

# ESTUDIO EXPERIENCIAS DIGITALES

TERCERA EDICIÓN - 2022



# LA DIGITALIZACIÓN DE LA VIDA



La digitalización se está desarrollando en distintos ámbitos de nuestras vidas



## EMERGEN NUEVAS EXPECTATIVAS DIGITALES

Las empresas tienen el desafío de desarrollar experiencia digitales significativas en distintos ámbitos de sus vidas

# OBJETIVOS DEL ESTUDIO



**COMPRENDER**  
las experiencias digitales que viven las personas en los ámbitos de la educación, el trabajo y la compra.



**IDENTIFICAR**  
oportunidades para crear experiencias digitales más integrales y significativas para las personas.



**DESCUBRIR**  
las nuevas expectativas y hábitos que se van desarrollando y conformando la futura digitalización de la vida.

# METODOLOGIA DEL ESTUDIO



## MÉTODO

Encuestas de panel online realizadas durante los meses de agosto y septiembre del 2022.

## GRUPO OBJETIVO

Personas de 18 a 80 años, residentes en las principales ciudades de cada región del país, de NSE ABC1 a D.



## MUESTRA

2.000 personas, lo que representa un margen de error estimado de la muestra de 2,2%.



# DIGITALIZACIÓN DE ÁMBITOS DE LA VIDA

1



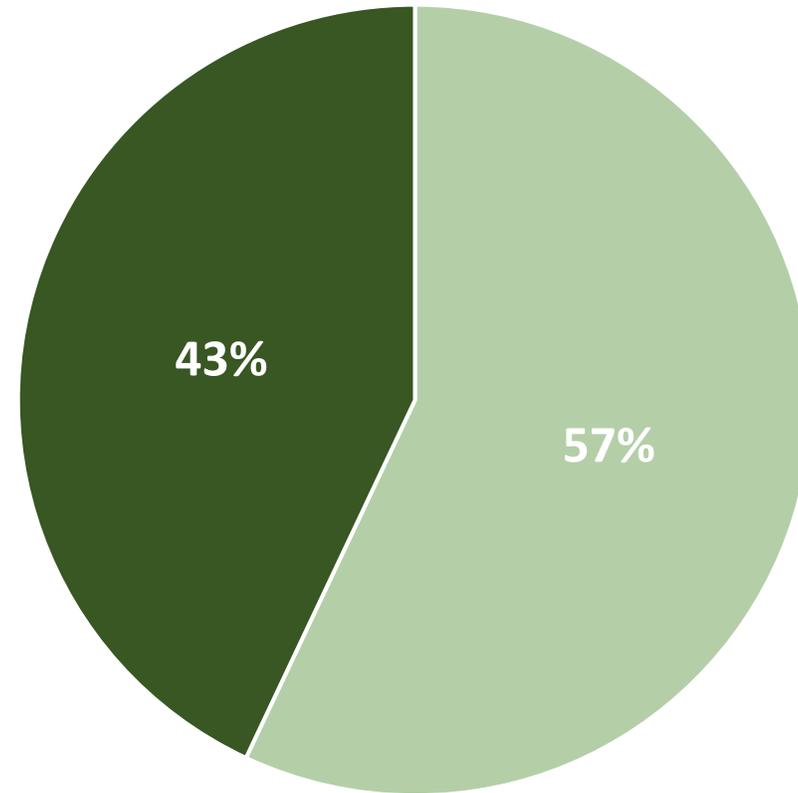
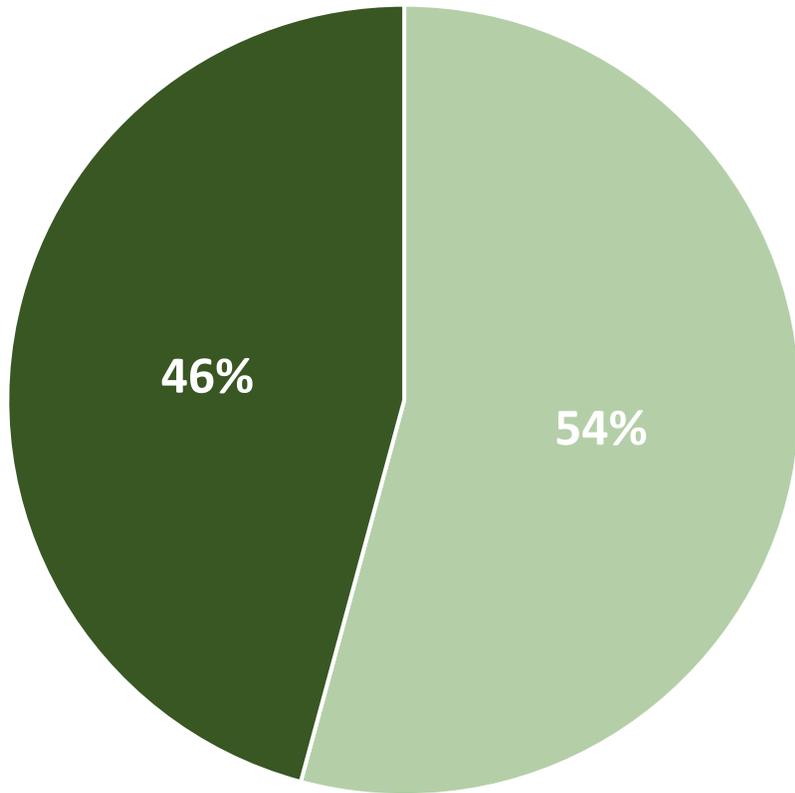
# PARTICIPACIÓN EN CLASES ONLINE

2021

2022

■ No ha participado en alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

■ Si ha participado en alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

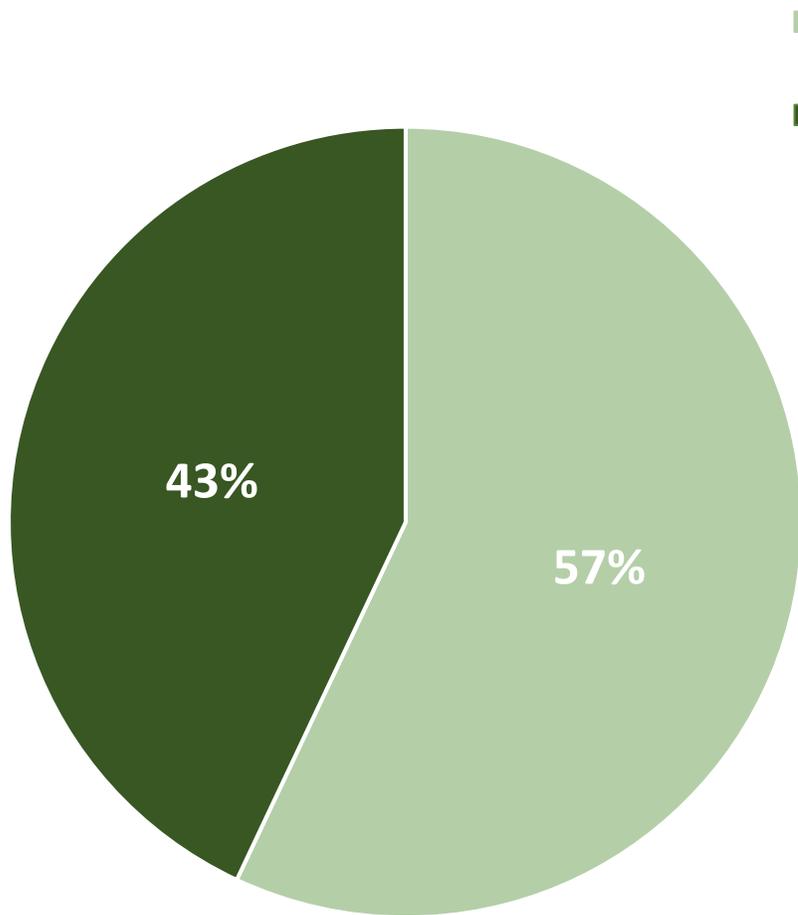


¿Ha tenido que participar como alumno en alguna clase o curso on-line de colegio, universidad o instituto en los últimos 3 meses?

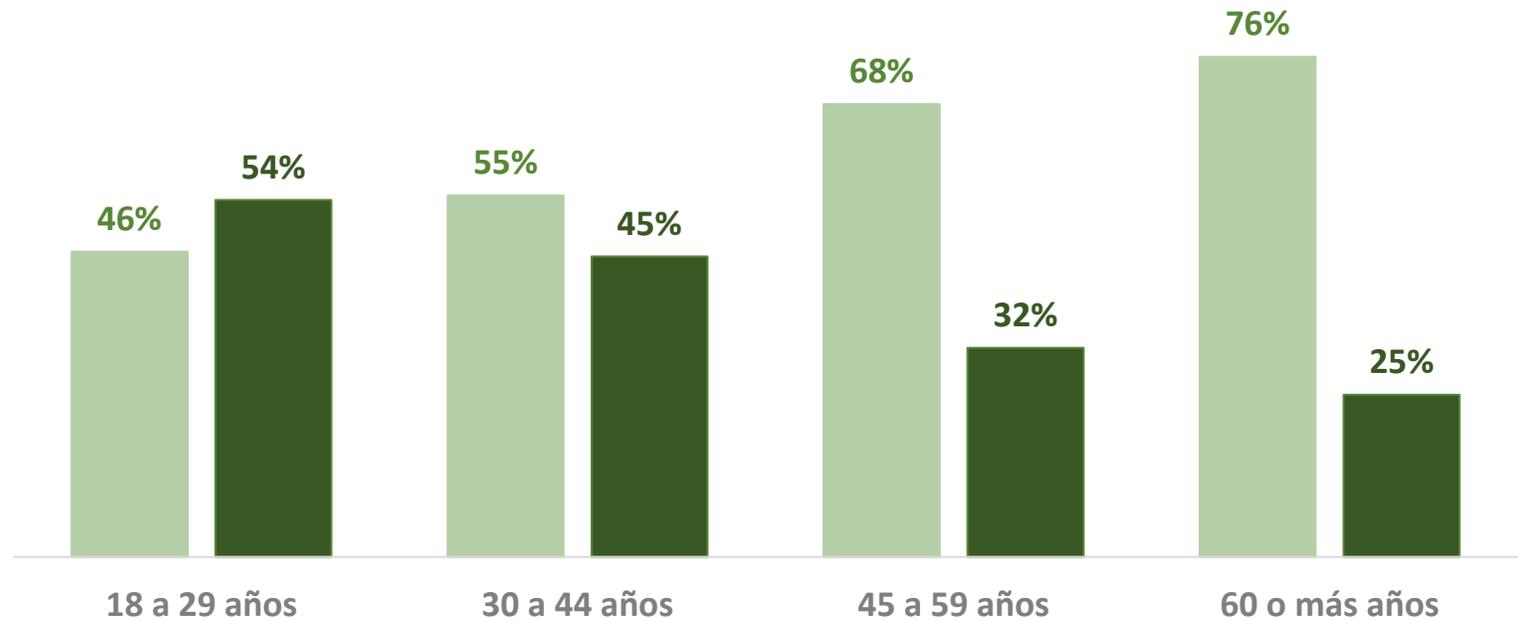
Respuesta única

Base: Total de personas encuestadas

# PARTICIPACIÓN EN CLASES ONLINE



- No ha participado en alguna clase o curso online en los últimos 3 meses
- Sí ha participado en alguna clase o curso online en los últimos 3 meses



¿Ha tenido que participar como alumno en alguna clase o curso on-line de colegio, universidad o instituto en los últimos 3 meses?

