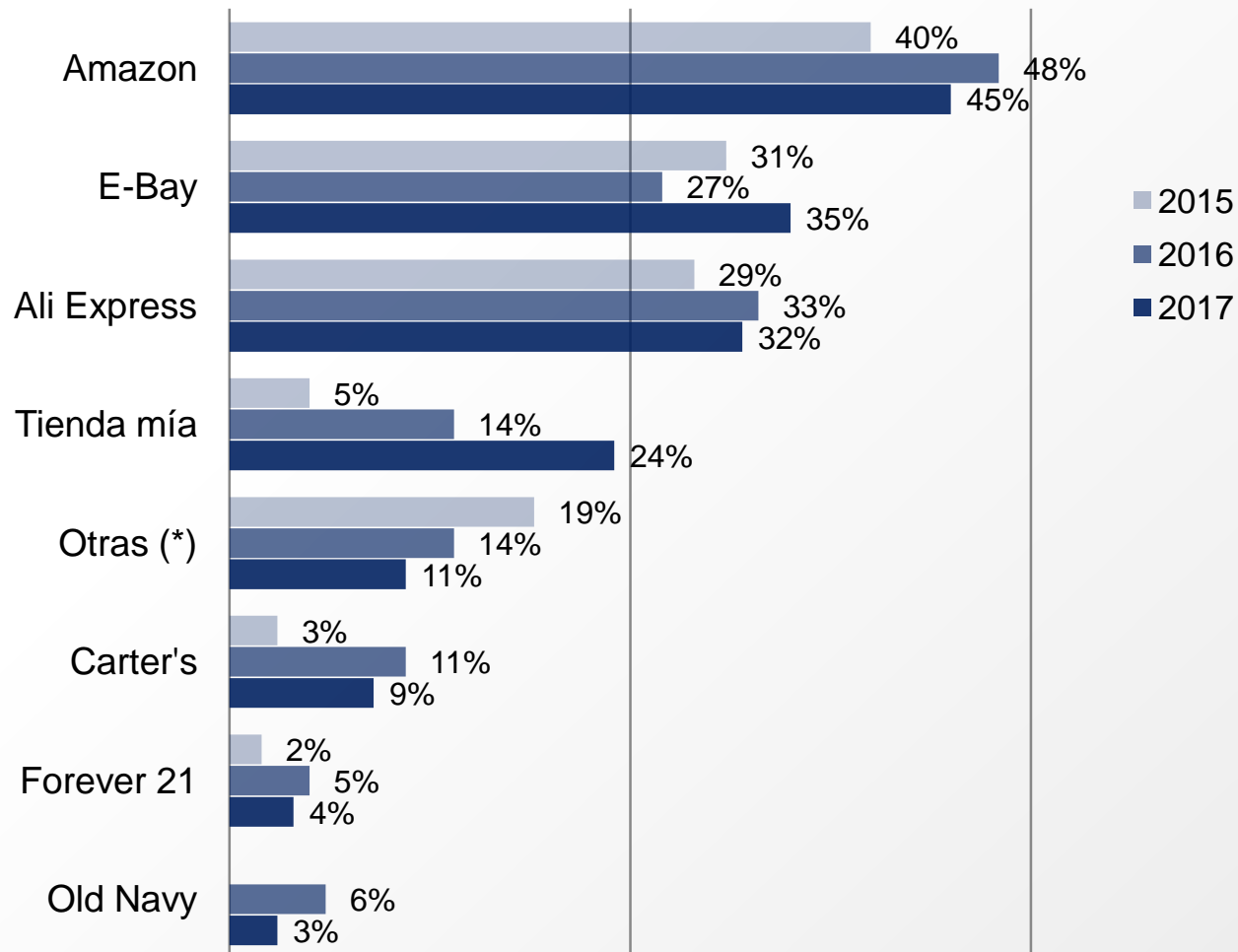
- Retiró en la dirección del vendedor
- Retiró en empresa de correo o de logística
- Recibió a través de empresa de correo o logística
- Vendedor envió con servicio de entrega propio
- No era un producto sino un servicio
- No recuerda



## Amazon sigue siendo el sitio más usado para comprar en el exterior. Tienda Mía crece fuertemente

¿En qué sitios del exterior compraste PRODUCTOS?

