



Radiografía de la Vida Móvil

Prácticas y usos sociales de los chilenos
conectados con un smartphone



Elaborado por el Instituto de Sociología de la Universidad Católica de Chile para Movistar

Claudio Muñoz, presidente de Telefónica en Chile

La Vida Móvil

En los últimos años, hemos sido testigos de un fenómeno tecnológico impresionante: una rápida evolución del teléfono celular, que día a día nos sorprende con nuevas funciones y más capacidades, para facilitarnos las cosas e integrarse a nuestras vidas de una manera que hace un tiempo era difícil de imaginar.

Estos avances tecnológicos han permitido que hoy vivamos una verdadera Vida Móvil. La conectividad ha llegado para quedarse y cada vez es más común que, desde donde estemos, nos comuniquemos con quienes necesitemos.

A continuación, encontrarán los principales resultados del estudio Radiografía de la Vida Móvil-Movistar, que el Instituto de Sociología de la Universidad Católica realizó para conocer las prácticas y usos asociados a la vida de los chilenos conectados a través de los smartphones.

También encontrarán historias de distintas personas que, desde sus diversas realidades, han experimentado la llegada de estos teléfonos a sus vidas, y cómo a través de sus herramientas, les aportan cercanía, seguridad, eficiencia, planificación o recreación.

Así como ellos, yo también participé del ejercicio de contar qué es para mí mi smartphone y cómo aporta a mi vida. Hoy el mundo se mueve tan rápido, y como ejecutivo, padre y marido, no puedo perderme ni un segundo de lo que está pasando allá afuera.

En ese aspecto, confieso que mi smartphone es la principal herramienta para estar al día con mi trabajo, mi familia y mis intereses. Viajo con gran frecuencia y necesito siempre estar conectado. Algunos saben que me encuentran en el mail, otros en Whatsapp.