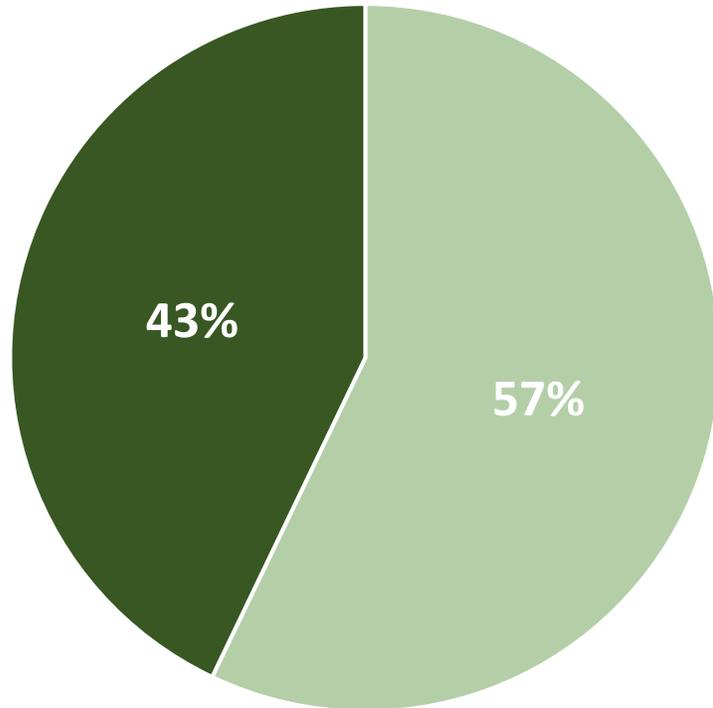
Respuesta única

Base: Total de personas encuestadas

# REALIZACIÓN DE TRABAJO REMOTO

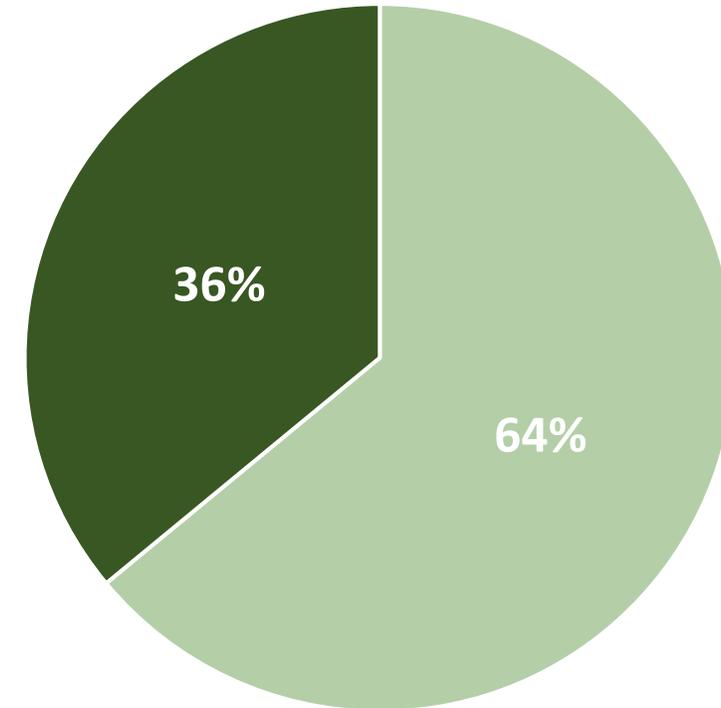
2021

■ No ha realizado teletrabajo en los últimos 3 meses



2022

■ Sí ha realizado teletrabajo en los últimos 3 meses



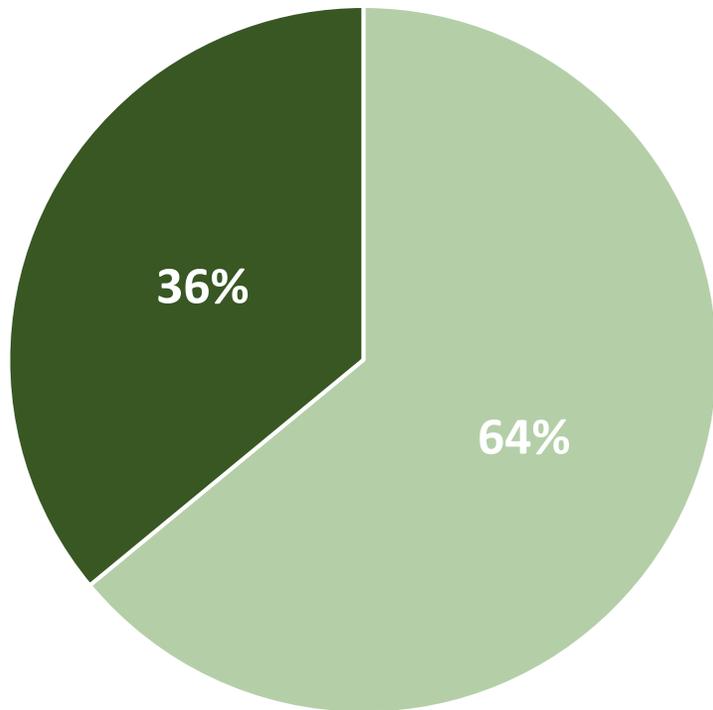
¿Cuál de las siguientes frases lo(a) representa mejor?

Respuesta única

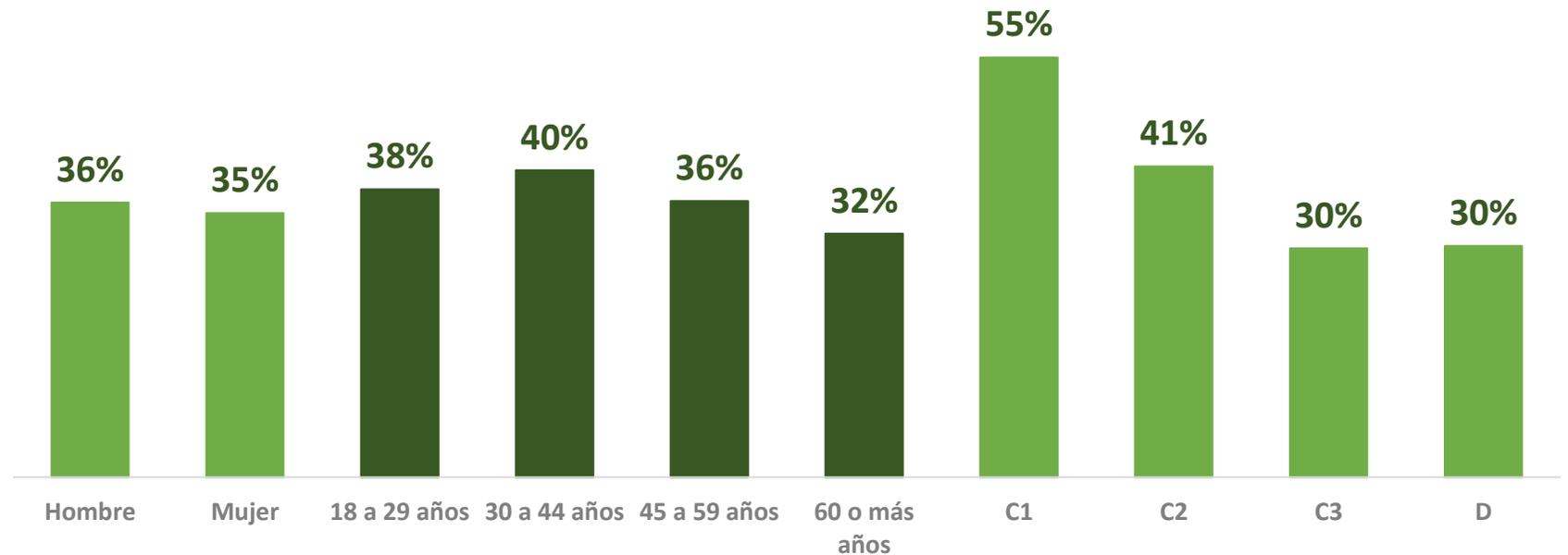
Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# REALIZACIÓN DE TRABAJO REMOTO

- No ha realizado teletrabajo en los últimos 3 meses
- Sí ha realizado teletrabajo en los últimos 3 meses