(Base: 215 que compraron productos en el último año)



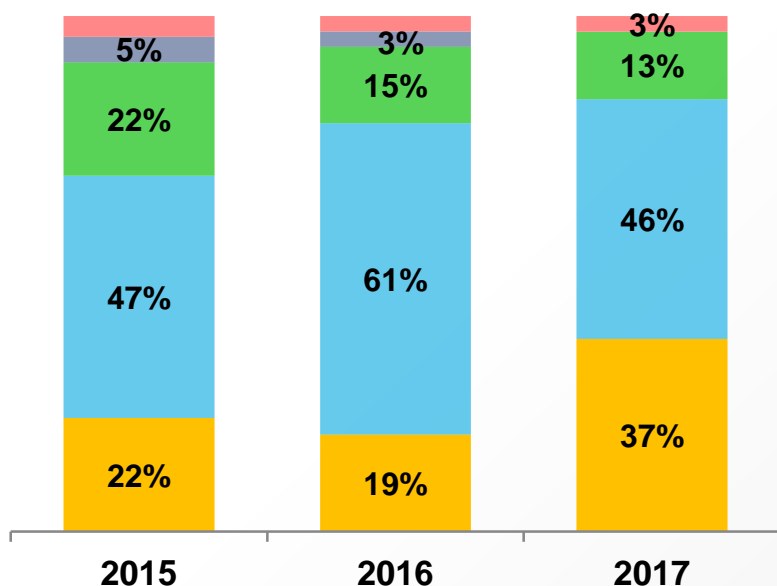


## Aumenta fuertemente el uso de tarjetas de crédito prepagas

*Pensando en la última compra que hiciste en sitios del exterior, ¿cómo la pagaste? ¿Y cómo la recibiste?*

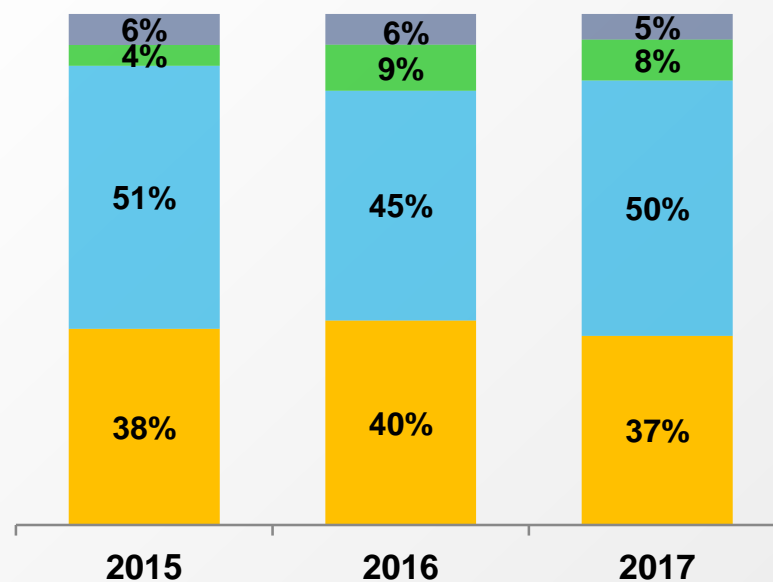
Base: 336 que compraron en sitios del exterior en el último año

### ¿De qué forma pagaste la última compra en sitios del exterior?



- Online con tarjetas PREPAGAS
- Online con otra tarjeta de crédito
- Paypal o similar
- Otra forma
- No recuerda

### ¿Cómo recibiste la última compra en sitios del exterior (\*)?



- Recibió via casilla en Miami
- Vendedor envió directamente a Uruguay
- Otra forma
- No recuerda



