



## PEER TO PEER

LUIS ACEVES  
laceves@udem.edu.mx

# Los obstáculos de las compras por internet

► En México, la mayoría de la población aún no está lista para adquirir productos en línea

En mi participación previa, aprovechando la temporada navideña, dejé al aire un par de preguntas relacionadas con la preferencia de comprar de forma tradicional o electrónica. Recibí varios correos con diversos puntos de vista que más adelante resumiré, pero me gustaría empezar con algunos datos interesantes relacionados con las compras en línea, ya que esto fue otra promesa que hice.

Empecemos por aclarar que las compras a través de la web, o co-

mercio electrónico, es una de las actividades que más se ha beneficiado con el crecimiento y penetración de internet, sin embargo no es la actividad principal por la cual nos conectamos. La Online Publishers Association ([www.online-publishers.org](http://www.online-publishers.org)) realiza, desde hace algunos años, un monitoreo mensual para conocer a qué es a lo que dedicamos más tiempo las personas que utilizamos la internet: la lectura de contenidos (por ejemplo, un portal como Terra) y aprovechar las facilidades de comunicación (por ejemplo, ver el correo electrónico) se llevan cerca del 80 por ciento del tiempo; mientras que las actividades relacionadas con comercio electrónico aparecen en un distante tercer lugar, con menos del 20 por ciento dedicado.

Aun así, son diversas las fuentes que reportan que en ciertas tempo-

radas, especialmente en fiestas nacionales o internacionales, las compras electrónicas crecen. Verisign, por ejemplo, ha identificado que de un año a otro en Navidad se incrementa un 12 por ciento el comercio electrónico. Además, diversas empresas que proveen de infraestructura tecnológica han reportado que típicamente entre el 12 y 18 de diciembre es cuando hay más compras en línea en todo el año.

En México, la Asociación Mexicana de Internet ([www.amipci.org.mx](http://www.amipci.org.mx)) a través de su Estudio de Hábitos de los Usuarios en Internet 2006, reporta que 41 por ciento de las personas que utilizamos la web "alrededor de 20 millones" hemos realizado alguna actividad de comercio electrónico, sin embargo la mayoría sólo realizamos a lo mucho tres compras en línea en un año, y

lo más que gastamos en cada compra cae entre 400 y mil pesos.

Como se dará cuenta, podemos ir concluyendo dos cosas: la primera, el comercio electrónico aún tiene un buen camino por recorrer; y la segunda, aparentemente en México aún no estamos listos para comprar en línea. ¿Cuáles son las razones por las que no compramos electrónicamente? La Asociación Mexicana de Internet en el mismo estudio de hábitos, pero del 2005, da algunas razones, y es aquí a donde paso a reseñar algunos correos recibidos:

1) No toda la población que usa la internet tiene tarjeta de crédito: Es bien sabido que hasta hace apenas algunos años tener una tarjeta de crédito era casi un sueño. Hoy en día acceder a una línea de crédito es relativamente fácil, pero aun

así las grandes compañías como Visa y Mastercard están conscientes que su nivel de penetración aún es bajo comparado con otros países. En algunos sitios web se proporciona la facilidad de pagar con cheques, órdenes de pago o incluso tarjetas de débito, pero sigue siendo la tarjeta de crédito el medio esencial para hacer una transacción.

2) Temor a proporcionar información de tarjeta de crédito: A pesar de contar con este medio de pago, muchas personas aún tienen miedo de aspectos como fraudes electrónicos, fallas de la tecnología, o simplemente temor a revelar información personal enlazada a la tarjeta. Por ejemplo, una persona me comentó que sí tenía tarjeta, pero que si hacia una reservación en un hotel en línea le pedía la tarjeta de crédito a un amigo o familiar. Otras personas me comentaron que en alguna ocasión ya habían intentado comprar electrónicamente, pero al pasar a pagar se encontraron con errores como el típico página no encontrada.

3) Desconfianza en que llegue lo que compró: Es vital que las empresas que hacen comercio electrónico tengan una buena alianza con alguna empresa de mensajería, de lo contrario todo el esfuerzo tecnológico se perderá. En alguna ocasión realicé una compra y me llegó 2 meses después, además tuve que

ir al centro de distribución de la paquetería a recogerlo.

4) Personas que no saben cómo comprar en un sitio web: Esta fue otra de las razones que más me mencionaron, específicamente la gente mayor de 40 años que tiene acceso a la web no sabe cómo comprar y por vergüenza a pedir ayuda prefieren seguir los medios tradicionales.

5) Gente que le gusta comprar de forma presencial: Aún son muchas y los servicios donde hay mayor preferencia a comprar en forma presencial, las razones pueden ser variadas: es mejor probarse ropa y zapatos en una tienda que imaginarlos, hay costos de envío involucrados, es más divertido comprar acompañado que desde un escritorio. Por ejemplo, en un evento al que asistí se mencionaba que mucha gente entra a al sitio web de TicketMaster y después de hacer todo el proceso de búsqueda en línea suelen imprimir el evento, los lugares y el costo para acudir a un punto de venta real en lugar de cerrar el proceso de forma electrónica.

Como se dará cuenta, todavía son numerosos los obstáculos para poder comprar a través de internet, de hecho es muy probable que nunca vayamos a tener compras electrónicas al 100 por ciento, ya que por nuestra naturaleza buscaremos la parte humana y tradicional, ¿no lo cree?

## LIBÉRATE DE PARÁSITOS

Si al viajar te preocupa contraer algún virus o comer alimentos contaminados por el e-Coli o la Salmonella, te conviene saber que existe un dispositivo llamado Handheld Germ-Eliminating Light, del tamaño de un teléfono, que cuenta con la misma tecnología de luz ultra violeta que utilizan los hospitales para esterilizar instrumentos quirúrgicos.

La luz que emana del dispositivo puede desinfectar superficies en 10 segundos colocándolo a una distancia de 10 centímetros.

Cuesta 80 dólares en [www.hammacher.com](http://www.hammacher.com).

Verónica Valencia



## UN VISTAZO

Busca Yahoo ser el primero en búsquedas en móviles

Los usuarios móviles podrán utilizar los servicios de Yahoo a través de sus dispositivos móviles, gracias a que el portal de internet liberó el servicio móvil Go 2.0.

Según un comunicado de la empresa, el servicio ya está disponible para que los usuarios lo descarguen en más de 70 modelos de aparatos portátiles de los principales fabricantes de celulares.

Reuters

## Dan terapia psicológica por internet

Con el propósito de abatir las conductas de riesgo ocasionadas por la depresión y la ansiedad, la Universidad Nacional Autónoma de México ofrece terapia psicológica en línea.

Georgina Cárdenas López, profesora de la Facultad de Psicología de la UNAM, explicó que a través de la Red se sesiona con el paciente de manera simultánea y también se puede utilizar el correo electrónico.

Aseguró que los problemas de salud mental son muy frecuentes entre la población mexicana.



# ¡Encuentra lo que quieras en INFINITUM!



## 1 Mb de velocidad.

# ¡Contrátalo y llévate 2 meses gratis!

## Además, disfruta de las mejores tarifas de LADA.

[www.telmex.com](http://www.telmex.com) 01 800 123 2222 Tiendas Telmex

Conoce los planes en [www.telmex.com](http://www.telmex.com) Válido al 31 de enero 2007.

