

Encuesta Anual El Consumidor Multi-Canal en Costa Rica

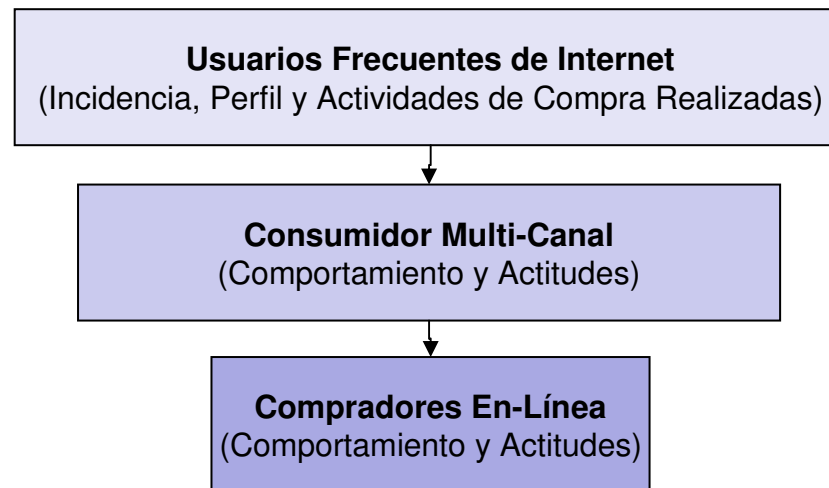


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Objetivo Principal

- **Comprender al consumidor Costarricense en Internet, desde una perspectiva multi-canal.**

Objetivos Específicos



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Contexto: Penetración de Internet en CR

Latin American Internet Usage					
LATIN AMERICA COUNTRIES / REGIONS	Population (Est. 2007)	Internet Users, Latest Data	% Population (Penetration)	% Users in Table	Use Growth (2000-2007)
Argentina	40,301,927	16,000,000	39.7 %	13.0 %	540.0 %
Bolivia	9,119,152	580,000	6.4 %	0.5 %	383.3 %
Brazil	190,010,647	42,600,000	22.4 %	34.7 %	752.0 %
Chile	16,284,741	7,035,000	43.2 %	5.7 %	300.3 %
Colombia	44,379,598	10,097,000	22.8 %	8.2 %	1,050.0 %
Costa Rica	4,133,884	1,214,400	29.4 %	1.0 %	385.8 %
Cuba	11,394,043	240,000	2.1 %	0.2 %	300.0 %
Dominican Republic	9,365,818	2,100,000	22.4 %	1.7 %	3,718.2 %
Ecuador	13,755,680	1,549,000	11.3 %	1.3 %	760.6 %
El Salvador	6,948,073	700,000	10.1 %	0.6 %	1,650.0 %
Guatemala	12,728,111	1,320,000	10.4 %	1.1 %	1,930.8 %
Honduras	7,483,763	344,100	4.6 %	0.3 %	760.3 %
Mexico	108,700,891	23,700,000	21.8 %	19.3 %	773.8 %
Nicaragua	5,675,356	155,000	2.7 %	0.1 %	210.0 %
Panama	3,242,173	264,316	8.2 %	0.2 %	487.4 %
Paraguay	6,669,086	260,000	3.9 %	0.2 %	1,200.0 %
Peru	28,674,757	7,324,300	25.5 %	6.0 %	193.0 %
Puerto Rico	3,944,259	915,600	23.2 %	0.7 %	357.8 %
Uruguay	3,460,607	1,100,000	31.8 %	0.9 %	197.3 %
Venezuela	26,023,528	5,297,798	20.4 %	4.3 %	457.7 %
TOTAL	552,296,094	122,796,514	22.2 %	100.0 %	590.1 %

NOTES: (1) Latin American (L.A.) Internet Usage and Population Statistics were updated for December 31, 2007. (2) CLICK on each country name to see detailed data for individual countries and regions. (3) Population numbers are based on data from the [U.S. Census Bureau](#). (4) The most recent usage comes mainly from data published by [Nielsen/NetRatings](#), [ITU](#), and trustworthy local sources. (5) Data on this site may be cited, giving the due credit and establishing an active link back to [Internet World Stats](#). (6) For definitions and help, see the [site surfing guide](#). Copyright © 2008, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved.

Internet World Stats



Más información al (506) 2256-2526 o en [NoospheraCR.com](#)

Contexto: Penetración de Internet

Internet Usage and Population Statistics for North America						
<u>NORTH AMERICA</u>	Population (2007 Est.)	% Pop. N. A.	Internet Usage, Latest Data	% Population (Penetration)	% Users N. A.	Use Growth (2000-2007)
<u>Bermuda</u>	66,163	0.0 %	42,000	63.5 %	0.0 %	68.0 %
<u>Canada</u>	33,390,141	9.7 %	22,000,000	65.9 %	9.3 %	73.2 %
<u>Greenland</u>	56,344	0.0 %	38,000	67.4 %	0.0 %	113.5 %
<u>St.Pierre & Miquelon</u>	7,036	0.0 %	---	0.0 %	0.0 %	n/a %
<u>United States</u>	301,139,947	90.0 %	215,088,545	71.4 %	90.7 %	125.6 %
TOTAL NORTH AM.	334,659,631	100.0 %	237,168,545	70.9 %	100.0 %	119.4 %
<u>Costa Rica</u>	4,133,884		1,214,400	29.4 %	1.0 %	385.8 %