Si ha realizado teletrabajo en los últimos 3 meses

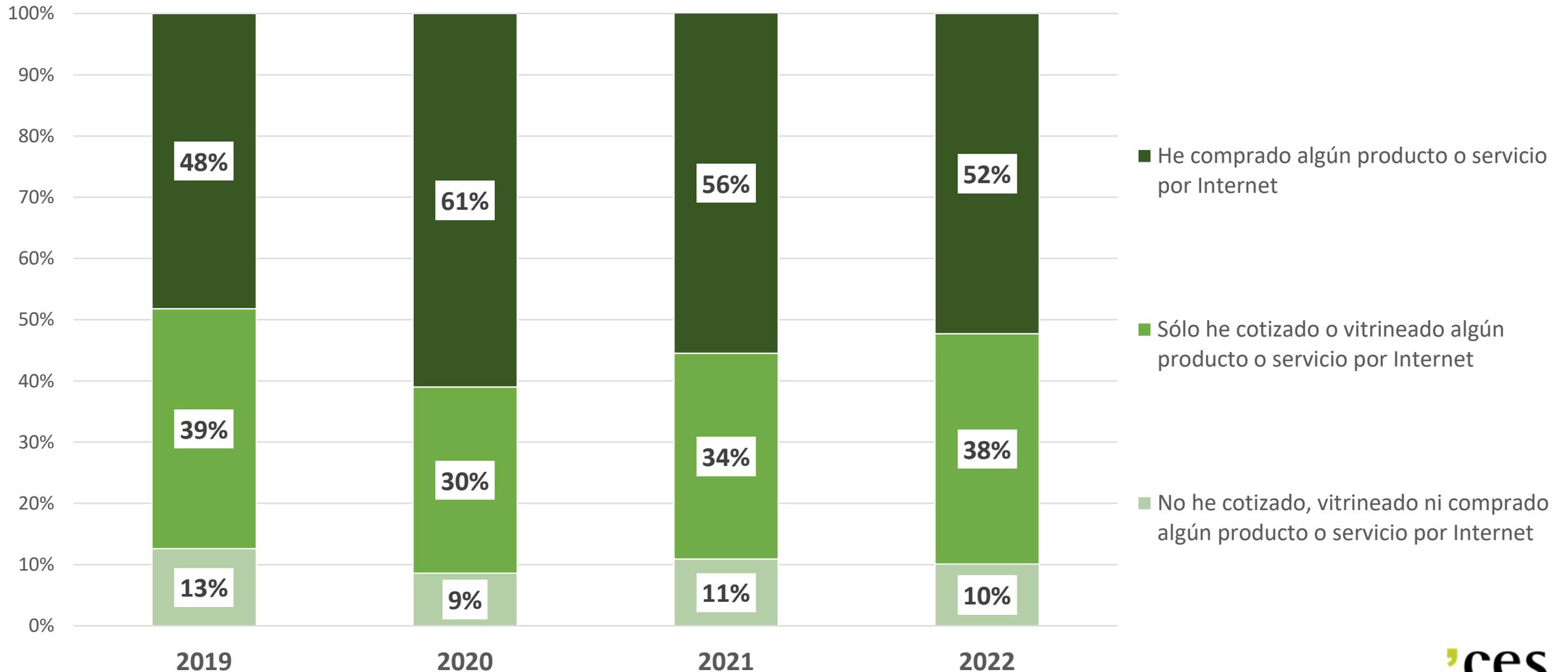


¿Cuál de las siguientes frases lo(a) representa mejor?

Respuesta única

Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia

# REALIZACIÓN DE COMPRAS POR INTERNET

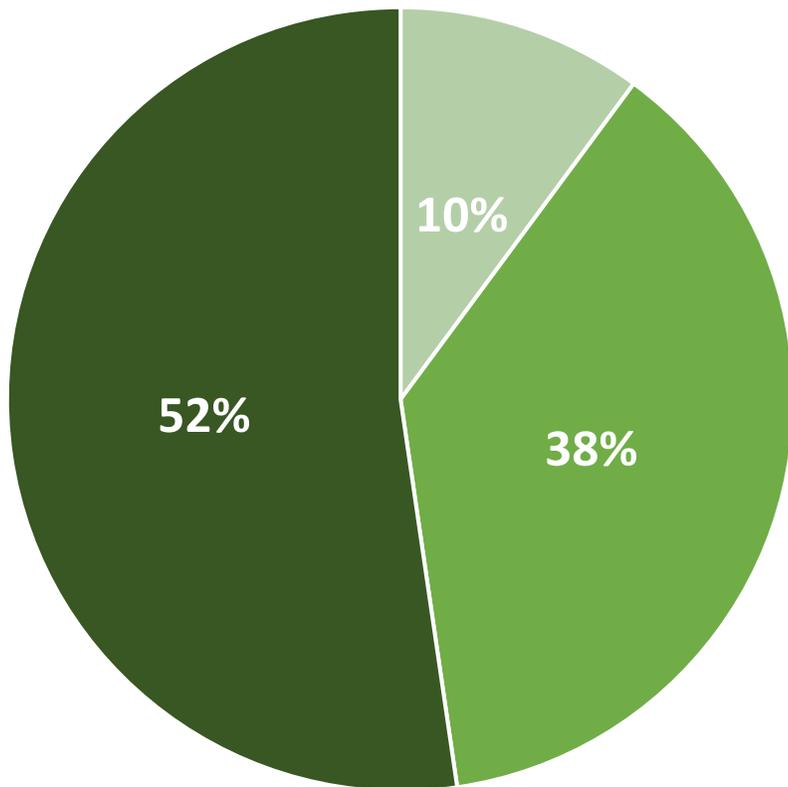


Pensando en los últimos 6 meses, ¿Cuál de las siguientes condiciones lo representan más?

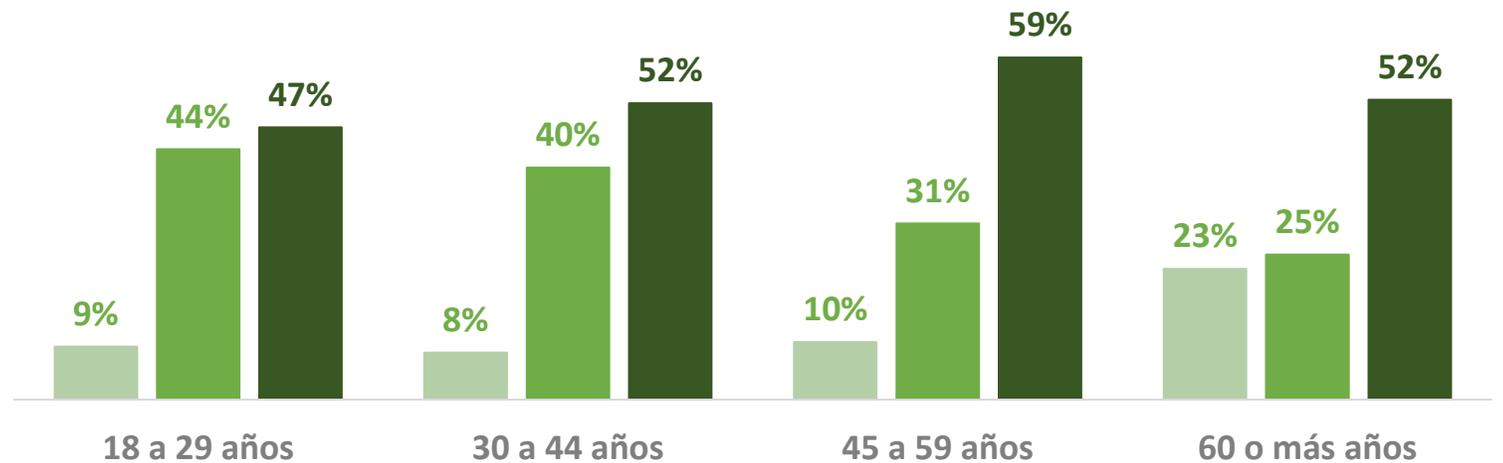
Respuesta única

Base: Total de personas encuestadas

# REALIZACIÓN DE COMPRAS POR INTERNET



- No he cotizado, vitrineado ni comprado algún producto o servicio por Internet
- Sólo he cotizado o vitrineado algún producto o servicio por Internet
- Ha comprado algún producto o servicio por Internet



Pensando en los últimos 6 meses, ¿Cuál de las siguientes condiciones lo representan más?

