



# El perfil del internauta uruguayo

15ª Edición 2018

GRUPO  
**RADAR**  
INTELIGENCIA DE MERCADO

#InternautaUY  
@gruporadar1



Plan Ceibal



mercado  
libre

# Ficha técnica

## Se aplicaron tres técnicas complementarias:

**Una encuesta telefónica** a una muestra aleatoria de 1200 números de celular. Solo se encuestaron mayores de 12 años.

Se definieron cuotas de acuerdo a la distribución real de la población según tres variables: edad (4 tramos), género, y 6 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 e Instagram.

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.

**Una encuesta online autoadministrada** a una muestra de 1000 personas mayores de 18 años que hubieran realizado alguna compra online en los últimos 30 días. La composición de esta muestra se determinó a partir de los resultados de la encuesta a usuarios de internet en general mayores de 18 años., a fin de que sea representativa del universo de personas que compran por internet

---

## 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: **2.541.000**
- Usuarios de internet mayores de 18 años: **2.268.000**



# Penetración de computadoras en hogares

---

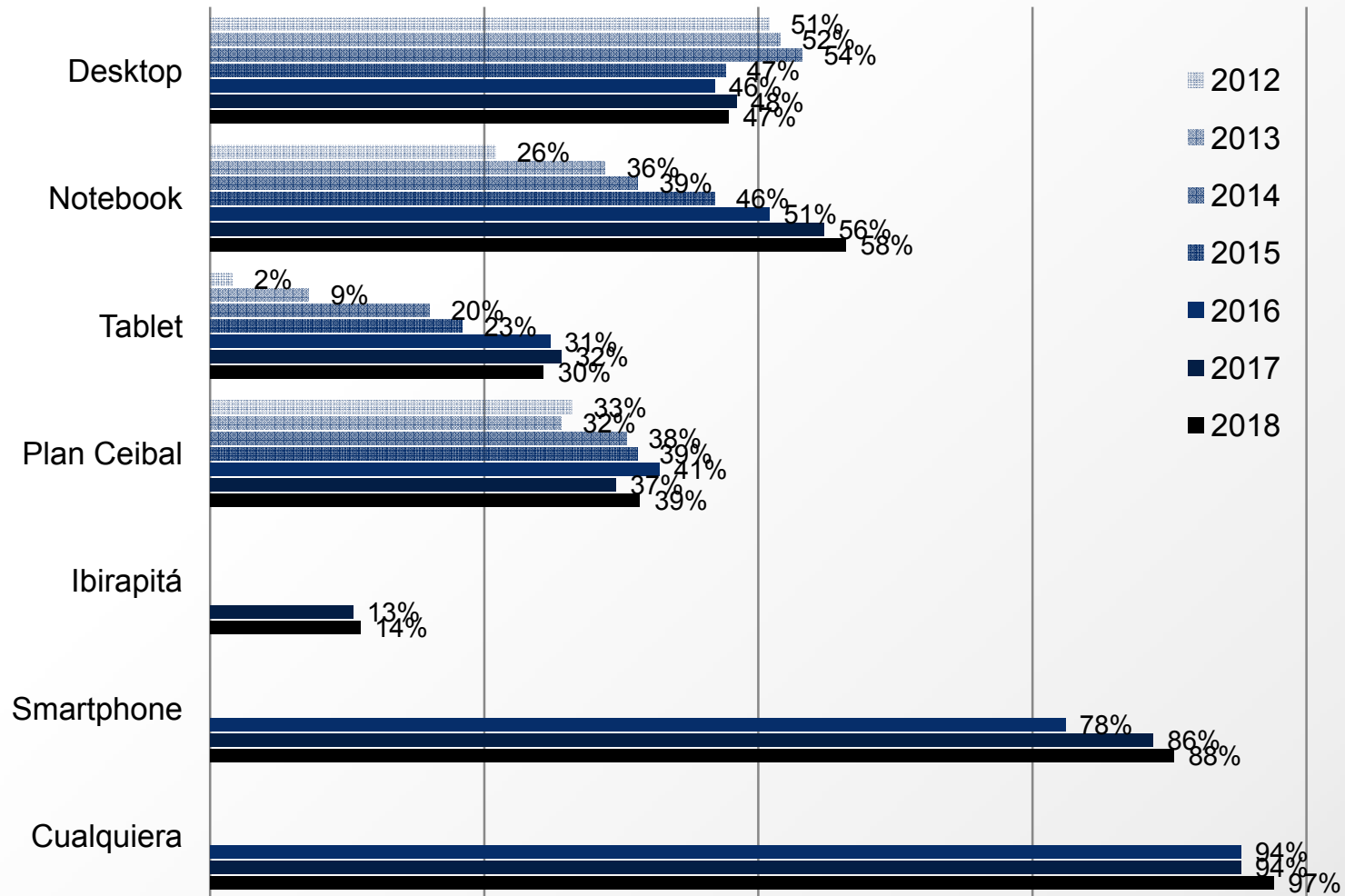
**Universo: 2.726.000 personas mayores de 12 años.**

**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...

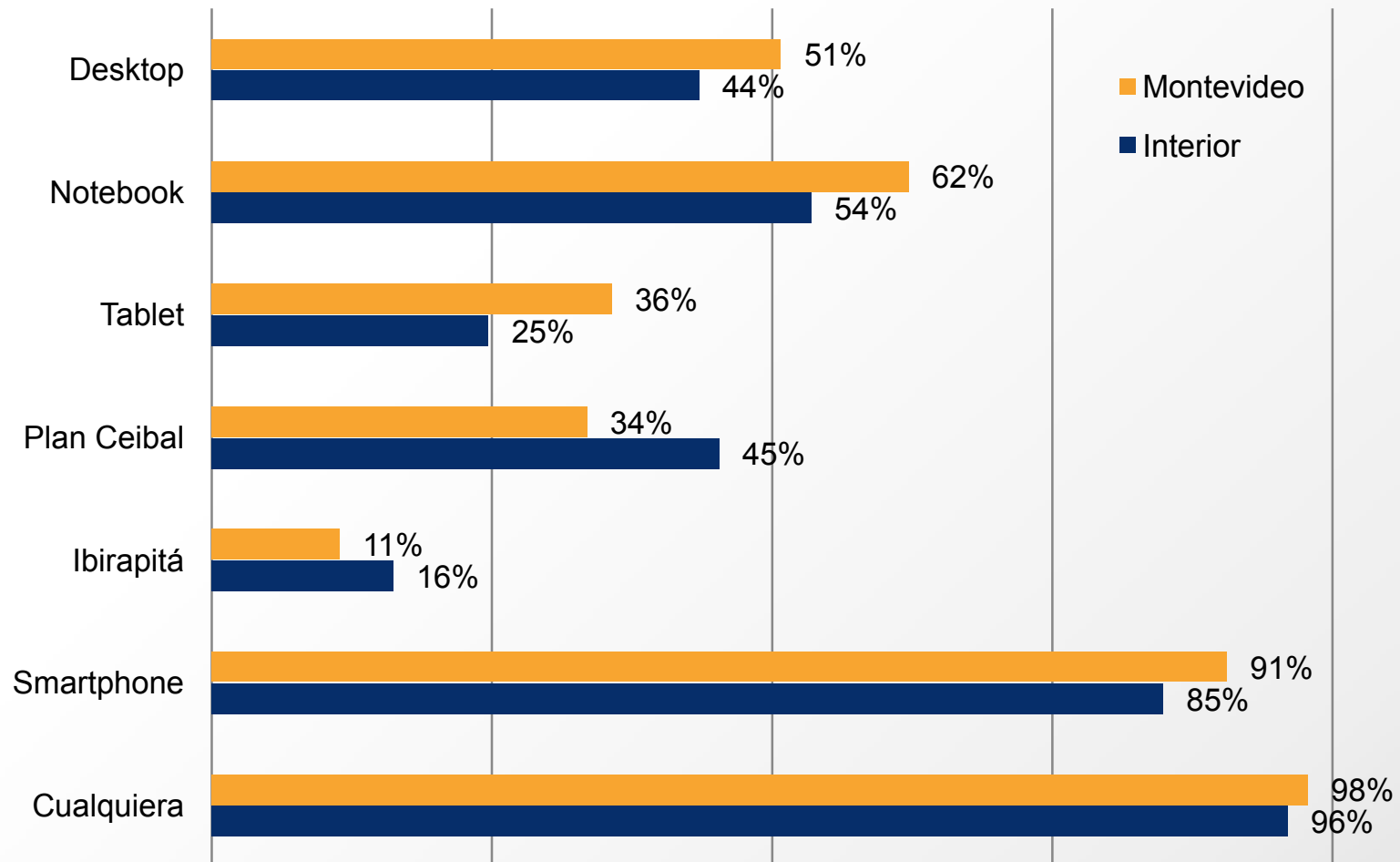




## El número de dispositivos diferentes en un mismo hogar es mayor en Montevideo que en el Interior

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

(Base: 1200)

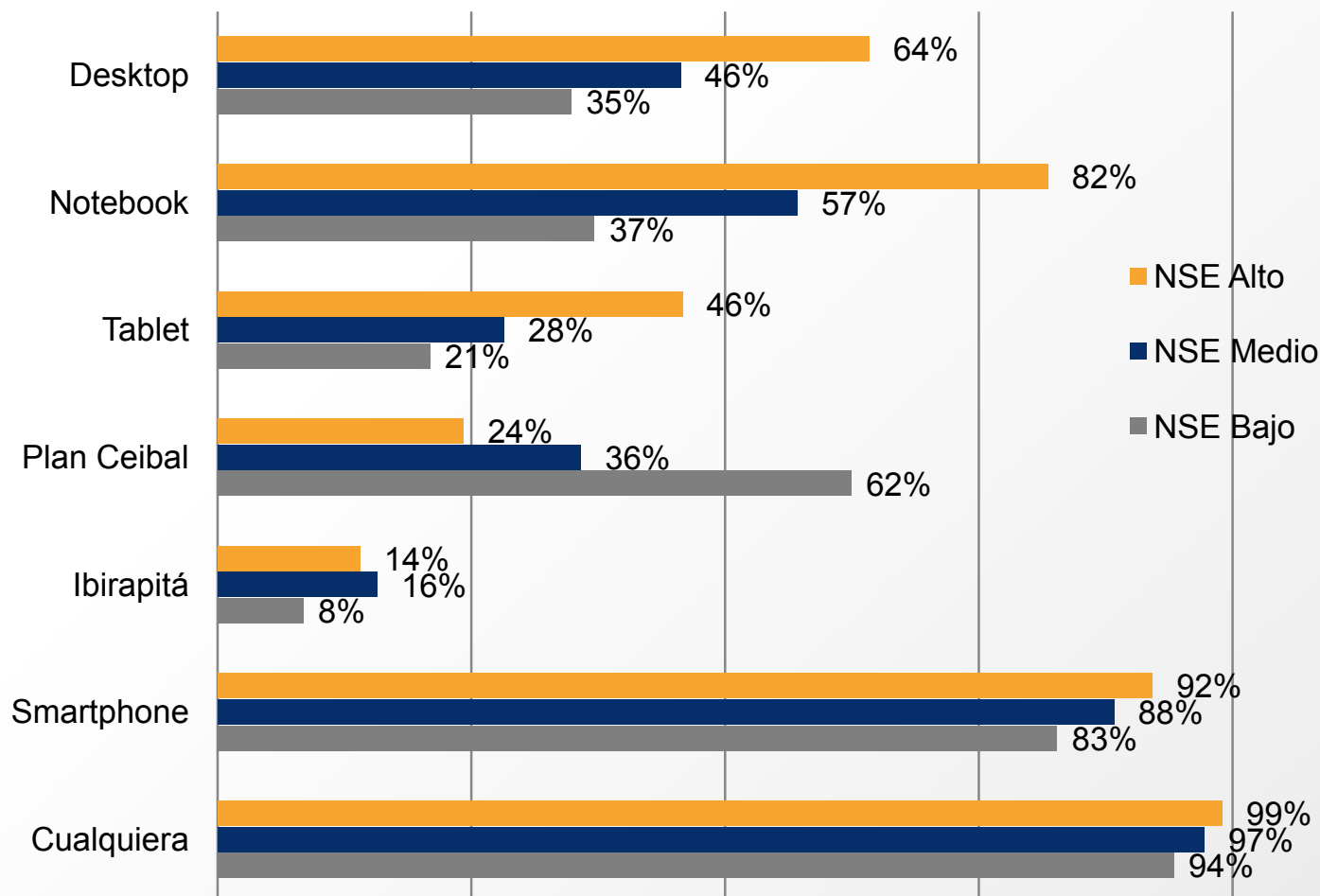




## El número de dispositivos diferentes en un mismo hogar aumenta a mayor nivel socioeconómico

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

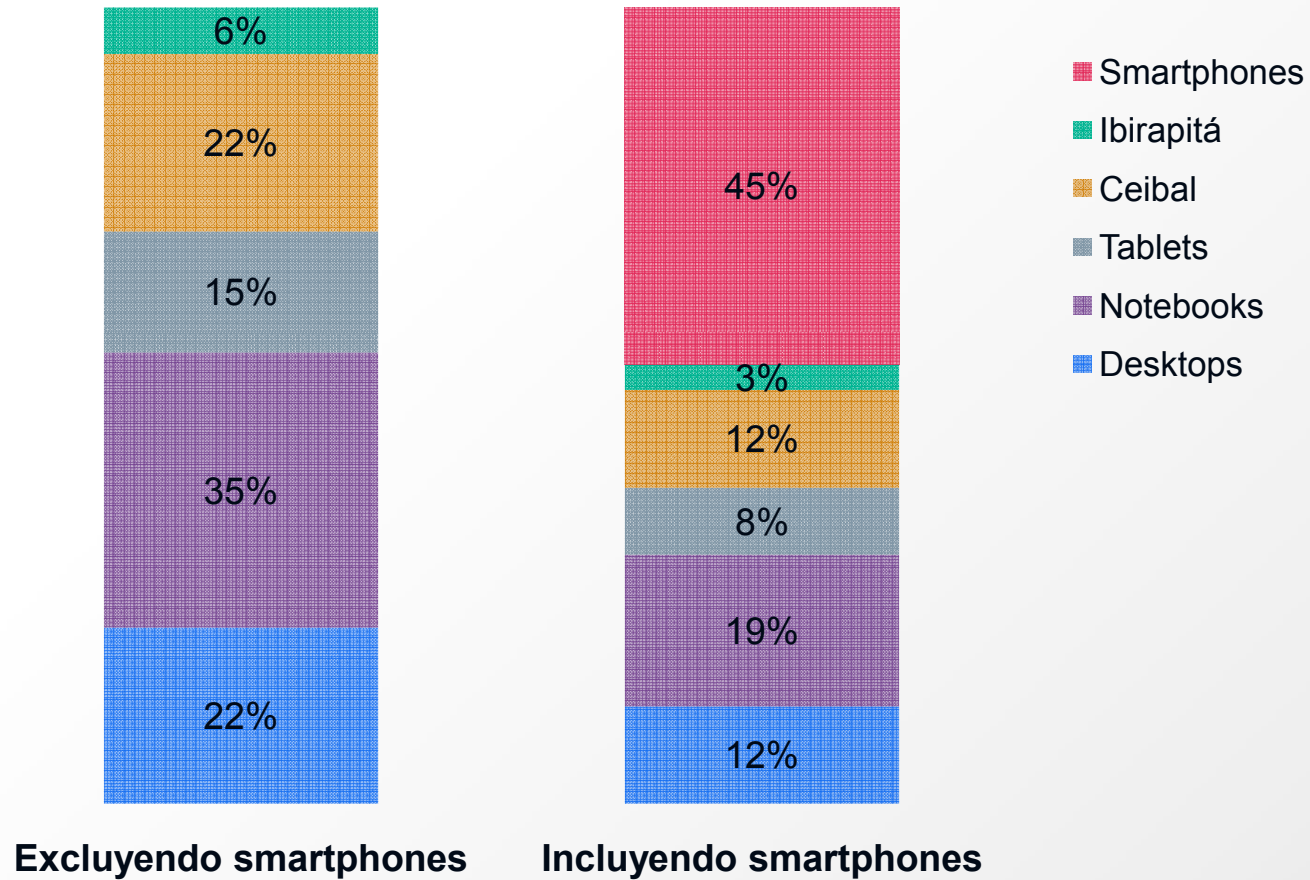
(Base: 1200)





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

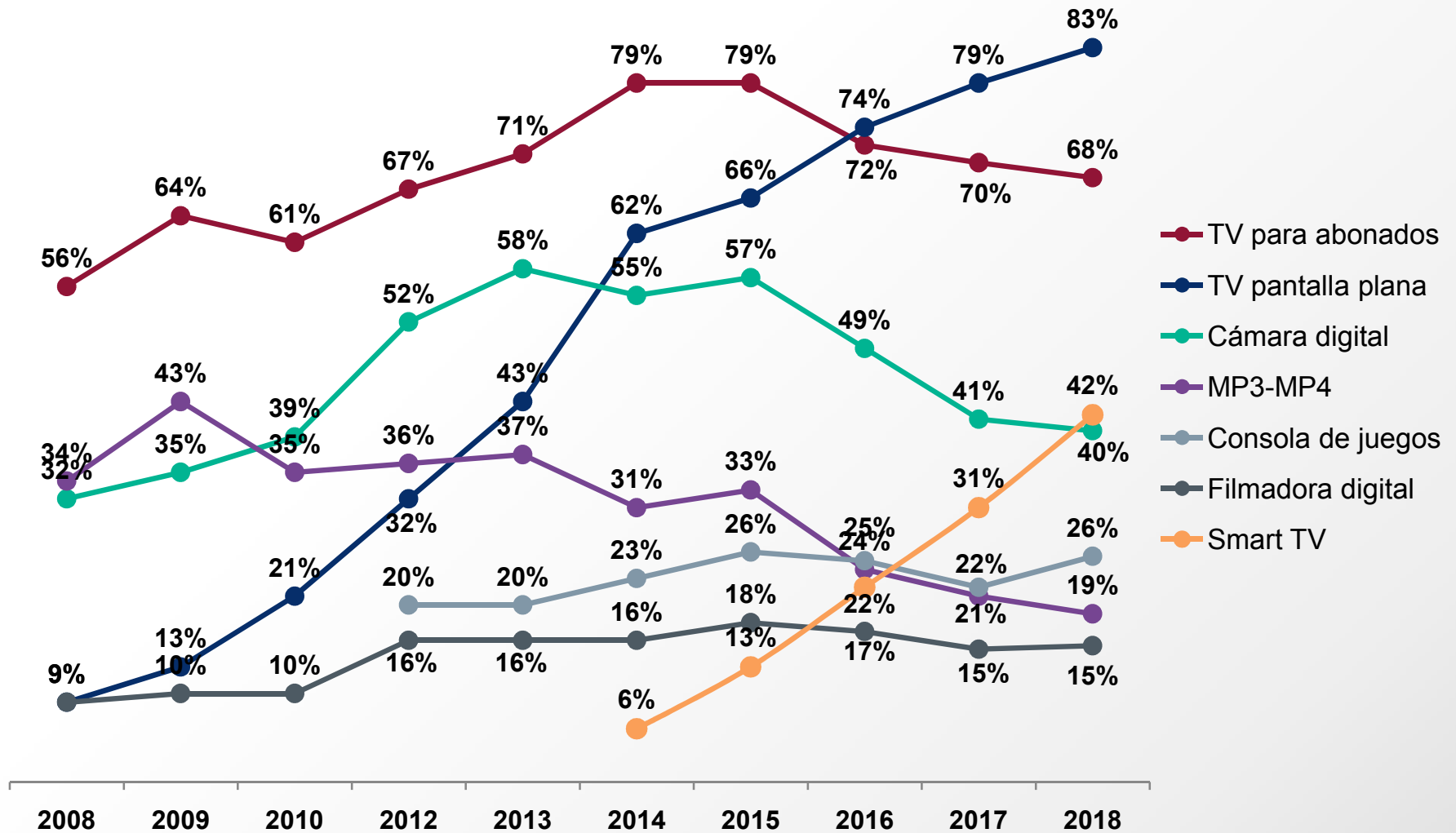
% sobre el parque total de dispositivos en hogares





## Siguen creciendo los Smart TV y los TV “flat” en general. Cae todo lo que es remplazado por el smartphone

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



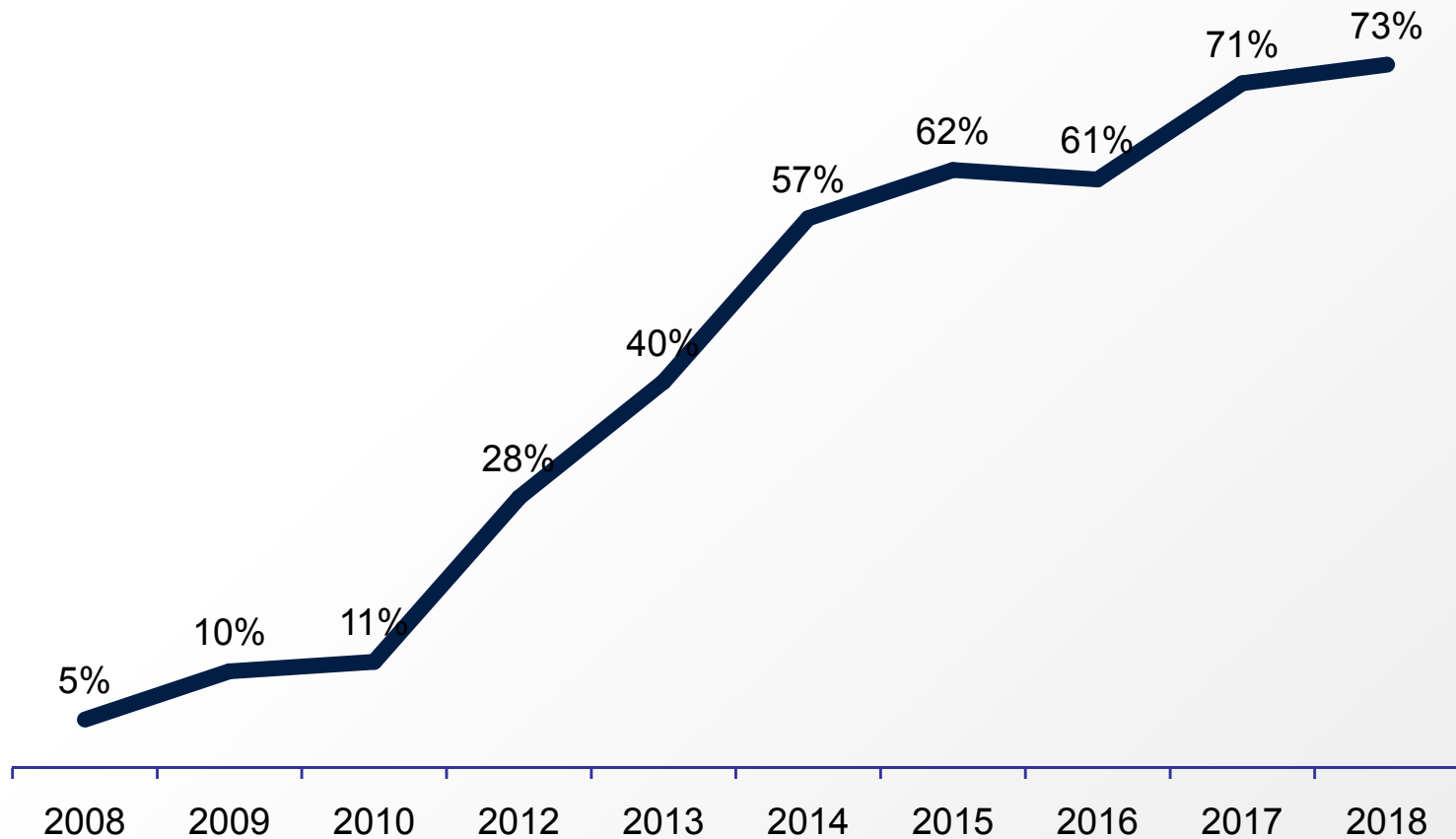




## Casi 3 de cada 4 uruguayos viven en hogares con WiFi

*En su casa, tiene WiFi?*

(base: 1200 personas)