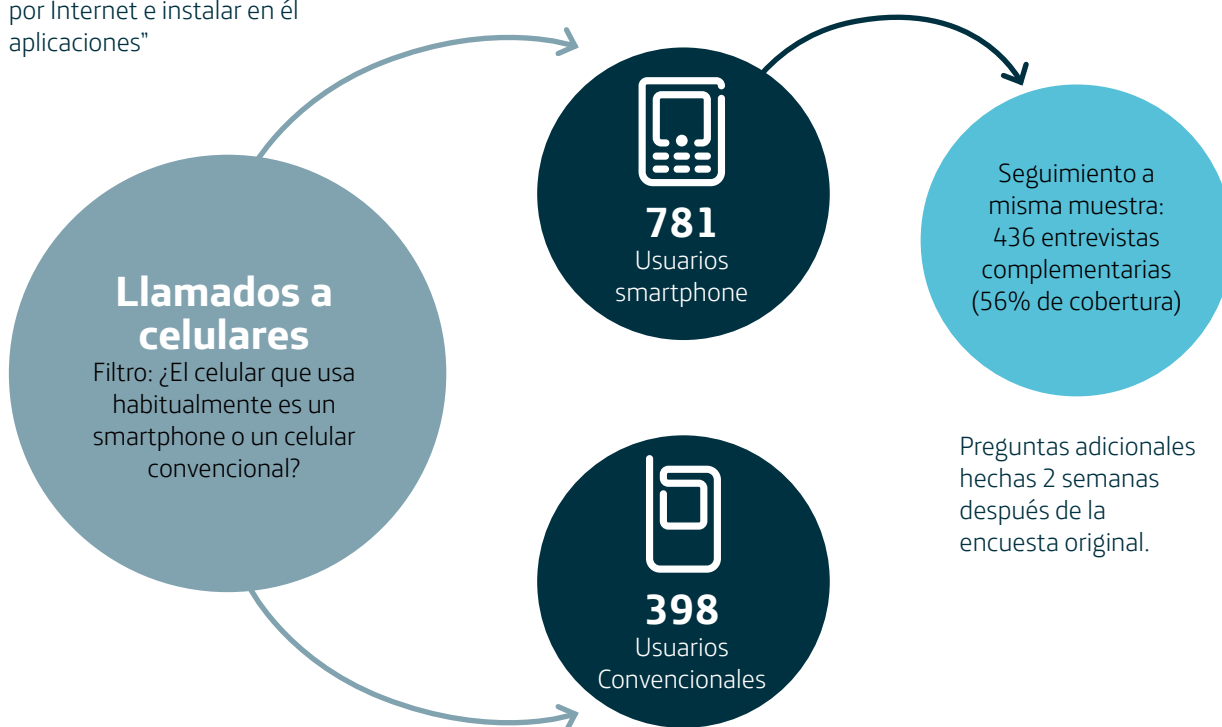


Metodología

	Muestra Smartphone	Muestra Convencional
Universo en estudio	Parque (abril, mayo y junio) de teléfonos celulares (23.010.063 números)	
Grupo objetivo	Usuarios declarados de Smartphone, mayores de 18 años.	Usuarios declarados de celulares convencionales, mayores de 18 años.
Tipo de encuesta	Telefónica.	Telefónica.
Diseño de encuesta	Muestreo aleatorio a celulares.	Muestreo aleatorio a celulares.
Fecha de terreno	7 de julio a 23 de julio de 2012.	13 de julio a 23 de julio de 2012.
Encuestas completas	781 encuestas.	398 encuestas.
Tiempo promedio	22 minutos.	14 minutos.
Ponderación	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo, Nivel Socioeconómico, tipo de contrato. • Según usuarios postpago de Smartphone de Movistar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo, Nivel Socioeconómico y localidad. • Según información de Movistar.
Error muestral	±3,5% para varianza máxima y 95% de confianza.	±4,9% para varianza máxima y 95% de confianza.

Más de 1.100 entrevistas

"Un smartphone es un celular que permite leer mails, navegar por Internet e instalar en él aplicaciones"



Ranking de funciones del smartphone

Según importancia



Hablar por teléfono
(sobre el 90%)

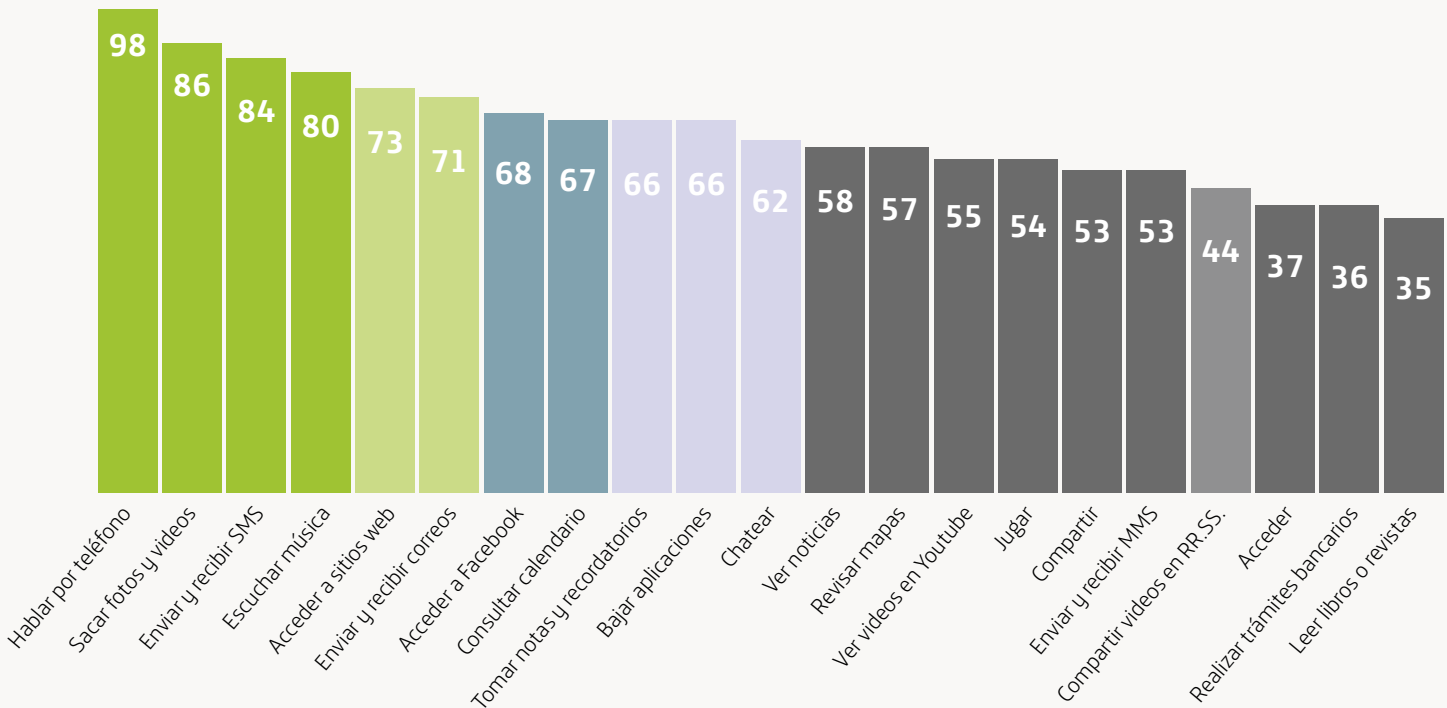
Sacar fotos y videos,
enviar y recibir SMS,
escuchar música
(sobre 80%)

Acceder a sitios
web, enviar y recibir
correos electrónicos
(en torno al 70%)

Entrar a Facebook, bajar
aplicaciones y
chatear (rango
de 60%)

Las siguientes funciones de su celular son muy, algo o nada importantes en su vida diaria?
% de respuestas

Muy + Algo (%)





No se muestran respuestas No sabe y No responde.