Respuesta única

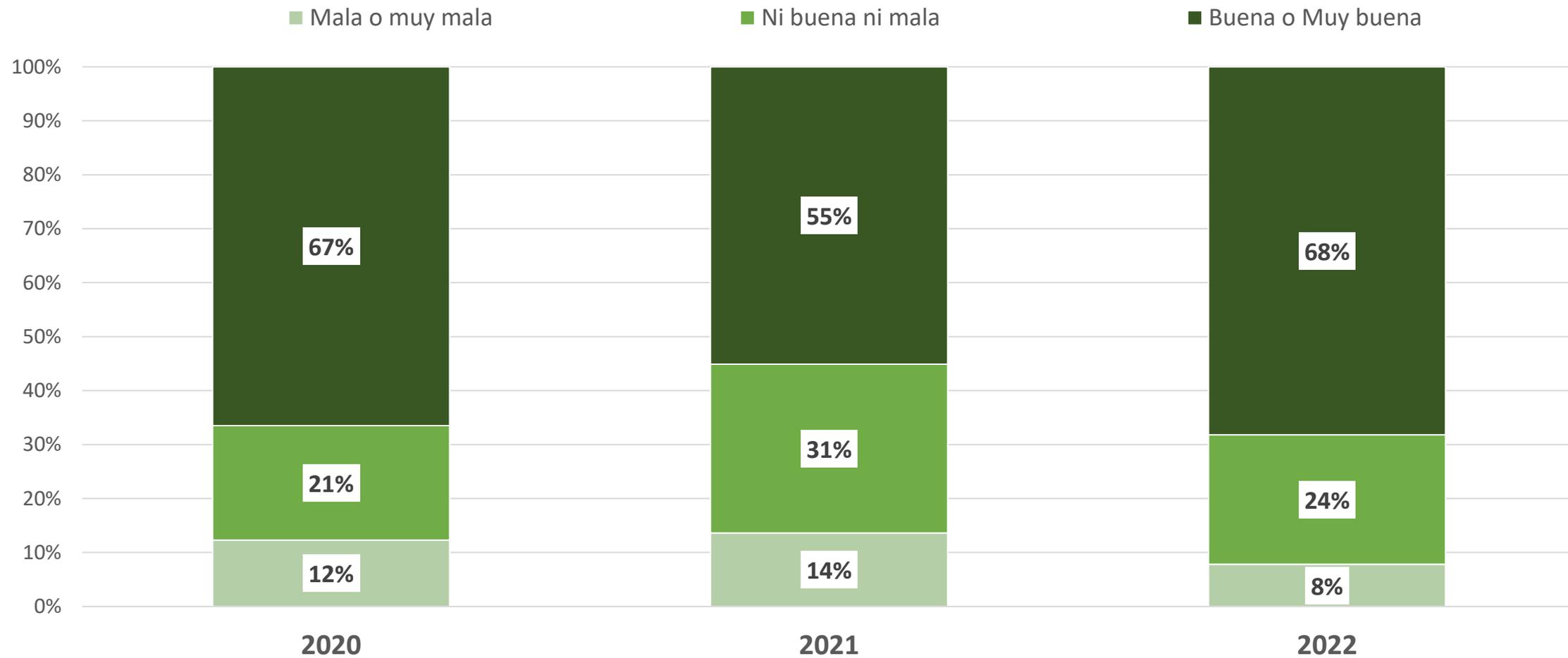
Base: Total de personas encuestadas

# EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

2



# EXPERIENCIA DE CLASES ONLINE



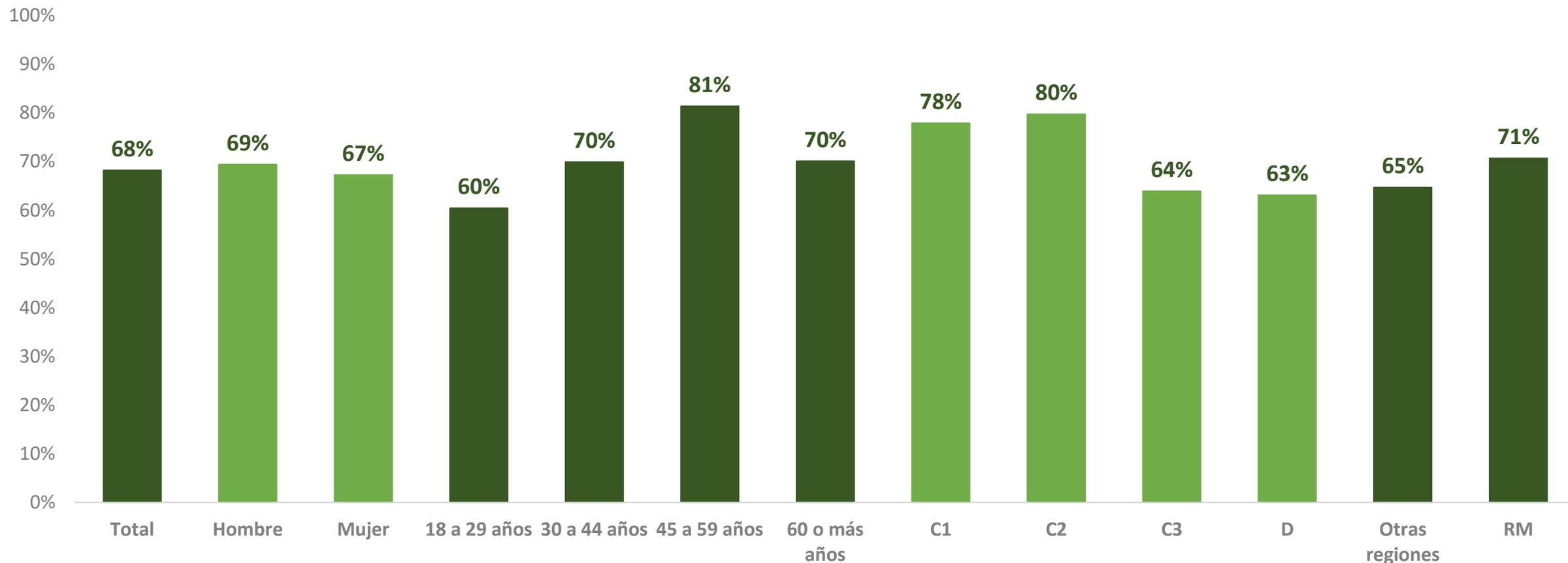
¿Cómo evaluaría su experiencia reciente con las clases o cursos on-line en las que ha participado como alumno?

Respuesta única

Base: Total de personas que hicieron alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

# EXPERIENCIA DE CLASES ONLINE

% que declara que ha sido buena o muy buena

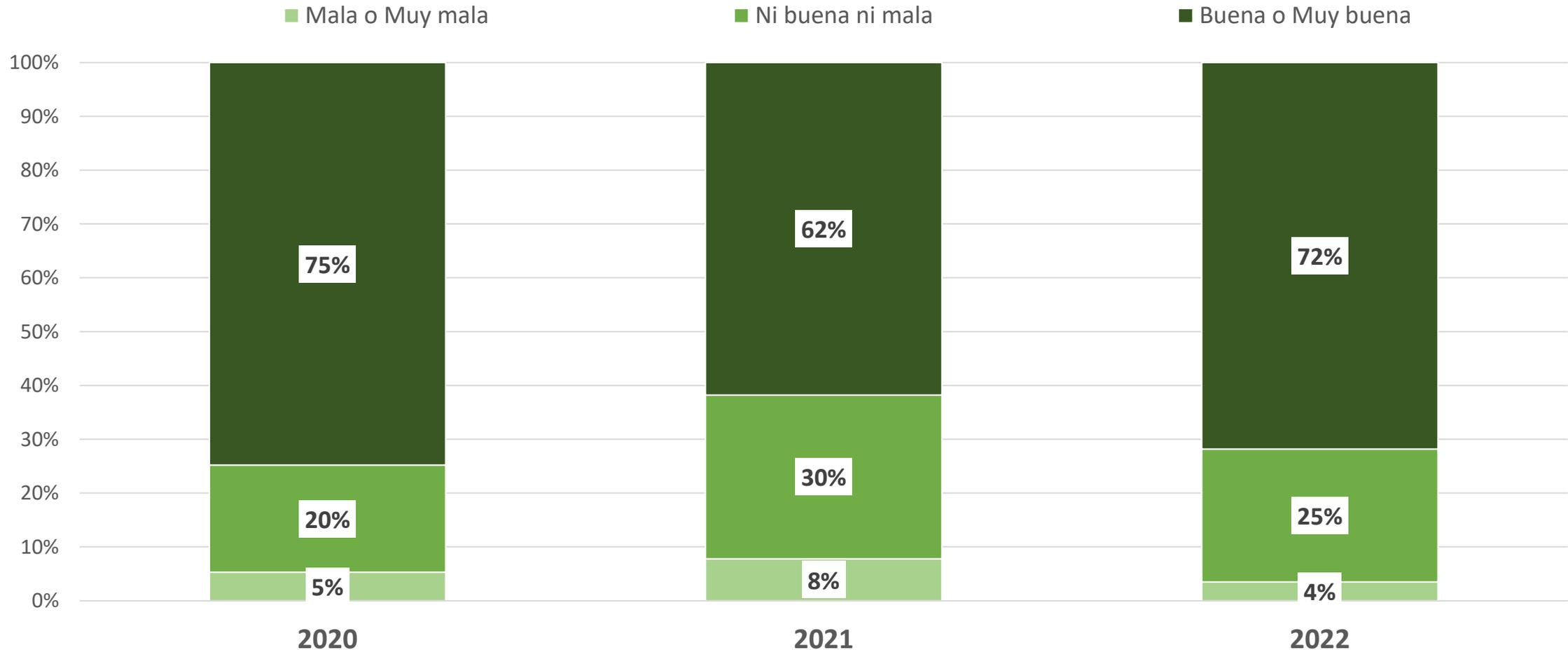


¿Cómo evaluaría su experiencia reciente con las clases o cursos on-line en las que ha participado como alumno?

Respuesta única

Base: Total de personas que hicieron alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

# EXPERIENCIA DE TRABAJO REMOTO



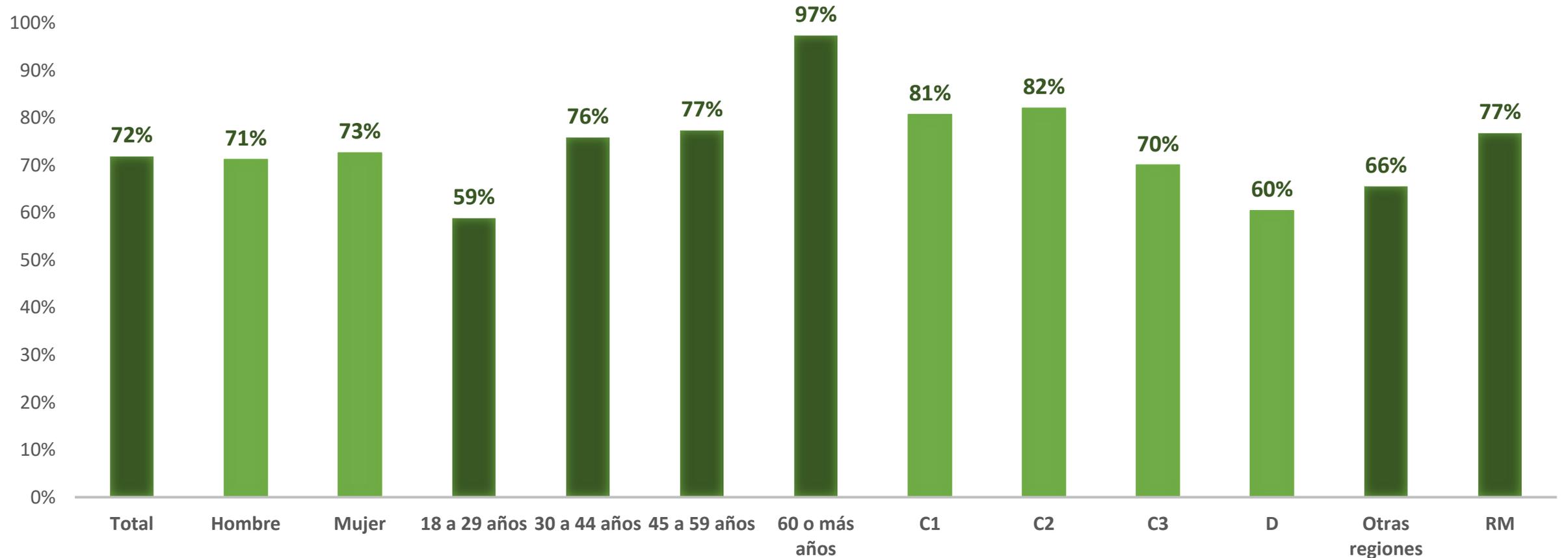
¿Cómo evaluaría su experiencia reciente de trabajo remoto o teletrabajo?

Respuesta única

Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# EXPERIENCIA DE TRABAJO REMOTO

% que declara que ha sido buena o muy buena



¿Cómo evaluaría su experiencia reciente de trabajo remoto o teletrabajo?