# Penetración de Internet

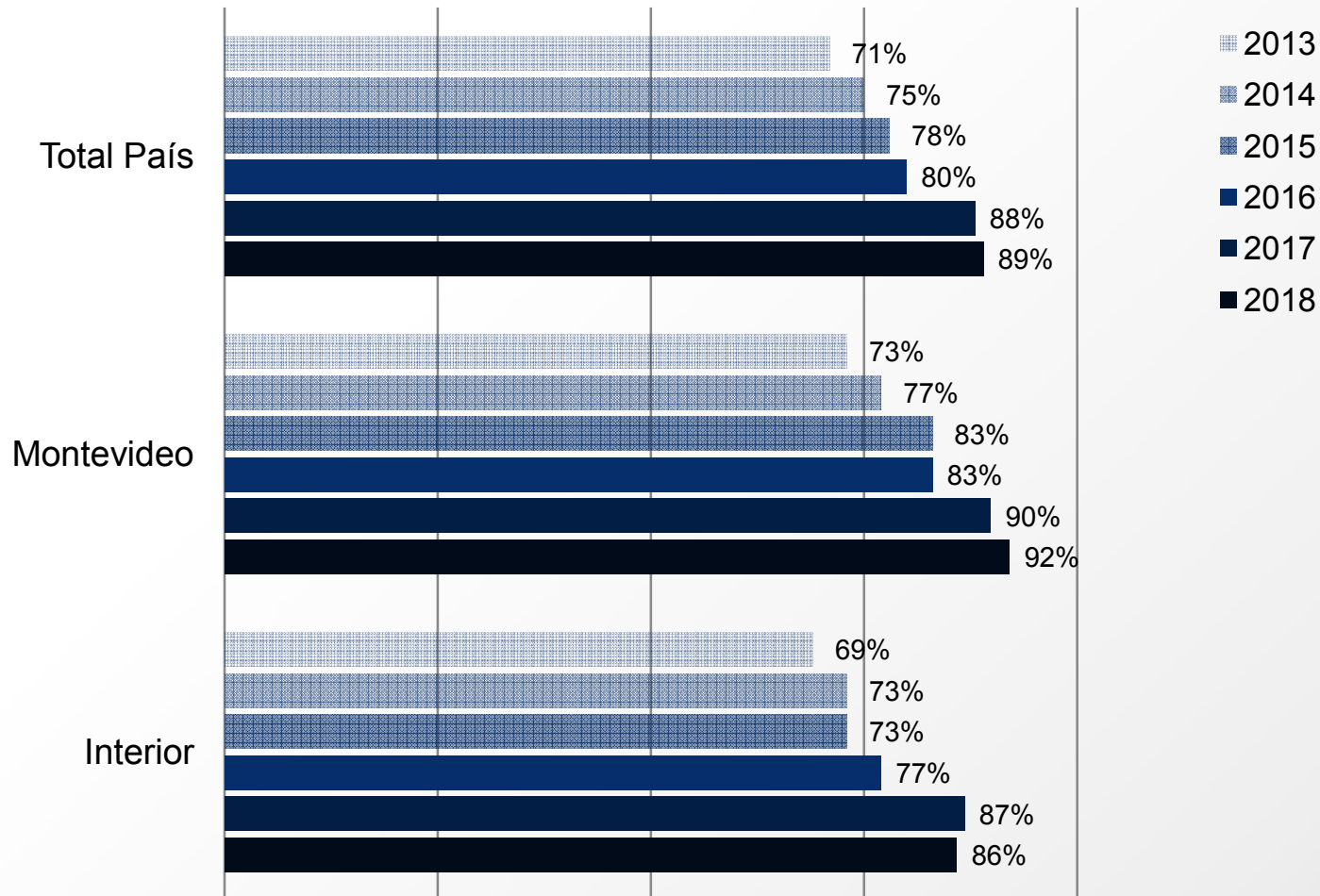
---

**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

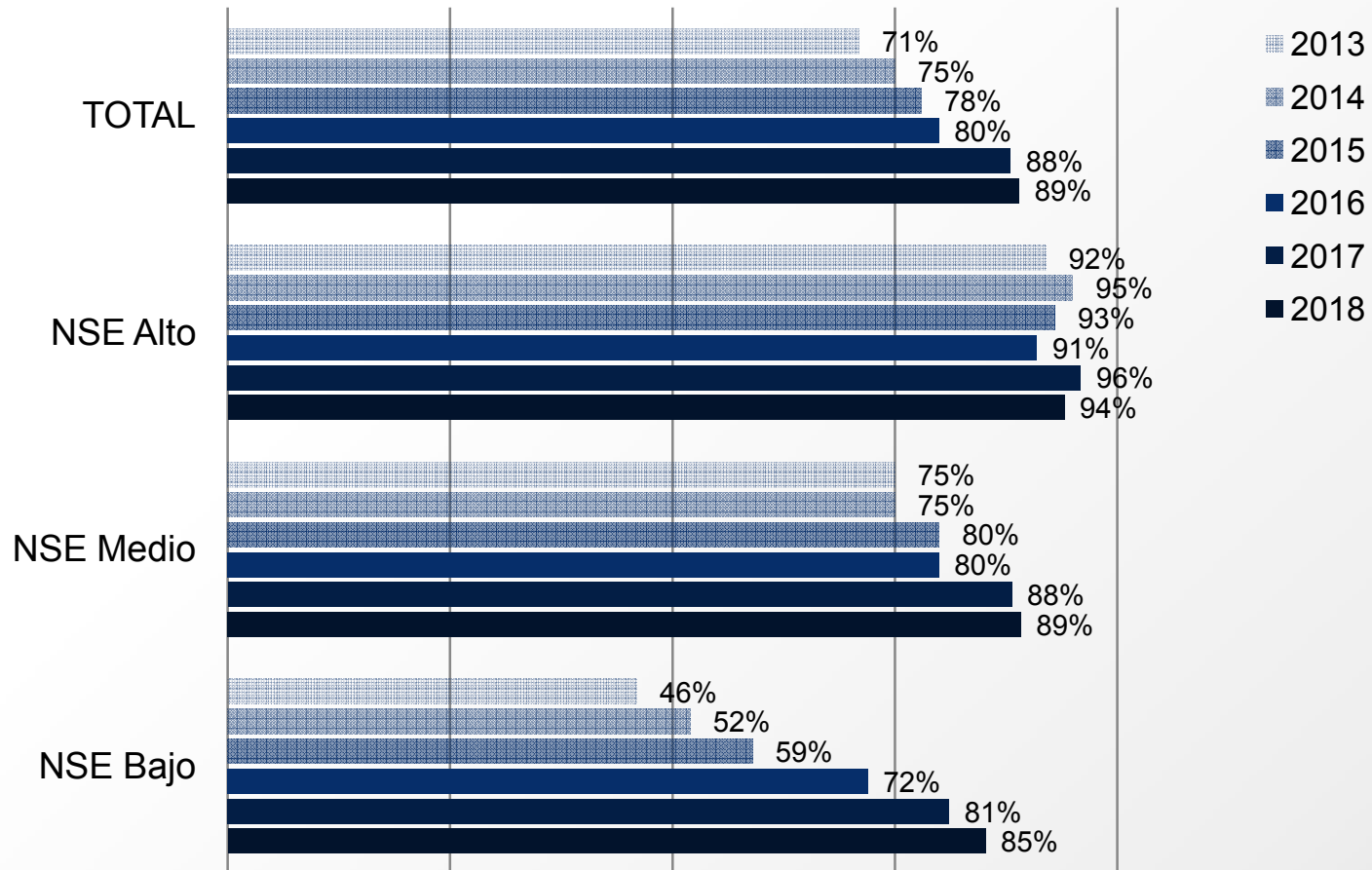
*¿Es usted usuario/a de internet, aunque sea ocasionalmente y desde cualquier lugar?*  
(base: 1200. A los mayores de 12 años se preguntó por los menores del mismo hogar)





## La brecha entre niveles socioeconómicos prácticamente desapareció

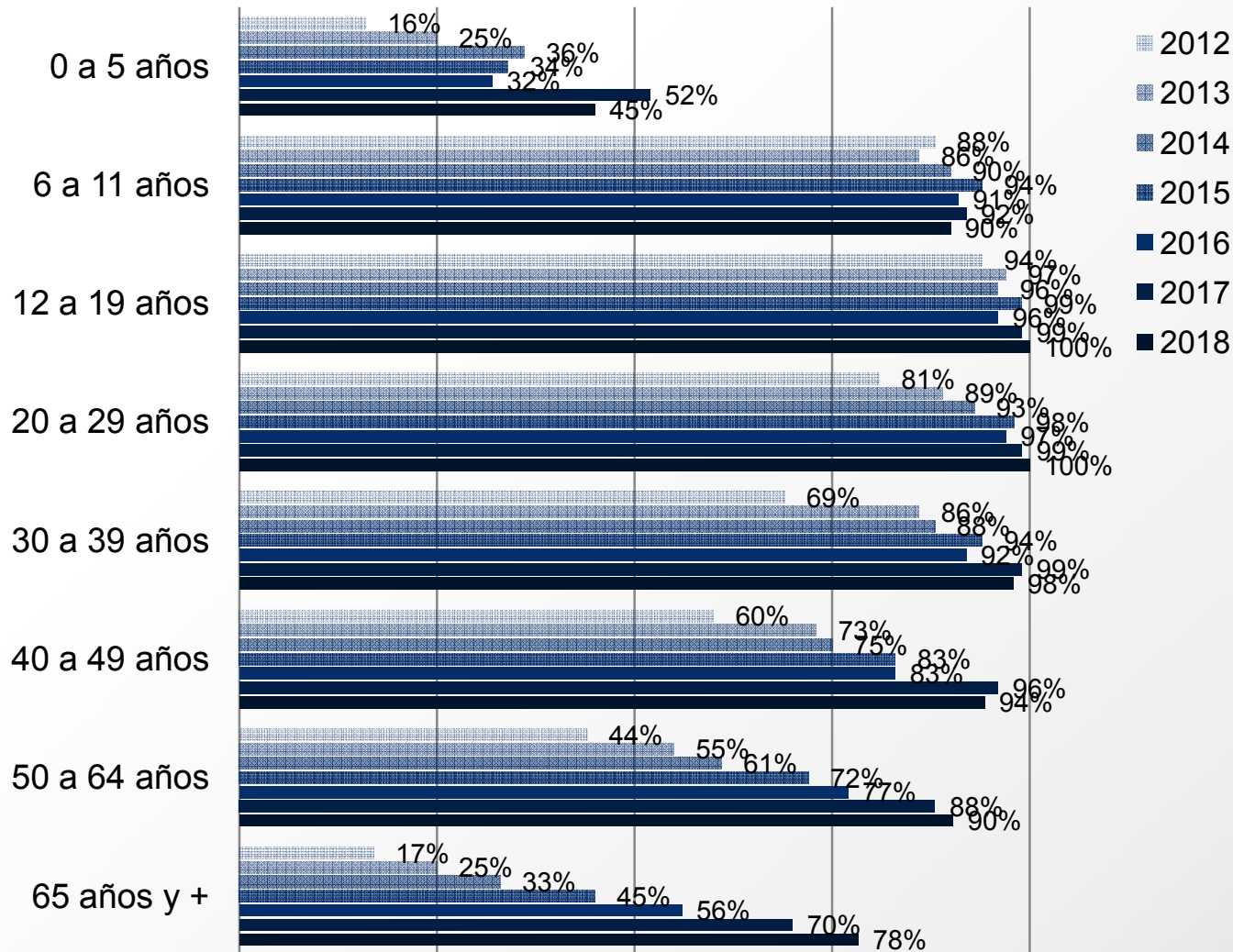
*¿Es usted usuario/a de internet, aunque sea ocasionalmente y desde cualquier lugar?*  
(base: 1200. A los mayores de 12 años se preguntó por los menores del mismo hogar)





## 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

---

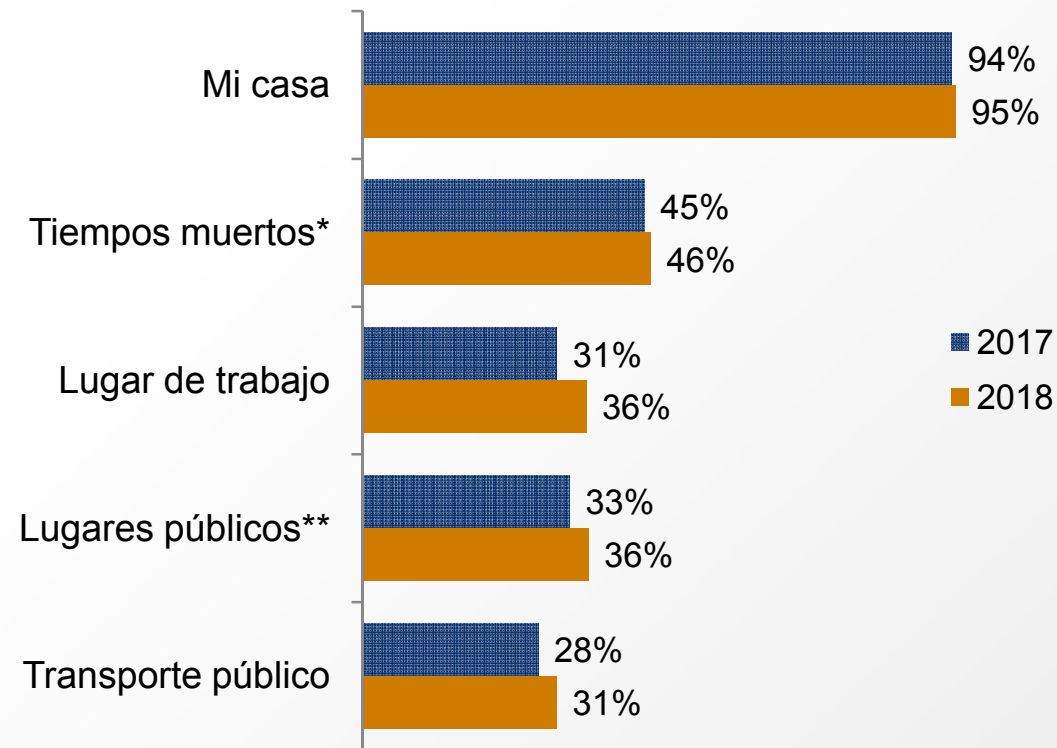
(universo: 2.541.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## 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.



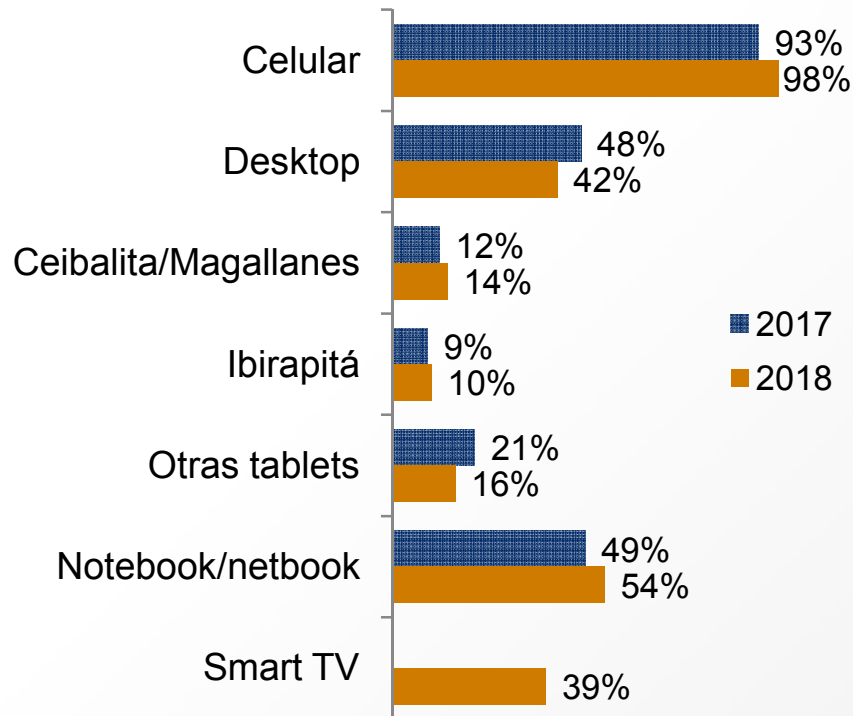
## El celular es el dispositivo más usado por 3/4 de los usuarios de internet

¿Qué dispositivos usaste para conectarte en la última semana?

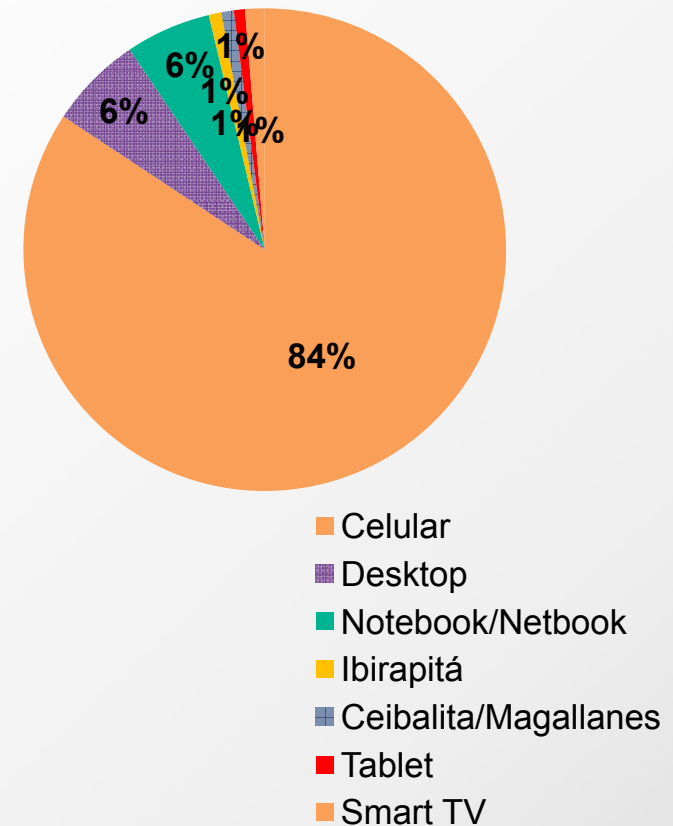
¿Y cuál es el que más usaste?

(base: 2000 usuarios de internet)

### Dispositivos usados



### Dispositivo más usado

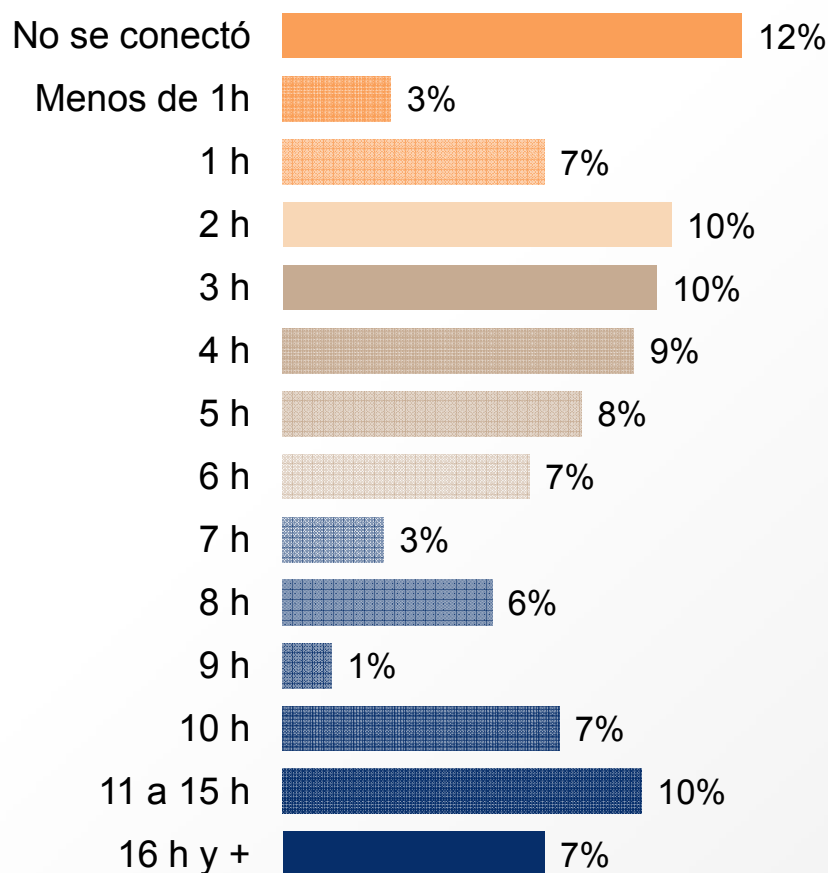




## Tiempo de uso de internet en las últimas 24 horas

¿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: 1119 usuarios (encuesta telefónica)



### Bajos usuarios

Hasta 2 horas de conexión diaria, son el 33% y consumen el 5% de las horas

### Usuarios medios

3 a 6 horas de conexión diaria, son el 34% y consumen el 25% de las horas

### Altos usuarios

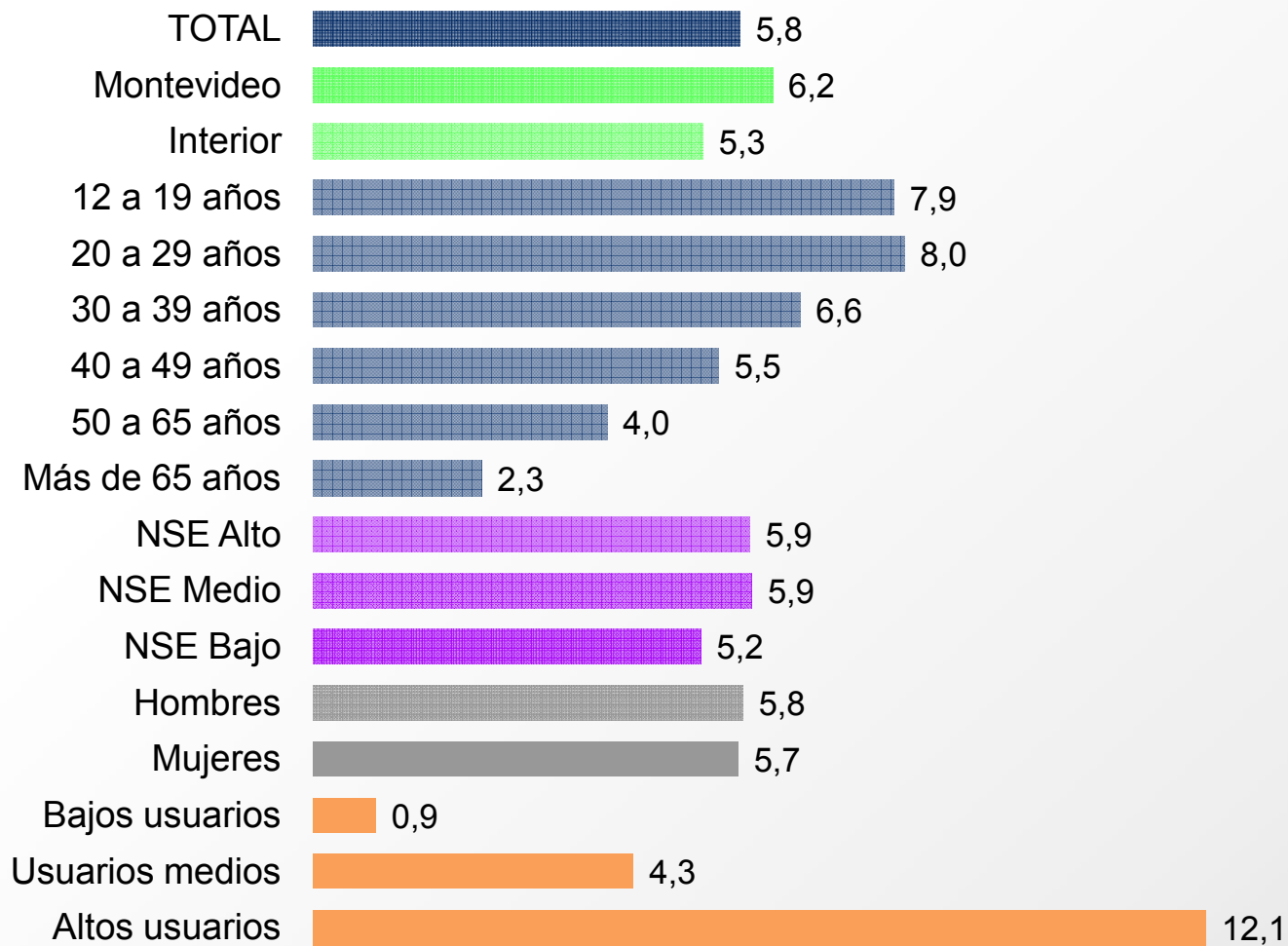
7 horas y + de conexión diaria, son el 33% y consumen el 70% de las horas



## El tiempo promedio de uso diario de internet es de 5.8 horas

### *Promedio en horas diarias*

Base: 1119 usuarios, incluye los que no se conectaron en las últimas 24 horas pero se declaran usuarios de internet)