La declaración de importancia muestra alta correlación con la declaración de frecuencia de uso, aunque levemente es mayor la importancia de uso de fotos que su uso. Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total.

Los 5 usos más importantes por edad

 18 a 24 años	 25 a 34 años	 35 a 44 años	 45 años o más
Hablar por teléfono (92%)	Hablar por teléfono (92%)	Hablar por teléfono (94%)	Hablar por teléfono (92%)
Escuchar música (75%)	Enviar y recibir SMS (63%)	Enviar y recibir SMS (60%)	Enviar y recibir SMS (52%)
Acceder a Facebook (70%)	Enviar y recibir correos (61%)	Sacar fotos y videos (57%)	Sacar fotos y videos (44%)
Sacar fotos y videos (66%)	Escuchar música (61%)	Escuchar música (55%)	Escuchar música (36%)
Enviar y recibir SMS (62%)	Acceder a Facebook (51%)	Enviar y recibir correos (50%)	Tomar notas (35%)

Los 5 usos más importantes según género

 Hombres	 Mujeres
Hablar por teléfono (92%)	Hablar por teléfono (92%)
Escuchar música (75%)	Enviar y recibir SMS (63%)
Acceder a Facebook (70%)	Enviar y recibir correos (61%)
Sacar fotos y videos (66%)	Escuchar música (61%)
Enviar y recibir SMS (62%)	Acceder a Facebook (51%)



Los cuatro perfiles de usuarios de smartphones



Usuario
Offline
17%

Dan importancia media a las funciones, pero destacan las que NO necesitan conexión a Internet (recreacionales y actividades organizacionales).



Usuario
Laboral
17%

Mayor uso del smartphone para fines laborales. Destaca importancia del correo electrónico y reconocimiento del smartphone como una "herramienta laboral".



Usuario
Básico
23%

Da menos importancia a su smartphone en general. Usa principalmente las funciones propias de un teléfono convencional.



Usuario
Tecnológico
43%

Usuario "integral", utiliza todas las funciones y le importan las de mayor valor agregado, especialmente de uso social y recreacional. Es el grupo más grande.

El 60%
son
usuarios
intensivos

Perfiles desconectados: Básico y Offline



Usuario Básico: ¿quién es?

Baja importancia general de las funciones del smartphone

Menor acceso a redes sociales, aunque el **68%** declara tener cuenta de **Facebook**

Relevancia sólo de la **función** propia del teléfono: **hablar**

El **57%** tiene **más de 35 años**; más que el **promedio** de usuarios (**41%**)

Mayoría **hombres (64%)**, igual que usuario **promedio (62%)**

Hay más personas de **segmentos socioeconómicos emergentes (C3 y D: 45%)**, más que usuario promedio (C3 y D: 35%)



Usuario Offline: ¿quién es?

Uso mediano, desconectado

Menor acceso a **redes sociales** que el promedio

Si bien un **44%** ve a su celular como fuente de **recreación**, es **menor al promedio** de usuarios (**55%**)

Un **50%** tiene **más de 35 años**, más que el **usuario promedio (41%)**

Destaca la toma de **fotografías y videos**, y un alto uso como **reproductor de música**

Hay **más mujeres (47%)**, más que **promedio (38%)**

Destacan las actividades que no requieren Internet: **calendario, notas y recordatorios**



@FelipeHarboe, 121,664 seguidores. #Diputado

La política en línea

En Chile existen cerca de 5 millones de cuentas en Twitter y gran parte de ellos, usuarios activos que publican en esta plataforma digital lo que les parece, lo que no les parece, lo que quieren y no quieren. Un público exigente.

Es en esta palestra de información y discusión, donde la política muchas veces termina siendo "trending topic", es decir, uno de los temas más comentados por los twittereros y donde los representantes políticos tenemos que participar y responder.

Como diputado, sé que el mundo está en movimiento y la política también. Por lo mismo estoy convencido que internet y las redes sociales son instrumentos que ayudan a acercarse a la ciudadanía, entregando cambios importantes a nivel país, donde todos tenemos voz y voto.

La actual Ley Dicom 20.505 hoy no existiría si la campaña no hubiera alcanzado la gran fuerza que tomó gracias al poder de la tecnología.

