

Anexos

Anexo 1: Cuestionario piloto

Encuesta E-commerce / E- marketing

Se está realizando una investigación de mercado sobre la percepción y actitudes del consumidor joven ante el e-marketing, es por eso que pedimos tu cooperación para contestar la presente encuesta de la manera más sincera posible.

1. Aproximadamente ¿Cuántas veces por semana navegas en Internet?

- 0 – 2 veces 3 – 5 veces Más de 6 veces

2. ¿Tienes acceso a Internet en Casa?

- Si No

3. ¿Por lo regular en dónde navegas en Internet? (Marca sólo una opción)

- Casa Universidad Café Internet Otro: _____

4. ¿Has visto publicidad en Internet?

- Si No

5. ¿Qué tipo de anuncios publicitarios conoces?

- Botones Banners Spam Correo autorizado Hipervínculos Ninguno

6. ¿Qué tipo de anuncio te llama más la atención? (Marca sólo una opción)

- Botones Banners Spam Correo autorizado Hipervínculos Ninguno

7.- Has visto publicidad de:

- Aparatos electrónicos Discos Ropa Boletos de avión
 Cursos Académicos/Idiomas Accesorios Libros Otro _____

8. Aproximadamente de 10 anuncios en Internet que ves, ¿a cuantos le das clic?

- Ninguno 1-3 4-6 Más de 7

9. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

- Si (pasa a la pregunta 11) No

10. Enumera del 1 al 5 las principales razones por las cuales no compras en Internet, siendo el 1 la principal razón

- ___ No encuentro lo que busco
 ___ No se como pagar en Internet
 ___ Tarda mucho en llegar lo que compro
 ___ El costo del envío es muy elevado
 ___ Me gusta comprar las cosas en la tienda
 ___ No confío en que el envío llegue
 ___ Me da miedo proporcionar la información de la tarjeta de crédito/débito
 ___ No tengo tarjeta de crédito/débito
 ___ No me da confianza dar mis datos

(pasa a la pregunta 18)

11. ¿Cada cuanto realizas compras en Internet?

- 1-3 veces al año 4-6 veces al año Más de 6 veces en el año

12. Indica el grado de acuerdo o desacuerdo ante las siguientes afirmaciones, tomando en cuenta que el número 1 significa que te sientes totalmente de acuerdo con el enunciado y el 5 que te sientes completamente en desacuerdo con el mismo.

	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo		
	1	2	3	4	5
Me siento satisfecho cuando realizo una compra por Internet	1	2	3	4	5
Si la página no es de mi entera confianza, no realizo compras	1	2	3	4	5
Si la información no es 100% clara, no realizo compras	1	2	3	4	5

13. ¿Cuál es la razón por la cual compras en Internet?

- Son productos novedosos Me es más cómodo realizar las compras
- Existen mejores precios Existe más variedad de productos
- Puedo realizar compras a cualquier hora del día, cualquier día. Otro
- ¿Cual? _____

14. Al realizar alguna compra en Internet, ¿Tienes alguna comunicación o interacción con el sitio o la empresa?

- Antes de comprar Si No
- Después de comprar Si No

15. ¿Mejoraría tu experiencia, si tuvieras comunicación personal con el sitio o la empresa?

- Si No

16. Generalmente compras en Internet por...

- Cubrir una necesidad Por gusto Me atraen sus campañas publicitaria Otro

17. Te da más confianza realizar compras en Internet si también realizan compras tus:

- Tus amigos Si No
- Tus familiares Si No

18. Preferiría comprar en Internet si el sitio Web está en...

- Inglés Español Me es indiferente el idioma

19. La publicidad en Internet me produce...

Confianza	1	2	3	4	5	Desconfianza
Agrado	1	2	3	4	5	Hostigamiento
Interés	1	2	3	4	5	Rechazo

20. La publicidad que percibo en Internet...

- Me da la información necesaria Es novedosa Me es indiferente
 Me atrae para que compre el producto Me atrae para visitar el sitio del producto

21. Enumera del 1 al 5 las principales preocupaciones que frenan el comercio en Internet, siendo el número 1 la principal:

- Falta de contacto personal
 Exceso de publicidad en Internet
 Falta de confiabilidad en la información
 Pérdida del contacto humano al realizar transacciones en línea
 Adicción al uso de Internet
 Robo de tarjetas de crédito
 No recibir los productos adquiridos
 Intranquilidad al dar información personal

22. La publicidad en Internet me permite:

- Tener más información sobre la compañía Tener más información sobre los productos que quiero
 Tener más confianza en la marca Tener más lealtad a la marca
 Percibir una mejor imagen de la marca/empresa

23. Solo compraría en línea si...

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
La empresa en la que adquiero la mercancía es reconocida	1	2	3	4	5
Tengo confianza en la marca/empresa	1	2	3	4	5
He probado los productos de la empresa y conozco su desempeño	1	2	3	4	5

24. Cuando veo una publicidad que me interesa le doy clic

- Si No

25. ¿Consideras que incrementarán las prácticas de marketing y comercio electrónico en los siguientes años?

- Si No

26. ¿Realizarías compras en Internet con mayor frecuencia si la página contara con un certificado de que es confiable y segura?

- Si No

27. ¿Realizarías compras en Internet con mayor frecuencia si la página ofreciera distintos medios de pago más seguros?

- Si No

28. Le prestarías más atención a la publicidad en línea si:

- Dieras permiso para recibirla Te inscribieras en el sitio para recibir publicidad

Edad: _____

Género: Masculino

Femenino

Universidad: _____

Carrera: _____