# Los usos de internet

---

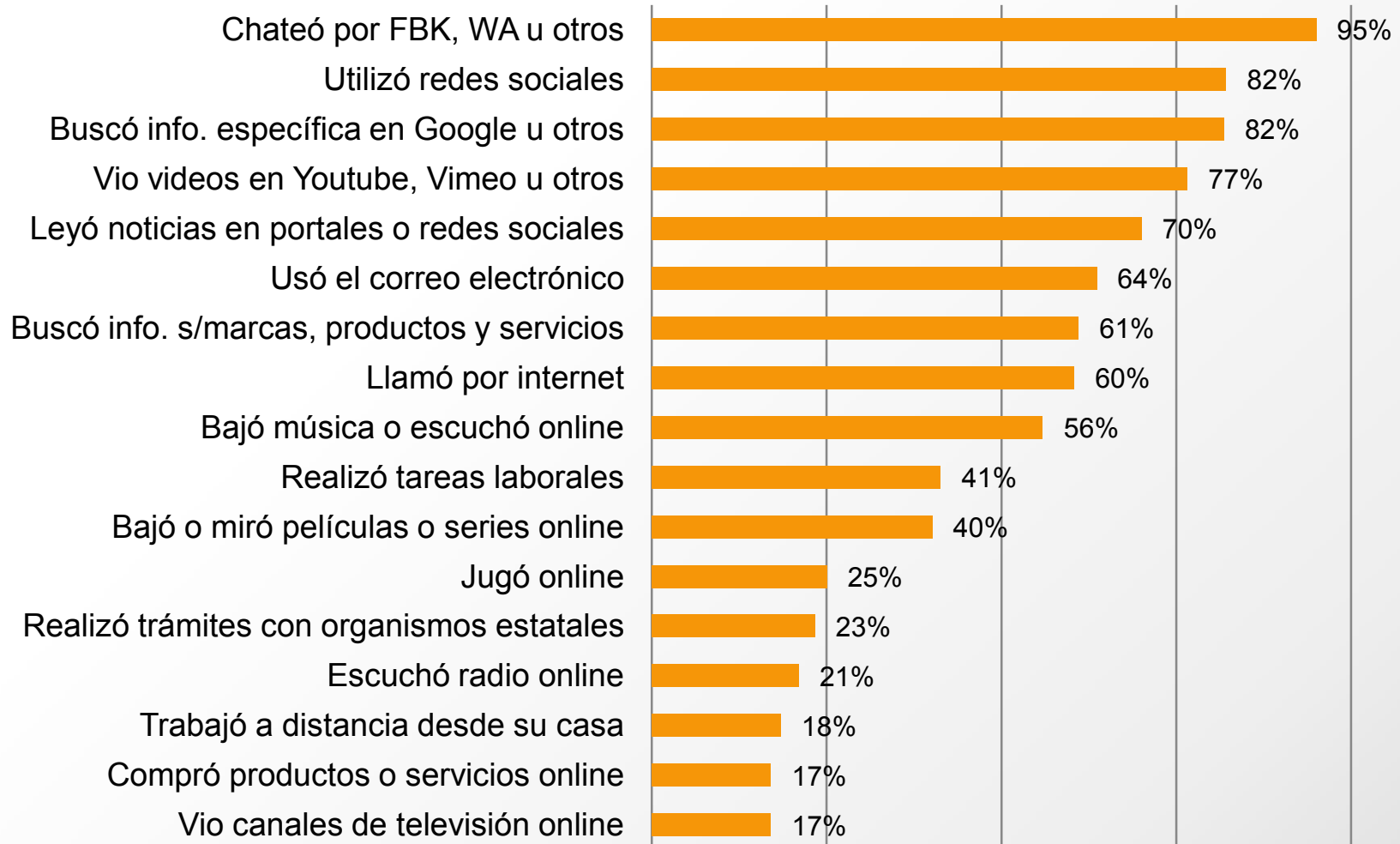
(universo: 2.541.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## 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: 1060 que usaron internet en la última semana)

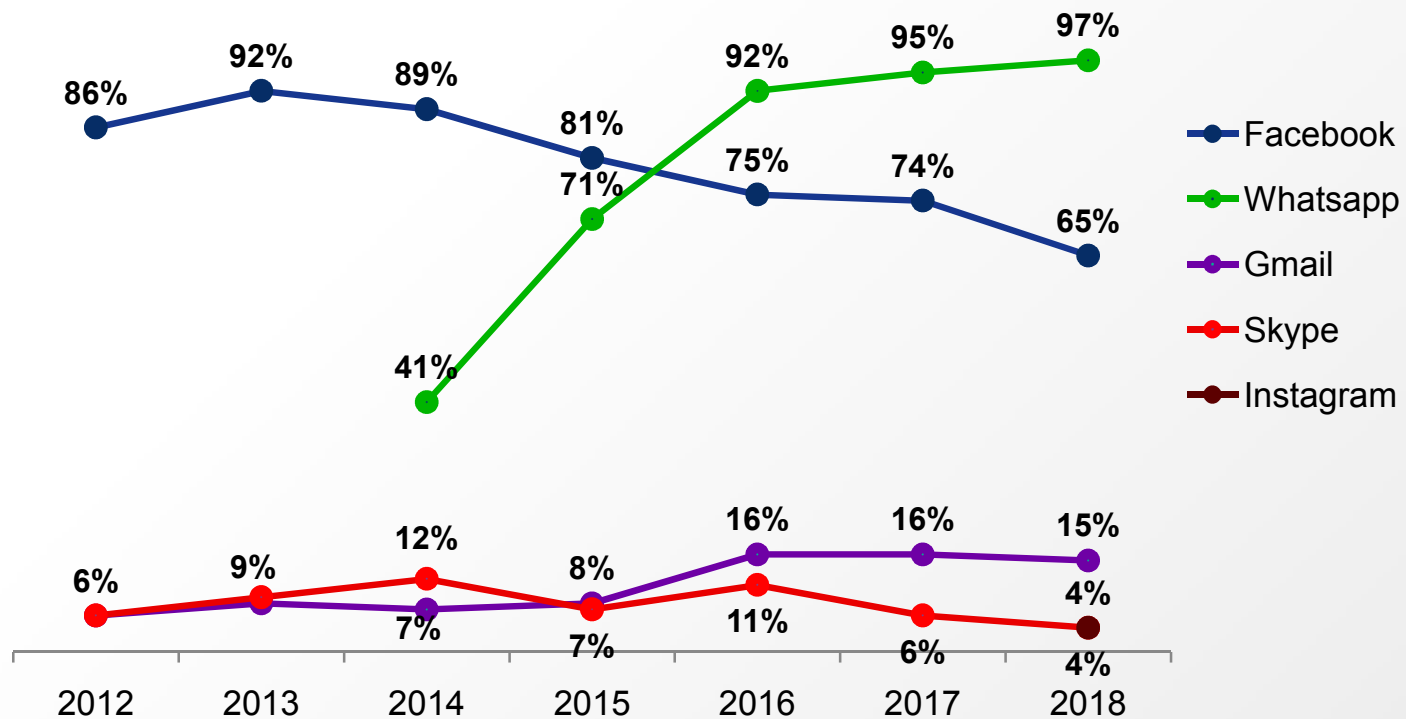




## Whatsapp es la plataforma “universal” para chatear. Sigue cayendo Facebook, aparece Instagram

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

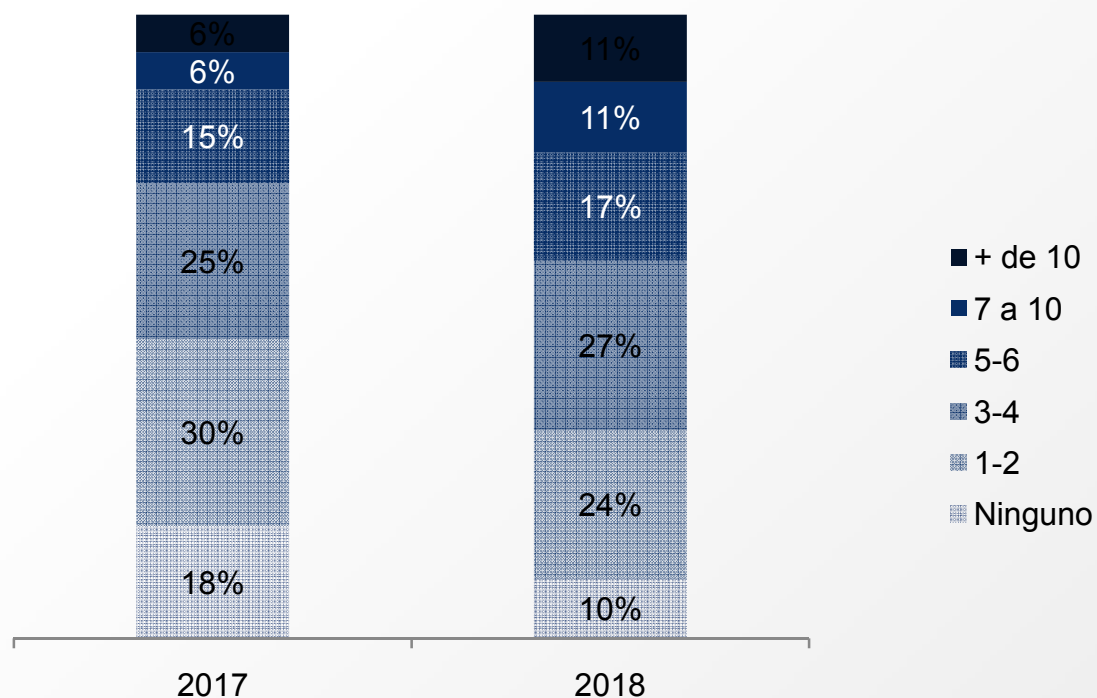
(base: 1963 que chatearon en la última semana)





## 9 de cada 10 internautas usan los grupos de WA. 4 de cada 10 usuarios integran 5 ó más grupos

¿En cuántos grupos de Whatsapp estás?  
De esos grupos, cuántos tenés silenciados?  
(base: 1907 usuarios de Whatsapp)

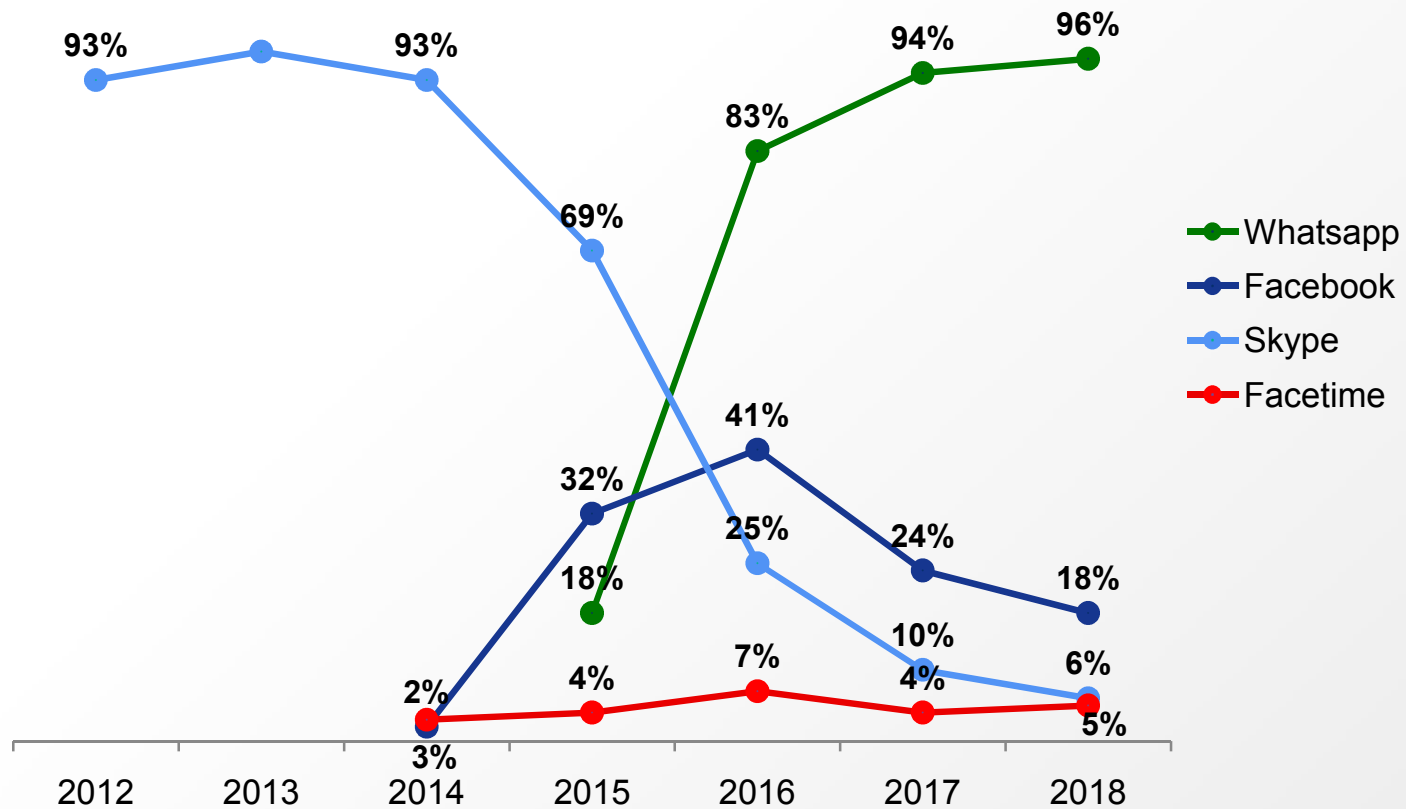


Cada usuario de Whatsapp integra un promedio de 4.6 grupos.  
2.6 de esos 4.6 están silenciados (57%)



## Whatsapp va hacia un cuasi monopolio 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)

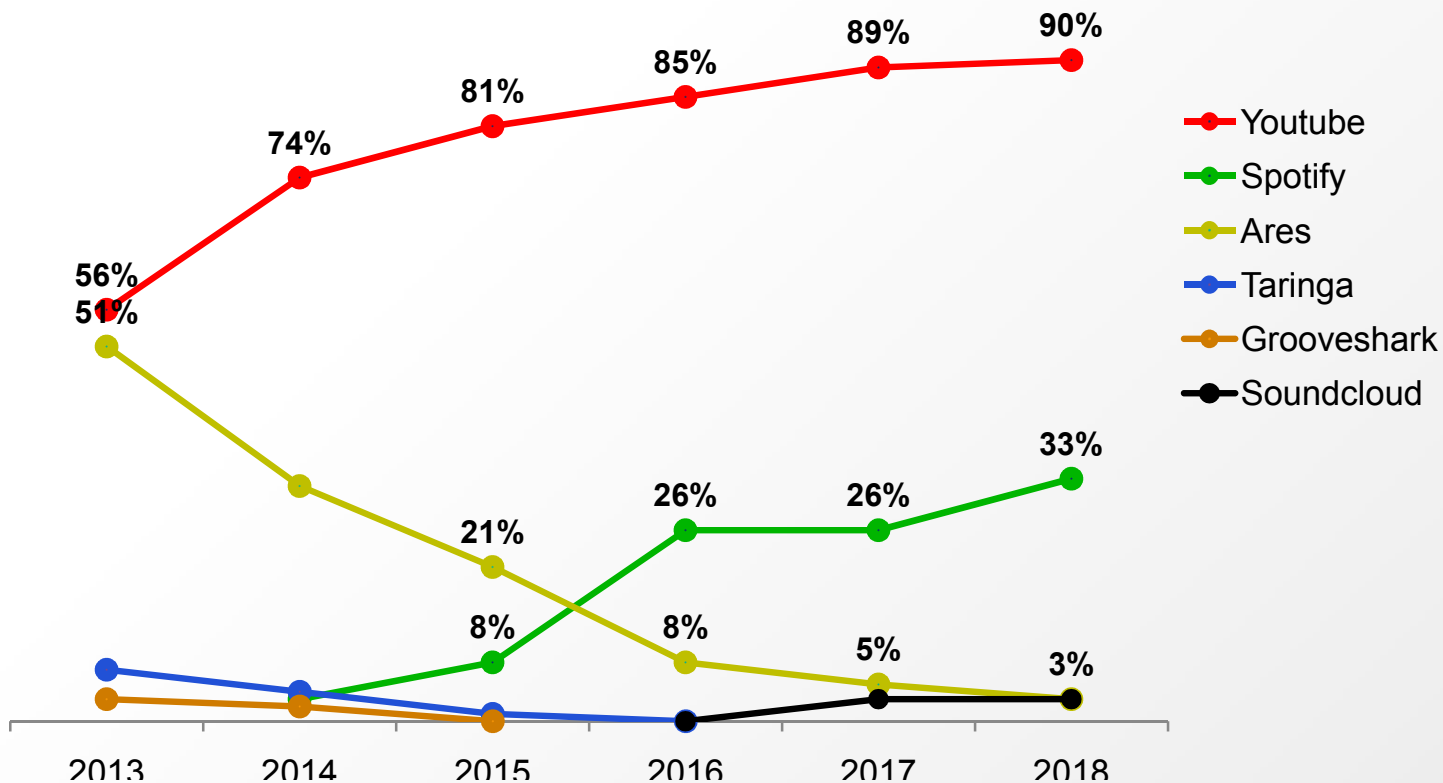




## Youtube mantiene su liderazgo como plataforma para escuchar música, Spotify sigue creciendo

¿Qué utilizás habitualmente para bajar música o escuchar online?

(base: 1270 que descargaron o escucharon música online en la última semana)





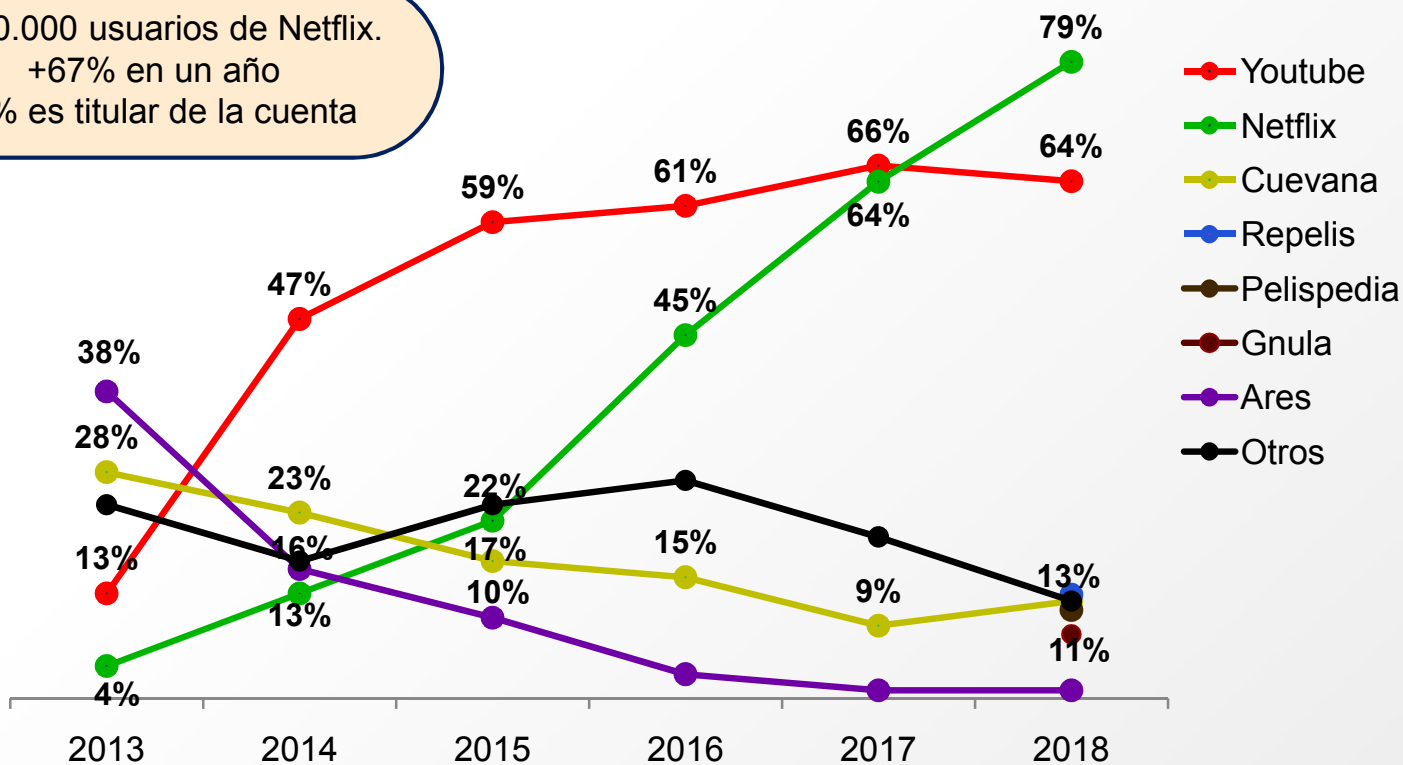


## Netflix superó a Youtube como opción para mirar películas o series online y superó el millón de usuarios

¿Qué utilizás habitualmente para bajar películas/series o miraras online?

(base: 1034 que miraron películas o series online en la última semana)

1.030.000 usuarios de Netflix.  
+67% en un año  
37% es titular de la cuenta



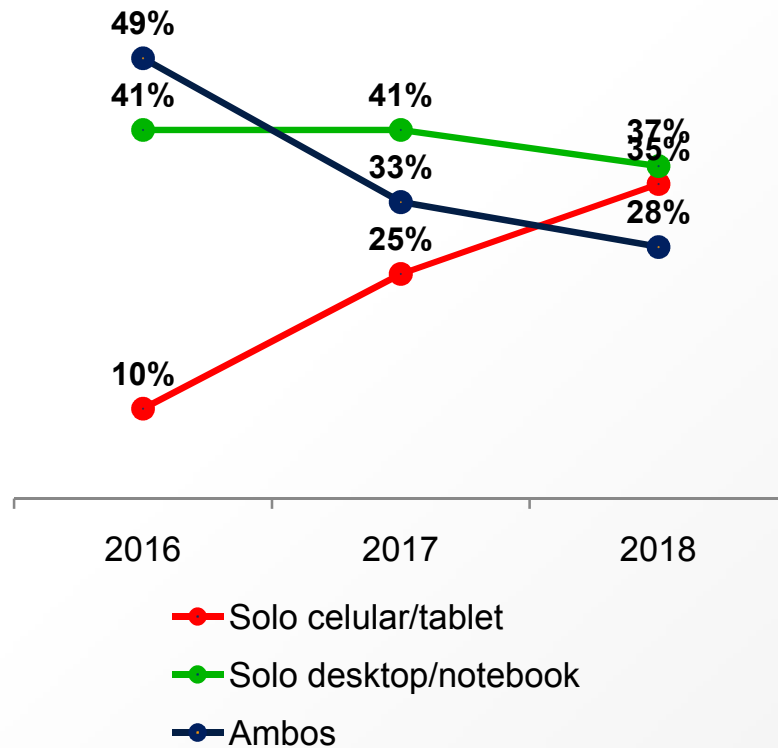


## Cada vez más personas escuchan música y miran películas exclusivamente desde un móvil

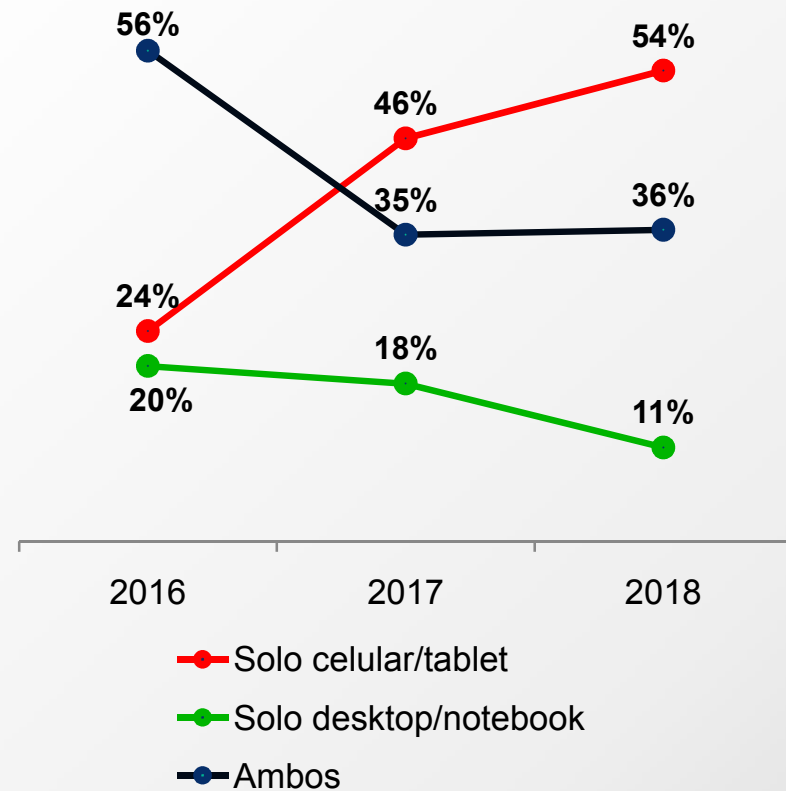
¿En qué dispositivos mirás películas? ¿Y en cuáles escuchás música?