Un trabajo arduo, que en parte, puede realizarse con un smartphone. Así lo he hecho yo por lo menos y me ha resultado. A través de mi teléfono monitoreo mi portal y blog de opinión www.felipeharboe.cl, mi plataforma laboral www.harboeaccion.cl, Facebook, Twitter o Youtube. Y también, porqué no decirlo, desde mi celular y muchos otros, logramos borrar a más de 4 millones de chilenos del Dicom :)

La actual Ley Dicom 20.505 hoy no existiría si la campaña no hubiera alcanzado la gran fuerza que tomó gracias al poder de la tecnología. A través de las redes sociales, más de 1.200 voluntarios apoyaron el proyecto, consiguiendo así que muchos adherentes nos enviaran sus firmas escaneadas desde su celular para alcanzar la meta. Llegamos a 1.086.314.

Aún recuerdo con emoción ese día en el Congreso Nacional, cuando por unanimidad logramos la aprobación de algo que parecía imposible :..)



Perfiles intensivos: Laboral y Tecnológico



Usuario Laboral: ¿quién es?

Uso intensivo, en horario de oficina

Usos relacionados con el **trabajo** tienen más importancia: **email, web, noticias** (un 20% y 30% sobre el promedio)

Ve más el celular como una **herramienta laboral (86%)** que como **fuentes de recreación (42%)**

Sólo un **10%** tiene entre **18 y 24 años**

El **68%** tiene entre **25 y 44 años**, más que el promedio (56%)

El **85%** es de nivel socioeconómico **medio y alto**, diferencia de cerca de un **20%** respecto al **usuario promedio**

Un **83%** **trabaja** (67% promedio) y un **69%** son **hombres**, más que la **muestra (62%)**



Usuario Tecnológico: ¿quién es?

Uso intensivo, en todo momento y social

Alta importancia de **todas** las funciones

Alta importancia del acceso a **Facebook** desde el móvil (**30%** por sobre el total de la muestra)

Fuerte uso como **reproductor de música**

Un **57%** declara que **revisa el smartphone impulsivamente** y un **74%** lo ve como **fuentes de recreación**

77% de los usuarios tiene **menos de 34 años (59% promedio)** y el **41%** tiene menos de 25 años (**26%** muestra)

Hay **más estudiantes (33%** frente al **23%** del total)

El **96%** tiene acceso a **Facebook (83%** muestra), el **65%** a **Whatsapp (43%** promedio) y el **54%** a **Twitter (promedio 37%)**



José Ignacio Stark, analista de tecnología de consumo

Solo con todos

Me pidieron que escribiera una columna sobre cuánto uso yo mi smartphone y aquí estoy, escribiéndola en mi smartphone.

Me presento. Soy un adicto a mi trabajo y mi tarea consiste en escribir sobre tecnología. Tanto me apasiona el tema, que declaro "sexy" una pieza de hardware vintage. Y no exagero.

Yo tengo varias costumbres con mi teléfono y no me avergüenzan. Una de ellas es estar viendo

una película y buscar en IMDB o Wikipedia más información de lo que estoy viendo. Otra: llegar a un lugar y chequearme de inmediato en Foursquare. Para qué les cuento mi afición por publicar en Twitter.

Desconectarse hoy es quedar fuera de una conversación global, donde amigos de verdad y de pixel viven las 24 horas en un círculo que incita a caer en la nomofobia, ese miedo inventado a perderse de algo por dejar el teléfono en la casa.

Definitivamente, no todo lo que veo tiene que terminar siempre en Instagram — al menos ya no tanto.

Pero, siendo sinceros, ¿es tan así en la praxis? Personalmente nunca le he hecho el quite a una buena conversación sin un teléfono en la mesa de por medio. Me gusta cuando puedo contarle al mundo lo que estoy haciendo sin hacer check-in. Definitivamente, no todo lo que veo tiene que terminar siempre en Instagram — al menos ya no tanto. Y yo, estoy seguro de no ser el único.

Depende de ti, usuario móvil, que el teléfono no te quite el preciado espacio que tenías antes de estar inmerso en este mar de información que se encuentra en tu bolsillo.



