



¿Ignorancia Tecnológica o Bombardeo de Información?

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

- ◆ **La mayoría de los consumidores se confunden entre la gran variedad de productos.**
- **Ocho de cada diez personas no conocen el termino Centrino de Intel.**
- **La misma proporción desconocen el NetMD de SONY.**

Es una realidad y nadie puede negar que hoy en día encontremos a un consumidor mucho más informado y más “inteligente”. Hace algunos años ya, antes de que se concretara el tratado de libre comercio y con éste la apertura de nuestras fronteras al mercado extranjero, la oferta de productos (en cualquier categoría) que el consumidor podía encontrar era muy limitada. Basta con poner como ejemplo el mercado automotriz cuando a principios de los 80's se tenía acceso quizás a 20 modelos y actualmente el abanico de opciones supera los 200. Por esta simple razón, el consumidor de hoy se ha acostumbrado a un proceso de compra mucho más complejo. Pero ¿hasta donde puede llegar esa capacidad de analizar, comparar, entender un sin fin de marcas, modelos, características y tipos de productos?

Hoy nos maravillamos atestiguando el avance que la tecnología ha tenido y la rapidez con lo que lo sigue haciendo. El surgimiento de nuevos

y mejores productos es comparable con la reproducción de algún tipo de plaga, que a su paso va dejando interminables nomenclaturas para etiquetar las nuevas tecnologías y productos. ¿No le suenan las siglas CD, CD-R, CD-RW, DVD, VCD, 386, 486, Pentium, Pentium MMX, Pentium II, III, IV, P4HT (Hyper Threading), MP3, WAV, ATRAC, ATRAC II, etc.? Podría seguir con la lista y escribir un año de gacetas con puras siglas.

Ante esto, no sería raro suponer que ha llegado el punto en el que el consumidor no sabe, no conoce, no entiende y, quizás, no le importa el significado y lo que hay detrás de esta sopa de letras.

Por esta razón, decidimos salir de la duda e investigar qué tanto conoce la gente, qué tanto entiende y diferencia entre algunos términos y productos que probablemente a ojos de usted,



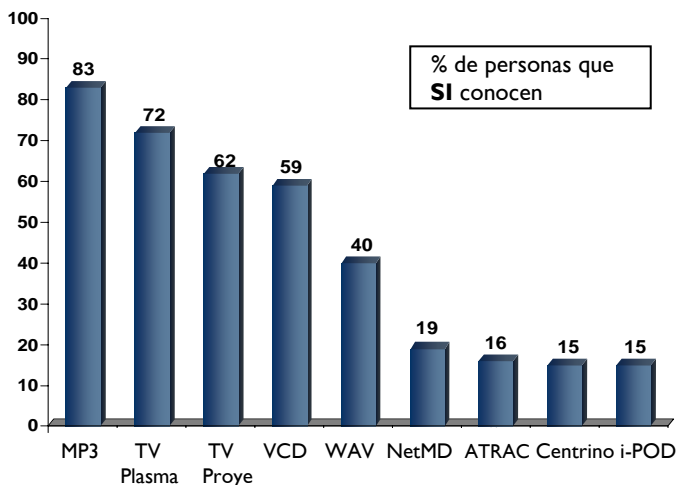


son o deberían ser muy comunes y ordinarios en la vida diaria del mexicano moderno.

Decidimos verificar si personas del Área Metropolitana de la Ciudad de México, entre los 18 y 65 años conocían algunos de los siguientes nombres:

- Archivos de audio en formato ATRAC
- Archivos de audio en formato MP3
- Archivos de audio en formato WAV
- Televisores de plasma
- Televisores de proyección
- Reproductores VCD (DVD es muy obvio)
- NetMD
- i-POD
- Centrino

Confirmando lo mencionado, se puede observar en la siguiente gráfica que más de la mitad de los nombres mostrados, la mayoría de los entrevistados no los conocen.



Se observa claramente que dentro de los productos o términos menos conocidos están el i-POD de Mac, seguido del Centrino de Intel, ATRAC, NetMD de SONY y el WAV.

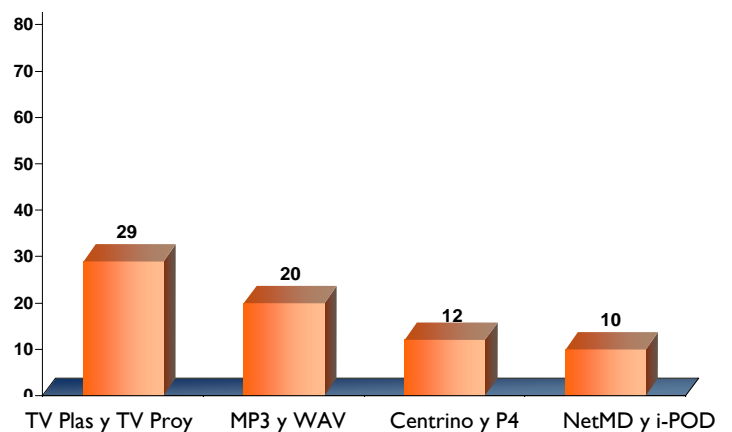
Como los más conocidos y ocupando el primer lugar aparece el MP3 seguido del TV de Plasma, TV de Proyección y por último, el VCD.