# Composición del mercado de e-commerce

---

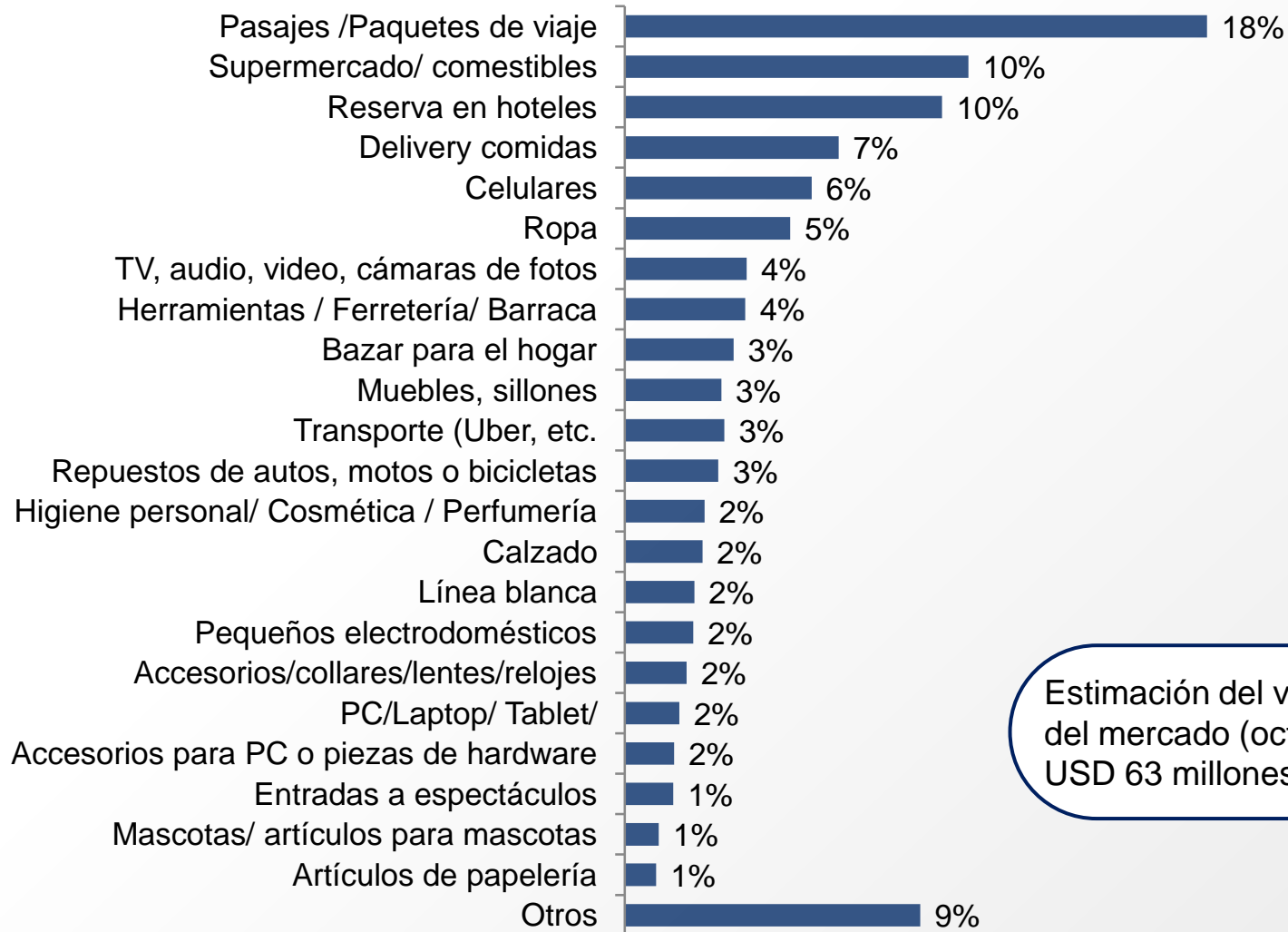
## Algunas consideraciones preliminares...

- Se le pidió a cada persona que afirmó haber comprado algo en el último mes que detallara para cada compra:
  - Qué productos(s) y/o servicio(s) había comprado
  - En qué sitio lo había comprado
  - Cuánto había pagado
- Se relevaron más de 6.000 compras en los siguientes tipos de sitios:
- Se incluyen los siguientes tipos de sitios de compra online:
  - Mercado Libre
  - Sitios de cupones de descuentos
  - Sitios del exterior
  - Otros sitios uruguayos de compra online
  - Delivery de comida
  - Aplicaciones de transporte
- A partir de esta información se hizo una proyección del volumen total y de la estructura del mercado por rubros. Dado que la diversidad de rubros y la dispersión de los montos pagados es muy alta, pedimos se considere con cautela el volumen total del mercado que presentamos en este capítulo.