Internet World Stats

- EEUU 2006 registró un incremento de 25.0% (Total retail 5-6%) >> \$136.2 billones
Internet Retailer, '07
- EEUU 2007 registró un incremento de 21.8% (Total retail 3.9%) >> \$165.9 billones
Internet Retailer, '08



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Contexto: Penetración de Internet en CR

Internet Usage in Europe						
EUROPE	Population (2007 Est.)	Internet Users, Latest Data	% Population (Penetration)	% Users Europe	Usage Growth (2000-2007)	Online Retail sales (2006, millions)
Netherlands	16,570,613	14,544,400	87.80%	4.20%	272.90%	\$2,190.8
United Kingdom	60,776,238	40,362,842	66.40%	11.60%	162.10%	\$26,725.9
Germany	82,400,996	53,240,128	64.60%	15.30%	121.80%	\$14,536.4
Italy	58,147,733	33,143,152	57.00%	9.50%	151.10%	\$2,390.8
Spain	40,448,191	22,843,915	56.50%	6.60%	324.00%	\$1,935.5
France	63,718,187	34,851,835	54.70%	10.00%	310.00%	\$7,781.3
TOTAL Europe	801,821,187	348,125,847	43.40%	100.00%	231.20%	\$65,044.5

Internet World Stats

Costa Rica	4,133,884	1,214,400	29.4 %	1.0 %	385.8 %
----------------------------	-----------	-----------	--------	-------	---------

- Cada país tiene factores coyunturales que facilitan el crecimiento del comercio electrónico en distintos modelos:
 - ✓ **Supermercados en-línea en Inglaterra**
 - ✓ **Comercio Móvil en Japón**



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Factores Promotores del Comercio En-Línea

- En general:
 - ✓ **Cultura de Compra: Percepción de Riesgo \approx Experiencia**
 - ✓ **Penetración de tarjetas de crédito y débito**
 - ✓ **Penetración de Internet, y particularmente de Banda Ancha**
 - ✓ **Sofisticación de oferta de canales electrónicos, que brinden:**
 - ✓ **Eficiencia**
 - ✓ **Control**
 - ✓ **Conveniencia**

- Para Costa Rica:
 - ✓ **Problema de circulación vial**
 - ✓ **Reorganización de los focos geográficos del mercado**
 - ✓ **Problema de inseguridad**

