



Facultad de Economía Y Negocios  
Escuela de Ingeniería Informática Empresarial

**CONSUMIDOR DE LA REGIÓN DEL MAULE SIN EXPERIENCIA EN  
EL COMERCIO DIGITAL: COVID19 Y EL PASO OBLIGADO DE LA  
COMPRA OFFLINE A ONLINE**

Autores:

Rosa Catalina Arriagada Villena

Tomás Patricio Inostroza Vilches

Profesor guía: Natalia Bravo

Profesor co-guía: Patricio Sánchez

Proyecto de Memoria para optar al título de  
INGENIERO INFORMÁTICO EMPRESARIAL

TALCA – CHILE

**2022**

## CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2023

## AGRADECIMIENTOS

*En este camino agradecer a mi familia, mis amigos, profesores y todas las personas que lograron que hoy esté aquí. Agradecida también de todas las personas que nos ayudaron en nuestra tesis, en especial al profesor Patricio Sánchez, que a pesar de sus ocupaciones siempre estuvo dispuesto a ayudarnos.*

Catalina Arriagada Villena

*Especiales agradecimientos a:*

*Mis padres Irma y Patricio que con su amor, apoyo y esfuerzo me han permitido cumplir esta gran meta, gracias por confiar siempre en mí y darme la libertad de forjar mi propio futuro.*

*A mi hermana Lorena, mi sobrina Marucerla y mi sobrino Jorgito por su cariño, preocupación y compañía durante todo este proceso.*

*A toda mi familia por siempre entregarme tantos momentos felices, experiencia y consejos, desearme éxito y creer en mí, todo esto lo agradezco y valoro tremendamente, me ha servido mucho para crecer íntegramente como persona y formarme como profesional.*

*A la manada, a mis vecinos de la 30, a la comunidad de rol Utalca, a mi mejor amiga y a todas mis amistades que siempre estuvieron ahí para apoyarme de distintas maneras. También a todos los docentes, en especial a los profesores guías de esta tesis, y personas del área académica que me brindaron la oportunidad de nutrirme con conocimiento, grandes desafíos y nuevas vivencias.*

*Finalmente, le agradezco a mi gatita negra, la Aziza, por acompañarme siempre en mis tiempos de estudio y sacarme sonrisas.*

Tomás Inostroza Vilches

*Para mis ángeles guardianes y quién me acompañó en mi formación académica,  
profesor Sabino Rivero (Q.E.P.D.)  
Catalina Arriagada Villena*

*Para mi hermano Christhofer que a pesar de estar a un millón de años luz me  
acompañó en cada momento durante este proceso y al profesor Sabino Rivero  
por ser un gran líder, profesional y persona (Q.E.P.D.).  
Tomás Inostroza Vilches*

## CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>2</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>ABREVIACIONES Y CONCEPTOS</b> .....	<b>11</b>
Abreviaciones .....	11
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1 Comercio Digital (e-Commerce) .....	14
2.1.1. Definición del Comercio Digital.....	14
2.1.2 B2C como modelo de negocio.....	14
2.2 E-Retail como medio de compra.....	15
2.2.1 Definición del e-Retail.....	15
2.2.2 Barreras y facilitadores del e-Retail.....	15
2.3 El comportamiento de compra del consumidor.....	15
2.3.1 Definición del comportamiento de compra del consumidor .....	15
2.3.2 Características del consumidor .....	16
2.3.3 Psicología del consumidor.....	16
2.3.4 Influencias externas que inciden en el consumidor .....	19
2.4. Proceso de decisión de compra.....	20
2.4.1 Reconocimiento del problema .....	20
2.4.2 Búsqueda de información .....	20
2.4.3 Evaluación de alternativas.....	21
2.4.4 Decisión de compra .....	21
2.4.5 Comportamiento post-compra .....	21
2.5 Modelos de uso y aceptación .....	22
2.5.1 Modelo de toma de decisiones del consumidor de Schiffman y Kanuk (2010) .....	22
2.5.2 Modelo de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2 .....	23

2.5.3 Modelo de la adopción del comercio electrónico de Ángel Agudo (2014)	25
.....	25
2.6 Brechas Teóricas y Pregunta e Investigación.....	25
<b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
3.1 Método de Análisis Cualitativo .....	28
3.2 Técnica de Investigación .....	29
3.3 Instrumento de Generación de Información.....	30
3.3.1 Objetivo de la entrevista .....	30
3.3.2 Confidencialidad .....	30
3.4 Unidad de Análisis .....	30
3.5 Diseño y Aplicación de las Entrevistas .....	32
3.5.1 Elaboración de la entrevista. ....	32
3.6 Fases del Análisis Temático .....	34
3.6.1 Fase 1: Familiarizarse con sus datos .....	34
3.6.2 Fase 2: Generando códigos iniciales.....	35
3.6.3 Fase 3: Búsqueda de temas.....	35
3.6.4 Fase 4: Revisión de temas .....	35
3.6.5 Fase 5: Definición y nombramiento de temas .....	36
3.6.6 Fase 6: Producción de reporte .....	37
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1. La pandemia como limitante para compras presenciales.....	39
4.1.1. Conflictos para comprar.....	39
4.1.2. Barreras para la compra presencial.....	40
4.2 Las características individuales dificultaron la adopción de la compra online	42
.....	42
4.2.1 Factores internos que incidieron en la compra online .....	42
4.2.2 Predisposición a comprar online.....	43
4.3 Los consumidores afrontaron desafíos para comprar online.....	44
4.3.1 Problemas con la plataforma online .....	44
4.3.2 Inseguridad con despachos a domicilio.....	45
4.3.3 Añoranza por la compra presencial .....	46
4.3.4 Incomodidad con métodos de pago.....	48
4.4 Los consumidores encontraron incentivos para comprar online.....	49

4.4.1 Disponibilidad de apoyo de terceros.....	49
4.4.2 Ventajas de las tiendas virtuales .....	51
4.4.3 Deficiencia de la compra presencial .....	53
4.5 Evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro .....	54
4.5.1 Evaluación sentimental.....	54
4.5.2 Aprendizaje basado en experiencias negativas .....	56
4.5.3 Aprendizaje basado en experiencias positivas.....	57
4.5.4 Decisión de habitar la compra online.....	59
<b>CAPÍTULO 5: DISCUSIONES .....</b>	<b>62</b>
5.1 La pandemia como limitante para compras presenciales.....	62
5.2 Las características individuales dificultaron la adopción de la compra online .....	62
5.3 Los consumidores afrontaron desafíos para comprar online.....	63
5.4 Los consumidores encontraron incentivos para comprar online.....	64
5.5 Evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro .....	64
5.6 Mapa temático y modelos de uso .....	65
5.6.1 Modelo de toma de decisiones del consumidor.....	65
5.6.2 Modelo de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2 .....	65
5.6.3 Modelo de la adopción del comercio electrónico de Agudo (2014).....	66
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
6.1 Conclusiones .....	68
6.1.1 Limitaciones.....	69
6.1.2 Futuras líneas de investigación .....	70
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>76</b>
Anexo 1: Consentimiento informado para entrevistas presenciales .....	76
Anexo 2: Tabla de guía de preguntas preliminares .....	77
Anexo 3: Fase 2 - Listado de códigos iniciales.....	78
Anexo 4: Fase 3 – Mapa temático preliminar .....	79
Anexo 5: Descripción de cuadro final fase 4.....	80
Anexo 6: Transcripción de Entrevistado 1 .....	82
Anexo 7: Transcripción de Entrevistado 2 .....	95

Anexo 8: Transcripción de Entrevistado 3 .....	105
Anexo 9: Transcripción de Entrevistado 4 .....	113
Anexo 10: Transcripción de Entrevistado 5 .....	123
Anexo 11: Transcripción de Entrevistado 6 .....	138
Anexo 12: Transcripción de Entrevistado 7 .....	148
Anexo 13: Transcripción de Entrevistado 8 .....	162
Anexo 14: Transcripción de Entrevistado 9 .....	173
Anexo 15: Transcripción de Entrevistado 10 .....	182
Anexo 16: Transcripción de Entrevistado 11 .....	195
Anexo 17: Transcripción de Entrevistado 12 .....	201
Anexo 18: Transcripción de Entrevistado 13 .....	210
Anexo 19: Transcripción de Entrevistado 14 .....	222
Anexo 20: Transcripción de Entrevistado 15 .....	235
Anexo 21: Transcripción de Entrevistado 16 .....	245
Anexo 22: Transcripción de Entrevistado 17 .....	254
Anexo 23: Transcripción de Entrevistado 18 .....	265
Anexo 24: Mapa temático completo.....	278



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Guía de preguntas finales .....	32
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de necesidades según Maslow.....	17
Figura 2 Modelo del comportamiento del consumidor según Schiffman y Kanuk (2010).....	23
Figura 3 Modelo UTAUT 2 según Venkatesh, Thong y Xu (2012).....	24
Figura 4 Modelo de adopción del comercio electrónico según Ángel Agudo (2014) .....	25
Figura 5 Diagrama del mapa temático .....	38
Figura 6 Mapa temático de la experiencia del consumidor .....	39

## RESUMEN

Producto de la crisis sanitaria el consumidor chileno se ha visto en la obligación de comprar de manera online. Esta obligación, junto al aislamiento social ha provocado en los consumidores distintos sentimientos negativos. Si bien existen diferentes estudios empíricos sobre el consumidor chileno, estos no explican en profundidad cómo vivió el cambio de la compra offline a online el consumidor de la región del Maule. Buscando entender mejor este fenómeno, se realizó un análisis temático de Braun y Clarke (2006) que consta de seis fases donde se genera un mapa temático con los temas centrales que responden la pregunta de investigación. Se aplicaron 18 entrevistas a profundidad a ciudadanos de la región del Maule con el fin de conocer su experiencia en el paso de la compra presencial a la compra virtual. Se obtuvieron cinco temáticas principales que resumen la experiencia del consumidor. La primera se relaciona la pandemia como un limitante para las compras presenciales. La segunda tiene relación con las características de cada consumidor y como estas dificultaron la adopción de la compra online. El tercer tema tiene relación con los desafíos que afrontaron los consumidores para comprar online. El cuarto tema tiene relación con los incentivos que encontraron los consumidores para comprar online. El quinto y último tema está relacionado con la evaluación final sobre la compra online y la decisión de continuidad en el futuro que tomaron los consumidores. Gracias a estos temas, se puede concluir que el consumidor inició sus compras online por obligación debido a las restricciones por la pandemia. Posteriormente, a través de ayuda de terceros y las ventajas de la compra online, el consumidor logró utilizar la plataforma y comenzó a ver desventajas en la compra presencial. Finalmente, el consumidor evalúa la compra online en base a sus sentimientos y experiencias toma la decisión de continuar o no en este canal de compra. Esto es útil para las empresas que quieran mejorar la experiencia de compra online en los consumidores.

## **ABSTRACT**

Due to health crisis, the Chilean consumer has been forced to buy online. This obligation, together with social isolation, has caused different negative feelings in consumers. Although there are different empirical studies on the Chilean consumer, they do not explain in depth how the consumer in the Maule region experienced the change from offline to online shopping. Seeking to better understand this phenomenon, a thematic analysis by Braun and Clarke (2006) was carried out, which consists of six phases where a thematic map is generated with the central themes that answer the research question. 18 in-depth interviews were applied to citizens of the Maule region in order to learn about their experience in the transition from face-to-face to virtual purchase.

Five main themes were obtained that summarize the consumer experience. The first relates to the pandemic as a limitation for face-to-face purchases. The second is related to the characteristics of each consumer and how these hindered the adoption of online shopping. The third theme is related to the challenges faced by consumers to buy online. The fourth theme is related to the incentives that consumers found to buy online. The fifth and last topic is related to the final evaluation of online shopping and the decision to continue in the future made by consumers. Thanks to these topics, it can be concluded that the consumer started their purchases in e-Retail due to the obligation due to the restrictions due to the pandemic. Later, through the help of third parties and the advantages of online shopping, the consumer was able to use the platform and began to see disadvantages in the face-to-face purchase. Finally, the consumer evaluates the online purchase based on his feelings and experiences and makes the decision to continue or not in this purchase channel. This is useful for companies that want to improve the online shopping experience for consumers.

## **ABREVIACIONES Y CONCEPTOS**

### **Abreviaciones**

B2E: Business to employee (empresa a empleado)

B2B: Business to business (empresa a empresa)

B2C: Business to consumer (empresa a consumidor)

C2C: Consumer to consumer (consumidor a consumidor)

C2B: Consumer to business (consumidor a empresa)

## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el acceso y uso de Internet ha aumentado en forma significativa en Chile, incrementándose de manera importante producto del COVID-19 (Paredes-Chacín et al., 2020). Frente a esto, desde el 2019 el comercio electrónico - e-Commerce (por sus siglas inglés) - ha duplicado sus niveles de penetración en el mercado, con un crecimiento de alrededor del 200% según la proyección realizada por la Cámara del Comercio de Santiago (Lever, 2021).

Al mismo tiempo, el consumidor chileno ha modificado su canal de compra, prefiriendo la compra online para adquirir artículos del retail, aumentando al 67% de las compras realizadas en el canal digital según lo estipulado por la Cámara de Comercio Digital de Santiago (Lever, 2021a).

Adicionalmente, un 18% de las personas se ha visto en la obligación de comprar por primera vez a través de los canales digitales debido a la pandemia. Como consecuencia, la utilización de las tecnologías aumentó en los consumidores chilenos. Frente a esta situación, se ha provocado un aislamiento social, percibiéndose desde diferentes aristas y al mismo tiempo, provocando en los usuarios sentimientos negativos como impotencia, tristeza y resignación (Lever, 2021b).

De acuerdo con Espinel et al (2019) el comportamiento de compra de una persona se ve influido por distintos factores que intervienen en la forma que este realiza la compra. Por ello, es importante analizar las características de cada consumidor, sus exigencias, limitaciones y preferencias frente a la compra en el sector del retail, agregando la crisis sanitaria como un nuevo desafío.

Es por esto que el objetivo de esta investigación es comprender y explicar la experiencia del cambio de la compra offline a la online para el consumidor de la región del Maule sin experiencia digital previa en el comercio electrónico, bajo el contexto del COVID-19.

La metodología propuesta se basa en un paradigma interpretativo y constructivista para dar respuesta a la pregunta de investigación, utilizando en este estudio una metodología cualitativa. El método de análisis será el análisis temático de Braun y Clarke (2006) quienes lo definen como “un método para identificar, analizar y reportar patrones (temas) dentro de los datos” (p. 4). De esta manera, el análisis

temático ofrece una alternativa de análisis más accesible debido a que este estudio no se suscribe a compromisos teóricos. Esta metodología nos permitirá responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo fue la experiencia del consumidor de la región del maule en la integración de la compra online durante la pandemia del Covid-19?

Los objetivos específicos de la presente investigación son:

- Determinar una unidad de análisis para la recolección de datos.
- Diseñar un protocolo de entrevista para la obtención de datos de las y los entrevistados.
- Realizar un análisis temático de las entrevistas efectuadas.

Este informe final está compuesto de cinco capítulos. En el capítulo dos, donde se resume la teoría respecto al comercio digital, comportamiento del consumidor, proceso de decisión de compra y los modelos de uso y aceptación en el e-retail. También se plantea la brecha teórica y la pregunta de investigación. El capítulo tres describe la metodología usada, en términos de los participantes de la investigación y el análisis. Posteriormente se presentan los resultados y los análisis de la investigación, y finalmente en el capítulo cinco y seis se presentan las discusiones y conclusiones respectivamente.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

Para comprender la experiencia de los consumidores de la región del Maule al integrarse al comercio digital es necesario discutir algunos marcos teóricos sobre los que se fundamenta la teoría. Comenzando por el comercio digital o e-Commerce, siguiendo con los factores determinantes del e-Retail y la brecha y alfabetización digital para el acceso del e-Retail, para posteriormente mencionar las brechas teóricas y la pregunta de investigación.

### **2.1 Comercio Digital (e-Commerce)**

#### **2.1.1. Definición del Comercio Digital**

El término de comercio digital (o comercio online) es definido como: “el uso del Internet, aplicaciones web y móviles, y navegadores que se ejecutan en dispositivos móviles para realizar transacciones de negocio. Más formalmente, transacciones comerciales habilitadas digitalmente entre organizaciones e individuos” (Laudon y Guercio, 2016, p. 8). Chaffey y Ellis-Chadwick (2014, p. 20), definen el e-Commerce como “las transacciones financieras y de información realizadas de manera electrónica entre una organización y cualquier tercero con el que tenga tratos”. Al mismo tiempo Laudon y Traver (2009) mencionan que la definición está relacionada a un aspecto adaptado a la realidad actual, donde el uso del Internet es primordial para hacer negocios. Para este estudio se utilizará la definición dada por Laudon y Guercio (2016) dado que tiene un mejor enfoque para alcanzar los objetivos planteados.

#### **2.1.2 B2C como modelo de negocio**

Nemat (2011, p. 101) menciona que existen cinco tipos de modelos de negocios básicos: B2E, B2B, B2C, C2C y C2B. B2C es el comercio digital que se da entre empresas y consumidores y es el más conocido por los usuarios particulares, debido a que es muy utilizado en las estrategias de marketing de distintas empresas gracias a los bajos costos y la facilidad de alcance a través de redes sociales (Iankova, Davies, Archer-Brown, Marder, and Yau, 2019). Dentro del modelo de negocio B2C encontramos los portales en línea y empresas minoristas en línea, que se puede definir como e-retail (Eisenmann, 2002).

## **2.2 E-Retail como medio de compra**

### **2.2.1 Definición del e-Retail**

Según Laudon y Traver (2017) e-Retail (online retail o tienda virtual) se refiere a las empresas dedicadas a la venta minorista o al detalle de productos por medio de canales online, donde el cliente y/o consumidor sólo necesita un dispositivo tecnológico con conexión a Internet para realizar transacciones.

### **2.2.2 Barreras y facilitadores del e-Retail**

Bajo la perspectiva de Laudon y Traver (2017) las dificultades más grandes tienen que ver con la sensación de seguridad y certeza al realizar transacciones en una tienda virtual, puesto que la información personal y financiera de los consumidores es más vulnerable. Por otro lado, ocurren problemas logísticos como el daño de los productos, la demora, recepción de un producto erróneo e incluso la no recepción de estos. Sharma (2008) menciona que, desde un punto de vista emocional y personal, se pierde la experiencia de compra en una tienda tradicional al utilizar las tiendas virtuales.

Singh y Rana (2018) determinan que los precios flexibles, los descuentos, la comodidad, la permanente disponibilidad y la entrega a domicilio, tanto gratuita como pagada, son algunos de los principales beneficios por los que mayormente se destaca la industria del e-Retail, además, la amplia gama de productos y servicios que se ofrecen son acorde a las preferencias de los clientes.

## **2.3 El comportamiento de compra del consumidor**

### **2.3.1 Definición del comportamiento de compra del consumidor**

Schiffman y Kanuk (2010) definen el comportamiento de compra del consumidor como: “el comportamiento que los consumidores exhiben al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar productos y servicios que ellos esperan que satisfagan sus necesidades” (p. 5). Esta definición será utilizada para el desarrollo de la investigación.



### 2.3.2 Características del consumidor

Kotler y Keller (2016) definen el comportamiento de compra del consumidor a través de tres factores: cultural, social y personal que serán explicados a continuación.

**Factores culturales:** están relacionados en la forma en que los consumidores desean y se comportan a través de valores de su comunidad. A su vez, existen las subculturas que incluyen nacionalidades, religiones y grupos geográficos. Estas subculturas conforman una sociedad que comparte valores, interés y estratificación social.

**Factores sociales:** la familia, rol y estatus social, además de los grupos de referencia se encuentran en los factores sociales. El tipo de conexión que tenga el consumidor con el tercero es fundamental en este factor, puesto que dependiendo de la conexión que comparta el individuo con el consumidor más fuerte será la aceptación de la opinión.

**Factores personales:** la edad, ocupación y economía, personalidad, estilo de vida y valores son características que influyen en la decisión del comprador. Las restricciones económicas y de tiempo influyen en los factores personales, que, a su vez, influyen en las decisiones de compra que tome el consumidor.

### 2.3.3 Psicología del consumidor

Kotler y Keller (2016) mencionan que para comprender el comportamiento de compra del consumidor hay que tener en consideración los procesos psicológicos que el consumidor enfrenta al momento de tomar la decisión de compra. Clasifican la psicología del consumidor en cuatro áreas: motivación, percepción, aprendizaje y memoria, los cuales serán revisados a continuación.

#### 2.3.3.1 Motivación

Maslow (1954) menciona que las necesidades humanas se ordenan de forma jerárquica desde la más a la menos importante (ver Figura 1). Esto les permite tener un orden en el cual satisfacen sus necesidades partiendo desde el primer nivel hasta el quinto, provocando una motivación para satisfacer sus necesidades según su importancia.

Por otro lado, Herzberg, Mausner, y Bloch (1993) desarrollaron la teoría de los dos factores que separa entre desmotivadores (higiénicos) y motivadores. Sin embargo,

esta teoría tiene poca relación con el comportamiento de compra de los consumidores Sergueyevna y Mosher (2013). Lo interesante de esta teoría es que se puede comparar con la teoría de Maslow, donde los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos y los factores de motivación con los niveles más alto de la jerarquía de necesidades.