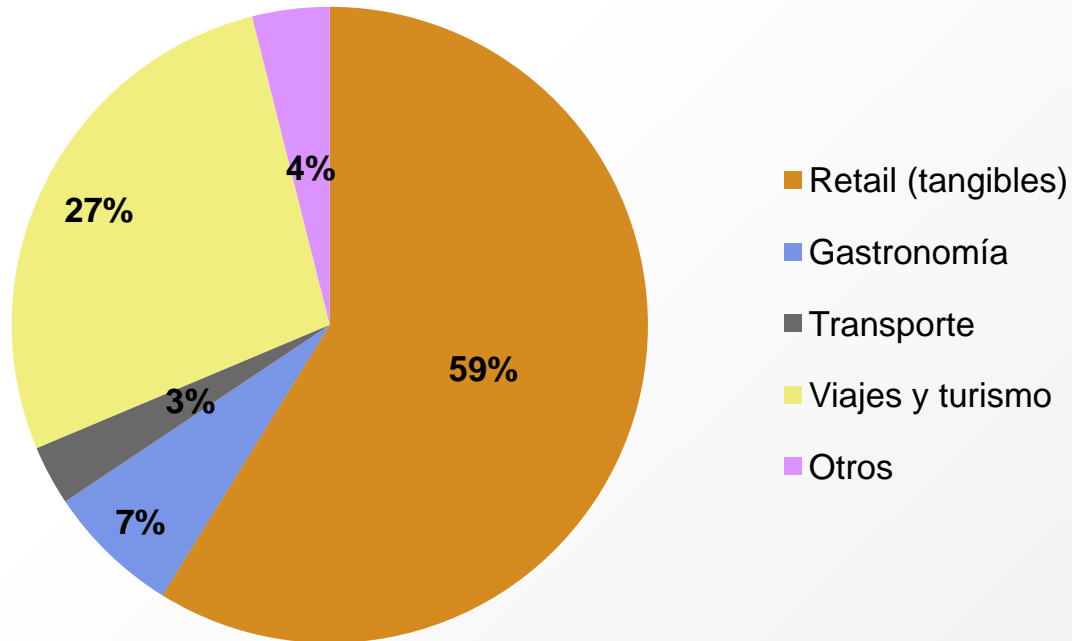
## Composición del mercado de e-commerce por rubro % sobre valor del mercado



Estimación del valor total  
del mercado (octubre 2017):  
USD 63 millones



## Composición del mercado de e-commerce por rubro % sobre valor del mercado



# Otros temas

---

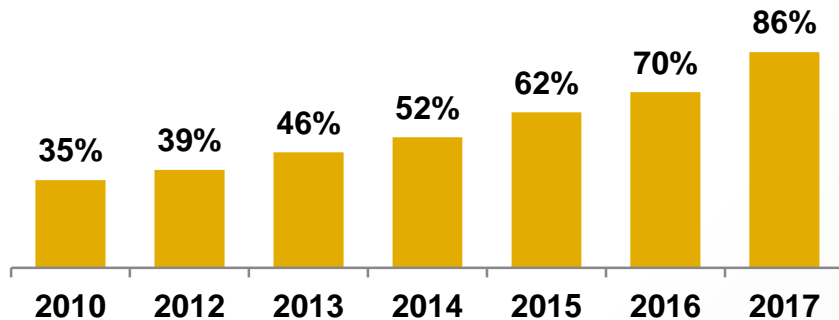
**(universo: 2.488.000 usuarios de internet  
mayores de 12 años)**