(base: 1034 que miraron películas o series y 1270 que escucharon música en la última semana)

### ¿Cómo mirás películas?



### ¿Cómo escuchás música?

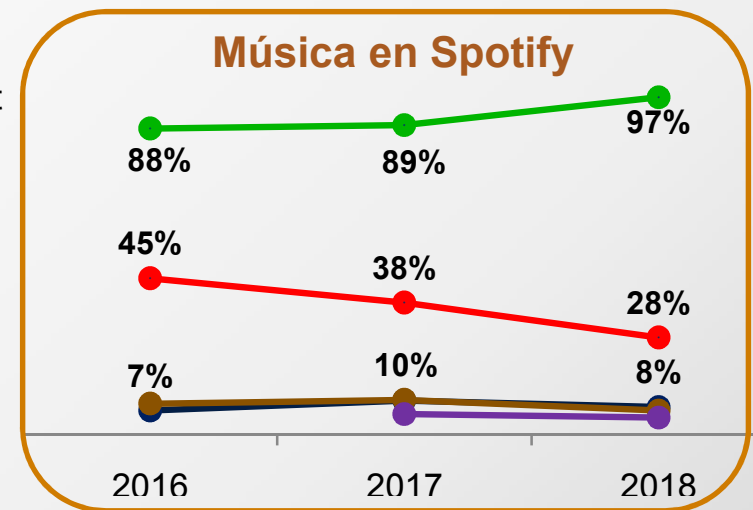
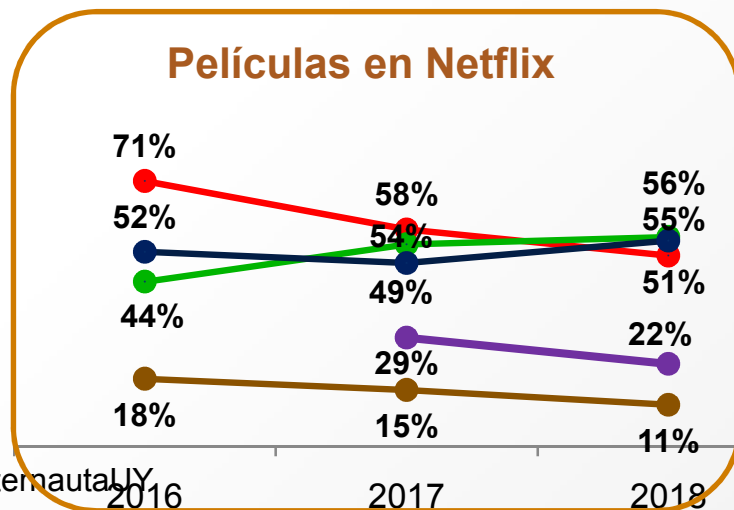
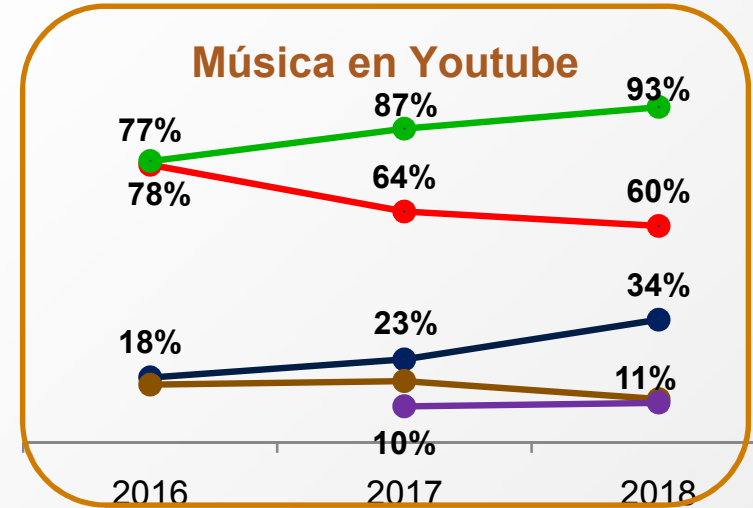
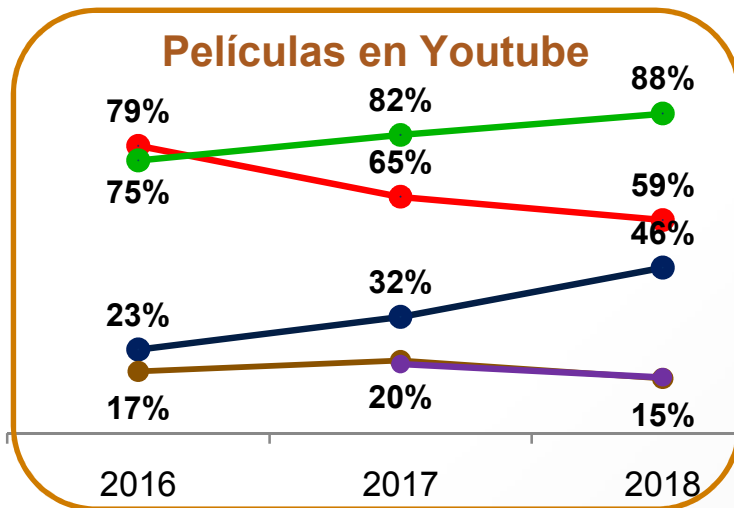




## El celular se impuso como el dispositivo preferido para cualquiera de las plataformas, tanto para mirar películas como para escuchar música

¿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)

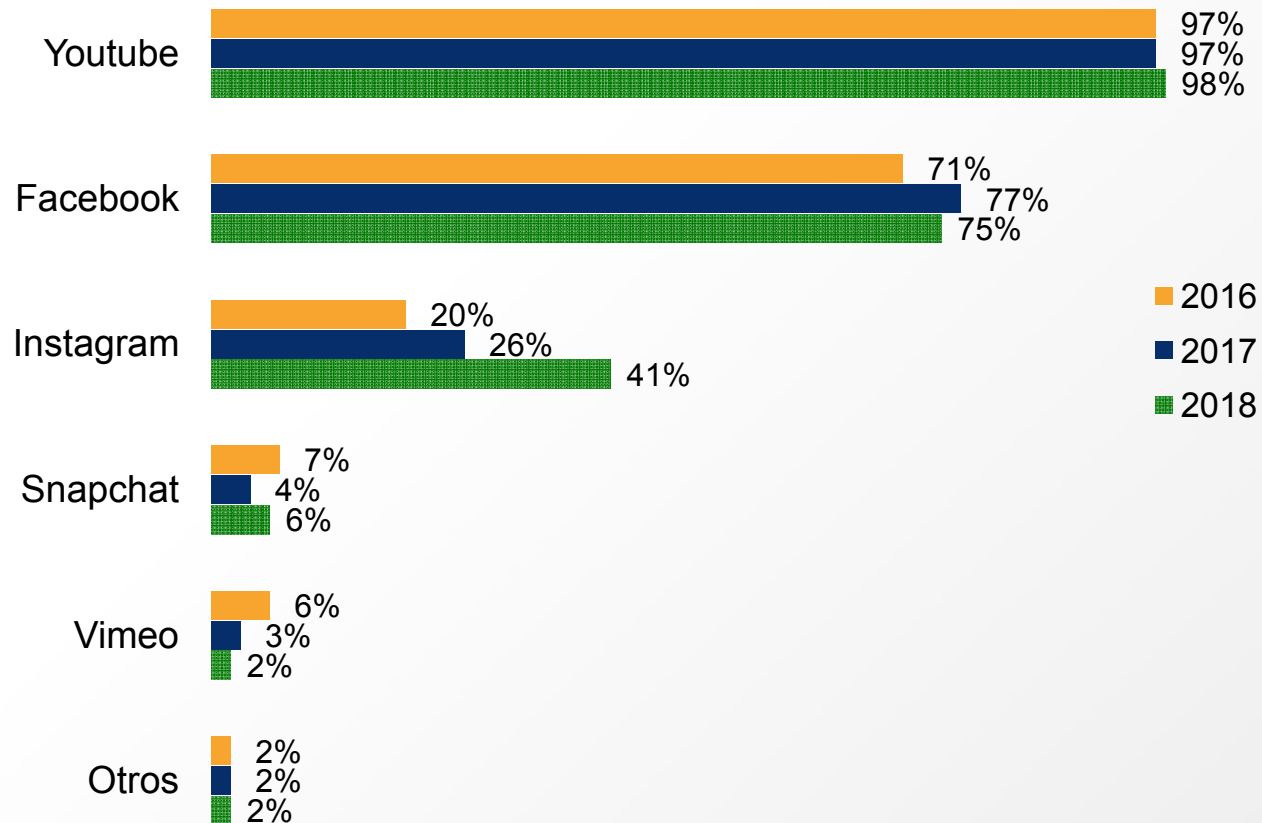




## Los videos se ven en Youtube, pero también en Facebook y cada vez más en Instagram (especialmente entre los más jóvenes)

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

(base: 1686 que vieron videos online en la última semana)

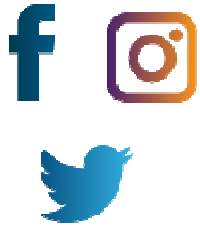




# Las redes sociales en Uruguay

---

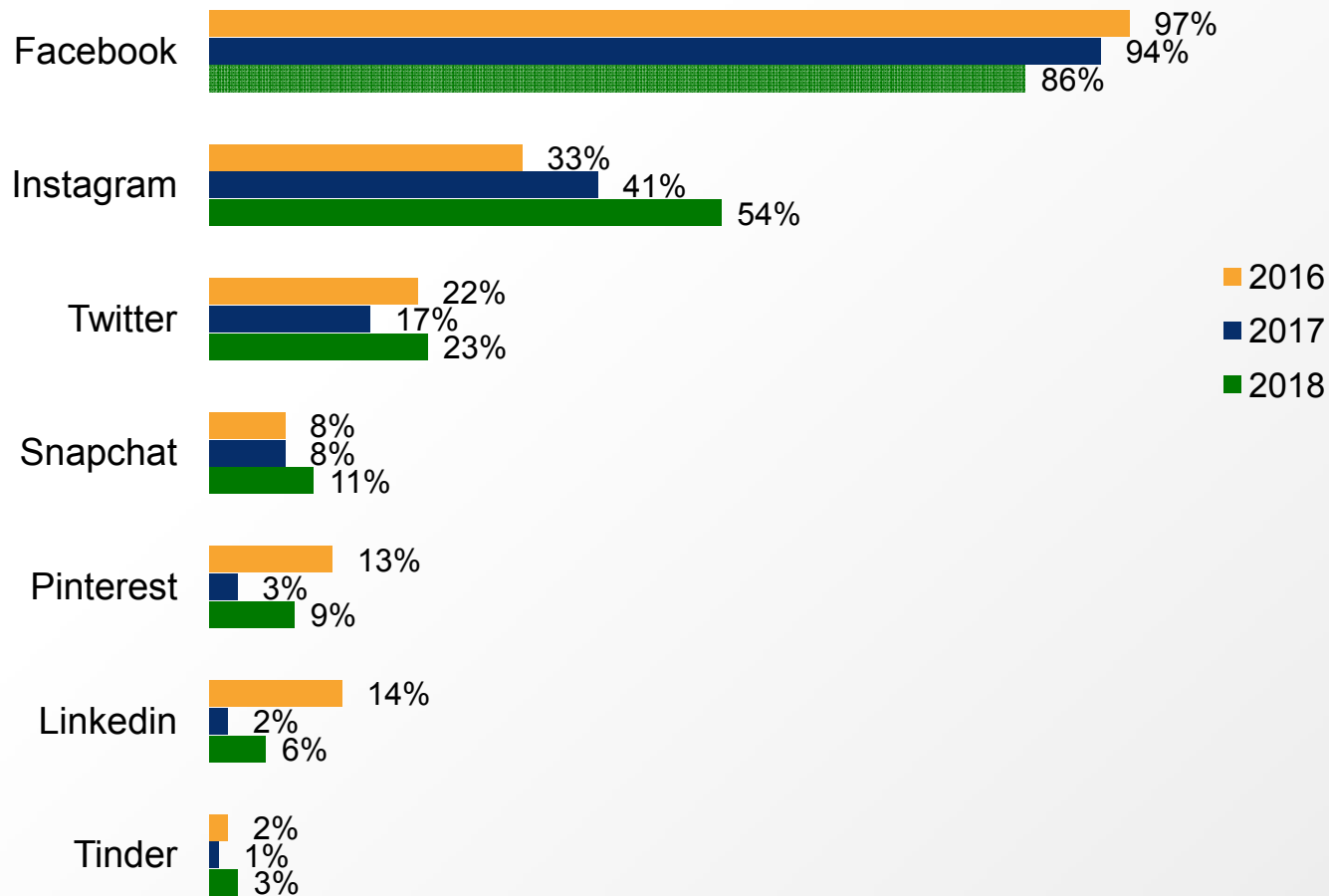
(universo: 2.541.000 usuarios de internet mayores de 12 años)



## Facebook sigue siendo la red usada por más personas, pero decrece. Crecen Instagram y Snapchat, vuelven a crecer Twitter, Pinterest y LinkedIn

*¿Qué redes sociales usa habitualmente?*

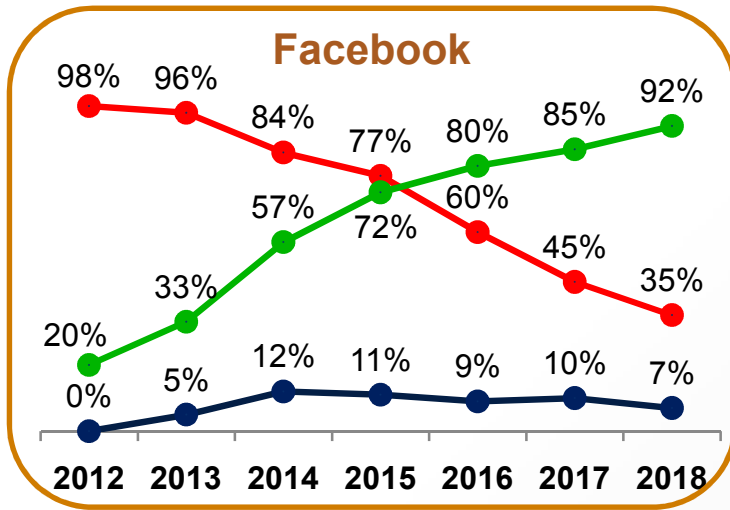
(base: 1957 usuarios habituales de redes sociales)



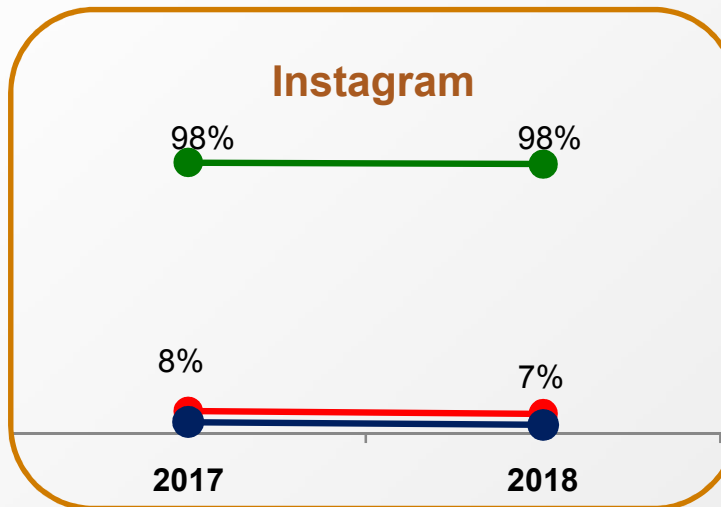
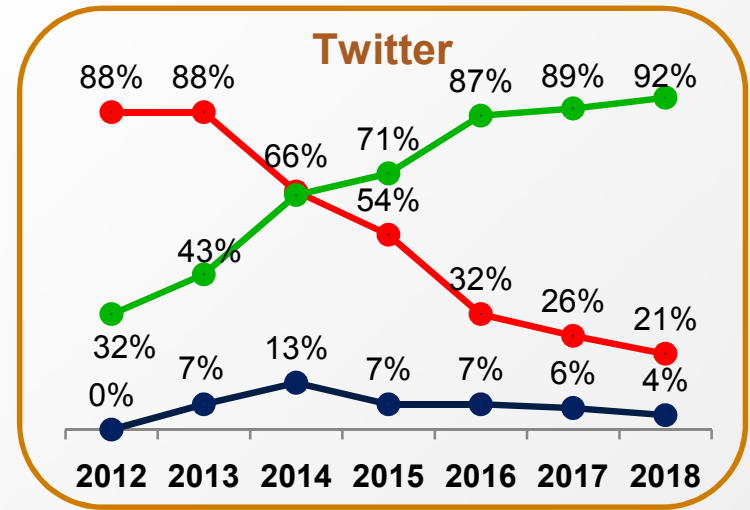


# Los móviles siguen ganando terreno sobre las computadoras para el uso de redes sociales

¿Desde qué dispositivo(s) utilizás Facebook habitualmente? ¿Y Twitter?  
¿E Instagram? (base: 1794 usuarios de Facebook, 439 de Twitter, 903 de Instagram)



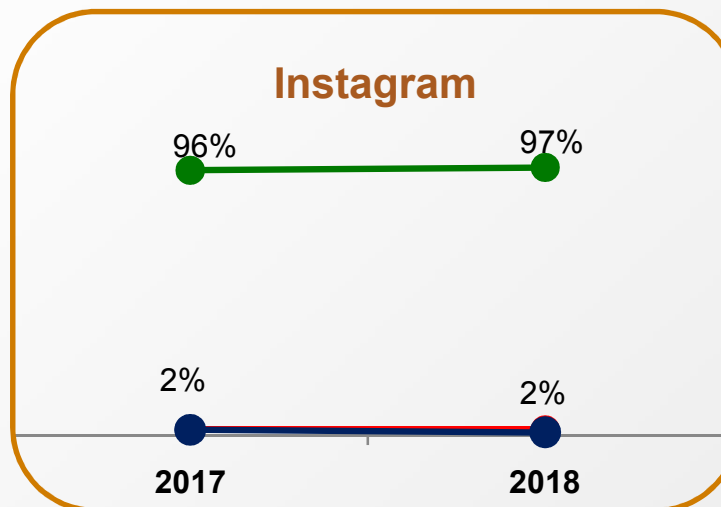
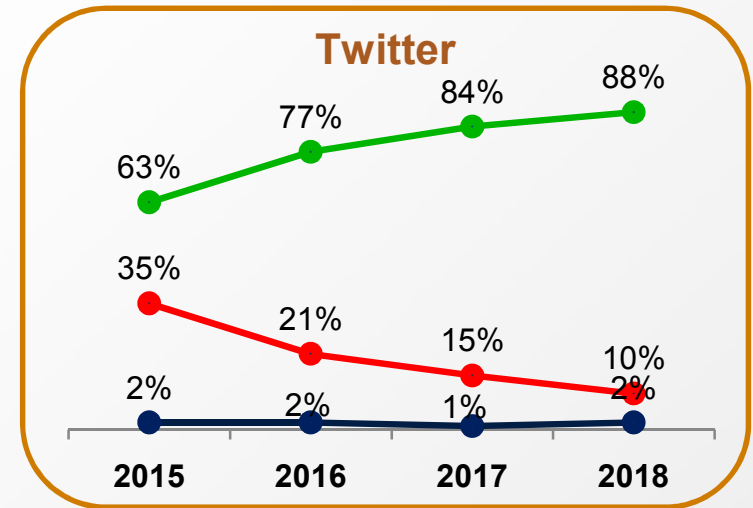
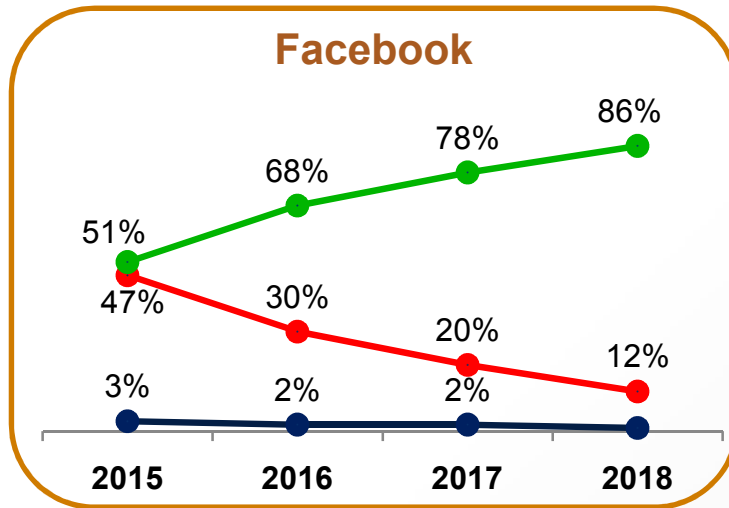
- Computadora
- Celular
- Tablet





## 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: 1794 usuarios de Facebook, 439 de Twitter, 903 de Instagram)



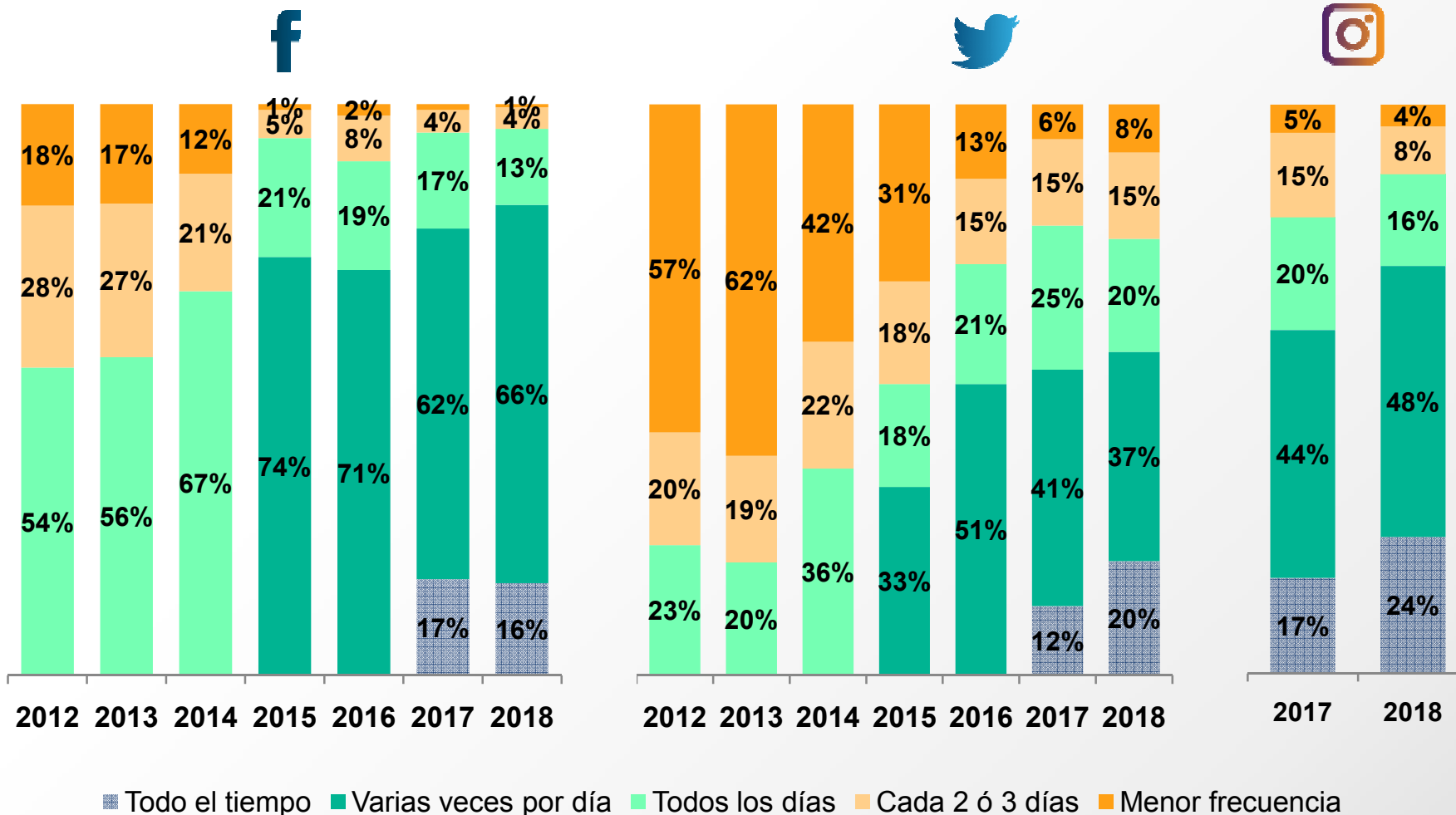




## Tiende a estancarse la frecuencia de uso de Facebook y siguen creciendo las de Twitter e Instagram

¿Con qué frecuencia usás Facebook? ¿Y Twitter?