Respuesta única

Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# EXPERIENCIA DE COMPRA ONLINE



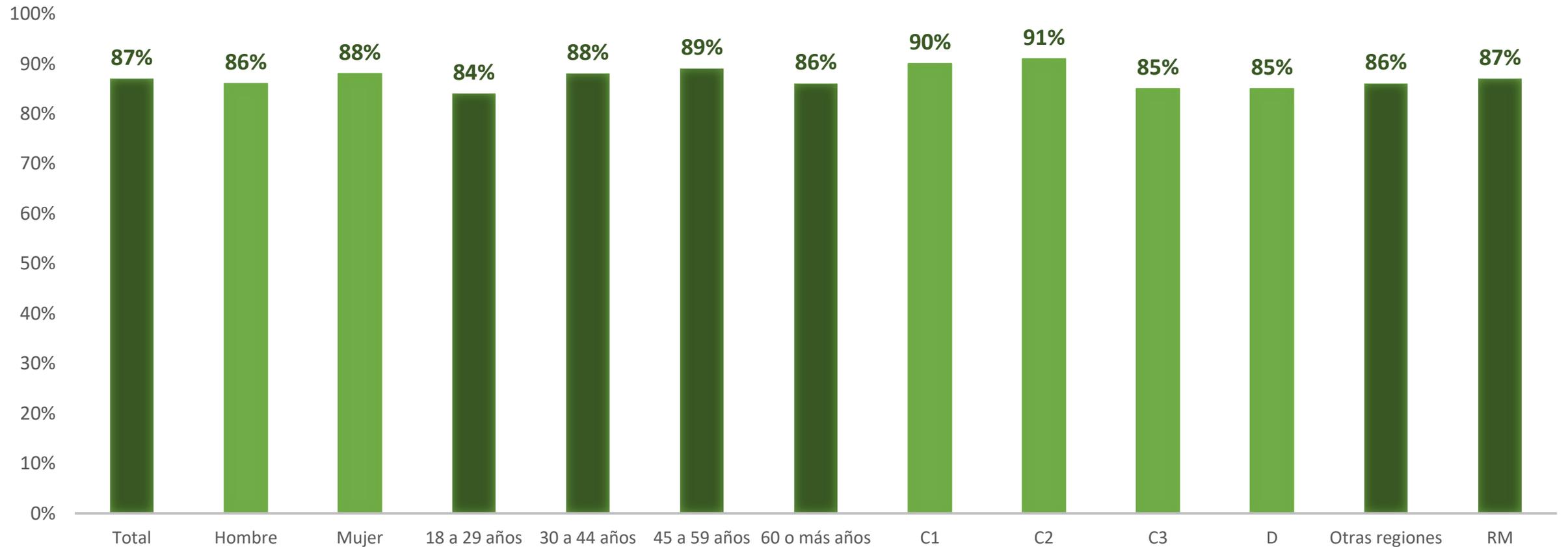
En general, ¿Cómo evaluaría su experiencia reciente de compras por Internet?

Respuesta única

Base: Total de personas que han comprado algún producto o servicio por Internet

# EXPERIENCIA DE COMPRA ONLINE

% que declara que ha sido buena o muy buena



En general, ¿Cómo evaluaría su experiencia reciente de compras por Internet?

Respuesta única

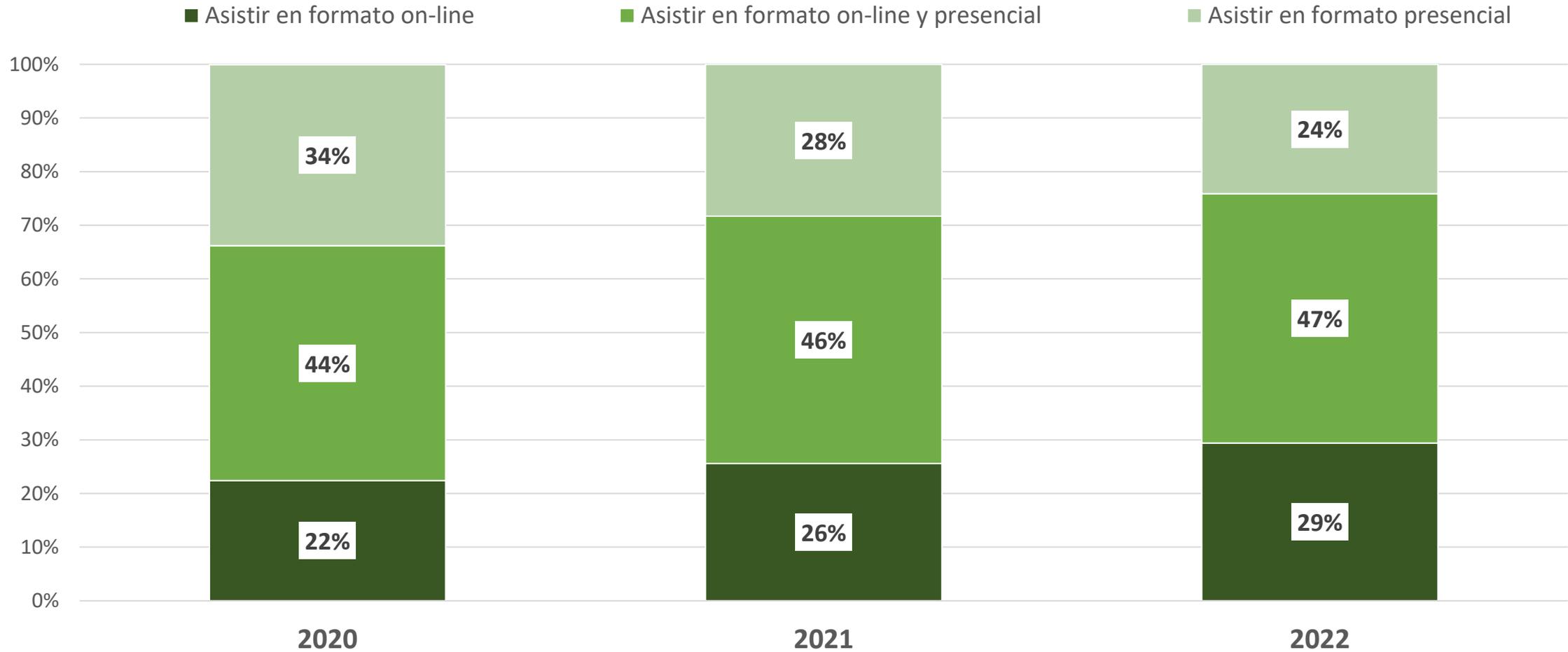
Base: Total de personas que han comprado algún producto o servicio por Internet

# PREFERENCIAS DE FORMATOS DIGITALES

3



# PREFERENCIAS DE FORMATO DE CLASES

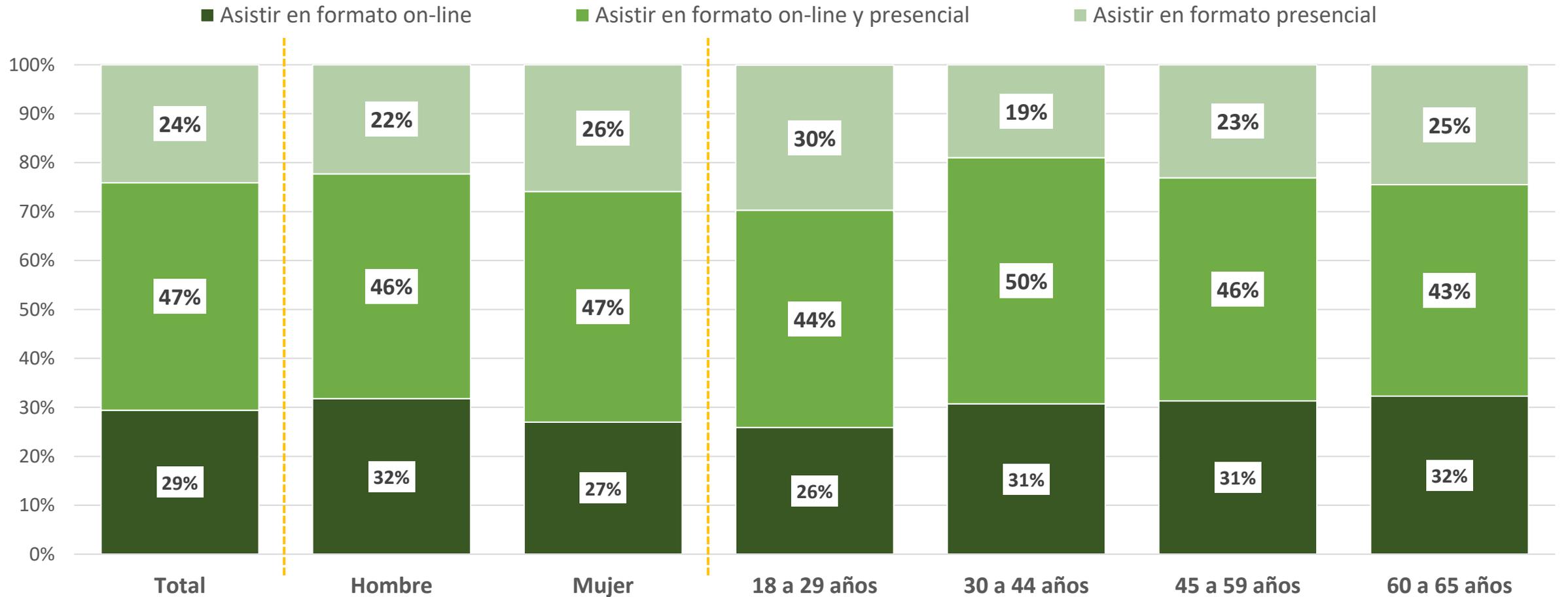


Si tuviera que asistir a un curso o clase a futuro, ¿Cuál de las siguientes opciones preferiría?