Una teoría más actual es la teoría de Bandura (2006), más conocida como teoría de aprendizaje social (TAS), donde a través de las creencias de eficacia el individuo cree que podrá superar cualquier obstáculo. Esta creencia se da por cuatro factores: experiencias de éxito, aprendizaje gracias a un referente, procesos de retroalimentación positiva y estados físicos y emocionales de la persona.

*Figura 1 Jerarquía de necesidades según Maslow*



Fuente: Elaboración propia basado en (Maslow, 1954)

### *2.3.3.2 Percepción*

La percepción para cada persona es diferente. Esta se basa en sus deseos, valores, necesidades y experiencias, de esta forma la percepción influye en como el consumidor actúa frente a una compra (Schiffman and Kanuk, 2010).

La sensación es parte fundamental de la percepción. Está ligada a los sentidos y permiten evaluar y utilizar la mayoría de los productos (Bismark and Stalin, 2022). Dentro de la sensación, la ley de Weber permite establecer un límite donde cualquier modificación que se realice a un producto sea o no sea perceptible para el consumidor. Si la modificación del producto es buena, la percepción del consumidor es positiva y la sensación de satisfacción aumenta (Schiffman and Kanuk, 2010).

Otro aspecto de la percepción es la percepción selectiva, donde la mente del consumidor selecciona a que prestar atención según sus intereses, antecedentes, actitudes y experiencias (Robbins, 2004). A su vez, Kotler y Keller (2015) mencionan que los consumidores tienden a percibir y seleccionar mejor los estímulos relacionados a sus necesidades, a los estímulos que esperan recibir y a los que se desvían mucho respecto del estímulo normal.

#### *2.3.3.3 Aprendizaje*

El aprendizaje se puede definir como cualquier cambio en la conducta que ocurre como resultado de la experiencia (Espinel et al., 2019). Por lo tanto, se puede deducir que el aprendizaje afecta en la conducta de compra del consumidor.

Pavlov P.I. (2010) establece la primera teoría de aprendizaje, el condicionamiento clásico, donde este tipo de aprendizaje se da a través de la repetición y asociación de unos elementos con otros y de esta manera, al realizar un estímulo repetitivo el individuo reaccionará siempre de la misma manera, incluso si el estímulo es similar al original (Schiffman and Kanuk, 2010).

Otra teoría dada la investigación de Pavlov P.I. (2010) es la teoría de condición operante o instrumental de Skinner (1994), donde el individuo aprenderá a través de un reforzamiento positivo o negativo; si el refuerzo es positivo, el individuo obtendrá recompensas por cada vez que realiza una acción solicitada. Al contrario del refuerzo negativo, que si realiza una acción no solicitada obtendrá un castigo, en donde ambos reforzamientos dejan un aprendizaje (Robbins, 2004).

Al mismo tiempo, TAS vuelve a aparecer en aprendizaje, puesto que involucra el aprendizaje a partir de experiencias y retroalimentación positiva (Bandura, 2006).

#### *2.3.3.4 Emociones*

Kotler y Keller (2016) establece que el comportamiento de compra del consumidor no es únicamente cognitivo y racional, sino que también es emocional generándose a raíz de esto distintos sentimientos, y que a través de estos mismos el consumidor se identifique y tome decisiones de consumo con base a sus emociones. Emociones que pueden ser estimuladas a través de la percepción de los sentidos y que influyen de manera positiva y negativa en el comportamiento de compra del consumidor (Jimenez Marin and Elias Zambrano, 2018).

### *2.3.3.5 Personalidad*

Desde el punto de vista del comportamiento del consumidor, Schiffman y Kanuk (2010,) se refieren a la personalidad como las características de cada individuo que están profundamente arraigadas que influyen en el elección de un producto, definiendo 3 característica fundamentales; 1. La personalidad refleja las diferencias individuales, es decir, los rasgos únicos de cada persona permiten hacer una diferenciación entre cada individuo, pero a su vez permite agruparlos en ciertos segmentos puesto que no son totalmente diferentes en todos sus rasgos. 2. La personalidad es consistente y duradera, es decir, los individuos establecen patrones de comportamiento que permiten explicar y/o predecir como se comportará una persona como consumidor. 3. La personalidad puede cambiar, es decir, con base a eventos abruptos y también gradualmente debido al proceso de maduración, es posible que la personalidad cambie y altere el comportamiento de compra del consumidor.

### *2.3.3.6 Actitudes*

La actitud es una predisposición aprendida, que impulsa al individuo a comportarse de manera consistentemente favorable o desfavorable en relación con un objeto determinado (Schiffman y Kanuk, 2010, p. 228).

## *2.3.4 Influencias externas que inciden en el consumidor*

Los consumidores tienen mayor acceso y disponibilidad de información, debido a esto, las empresas deben disponer de mayores ventajas frente a su competencia para lograr captar la atención del consumidor al momento de evaluar la compra (Ferrell and Hartline, 2012). Para proponer una ventaja competitiva las empresas deben entender que necesita el consumidor, frente a esto, utilizan las herramientas del marketing mix que serán explicadas a continuación.

### *2.3.4.1 Producto*

M. Singh (2012) menciona que producto se conoce como los bienes que presenta la organización, puede ser un servicio, un producto tangible, entre otros. El producto también involucra características como la calidad, diseño, empaque, garantías, devoluciones y marca (Philip Kotler and Keller, 2016).

#### *2.3.4.2 Promoción*

La promoción es uno de los elementos más potentes del marketing. Aquí se encuentra la publicidad, relaciones públicas, promociones, fuerza de venta, entre otros (Kotler y Keller, 2016; M. Singh, 2012). Tiene como finalidad incentivar a los consumidores a adquirir productos mediante distintas estrategias para atraer clientes (O'Guinn, Allen, and Semenik, 2012).

#### *2.3.4.3 Precio*

El precio es la cantidad de recursos que el consumidor está dispuesto a pagar para recibir el producto (M. Singh, 2012). Factores como el costo del producto, la capacidad del pago del consumidor, los descuentos, períodos de pago, entre otros, hacen que establecer el precio sea un trabajo difícil para las empresas, puesto que su mal planteamiento tendrá un impacto en el consumidor (Thabit and Raewf, 2018).

### **2.4. Proceso de decisión de compra**

El modelo de cinco fases ha sido estudiado durante muchos años, considerando todas las opciones que tendrá el consumidor para realizar una compra y poder así ver las ventajas y desventajas del proceso (Solomon, 2017). Este proceso consta de cinco etapas: reconocimiento del problema, búsqueda de información, evaluación de alternativas, decisión de compra y un comportamiento post-compra, que serán revisados a continuación.

#### **2.4.1 Reconocimiento del problema**

En esta etapa el consumidor debe reconocer un problema o necesidad. Esto se puede dar por estímulos internos o estímulos externos que posteriormente se convierten en un impulso (Kotler y Armstrong, 2003, 2013)

#### **2.4.2 Búsqueda de información**

La búsqueda de información de los consumidores es limitada. En primera instancia buscan información en alguna tienda de confianza, posterior a esto, piden sugerencias a amistades, buscan por internet o consultan material de lectura. Frente a esta búsqueda, se pueden clasificar cuatro fuentes de información:

personales, dadas por familia, amigos, vecinos y conocidos. Comerciales como publicidad, páginas web, estantes de tiendas. Públicas como medios de comunicación y organizaciones calificadoras formadas por consumidores. De experiencia, como la manipulación, examen y uso del producto (Kotler y Keller, 2015, 2016). El número de fuentes que consulta y la influencia que estas ejercen en el consumidor depende de las características del individuo (Kotler y Keller, 2016).

#### 2.4.3 Evaluación de alternativas

Los consumidores no utilizan solo un modelo para evaluar sus alternativas (Kotler y Armstrong, 2013). La evaluación de alternativas depende de cada individuo, y aunque existen distintos modelos que se pueden aplicar, la base de todos es la racionalidad del consumidor (Kotler y Keller, 2015).

#### 2.4.4 Decisión de compra

La decisión de compra del consumidor está condicionada por dos factores: el primer factor está relacionado con la opinión de los demás, y el segundo factor tiene relación con situaciones inesperadas (Kotler y Armstrong, 2013). Peña, Mejía, y Valencia (2016) opinan que existen otros factores importantes para el consumidor, como el factor económico, factor de seguridad electrónica, factor de confianza en terceros y factor de utilidad de la plataforma.

#### 2.4.5 Comportamiento post-compra

Kotler y Keller (2015) mencionan que los sentimientos que tenga el consumidor posterior a la compra entre sus expectativas y la percepción del servicio serán cruciales para las acciones que este tome más adelante. Si las expectativas son superadas, el consumidor quedará satisfecho o encantado, por lo cual es más propenso a volver a comprar. Sin embargo, si la percepción del servicio está bajo sus expectativas quedará decepcionado, provocando un abandono de la compra o la devolución del producto y posteriores comentarios desfavorables entre sus amigos.

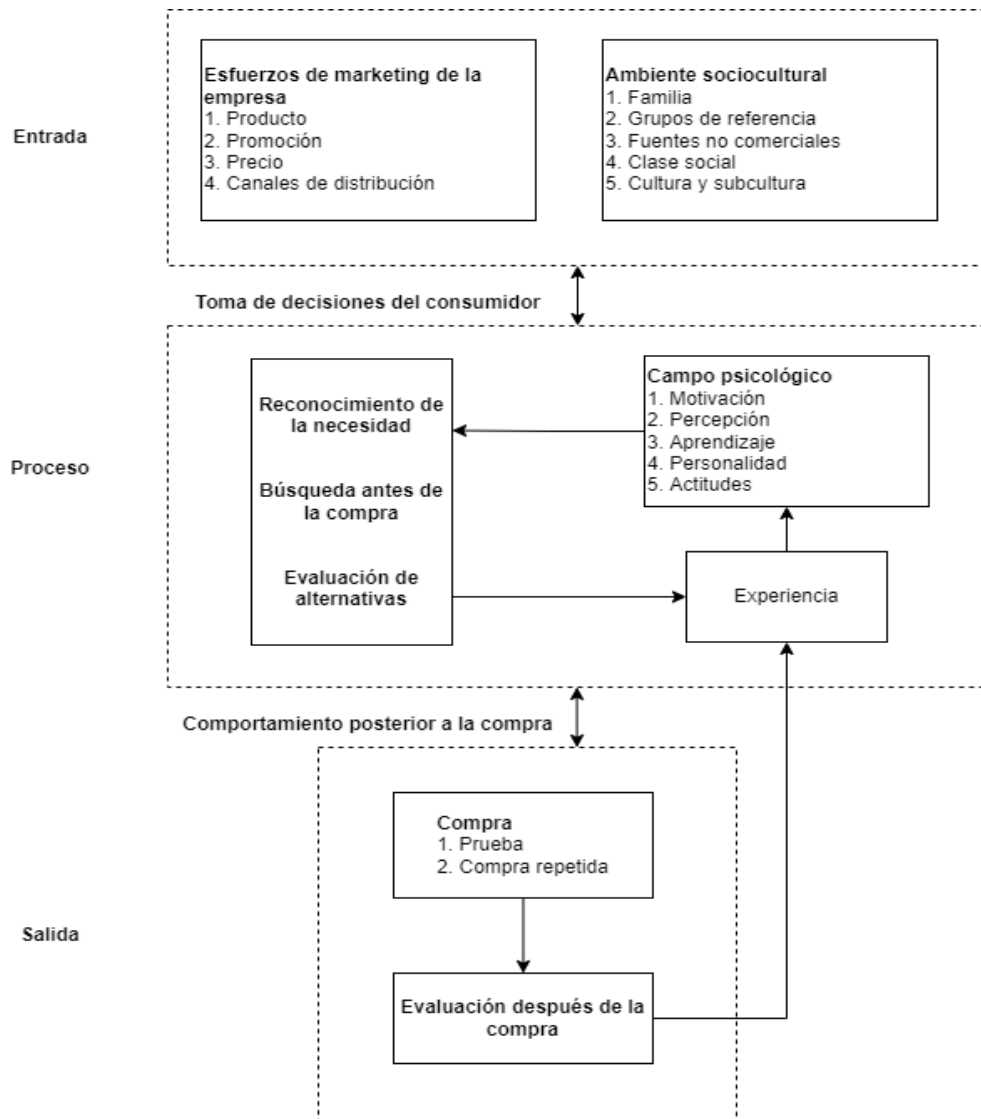
## 2.5 Modelos de uso y aceptación

### 2.5.1 Modelo de toma de decisiones del consumidor de Schiffman y Kanuk (2010)

Schiffman y Kanuk (2010) mencionan que “el comportamiento del consumidor y la toma de decisiones son interdisciplinarios” (p.18), donde en principio las teorías fueron principalmente del ámbito económico y con enfoque en aumentar sus beneficios a través de bienes y servicios. También se integraron conceptos de otras disciplinas científicas como la antropología, sociología, psicología, determinando que el consumidor realiza compras de manera impulsiva, donde las influencias externas y el campo psicológico de cada individuo afectan el comportamiento del consumidor al momento de tomar decisiones de compra. A continuación, se presenta el modelo de toma de decisiones del consumidor propuesto por de Schiffman y Kanuk (2010) que unifica los elementos mencionados.

La fase de **entrada** consiste en que los consumidores reciben estímulos de los esfuerzos de marketing de las empresas y de su ambiente sociocultural para reconocer una necesidad de compra, adquirir un producto y afectando también el cómo es utilizado el bien obtenido. Luego, la fase de **proceso** está enfocada en cómo los consumidores toman decisiones de compra, donde se toma en cuenta el campo psicológico para reconocer una necesidad, buscar y evaluar las alternativas de compra y en conjunto con la experiencia obtenida afectan la toma de decisiones del consumidor. Finalmente, la fase de **salida** considera la compra y la evaluación después de la compra como actividades, donde los resultados de estas afectarán la experiencia del consumidor para futuras compras (Schiffman y Kanuk, 2010).

Figura 2 Modelo del comportamiento del consumidor según Schiffman y Kanuk (2010)



Fuente: Elaboración propia basado en Schiffman y Kanuk (2010).

### 2.5.2 Modelo de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2

Este modelo conocido también como UTAUT2 (por sus siglas en inglés), surge a partir de su modelo antecesor UTAUT, que considera cuatro aspectos claves para su construcción. Estos son: la expectativa de rendimiento, expectativa de esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras que afectan en la intención de utilizar tecnología. Tomando estos aspectos claves, se construye el modelo UTAUT2 adaptándolo al contexto de uso y aceptación tecnológica del consumidor, añadiendo otros tres aspectos claves al modelo: motivaciones hedónicas, valor del precio y hábitos. Al mismo tiempo, se consideran tres moderadores: edad, género



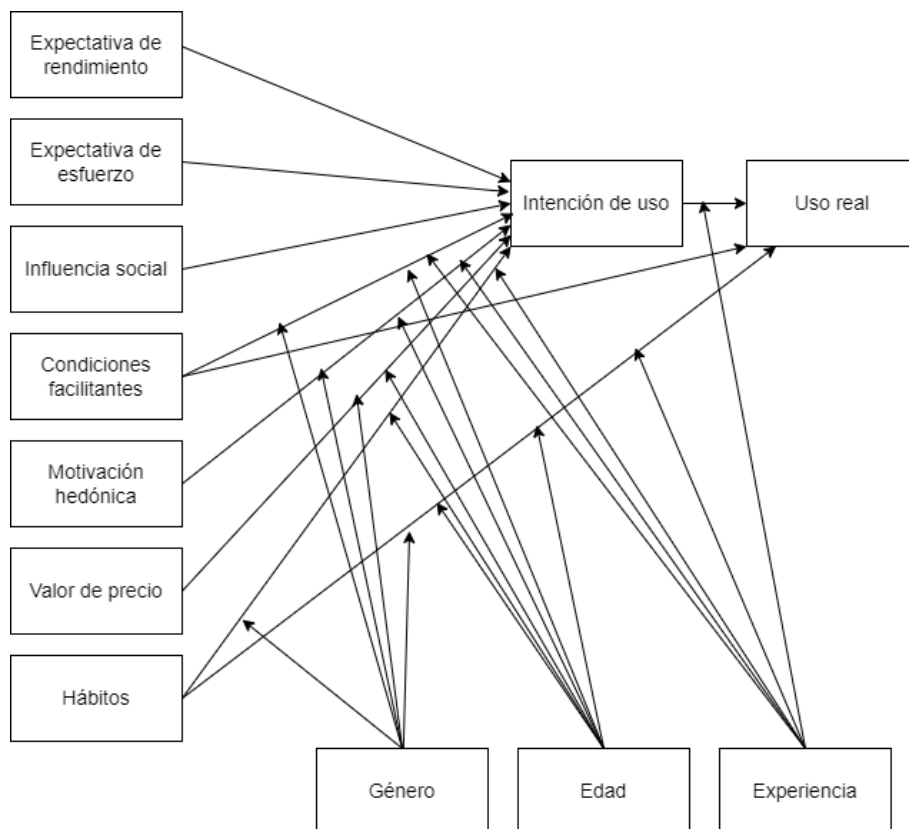
y experiencia, donde estos influyen en los aspectos claves del modelo. Así, los moderadores junto a los aspectos claves dan sentido a la intención de uso y el uso real (Venkatesh, Thong, and Xu, 2012).

Venkatesh et al. (2012) definen las motivaciones hedónicas como el placer y/o diversión derivada de la utilización de tecnología, el valor del precio como la disposición de los consumidores a intercambiar recursos por los beneficios del uso de la tecnología, y los hábitos como los comportamientos arraigados a partir del aprendizaje. Mientras que la edad, el género y la experiencia actúan como moderadores ya que se consideran diferencias individuales que son capaces de cambiar los efectos de los constructos sobre la intención de uso y el uso real de la tecnología.

Exp rendimiento: que tan útil es el sistema según mi percepción

Exp de esfuerzo: que tan fácil de usar es el sistema según mi percepción

Figura 3 Modelo UTAUT 2 según Venkatesh, Thong y Xu (2012)



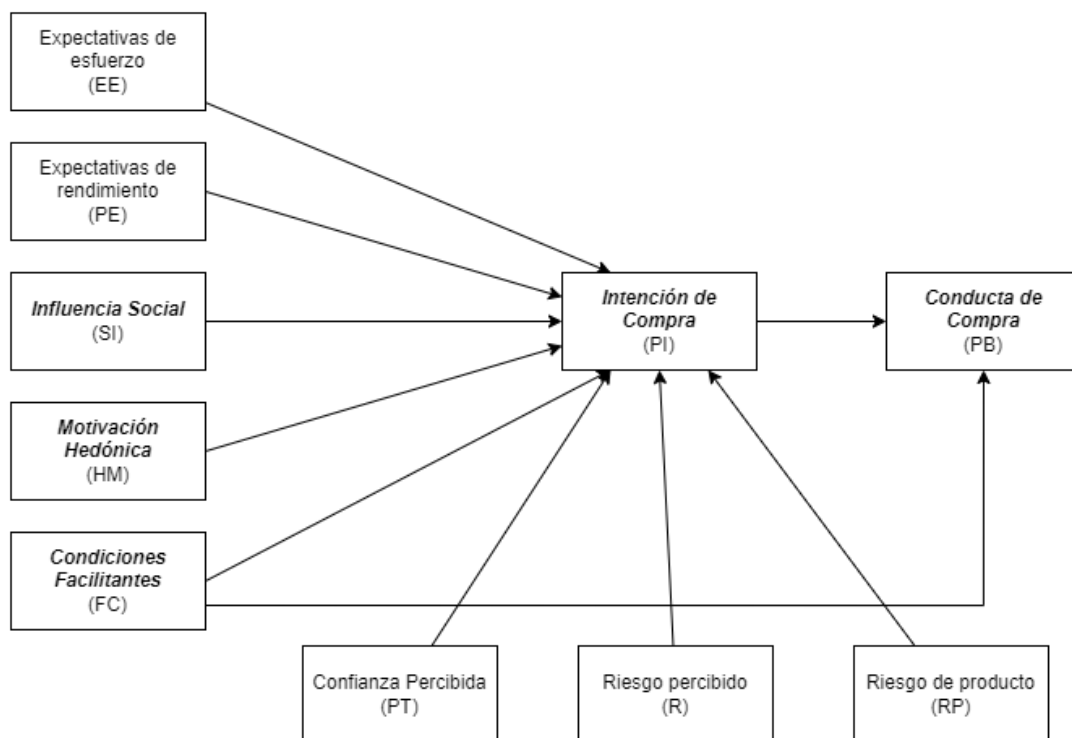
Fuente: Elaboración propia basado en (Venkatesh, Thong y Xu, 2012)

### 2.5.3 Modelo de la adopción del comercio electrónico de Ángel Agudo (2014)

Este modelo está basado en el modelo UTAUT2 revisado anteriormente, el cual es propuesto en una tesis doctoral, por lo tanto, será utilizado solo como referencia debido a la orientación hacia el comercio electrónico.

Este modelo deja de lado los elementos que actúan como moderadores y añade la confianza percibida, el riesgo percibido y riesgo de producto, considerados factores propios del comercio electrónico debido a que el contacto físico en una transacción electrónica no existe, y que actúan afectando directamente la intención de compra (Agudo, 2014b).

Figura 4 Modelo de adopción del comercio electrónico según Ángel Agudo (2014)



Fuente: Elaboración propia basado en Agudo (2014)

## 2.6 Brechas Teóricas y Pregunta e Investigación

Dinesh y MuniRaju (2021) realizaron un estudio que obtuvo como resultados que el 78,5% de la población india compraba a través de Internet previo a la pandemia. Este porcentaje se vio aumentado a un 92,3% después de la crisis sanitaria, de los cuales el 100% volvería a comprar online luego de la pandemia. Sin embargo, una

consideración del estudio es que la unidad de análisis pertenece al consumidor de la India y no al consumidor chileno.

