



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

ZONA DE LA CULTURA

Mercadotecnia, GRUPO CLM

Derechos Humanos Sociedad y Medio ambiente

Docente: Minerva Camacho Javier

Alumno: Isaac Uriel Cruz López

febrero – agosto 2025

CONSUMIDORES DIGITALES VS TRADICIONALES

	HABITOS	EXPECTATIVAS	CANALES DE COMPRAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
CONSUMIDOR DIGITAL	Investiga en línea (reviews, redes, comparadores), compra desde móviles/desktop, uso frecuente de marketplaces y apps; compra impulsiva vía recomendaciones o anuncios.	Experiencias, procesos de pago rápidos, seguimiento en tiempo real, entregas flexibles, atención 24/7 y personalización.	Marketplaces (Amazon, Mercado Libre), e-commerce propios, apps móviles, redes sociales (social commerce), búsquedas pagadas/orgánicas.	Gran conveniencia, acceso a más opciones y precios competitivos, comparabilidad, reviews y personalización.	Riesgo percibido en calidad/seguridad, tiempos de espera/entrega, posibles costos de devolución, sobrecarga de información.
CONSUMIDOR TRADICIONAL	Investiga en tienda física, compra planificada o por comodidad local; mayor uso de visitas a tiendas, ferias o atención telefónica.	Atención personalizada cara a cara, asesoría experta, facilitar devoluciones in situ, confianza en marca y garantía visible.	Tiendas físicas, distribuidores locales, ventas puerta a puerta, centros comerciales, catálogos impresos/televenta.	Experiencia sensorial (ver/tocar), asesoría humana, menor incertidumbre al momento de pago/entrega, servicio postventa inmediato.	Riesgo percibido en calidad/seguridad, tiempos de espera/entrega, posibles costos de devolución, sobrecarga de información.

REFERENCIAS

McKinsey & Company. (2024, 10 de junio). *Nine key consumer trends in 2024*. Recuperado de McKinsey & Company.

Forrester Research. (2024, 17 de junio). *2024 US Customer Experience Index*. Forrester. Recuperado de Forrester

PwC. (2023, 16 de febrero). *Global Consumer Insights Survey 2023*. PwC. Recuperado de PwC.