Respuesta única

Base: Base: Total de personas que hicieron alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

# PREFERENCIAS DE FORMATO DE CLASES

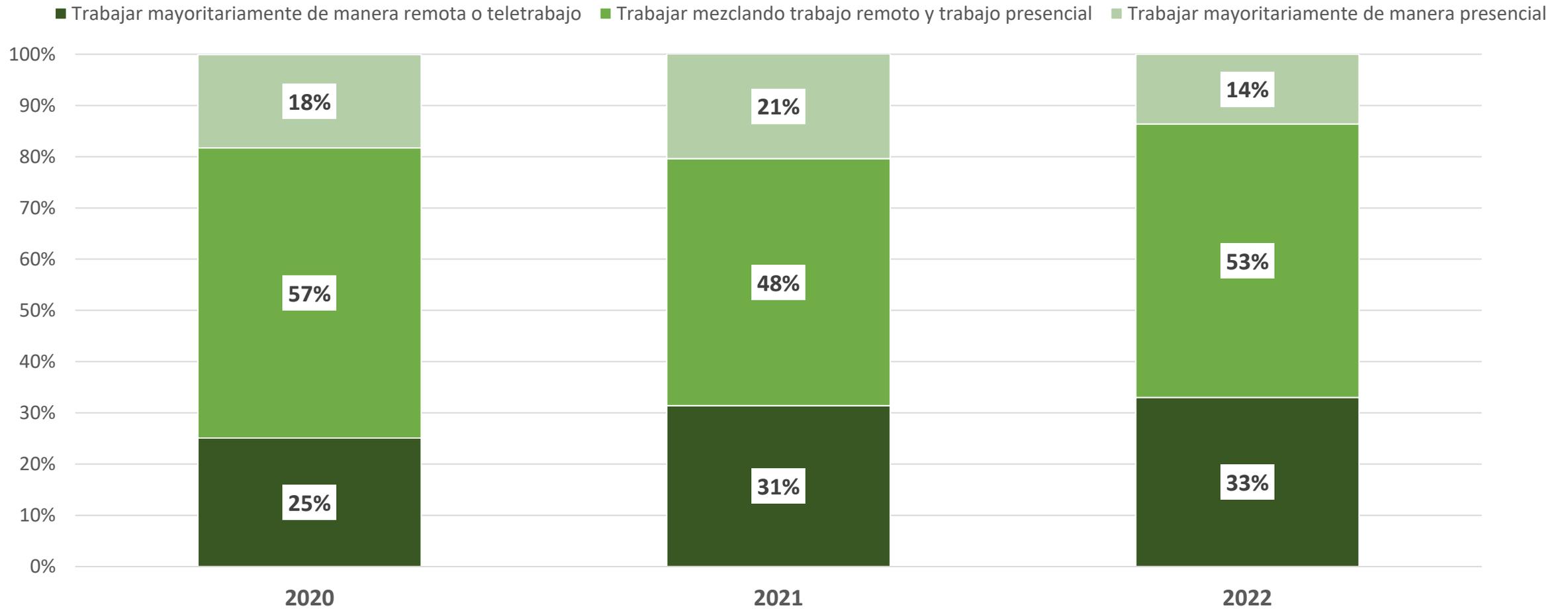


Si tuviera que asistir a un curso o clase a futuro, ¿Cuál de las siguientes opciones preferiría?

Respuesta única

Base: Base: Total de personas que hicieron alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

# PREFERENCIAS DE FORMATO DE TRABAJO

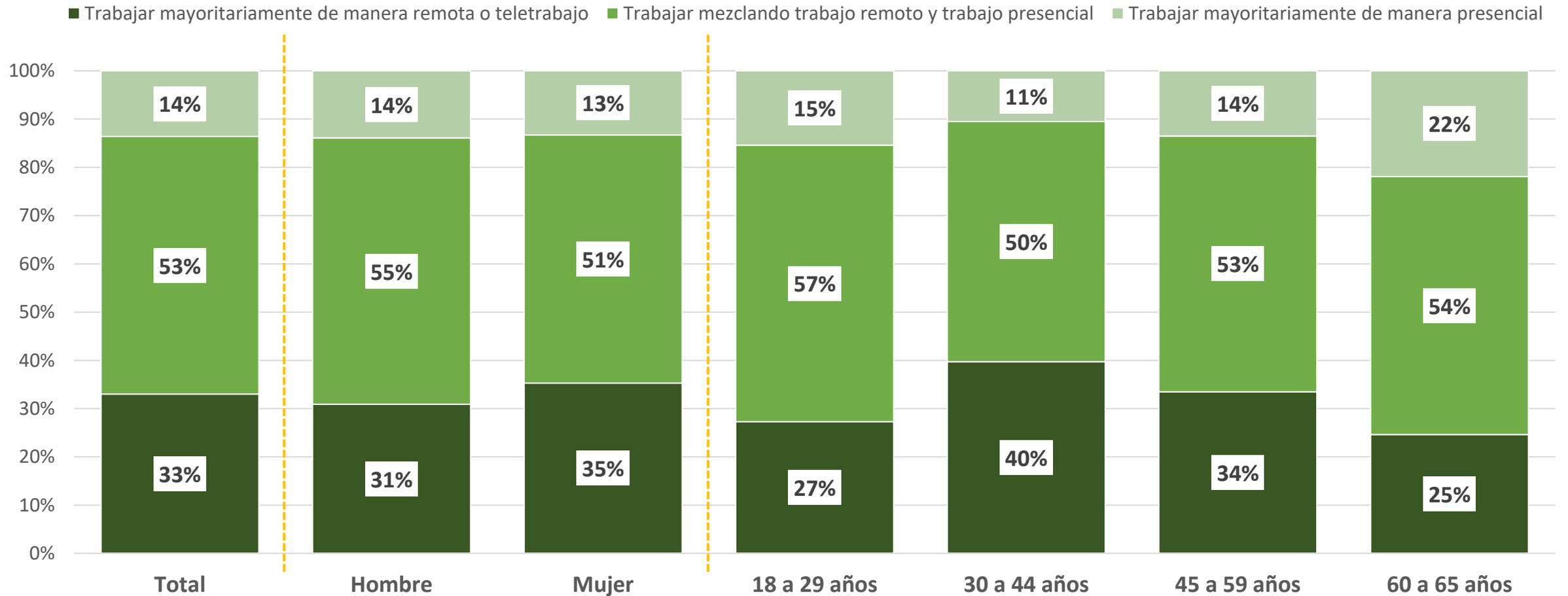


Si tuviera la opción de elegir su modalidad de trabajo, ¿Cuál de las siguientes opciones elegiría?

Respuesta única

Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# PREFERENCIAS DE FORMATO DE TRABAJO

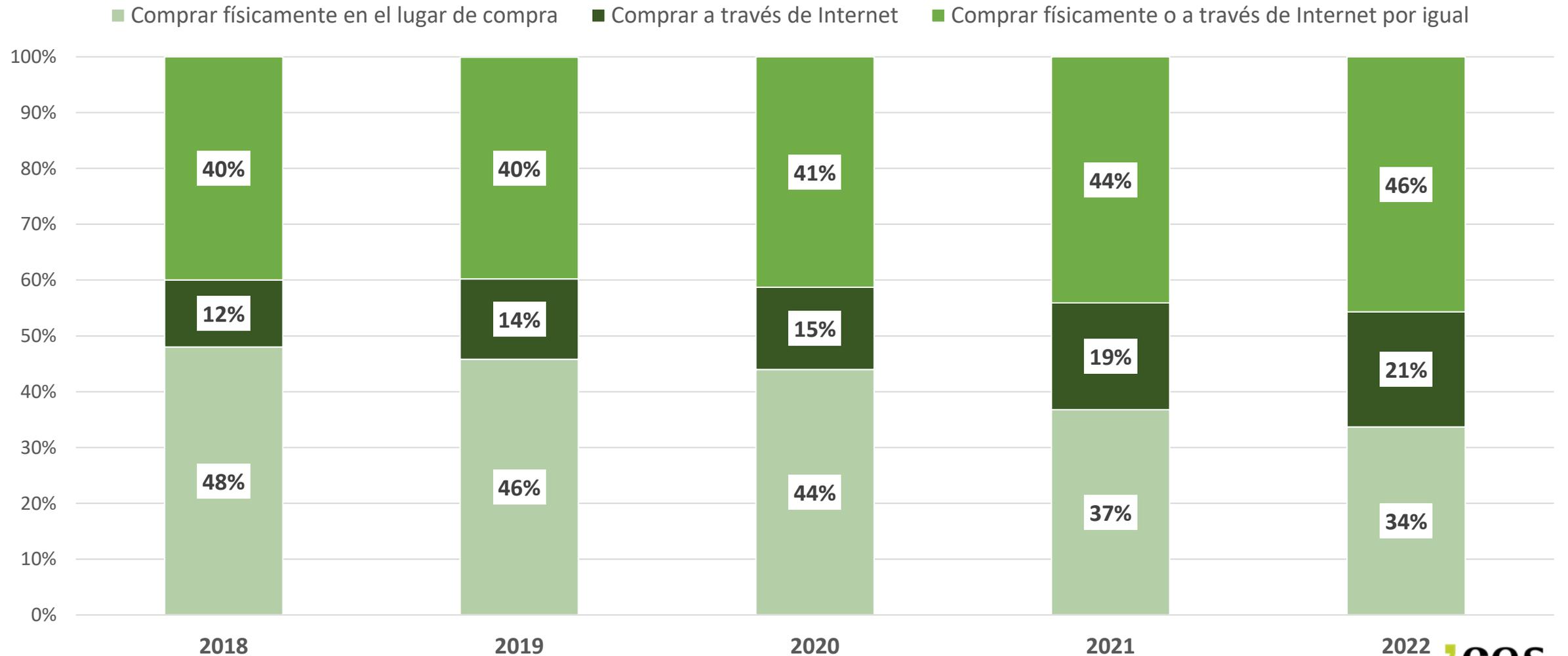


Si tuviera la opción de elegir su modalidad de trabajo, ¿Cuál de las siguientes opciones elegiría?

Respuesta única

Base: Total de personas que trabajan en una empresa, independiente o por cuenta propia y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# PREFERENCIAS DE FORMATO DE COMPRA

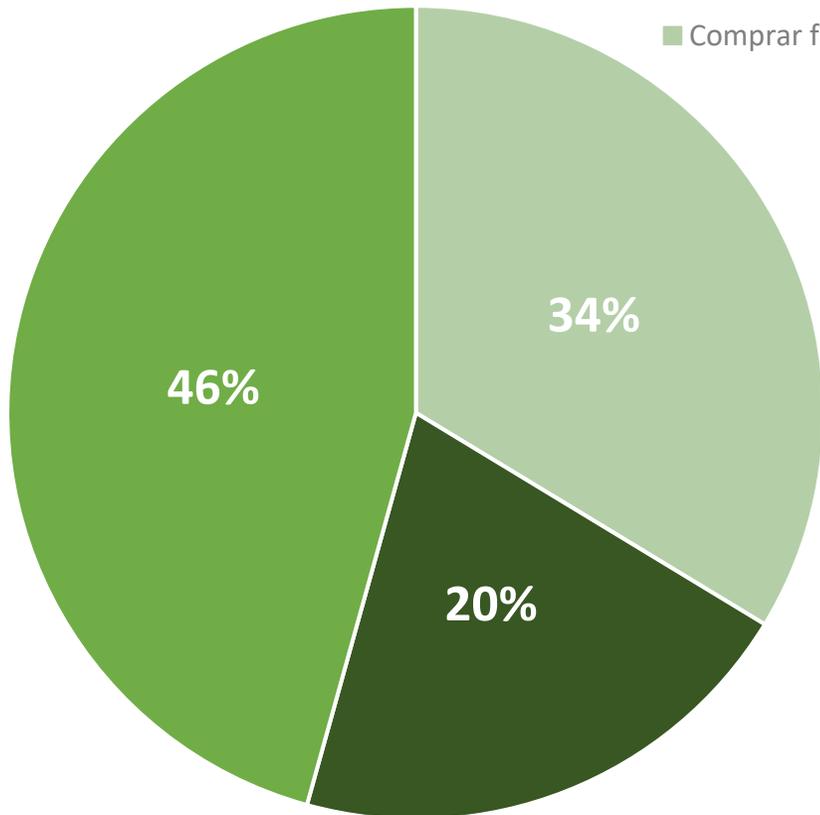


En general, usted diría que prefiere...