Cachero-Martínez y Vázquez-Casielles (2020) realizan un estudio con características similares a la investigación de esta tesis, pero con enfoque a ciudadanos españoles. Una limitación en su investigación está dada por el método utilizado, donde no se tuvo en cuenta el carácter dinámico de cada experiencia del consumidor. Además, este estudio no tiene en consideración la variable crisis sanitaria, lo cual se puede suponer que afecta a la experiencia de compra de los consumidores.

Dada la revisión de la literatura se desprende claramente que la disponibilidad de contenido académico respecto a Chile y, particularmente, a zonas fuera del círculo urbano de Santiago, tal como la Región del Maule, sobre el consumidor y su experiencia en el e-Retail, es más bien escasa.

Estudios empíricos demuestran el estilo de vida que lleva el maulino durante el 2020. En este, se señala que el 61% de las personas que viven en la región del Maule posee acceso a Internet y el 35% compra por Internet. Por lo tanto, se puede pensar que en la Región del Maule no existe un gran dominio de las herramientas tecnológicas disponibles, en comparación a otras regiones que poseen hasta un 90% de acceso a Internet y un 47% compra por Internet (Adimark, 2020).

Sin embargo, no hay literatura reciente y contextualizada que explique la experiencia de los consumidores en el cambio de las compras tradicionales a online debido a la crisis social y sanitaria, menos específicamente para una población de regiones fuera del contexto metropolitano. Es de interés de esta investigación contextualizar el estudio en la Región del Maule.

La pregunta de investigación planteada, por lo tanto, es la siguiente:

P1. ¿Cómo fue la experiencia del consumidor de la región del maule en la integración de la compra online durante la pandemia del Covid-19?

De esta pregunta, podemos desglosar dos sub-preguntas para comprender de forma profunda este fenómeno:

- P1.1. ¿cómo ha afectado la emergencia sanitaria en el comportamiento de compra? y,
- P1.2. ¿cómo se adapta el consumidor a la necesidad de compra a través de la plataforma online?

Al mismo tiempo, debido a la adaptación continua a las tecnologías de información este estudio puede ayudar a comprender de mejor manera el comportamiento del consumidor de la región posterior a su adopción.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

En este capítulo se explica el enfoque que tendrá el estudio y se resume el trabajo que se realizó para obtener la información y su proceso de obtención de análisis. Frente a esto, existieron dos posibles análisis para dar respuesta a la pregunta de investigación, el análisis cuantitativo y el análisis cualitativo.

La investigación cuantitativa se encarga de recoger y analizar datos cuantificables para representarlos como variables, buscando la asociación o relación entre variables cuantificadas para poder estandarizar los datos y responder a la naturaleza de la unidad de análisis dentro de un determinado rango. Sin embargo, la investigación cualitativa se encarga de registrar narraciones respecto a fenómenos que son estudiados a través de técnicas como la observación y las entrevistas, con el objetivo de identificar la naturaleza profunda de las situaciones y realidades, donde no se busca estandarizar los resultados, sino conocer en profundidad un fenómeno que está involucrado con la unidad de análisis estudiada (Fernández and Díaz, 2003).

Para este estudio se utilizó una metodología de análisis cualitativa, puesto que el objetivo no es proyectar ni estandarizar un resultado, sino más bien conocer en profundidad el dato analizado. El diseño de esta metodología es más abierto y flexible a reformulaciones, cambios y resultados inesperados. Esto enriquece a los estudios de este tipo, permitiendo entender los diferentes lenguajes, prácticas, percepciones y pensamientos según las distintas realidades sociales que cada sujeto investigado presenta. De esta forma, posibilita la comprensión del contexto en que están situados, sus aspectos emocionales y la forma en que interpretan su entorno, viéndose involucrados creencias, deseos y valores en sus perspectivas y experiencias (Serbia, 2007).

### **3.1 Método de Análisis Cualitativo**

Existen varios métodos para analizar datos cualitativos, donde se pueden clasificar en dos categorías: los métodos de diseños descriptivos y los interpretativos.

Dentro de la categoría de los diseños descriptivos se puede mencionar el análisis etnográfico, el diseño fenomenológico, el diseño biográfico o narrativo y el diseño de investigación – acción. Por otro lado, dentro de los diseños interpretativos podemos encontrar la teoría fundamentada, que tiene por finalidad descubrir teorías

para identificar un fenómeno social en su contexto natural (Carlos Escudero and Cortez, 2018).

Sin embargo, existe un método de análisis cualitativo que es particular, ya que proviene desde la psicología y mezcla el diseño descriptivo con el interpretativo. Este método es el análisis temático de Braun y Clarke (2006) el cual, debido a su naturaleza, no posee una estructura tan definida como los métodos anteriormente señalados (Camila Escudero, 2020).

Se afirma que: “El análisis temático es un método para identificar, analizar y reportar patrones (temas) dentro de los datos.” (Braun y Clarke, 2006, p.4). Este enfoque permitió dar cuenta de ciertos hitos significativos que la misma persona reconoció mientras narró sus vivencias, en relación con la experiencia de comprar online por primera vez debido a la crisis sanitaria mundial.

Este análisis constó de seis fases que fueron flexibles dependiendo de las preguntas y datos de investigación. En la primera fase se transcribieron datos y se anotaron algunas ideas iniciales. En la segunda fase se agruparon las características a través de códigos. En la tercera y cuarta fase se buscaron y revisaron temas donde posteriormente se generó un “mapa” temático de análisis. En la quinta fase se realizó el análisis más fino para generar definiciones y nombres claros para cada tema, así en la última fase se elaboró el informe final donde se detallaron los resultados del análisis realizado.

### **3.2 Técnica de Investigación**

Existen variadas técnicas que ayudan a realizar un análisis cualitativo, entre ellas podemos mencionar las entrevistas, grupos de enfoque, documentos, registros, biografías, entre otras (Hernández, Fernández, and Baptista, 2014).

Para la realización de este estudio se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista. Frente a este instrumento, existen tres tipos: la entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada. Se escogió la entrevista semiestructurada ya que tiene menos rigidez que una entrevista estructurada, por lo que permite a los entrevistados contestar libremente sin escoger una respuesta específica; los entrevistadores pueden adaptarse a los entrevistados y sus respuestas. Esto hace que este tipo de entrevista sea más dinámica y flexible, permitiendo una mayor interpretación de los datos (Lopezosa, 2020).

El enfoque que tomó esta investigación es inductivo, puesto que esta modalidad de análisis es beneficiosa utilizarla cuando no existen investigaciones previas sobre la temática abordada y se complementa de buena manera con el análisis temático, debido a que en ambas modalidades de análisis los resultados son extraídos directamente desde los datos de texto otorgados por la unidad de análisis, sin la necesidad de establecer teorías previas (Vaismoradi, Turunen, and Bondas, 2013).

### **3.3 Instrumento de Generación de Información**

#### **3.3.1 Objetivo de la entrevista**

El propósito principal de la aplicación de la entrevista a la unidad de análisis fue conocer, comprender, analizar y explicar la experiencia del consumidor de e-Retail y el cambio de la compra presencial a la compra online.

#### **3.3.2 Confidencialidad**

Además, se estableció un acuerdo de confidencialidad y anonimidad entre los entrevistadores y la unidad de análisis, debido a la cantidad de tipos de datos que se intercambian, tales como: personales, privados y la grabación de audio y/o vídeo de la entrevista, donde se mantuvo un grado de confianza, discrecionalidad y consenso durante la entrevista y la posterior transcripción y análisis de cada una con solo fines académicos que requirió de la investigación.

Existieron entrevistas presenciales y virtuales. Aquellas que fueron presenciales se hizo la firma del documento del consentimiento informado. Este puede ser consultado en la sección de Anexos (Anexo 1). Por otro lado, aquellas que fueron virtuales, el consentimiento quedó grabado en el audio de la entrevista.

### **3.4 Unidad de Análisis**

Este estudio fue conducido en la Región del Maule, Chile, lugar del cual participaron personas mayores de edad sin experiencia con el comercio electrónico en el período de la emergencia sanitaria. Finalmente, se definieron 18 entrevistas en profundidad, que es donde se logró verificar el punto de saturación teórica para este estudio en la entrevista 17, puesto que ya no se estaba añadiendo información que ya encontrada en las entrevistas anteriores. Esta saturación teórica se obtuvo a

través de la codificación de las entrevistas, donde se reiteraron tópicos que daban cuenta de la saturación.

Para el proceso de selección de participantes, los postulantes debieron cumplir con ciertos criterios de elegibilidad dado que debieron cumplir con este perfil para el fenómeno a investigar, estos fueron:

- Adultos mayores de 18 años.
- No tener experiencia en el comercio electrónico previo a la pandemia del COVID-19 y haber realizado compras en el e-Retail por primera vez durante la pandemia del COVID-19.
- Residir en alguna comuna de la Región del Maule (Cauquenes, Chanco, Colbún, Constitución, Curicó, Curepto, Empedrado, Hualañé, Licantén, Linares, Longaví, Maule, Molina, Parral, Pelarco, Pelluhue, Penciahue, Rauco, Retiro, Romeral, Río Claro, Sagrada Familia, San Clemente, San Javier de Loncomilla, San Rafael, Talca, Teno, Vichuquén, Villa Alegre o Yervas Buenas).
- Tener acceso a un dispositivo electrónico con conexión a Internet (Computador, Notebook, Celular o Tablet).
- Tener desarrollada la capacidad cognitiva, visual y manual para la utilización de dispositivos electrónicos.



### 3.5 Diseño y Aplicación de las Entrevistas

#### 3.5.1 Elaboración de la entrevista.

Se construyó el instrumento de recolección de información para cumplir con los objetivos de la investigación y con base en los temas a investigar, los criterios establecidos para la unidad de análisis y a la literatura revisada.

Para la construcción y el desarrollo de la entrevista, se consideraron a los siguientes autores como principal guía para la formulación de preguntas Díaz, Torruco, Martínez, y Varela (2013), G. Ortiz (2014), Sun et al. (2020) y Sadeghian, Heidarzadeh, Mansourian, y Khonsiavash (2020) y los autores Folgueiras (2017) y Cárcel y Roldán (2013) para el desarrollo, la dirección y el control de la entrevista.

##### 3.5.1.1 Ejes centrales de la entrevista

Se construyó el instrumento de obtención de información a partir de los lineamientos a investigar, para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. A continuación, se presenta el Anexo 2 con la guía de preguntas preliminares para la aplicación de las entrevistas piloto.

##### 3.5.1.2 Aplicación de entrevistas piloto

A continuación, se presenta la Tabla 1 con las modificaciones que se realizaron a la entrevista preliminar para generar la entrevista final.

Tabla 1: Guía de preguntas finales

Pregunta preliminar	Pregunta final	Referencia	Objetivo
<b>1. Cuénteme cómo hacía sus compras antes de la pandemia, ¿cómo compraba?,</b>	1. Cuénteme cómo hacía sus compras antes de la pandemia, 1.1. ¿cómo compraba?, 1.2. ¿qué hacía?	(G. Ortiz, 2014), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020) (Sadeghian et al., 2020)	Describir y explicar cómo la unidad de análisis vivió y realizó sus compras presenciales previo a la pandemia, para encontrar las diferencias en la forma de comprar presencial y online en el e-Retail.

Pregunta preliminar	Pregunta final	Referencia	Objetivo
2. Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?	2. Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?, 2.1 ¿cómo el COVID-19 afectó en la decisión de comprar online?	(G. Ortiz, 2014) (Sun et al., 2020) (Sadeghian et al., 2020)	Definir cómo fue el paso de la compra física a la compra online producto de la pandemia del COVID-19, para comprender que significó y cómo experimentó este cambio la unidad de análisis.
3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?	3. ¿De qué manera compró? 3.1. ¿qué dispositivo electrónico ocupó para comprar? 3.2. ¿cómo se sentía utilizando estos dispositivos?	(G. Ortiz, 2014) (Sun et al., 2020) (Sadeghian et al., 2020)	Definir qué medios de compra online fueron utilizados y explicar de qué manera la unidad de análisis experimentó el uso de estos.
4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra? ¿de qué forma se prepara?	4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra? 4.1 ¿de qué forma se prepara?	(G. Ortiz, 2014), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020)	Comprender qué tipo de acciones realiza la unidad de análisis al comprar online, por qué las hace de esa manera y cómo ha ido evolucionado su forma de comprar online hasta la actualidad.
5. ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?	5. ¿De qué forma pagó? 5.1 ¿qué medio de pago utilizó? 5.2 ¿cómo se sintió pagando de forma online?	(G. Ortiz, 2014) (Sun et al., 2020) (Sadeghian et al., 2020)	Determinar los medios de pago utilizados y explicar cómo fue utilizar las diferentes plataformas y métodos de transacciones online que la unidad de análisis experimentó en estas instancias.
6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?	6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?	(G. Ortiz, 2014), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020)	Comprender y explicar por qué existieron dificultades y cómo la unidad de análisis se enfrentó a estas problemáticas, además de definir cómo el COVID-19 afectó en estas dificultades.

Pregunta preliminar	Pregunta final	Referencia	Objetivo
-	7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial? 7.1 ¿cuál cree que utilizará más a futuro?, ¿por qué?	(Sun et al., 2020) (Sadeghian et al., 2020)	Conocer la tendencia de la unidad de análisis y el porqué de su preferencia.
-	8. ¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online o algún comentario que quiera dejar?	Elaboración propia.	Dar una última instancia a la unidad de análisis para agregar más información que pudo no haberse mencionado en las demás preguntas, con el objetivo de cubrir de mejor manera los temas abordados y/o encontrar otros nuevos.

### 3.5.1.3 Aplicación de entrevistas finales

La ejecución de las entrevistas se realizó mayormente por medios digitales (Video llamadas) debido a las restricciones sanitarias y preferencias del entrevistado, pero también se realizaron algunas sesiones de forma presencial cuando fue posible. Además, se pidió la aprobación de los participantes para grabar la entrevista para su posterior transcripción, análisis y evaluación de lo conversado.

## 3.6 Fases del Análisis Temático

El análisis de la información mediante la aplicación del análisis temático constó de seis fases que fueron flexibles dependiendo de las preguntas y datos de investigación, el cual consta de seis fases de análisis que serán descritas y profundizadas a continuación.

### 3.6.1 Fase 1: Familiarizarse con sus datos

En esta fase se debe leer y releer los datos obtenidos a través de la entrevista semiestructurada previamente transcrita, de esta manera se puede comenzar a familiarizar de manera profunda y amplia con la información. Al mismo tiempo, es recomendable comenzar a tomar notas o marcar ciertas ideas para la codificación que se realizarán en las fases posteriores (Braun and Clarke, 2006).

### 3.6.2 Fase 2: Generando códigos iniciales

Esta fase comienza cuando se han leído y familiarizado con todas las entrevistas realizadas, además de generar una lista de ideas iniciales sobre la información que es interesante sobre cada entrevistado. A partir de esta etapa, comienza la codificación con base en los datos iniciales, donde se deben codificar tantos temas y/o patrones como sea posible sin ignorar las contradicciones y/o códigos que se alejen del tópico principal del análisis. Esta fase es iterativa en cuanto a la codificación, ya que una entrevista puede pasar por muchas codificaciones y descodificaciones según corresponda (Braun and Clarke, 2006).

En el desarrollo de esta fase se organizaron grupos de datos significativos donde produjeron 60 códigos iniciales. La recopilación de los códigos iniciales producidos puede ser consultada en la sección de Anexos (Anexo 3).

### 3.6.3 Fase 3: Búsqueda de temas

En el transcurso de esta fase se generó el mapa temático a partir de los códigos obtenidos durante la codificación de la entrevista de cada participante, donde se relacionaron entre sí de manera tal que algunos códigos podían pertenecer, afectar, contradecir o estar asociados con un tópico candidato más amplio tal como se puede visualizar en la figura 2, y de esta forma se llegó a generar el mapa temático preliminar correspondiente a la actual fase. El mapa completo puede ser consultado en la sección de Anexos (Anexo 4).

### 3.6.4 Fase 4: Revisión de temas

En esta fase se realizó el proceso de refinación de los temas candidatos, es decir, se determinaron los temas relevantes, tanto los principales como los subtemas, mediante los procesos de mantención, combinación, separación o descarte de los temas candidatos, los cuales fueron claramente identificables con base en los datos de respaldo y a la coherencia que tenga cada uno de estos (Braun and Clarke, 2006).

Braun y Clarke (2006) establecieron dos niveles de revisión y perfeccionamiento de los temas para asegurar la coherencia de los patrones determinados para el correcto funcionamiento del mapa temático y pasar a la siguiente fase.

#### 3.6.4.1 Nivel Uno

El objetivo de este nivel es la revisión de los extractos de los datos codificados para verificar que se forme un patrón coherente en cada tema, así obtener un primer mapa temático candidato y poder pasar al siguiente nivel de esta fase (Braun and Clarke, 2006).

En esa etapa se verificó que los datos se relacionaran de manera correcta, donde se procesaron nuevamente los temas, creando, modificando o descartando algunos de estos tópicos del análisis, puesto que fue necesario asociar cada dato codificado a un tema o subtema antes de eliminar algún dato y determinar nuevamente los temas candidatos para el mapa temático preliminar.

#### 3.6.4.2 Nivel Dos

El objetivo de este nivel es verificar que los temas individuales tengan relación como conjunto de datos para establecer si el mapa temático candidato es capaz de reflejar holísticamente, con precisión y de manera evidente, el significado de los datos y con esto lograr un mapa temático satisfactorio para la investigación y pasar a la siguiente fase (Braun and Clarke, 2006).

El proceso que se realizó acá fue similar al realizado en el nivel uno, pero con este nuevo enfoque, donde se discutió el funcionamiento de los temas como agrupación y se recodificaron datos para tener certeza de contar con una pérdida de datos mínima o no tener pérdida alguna.

En el Anexo 5 se puede visualizar el cuadro final con la descripción de temas, subtemas y propiedades.

#### 3.6.5 Fase 5: Definición y nombramiento de temas

En esta fase se realiza el último proceso de definición y refinamiento de temas para su posterior análisis, con el objetivo de determinar los temas principales del mapa temático que ayudan a la investigación, donde por cada tópico definido debe ser redactado un análisis en profundidad en relación con las preguntas de investigación (Braun and Clarke, 2006).

El resultado de esta fase puede ser consultado en el siguiente capítulo de análisis de resultados.

### 3.6.6 Fase 6: Producción de reporte

La fase de reporte corresponde al análisis de los resultados obtenidos en la fase anterior, los cuales se detallarán en el siguiente capítulo. Al mismo tiempo, la transcripción de cada entrevista está entre los Anexos 6 y 23.

## CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo tiene por finalidad analizar y presentar la información obtenida y estudiada en el trabajo de investigación, cuyo objetivo es comprender y explicar la experiencia del cambio de la compra offline a la online para el consumidor de la región del Maule sin experiencia digital previa en el comercio electrónico, bajo el contexto del COVID-19.

Los datos se presentaron utilizando el modelo propuesto por Braun y Clarke (2006) para el desarrollo de cinco temas centrales. La agrupación de los códigos se concentró en la formulación de cinco categorías que explican en profundidad la experiencia del consumidor maulino en la compra online durante la pandemia. Los temas centrales fueron: la pandemia como limitante para compras presenciales, las características individuales dificultaron la adopción de la compra online, los consumidores afrontaron desafíos para comprar online, los consumidores encontraron incentivos para comprar online y evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro. En la Figura 5 se muestra un diagrama que representa al mapa temático con temporalidad y en la Figura 6 el mapa temático resumen. Para consultar el mapa temático completo consulte el Anexo 24.

Figura 5 Diagrama del mapa temático

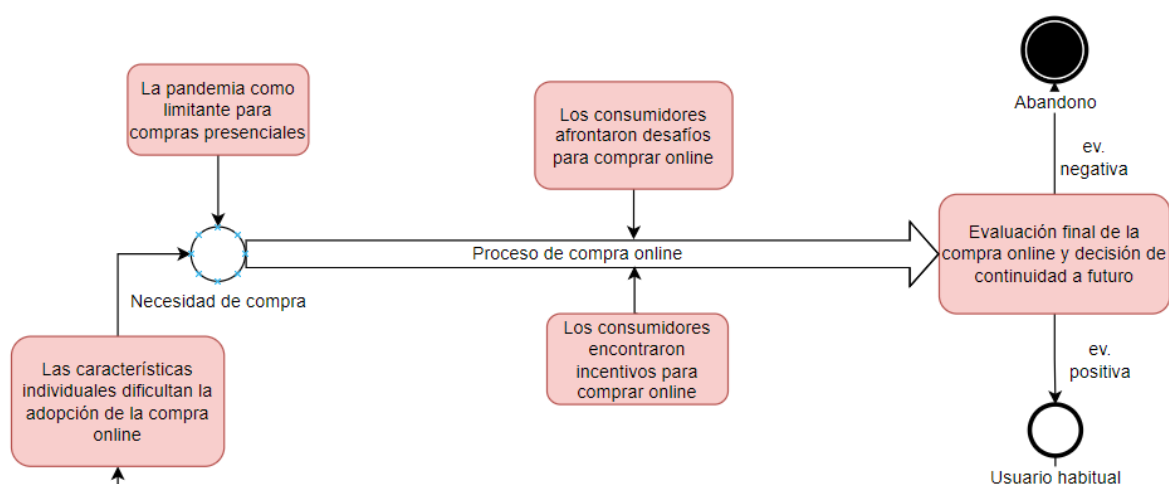


Figura 6 Mapa temático de la experiencia del consumidor



#### 4.1. La pandemia como limitante para compras presenciales

Este tema fue desarrollado para entender que la pandemia fue una limitante para las compras presenciales. Los hallazgos revelaron que existieron conflictos y barreras para comprar en la presencialidad antes de comenzar la compra online.

