

Anexo 2: Cuestionario

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? *(Marca todas las opciones que creas convenientes)*

- Botones Banners Correo no deseado Correo autorizado Hipervínculos Ninguno

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

- Botones Banners Correo no deseado Correo autorizado Hipervínculos Ninguno

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

- Ninguno 1-3 4-6 Más de 7

8. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

- Si *(pasa a la pregunta 10)* No

9. ¿Cuáles son las principales razones por las que no compras en Internet? *(Marca todas las opciones que creas convenientes)*

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

(Pasa a la pregunta 17)

10. ¿Cada cuanto realizas compras en Internet?

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

11. Indica con una X 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	_____	_____	_____	_____	_____
Si la página no es de mi entera confianza, no realizo compras	_____	_____	_____	_____	_____
Si la información no es 100% clara, no realizo compras	_____	_____	_____	_____	_____

12. ¿Cuál es la principal razón por la cual compras en Internet? (Marca sólo una opción)

- 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? _____

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

- Antes de comprar Si No
 Después de comprar Si No

14. ¿Mejoraría tu experiencia, si tuvieras comunicación personal con la empresa?

- Si No

15. Generalmente compras en Internet... (Marca sólo una opción)

- Para cubrir una necesidad
 Por gusto
 Porque me atraen sus campañas publicitaria
 Otro _____

16. Te da más confianza realizar compras en Internet si también realizan compras tus familiares/ amigos:

- Si No Me es indiferente

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

- Inglés Español Me es indiferente el idioma

18. La publicidad en Internet me produce...

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

19. La publicidad que percibo en Internet... (Marca sólo una opción)

- 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

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

- Falta de confiabilidad en la información
 Pérdida del contacto humano
 Robo de tarjetas de crédito
 No recibir los productos adquiridos
 Intranquilidad al dar información personal

21. La publicidad en Internet me permite: *(Marca todas las opciones que creas convenientes)*

- 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

22. Indica con una X 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.

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

23. ¿Realizarías compras en Internet con mayor frecuencia si la página contara con...

- Certificado de que es confiable y segura Si No
Distintos medios de pago más seguros Si No

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

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

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Universidad: _____

Carrera: _____