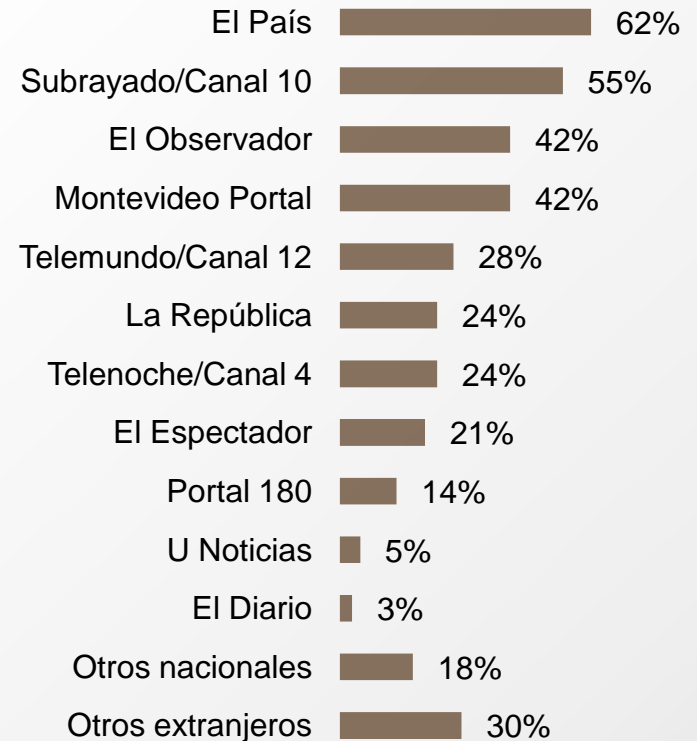
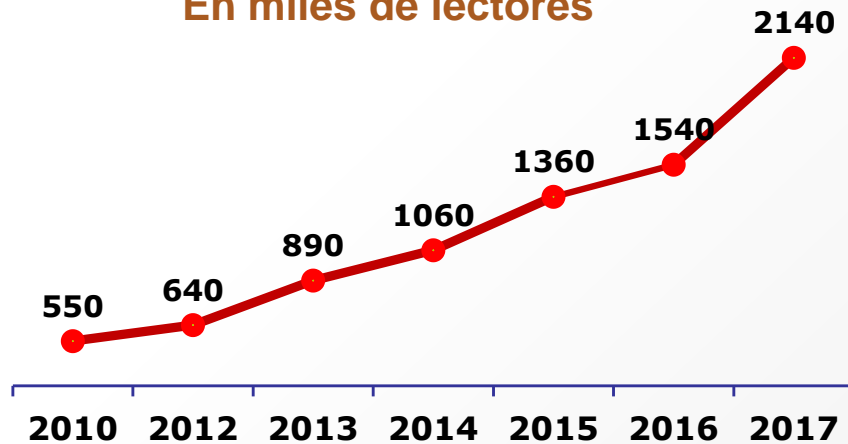
## El número de lectores de medios digitales se multiplicó x5 en 8 años

*¿En la última semana, has leído o escuchado noticias en algún medio de prensa por Internet, ya sea entrando en su portal o por un post compartido en las redes sociales? ¿En cuáles?*