##### 4.1.1. Conflictos para comprar

Dentro de los conflictos que existieron para comprar, se hicieron evidentes distintas situaciones que crearon en el consumidor conflictos para comprar presencialmente. Específicamente, la necesidad de adquirir un producto, compras específicas y la compra online debido a pandemia fueron las situaciones detectadas. Por ejemplo, el entrevistado 1 menciona que:

*“... primero que todo por necesidad, no por gusto. Compré unos lentes en pandemia, ya que el contexto de clases online me tenía, pero mal, ojos rojos y dije pucha, una opción viable en vez de gotitas y esas cosas para calmar el dolor, lentes...”*



Asimismo, el entrevistado 11 comentó una situación similar a través de su necesidad por un nuevo celular:

*“¿Cómo decirlo? Porque tuve un problema con mi celular, cuando... la primera vez que compre online fue por mi celular...”*

Entre las necesidades de compra también el entrevistado 18 experimentó la necesidad de adquirir audífonos durante la pandemia a través de una tienda internacional:

*“Eh fue como... buscar o tener la necesidad de comprar cosas... eh... por ejemplo, en ese tiempo necesitaba unos audífonos... y me habían hablado mucho del tema de Aliexpress que las cosas llegaban a tiempo, los precios no eran tan caros y todo eso y... nada lo instalé y me pareció interesante.”*

Otro ejemplo sobre la situación lo comenta el entrevistado 6, donde tuvo la necesidad de comprar ropa en las tiendas online:

*“Ya, de hecho, igual fue chocante porque por temas de pandemia, eh, me quedó toda la ropa grande, que tenía que comprar pantalones, pero tengo las pantorrillas muy anchas, entonces los pantalones que venden online tengo que ver bien el tiro que tiene. Entonces como, pucha, ¿cómo lo hago?”*

#### 4.1.2. Barreras para la compra presencial

Los hallazgos revelaron barreras que impidieron que el consumidor continuara comprando de forma presencial. Aquí podemos encontrar la falta de locomoción en pandemia, la centralización del mercado en ciudades principales, las restricciones por el plan paso a paso, los tiempos de espera en filas y el temor al contagio. Respecto a la falta de locomoción en pandemia, los resultados revelaron que la locomoción era menor, según lo mencionado por el entrevistado 15:

*“... la locomoción obviamente es menor. Antes, antes había, pasaba, no sé una micro o un colectivo cada 5 o 10 minutos y ahora para que pase pueden pasar 20 minutos e incluso más...”*

Al mismo tiempo, el entrevistado 3 mencionó que no solo la locomoción era menor, sino que también existió un alza del transporte público en su sector:

*“Bueno, yo vivo en zona rural, entonces la locomoción siempre ha sido mala, siempre fue mala y sigue siendo mala, pero... antes de la pandemia había mucha variedad, había locomoción colectiva, había minibuses... ...entonces yo sabía en*

*qué momento podía ir... porque ahora los pasajes, aparte de que no hay locomoción, son muy caros”*

Respecto a la centralización del mercado en ciudades pequeñas, el entrevistado 2 mencionó que las tiendas físicas durante la pandemia en su ciudad eran mínimas y con horarios restringidos:

*“En retail no hay nada, absolutamente nada. O sea, recién ahora en la pandemia se puso una boutique, se llama... pero es carísima y es como abren un horario no más en particular, pero en tema de retail nada, no hay nada cercano, habría que viajar a la ciudad más cercana que es Curicó”*

Además, el entrevistado 2 menciona que además de que existen escasas tiendas en su ciudad, su dirección no aparece registrada en distintos locales para los envíos a domicilio:

*“... si yo coloco mi dirección en el mapa (ríe), es lo más chistoso, si yo coloco mi dirección en el mapa no se encuentra por la dirección tampoco.... ... Cómo es más campo, no... la dirección no existe, así como tal. De hecho, en muchos lugares nos pasa, París o lugares como los supermercados, cosas así que no vienen a dejarlo porque están fuera de la zona de cobertura”*

Frente a las situaciones de tiempo de espera en filas, las restricciones del plan paso a paso y el temor al contagio, el entrevistado 4 mencionó que frente a la crisis sanitaria no le gusta ir a comprar presencial, como dice el extracto:

*“...ahora después de toda, toda la pandemia, no, no, ya no me gusta comprar presencial, uno por las filas y... esperar mucho, igual el tema de que te puedes contagiar y todas esas razones”*

Al mismo tiempo, el entrevistado 7 mencionó la larga espera en filas para ingresar a las tiendas físicas durante la pandemia:

*“uno podía entrar rápido, ver algo rápido y si no te gusta te vai. En cambio, acá estás, no sé, 1 hora esperando, entras, ves lo que vas a buscar y no, no, no te gusta o no hay, perdiste 1 hora que podría haber ido a otra parte o haber hecho otras cosas”*

Además, el entrevistado 8 comentó que, además de los largos tiempos de espera en filas, se suma la incomodidad de la mascarilla, la toma de temperatura y la

aplicación de alcohol gel, que son parte del plan paso a paso del Gobierno de Chile para la contingencia mundial:

*“Sí, ahora eso cambió, como todos estos problemas de filas y además que andar con la mascarilla en la cara, es bastante incómodo; que te transpiran la cara y todo eso, y andar tomándose la temperatura, que el alcohol gel, igual es... incómodo”*

Asimismo, el entrevistado 16 critica este método para ingresar a las tiendas físicas durante la crisis sanitaria:

*“Encuentro que, encuentro que es tonto porque ya el sistema no es bueno porque no quieren que nos contaminemos, no quieren que haya un contagio, pero estamos todos en la fila, no sé po, media hora por lo mínimo, en una fila la gente no respeta el distanciamiento, muchas personas ya no usan mascarillas”*

## **4.2 Las características individuales dificultaron la adopción de la compra online**

En este tema de desarrollaron las características individuales que se consideran como los elementos propios de cada consumidor que afectan el comportamiento de compra. Los resultados revelan que la predisposición de los consumidores, sus percepciones previas y los factores internos fueron relevantes ya que afectaron la integración y la adopción de la compra online dado que tuvieron que cambiar su canal de compra rápida y forzosamente.

### **4.2.1 Factores internos que incidieron en la compra online**

Inicialmente los resultados revelaron que los entrevistados tenían una negativa en afrontar las compras online ya que poseían y sentían que tenían bajos niveles de destrezas tecnológicas. Además, la incompatibilidad con su forma de uso de la tecnología y su baja disposición a pagar costos extras por un producto afectaron el paso de la compra presencial a la compra online. Por ejemplo, el entrevistado 6 mencionó:

*“Eh... No, que bueno, es algo que había que hacer en algún momento. La pandemia aceleró mucho este caso y no estábamos preparados, al menos en mi familia no estaba preparado para este cambio... No están, eh... porque no son digitales. Al no serlo tienen esa dificultad extra”*

Respecto a la incompatibilidad con la forma de uso de tecnología, el entrevistado 1 mencionó que su dispositivo tecnológico, en este caso el celular, solo lo utiliza para ciertos fines específicos, tal como se puede ver en el siguiente extracto:

*“Sí, de hecho, no sé si sea dato relevante, pero el celular lo uso solamente para escuchar música, un poco de redes sociales... Que para algo formal o hacer una compra”*

Asimismo, el entrevistado 11 manifestó una situación similar, donde se pudo inferir un disgusto al usar el celular para comprar y una preferencia por utilizar el computador para esto, tal como se ve en el siguiente extracto:

*“Pues yo creo que, por lo mismo, porque en un computador, la imagen es más grande. Entonces podís ver cómo el producto y el celular, que es mucho más pequeño, como que es peor la cosa.”*

Por último, se infirió que el entrevistado 7 hace una crítica a los cobros por envío, la cual se interpretó como una baja disposición a pagar costos extras en la compra online:

*“... Piensa que es un camión tremendo lleno de, de, de producto y te cobran 4 o 5 lucas por un tramo de 3 horas que tampoco se gasta tanta bencina, por ejemplo, o peajes y cosas así, entonces creo que el precio del envío es como un poco excesivo, pienso... no es tan, como tan acorde cuando uno viaja a cuando, cuando viaja en camión o en un auto, no sé, así como que igual es hartito el envío.”*

#### 4.2.2 Predisposición a comprar online

Adicionalmente a la negativa presentada anteriormente, los hallazgos muestran que los consumidores adoptaban un comportamiento basado en desconfiar de la compra online mostrando un grado de resistencia al cambio de su canal de compra de manera preconcebida, es decir, sin haber experimentado la compra online por primera vez. El entrevistado 2 señala lo siguiente:

*“Pero también me sentía como más o menos con miedo o con reticencia quizás querer incorporar ese cambio, Eh... por el hecho de que igual y existen sus riesgos, existen sus riesgos a que no lleguen, a que te estafen o no sé po, cualquier otra cosa.”*

De la misma manera el entrevistado 4 señaló tener desconfianza en ciertas tiendas virtuales dada la información de otros, no así de su propia experiencia, tal como lo muestra el siguiente extracto:

*“todas estas grandes tiendas, como que igual me generan desconfianza al comprar... sí, de hecho, eh... por ejemplo, tecnología yo no me atrevo a comprar ya, ni en Ripley, ni en Falabella, ni en París no.... desconfío mucho, porque igual sé que pasan estos problemas porque mucha gente está comprando y deben tener muchos pedidos.... entiendo, pero igual a uno le da rabia, es entendible como cliente.”*

El entrevistado 11 señaló su desconfianza a la compra online y fue posible inferir su resistencia al cambio en cuanto al canal de compra, tal como lo muestra el siguiente extracto:

*“...yo era de estos de... ir y no, a la tienda y comprar un celular, o sea no, no me gusta esto de sentarme a buscar algo más, sino de ir, yo... ..porque yo de comprar online, o sea, nada... más porque no confiaba como en, en el... en el comprar online a mí no.... a mí me gusta ir y comprar las cosas y que me lo entreguen en el momento.”*

### **4.3 Los consumidores afrontaron desafíos para comprar online**

Este tema fue desarrollado para entender los desafíos que afrontaron los consumidores para poder comprar online. Los hallazgos revelaron que existieron problemas con la plataforma online, existieron inseguridades con el despacho a domicilio, añoranza por la compra presencial e incomodidad con métodos de pago.

#### **4.3.1 Problemas con la plataforma online**

Dentro de los problemas con la plataforma online, se hicieron evidentes distintas situaciones que complicaron al consumidor en la compra online. Las limitaciones idiomáticas e incongruencias con la información fueron situaciones claves. Por ejemplo, los entrevistados 6 y 18 mencionaron que existió una barrera de lenguaje en la compra online:

*“En que las páginas no se traducen al español. Esa barrera de, del lenguaje” “Eh... un poco porque no le entendía como al 100% todas las palabras”*

Adicionalmente, el entrevistado 8 señaló lo complejo que fue la utilización de la página web debido a su idioma:

*“...Aliexpress, lo primero es muy complicada la página porque está en idioma japonés o no sé qué idioma es y uno tiene que traducir y las traducciones no son así como muy buenas...”*

Frente a las incongruencias con la información existieron diversos problemas, uno de ellos lo mencionó el entrevistado 1 y tiene relación con los errores de stock visualizados en la página web:

*“... le evitai muchos dolores de cabeza al mismo cliente po, porque le das una imagen de algo que está, pero después vas a confirmar a ver si está, incluso en la tienda online y ni siquiera está po, pasando un día de que lo viste (ríe), ¿cachai?”*

Dentro de la misma problemática, el entrevistado 4 señaló una situación similar que experimentó:

*“... puede ocurrir otra vez eso de que no quede stock de un producto y no lo actualicen, yo creo que Ripley no es la única página que le pasa eso. Pero igual en el momento me dio rabia, debe haber sido porque no actualizan la página (ríe), porque está ahí, si hubiera dicho sin stock ya, no importan veo otra opción...”*

#### 4.3.2 Inseguridad con despachos a domicilio

Otro hallazgo importante realizado en esta investigación son las situaciones que provocaron inseguridad con los despachos a domicilio en los consumidores, como la falta del despacho o la incertidumbre en el mismo. Respecto a la falta de despacho a domicilio, el entrevistado 2 menciona la problemática generada con los delivery:

*“...generalmente compramos en Falabella, porque, aun así, aunque exista la pandemia, tampoco llegan todos los delivery acá. Solo Falabella y ahora comprobamos que Ripley.... multitiendas, supermercados no llega ninguno...”*

El entrevistado 3 mencionó las incongruencias respecto a distintas empresas de reparto y su temor frente a si el pedido llegaría o no a su domicilio:

*“... es raro porque en Mercado Libre si llega a la zona donde vivo yo, que lo envían por Chile Express, pero Correos de Chile no llega y uno no sabe porque eh... porque sucursal lo van a enviar...”*

Por otro lado, los hallazgos revelaron que la incertidumbre de los consumidores con los despachos a domicilio se produjo no solo en la situación anterior, sino que también con el seguimiento y envío del pedido, tal como lo señalaron los entrevistados 11 y 13:

*“... pero a mí por lo menos no me dieron nada de un seguimiento del producto ni nada de eso entonces, igual como que estaba más, más perseguido” “No puedes tener la seguridad de que te va a llegar bien también a la casa.”*

De igual forma, el entrevistado 18 mencionó su preocupación frente a esta problemática, pensando que había perdido su dinero:

*“Pensé que había perdido la plata. La di por perdida en un momento. Y ya estaba haciéndome la idea de que iba a tener que llamar al soporte técnico de... de AliExpress... ... Y al final... AliExpress me dijo, hablé con soporte y me dijeron que no, que el paquete estaba en Chile. Que había llegado a Chile y que en Correos de Chile se había extraviado”*

#### 4.3.3 Añoranza por la compra presencial

Los hallazgos revelaron que el consumidor extrañaba algunas situaciones de la compra presencial. El deseo de sentir y tocar un producto, la inmediatez de la adquisición del producto, la ambientación física de la tienda, la diversión en la compra presencial y la interacción cliente-vendedor presencial son las características que añoraron los consumidores. En relación con el deseo de sentir y tocar un producto, el entrevistado 3 señaló que probarse el producto antes de comprarlo era importante:

*“... no siempre te queda el pantalón, tiene una talla y no te queda, entonces tenía que probarlo, entrar a un probador... de entrar con 3 o 4 pantalones y escoger 1 era una posibilidad. Ahora no se puede...”*

Al mismo tiempo, los resultados revelaron que los consumidores extrañan probarse los productos, tal como lo menciona el entrevistado 7:

*“...entonces hay que decir que la experiencia de comprar en tiendas se extraña harto porque, uno por el tema del stock y otro por el tema de probar si es cómodo o no.”*

El entrevistado 4 señaló que el observar una imagen de un producto es muy distinto a verlo en persona ya que puede saber la calidad del producto antes de comprarlo:

*“...sí, si me gustaba porque bueno uno podía ver las cosas ahí en vivo y en directo y podís saber al tiro como la calidad y como se veía, porque igual es muy distinto a verlo en una imagen o en una foto, cachai?...”*

En cuanto a la inmediatez en la adquisición del producto, el entrevistado 10 mencionó que, en comparación a la tienda online, la tienda física le entregó el producto de inmediato:

*“A que la compra... yo comprara mi producto y me lo entregan inmediatamente. De manera online tenía miedo de que comprara el producto y nunca me llegara... ...Es que presencial tú llegas, tienes tu producto y listo, o sea, no tienes que esperar nada...”*

A su vez, el entrevistado 11 señaló algo similar que el entrevistado anterior respecto a la inmediatez en la adquisición del producto:

*“...a mí me gusta ir y comprar las cosas y que me lo entreguen en el momento... ...en cambio uno va a la tienda y pasa la tarjeta y compra en el momento. Ingresas tu clave solamente.”*

Respecto a la ambientación de la tienda física, el entrevistado 3 mencionó que no tenía ningún sentimiento relacionado con la compra online, puesto que le falta la visual de la tienda física:

*“Mmm... no tenía ningún sentimiento [respecto a la compra online], especialmente, realmente, porque eh.... no tenía como... cómo no está la música de ambiente, no hay impulsividad de comprar.”*

El entrevistado 7 mencionó que su experiencia es similar al entrevistado anterior, puesto que la tienda online no contaba con la ambientación que tenía la tienda física:

*“Antes de la pandemia, las compras yo creo que eran... eh, como la hacíamos todos, o sea, en la manera de que uno puede ir presencial desde la experiencia de tener que entrar en la tienda... ya era diferente.”*

En relación con la diversión en la compra presencial, el entrevistado 1 relató que la compra presencial le ayudaba a distraerse de sus quehaceres diarios:

*“Por lo general, por lo general yo lo hacía, eh... lo hacía presencial ya, por... yo creo que, por varios motivos, primero que todo para despejarme. Porque... el tema*



*académico, me gusta salir. Segundo, me gustaba tocar, ver lo que eventualmente podría comprar y tercero me gustaba el centro (ríe) me gustaba salir y todo (ríe)”*

El entrevistado 16 señaló que comprar en las tiendas físicas era más que comprar, en la salida se sociabilizaba con las personas que participaban de este encuentro:

*“Claro, el, el hecho ya de, de no sé, pues hoy en día uno lo hacer a través de la pantalla, pero igual es rico irse de compras con una amiga, la mamá, la hermana. Se hacen otras cosas, no solo comprar. Se socializaba, eh, aparte de la compra, tú, tú socializabas con la gente, en cambio a través de la pantalla, eh, no existe eso.”*

La añoranza en la interacción entre el cliente y el vendedor presencial es otro hallazgo de esta investigación. Como lo señaló el entrevistado 9, el vendedor fue muy amable en la atención:

*“...no bien, el joven que me atendió de la tienda tenía una paciencia única conmigo porque me mostró la cocina por arriba, por abajo, donde tenía que enchufar, como era la cuestión, cómo se tenía que hacer, no.... paciencia única conmigo”*

El entrevistado 11 también comentó que le acomodaba esta ayuda del vendedor presencial puesto que sus conocimientos para adquirir productos de tecnología no eran buenos:

*“...no me gusta esto de sentarme a buscar algo más, sino de ir, yo... ... que una persona esté ahí trabajando y te diga que es lo que tiene el celular, me fac... facilita a mí el... el que celular comprarme porque yo de esto de tecnología no.... no, no, nulo, cero”*

#### 4.3.4 Incomodidad con métodos de pago

Otro hallazgo realizado en esta investigación fueron las situaciones que provocaron incomodidad con los métodos de pago, como la desconfianza en los medios de pago. Respecto a la desconfianza, el entrevistado 1 experimentó un conflicto para poder realizar un pago:

*“... fue un tema igual porque no podía pagar con.... (piensa) cuenta... vista, con Cuenta Rut, lo que tuve que hacer fue traspasar plata de mi Cuenta Rut a PayPal, yo no sé por qué (ríe), eso fue una de las cosas que me intrigó, o sea, estamos en Chile, me lo están vendiendo en Santiago, pero me lo hicieron pagar en PayPal”*

A su vez, el entrevistado 2 mencionó que asociar una tarjeta a un mercado le provocó desconfianza:

*“... cuando uno tiene que asociar una tarjeta como que da miedo asociar una tarjeta y que ellos te cobran cualquier cosa después, y se te cargue automáticamente.”*

Los entrevistados 3 y 10 también señalaron que el miedo a ser estafados estuvo presente al momento de comprar online:

*“...la Mach es conveniente para comprar inmediatamente porque es una tarjeta prepago que se recarga, entonces, si me la clonan (levanta la voz un poco exaltada), no me van a robar algo que yo ya gasté, que no, no guardo ahí yo solo la recargo cuando quiero comprar y compro inmediatamente, entonces no, no la oportunidad de robo” “Y trasladarse después de manera online claro, su miedo, primero a que no te llegue el pago, te estafen o que se vaya el pago a otra parte por marcar un solo error de datos.”*

Los resultados revelaron que las transacciones también fueron aceptadas como un medio de pago y los consumidores mostraron desconfianza a esto. Por ejemplo, los entrevistados 12 y 18 mostraron reticencia frente a esta situación:

*“Me gusta igual, pero, eh, que.... no me da tanta confianza en el tema de hacer una transferencia... como que preferiría que tuviesen como sus propios medios de pago” “Pero ya cuando empecé a ver la... las formas de pago que había, que poco, básicamente había que depositarle a él y tener la buena fe de que te iba a mandar el producto dije, no.... no gracias.”*

#### **4.4 Los consumidores encontraron incentivos para comprar online**

En este tema se desarrollaron los incentivos y diferentes formas de apoyo para el consumidor en la integración a la compra online, puesto que existieron limitantes y desafíos que debieron afrontar para satisfacer su necesidad de compra, donde los consumidores manifestaron tener disponible el apoyo de terceras personas, reconocieron y aprovecharon las ventajas de las tiendas virtuales y dieron cuenta de las deficiencias que existen en la compra presencial gracias a esta nueva forma comprar.