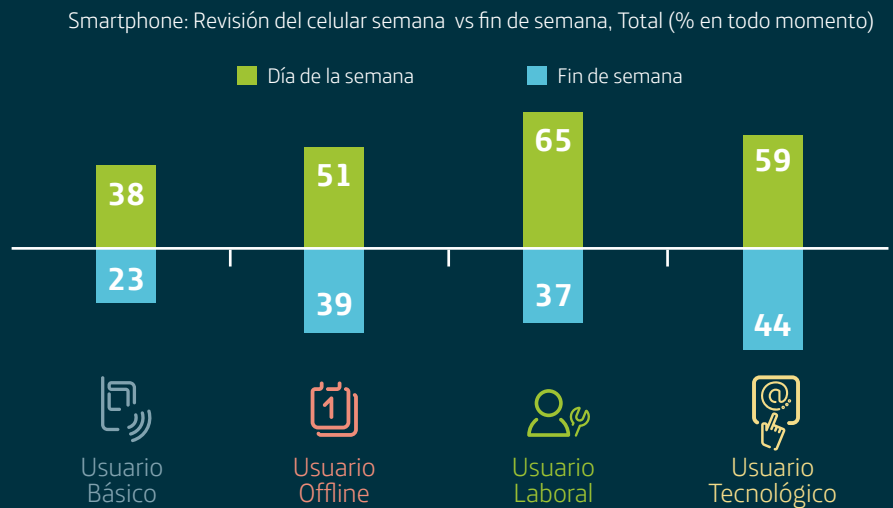
Rutinas de la vida conectada

Diferencias entre semana y fin de semana: perfiles

Usuarios Laborales usan más su smartphone durante la semana.

Los Tecnológicos lo usan más durante el fin de semana.

Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total

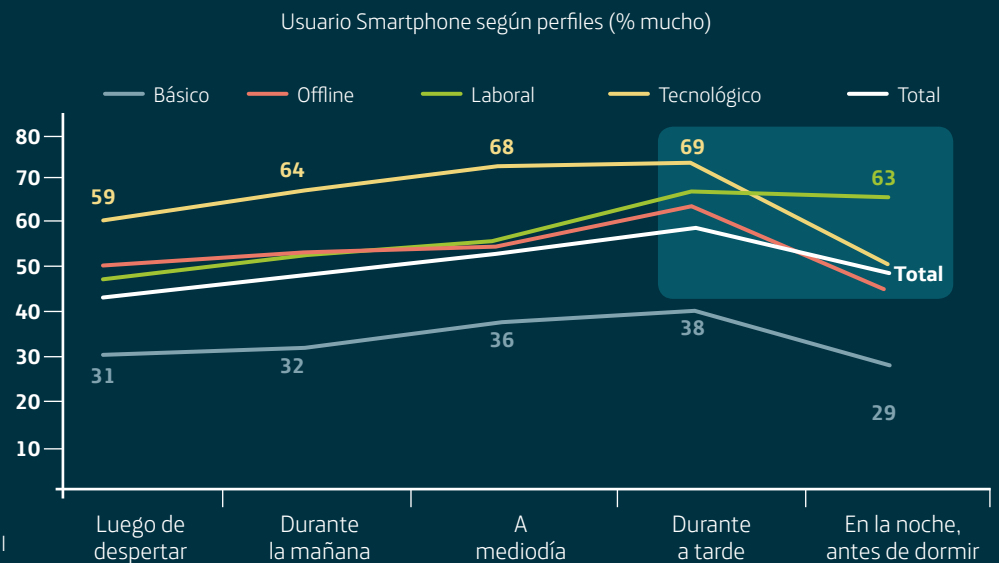


Laborales durante el día, tecnológicos en la noche

Usuario Laboral revisa mucho su smartphone durante todo el día, alcanzando el 69%. Al llegar la noche su uso baja.

El 63% de los Tecnológicos lo utilizar mucho en la noche.

Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total



Chaleco López, piloto del Rally Cross Country

El smartphone todo terreno

Confieso que tengo dos inseparables amigos. Una es mi moto, el otro mi smartphone ;)

Pocas personas lo saben, pero mi celular es tan preciado y útil en mi vida que no lo dejo por nada del mundo. Incluso durante las carreras ahí va él, pegadito al lado del teléfono satelital que por reglamento y casos de emergencia me entrega la gente del Rally Cross Country.

Y es que tengo varios motivos para ser un amante de la vida móvil. Mi carrera me obliga a ratos a estar lejos de los que más quiero, y poder comunicarme con mi familia y amigos es un factor relevante para alcanzar mis objetivos. De pronto ver que por Whatsapp tus amigos te han enviado la última foto graciosa, me llena de ánimo y energía :P

Pero los más felices con mi habitual uso por el celular son los amigos que componen mi equipo de asistencia. En ocasiones, he llegado a lugares que ni siquiera yo sé dónde están y, si no fuera porque mi celular ha captado la señal, jamás nos hubiéramos encontrado en ese punto sin la aplicación de Google Maps.

Mi carrera me obliga a ratos a estar lejos de los que más quiero, y poder comunicarme con mi familia y amigos es un factor relevante para alcanzar mis objetivos.