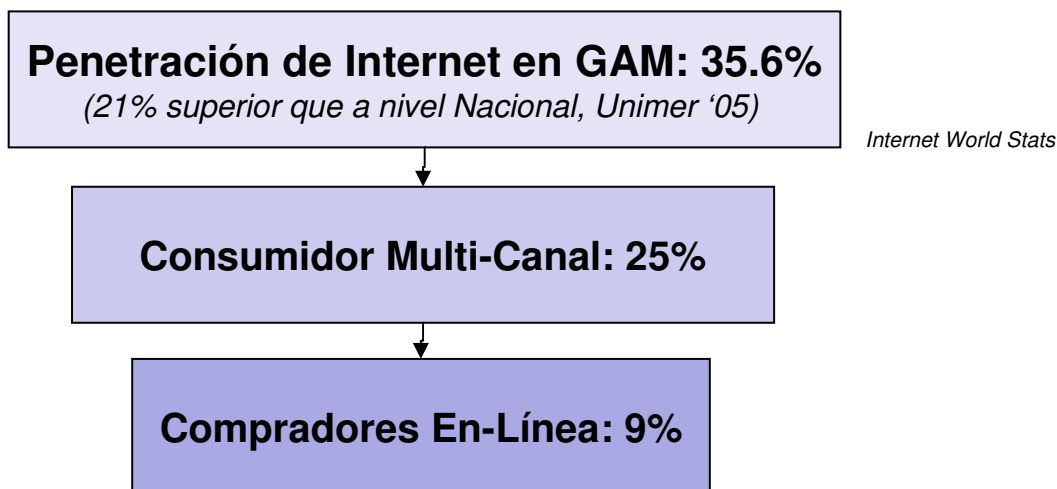


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Incidencia de Perfiles

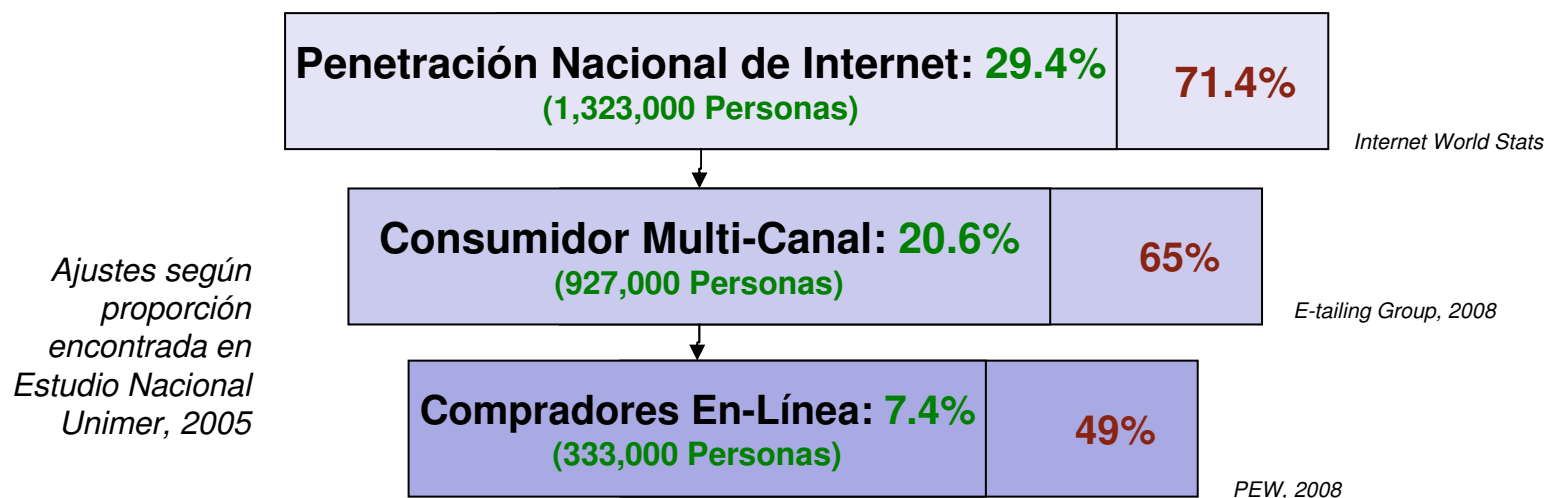
➤ Definición del Consumidor Multi-Canal:

- *Personas en **GAM** que utilizan el Internet al menos **1 ves cada 2-3 semanas**, y que...*
- *Han realizado alguna **actividad con fin comercial** en los últimos 12 meses (Oct '06-Oct '07)*



Incidencia de Perfiles

➤ Comparación de **Costa Rica** con **EEUU**:



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Perfiles Demográficos: Quiénes Somos

	Población Adulta en GAM	Consumidores Multi-Canales en CR (n=300)	Consumidores Electrónicos en CR (n=113)
Género			
Masculino	50.0%	50.0%	57.5%
Femenino	50.0%	50.0%	42.5%
Grupo de Edad			
18-29	33.6%	47.0%	40.7%
30-49	43.0%	36.3%	35.4%
50 or more	23.5%	16.7%	23.9%
Nivel Socioeconómico			
A/B	12.6%	28.0%	46.0%
C	71.9%	59.0%	50.4%
D/E	15.5%	13.0%	3.5%
Nivel Educativo			
Universidad incompleta o inferior	68.0%	22.7%	11.5%
Universidad y superior	32.0%	77.3%	88.5%



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Perfiles Demográficos: Quiénes Somos

Consumidores Multi-Canales en CR (n=300)	Consumidores Electrónicos en CR (n=113)
---	--