##### **4.4.1 Disponibilidad de apoyo de terceros**

Producto de las diferentes complejidades que los consumidores afrontaron en su proceso del paso a la compra online, se estableció que fue de mucha importancia el apoyo de terceros. Esto, debido a que buscaron información y soporte en ellos,

ya sea en su círculo cercano, o como en las mismas secciones de valoración de las tiendas virtuales para poder elegir su producto en la mejor tienda, teniendo la seguridad de poder realizar reclamos si así lo requieren. Por ejemplo, el entrevistado 6 manifestó lo siguiente:

*“...antes de revisar una tienda de... bueno, busco el producto después voy viendo las distintas opciones y da las opciones de ver cuántas veces el vendedor ha vendido ese producto y los comentarios muchas veces. Además, la aplicación tiene la opción de como compra segura, que si no me gusta el producto yo puedo devolverlo inmediatamente. Y en cuanto a las tiendas, busco tiendas que tengan hartos seguidores, ojalá que yo conozca y les pregunto, oye le has ya comprado a ellos, si mira, sabi que se demoraron súper poco. Hasta... tal parte, les preguntó a los vendedores o a las tiendas igual, en este caso, cuánto se demoran y hacer como una cotización.”*

Asimismo, el entrevistado 15 comentó una situación similar, donde utiliza tanto los comentarios y las valoraciones al momento de comprar online, tal como se muestra el siguiente extracto:

*“Claro, me sirve harto en ese sentido, porque puedo encontrar varias reseñas de, de Latinoamérica y de Chile en especial, que es como un punto a favor, porque uno siempre escoge, obviamente el que tenga, que tenga más comentarios porque uno va a la segura de que de que se puede ser bueno, el que tenga más estrellitas y todo.”*

Además, producto del desconocimiento que reconocieron tener los entrevistados al comprar online, fue de suma importancia la asistencia de terceros en diferentes etapas del proceso de compra, tal como lo manifestó el entrevistado 11 al tener que pagar el producto:

*“...el proceso a ver en porque el teléfono, el... lo seleccione y hay una parte donde te dice comprar o agregar al carro. Y ahí que me perdí un poco porque no me salía comprar a mí, me salía agregar al carro y yo decía, ¿y ahora cómo compro? ¿cómo pago? Entonces tuve que pedirle ayuda a mi... a mi pareja, porque te agrego al carro y después no sabía cómo pagar. Entonces fue más engorroso, entonces ahí tuve que pedirle ayuda a mi pareja para que me ayudara a pagar el... el producto.”*

También sucedió que algunos entrevistados tomaron el rol de ser la persona que realizó las compras en su círculo social y/o familiar, asistiendo a estos en la compra, tal como lo señaló el entrevistado 17:

*“Así como ayuda a otra persona, no, en realidad a mí me piden que yo compré por ellos (ríe), otras personas, así como que yo soy la parte de: oye, Entrevistado/a 17 me compras y tal cosa, yo te mando la foto y ahí yo me encargo de estar buscando ya, ¿esto es? en lo personal, yo soy la que está comprando para otras personas (ríe).”*

Por último, los consumidores manifestaron sentir un respaldo si surgían problemas con su compra online, por lo cual la posibilidad de hacer reclamos y tener soporte al respecto sirvió de apoyo para comprar en tiendas virtuales. Por ejemplo, el entrevistado 14 mencionó lo siguiente:

*“Como que sigo, sigo las...las indicaciones no más, voy por el por el camino que, que te ofrece la página, por las soluciones que te ofrece la página y me adapto a todo eso po, porque sé que al final uno no... Si es que la página es oficial y, y tiene sus resguardos y tienen... Tiene su sistema de retribución, entonces uno tiene que apegarse a eso porque yo soy de la idea de que, si no me resulta así o si resulto estafado, eh... Pongo reclamos en, en cómo... Lugares externos no más po, que es donde corresponda, tomaré mis medidas legales, si es que es necesario, pero por suerte no he llegado a ese punto porque, eh, siguiendo la regla he podido tener respuestas satisfactorias.”*

En esta misma línea, el entrevistado 17 comentó un curso de acción similar de ser necesario:

*“Al SERNAC no más, (ríe) demanda, dijo la luli. Si es que... yo no tenía idea, pero ejemplo con estos vídeos que salen harto, que salen defendiendo al cliente con respecto a cómo si te gusta el producto. Y puedes hacerlo mediante el SERNAC o cómo sabes que no me no me hicieron devolución del dinero y te voy a poner la denuncia al SERNAC porque no me hiciste devolución del dinero. Y lo hacen rápido, o sea, así (chasquido con los dedos) no se demoran nada.”*

#### 4.4.2 Ventajas de las tiendas virtuales

Adicionalmente, los consumidores fueron capaces de reconocer ciertas ventajas de las tiendas virtuales que ayudaron a integrarse a las compras online, valorando y destacando la disponibilidad de asistencia online, la inmediatez al navegar en

tiendas online, la existencia de mayor variedad de productos y la posibilidad de visualizar mayores ofertas. Del siguiente extracto, se infiere que el entrevistado 16 valoró la asistencia prestada en una de sus compras online:

*“...la tienda está en, en Instagram. Tiene Instagram y tiene sus vídeos, la dueña sube sus vídeos, sube fotos de los productos, responde a tus consultas rápido. La compra también es fácil y la entrega del producto que es de cerca, por ende, llega más rápido.”*

También, el entrevistado 7 recalcó la utilidad de ciertas páginas web para encontrar y cotizar productos, tal como se menciona en el siguiente extracto:

*“...acá encontrarás todas las computadoras, todas, todas. Vay a ver el historial de los precios, cuanto ha bajado, subido, si ha estado más barato o no y quién lo vende, entonces cuando tú puedes pinchar en el mismo producto podi ver altiro la calificación de la de la tienda en este caso, puede saber si envía rápido, si envía lento, si envía, eh... en una caja buena o no y después cuando la descubrí caché de que tienen más gamas de productos, tiene hasta, hasta, no sé, un pendrive de 8 gigas, por ejemplo, tiene todo, como que muestra harto.”*

El entrevistado 14 destacó la rapidez, la variedad de productos y la posibilidad de mayores ofertas que puede encontrar al comprar online, como se menciona en el siguiente extracto:

*“Yo creo que es como por el tema de que es más rápido, eh... Porque un, podría hacer lo mismo que te decía, pregúntale a alguien, oye, donde pueda comprar esto y voy al lugar y voy, no más po, entonces está ahí también el tema de comprar el precio, que a veces incluso comprar por Internet puede salir más barato si es que van a buscar el lugar correcto o si usai como las promociones correctas... O porque si busco algo por Internet voy a tener como una gama muy amplia para elegir cosas que presencialmente podría no encontrar po, como esta misma puerta para mascotas, no lo había encontrado en ningún lado. En cambio, por MercadoLibre creo que fue, lo encontramos y llegó a los dos días, fue rápido.”*

De la misma manera, el entrevistado 5 destacó la flexibilidad para encontrar el producto fácilmente en otras tiendas y a menor costo:

*“...porque a veces uno se aprovechaba de algunos descuentos que había en las páginas, entonces igual siempre compramos el producto un poco más barato. Además, que si no estaba se podía esperar unos días y llegaba desde otro lado,*

*entonces no hay tanta complicación cómo ir directamente a la tienda y comprar lo que está.”*

#### 4.4.3 Deficiencia de la compra presencial

Por último, los entrevistados manifestaron la existencia de una deficiencia por parte la compra presencial, donde se refirieron principalmente a la mala calidad de asistencia y la gran cantidad de tiempo que debían ocupar para vitrinear en las tiendas, carencias que sirvieron de incentivo para comprar de forma online puesto que la compra online cubrió de mejor manera estos tópicos, tal como lo señaló el entrevistado 6:

*“La atención depende de las tiendas, muchas veces la comuna. Van cambiando, van rotando a los vendedores, no, no hay mismo trato. Y... no, eso más o menos. Igual una experiencia un poco estresante por la gran afluencia de público que había de vez en cuando o las grandes filas que había que hacer para poder pagar.”*

Y de la misma manera lo mencionó el entrevistado 14:

*“Así que como que las peores experiencias no han sido más allá de que, eh, las filas son demasiado largas o que las personas atienden con super malos modales, así como que prácticamente te tiran las cosas, hablan como con un poco de agresividad.”*

Además, el entrevistado 7 señaló la demora en vitrinear en las tiendas físicas durante la pandemia en el siguiente extracto:

*“...uno podía entrar rápido, ver algo rápido y si no te gusta te vai. En cambio, acá estás, no sé, 1 hora esperando, entras, ves lo que vas a buscar y no, no, no te gusta o no hay, perdiste 1 hora que podría haber ido a otra parte o haber hecho otras cosas...”*

También se infirió una demora por parte del entrevistado 9 al realizar su compra:

*“Así que después de... eh, 3 vueltas que me dí, porque fui a otra tienda a averiguar por la misma cocina y en la otra tienda estaba más cara y en esta estaba más barata, así que me decidí al final por la tienda, en la primera tienda que fui cotizar, y si, esa fue la última compra que hice ya presencialmente, así compra grande.”*

## 4.5 Evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro

Este tema fue desarrollado para entender la evaluación final que tuvieron los consumidores frente a la compra online. Los hallazgos revelaron que existió una evaluación sentimental acompañado de aprendizajes gracias a experiencias negativas y positivas, además de una decisión de continuar o no con las compras online.

### 4.5.1 Evaluación sentimental

Durante la evaluación sentimental se lograron obtener diferentes sensaciones que se produjeron por la integración y la adopción de la compra online durante la pandemia, hubo sentimientos tanto negativos como positivos que fueron detonados por los desafíos que afrontaron los consumidores. Entre los negativos los resultados revelaron que los consumidores se sintieron inseguros, incómodos, frustrados o resignados, tanto tristes o apenados como con rabia y enojo, e insatisfechos con la compra online. Para ejemplificar, el entrevistado 3 mencionó que:

*“no... no fue muy gratificante. Porque al existir solo este método de... de compras yo no estaba viendo el objeto que era lo que... lo... mi primera... que es como el primer paso que yo sigo para comprar algo. O sea, había que leer la tabla de tallas. No todas las páginas tienen tabla de tallas, entonces tienen una talla estándar y las tallas estándar algunas no me servían.”*

Mientras que el entrevistado 4 también manifestó su desconfianza hacia la compra online:

*“...todas estas grandes tiendas, como que igual me generan desconfianza al comprar... sí, de hecho, eh... por ejemplo, tecnología yo no me atrevo a comprar ya, ni en Ripley, ni en Falabella, ni en París no.... desconfío mucho, porque igual sé que pasan estos problemas porque mucha gente está comprando y deben tener muchos pedidos.... entiendo, pero igual a uno le da rabia, es entendible como cliente.”*

Asimismo, el entrevistado 1 mencionó su disgusto con el reclamo realizado, donde se infirió tanto enojo como frustración al respecto:

*“pero yo reclamé y no me resolvieron el problema, ¿cachai? Yo les dije oye tengo este problema, no es esto. No, ya terminó el plazo, no se puede, no... ¡ah ya! Me dieron ganas de quemar el sistema, así.”*

Como también el entrevistado 15 expresó rabia con el despacho en el siguiente extracto:

*“No me, me traía más sensaciones de rabia, de decepción, porque una tienda tan grande que tuviera todos esos problemas y con un producto que no era menor eh... E igual da rabia o... O te dejan, te deja en la retina esa mala experiencia.”*

Por otro lado, se infirió una tristeza por parte del entrevistado 5 con su compra online:

*“¿por qué no llega?, ¿por qué no llega la carpa?, sobre todo. Además, que en ese momento estábamos fase 3, entonces teníamos pensado irnos a un campamento y cuando me la entregaron ya habíamos vuelto del paseo (risa triste), entonces fue muy decepcionante.”*

El entrevistado 17 expresa su insatisfacción con una de sus compras online:

*“pero cuando llega a tu casa y no funciona así y tienes que, tienes que ir a la tienda a reclamar, la garantía es... Es latero. Eh... Da flojera, te arrepientes de haberlo comprado, el mal rato y todo eso.”*

No todas las experiencias derivaron en sentimientos negativos, ya que también existieron buenas experiencias de compra online que generaron sentimientos positivos, tales como seguridad y confianza, comodidad y libertad, incluso diversión y satisfacción dadas por compras e interacciones exitosas con las tiendas virtuales. Para ejemplificar, se infiere que el entrevistado 1 sintió confianza y comodidad con la compra online en el siguiente extracto:

*“Yo me sentía súper bien. Me sentía como... (piensa) en mi casa (ríe), independientemente de la tienda por decírtelo así (ríe).”*

De una de las experiencias del entrevistado 6 también se infirió comodidad y un grado de satisfacción al respecto:

*“Pues la necesidad de comprar más que todo, más que todo por eso, sí, la necesidad de comprar, obviamente las facilidades. De hecho, descubrí las compras internacionales soy fiel comprador de Amazon de cosas... Se demoró prácticamente 20 días, que es lo que estaba demorándose el nacional. Bastante buena la experiencia...”*

Además, el entrevistado 12 expresó comodidad con la compra online y se infirió un grado de libertad al evitar afrontar inconvenientes propios de la compra presencial:

*“virtualmente ahora si vitrineo sin plata (ríe). Hacerlo es mucho más cómodo, no implica tu tiempo, no implica que teni que hacer filas, que teni que exponerte andar*



*con la mascarilla y los lentes, que para nosotros que usamos lentes se vuelve una lata.”*

El entrevistado 16 expresó comodidad y confianza con la compra online y las empresas a pesar de tener cierto grado de incertidumbre para recibir su producto:

*“Es que mira, es cómodo, es muy cómodo porque no te mueves como se dice de tu escritorio y haces la compra, no te estresas, aunque si tenía, tenía el temor de que podría no llegar el producto. Pero... Por lo menos a las empresas que le hemos comprado han sido bastante profesionales como para... Para para la venta y nos ha llegado todo como tal, tal cual hemos, hemos comprado.”*

También, el entrevistado 18 experimentó la compra online como una forma de distracción:

*“No... hay bueno, ahora estoy haciendo ejercicio, me quiero comprar unos guantes de boxeo o tipos de pesas y cosas así. Pero.... hay veces que entro como solamente para puro ociar.”*

#### 4.5.2 Aprendizaje basado en experiencias negativas

Dentro de los aprendizajes por experiencias negativas, se hicieron evidentes diferentes situaciones que hicieron que el consumidor aprendiera a controlar para futuras compras online. Frente a esto, situaciones como problemas con el despacho a domicilio, problemas por retiros de productos en tienda y dificultades en la devolución y cambio de productos fueron cruciales para el aprendizaje del consumidor. Respecto a los problemas con el despacho a domicilio el entrevistado 3 mencionó:

*“Me pasó que compré ropa que me quedaba chica, que se demoró en llegar, compré unos zapatos y se demoraron más de un mes en llegar de Valparaíso a Curicó...”*

*“Siempre la única dificultad es el envío, por ejemplo, es raro porque en Mercado Libre, si llega a la zona donde vivo yo, que lo envían por Chile Express, pero Correos de Chile no llega y uno no sabe por qué...”*

Al mismo tiempo, ocurrieron situaciones más complejas, como lo mencionaron los entrevistados 5, 8 y 15:

*“...pagué todos los materiales y se suponía que llegaban en 15 días. No me llegaron los productos” “...la misma compra que hice el año pasado y no, todavía no me ha*

*llegado, 7 meses y todavía no llega” “Y supuestamente iba a llegar un par de días después de Navidad, lo cual nunca llegó.”*

En relación con los problemas por retiros de productos en tienda, el entrevistado 3 señaló:

*“... ese fue precisamente el problema con la cuarentena, de locomoción y el... el envío que era el que necesitaba con urgencia, yo no sabía que no lo iban a dejar, y Correos de Chile tampoco dice que no lo vienen a dejar (ríe sarcásticamente) simplemente, dice el paquete llegó a la sucursal, venga a buscarlo. No hay otra forma de... de obtener las cosas y fue... otra parte más difícil que ir a buscarlo.”*

El entrevistado 10 mencionó una situación similar respecto al retiro de productos en tienda:

*“Pero como soy de campo... los retiros en tienda son cuando ves un producto online y tú te ahorras ese envío... ... a veces hay que ver como la letra chica, porque a veces cobran para que llegue a la tienda y a veces, entre lo que cobra la tienda, a lo que te envíen a tu casa, la diferencia es mínima”*

Otro hallazgo fue las dificultades en la devolución y cambio de productos que experimentaron los consumidores. Frente a esto, el entrevistado 7 mencionó:

*“el tema de la devolución es un cacho porque tener que ir a dejarlo a una sucursal, eh, tenís que hacer... eh saber que vas a estar 1 hora en algo que podías hacer cosas más importantes, a veces tenís que pagar el envío en algunas tiendas... y el tema de la devolución es como super lento, entonces, si tú haces una devolución tienes que esperar, no sé, 3 o 4 días para que te confirmen que llegó, después de eso pasa... son como 5 días hábiles que lo revisan, como saber si es que tiene uso o no, el tema de la etiqueta y todo eso y después de eso te dan una nota de crédito que se demora, se demora, no sé, 10 o 15 días hábiles”*

Al mismo tiempo los entrevistados 10 y 18 señalaron:

*“... a mi tío, se... lamentablemente no la devolvió en el tiempo que tenía que devolverla y se tuvo que quedar con ella y comprar las piezas restantes que le salió una gracia de 120 lucas más...” “Como era una tienda física, pude ir a devolverlo, pero siento que, si hago lo mismo por AliExpress, va a ser un cacho”*

#### 4.5.3 Aprendizaje basado en experiencias positivas

Los resultados revelan que los consumidores aprendieron en base a las experiencias positivas que vivieron con la compra online. Dentro de estas

experiencias podemos encontrar el ahorro de dinero, la facilidad para encontrar información, facilidad para pagar y rapidez en la compra. Frente al ahorro de dinero, el entrevistado 7 comentó:

*“... siempre antes busco en primera opción extranjero, porque yo sé que acá te venden el mismo producto quizá, pero te lo van a vender, no sé al doble, al triple quizá, y en el extranjero en Amazon, lo podí pillar más barato, lo podí pillar... podí comprar una casilla y te ahorrai, no sé, por lo menos un 50%, siempre yo busco antes afuera”*

Al mismo tiempo, hay consumidores que tienen una percepción de que la compra online es más económica, como lo mencionó el entrevistado 5 y 12:

*“... porque siempre han salido un poco más económicas que comprarla directamente aquí” “Eh... yo siento que ahora en online hay muchas más como disponibilidad de productos y es más barato”*

Otra forma de ahorrar dinero en la compra online fue a través de la poca distracción con otros productos, tal como lo mencionaron los entrevistados 1 y 12:

*“En cambio, yo cuando compro presencial, salgo con la plata, pero a veces como que... eh... no sé... (ríe) yo tengo la sensación de que, que cuando voy presencial, tengo la tentación de comprar más cosas que online, porque online como que lo que tengo en mente y eso no más voy a comprar” “...tú te tientas con cosas, en cambio, si tú estás en la versión online, como tú tienes que ir virtualmente al lugar no es como que tú a veces, puede ser de que hagas clic en el home y te aparezca una buena oferta y es genial, pero yo personalmente hago una lista de las cosas que necesito. Por tanto, me restrinjo a esta lista, por tanto, he gastado menos plata...”*

Respecto de la facilidad para encontrar información, el entrevistado 3 comentó gracias a las especificaciones de los productos su compra es más informada:

*“... si es que quiero... comprar ropa, verificar medidas si quiero comprar un mueble, material, entonces me da todas las especificaciones generales que tienen los productos, la puedo leer toda antes de comprar el producto, no... no dejarme llevar solo por la imagen o el producto físico, en tienda. Entonces así yo puedo saber que realmente estoy comprando y eso me ha servido harto, porque realmente era algo que yo nunca hacía”*

De forma similar, el entrevistado 6 mencionó lo siguiente:

*“...abriendo todas las páginas, revisando todas las tiendas, igual me daría ese tiempo ya que de repete hay ofertas buenas, sobre todo en las cosas tecnológicas, todo lo que es tecnología y esas cosas se puede cotizar rápido”*

Adicionalmente, el entrevistado 13 comentó una experiencia relacionada a lo mencionado anteriormente:

*“Las descripciones, por ejemplo, debajo de todas las cosas que uno va comprando online está toda la descripción detallada, de qué material está hecho, los colores, las dimensiones cachai, el material, la temporada y todos esos detalles se van viendo, por ejemplo, opiniones de otras personas que lo han comprado para ver si que es lo mejor, claro...”*

La facilidad para pagar también es una característica que reveló esta investigación. Frente a esto, el entrevistado 8 señaló:

*“No... no, pero igual es más fácil, encuentro yo, a mí me facilita más pagar con, con Cuenta Rut, así como que, con plata, da como lata porque, por ejemplo, no tienes el riesgo, así como de que te vayan a robar la plata, es más fácil”*

Los entrevistados 9 y 18 también comentaron que la utilización de tarjetas para pagar había facilitado la compra online:

*“Yo pago con una tarjeta de débito. La tarjeta de débito del Banco Estado, esa es la que ocupo para pagar, ya ni uso plata” “No, porque por lo general pagaba con tarjeta... uso mucho la Cuenta Rut, así que no se me complicaba tanto”*

Frente a la rapidez de compra, el entrevistado 9 mencionó que la rapidez al navegar es algo positivo en la compra online:

*“Entonces, cómo que para comprar por Internet es más que nada un impulso, como que no digo ya, voy a ver ropa porque me hace falta, porque... (duda) porque claro, porque es tan fácil que tú tenís el acceso a todo esto y se puede ver todo rápido, el tema del stock, el tema de los tipos de productos, tenís una variedad de todas las páginas”*

Adicionalmente, los entrevistados 2 y 9 señalaron una situación similar:

*“Mis pros porque de verdad que es mucho más rápido” “...yo hice la compra y en menos de 24 horas estaba el paquete aquí en mi casa... así que están todos aquí super contentos de que la cuestión había llegado demasiado rápido”*

#### 4.5.4 Decisión de habituar la compra online

En este último tema se desarrollaron los tópicos relacionados a la respuesta final de los consumidores ante la compra online. Donde se determinó que los

consumidores pudieron adaptarse a este nuevo canal de compra, también consideraron hacer coexistir la compra presencial y la compra online según el tipo de necesidad de compra, o contrariamente se determinó la opción de abandonar las compras virtuales. Por un lado, el entrevistado 8 comentó sobre su proceso de adaptación:

*“O sea, los, primeros, las las primeras veces obviamente que cuesta, pero ya cuando... ya llevas más de 3 o 4 veces comprando igual como que ya después es costumbre, es como más fácil. Igual al principio uno tiene que preguntar y todo porque para pagar y todo eso, pero al principio fue difícil y ahí después, a medida que uno va comprando, se va como acostumbrando a cómo, a cómo es el proceso.”*

Asimismo, el entrevistado 14 manifestó el tener que buscar distintas opciones para cubrir sus necesidades de compra:

*“Improvisei no más po, buscai otra opción que dentro de lo que tenga acá... pero el tema es que tampoco he tenido el tiempo para salir a comprar.... entonces eso también influye bastante en el poder ir, buscar, mirar ropa, pero tampoco.... he tenido que ir ingeniándomelas no más, buscando opciones de alguna u otra forma no más.”*

Además, también se estableció la existencia de una comprar híbrida como lo comentó el entrevistado 3:

*“Yo creo que va a ser híbrido, cosa de comprar online y llegar a la tienda a.... a buscarlo, por retiro en tienda, no... y también pueden ir presencial, creo que volver a la prens... presencialidad, aunque no haya pandemia, de todos modos, va a ser así.”*

De la misma manera lo mencionó el entrevistado 6:

*“Online, aunque más que gustar es por tema de la seguridad. Como media en sanidad y todo esto es mucho más práctico, obviamente hay cosas que sí tengo que comprar de manera física por la complejidad que tiene.”*

Y también el entrevistado 18 comentó esta coexistencia de la compra física y online según el tipo de necesidad de compra:

*“Igual es complejo, yo creo a mi parecer, que depende de lo que tenga que comprar. Por ejemplo, si tengo que... que comprar algo en específico y sé que lo puedo*

*encontrar acá en cualquier tienda obviamente voy, por un tema de tiempo. Pero si ya fuera algo que tengo que mandar a pedir, no, seguro que.... que voy por online.”*

Contrariamente, la opción de rechazar la compra online estuvo también presente, como lo señaló el entrevistado 11:

*“No me gustó para nada yo 1000 veces prefiero ir a la tienda a ver el producto, pagarlo y tenerlo en el momento a qué buscar en un computador, buscar del computador, ver el producto por imágenes y después comprarlo y que te llegue a la semana o a las dos semanas y no tenerlo en el momento es cómo llegaste a la plata y ahora espero y no uso a mi producto durante dos semanas, pero la plata yo no la tengo y si me arrepiento ¿qué hago? Y yo no lo sé cancelar ni nada. ¿Entonces, como me devuelven la plata? entonces no, yo no lo volvería hacer.”*

Adicionalmente, el entrevistado 13 señaló su tendencia hacia la compra presencial:

*“Presencial yo creo le voy a dar prioridad ese, como te comenté, quizás vuelva a tener algún minuto comprar online, porque lamentablemente no hay nada acá, si es que ya, pues hay muy pocas cosas, casi todo está agotado y uno lo puede ver. Uno va al centro, tuve que ir a comprar un mueble y no hay y te obligan a tener que comprar online, pero es porque no tienes más opción, pero si tengo la opción de poder ir, comprarlo, ver, tenerlo y traérmelo altiro para la casa, yo prefiero obviamente, eso presencial.”*

De la misma manera lo hizo el entrevistado 17 en el siguiente extracto:

*“Prefiero, sigo prefiriendo comprar presencial. Pero como te dije con.... me di cuenta ahora que la variedad de cosas están más por Internet que de manera presencial. Entonces me frustra un poco eso, pero intento.... si me gusta algo de la tienda de manera presencial lo voy a ver de manera presencial.”*

## **CAPÍTULO 5: DISCUSIONES**

### **5.1 La pandemia como limitante para compras presenciales**

Los hallazgos muestran que la pandemia fue un limitante para las compras presenciales, dentro de esta limitante los conflictos para comprar debido a las necesidades de adquirir un producto fueron notorias. Robbins (2004) establece que la mente del consumidor prestará atención a un producto dependiendo de sus intereses, actitudes y experiencias, por ejemplo, frente al interés de adquirir un producto en específico. Al mismo tiempo, la teoría de Maslow (1954) establece que las personas satisfacen sus necesidades según una jerarquía, desde las necesidades básicas hasta la de afiliación. Esto es congruente con los resultados de la investigación, debido a que los consumidores decidían comprar lo que consideraban más importante antes que lo demás, por ejemplo, el entrevistado 1 compró lentes antes de gotas para los ojos para mejorar su visión.

Kotler y Armstrong (2003, 2013) mencionan que el consumidor reconoce un problema o necesidad frente a estímulos externos, que coinciden con la falta de locomoción en pandemia, centralización del mercado, los tiempos de espera en filas y restricciones propias de la crisis sanitaria. De esta manera, el consumidor debe encontrar una solución a este problema y una opción para satisfacer su necesidad.

### **5.2 Las características individuales dificultaron la adopción de la compra online**

Como se mencionó anteriormente, Robbins (2004) establece que el consumidor decide a que factores prestar atención según sus necesidades e intereses. En el caso de esta investigación, los consumidores prestaron atención a sus niveles de destrezas tecnológicas y el uso que le da a la tecnología junto con su disposición a pagar. Respecto a la disposición a pagar, Peña, Mejía, y Valencia (2016) mencionan que el consumidor considera el factor económico ante la decisión de comprar, lo cual es consistente con los resultados de esta investigación, donde los consumidores no estaban dispuestos inicialmente a pagar costos extras para adquirir un producto.

Al mismo tiempo, Kotler y Keller (2016) manifiestan la existencia de tres factores que definen el comportamiento del consumidor: cultural, social y personal. Estos factores son consistentes con los hallazgos de la investigación, dado que los cambios que experimentó el consumidor hicieron que se replantearan todas estas características.

### **5.3 Los consumidores afrontaron desafíos para comprar online**

Peña, Mejía, y Valencia (2016) mencionan que no solo el factor económico es importante para el consumidor, sino que la utilidad que tiene la plataforma y la seguridad que reciben de la misma es crucial al momento de tomar la decisión de compra. Esto es coincidente con los hallazgos, puesto que los problemas de la plataforma online que vivieron los entrevistados generaron sensaciones negativas frente a la compra online; entre ellas la desconfianza e inseguridad.

Algo similar ocurrió con la inseguridad en los despachos a domicilio. Laudon y Traver (2017) establecen que una de las dificultades más grandes que enfrenta el consumidor en la compra online está dada por la sensación de seguridad, tanto personal como financiera, incluyendo los problemas logísticos. Los resultados de la investigación muestran que la falta de despacho a domicilio y la incertidumbre respecto a estos generaron inseguridad en los consumidores al momento de comprar online.

Debido a estas problemáticas detectadas por los consumidores, la añoranza por la compra presencial se hizo un tema clave en la experiencia del consumidor. Sharma (2008) y Bismark y Stalin (2022) establecieron que la utilización de los sentidos es importante en la experiencia de compra, mencionando que en la virtualidad esta parte de la experiencia se pierde. Es por esto, que los consumidores extrañaban la sensación de tocar los productos para tomar la decisión al momento de comprar.

Otra de las situaciones experimentadas por los consumidores tiene relación con la incomodidad con los métodos de pago. Frente a esto, Laudon y Traver (2017) establecen que la sensación de seguridad financiera es una de las más grandes dificultades que los consumidores pueden experimentar en la compra online. Esto coincide con los resultados, donde los consumidores comentan palabras como clonación de tarjetas, estafas, cobros excesivos junto con palabras como robo, miedo y desconfianza.



#### **5.4 Los consumidores encontraron incentivos para comprar online**

Los consumidores encontraron distintos incentivos para comprar online. Dentro de estos incentivos, el apoyo de terceros y las ventajas de las tiendas virtuales fueron las más importantes. En relación con el apoyo de terceros, Kotler y Keller (2015, 2016) establecieron que el consumidor busca información de forma limitada, incluyendo a familiares, amigos y tiendas de confianzas dentro de sus círculos para apoyarse en la decisión de compra. Esto coincide con los resultados de la investigación, puesto que los comentarios sobre productos, la experiencia de otros sobre la compra y la asistencia en la compra son características que el consumidor necesitó realizar para concretar su compra online.

Dentro de las ventajas de las tiendas virtuales, O'Guinn, Allen, y Semenik (2012) señalaron que uno de los incentivos para el consumidor son las ofertas sobre productos que le interesan, situación que los consumidores coinciden como una ventaja en la compra virtual. Asimismo, Singh y Rana (2018) coinciden en que los precios flexibles, descuentos y otros son unos de los principales beneficios de la compra online.

#### **5.5 Evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro**

La teoría de aprendizaje social de Bandura (2006) establece que el consumidor podrá creer que puede superar cualquier obstáculo. Esta creencia se da por cuatro factores que coinciden con lo vivido por los consumidores de esta investigación: experiencias de éxito en la compra online, aprendizaje gracias a un tercero, procesos de retroalimentación positiva y sus sentimientos en la compra. Al igual que Kotler y Keller (2015), si el consumidor tuvo una buena experiencia de compra, sus sentimientos serán positivos y probablemente continúe con la compra online. Por el contrario, si el consumidor tuvo una experiencia negativa, sus sentimientos serán negativos y no continuará con la compra online. Los hallazgos de esta investigación muestran que los consumidores, en su mayoría, optarán por la compra híbrida, dependiendo de factores como el tiempo, dinero, tipo de producto a comprar y costos de envío. Aquellos consumidores que rechazaron la compra online están influenciados por factores como el bajo nivel de destrezas

tecnológicas, la desconfianza en medios de pago y en los despachos a domicilio, precisamente, por haber experimentado una situación negativa en estos procesos.

## **5.6 Mapa temático y modelos de uso**

### **5.6.1 Modelo de toma de decisiones del consumidor**

Respecto al modelo de toma de decisiones del consumidor de Schiffman y Kanuk (2010) los resultados de la investigación son congruentes en distintos aspectos, como el campo psicológico del consumidor, el ambiente sociocultural, la evaluación de la compra, entre otros. Sin embargo, este no considera el aspecto tecnológico como parte del proceso de la toma de decisiones del consumidor, provocando que variables como la baja destreza tecnológica y la incompatibilidad de uso de tecnología no sean incluidas.

Asimismo, el modelo está ligado a la compra presencial y no a la compra online, por lo tanto, variables como problemas con la plataforma online, inseguridad con despachos a domicilio y ventajas de tiendas virtuales tampoco están presentes.

Por otro lado, no se consideran contextos de crisis como la pandemia de COVID-19, por lo que, las barreras para la compra presencial dadas en el contexto de crisis sanitaria no aplican para este autor.

Finalmente, este modelo representa el proceso de toma de decisiones del consumidor, mientras que el objetivo de esta investigación es comprender y explicar la experiencia de este, dando mayor énfasis a los sentimientos durante el proceso de integración a las compras online.

### **5.6.2 Modelo de la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2**

Respecto al modelo de la UTAUT2 (por sus siglas inglés) de Venkatesh et al. (2012) los resultados de la investigación discrepan respecto a este. Frente a la compra online, este modelo no incluye todas las características necesarias para describir una compra, puesto que este solo aplica en el uso de la tecnología en general y no se enfoca en el comercio digital.

En relación con el contexto del COVID-19, este modelo no considera esta variable que para la investigación fue detonante del cambio en el canal de compra de la

unidad de análisis. Es por esto, que los conflictos para comprar y las barreras de compra presencial dada la pandemia no se logran relacionar con este modelo.

Por otro lado, las características individuales que dificultaron la adopción de la compra online se pueden considerar como una expectativa de esfuerzo negativa, ya que el consumidor esperaba que la utilización de la plataforma online fuese muy compleja. Asimismo, las características individuales presentaron incompatibilidad de hábitos para adquirir nuevos usos de la tecnología.

Dentro de los desafíos que afrontaron los consumidores para comprar online, los problemas con la plataforma online se pueden relacionar con las condiciones facilitantes de forma opuesta. Los otros subtemas relacionados con la compra online y presencial no se pueden relacionar con este modelo debido a las limitantes inicialmente señaladas en este punto.

La disponibilidad de apoyo de terceros es un subtema que coincide con el modelo presentado, a través de la influencia social. De la misma forma, las ventajas de las tiendas virtuales se pueden relacionar con las condiciones facilitantes y las expectativas de rendimiento.

La evaluación sentimental podría relacionarse con las motivaciones hedónicas, sin embargo, este constructo teórico se refiere solo a la diversión relacionada con el uso de la tecnología y no a todas las sensaciones resultantes de este estudio. Mientras que la experiencia positiva y negativa si está considerada en el modelo a través del moderador llamado experiencia.

Finalmente, la investigación no consideró las variables de género y edad.

### 5.6.3 Modelo de la adopción del comercio electrónico de Agudo (2014)

Este modelo al igual que los anteriores presentados, no considera los cambios del comportamiento del consumidor durante una crisis, por lo que no es posible relacionar la pandemia del Covid-19 con este constructo teórico.

Al igual que en el modelo UTAUT2, las características individuales que dificultaron la adopción de la compra online se pueden considerar de la misma manera. Sin embargo, este modelo considera dos factores nuevos que tienen relación con la confianza y el riesgo percibido al comprar online. De esta manera, la predisposición a comprar online es congruente con ambos factores, ya que disminuye la confianza

percibida y aumenta el riesgo percibido afectando directamente la intención de compra.

Dentro de los desafíos que afrontaron los consumidores para comprar online, los problemas con la plataforma online se pueden relacionar con las condiciones facilitantes de forma opuesta al igual que el modelo anterior. No obstante, la inseguridad con despachos a domicilio y la incomodidad con métodos de pago es posible relacionadas con el riesgo percibido dado que fueron desafíos al experimentar la compra online. Además, la añoranza por la compra presencial está relacionada con un nuevo factor llamado riesgo de producto.

Respecto a los incentivos para comprar online, la disponibilidad de apoyo de terceros es un subtema que coincide con la influencia social. De igual forma, las condiciones facilitantes y las expectativas de rendimiento están relacionadas con las ventajas de las tiendas virtuales. Al mismo tiempo, se relaciona la deficiencia de la compra presencial como confianza percibida para las compras online.

La evaluación sentimental también se relaciona con las motivaciones hedónicas de igual forma que el modelo anterior. Adicionalmente, también se relaciona directamente con la confianza y el riesgo percibidos, al igual que los aprendizajes obtenidos de experiencias negativas y positivas.

Finalmente, la conducta de compra se puede relacionar con la decisión de habituar la compra online, debido a que al añadir este medio de compra como otro canal de adquisición puede afectar la forma en que el consumidor adquiere sus productos.

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Respecto a la P1.1 ¿cómo ha afectado la emergencia sanitaria en el comportamiento de compra? los resultados obtenidos revelan que dada la pandemia, existieron problemas relacionados con la compra presencial como el temor generalizado a contraer el virus, la falta de locomoción, restricciones gubernamentales debido a los altos contagios como utilización de mascarilla obligatorio, uso de alcohol gel y restricciones de horarios, además de tiempos de espera en fila más largos de lo habitual para ingresar a las tiendas físicas. De esta manera, los consumidores se vieron en la obligación de buscar un nuevo canal de compra para satisfacer sus necesidades y estar sanos.

En cuanto a la P1.2 ¿cómo se adapta el consumidor a la necesidad de compra a través de la plataforma online?, el consumidor se adapta a través de diferentes maneras. En un comienzo, su disposición a la compra online era más bien negativa, la resistencia al cambio y la desconfianza a este canal de compra fueron visibles en los resultados de esta investigación. Al mismo tiempo, características propias del consumidor como bajos niveles de destrezas tecnológicas, baja disposición a pagar costos extras y la incompatibilidad de uso de la tecnología fueron una dificultad en esta adopción de compra. Otros factores como los problemas de la plataforma, inseguridades en los despachos a domicilio, la incomodidad en los medios de pago, y el extrañar la compra presencial hicieron que existieran aún más desafíos para los consumidores.

Estas dificultades y desafíos fueron resueltos a través de apoyo de terceros y ventajas de la compra online, de tal manera que estos incentivos permitieron que el consumidor comenzara a identificar deficiencias en la compra presencial y a aprovechar las fortalezas de las tiendas virtuales.

Respecto a la P1 ¿Cómo fue la experiencia del consumidor de la región del maule en la integración de la compra online durante la pandemia del Covid-19?, incluyendo las respuestas dadas por P1.1 y P1.2, se puede concluir que la experiencia de los consumidores maulinos fue tanto negativa como positiva. Si bien las experiencias negativas tuvieron relación con problemas de despacho a domicilio, retiro de productos en tiendas y dificultades con la devolución y cambios

de productos, esto no fue determinante en variados casos para el rechazo y abandono de la compra online. Las experiencias positivas como el ahorro de dinero, la facilidad para encontrar la información, facilidad para pagar y la rapidez de la compra fueron más importantes para los consumidores, puesto que muchos se adaptaron al tipo de compra y tomaron la decisión de coexistir entre la compra física y online mientras las condiciones lo permitan.

La evaluación sentimental de cada individuo dependerá de sus experiencias, podemos encontrar inseguridad, frustración, insatisfacción y rabia en conjunto con las experiencias negativas, mientras que encontramos comodidad, diversión, satisfacción y confianza con las experiencias positivas.

Para finalizar, aquellos consumidores que optaron por las compras híbridas mencionaron que dependerá del producto que adquirirán el medio de compra que utilizarán, por ejemplo, para productos complejos se preferirá la compra presencial. También dependerá del tiempo disponible para realizar la compra, si el consumidor cuenta con un tiempo limitado, comprará de forma online. De la misma forma influye la seguridad que sientan al momento de ir a una tienda física, si se sienten inseguros, por ejemplo, por la crisis sanitaria, comprarán de forma online para resguardarse.

Por otro lado, aquellos consumidores que decidieron abandonar la compra online están dados principalmente por aquellos que tienen bajos niveles de destreza tecnológica o experimentaron muchas situaciones negativas durante su proceso de compra online.

A través de la revisión que se hizo en la literatura, se concluye que no existe un modelo validado en alguna revista científica que pueda explicar de forma completa el comportamiento del consumidor maulino en el cambio de la compra presencial a la online. Sin embargo, hay una primera aproximación de una tesis de doctorado realizada por Agudo (2014) que se presentó en esta investigación.

#### 6.1.1 Limitaciones

Una limitación importante en esta investigación fue dada por la crisis sanitaria, ya que debido a esta fue difícil entrevistar a unidades de análisis de mayor rango etario por las características que implica realizar una entrevista online, como el uso de dispositivos tecnológicos y el Internet. Por la misma razón, las entrevistas

presenciales fueron escasas debido a restricciones del plan paso a paso, limitando el rango geográfico explorado.

Al mismo tiempo y a nuestro conocimiento, la información académica y científica respecto al consumidor maulino es más bien escasa, por lo que, obtener información específica de la población maulina fue difícil.

#### 6.1.2 Futuras líneas de investigación

En futuras líneas de investigación, la edad, género y clase social deben ser factores por considerar para comprender de mejor manera la experiencia del consumidor maulino en este paso de las compras presenciales a online, debido a que se consideran que estos factores influirán en la experiencia de compra online con base en lo revisado en los modelos teóricos. Al mismo tiempo, la evolución del marketing debe ser otro factor interesante para tener en consideración en la experiencia del consumidor.