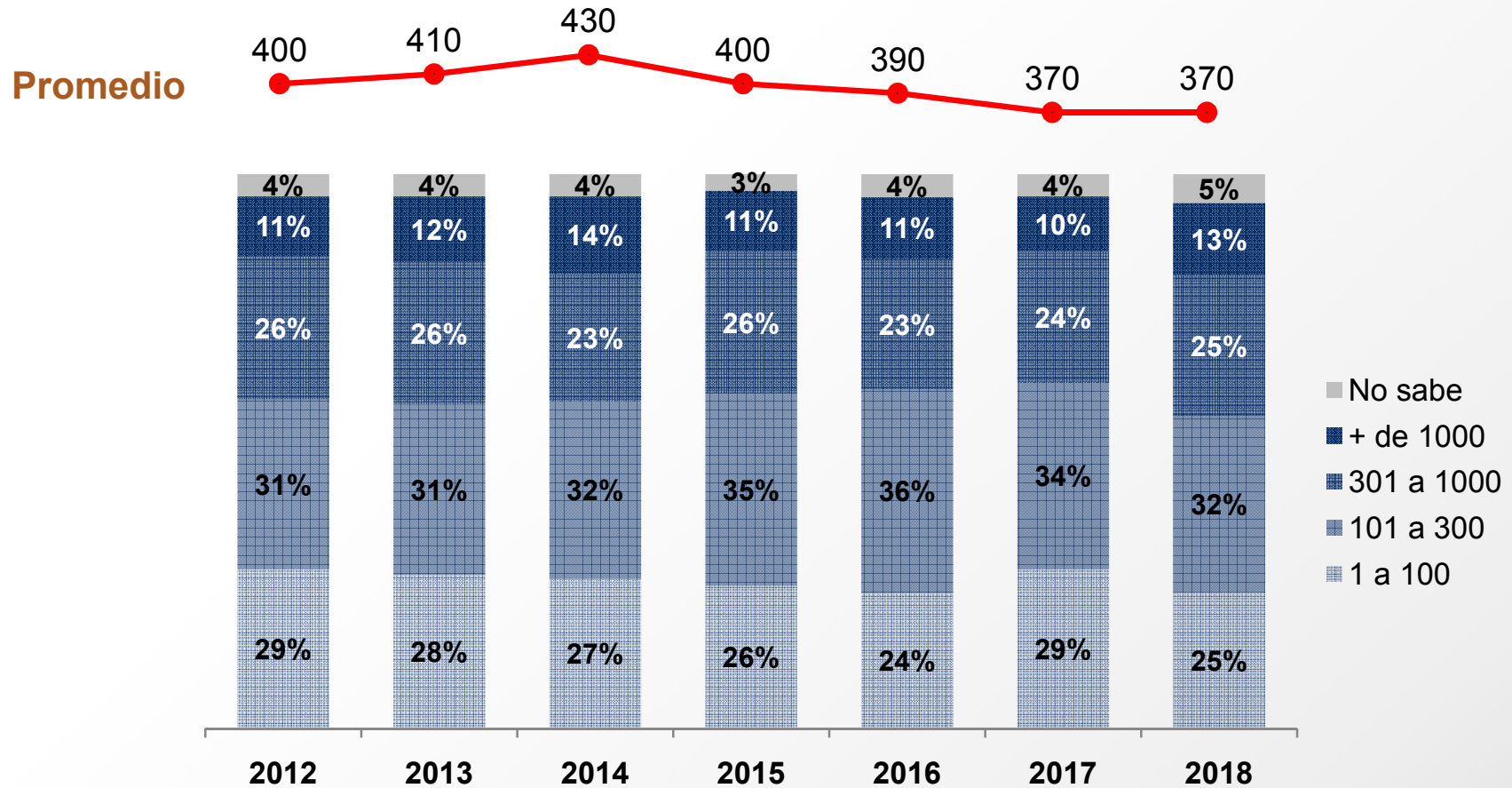
(base: 1794 usuarios de Facebook, 439 de Twitter y 903 de Instagram)





## El número promedio de contactos por usuario de Facebook se mantiene estable

¿Cuántos contactos o amigos tenés en Facebook aproximadamente?  
(base: 1794 usuarios de Facebook)



Un 36% de los usuarios de Facebook conoce personalmente a menos de la mitad de sus contactos

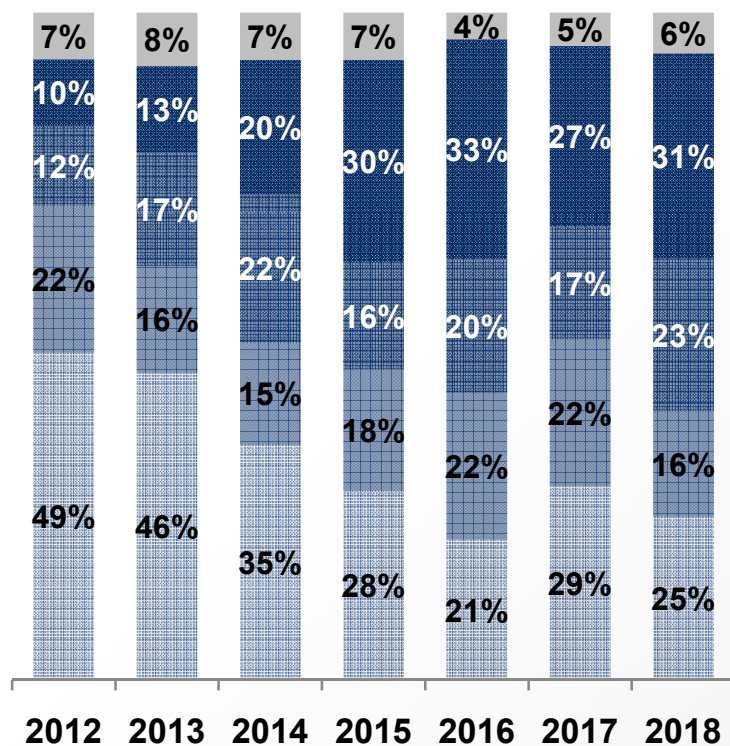


## Vuelve a crecer el nº de cuentas interconectadas en Twitter

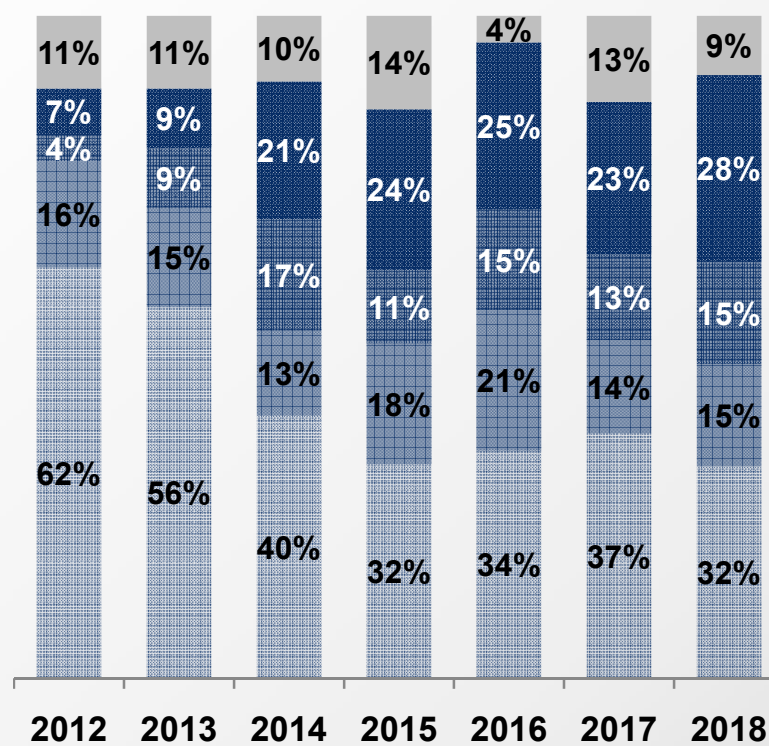
¿A cuántos contactos seguís en Twitter aproximadamente? ¿Y cuántos te siguen?

(base: 439 usuarios de Twitter)

### “Cuentas que sigo”



### “Cuentas que me siguen”



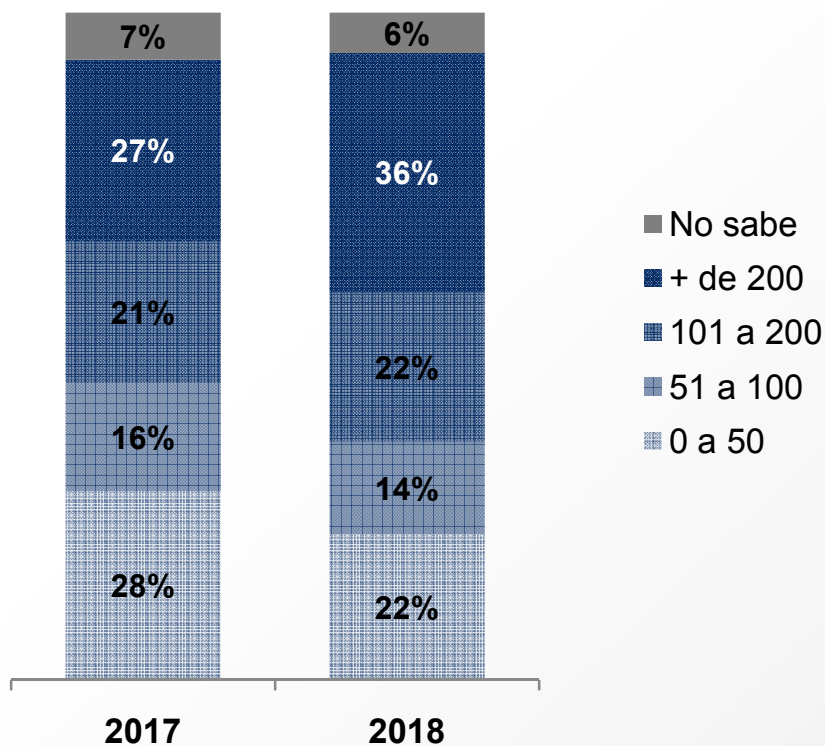


## Crece el promedio de cuentas seguidas por usuario de Instagram, pero sigue siendo muy inferior al de Facebook (aproximadamente la mitad)

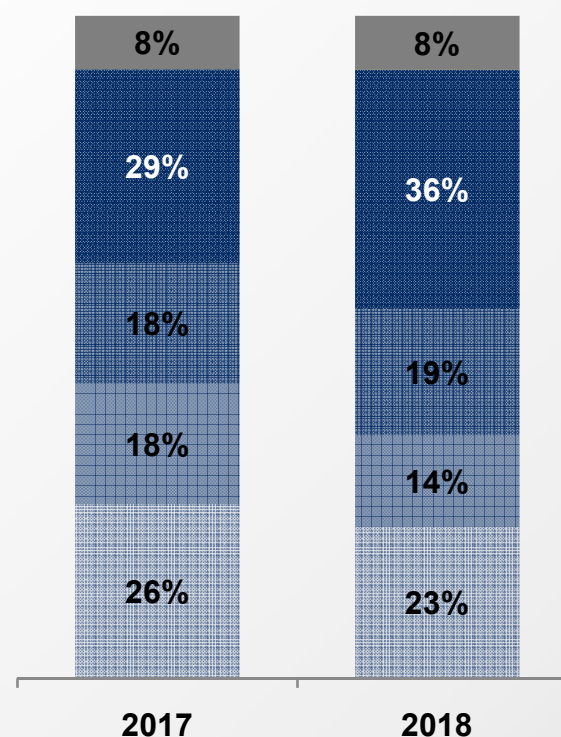
¿A cuántos contactos seguís en Instagram aproximadamente? ¿Y cuántos te siguen?

(base: 903 usuarios de Instagram)

### “Cuentas que sigo”



### “Cuentas que me siguen”



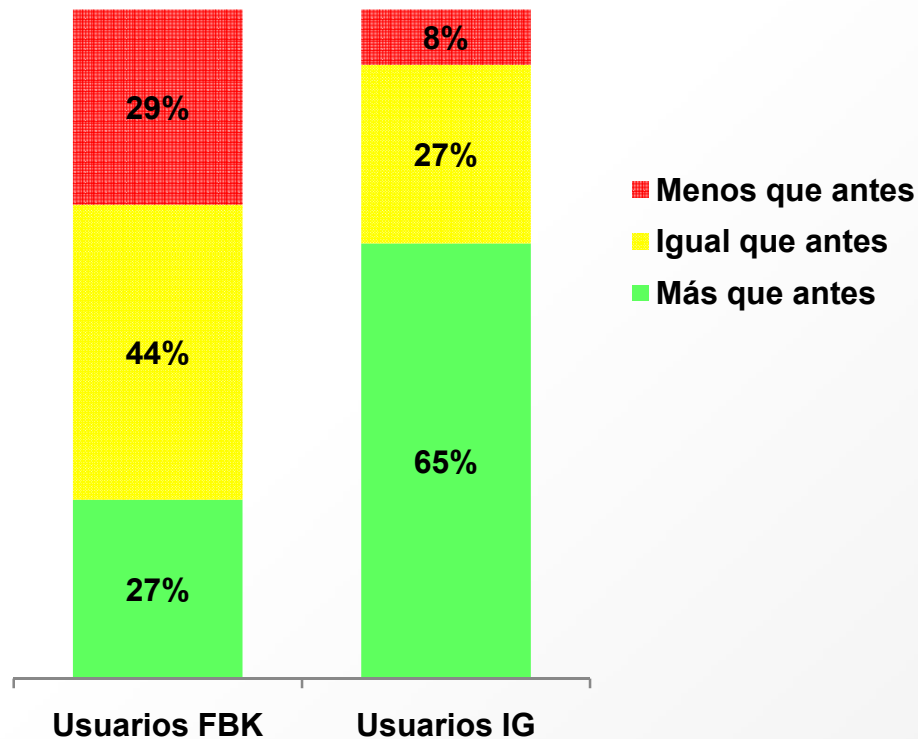


## Quienes usan Facebook e Instagram perciben que están reemplazando una red por la otra

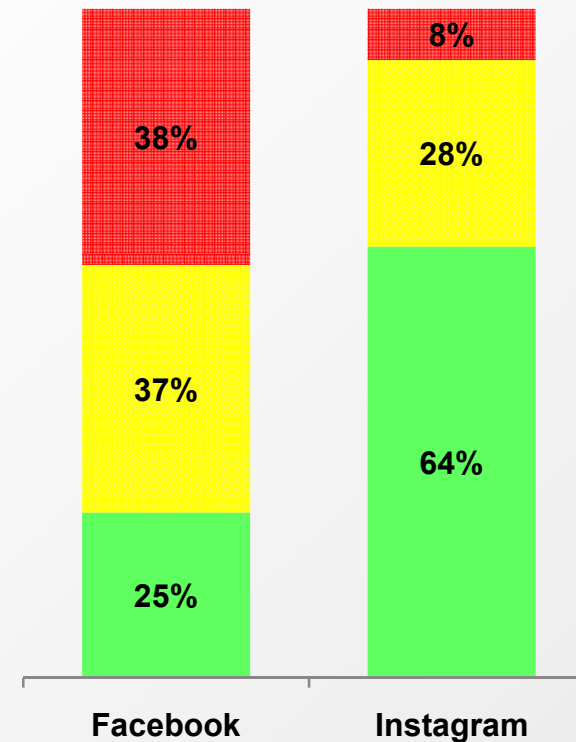
*Comparando con un año atrás, dirías que estás usando Instagram / Facebook más, igual o menos que antes?*

(base: 1794 usuarios de Facebook / 903 usuarios de Instagram)

### Total usuarios de c/red



### Usuarios de ambas redes

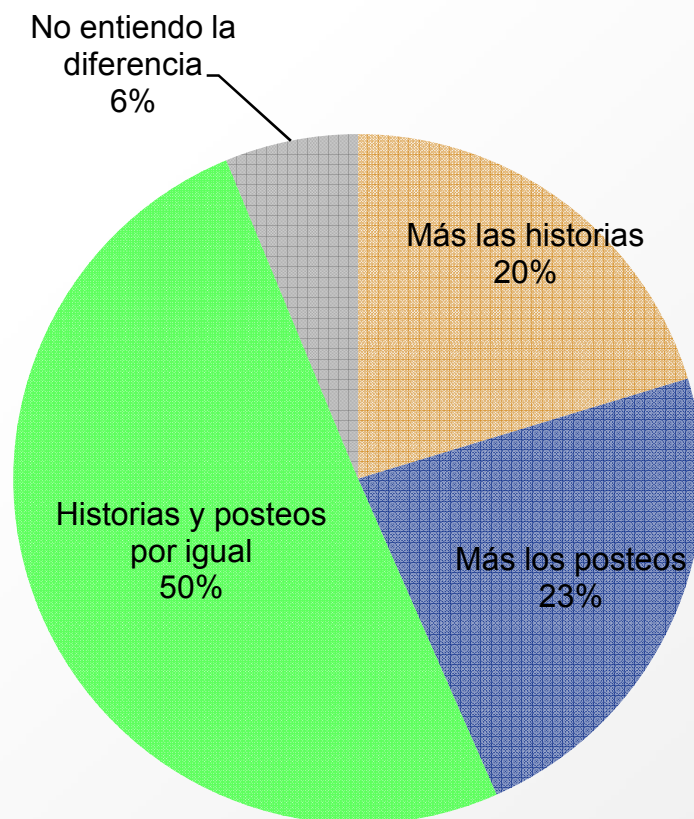




## No existe preferencia marcada por las historias o los posts de Instagram

¿Cuando entras a Instagram, mirás...?

(base: 903 usuarios de Instagram)

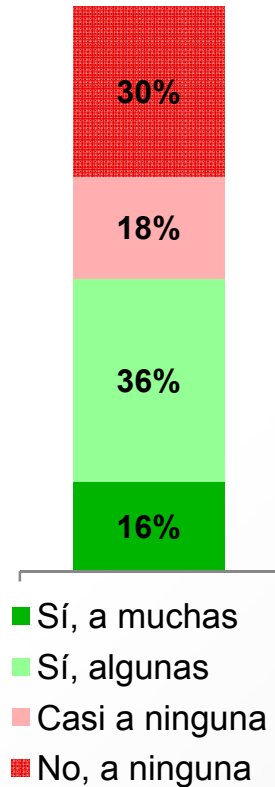




## Celebrities / Influencers

¿Seguís a alguna celebridad en las redes sociales? Pueden ser del mundo del espectáculo, comunicadores, periodistas, deportistas, o de cualquier otro ámbito.

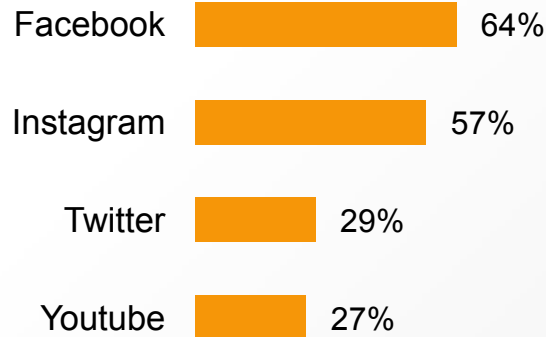
(base: 1941 usuarios de FBK/ IG/ TW / YT)



#InternautaUY

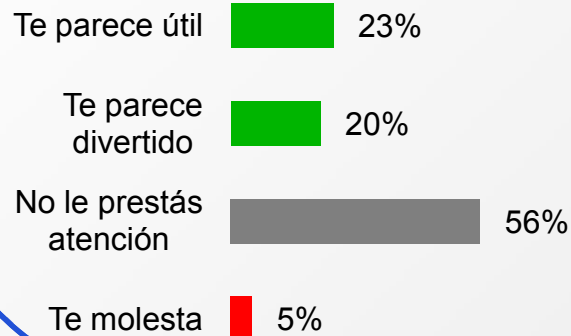
¿En qué redes seguís celebridades?

(base: 1355 que siguen alguna celebridad)



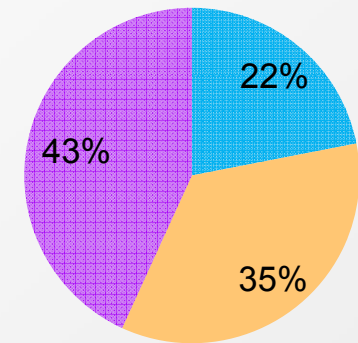
Cuando una celebridad recomienda una marca/ producto/ servicio/ evento

(base: 1355 que siguen alguna celebridad)



¿Seguís celebridades...?