### En % de usuarios de internet



### En miles de lectores

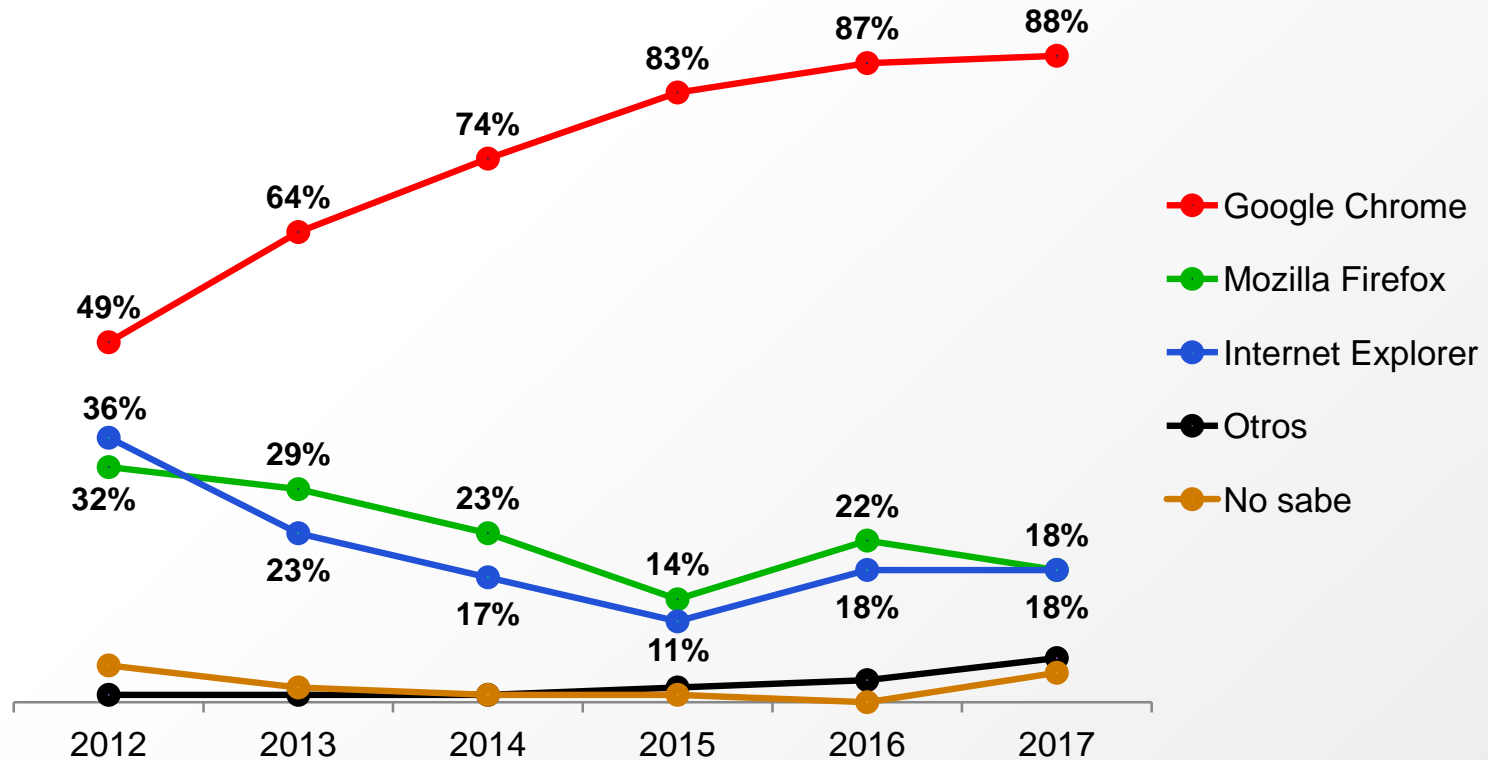


59% ingresa directamente al portal  
70% ingresa desde las redes sociales (50% en 2015)



## Google Chrome mantiene su hegemonía como navegador

¿Qué programa utilizás habitualmente para navegar en internet?  
(base: 1200 usuarios de internet)



## A modo de síntesis...

---

- La penetración de internet llegó a un record de 88% de la población. El mayor crecimiento: entre los menores de 5 años y los mayores de 50.
- Whatsapp y en menor medida las redes sociales son las principales “vías de entrada” de los nuevos usuarios.
- El móvil sigue afirmándose como el principal impulsor del crecimiento del número de usuarios, del tiempo de uso y de la diversificación de aplicaciones. Ya es por lejos el principal medio para usar internet.
- El smartphone se universalizó.
- Instagram se afirma como la segunda red más usada, y va decreciendo el uso de Facebook entre los más jóvenes.
- Internet se afirma como un medio habitual de búsqueda de precios e información sobre productos y marcas, y la opinión de otros consumidores es cada vez más relevante en las decisiones de compra.

## ¿Más info? ¿Procesamientos a medida?

---

- Toda la información presentada en este informe puede abrirse según las variables siguientes:
  - Edad (rangos a elección)
  - Nivel socioeconómico (hasta en siete)
  - Género
  - Zona geográfica
  - Tasa de uso de internet (altos, medios y bajos usuarios)
  - Cualquier otra variable incluida en el estudio
- Por procesamientos a medida, por favor contactanos: [info@gruporadar.com.uy](mailto:info@gruporadar.com.uy).