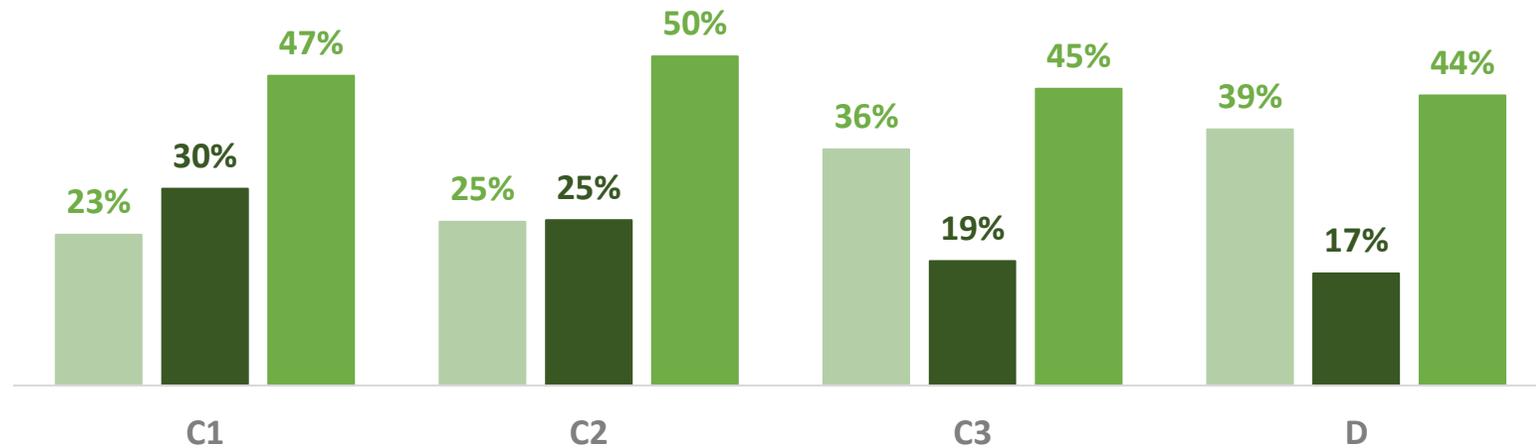
Respuesta única

Base: Total de personas encuestadas

# PREFERENCIAS DE FORMATO DE COMPRA



■ Comprar físicamente en el lugar de compra ■ Comprar a través de Internet ■ Comprar físicamente o a través de Internet por igual



En general, usted diría que prefiere...  
Respuesta única  
Base: Total de personas encuestadas

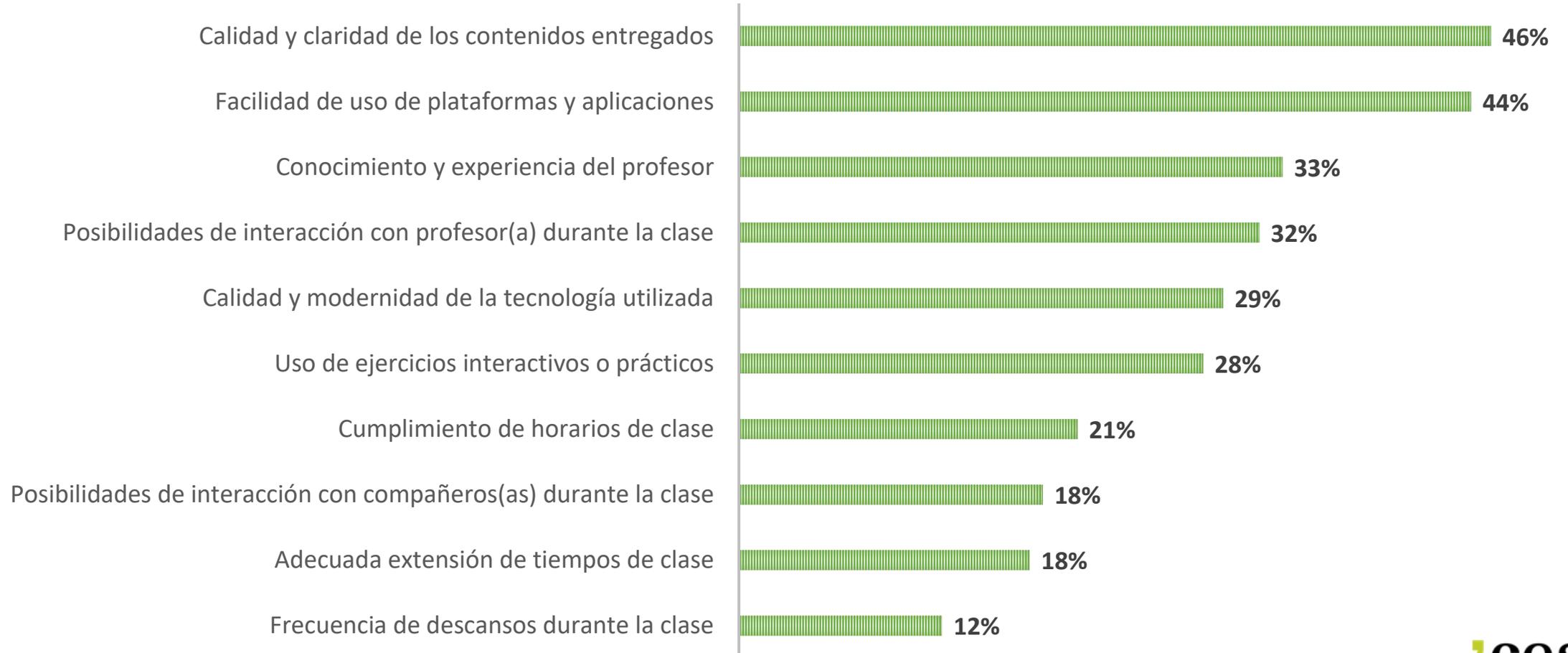
# EXPECTATIVAS DIGITALES

4



# REQUERIMIENTOS PARA UNA BUENA EXPERIENCIA DE CLASES ONLINE

% que elige cada requerimiento



¿Qué se requiere para que la experiencia con un curso o clase on-line sea excelente?

Respuesta múltiple; máximo 3 opciones

Base: Base: Total de personas que hicieron alguna clase o curso online en los últimos 3 meses

# REQUERIMIENTOS PARA UNA BUENA EXPERIENCIA DE TRABAJO REMOTO

% que elige cada requerimiento



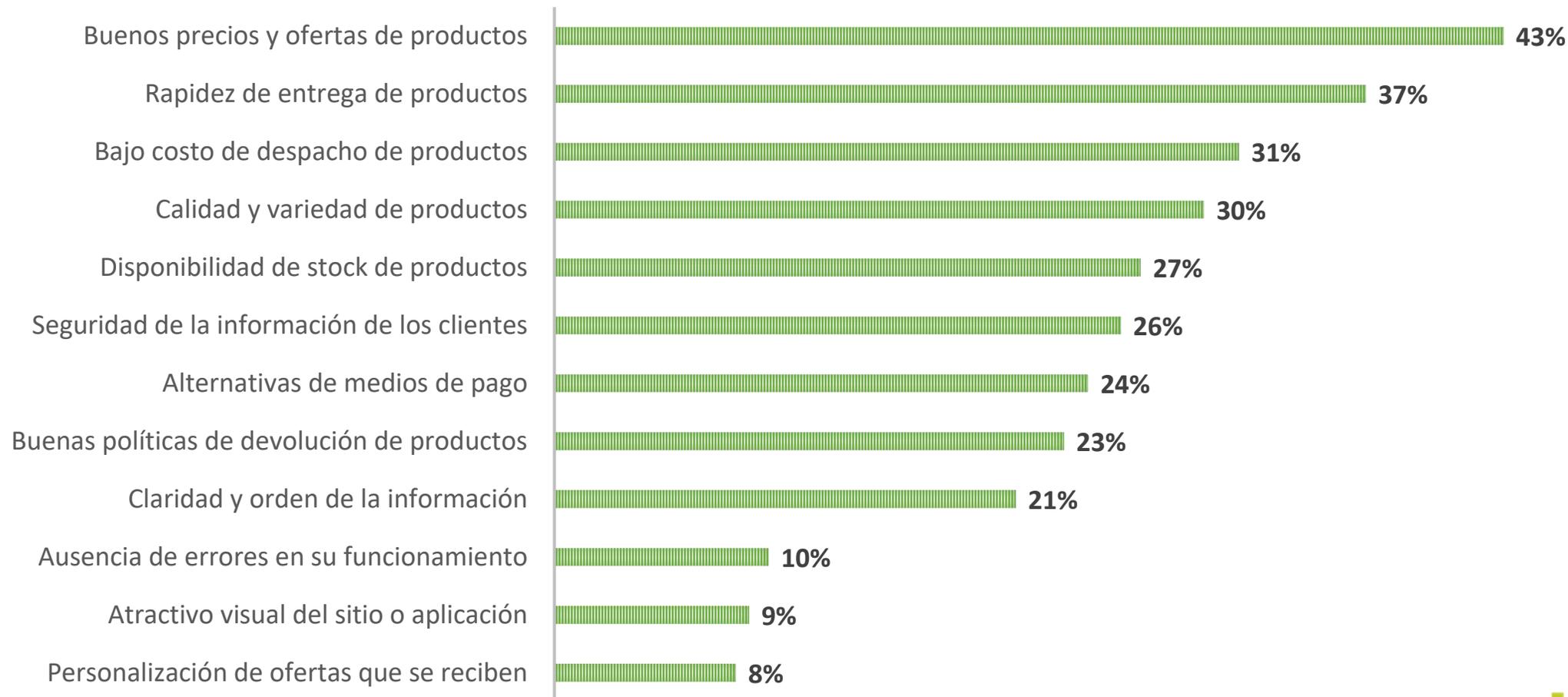
¿Qué es lo que más se necesita para realizar adecuadamente trabajo remoto o teletrabajo?