Existen grandes diferencias entre haber escuchado la existencia de algún producto y el saber correctamente lo que es o hace. Basándonos en este punto y habiendo observado el pobre conocimiento, profundizamos en la investigación analizando si sabían las diferencias entre un producto y otro. En la lista de nombres mostrados existen algunos perfectamente comparables, como los tipos de archivos de audio, los televisores y los reproductores personales de audio.

De manera que terminamos con las siguientes confrontaciones; las diferencias entre:

- Archivo de audio MP3 y WAV
- TV de plasma y TV de proyección
- NetMD y i-POD
- Centrino y Pentium 4

Como era de esperarse, los resultados fueron aún peores en términos de incidencia y en algunos casos hasta risibles. La siguiente gráfica muestra el porcentaje de personas que dijeron SÍ saber la diferencia entre uno y otro:





Hasta este punto hemos demostrado la gran desinformación que existe entre el consumidor promedio, y digo promedio porque sin duda habrán unos cuantos que digan que sus productos van enfocados a un pequeño nicho, cuyo grado de información y conocimiento debe ser mayor.

No sería necesario profundizar en las respuestas de las pocas personas que dijeron sí conocer la diferencia entre los productos o términos mostrados para demostrar la ignorancia tecnológica que prevalece entre el consumidor. Sin embargo, vale la pena sorprendernos y reír un poco con las aberraciones mencionadas.

A continuación se muestra un cuadro con las principales respuestas espontáneas que mencionaron los encuestados:

La diferencia es que el... y el otro no

Televisor de Plasma		Televisor de Proyección	
Es el que tiene una imagen plana.	23%	Se proyecta en cualquier lugar o cosa.	11%
Es líquida la pantalla	18%	Tiene una pantalla con proyector	11%
Tiene mayor nitidez	15%	Tiene poca nitidez	8%
Tiene mayor definición	14%	Es la común, la normal.	6%
Es más análogo	11%	Se proyecta sobre la pared	6%

Tampoco es raro que el mexicano alardee de sus conocimientos, pero como dicen por ahí *-más rápido cae un hablador que un cojo-*. Sobran las palabras para interpretar estas verbalizaciones, producto de las personas que dijeron SÍ conocer las diferencias; los porcentajes de las menciones correctas son muy bajos y la multiplicidad de respuestas fue brutal. Solo por mencionar algunas más, me pregunto ¿De cuando acá las televisiones tienen grumos o se proyectan a través de acetatos? No conocía las nuevas pantallas de plasma de rayos catódicos.

La televisión convencional es la del rayo de electrones mejor conocido como "Cathode Ray" o (CRT).

En lo que al MP3 y el WAV respecta, se encontró lo siguiente:

La diferencia es que el... y el otro no

MP3		WAV	
Más capacidad de almacenamiento	49%	Solo se escucha en la computadora	16%
Es más comprimido	16%	Tiene menos capacidad	15%
Es para escucharse en cualquier aparato de audio	5%	Más capacidad de almacenamiento	13%
Es música de la computadora grabada en CD	4%	Es el que se bajan canciones de Internet.	10%
Es un disco de CD	4%	Es para escucharse en cualquier aparato de audio	5%

Es claro que el conocimiento de lo que es el MP3 es mayor, ya lo habíamos observado, sin embargo las diferencias entre uno y otro siguen siendo vagas.

En el caso de la comparación entre el procesador Centrino y Pentium 4 las respuestas fueron las siguientes:

Pentium 4		Centrino	
Más velocidad / rapidez	41%	Más velocidad / rapidez	34%
Tiene más capacidad de procesamiento que el Centrino	16%	Es más actualizado	11%
Es más lento	11%	Más capacidad de memoria	11%
Mayor capacidad de programas	6%	Es inalámbrico	9%
Es más actualizado	5%	Es más lento	9%



Ni mencionar las diferencias entre los reproductores personales de audio, ya que el porcentaje de personas que pudieron contestar fue insignificante.

Podríamos seguir criticando las respuestas de los entrevistados, pero la idea no es hacer mofa de ello.

Concentrándonos en el tema medular de esta gaceta, hemos concluido que efectivamente existe desconocimiento total por parte del consumidor. Pero, ¿Es su culpa? ¿Cómo asimilar el gran bombardeo de terminologías, información, siglas y nombres técnicos que lo único que pretenden muchas veces es el ver cuál suena más complicado o más “mamila”?

¿Será esta la fórmula adecuada para promocionar los productos, al menos en México?



Los resultados mostrados en este artículo son producto de una investigación patrocinada y realizada por MERC en el mes de Septiembre. El estudio fue realizado en el Área Metropolitana de la Ciudad de México, entre personas mayores de 18 años. La muestra seleccionada constaba con un total de 1600 entrevistas con un margen de error a total del +/- 2.45% al 95% de confianza. Para cualquier duda relacionada con los mismos, comunicarse con Hector Jaso, Director Industria y Tecnología al 9138-3800.