

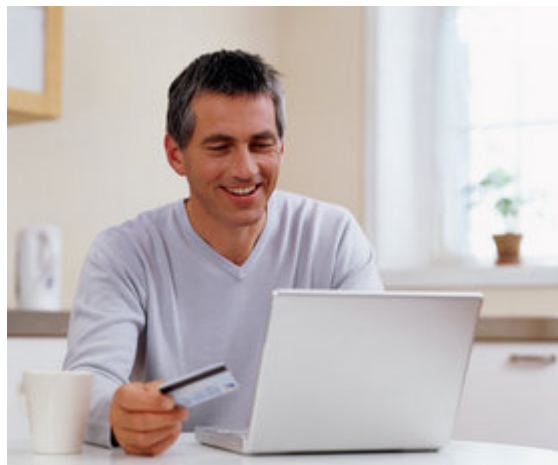


Miedo y Aversión a la Tecnología en Línea

Hector Jaso / Director Industria y Tecnología
hjaso@merc.com.mx

- ◆ **Tan solo el 8% de las personas que tienen acceso a Internet lo utilizan para pagar algún servicio.**
- **El servicio más común pagado vía Internet son las tarjetas de crédito.**
- **Tres de cada diez personas desconocen que se pueden pagar servicios vía Internet.**

Creo que no hay persona que no diga que ir a una sucursal de “nuestros” “H” bancos es una pesadilla. Las colas son interminables y el servicio deja mucho que desear. Es el costo de vivir en un país de economía emergente ya que, si hacemos un breve análisis de lo que sucede en otras latitudes de primer mundo, el concepto de sucursal bancaria, a donde se va a cobrar un cheque, pagar la luz, la tarjeta de crédito, sacar dinero, etc. prácticamente quedo en el olvido. La mayoría de los trámites se pueden hacer por Internet, eso es lo que la tecnología hoy nos permite.



En México poco a poco vamos avanzando en ese rubro. Hoy en día, podemos hacer la mayoría de las transacciones bancarias, además pago de impuestos, pago de luz, teléfono, gas, pago de servicios diversos como tarjetas de tiendas departamentales, seguros de vida, gastos médicos, colegiaturas y muchas otras

cosas más; hasta ordenar comida, que aunque son como “tres” los restaurantes que dan el servicio, al menos ya se incursionó en esa área.

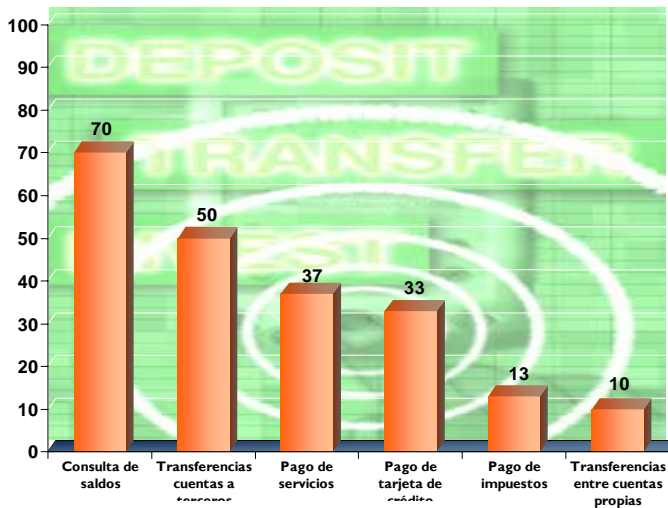
El problema está en que “*como que a nosotros nos se nos da*”, “*como que no mi hallo*”, eso de no contar con papelito membretado como que no nos convence; bien decimos todos: “*papelito habla*”. Existe el sentimiento de que la tecnología nos va a traicionar, la computadora va a fallar y por ende mi transacción va a fracasar.

Nuestra investigación para este mes de Abril se enfocó a comprobar la aversión al uso del Internet para el manejo de dinero y pago de servicios por Internet y en efecto encontramos que tan solo el 8% de las personas que tienen acceso a la Web, ya sea en casa o fuera de ella, realizan transacciones en las páginas de sus bancos y solamente ocho de cada cien personas suelen realizar compras en línea.



El principal freno al uso de la tecnología que hoy en día tenemos disponible, es la desconfianza a la efectividad del sistema y a la imposibilidad de contar con un comprobante que avale los movimientos. Otro obstáculo importante es que la gente desconoce la cantidad de cosas que se pueden realizar en línea, inclusive aquellos que actualmente ya hacen una serie de trámites por esta vía muestra un conocimiento limitado.

Las operaciones más comunes son la consulta de saldos y las transferencias entre cuentas de terceros tal y como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Merc Analistas de Mercados

Así mismo, casi cuatro de cada diez personas que usan los sitios de Internet de los bancos donde tienen sus cuentas bancarias, realizan el pago de algún servicio. Dentro de los más comunes encontramos el pago de tarjeta de crédito con el 33% de los casos, el teléfono fijo (20%), teléfono celular (17%), la luz (10%), algún tipo de impuestos (7%) y otros con

menos menciones como la televisión de paga, deducibles, juegos, etc.

En promedio la gente realiza no más de dos trámites, lo que confirma la baja utilización de este tipo de servicios.

La tecnología ya está disponible, actualmente todos los bancos ofrecen dicho servicio y las conexiones a Internet son cada día más rápidas, por lo que el tiempo en espera ya no es un obstáculo. El tema es que la gente se empiece a acostumbrar y vayan perdiendo el miedo poco a poco, para que así entonces no solo hablemos de consultar saldos y hagamos todas nuestras operaciones desde nuestro escritorio, solo así veremos sucursales bancarias más pequeñas, rápidas y eficientes.



Se realizaron un total de 400 encuestas personales con un margen de error del +/-4.9% al 95% de confianza, en el Distrito Federal entre personas de 18 a 55 años de nivel socioeconómico alto, medio alto, medio y bajo (A/B, C+, C y D+).

Cualquier comentario relacionado con este artículo favor de comunicarse con Hector Jaso Guerrero, Director Industria y Tecnología al 9138-3800, Ext. 1503 hjaso@merc.com.mx