Tiene Tarjeta de Crédito

Si	44.3%	56.6%
No	55.7%	43.4%

Tiene Trajeta de Débito

Si	77.0%	85.0%
No	23.0%	15.0%

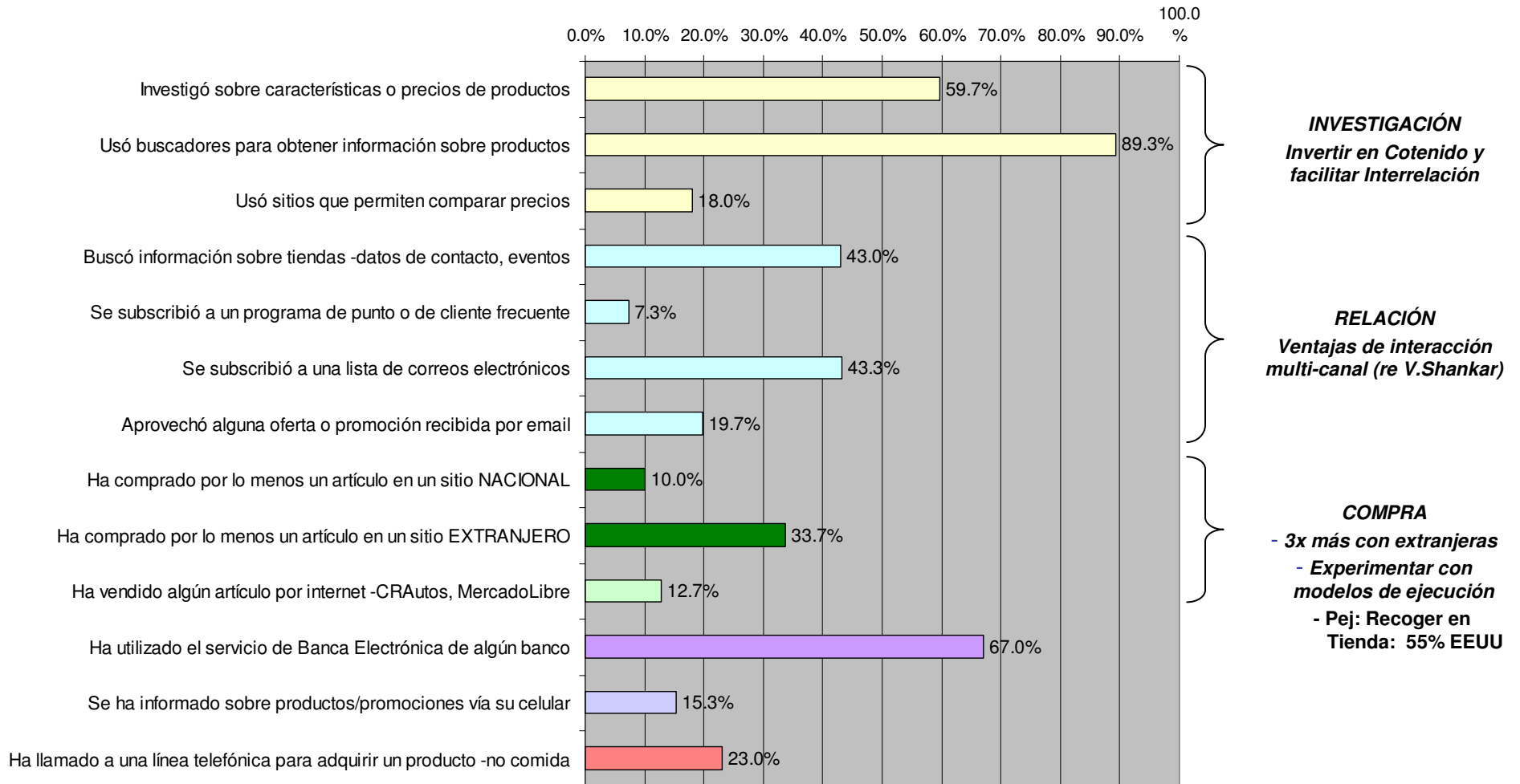


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Actividades Relacionadas: No Todo Es Compra

Actividades que ha realizado por Internet en los Últimos 12 meses

(n=300)

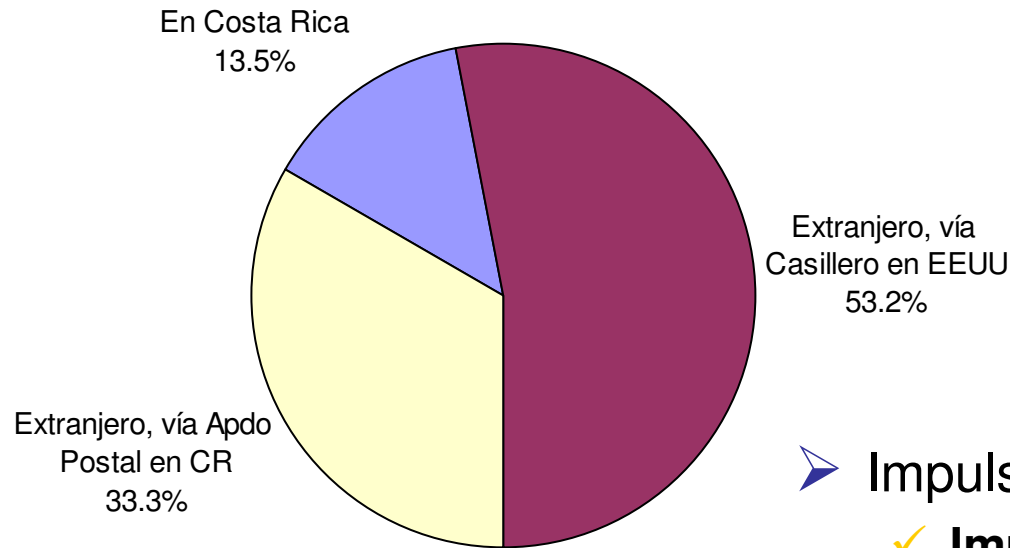


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Punto de Compra: Presión Competitiva

Ubicación y Vía de Entrega de Lugares en donde han Realizado Compras por Internet

(n=113)