(base: 1355 que siguen alguna)



- Más bien uruguayas
- Más bien de otros países
- Tanto unas como otras

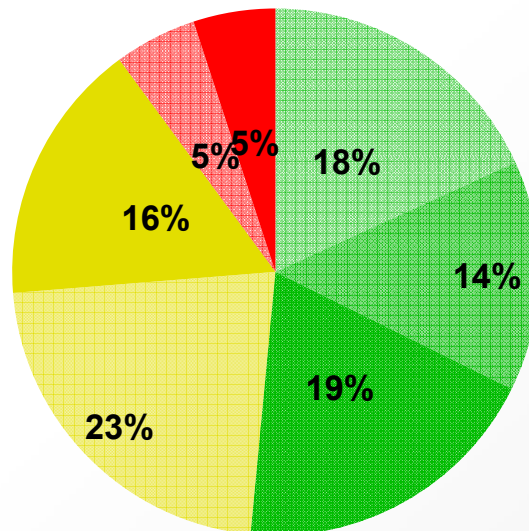


## Crece el % de quienes admiten ser bastante a totalmente adicto a las redes sociales

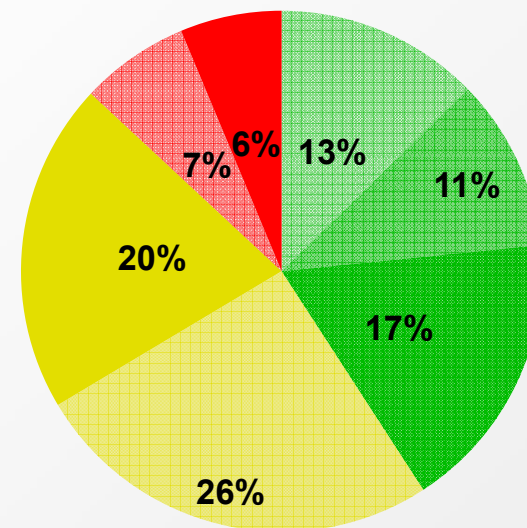
*¿En una escala del 1 al 7 en la que 1 es "nada dependiente" y 7 es "totalmente adicto/a", ¿cómo te autodefinirías en cuanto al uso de las redes sociales?*

(base: 1957 usuarios de redes sociales)

2017



2018



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



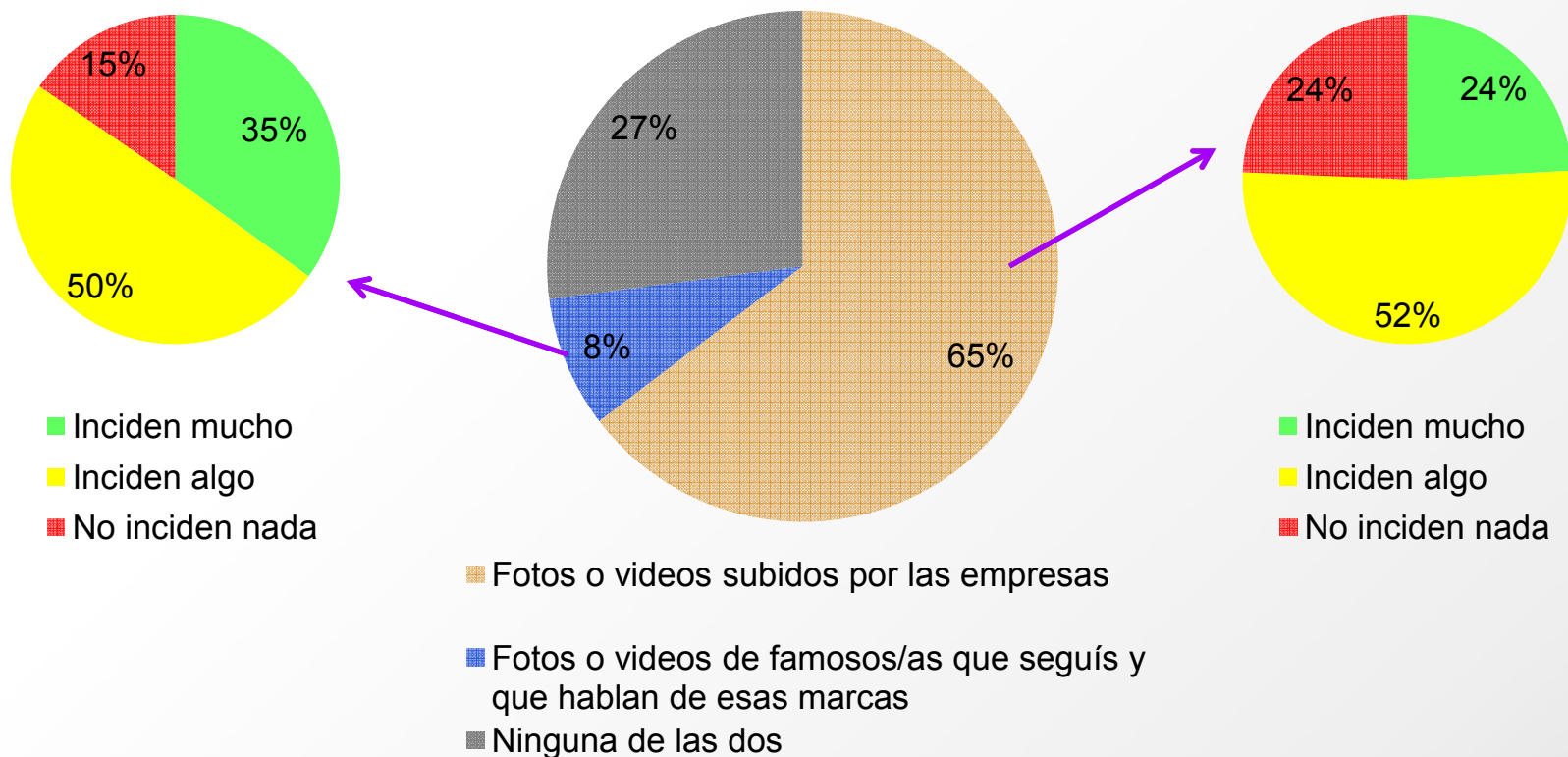


## Las fotos y videos de las empresas son preferidas sobre los posteos de los influencers, pero estos inciden más sobre las decisiones de compra

*Muchas empresas usan habitualmente las redes sociales para promocionar sus marcas y sus productos. ¿Cuál de estas dos formas te gusta más?*

*¿Cuánto dirías que incide cada modalidad en tus decisiones de compra?*

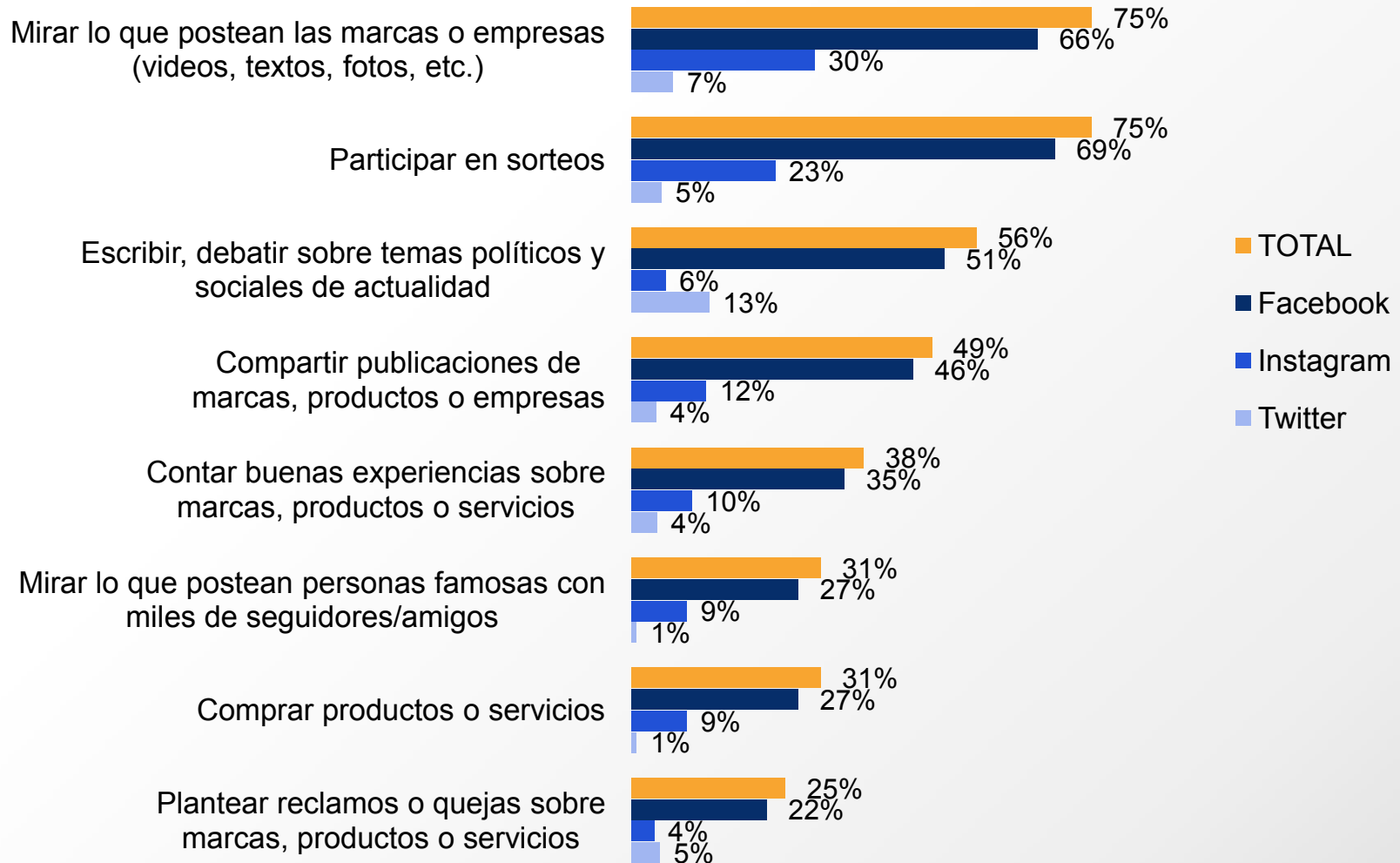
(base: 1941 usuarios de Facebook y/o Instagram)





## 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: 1957 usuarios de redes sociales)





# Las marcas en internet

---

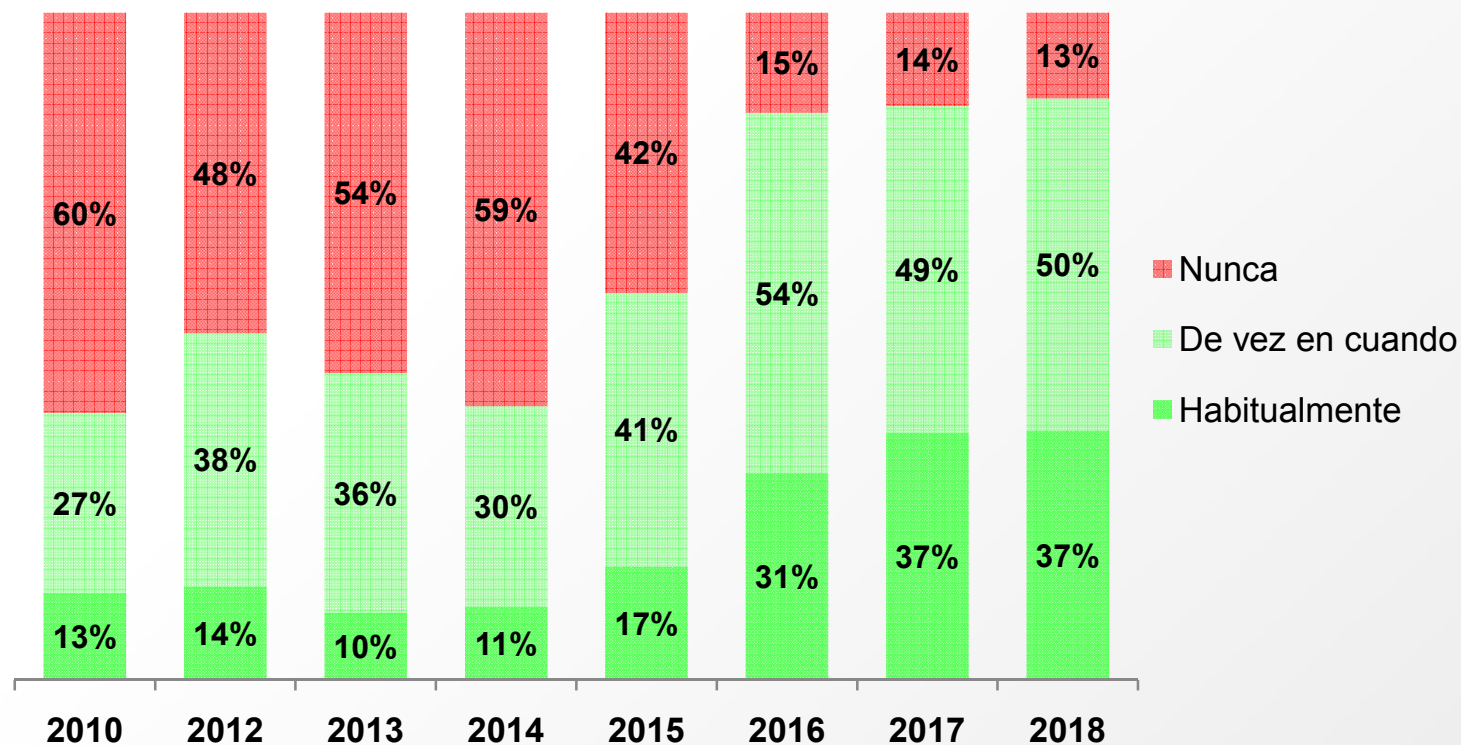
universo: 2.541.000 usuarios de internet mayores de 12 años



## Casi 9 de cada 10 usuarios de internet buscan información sobre marcas o empresas en internet, 950.000 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

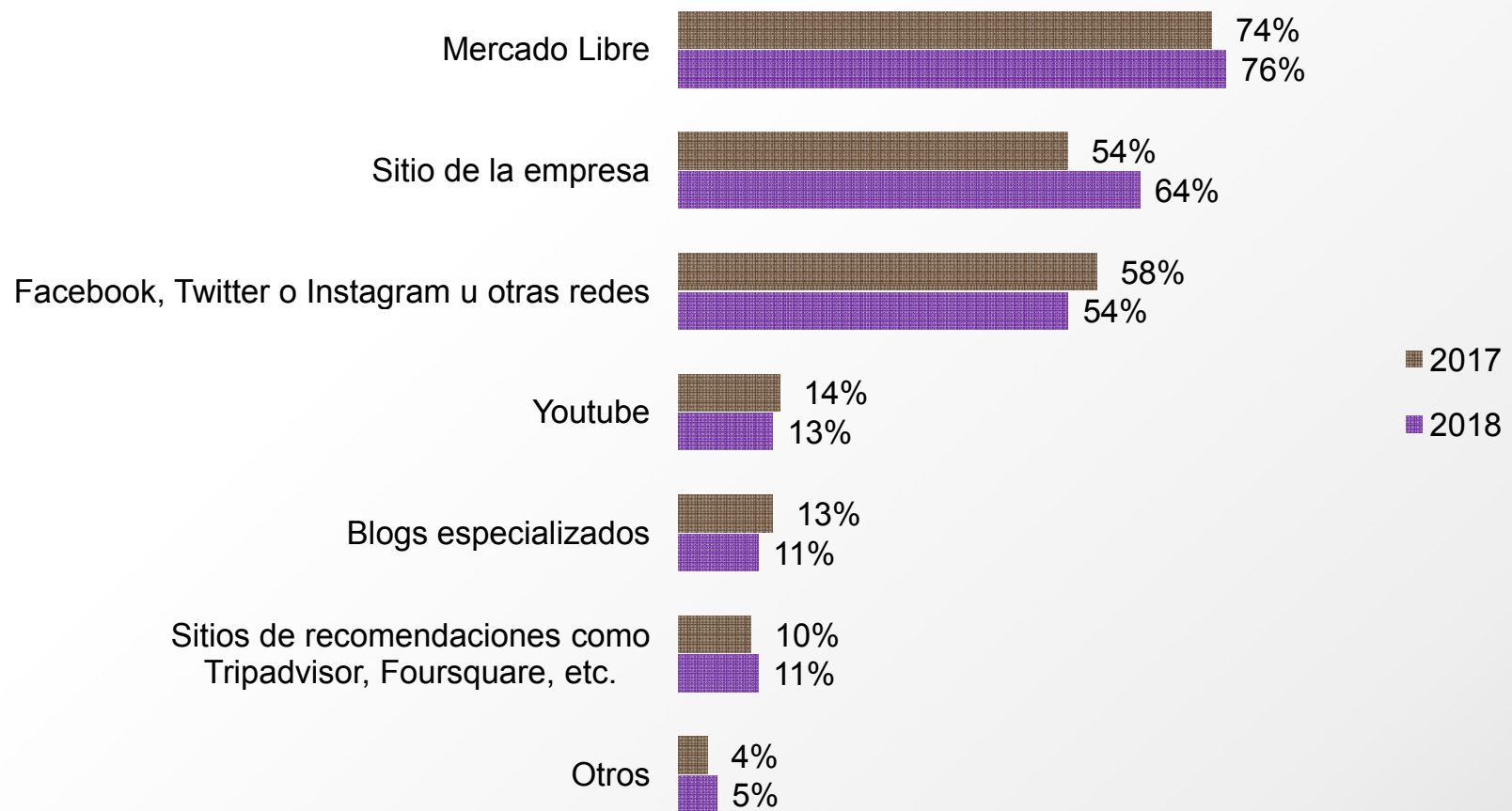




## Mercado Libre es una referencia para buscar información sobre productos, y crece el hábito de buscar en los sitios de las empresas

*¿Dónde buscás o lees esa información?*

(base: 1743 que buscan precios e información sobre productos y marcas en internet)



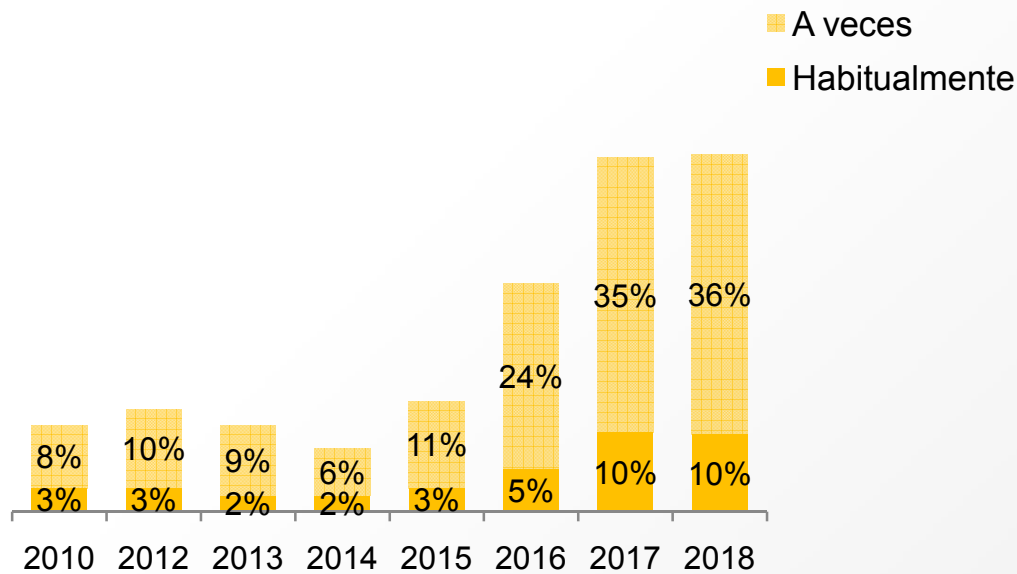


## 46% de los internautas escribe comentarios sobre marcas, 83% lee lo que escriben otros

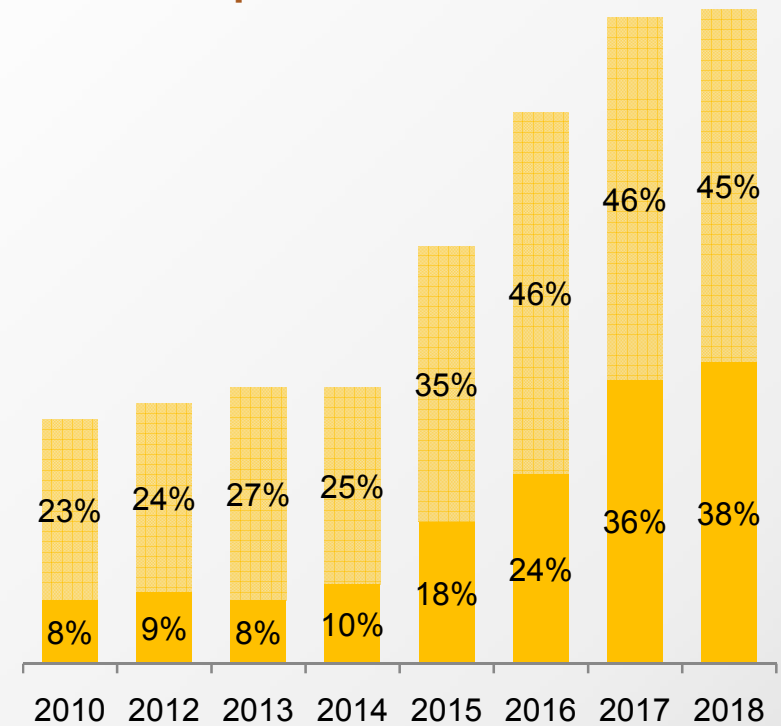
*¿Escribís comentarios o calificaciones sobre empresas, productos y marcas en internet? ¿Y lees los que otras personas escriben?*

(base: 2000 usuarios de internet)

### Escriben sobre marcas



### Leen lo que otros escriben



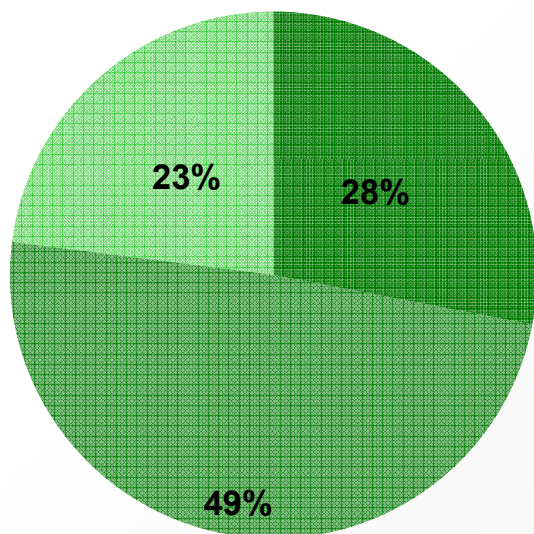


## Crece la incidencia de los comentarios de otros compradores en las decisiones de compra

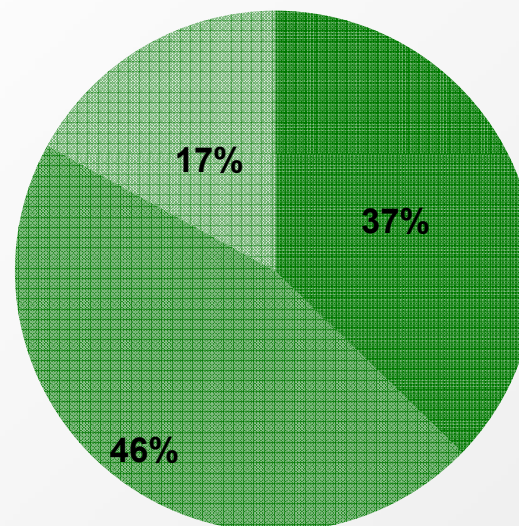
*¿Cuánto inciden los comentarios de otros compradores en tu decisión de compra?*

(base: 765 que leen habitualmente los comentarios de otras personas sobre productos y marcas)