Respuesta múltiple; máximo 3 opciones

Base: Total de personas que trabajan en una empresa o emprendimiento y que hicieron trabajo remoto en los últimos 3 meses

# REQUERIMIENTOS PARA UNA BUENA EXPERIENCIA DE COMPRA ONLINE

% que elige como cada atributo entre los más importantes



¿Cuáles de los siguientes aspectos de un sitio web o aplicación de teléfono móvil para comprar son los más importantes para usted?

Respuesta múltiple; Máximo 3 opciones

Base: Total de personas que han comprado algún producto o servicio por Internet

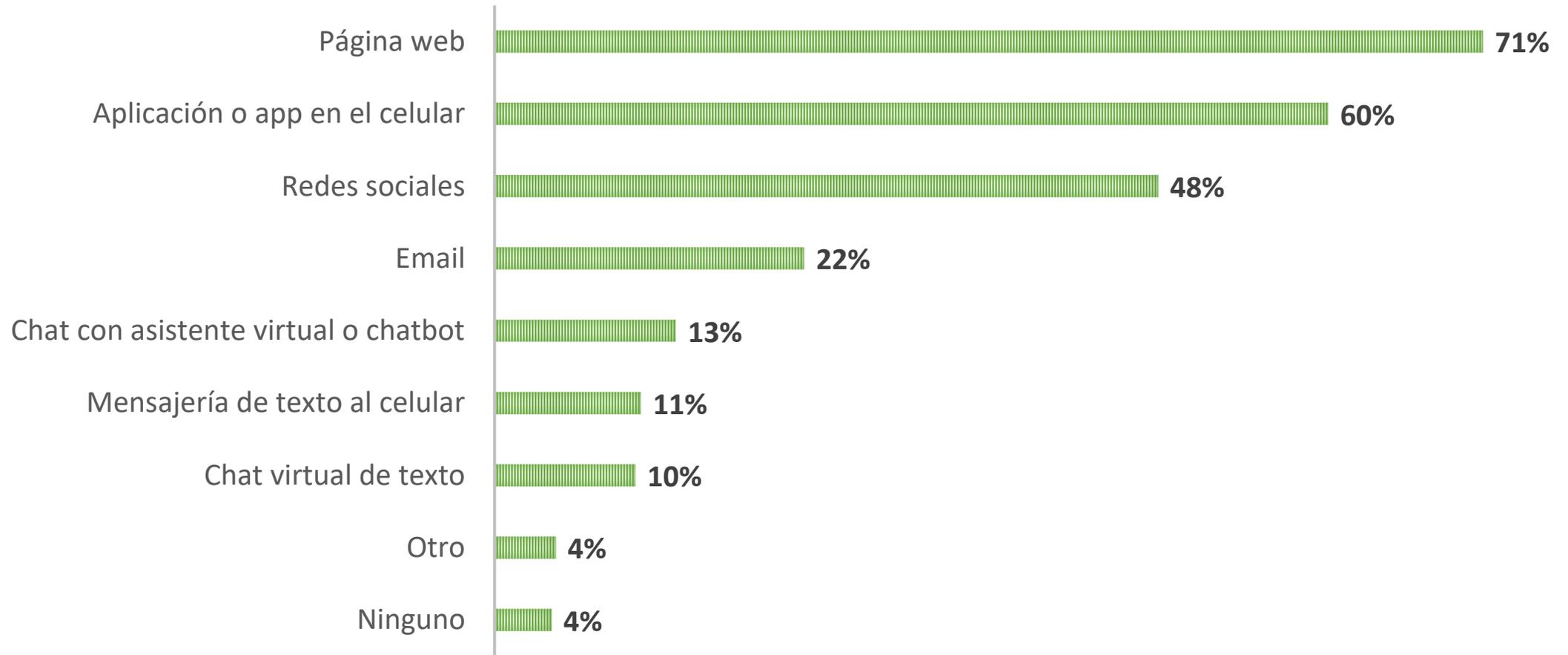
# EXPERIENCIA CON CANALES DIGITALES

5



# CANALES DIGITALES UTILIZADOS

% que ha utilizado cada canal digital

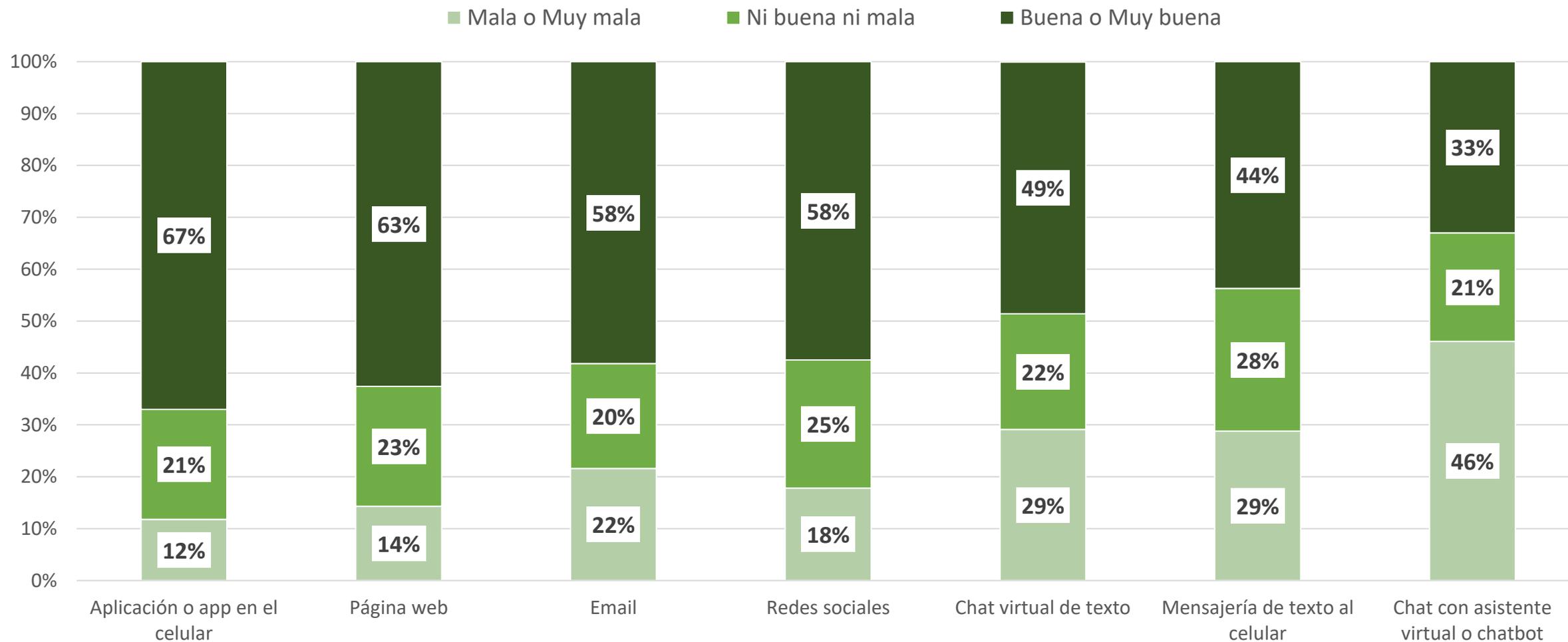


¿Cuál de los siguientes canales online o digitales usted ha utilizado ya sea para comprar o atenderse en alguna empresa en los últimos 6 meses?

Respuesta múltiple

Base: Total de personas encuestadas

# EXPERIENCIA CON CANALES DIGITALES



¿Cómo calificaría su experiencia con cada canal online o digital u online en el que se ha atendido?

Escala de 1 a 7, donde 1 significa "Muy mala" y 7 "Muy buena"

Base: Personas que han utilizado cada canal digital

# CANALES DIGITALES EN EL VIAJE DE LOS CLIENTES

	Web	Tienda o sucursal	App	RRSS	Email	Centro de atención telefónica	Chat de texto	MSM	Chatbot	Otro
Para recibir ofertas o promociones	40%	28%	31%	35%	41%	7%	4%	9%	4%	4%
Para solicitar información	49%	28%	27%	30%	29%	25%	12%	9%	11%	3%
Para cotizar y comparar	56%	36%	37%	26%	18%	8%	5%	5%	4%	3%
Para comprar	55%	51%	40%	22%	11%	7%	5%	5%	3%	3%
Para resolver problemas	36%	42%	22%	19%	27%	36%	14%	10%	13%	3%

# PRINCIPALES HALLAZGOS



# DIGITALIZACIÓN DE ÁMBITOS DE LA VIDA

**43%** de las personas encuestadas ha participado en alguna clase online en los últimos 3 meses



**36%** de las personas encuestadas que trabaja lo hizo en modalidad de trabajo remoto los últimos 3 meses



**52%** de las personas encuestadas ha realizado alguna compra por Internet en los últimos 6 meses



**Mayor digitalización como consumidor/cliente que como estudiante o trabajador(a)**

# EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

**68%** de las personas encuestadas califica su experiencia de clases online como positiva



**72%** de las personas encuestadas que realizó trabajo remoto califica positivamente esta experiencia



**87%** de las personas encuestadas califica positivamente sus experiencias recientes de compra por Internet



**Los jóvenes y personas de menor nivel socioeconómico son los más críticos con sus experiencias digitales**

# PREFERENCIA DE FORMATOS DIGITALES

**76%** de las personas encuestadas prefiere el formato mixto o sólo digital de clases →

**86%** de las personas encuestadas que trabajan prefieren la modalidad mixta o sólo remota ↗

**64%** de las personas encuestadas prefiere el formato mixto o sólo digital para realizar compras →

La modalidad que más se prefiere es la “figital”

# EXPECTATIVAS DIGITALES

- ▶ La calidad del contenido y facilidad de las plataformas digitales son los aspectos más importantes para una buena experiencia de clases online
  - ▶ Buen equipamiento y herramientas tecnológicas, claridad de las tareas, políticas de horarios y adecuado entorno físico de trabajo son los aspectos clave para una buena experiencia de trabajo remoto
    - ▶ Conveniencia de precios y costos, rapidez de entrega y buena oferta de productos son los aspectos clave de una buena experiencia de compra online

**Las experiencias digitales dependen de varios otros factores no directamente relacionados con la tecnología**

# EXPERIENCIA CON CANALES DIGITALES

- ▶ Los canales digitales más utilizados son web, app y rrss
- ▶ Los canales digitales mejor evaluados en experiencia son app y web, y los peor son SMS y chatbot
- ▶ La web domina las preferencias de interacción para las distintas etapas del viaje de los clientes

**La evaluación de la experiencia con los distintos canales digitales es aún muy heterogénea**

# ESTUDIO EXPERIENCIAS DIGITALES

TERCERA EDICIÓN - 2022