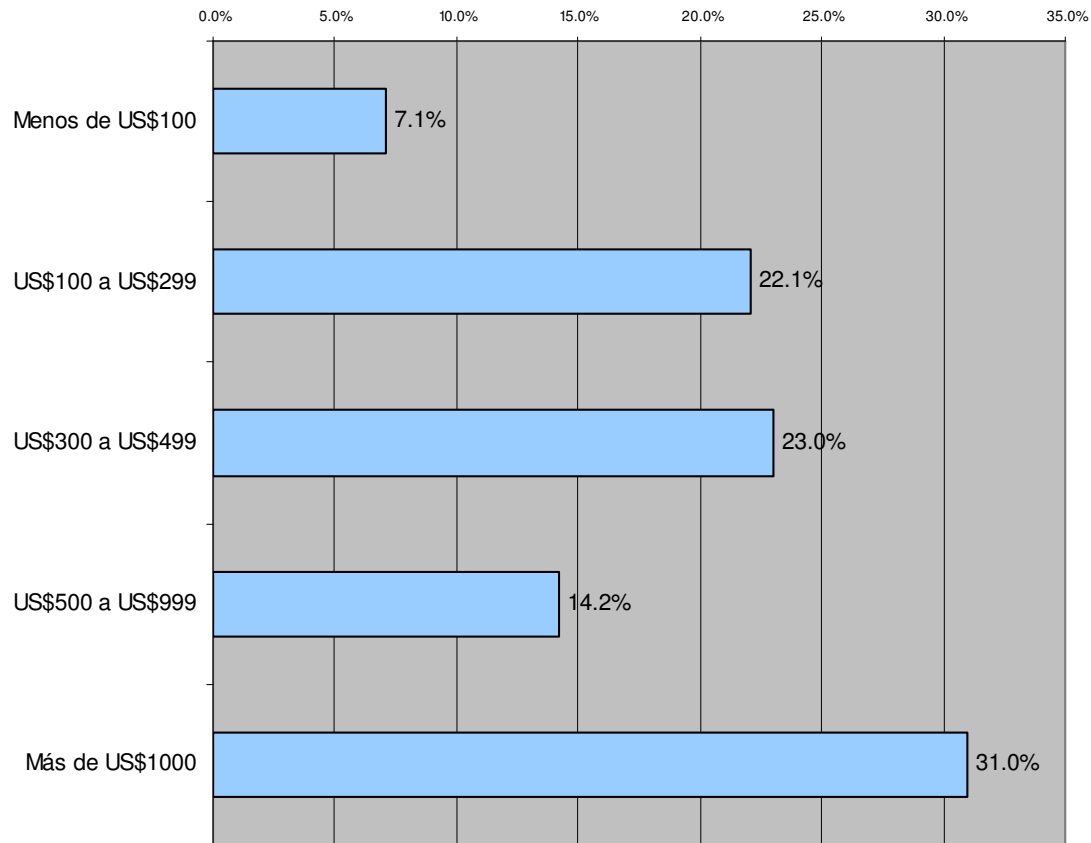


- Impulsar beneficios de canal:
 - ✓ Impulsador *cross*-canal
 - ✓ Laboratorio: conocimiento / pruebas
 - ✓ Mantenimiento de relación
re: mejor costo/beneficio

Monto de Compra: Punto Base

Monto Aproximado de Dólares Gastados En-Línea en los Pasados 12 Meses

(Oct '06-'07, n=113)

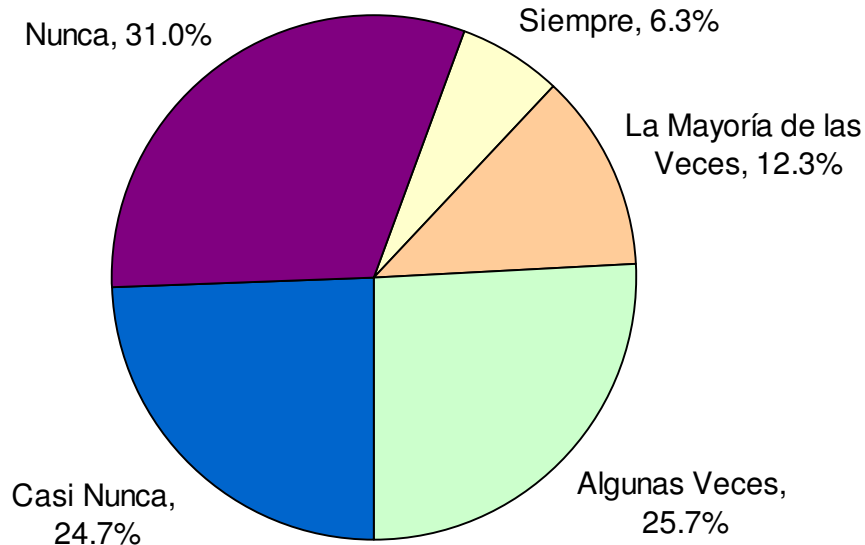


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Influencia Multi-Canal: Oportunidad

Frecuencia de Investigación por Internet antes de Comprar en Tienda Física

(n=300)



- Un hábito aprendido:
 - ✓ 18.7% lo ha integrado a su comportamiento de compra
 - ✓ En EEUU es 65%

- El valor de interacción:
 - ✓ Nivel de influencia es 97.2%
 - ✓ Mayor valor de compra
 - ✓ Mayor frecuencia
 - ✓ Mayor recencia