**2017**



**2018**



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



# Internet en el celular

---

**(universo: 2.541.000 usuarios de internet mayores de 12 años)**

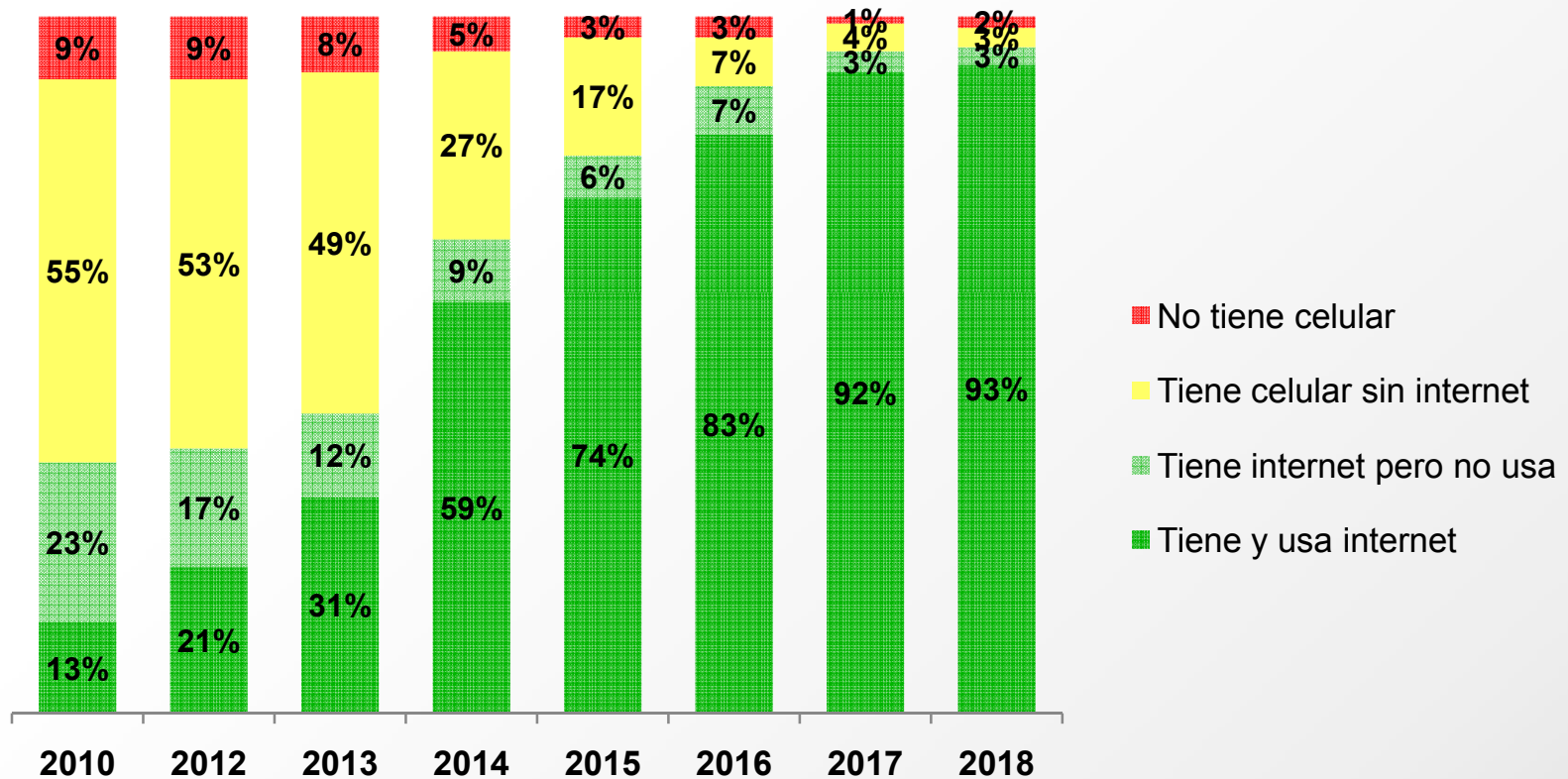




## La casi totalidad de los usuarios de internet se conecta desde un móvil

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

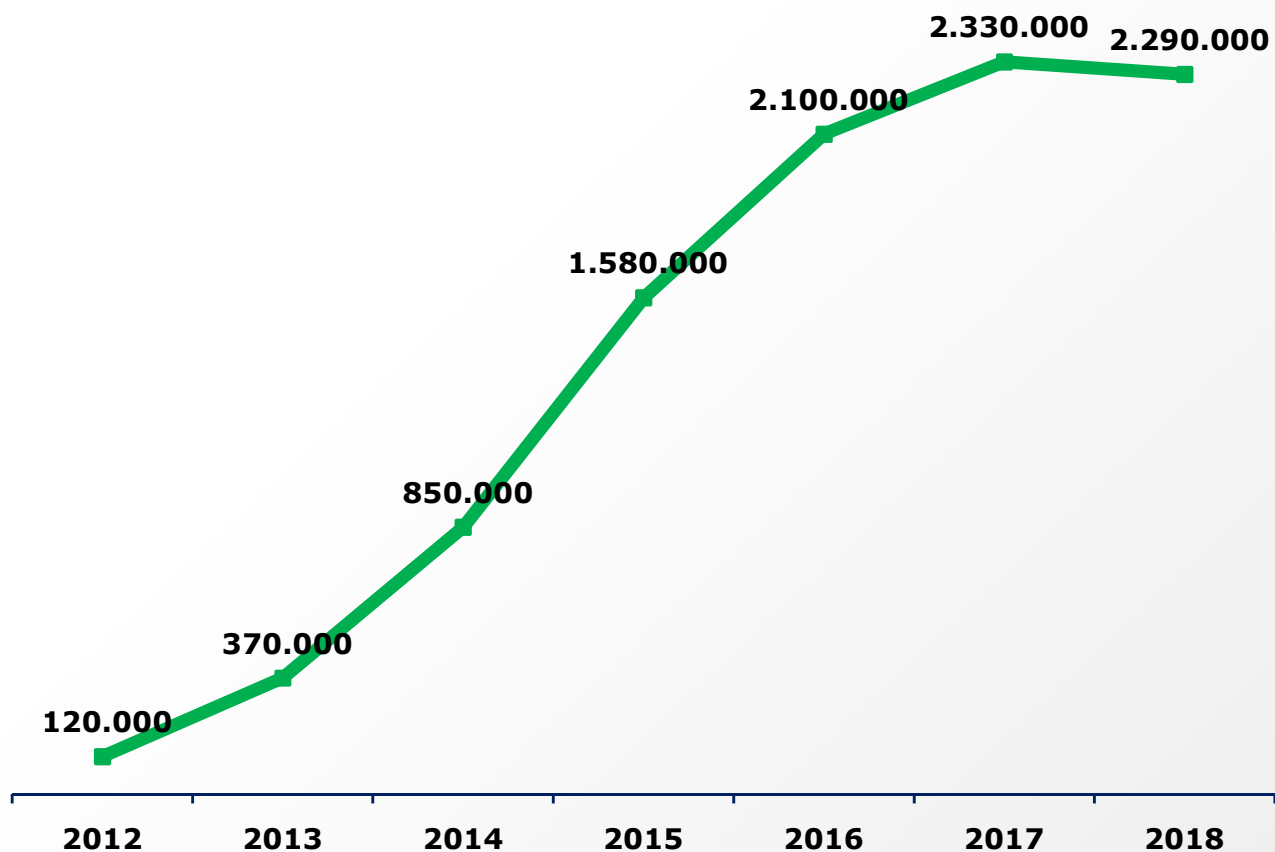
Base: 2000 usuarios de internet





## El número de personas con smartphone parece haber llegado a un techo de 2,3 millones

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

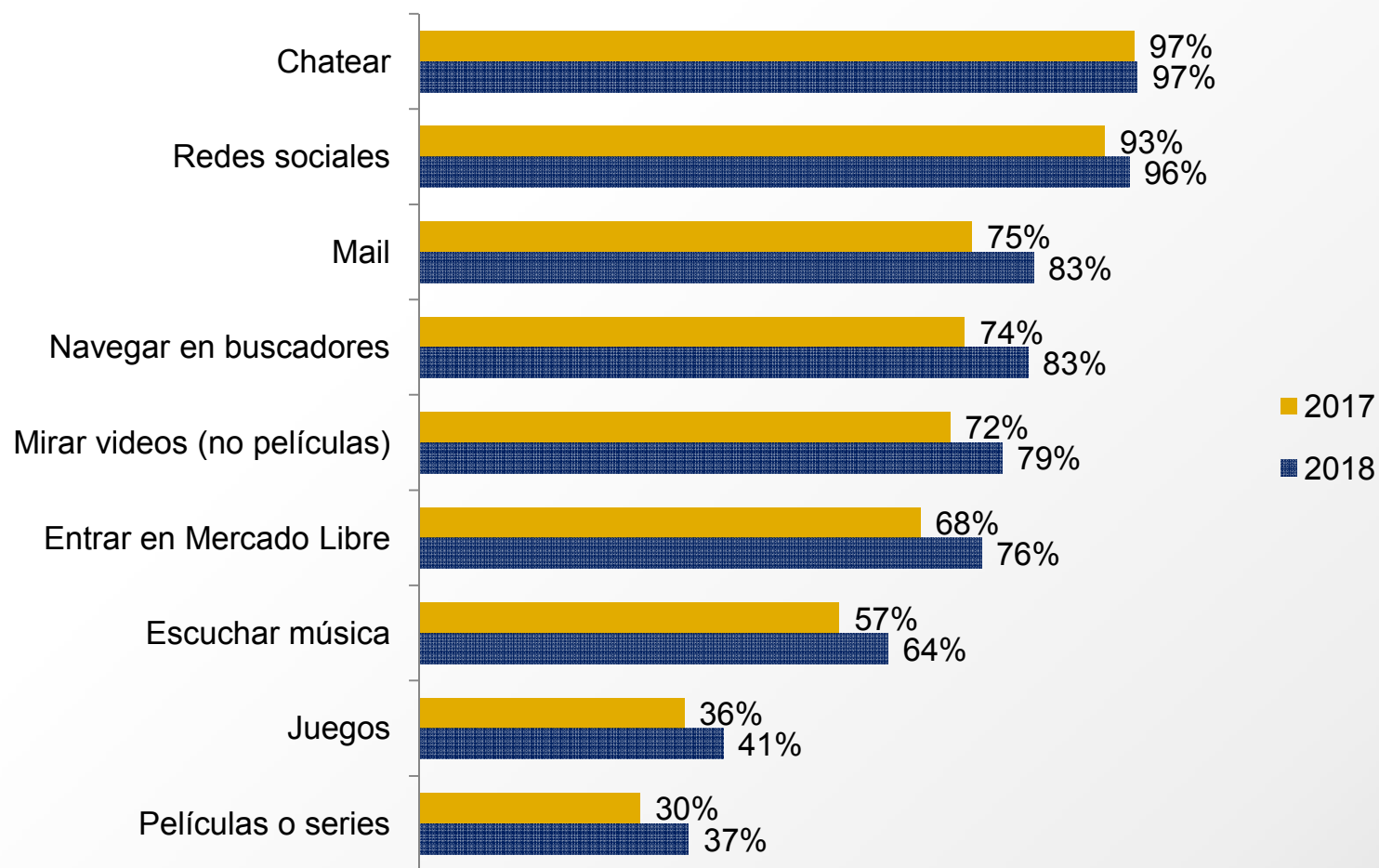




## Los usos de internet en el celular se diversifican cada vez más

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

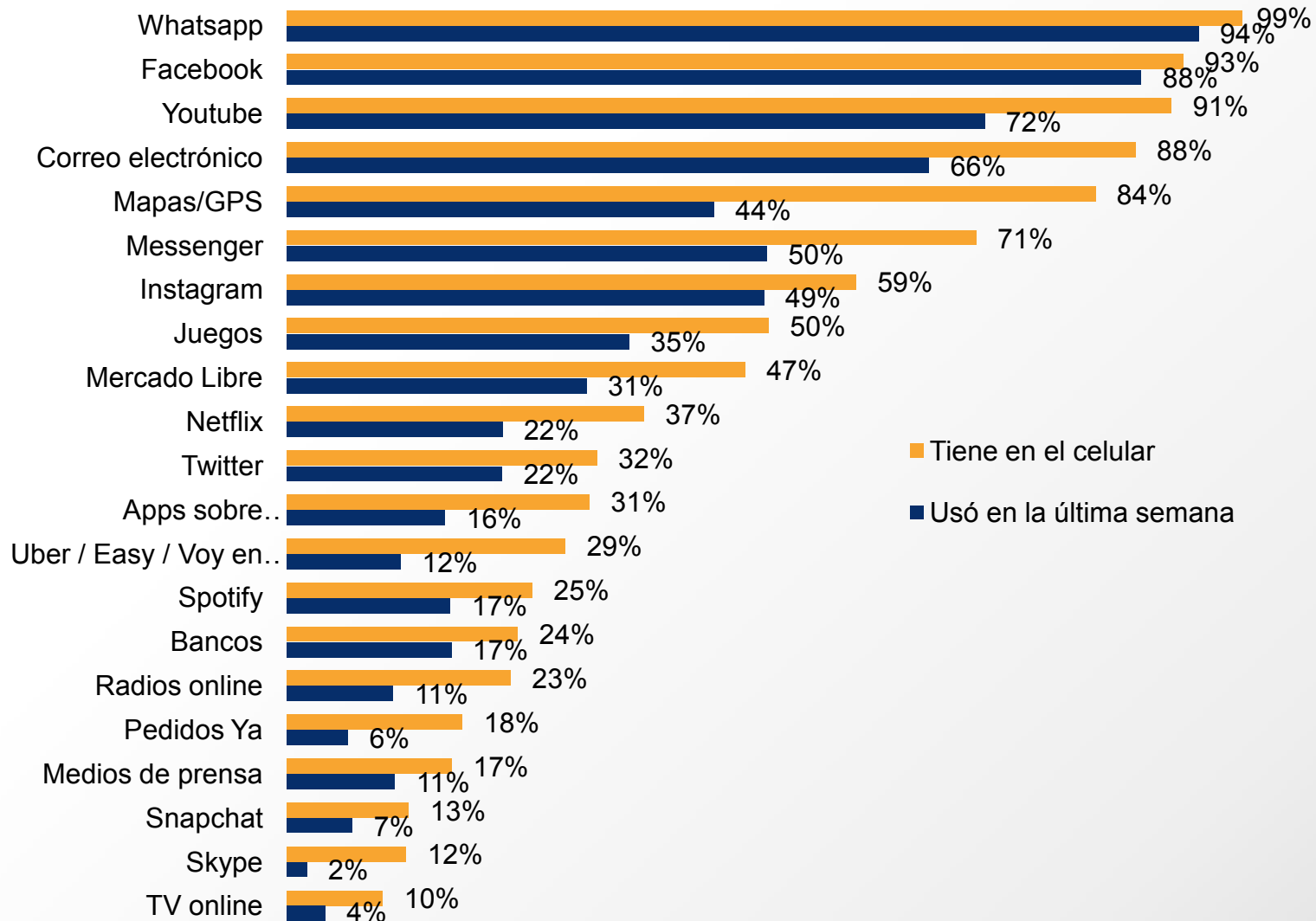
(lista predeterminada, base: 1800 con smartphone)





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

¿Qué aplicaciones tenés en tu celular? ¿Cuáles has usado en la última semana?  
(Base: 1800 que tienen smartphone)





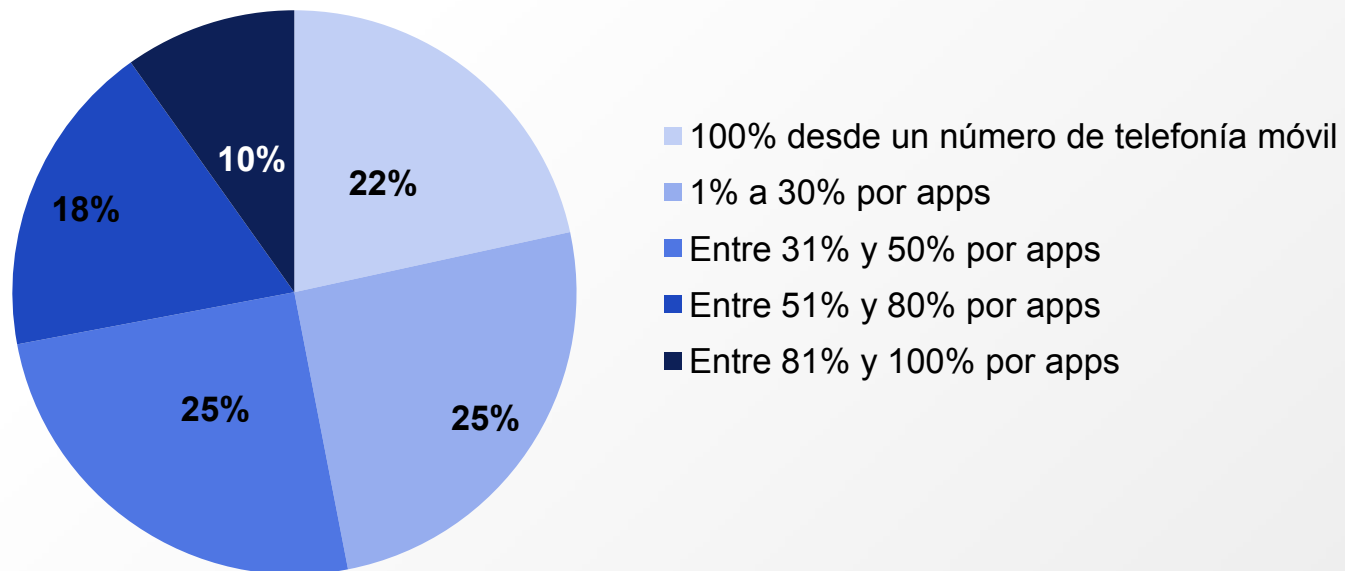
## La mitad de los usuarios de celular hace más del 30% de sus llamadas por Whatsapp u otras apps

De cada 10 llamadas de voz que hacés desde tu celular, cuántas dirías que son aproximadamente...

Desde tu número de Antel, Movistar o Claro

Usando Whatsapp, Messenger u otras aplicaciones

(base: 1912 con acceso a internet desde el celular)





# Las compras online

---

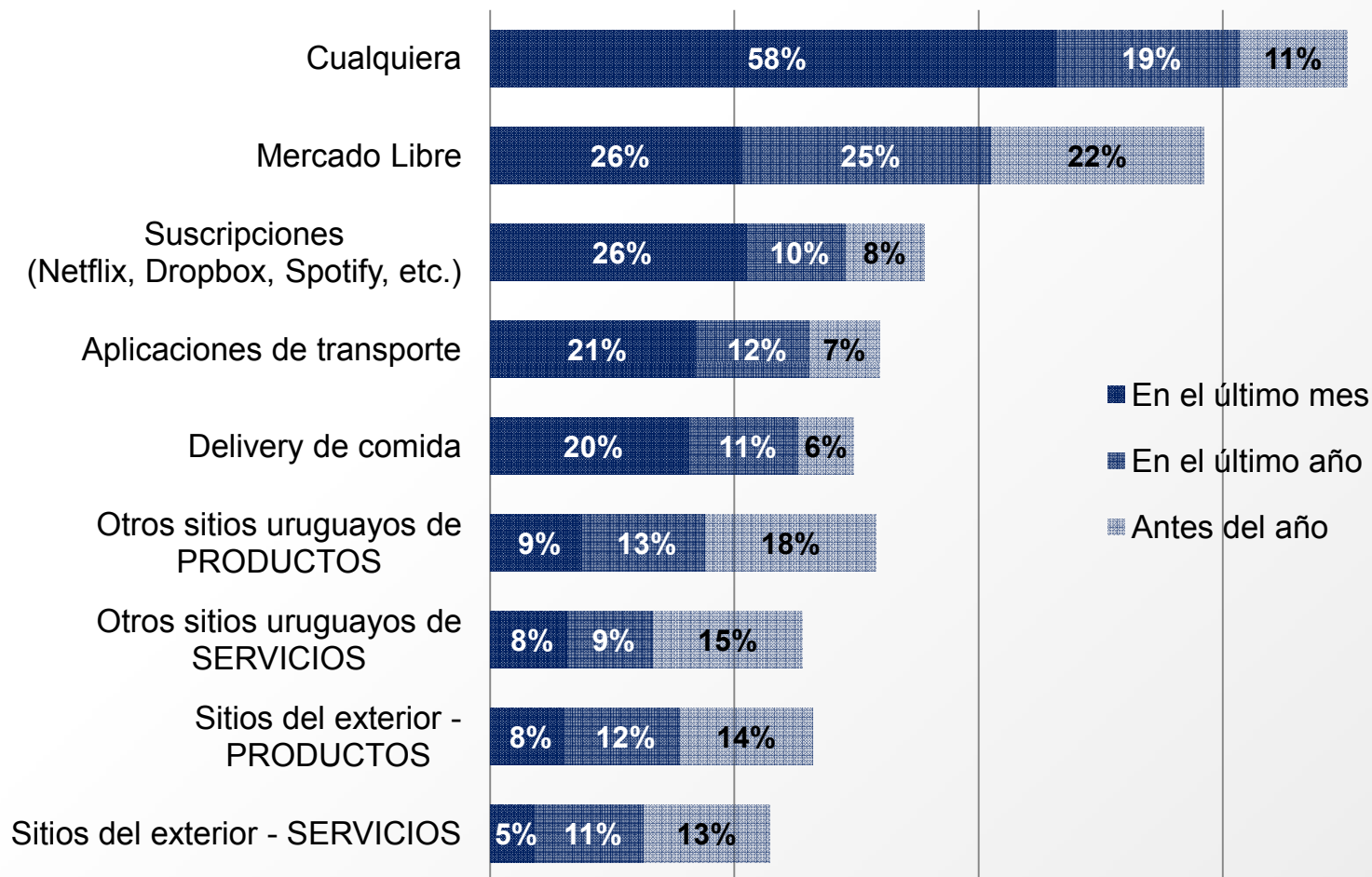
**universo: 2.268.000 usuarios de internet mayores de 18 años**



## Casi 4 de cada 5 usuarios de internet han comprado productos o servicios online en el último año (+ de 1.750.000 personas)

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

(base: 1724 usuarios de internet mayores de 18 años)

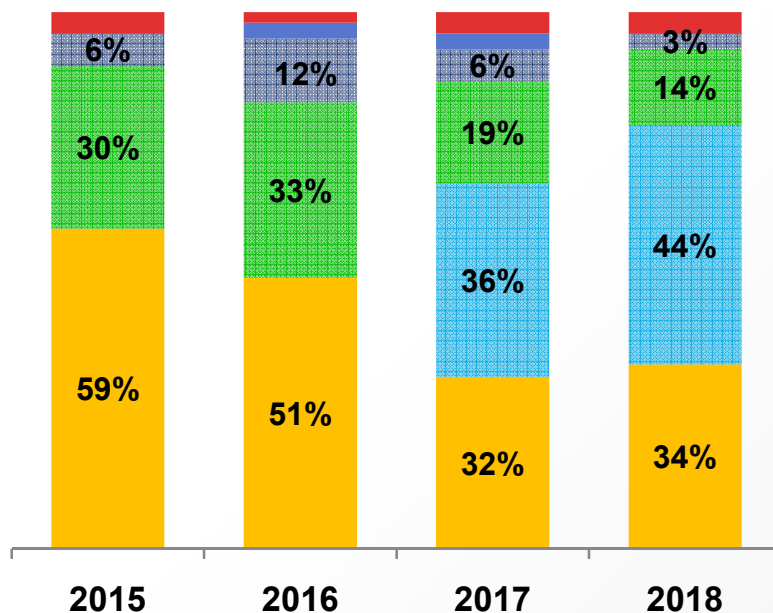


## Mercado Pago se impuso como la principal forma de pago de las compras por Mercado Libre. La mitad de los compradores sigue retirando personalmente

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

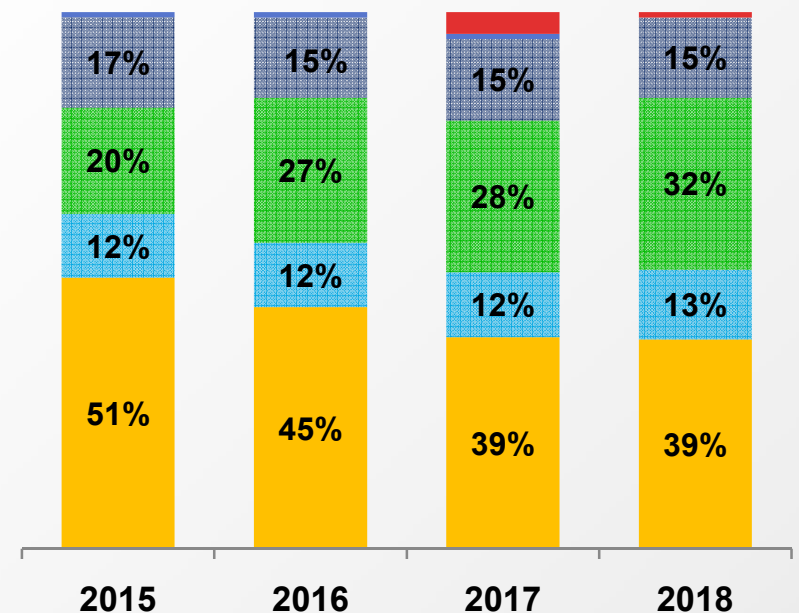
(base: 883 que compraron en Mercado Libre en el último año)

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



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

### ¿Cómo recibiste la última compra en ML?



- 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



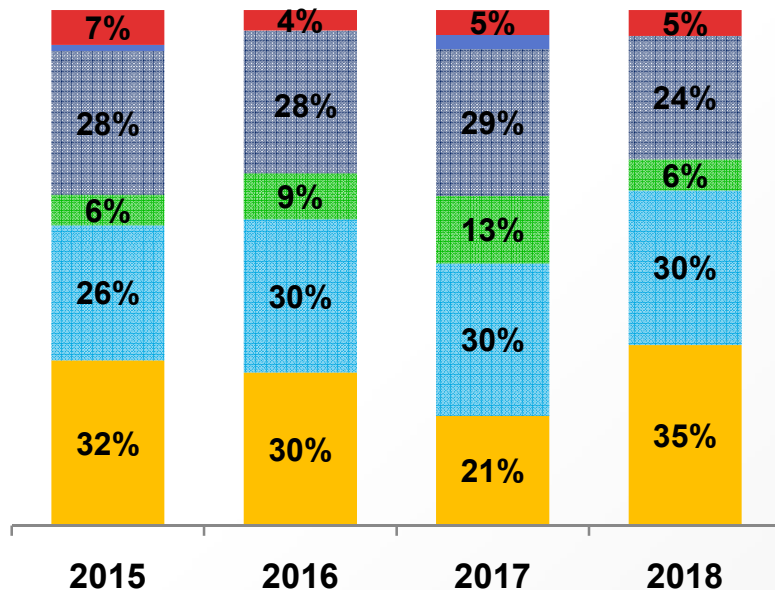


## El crecimiento de los pagos online no parece despegar para las compras en sitios UY

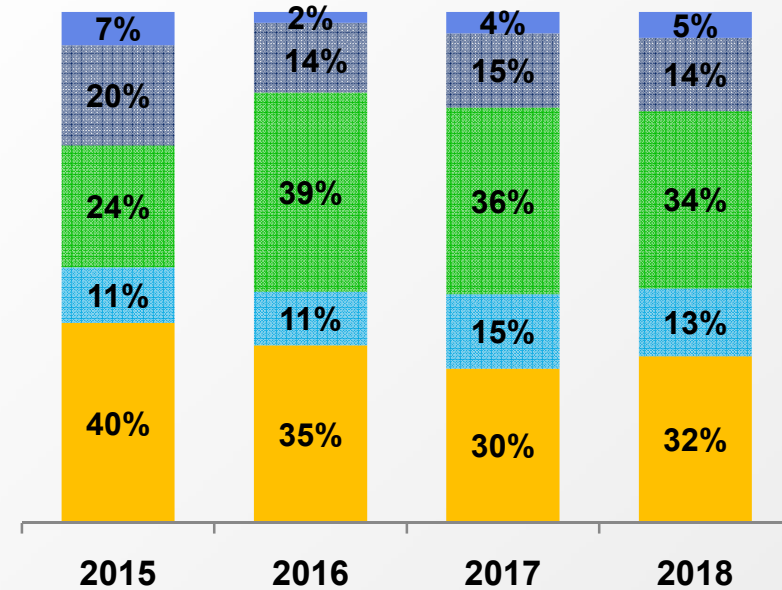
*Pensando en la última compra de PRODUCTOS que hiciste en otros sitios uruguayos, ¿cómo la pagaste? ¿Y cómo la retiraste?*