Otra línea de investigación tiene que ver con la continuidad efectiva de la compra online inclusive posterior a la crisis sanitaria del COVID-19, dado que para esta investigación fue un detonante en el inicio de las compras digitales para satisfacer una necesidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adimark, G. (2020). *Estilos de vida a lo largo de todo Chile*. 1–4, 13. Retrieved from [https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2405078/CHILE/GfK\\_Chile3D\\_Ebook\\_2020.pdf?\\_\\_hstc=25515362.3b828e2c0d092dc3f523c587ebbd7c2e.1615551919825.1615551919825.1616165238507.2&\\_\\_hssc=25515362.2.1616165238507&\\_\\_hsfp=2348374144](https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2405078/CHILE/GfK_Chile3D_Ebook_2020.pdf?__hstc=25515362.3b828e2c0d092dc3f523c587ebbd7c2e.1615551919825.1615551919825.1616165238507.2&__hssc=25515362.2.1616165238507&__hsfp=2348374144)
- Agudo, Á. F. (2014a). *Análisis de los factores de adopción de comercio electrónico en segmentos de consumidores finales. Aplicación al caso español*.
- Agudo, Á. F. (2014b). *Tesis doctoral ángel francisco agudo peregrina 2014*.
- Bandura, A. (2006). Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 164–180. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00011.x>
- Bismark, E., and Stalin, W. (2022). *Marketing Auditivo y su Influencia en la Compra del Consumidor de Supermercados de la Ciudad de Machala*. 7(1), 680–696.
- Braun, V., and Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2006), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cachero-Martínez, S., and Vázquez-Casielles, R. (2020). *Felicidad y decepción en retail: relación con la experiencia del consumidor y sus motivaciones de compra*. Universidad de Oviedo.
- Cárcel, F., and Roldán, C. (2013). Principios básicos de la gestión del conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: un estudio cualitativo. *Intangible Capital*, 9(1), 91–125.
- Chaffey, D., and Ellis-Chadwick, F. (2014). *Marketing digital Estrategia, implementación y práctica* (Pearson Ed).
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., and Varela, M. (2013). La Entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167.
- Dinesh, S., and MuniRaju, D. Y. (2021). Scalability of e-Commerce in the COVID 19 era. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 9, 123–128.
- Eisenmann, T. (2002). *Internet Business Models: text and cases* (McGraw-Hill,



- ed.). New York.
- Escudero, Camila. (2020). El análisis temático como herramienta de investigación en el área de la Comunicación Social. *La Trama de La Comunicación*, 24(2), 089–100. <https://doi.org/10.35305/lt.v24i2.746>
- Escudero, Carlos, and Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. In UTMACH (Ed.), *Redes 2017* (primera). Machala: Universidad de Machala.
- Espinel, B. I., Monterrosa-Castro, I. J., and Espinosa-Pérez, A. (2019). Factors influencing the behavior of retail stores and supermarkets' consumers in the Colombian Caribbean. *Revista Lasallista de Investigacion*, 16(2), 4–27. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n2a1>
- Fernández, P., and Díaz, P. (2003). La investigación cualitativa y la investigación cuantitativa. *Investigación Educativa*, 7(11), 72–91.
- Ferrell, O. C., and Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing* (5th editio).
- Folgueiras, P. (2017). A entrevista. *Educacao e Pesquisa*, 43(1), 289–295. <https://doi.org/10.2307/j.ctv7fmfjk.12>
- Hernández, R., Fernández, C., and Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta edición* (Mc Graw Hi). México.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Bloch, B. (1993). Motivation to Work. In *Journal of the Society of Dyers and Colourists* (Vol. 86). <https://doi.org/10.1111/j.1478-4408.1970.tb02928.x>
- Iankova, S., Davies, I., Archer-Brown, C., Marder, B., and Yau, A. (2019). A comparison of social media marketing between B2B, B2C and mixed business models. *Industrial Marketing Management*, 81(January 2017), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2018.01.001>
- Jimenez Marin, G., and Elias Zambrano, R. (2018). Sensory marketing: merchandising through the emotions in point of sale. Analysis of a case. *Adcomunica-Revista Científica De Estrategias Tendencias E Innovacion En Comunicacion*, (15), 235–253.
- Kotler, Philip, and Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del marketing* (6th editio; P. Educación, ed.).
- Kotler, Philip, and Keller, K. (2015). Dirección de Marketing Decimocuarta edición. In *Pearson Educación* (14th ed., Vol. 1).

- <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, Philip, and Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (15th editi). Pearson Education.
- Kotler, Phillip, and Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. In P. Educación (Ed.), *Entelequia: revista interdisciplinar* (11th editi, Vol. 4).
- Laudon, K. C., and Traver, C. G. (2017). *E-commerce 2017: business, technology, society*. Retrieved from [https://bawar.net/data0/books/5c63140ab1587/pdf/Kenneth\\_C\\_\\_Laudon,\\_Carol\\_Guercio\\_Traver\\_-\\_E-Commerce\\_2017\\_\(2017,\\_Pearson\).pdf](https://bawar.net/data0/books/5c63140ab1587/pdf/Kenneth_C__Laudon,_Carol_Guercio_Traver_-_E-Commerce_2017_(2017,_Pearson).pdf)
- Laudon, K., and Guercio, C. (2009). *e-Commerce: business, technology, society* (5th editio; Pearson, ed.).
- Laudon, K., and Guercio, C. (2016). *E-commerce: business, technology, society* (Twelfth ed).
- Lever, G. (2021a). Fashion On Line. *Centro Economía Digital Ccs*.
- Lever, G. (2021b). PANEL SEMANAL COMPORTAMIENTO DE CONSUMO POR EFECTOS. CCS.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *Methodos Anuario de Métodos de Investigación En Comunicación Social, 1*, 88–97. <https://doi.org/10.31009/methodos.2020.i01.08>
- Maslow, A. (1954). Motivation and personality. *Personality: An Interdisciplinary Approach.*, 399. <https://doi.org/10.1037/12225-003>
- Nemat, R. (2011). *Taking a look at different types of e-commerce* (2nd ed.; W. A. Programming, ed.). Cairo, Egipto.
- O'Guinn, T. C., Allen, C. T., and Semenik, R. J. (2012). *Publicidad y Promoción Integral de Marca*.
- Ortiz, A. (1998). Entrevistas semiestructuradas: una aplicación en educación primaria. *Universidad de Málaga. Segundo Simposio de La Sociedad Española de Investigación En Educación Matemática*, 33–54.
- Ortiz, G. (2014). LA ENTREVISTA CUALITATIVA O EN PROFUNDIDAD.
- Pavlov P.I. (2010). *Conditioned reflexes: An investigation of the physiological activity of the cerebral cortex*. Retrieved from <https://doi.org/10.5214/ans.0972-7531.1017309>

- Peña, A., Mejia, J. P., and Valencia, J. A. (2016). Necesidades percibidas por los clientes de un sistema CRM en empresas de compra online. *Revista Científica Maskana*, 5, 13–21.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. In *Pearson Educación de México, S.A* (10 ed.).
- Sadeghian, M., Heidarzadeh, K., Mansourian, Y., and Khonsiavash, M. (2020). INVESTIGACIÓN DE LOS FACTORES EFECTIVOS EN EL MECENAZGO DE LOS CENTROS COMERCIALES: UN ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos*.
- Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10 ed).
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 7(3), 122. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5872486>
- Sergueyevna, N., and Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Revista Negotium*, 0(26), 5–18.
- Sharma, D. P. (2008). *e-Retailing - Principles and practice*. Himalayan Books.
- Singh, M. (2012). Marketing Mix of 4P'S for Competitive Advantage. *IOSR Journal of Business and Management*, 3(6), 40–45. <https://doi.org/10.9790/487x-0364045>
- Singh, S., and Rana, R. (2018). Effect of Demographic Factors on Consumers' Perception of Online Shopping. *Global Journal of Management And Business Research*, 18(6), No 6-E. Retrieved from <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2635>
- Skinner, B. F. (1994). Sobre el Conductismo. In *Planeta De Agostini, S.A.*
- Solomon, M. (2017). *Comportamiento del consumidor* (11th editi; P. Educación, ed.).
- Sun, N., Wei, L., Shi, S., Jiao, D., Song, R., Ma, L., ... Wang, H. (2020). A qualitative study on the psychological experience of caregivers of COVID-19 patients. *American Journal of Infection Control*, 48(6), 592–598. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.03.018>
- Thabit, T. H., and Raewf, M. B. (2018). The Evaluation of Marketing Mix Elements:



A Case Study. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4). <https://doi.org/10.23918/ijsses.v4i4p100>

Vaismoradi, M., Turunen, H., and Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15(3), 398–405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>

Venkatesh, V., Thong, J., and Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado para entrevistas presenciales

	
<b>Consentimiento informado</b>	
<p>Título del proyecto: Consumidor de la región del maule sin experiencia en el comercio digital: COVID-19 y el paso obligado de la compra offline a online.</p> <p>Nombre de los investigadores: Arriagada, Rosa – Inostroza, Tomás</p> <p>Profesor guía: Bravo, Natalia – Sánchez, Patricio</p> <p>Institución: Universidad de Talca, Escuela de Ingeniería informática empresarial</p> <p>Teléfonos: +569 44405177 - +569 90475806</p>	
<p><u>Propósito del estudio:</u> Esta invitación tiene por objetivo conocer su experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online.</p> <p><u>Procedimientos:</u> Si Ud. acepta participar será sometido, por un período de una hora aproximadamente, a responder preguntas relacionadas con su experiencia en el paso obligado de la compra offline a online. Si es necesario, se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación.</p> <p><u>Posibles riesgos o molestias:</u> No existen riesgos para su salud física o mental. Además no recibirá ningún pago por su participación y tampoco generará algún costo monetario para Usted.</p> <p><u>Confidencialidad:</u> Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales y anónimos, sólo serán utilizados para fines académicos.</p>	
<p>Yo, _____ (nombre completo), RUN _____, domiciliado(a) para estos efectos en _____ (comuna), Región del Maule, mayor de edad acepto participar en esta entrevista.</p>	
<p>_____</p> <p>Firma</p>	

## Anexo 2: Tabla de guía de preguntas preliminares

Pregunta	Referencia	Objetivo
Pregunta 1. Cuénteme, ¿cómo hacía sus compras antes de la pandemia?	(G. Ortiz, 2014) (A. Ortiz, 1998), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020)	Describir y explicar cómo la unidad de análisis vivió y realizó sus compras presenciales previo a la pandemia.
Pregunta 2. Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?	(G. Ortiz, 2014) (Sun et al., 2020)	Definir cómo fue el paso de la compra física a la compra online producto de la pandemia del COVID-19, para comprender que significó y cómo experimentó este cambio la unidad de análisis.
Pregunta 3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?	(G. Ortiz, 2014)	Definir qué medios de compra online fueron utilizados y por qué.
Pregunta 4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?	(G. Ortiz, 2014) (A. Ortiz, 1998), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020)	Comprender qué tipo de acciones realiza la unidad de análisis al comprar online, por qué las hace de esa manera y cómo ha ido evolucionado su forma de comprar online hasta la actualidad.
Pregunta 5. ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?	(G. Ortiz, 2014)	Determinar los medios de pago utilizados y explicar cómo fue la experiencia de utilizar estas plataformas.
Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?	(G. Ortiz, 2014) (A. Ortiz, 1998), (Díaz et al., 2013) (Sun et al., 2020)	Comprender y explicar por qué existieron dificultades y cómo la unidad de análisis se enfrentó a estas problemáticas, además de definir cómo el COVID-19 afectó en estas dificultades.

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3: Fase 2 - Listado de códigos iniciales

Nro.	Código	Nro.	Código
1	Adaptación a la compra online	31	Incomodidad
2	Ahorro de dinero en compras online	32	Incomptabilidad de uso de tecnología
3	Ambientación de la tienda física	33	Incongruencias con la información
4	Asistencia en la compra	34	Inmediatez al navegar en tiendas online
5	Baja disposición a pagar costos extras	35	Inmediatez en la adquisición del producto
6	Bajo nivel de destrezas tecnológicas	36	Insatisfacción
7	Centralización del mercado en ciudades principales	37	Inseguridad
8	Coexistencia de opciones de compra online y presencial	38	Interacción cliente-vendedor presencial
9	Comentarios sobre productos	39	Limitación en opciones de medios de pago
10	Comodidad/Libertad	40	Limitación idiomática
11	Compra online debido a pandemia	41	Mala calidad de asistencia
12	Compras específicas	42	Mayor variedad de productos
13	Deficiencia en la asistencia de compra online	43	Necesidad de adquirir un producto
14	Demora al vitrinear	44	Percepción de las tiendas virtuales
15	Demoras en recepción	45	Percepción del medio de pago
16	Desconfianza	46	Percepción sobre dispositivos tecnológicos
17	Desconfianza en medios de pago	47	Posibilidad de reclamos a instituciones
18	Deseo de sentir y tocar un producto	48	Problemas con el despacho a domicilio
19	Dificultades en la devolución y cambio de productos	49	Problemas por retiros de productos en tienda
20	Disponibilidad de asistentes online	50	Rabia/enojo
21	Diversión en compra presencial	51	Rapidez de compra
22	Diversión/Distracción	52	Rechazo a compras online
23	Experiencia general de compra	53	Resistencia al cambio
24	Facilidad para encontrar información	54	Restricciones por plan paso a paso
25	Facilidad para pagar	55	Satisfacción
26	Falta de despacho a domicilio	56	Seguridad/Confianza
27	Falta de locomoción en pandemia	57	Temor al contagio
28	Falta de tiempo	58	Tiempos de espera en filas
29	Frustración/Resignación	59	Tristeza/Pena
30	Incertidumbre con despachos a domicilio	60	Visualización de mayores ofertas





## Anexo 5: Descripción de cuadro final fase 4

Tema	Sub-tema	Propiedades (códigos)
La pandemia ha sido una limitante para compras presenciales	Necesidad de compra	Compra online debido a pandemia Compras específicas Necesidad de adquirir un producto Centralización del mercado en ciudades principales
	Barreras para la compra presencial	Falta de locomoción en pandemia Restricciones por plan paso a paso Temor al contagio Tiempos de espera en filas
Las características individuales dificultan la adopción de la compra online	Predisposición a comprar online	Desconfianza Resistencia al cambio
	Factores internos que inciden al comprar online	Bajo nivel de destrezas tecnológicas Baja disposición a pagar costos extras Incompatibilidad de uso de tecnología
	Problemas con la plataforma online	Limitación idiomática Incongruencias con la información
	Inseguridad con despachos a domicilio	Falta de despacho a domicilio
Los consumidores afrontan desafíos para comprar online		Incertidumbre con despachos a domicilio Deseo de sentir y tocar el producto Inmediatez en la adquisición del producto
	Añoranza por la compra presencial	Ambientación de la tienda física Diversión en compra presencial Interacción cliente-vendedor presencial
	Incomodidad con métodos de pago	Desconfianza en medios de pago Limitación en opciones de medios de pago Comentarios sobre productos
Los consumidores encuentran incentivos para comprar online	Disponibilidad de apoyo de terceros	Experiencia general de compra Asistencia en la compra Posibilidad de reclamos a instituciones Disponibilidad de asistentes online
	Ventajas de las tiendas virtuales	Inmediatez al navegar en tiendas online Mayor variedad de productos Visualización de mayores ofertas
	Deficiencia de la compra presencial	Mala calidad de asistencia Demora al vitrinear Inseguridad Frustración/Resignación Tristeza/Pena Incomodidad
	Evaluación Sentimental	Insatisfacción Rabia/Enojo Comodidad/Libertad Diversión/Distracción Satisfacción Seguridad/Confianza
Evaluación final de la compra online y decisión de continuidad a futuro	Aprendizaje basado en experiencias negativas	Problemas con el despacho a domicilio Problemas por retiros de productos en tienda Dificultades en la devolución y cambio de productos Demoras en recepción

Aprendizaje basado en experiencias positivas	Ahorro de dinero en compras online Facilidad para encontrar información Facilidad para pagar Rapidez de compra
Decisión de habituarse a la compra online	Adaptación a la compra online Coexistencia de opciones de compra online y presencial Rechazo a compras online

---

## Anexo 6: Transcripción de Entrevistado 1

Entrevistador/a: Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.

**Entrevistado/a 1:** Si, estoy de acuerdo, bajo todos los términos.

Entrevistador/a: Muchas gracias, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: Bueno, sin más que agregar que vamos a comenzar. Para iniciar, me gustaría preguntarte (Pregunta 1) ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías?

**Entrevistado/a 1:** Por lo general, por lo general yo lo hacía, eh... lo hacía presencial ya, por... yo creo que, por varios motivos, primero que todo para despejarme. Porque... el tema académico, me gusta salir- Segundo me gustaba tocar, ver lo que eventualmente podría comprar y tercero me gustaba el centro (ríe) me gustaba salir y todo (ríe). Más que nada por eso, en esos aspectos... prefería comprar presencial, considerando también que antes de la pandemia... y antes del estallido social, no era tan fuerte, al menos yo lo veía así, en cuanto a donde vivo, que es en la región, el tema de la compra online no era tan fuerte, ni en mis cercanos y bueno, depende del contexto en el que esté. (piensa) Y tampoco era tan cercano a eso, ya, comprar por internet me daba cierta desconfianza (pausa) más que nada eso, eh, me, me motivaba, me motivaba a comprar presencial en vez de online.

Entrevistador/a: Oye, y me mencionaste que te causaba inseguridad, ¿porque te produce eso?

Sí, porque la verdad no... bueno, primero como antecedente, no sé si te sirva... en mi familia no hay con un historial como de compra online, entonces vengo como en esa cultura de la compra tradicional. ¿Cachai?

**Entrevistado/a 1:** Últimamente compre, o sea compré online porque, bueno, bajo el contexto en el que estamos, pero yo creo que las, las familias, la familia te inculca mucho eso de la, de la plata en mano, de la compra presencial, en mi contexto casi todos compraban así, no era como mucho comprar online, que, también había tarjetas de crédito, pero casi todo se manejaba en efectivo.

Entrevistador/a: Oye, ¿y tú por qué crees que en tu familia se usa más el efectivo que la tarjeta de crédito o comprar online?

**Entrevistado/a 1:** Yo creo que (pausa) mira, (piensa) por dos aspectos, 1. la capacidad económica de lo que lo que, lo que... eh, debes... en el estrato que tienes que estar para adquirir una tarjeta de crédito, porque teni que tener un cierto sustento, en el cual mis papás no están, como una cierta base para sacar una tarjeta de crédito. Y segundo porque no tienen el conocimiento también, ellos al menos, de... de poder comprar online, de meterse a un computador, de meterse ahí... eh, no entienden mucho, eh... últimamente, hace poco se están, eh... viendo más el tema de los celulares. Lo van entendiendo, pero si ya les es difícil, comprar online... imagínate que vienen de una tradición de que "no, todo lo nuevo es malo", ¿cachai? Por eso se limitan de cierta forma a comprar, online.

Entrevistador/a: Oye, y en lo presencial, para ti, cuando ibas a una tienda, ¿cómo te sentías con eso?

**Entrevistado/a 1:** Yo me sentía súper bien. Me sentía como... (piensa) en mi casa (ríe), independientemente de la tienda por decírtelo así (ríe).

Entrevistador/a: ¿Y por qué te daba esa sensación?

**Entrevistado/a 1:** No sé. La... la misma la ergonomía de la tienda. Bueno, hay tiendas que no me gustan, pero por ejemplo... ¿puedo dar nombres, cierto?

Entrevistador/a: Sí, no hay problema

**Entrevistado/a 1:** Por ejemplo, acá la que me gusta es Falabella y Ripley, por la... por cómo está todo ordenado, eso es, y... (pausa, piensa), no sé... el tema que la tienda esté ordenada es importante, te ahorras mucho tiempo. Y que la gente también te responda cuando estés buscando

algo, eso también es lo que uno esperaría al momento de comprar online. Extrapolándolo al tema online, que cuando tú compras algo que al menos haya un chatbot y te diga, oye, por aquí es, por acá no, qué cosas puedes hacer.

Entrevistador/a: ¿Oye, y, por ejemplo, en comparación a otras tiendas como Falabella y Ripley cuando tú vas presencial, siempre hay alguien que te entiende?

**Entrevistado/a 1:** (Piensa) Si... mira... (pausa) Es que sería generalizar, pero las veces que he ido sí, o sea, no es como que estén, eh... haciendo nada y yo les pregunte y me atienden, no, ellos me dicen "mire, deme un momento, termino acá", porque obviamente tienen cosas que hacer, "y lo guío", pero en Falabella he tenido, al menos, muy buena atención, me.... me gusta la atención que hay en Falabella en comparación, ya, sería como Ripley pasando a segundo lugar, pero Falabella me gusta bastante, es como una de las pocas tiendas en la que... generalmente tengo que comprar algo presencial, voy.

Entrevistador/a: Ya, y más que todo vuelve por eso, ¿o hay otras razones que te hacen volver a Falabella?

**Entrevistado/a 1:** Es que lo que yo creo... mira, para mí Falabella vende, vende exclusividad, ya, vende distinto.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistado/a 1:** La, las, las marcas que vende son las que me gustan, la la ropa, al menos me comprado ropa ahí y duran bastante en comparación en otras ocasiones, cuando compro, por ejemplo, en París o en Ripley. Para mí eso es algo de valor que me da a mí, que otras tiendas no me lo dan. Cachai? Eso es lo que yo percibo de Falabella, además, también de la atención en general, al menos presencial, que comprar online. Porque, quizá, he escuchado, por lo mismo, de varias personas que se demoran mucho, se demoran mucho, pero también hay que entender que estamos en pandemia, pero la atención es otro aspecto que me gusta. Hoy en día yo pienso que la atención es uno de los factores que te hace diferenciar entre una tienda u otra porque a la larga todas venden lo mismo. Hay otras que se diferencian en otros aspectos, pero la atención yo creo que es algo crucial y yo lo he encontrado ahí en Falabella.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias. Continuando con esta conversación, ahora me gustaría hablar sobre comprar online, (Pregunta 2) ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online? ¿Cómo fue? ¿Qué pensaste?