\$1 de compra en-línea deriva en \$7 en-tienda

Erika Schultz, Home Depot

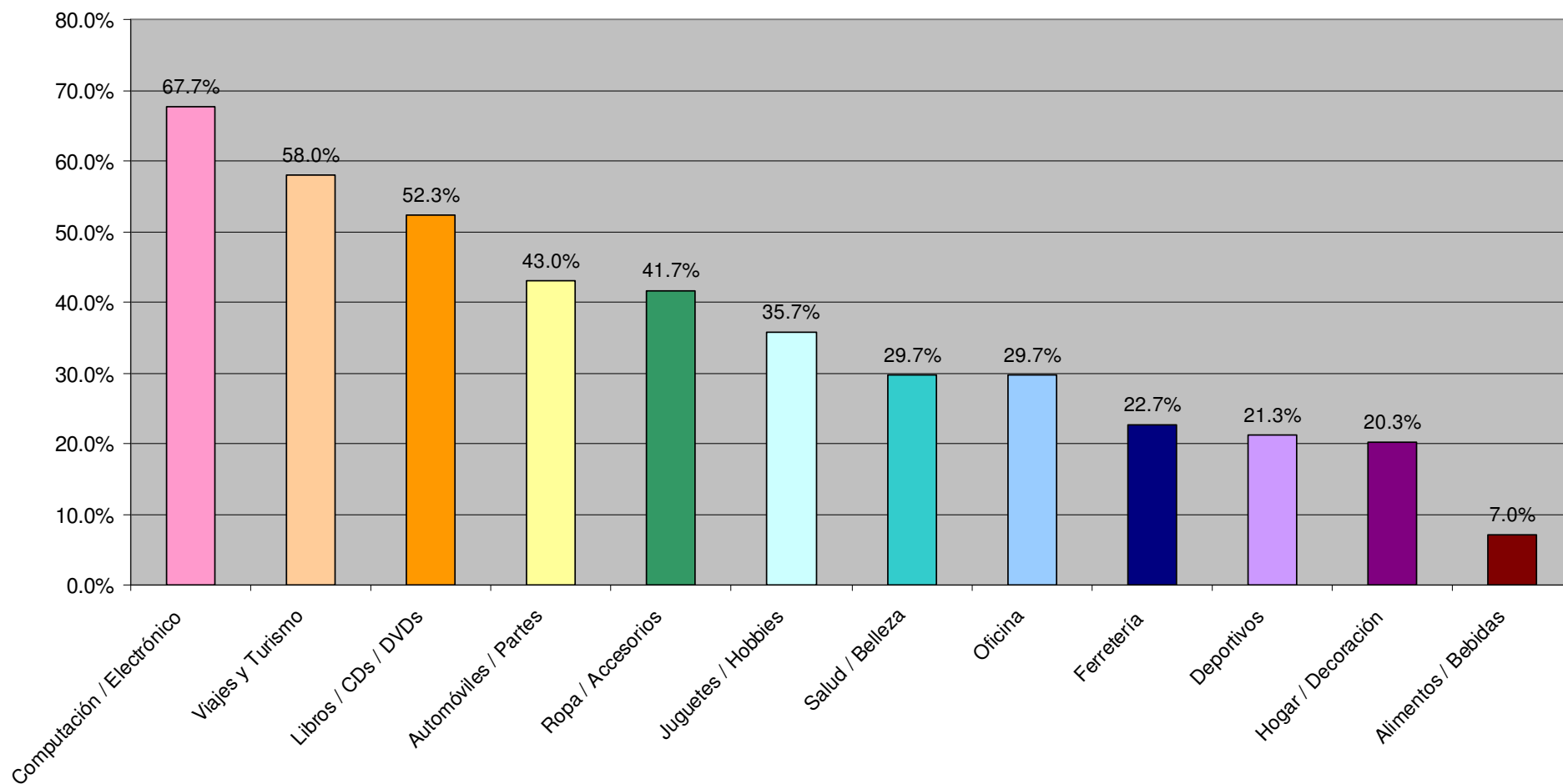


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Investigación según Categoría Industrial

Tipos de Productos que ha Investigado en-línea en los Últimos 12 meses

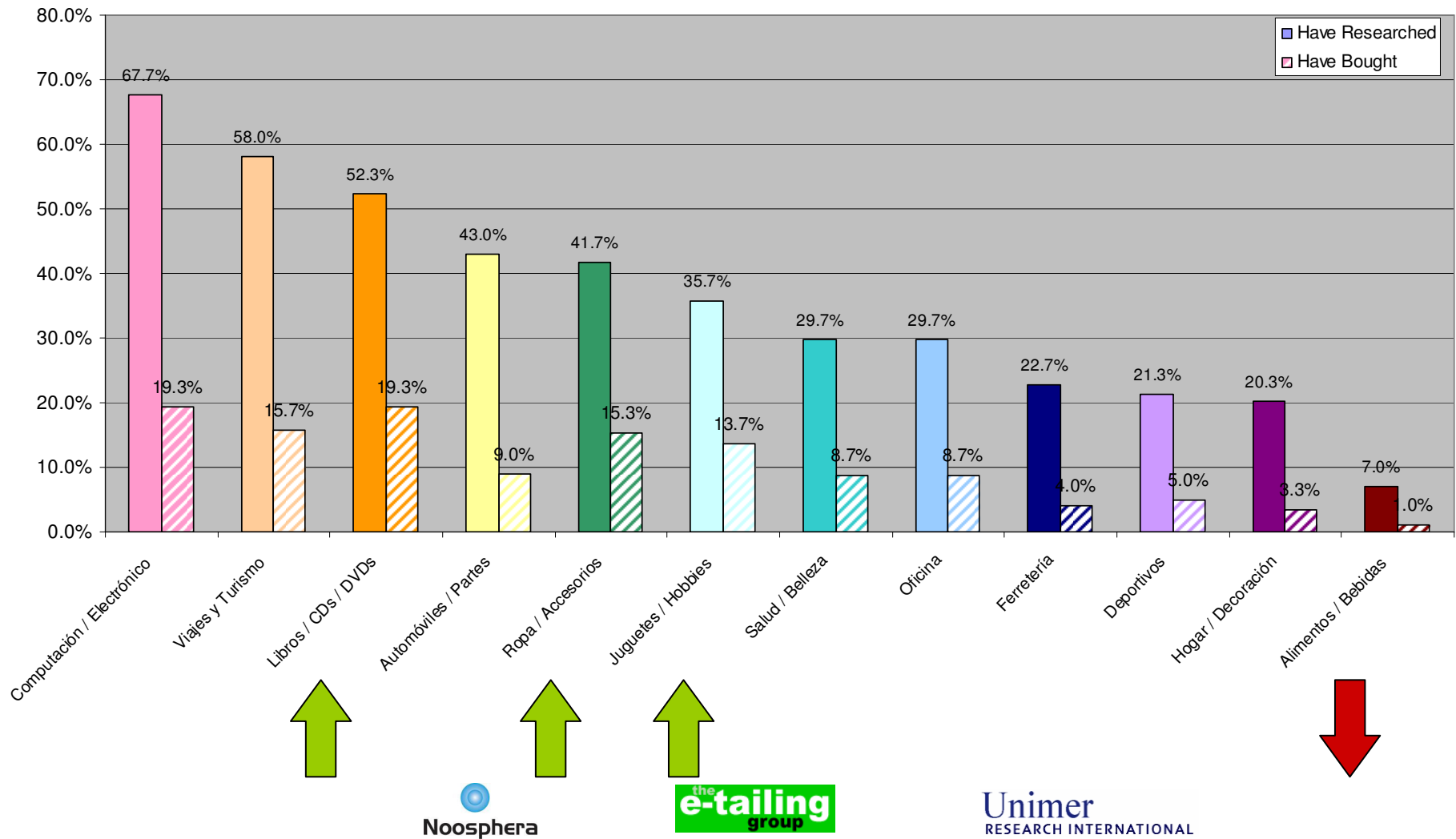
(n=300)