Si les contara qué se siente recorrer la geografía como yo lo hago... Es un privilegio tan único y especial que muchas veces no he tenido las palabras para transmitirlo. Sin embargo, la última vez que estuve en el desierto, me detuve en el camino a descansar y entonces un atardecer se posó ante mí para ser fotografiado por mi smartphone. Pude subir la foto a Facebook y compartirla con los demás.





El smartphone como forma de conexión

El 86% cree que el smartphone es una forma de estar conectados con familiares y amigos

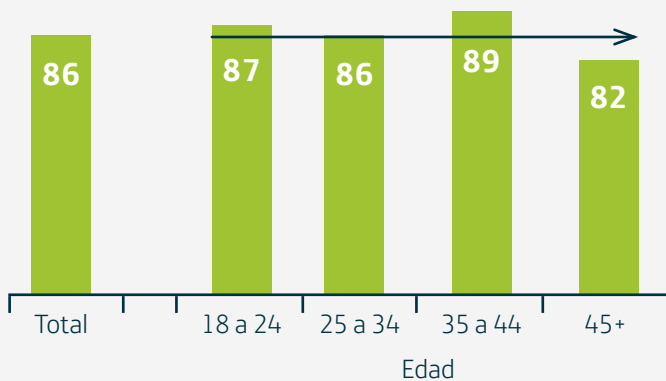
El 70% lo ve como una herramienta laboral

El 56% como una fuente de recreación y entretenimiento

Conectividad Percepción transversal

Conexión, herramienta o entretenimiento según edad (%)

■ Una forma de estar conectados con cercanos y conocidos



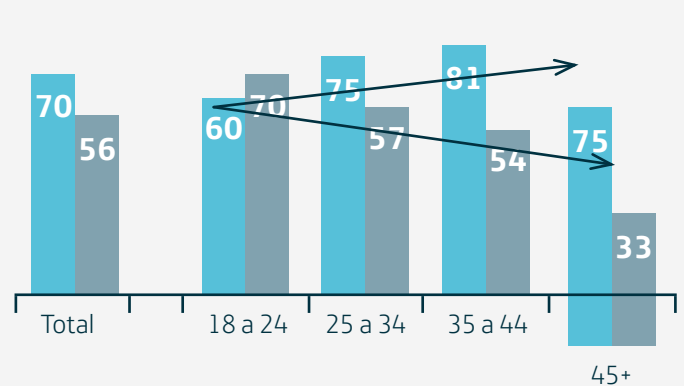
No se muestran respuestas No sabe y No responde
Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total

El significado cambia según la edad

Conexión, herramienta o entretenimiento según edad (%)

■ Una herramienta laboral

■ Una fuente de recreación y entretenimiento



No se muestran respuestas No sabe y No responde
Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total

Majo Arévalo, directora de VisteLaCalle.com

Estilo Mobile

Mi actividad como "coolhunter" nace por la necesidad de saber qué nos muestra la ciudad y cada persona que la compone junto a su indumentaria.

El tener una herramienta que me permita captar de forma espontánea diferentes looks, es algo que encuentro a través de mi smartphone; ya sea en fiestas, eventos o cuando camino por las calles de Santiago.

La llegada del smartphone a mi vida ha sido un gran hito. Con él no sólo atiendo la gran demanda que me genera el sitio web, sino que también mejoro mi trabajo como "coolhunter".

Captar tendencias y espacios con la cámara incorporada, relacionarme constantemente de manera directa con mis amigos o supervisar en vivo cualquier labor de mi equipo, es posible a través de este pequeño aparato que siempre me acompaña.

El celular no sólo me sirve para atender la gran demanda que me genera el sitio web, sino que también para mejorar mi trabajo como "coolhunter".

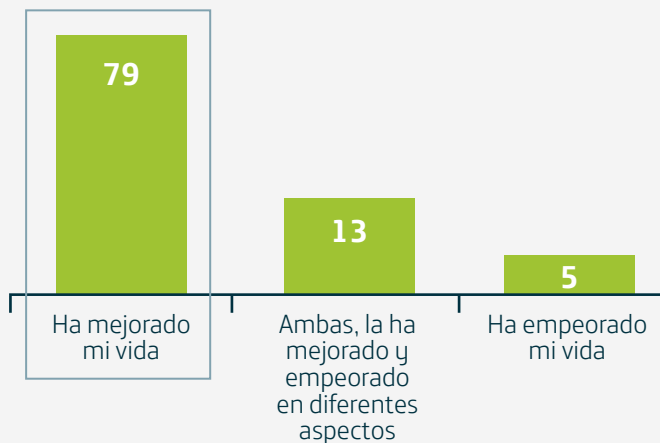
En fin, con mi celular puedo compartir mucho más tiempo con otros gracias a sus diferentes servicios de mensajería y a sus accesos a plataformas sociales que están a un solo click.