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

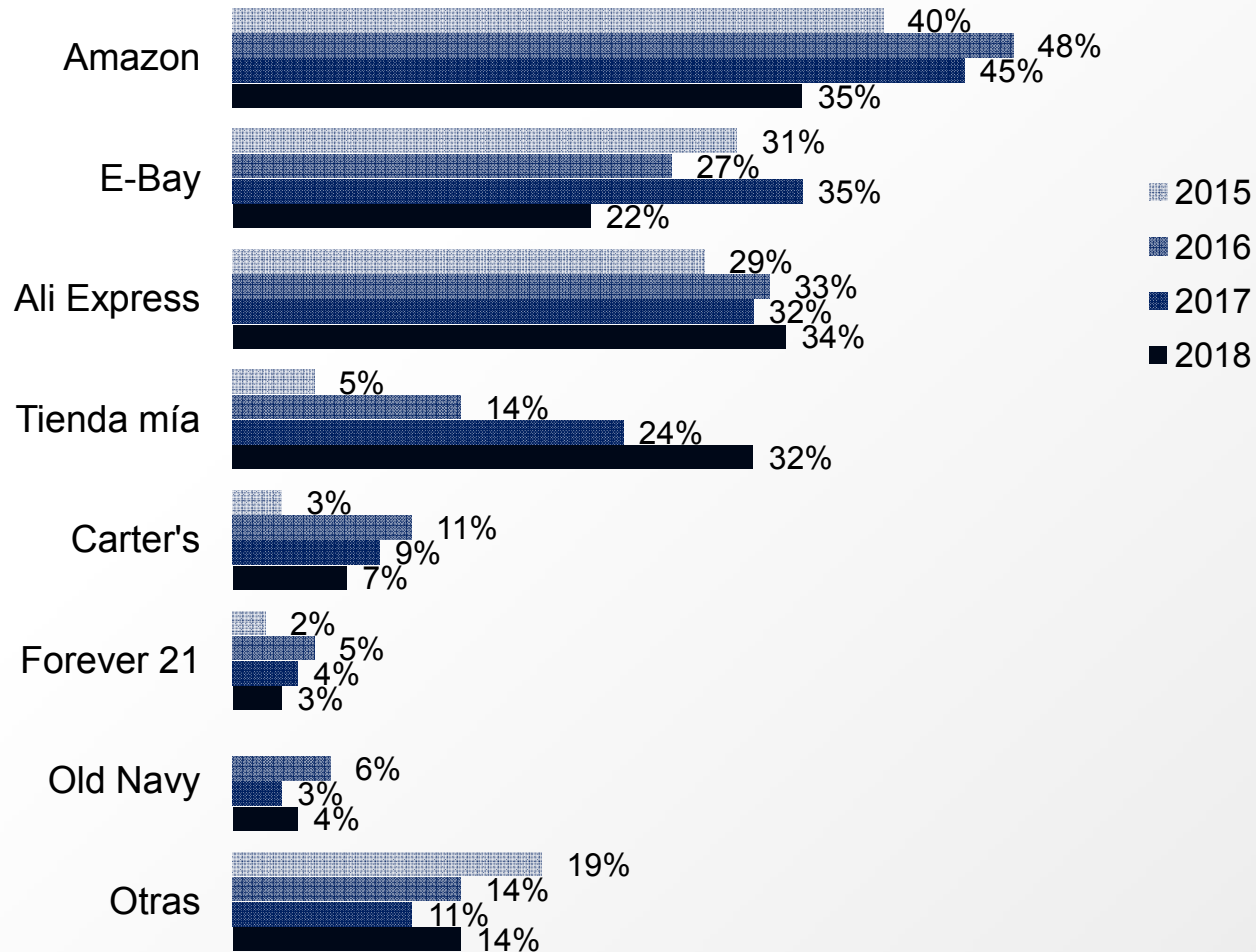
- Retiró en la dirección del vendedor
- Retiró en empresa de correo o de logística
- Recibió a través de empresa de correo o logística
- Vendedor envió con servicio de entrega propio
- No recuerda



## Ali Express alcanzó a Amazon. Tienda Mía crece fuertemente

¿En qué sitios del exterior compraste PRODUCTOS?

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

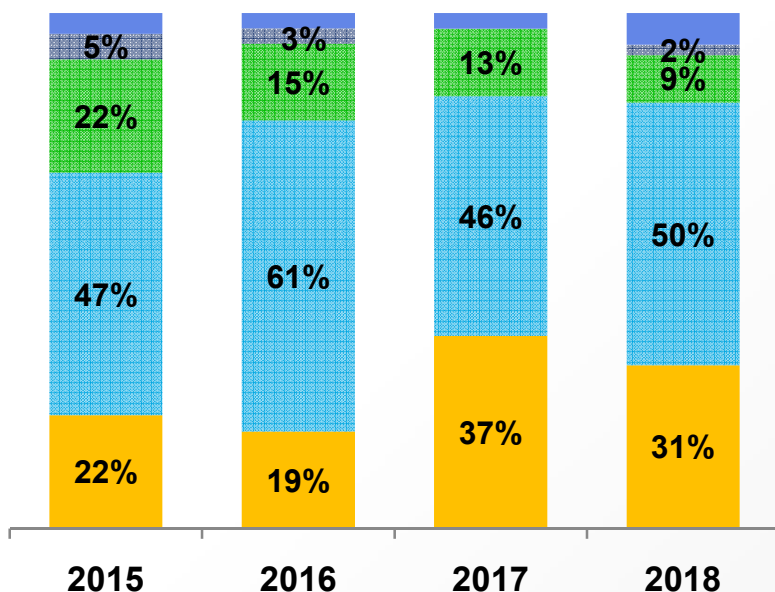




## Sin cambios significativos en formas de pago y de entrega en relación a 2017

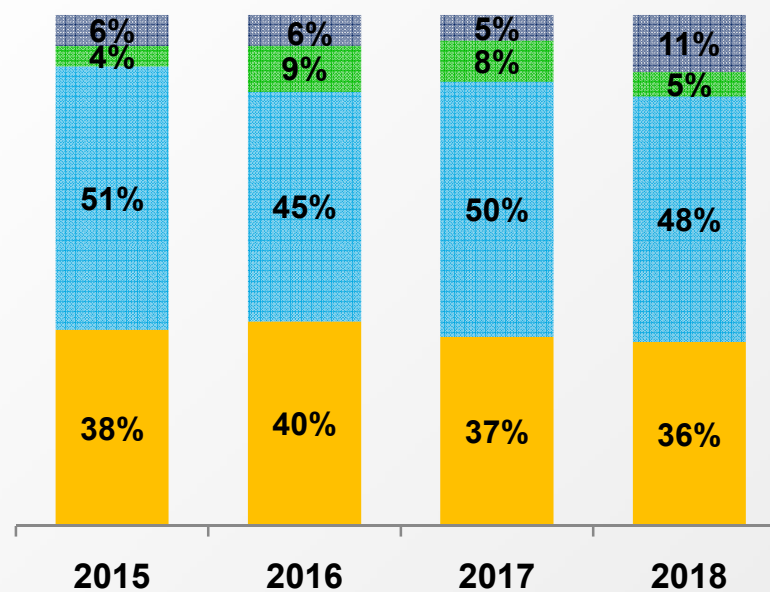
Pensando en la última compra de PRODUCTOS / SERVICIOS que hiciste en sitios del exterior, ¿cómo la pagaste? ¿Y cómo la recibiste? (solo para PRODUCTOS)  
(base: 479 que compraron productos y/o servicios en sitios del exterior en el último año)

### ¿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

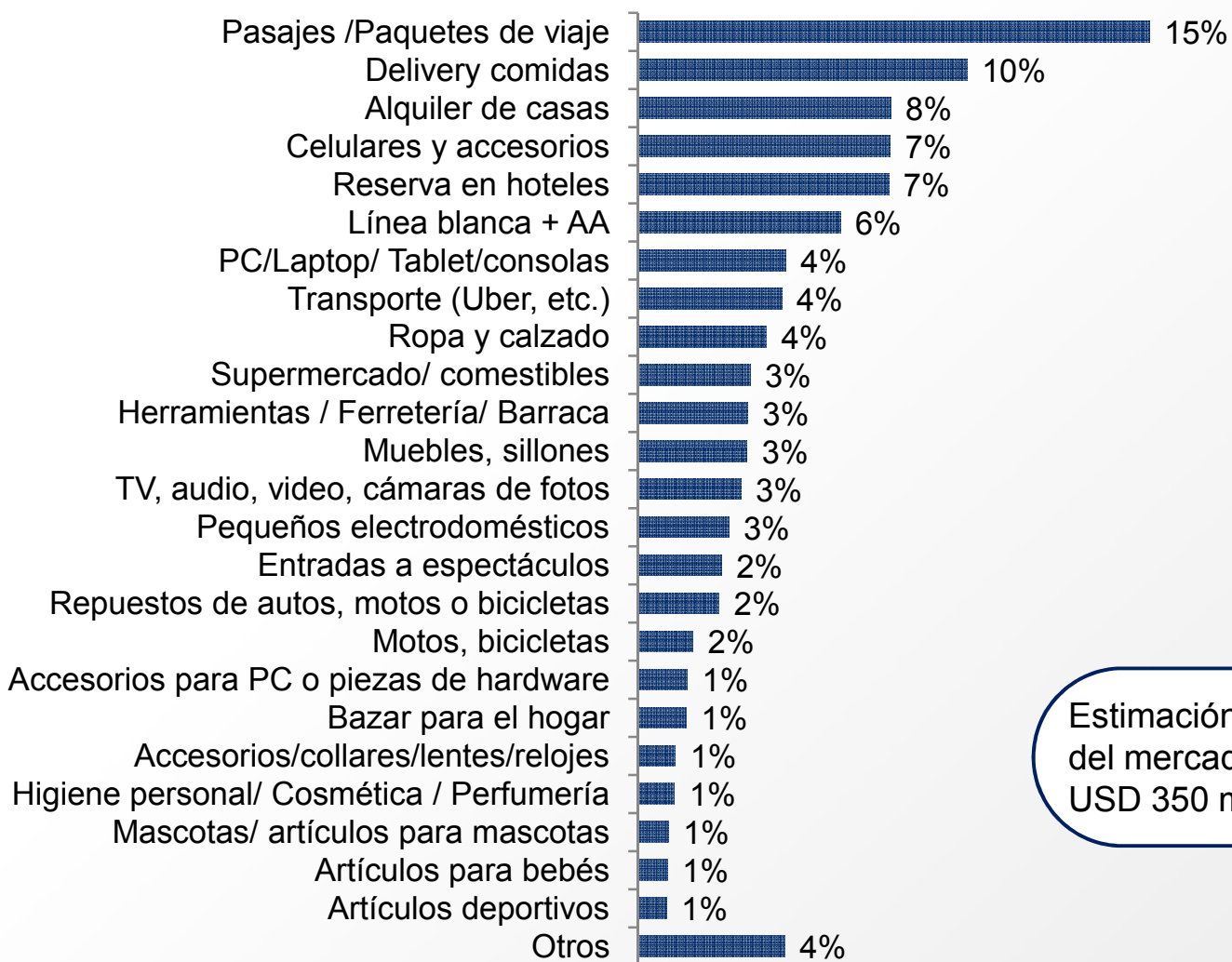
---

## 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 casi 8.000 compras en los siguientes tipos de sitios:
  - Mercado Libre
  - Sitios de cupones de descuentos
  - Sitios del exterior
  - Otros sitios uruguayos
  - Aplicaciones de transporte
  - Delivery de comida
- 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

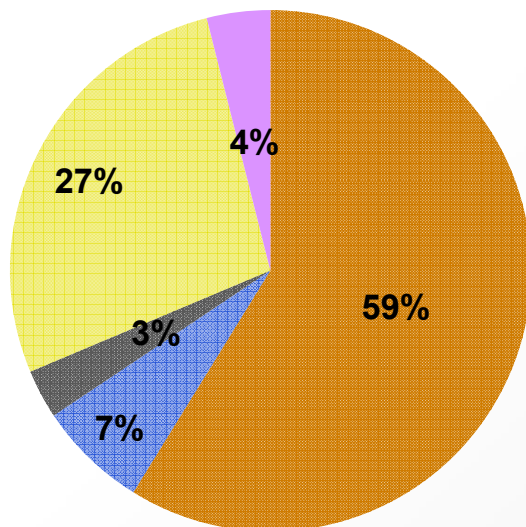


Estimación del valor total  
del mercado (octubre 2018):  
USD 350 millones

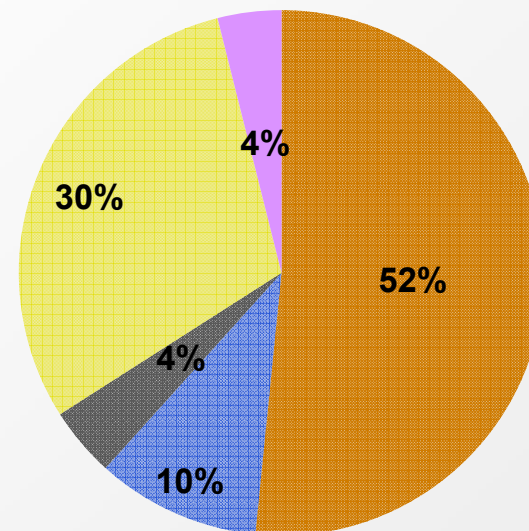


## Composición del mercado de e-commerce por rubro % sobre valor del mercado

2017



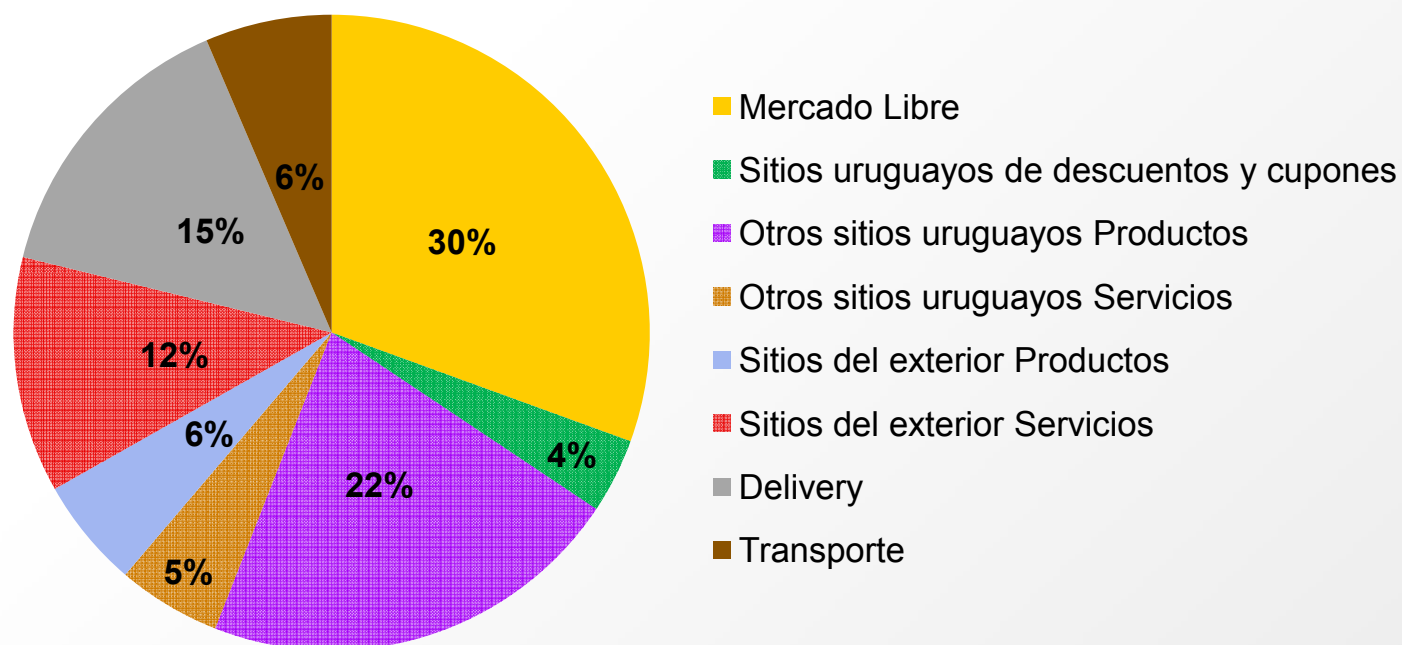
2018



- Retail (tangibles)
- Gastronomía
- Transporte
- Viajes y turismo
- Otros



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





# Otros temas

---

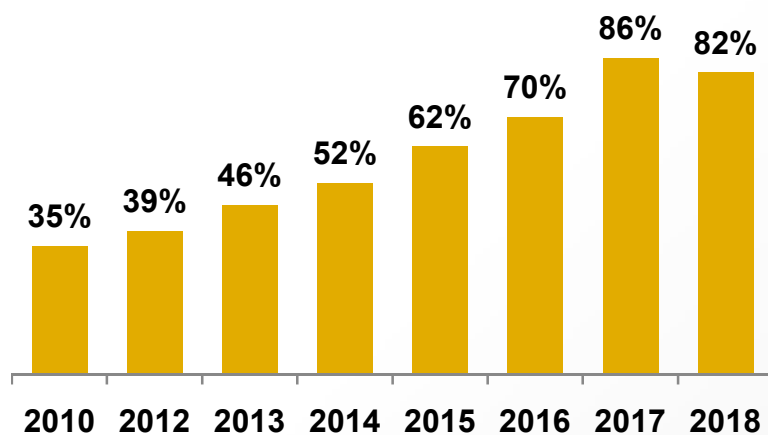
**(universo: 2.541.000 usuarios de internet  
mayores de 12 años)**



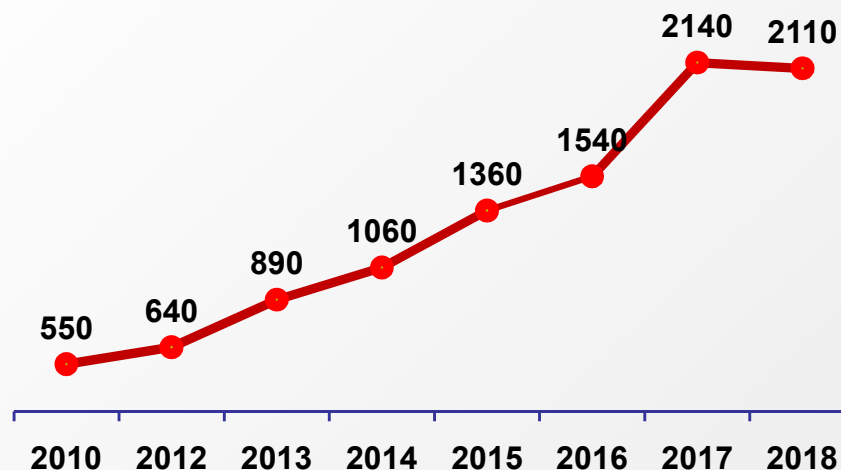
## El número de lectores de medios digitales se multiplicó x5 en 8 años

*¿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

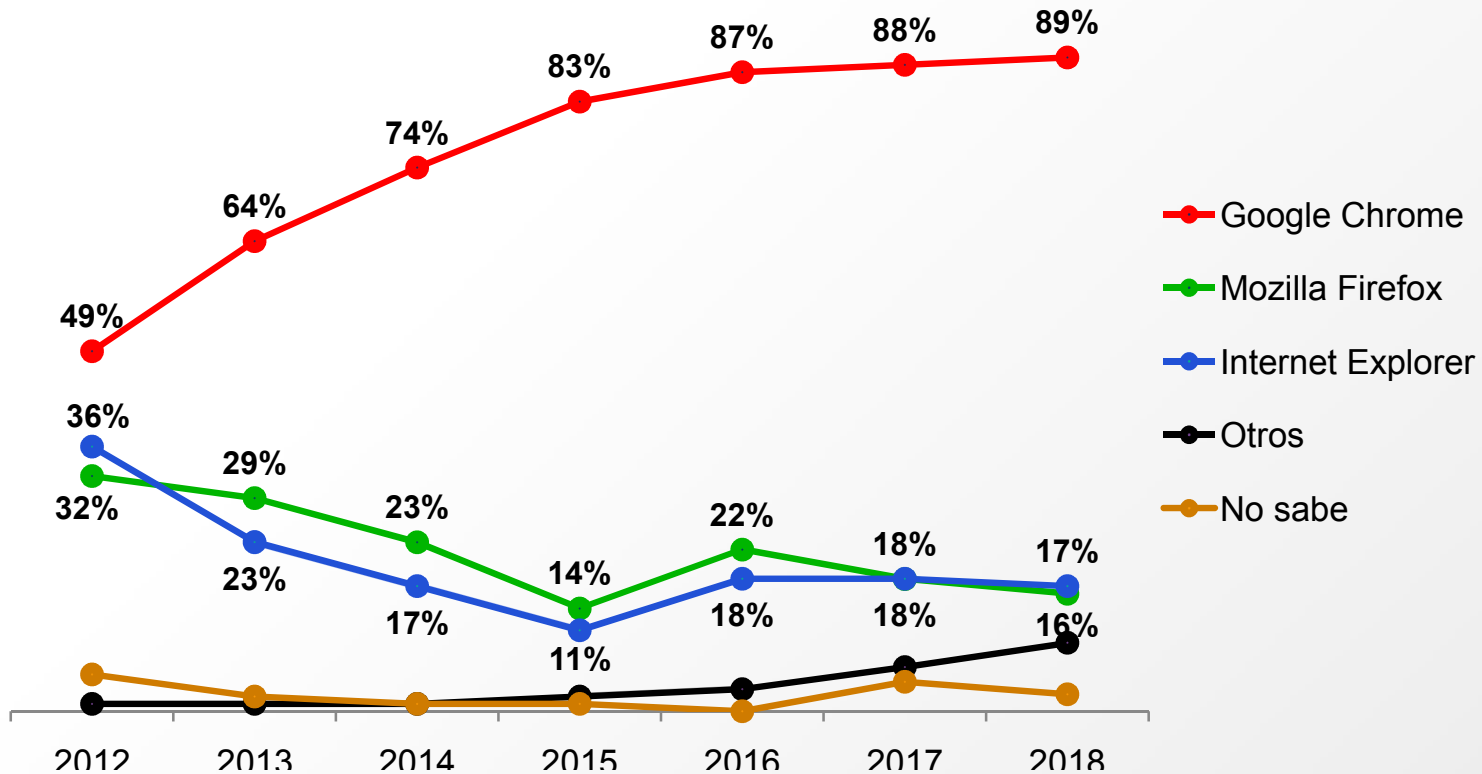


58% ingresa directamente al portal  
73% ingresa desde las redes sociales (50% en 2015)



## Google Chrome mantiene su hegemonía como navegador

¿Qué programa utilizás habitualmente para navegar en internet?  
(base: 2000 usuarios de internet)



## A modo de síntesis...

---

- La penetración de internet llegó a un record de 89% de la población. Solo sigue creciendo el segmento de mayores de 65 años. Desaparecieron prácticamente las diferencias entre niveles socioeconómicos. Sigue creciendo la penetración de notebooks
- El móvil sigue afirmándose muy fuertemente como el principal impulsor del crecimiento del tiempo de uso de internet y de la diversificación de aplicaciones. Es, y por muy lejos, el principal medio para usar internet.
- Netflix pasó el millón de usuarios. Más de 400.000 hogares tienen Smart TV y más de 700.000 tienen WiFi.
- Instagram sigue creciendo aceleradamente, se afirma como la segunda red más usada, y comienza a decrecer el uso de Facebook, especialmente entre los más jóvenes. Los grupos de Whatsapp se han transformado en una red social muy potente.
- 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.
- 1.7 millones de uruguayos han comprado algún producto o servicio online en el último año, 1.3 de ellos en el último mes

## ¿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).