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Compra según Categoría Industrial

Tipos de Productos que ha Comprado en-línea en los Últimos 12 meses
(n=300)

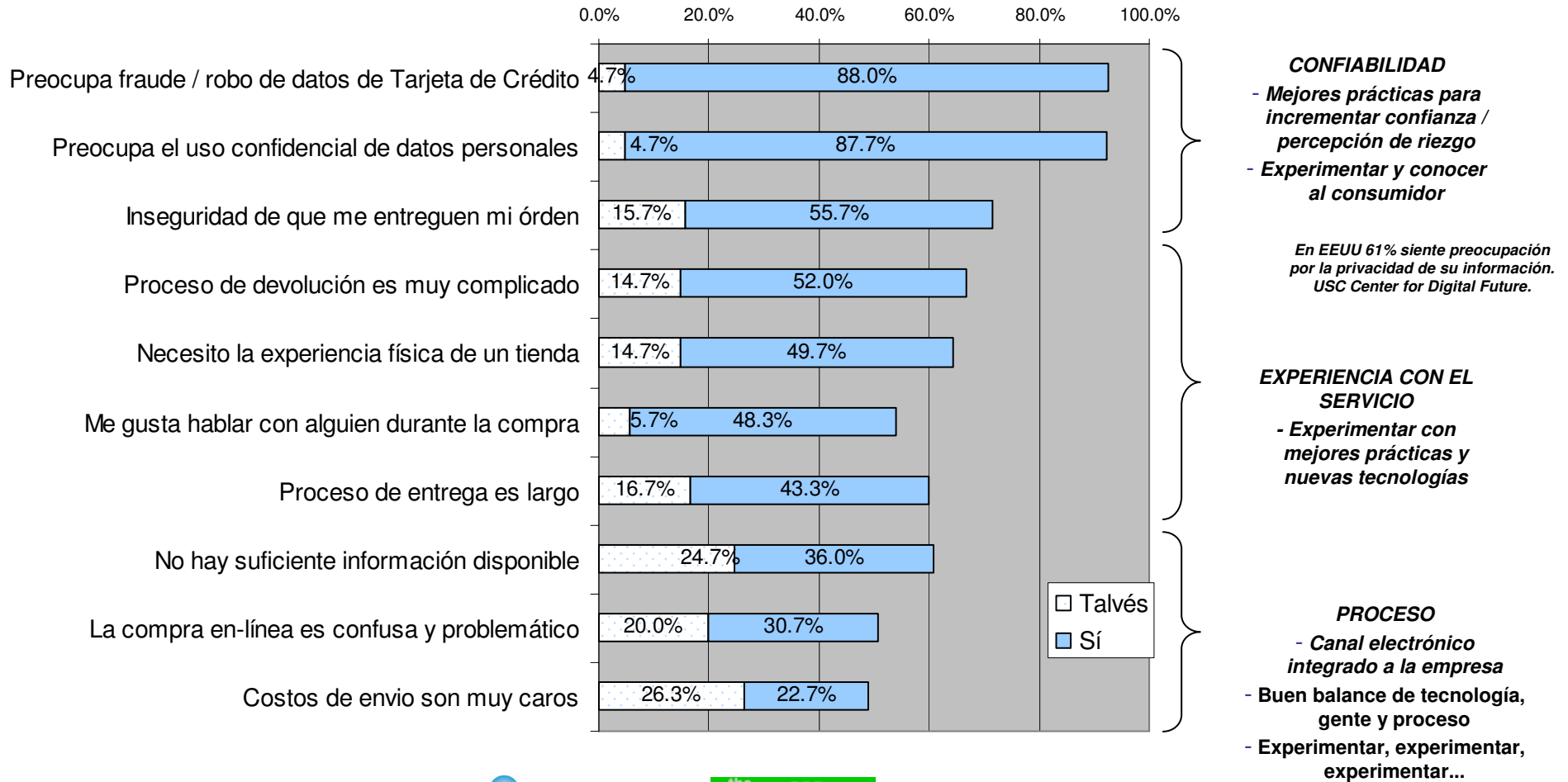


Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Factores Negativos: Problemas a Sobrellevar

Factores Negativos de Comprar Productos por Internet

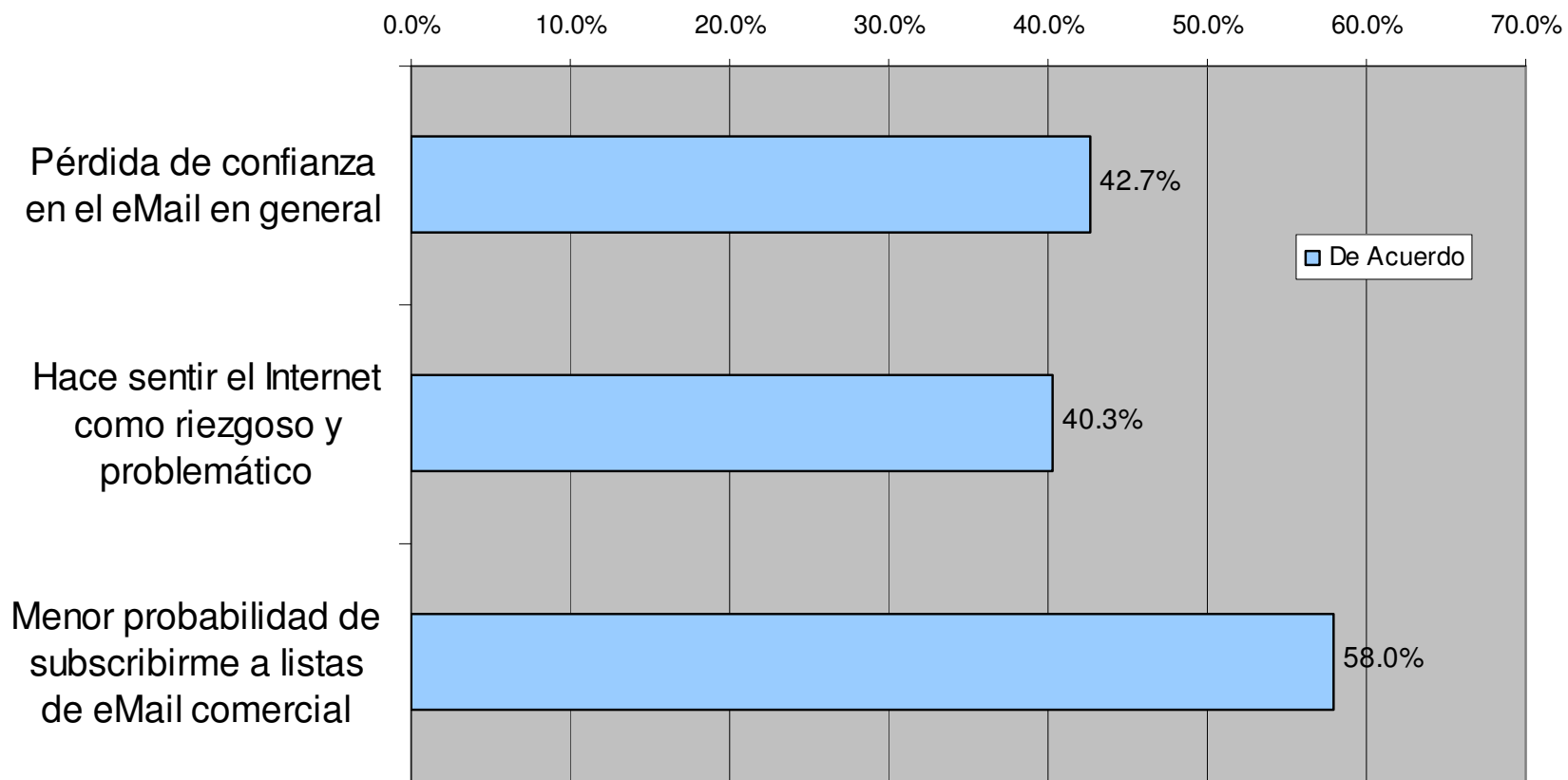
(n=300)



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Problema de Phishing: Pérdida de Confianza

**Efecto que han Tenido los eMails Fraudulentos
(Spam & Phishing) en el Uso Habitual del Internet**
(n=300)



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com

Encuesta Anual
El Consumidor Multi-Canal
en Costa Rica



Más información al (506) 2256-2526 o en NoospheraCR.com