Aportes a la vida

Mejora la vida:
El 79% declara que ha mejorado su vida

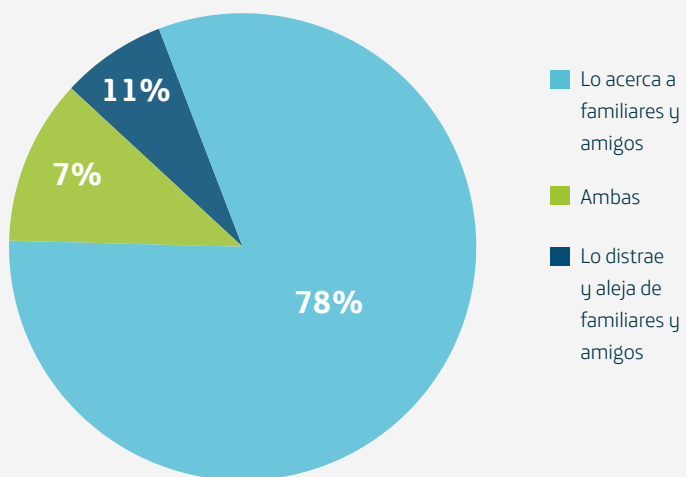
Relación con el celular



No se muestran respuestas No sabe y No responde
Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total.
Usuarios Convencionales: 398 casos.

Mejora la vida:
El 78% cree que su smartphone lo acerca a familiares y amigos

Usuario Smartphone



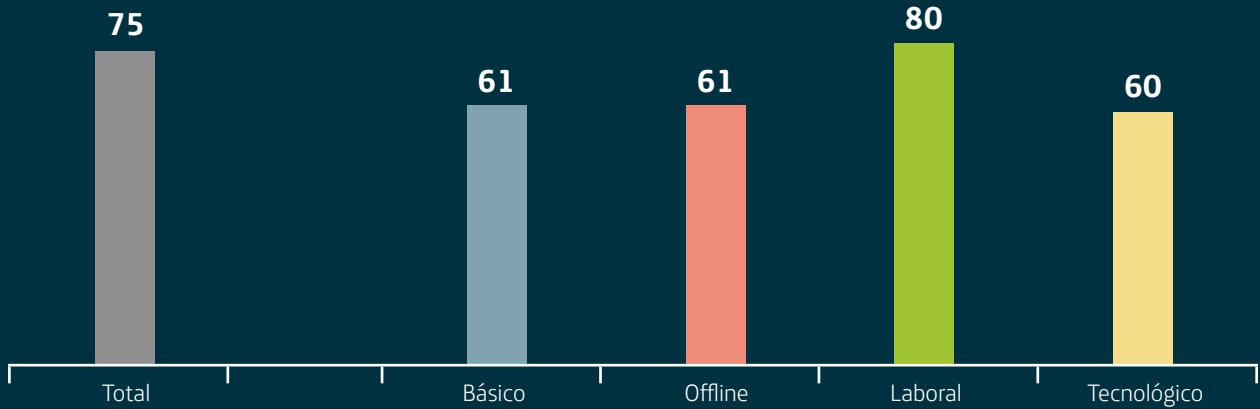
No se muestran respuestas No sabe y No responde
Base: Usuarios Smartphone: 781 casos total.
Usuarios Convencionales: 398 casos.





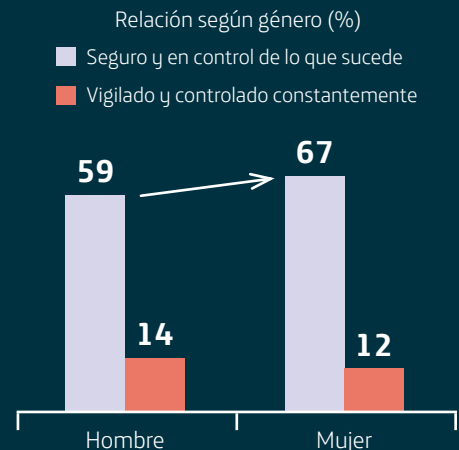
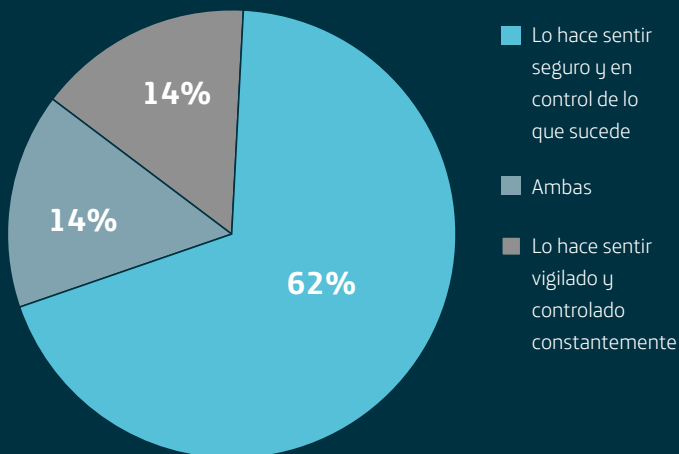
Eficiencia:
Al 80% de Usuarios Laborales percibe que el smartphone lo hace **más eficiente**

"Lo hace más productivo y eficiente" según perfiles de usuarios Smartphone (%)



No se muestran respuestas No sabe y No responde

Seguridad:
Más del 60% se siente **seguro y en control** de lo que sucede



No se muestran respuestas No sabe y No responde
Se comparan dos muestras distintas: Usuarios Smartphone: 781 casos.
Usuarios Convencionales: 398 casos.

Las mujeres se sienten **más seguras** que los hombres

Joceline Cerda, 21 años

Mamá móvil ;)

Hace cinco años que ocupo smartphone y me encanta. La primera vez que tuve uno fue en el colegio y con mis compañeras alucinábamos subiendo fotos a Facebook. Hoy, y a pesar que nos vemos sólo de vez en cuando, las amigas sabemos en qué estamos, posteamos nuestras vidas y con orgullo subimos fotos de nuestros hijos.

A mi Antonella la tuve hace tres meses y desde entonces me he convertido en una madre que quiere aprovechar a full el posnatal. En esta nueva etapa adoro más que antes mi smartphone,

estoy mucho más conectada y la vida se me ha hecho más fácil.

Con el teléfono pago las cuentas, vitrineo, descargo juegos y mi música. A ratos canto a Chayanne o bailo un buen reggaeton para que la Anto se ría. Cosa que no me cuesta, a ella también le gusta hacer show cuando le pongo sus dibujos animados en Youtube.

En esta nueva etapa adoro más que antes mi smartphone, estoy mucho más conectada y la vida se me ha hecho más fácil.

Con mi gorda estamos las dos solas durante el día. Bastián, mi novio, trabaja en el barrio Bellas Artes como técnico dibujante y por las tardes estudia en la universidad. Dice que quiere llegar lejos para que nada nos falte. Él sale a las siete de la mañana y regresa cerca de las once de la noche a nuestra casa, en Pudahuel. Nos vemos súper poco y perfectamente podríamos estar mal, pero nos amamos más que antes. Nos whatsappeamos todo el día; de lunes a viernes yo le mando fotos de nuestra hija y también aprovechamos de pololear un rato. El fin de semana, por supuesto, estamos offline. El regaloneo ya es en vivo y en directo. <3



Conclusiones generales

- El smartphone es una tecnología en introducción, por lo que las personas recién están creando hábitos y normas de usabilidad, que continuarán evolucionando.
- Es un medio potenciador de nuevas y antiguas funciones de comunicación: hablar sigue siendo lo más importante para todos, pero en los más jóvenes las nuevas funcionalidades adquieren más importancia.
- Cumple un rol recreacional en las vidas de sus usuarios, destacando la fotografía y el reproductor musical.
- El uso del smartphone se da a lo largo de todo día, generando una Integración en la vida cotidiana.
- Las funciones de mayor valor agregado, y que requieren de conectividad a Internet, adquieren diferentes relevancias según los distintos tipos de usuarios.
- El smartphone es apropiado con distintos significados, rutinas y funcionalidades. Aparecen cuatro tipologías de usuarios, de los cuales, el 60% es intensivo:
 - Usuario básico
 - Usuario offline
 - Usuario intensivo trabajador
 - Usuario intensivo tecnológico social
- Nuevas convenciones sociales vienen aparejadas al uso e integración del smartphone en la vida cotidiana, pero la normativa social y cultural pareciera estar en proceso de construcción.
- La principal asociación es vincularlo como un facilitador del contacto con cercanos y amigos, significado más importante y transversal para las distintas edades, estratos y géneros.
- Su asociación como fuente de recreación o herramienta laboral difiere por edad, ciclo de vida y NSE.
- El smartphone es un facilitador de relaciones y de gestión de la vida cotidiana. La mayoría de los usuarios percibe que es un elemento que "ha mejorado su vida" (79%), especialmente entre los jóvenes.
- Lo que más se valora es el aporte a cercanía con amigos y familiares, luego su vinculación con la productividad y el control de la vida, especialmente entre los usuarios laborales.



Radiografía de la Vida Móvil

Prácticas y usos sociales de los chilenos
conectados con un smartphone



Elaborado por el Instituto de Sociología de la
Universidad Católica de Chile para Movistar

©2012