**Entrevistado/a 1:** Ya... primero que todo, por una necesidad, no por gusto. Compré unos lentes en pandemia, ya que el contexto de clases online me tenía, pero mal, ojos rojos y dije pucha, una opción viable en vez de gotitas y esas cosas para calmar el dolor, lentes. Los llevo usando como 20 días y he notado la diferencia. Cómo llegué a esos lentes, me metía... (piensa) a... una página, no, ¡perdón! por Instagram, uno... la verdad... bueno, es que las plataformas se cruzan, uno busca algo en Google y como que salen en Instagram, los tipos compran esas cosas, como que pagan derechos para que se cruce la información. Ya, el hecho es que me apareció varias veces, como tres veces, en dos días, como un anuncio específico de una marca, yo dije "sabes qué, tengo la plata", voy a ver, pero eran de Santiago, entonces yo dije "esta va a hacer unas de las pocas compras online que he hecho en mi vida (ríe), los voy a comprar y voy a ver cómo funciona". Fue una grata experiencia, consulté, me dijeron una fecha estimada de entrega. Me dijeron que se demoraba como (piensa), siete días (pausa), pagué, llegaron en cinco, me los fueron a dejar a la puerta de mi casa y solamente tuve que dar mi rut para que me los entregaran. Los probé, era, eh, efectivamente lo que aparecía, lo que estaba comprando y me gustó, de hecho, hasta el día de hoy los uso cuando tengo que trabajar por varios períodos frente a una pantalla.

Entrevistador/a: Oye, ¿y que haya llegado antes para ti no representa ningún problema?

**Entrevistado/a 1:** No, de hecho, se agradece que haya llegado antes porque justamente como estaba hablando de una necesidad que a veces me dolía mucho la cabeza y bueno, yo le atribuyo inicialmente por el con el tema visual, por la luz azul, que se le dice que emiten las pantallas porque está como que, como que... eh... me protegía de esa luz. Y el hecho que haya llegado antes, dos o tres días antes, la verdad yo se lo agradezco mucho. De hecho, si se lo pudiera agradecer al vendedor, se lo diría, ya. De hecho, fue una de las cosas que le pregunté a la persona que me lo entregó, y bueno (ríe), me dijo que no sabía, que él entregaba solamente, pero había llegado antes, aun así, cuando se envió de Santiago a una Región.

Entrevistador/a: Y, al fin y al cabo, ¿cómo llegaste a decidirte por comprar online? porque me decías que era un tema de necesidad también, pero ¿hay algo más que eso?

**Entrevistado/a 1:** Ahora, bueno, fue un tema igual porque no podía pagar con, (piensa) con cuenta... vista, con Cuenta Rut, lo que tuve que hacer fue traspasar plata de mi Cuenta Rut a Paypal. Yo no sé por qué (ríe), eso fue una de las cosas que me intrigó, o sea, estamos en Chile,

me lo están vendiendo de Santiago, pero me lo hicieron pagar en Paypal, en esa pasarela de pagos.

Entrevistador/a: ¿Paypal es otra pasarela de pagos?

**Entrevistado/a 1:** Claro, es otra pasarela de pagos, no sé por qué, me imagino por un tema de seguridad o no tenían convenio con otra pasarela que sea nacional, pero lo hicieron con Paypal. Quizás también vendían para el extranjero, ocupaban la misma pasarela para todo, tanto para regiones. Eso fue lo que me llamó la atención, pero ya había tenido experiencias con Paypal y lo encontraba súper seguro, entonces también me afianzó a comprar online.

Entrevistador/a: ¿Me podrías contar sobre esa otra experiencia en Paypal?

**Entrevistado/a 1:** Esa, bueno, esas experiencias con paypal son no sé.... las compras de curso, eh, hace tiempo, serían por general cursos y compras en Udemy de repente, para aprender una... una disciplina específica. Otra cosa es que los haya terminado, pero los compré (ríe). Pero... Si, eso es lo que... lo que compré con Paypal, compré como 2 cursos el año pasado, terminé uno. Fue buena experiencia (pausa) solamente el cambio de moneda no más, eso de cuando se compra en el extranjero. Ya Paypal me da seguridad, por ejemplo, si tuviese que comprar algo y está la opción Paypal y también tengo otra opción, por ejemplo, cuenta rut, yo prefiero Paypal, me inclino hacia allá.

Entrevistador/a: ¿Pero por qué será eso? ¿Es el tema de la seguridad, costumbre o qué?

**Entrevistado/a 1:** Es que claro, es como él... está yendo a la palestra. El dicho: más vale diablo conocido que por conocer, eh, si ya me funcionó con uno porqué arriesgarme con el otro, una cosa así. De hecho, me ha funcionado súper bien, solamente cambio dólares, y a veces me ha salido hasta más barato, porque, eh... (piensa) cómo es sabido el dólar fluctúa, entonces también puede ser una desventaja como también una ventaja si tú estás atento a esas cosas, depende del día en que lo compres.

Entrevistador/a: ¿Y estás muy atento a esas fluctuaciones? (del dólar)

**Entrevistado/a 1:** Mira cuando tengo que comprar sí, pero como, por ejemplo, no trabajo en Wall Street, no tengo para qué revisar todos los días, pero cuando tengo que comprar, claro, me proyecto, cuando voy a comprar algo en el extranjero o un producto, por último, digo: oye, espérate, ¿de a dónde lo vai a sacar?, ¿a cuánto está el tipo de cambio allá? para enviarlo para acá, si tiene algún costo, todo eso... igual hay que fijarse, no hay que llegar y comprar, al menos que seas el que tiene plata para comprar.

Entrevistador/a: ¿Y cuando tú decidiste comprar los lentes había otras personas que te ayudarán a decidirte por comprar?

**Entrevistado/a 1:** No, yo... investigué solo eso, o sea lo que me decían otras personas eso sí es "cómprate otros lentes" (ríe), es como... eh, sí, cómprate unos lentes, pero no me decían qué tipo de lente o porqué... comprar tal parte o la diferencia entre la el tema de la... de la, de la luz azul, para que no pase por el vidrio o el antirreflejo, la verdad yo quería el lente con el filtro azul, no, solamente lo uso en ese aspecto, no pensaba en los lentes con antirreflejo o con otros propósitos, pero yo investigué... y, bueno, cuando busqué me salía todo bien detallado para que servía y para qué no, pero eso, la gente me decía "cómpralo, te va a hacer bien". Después también investigué si realmente hacían bien o no, bajo qué aspectos, y al final me decidí si comprar o no. Al final fue lo primero, los compré.

Entrevistador/a: Igual había cierta información previa de la compra.

**Entrevistado/a 1:** Claro, pero era muy, muy somera más que información eran opiniones, pero igual en cierta forma me influyó, me influyó a comprar, pero no qué comprar. O sea, claramente me influyó a comprar un artículo, pero no qué artículo y bajo qué características, solamente, opiniones verdidas.

Entrevistador/a: ¿Y el Covid-19 qué tanto afectó en esta decisión de compra?

**Entrevistado/a 1:** Yo creo que... Es que, a ver, cómo te lo puedo explicar. es que hay una gran diferencia entre comprar online y presencial, antes salías normal, pero obviamente el COVID te obliga a hacer compras online, de hecho, todo el mercado se está moviendo para allá en este contexto y quizá en un futuro no cambie mucho, vamos a terminar adaptándonos a esto, pero... claramente te influye, aparte de la comodidad, la seguridad, por esta emergencia sanitaria.

Entrevistador/a: ¿Más seguridad en el sentido de los contagios?

**Entrevistado/a 1:** Totalmente, claro, totalmente.

Entrevistador/a: Oye y tú cuando tienes que decidirte por comprar online y no presencial porque está el covid rondando. ¿Cómo te sientes con eso?

**Entrevistado/a 1:** Eh... (piensa) depende, me da resquemor salir po, me da resquemor (ríe), si, totalmente, si tengo que salir a un espacio cerrado, claro, ya... lo dudo, lo dudo en ir a comprar, lo

evito. Sí se puede comprar online, ahora que lo estoy haciendo... un poco más frecuente si se pudiese decir, lo hago online, pero si tengo que ir a una tienda a comprar algo igual me da cosa (exagera), voy, pero con miedo (ríe), es como... es como eso (pausa), porque obviamente hay más personas detrás tuyo y hay que ser responsable.

Entrevistador/a: Oye y, por ejemplo, cuando hay mucha gente, ¿qué haces?, ¿tú igual entras o prefieres irte y volver después?, ¿o qué otra cosa haces?

**Entrevistado/a 1:** Eh... (piensa) Mira hay un punto crítico, le llamo yo (ríe). Que, por ejemplo, si hay harta gente yo puedo entrar, pero cuando la gente... tú ves que está alejada entre sí (ríe) no sé. Es como... (duda) un pensamiento de masa por decirlo así, pero tú no podi influir en ello, pero si tu ves que hay harta gente que a larga está alejada entre sí, ya, podemos entrar.

**Entrevistado/a 1:** Por ej, la otra vez fui a hacer una cola al banco, al banco estado... para el... tema de la cuenta rut, ¡y no! me devolví, ¡la gente poco menos estaba abrazá! cachai? La guardia intentando ahí... No, no, no, no y más encima que estábamos en fase 2 no más, ¡No! (ríe)

Entrevistador/a: Oye, y cuando realizaste la compra online, en este caso los lentes que me contabas u otras, ¿qué usaste? (Pregunta 3) ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?

**Entrevistado/a 1:** Computador, computador, lo encuentro más cómodo de hecho para (piensa) comprar online, porque de hecho hubo una experiencia donde me equivoqué con el celular (ríe) y... como, la verdad, estoy casi... eh, uno que estudia informática está todo el día en el computador, ya se maneja mucho más rápido en el computador que en el celular, además, otro aspecto es que tengo el celular malo, con la pantalla a la mitad, entonces puede influir en una cosa que aprete (ríe), en algún dato demás, en algún 0 demás y quede, eh (ríe) mal así.

Entrevistador/a: Ya, en este caso el computador te es más cómodo porque está en mejor estado.

**Entrevistado/a 1:** Sí, de hecho, no sé si sea dato relevante, pero el celular lo uso solamente para escuchar música, un poco de redes sociales.

Entrevistador/a: ¿Como con fines de entretenimiento?

**Entrevistado/a 1:** Que para algo formal o hacer una compra o...

Entrevistador/a: ¿Y con el celular tampoco, digamos, vitrinas o algo por el estilo?

**Entrevistado/a 1:** Sabes que no (ríe), no lo hago, es curioso porque está más a la mano, por ejemplo, estoy aburrido, queri comprar algo... Ya... en, en espacios sí, pero, por ejemplo, en delante cuando... si salgo no ando con el computador, pero si tengo el computador y el celular al lado, si tengo el computador apagado de hecho lo prendo para meterme a vitrinear por el computador, creo que, es más, no sé, es... es diferente. Prefiero el computador para vitrinear.

Entrevistador/a: Oye y, ¿cuándo utilizas el computador a ti qué te parece? ¿Cómo lo encuentras a diferencia del celular?

**Entrevistado/a 1:** Lo encuentro, lo encuentro relajante (pausa) porque que me concentro en lo que... en lo que estoy haciendo, porque con el celular siento que me atacan como de varias formas, partes, por el hecho de estar en el celular, dispositivo de múltiple uso.

Entrevistador/a: ¿En qué sentido te atacan?

**Entrevistado/a 1:** Por las notificaciones, los WhatsApp, estoy haciendo algo, por ejemplo, estoy buscando algo en el celular, pero ya me llevo un WhatsApp y me saca de lo que estoy buscando. O sea, o sea como que hay una notificación, una alarma, y mi, mi, mi mente se va para allá y dejó lo que estaba haciendo, y a veces ya como que tengo que responder WhatsApp, cierro todo y atiando el WhatsApp a veces, pero el computador es diferente porque si no teni el Instagram como página, el WhatsApp abierto como página, lo único que te puede llegar a lo más es un correo y eso no son muy, muy habituales que te lleguen el día. (Pausa) Entonces tengo más tranquilidad y me siento más cómodo, ponerme en el computador, sentarme en vez de estar en cualquier lado, puedo estar incómodo, sentado hacia adelante, siento más posesión de lo que estoy haciendo, más dominio, eso es lo que percibo.

Entrevistador/a: Oye, y en este caso que el celular lo usas más para el ocio, crees que en algún momento en el futuro o si tuvieras otro celular en mejor estado del que me contabas, ¿lo usarías también para comprar?

**Entrevistado/a 1:** Igual usaría computador (pausa), sí. Lo que si uso para comprar con el celular de repente son los viajes, en... en, en, en Didi, ¿cachai? No voy a andar con el computador pagando (expresa obviedad). Por un tema de comodidad también, pasa por ahí, pero esas cosas las uso una vez al mes no más.

Entrevistador/a: Si tú tienes la opción, digamos, de comprar en el computador, ¿lo haces en el computador?

**Entrevistado/a 1:** Sí, si tengo el celular al lado y el computador, el computador, pero, por ejemplo, en ocasiones que no podí andar con el computador pagando, que en el caso de tomar un Didi o un transporte que te lleve...

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y cómo te sientes navegando en las tiendas online por el computador? Porque igual hay diferentes tipos de tiendas, de página web...

**Entrevistado/a 1:** Si, es... yo, eh... las tiendas que ido (ríe) virtualmente hablando. No me siento como... satisfecho, yo siento que las tiendas podrían hacer algo más (pausa, duda). Mira, a veces... hace poco, eh... me... me... eh, hice una pieza atrás de mi casa y tenía que comprar cosas en internet po. ¿Por ejemplo... puedo dar nombres ciertos?

**Entrevistador/a:** Sí, por supuesto

**Entrevistado/a 1:** Por ejemplo, en Homecenter Sodimac busqué algo (pausa) y... no era que no, no estuviera, porque había, pero la información estaba muy desparramada, como que o el buscador que tenía interno de buscar algo, por ejemplo, materiales, tanto lo colocaba y no me, me aparecía otra cosa diferente. Después buscaba por otras especificaciones diferentes y ya, ahí si me aparecía, pero me aparece como en algunas cosas en tiendas online. Pero me parece que Homecenter Sodimac debería especificar mejor sus cosas... en términos, eh, de búsqueda, ¿cachai? Como que ahí ya uno pierde tiempo (piensa) y ya si no te enganchai a la primera búsqueda, a los... a los 3 segundos... no, ya, chao, te sali y buscai en otra parte, porque no vai a estar todo el rato buscando, buscando algo que quizás... lo tienen etiquetado de otra forma... Al menos eso fue lo que me pasó a mí.

**Entrevistador/a:** ¿Y para ti, qué sería como una buena página cuando entran a navegar? Que digamos, entras y te da te da gusto navegar en ella.

**Entrevistado/a 1:** Mira hay un patrón común que a mí me ha tocado y lo he valorado caleta en algunas páginas es que... ya están utilizando los chatbots, porque, por ejemplo, si tenía alguna consulta iba al chatbots, y yo lo encuentro genial. Es una maravilla.

**Entrevistador/a:** ¿Chatbots?, ¿de qué se trata de eso?

**Entrevistado/a 1:** Mira... te voy a dar el contexto, por ejemplo: eh... (piensa), entrái a una tienda, en una tienda virtual y te sale la... no estoy hablando de tienda chilena, si no que... de otra parte, pero te sale un chatbot como asistente, tu podí estar buscando algo, estar buscando algo, pero no lo encuentras, entonces dice... empiezas a hablarle... entiendes como que hay una persona atrás, pero... no todas, no sé si algunas personas quizá entiendan que es un chatbot o no, pero que uno entiende un poco de la materia sabe que es un chatbot, pero la respuesta que te da como en tiempo real te da en cierta forma cercanía, cachai?... O te da una respuesta, por último, si no está y si no tiene la respuesta como en una pauta, te deriva para otra parte, entonces ya no, eh, ya no pierdes lo que estás buscando como tal, sino que te dicen, te orientan, ya, no tengo, perdón, lo siento, no tengo la, eh, la respuesta, pero le vamos a derivar para tal parte.

**Entrevistado/a 1:** A mí me ha pasado, me han derivado, pero después, eh... ya ahí depende de si quieres seguir el curso o no, pero ya te dan una solución, eso es un punto esencial, y segundo, el asistente es un punto esencial, lo que te decía del Chatbot. Lo segundo es que esté todo, eh, bien organizado e igual bonitos colores también y el dinamismo de la misma página es lo que... te llama la atención, no es lo mismo que estar en una página dinámica, donde tú te movi y las cosas bajan o que el banner se mantiene y es una cosa estática, no tiene sentido. ¿No quiero más información, quiero comprar cosas... cachai?

**Entrevistador/a:** ¿Qué es para ti Dinámico en una página web?

**Entrevistado/a 1:** Dinámico que tenga cosas que se mueven, por ejemplo, tú colocas... no sé, apretas una flecha y te sale como los productos principales que se van corriendo, ya, o que bajes y que las... que el, no sé, el banner principal, el inicio, los productos se vayan bajando para no tener que subir de nuevo, arriba, a apretarlos... que es una pérdida de tiempo también. (pausa) Se vayan bajando a medida que tus vas bajando y ves otros productos, por ejemplo: estoy buscando productos de jardinería, que me aparezcan los productos de jardinería, pero después si quiero cambiar a otros productos de, no sé (piensa), cocina, vas hacía arriba, sin mover la barra de navegación hasta arriba... vai hacia arriba, coloco productos de cocina y que me aparezcan ahí. No estar subiendo... hasta... el... hasta el principio y después bajando para ver lo último... lo último que estaba viendo, sea un poco más dinámico.

**Entrevistador/a:** ¿Como que buscas que la navegación sea rápida y fluida? que esté todo a la mano, por así decirlo.

**Entrevistado/a 1:** Totalmente, totalmente... También, bueno, sí, sí, a la larga a todos nos gusta eso. Una página se demora más de 3 segundos te vai no más, peor si no te carga, no vai a estar esperándola, ¿cachai?... Uno espera la respuesta... inmediatamente, estamos en la época de la

inmediatez, sino te funciona al tiro, hay 10 personas más que te ofrecen lo mismo y más rápido, te vai a irte a una de las otras 10.

**Entrevistador/a:** Me podrías contar más sobre esto de la época de la inmediatez. ¿qué es para tí? En el ámbito de compras más que todo.

**Entrevistado/a 1:** Yo creo que como la gente tiene plata hoy en día, y.. está... el tema del negocio online y todo, la gente quiere todo rápido, todo rápido, es uno de los aspectos que... yo lo que veo es que (piensa) la gente está como muy arraigada y a veces hay que no... no lo... no, no es consciente de eso. Por ejemplo, no sé (piensa), hasta a mí me pasó una vez que.... te traigo a otro caso (ríe) más atrás, de la compra de una pizarra (pausa) de que... le compré la pizarra a un tipo. Pagué por cuenta rut esa vez, por caja vecina. Y... ¡no!

**Entrevistador/a:** ¿Caja Vecina es otro medio de pago?

**Entrevistado/a 1:** , claro, pagué por caja vecina, pero te voi a contarte otra, el otro antecedente. El tipo era de concepción y enviaba pizarras para regiones y me dijo que en 15 días estaba la, 2 semanas, estaba la pizarra acá porque tenía más cosas y todo. Y... lo que pasó fue que... se demoró como, como... (piensa) pucha, eran 2 semanas, en un principio se demoró como, como 3 semanas y media, y ahí llegó la, la pizarra, pero, dentro de las 2 semanas, 2 semanas y como 5 días, sabes que, se ha demorado mucho tu entrega y se ha demorado mucho tu entrega y yo no quiero, no la quiero, me da lo mismo si llega o no, no la quiero.

**Entrevistado/a 1:** El hecho es que llegó e igual me la quedé, pero eso no significa que no la haya pagado (ríe). Pero al tipo qué le quedó como, eh, como moraleja, aunque no sé si la tomó o no, pero si a la gente tú no le respondes en los tiempos, mira, ni si quiera rápido, pero si tu no le respondes en los tiempos que se estipularon al principio la gente se va a latear, ¿cachai? (alza la voz) Y yo obviamente se la pagué también, después que llegó tarde y todo, después que dije que no la quería, ya había llegado, no podía hacerle eso al tipo, nunca me iba a poder venir a buscar acá a reclamar, pero... también me he... dado cuenta que, que en las, en las, en las filas también si te demorai mucho acá, sobre todo ahora con el covid, no respondí a una necesidad de un cliente en una cosa que te están preguntando, tú te senti... el poder... ¡el cliente tiene el poder flaco! (ríe) Si, el cliente tiene la plata. De hecho, yo he visto, igual hay un límite igual que, a veces... por ejemplo... hace poco... tuve que ir presencial a una tienda, a ver algo, que no encontraba lastimosamente en la tienda virtual y me di cuenta de que la gente a veces con... con, por el hecho de sentirse.... el cliente, es difícil igual de entender esta situación, pasa a llevar al vendedor y eso igual como que, eh, no lo paso. Está bien, tú quieres algo rápido, pero tampoco puedes pasar a llevar la misma habilidad de la persona que está trabajando, si a la larga te está ofreciendo un servicio no más. ¿He hablado mucho? (ríe)

**Entrevistador/a:** No, está bien (ríe) Lo que tú quieras está bien. Oye, ¿y cómo te hace sentir esto de cuando a veces no encuentras algo online y tienes que ir a comprar de forma presencial?

**Entrevistado/a 1:** Me frustra, porque claro, uno intenta... (piensa, pausa) eh... ver el... bueno, a la larga uno es nativo digital, pero al menos yo no estoy tan inclinado a las compras online, últimamente si, pero igual me frustra de que... que es la pega de la empresa al final, de que si tú vas a buscar algo online que no esté (alza la voz) y más aún me frustra, pero... es como tragicómico, me sigue frustrando encontrarlo en la tienda física. (Piensa) Porque no estaba en la tienda online, pero a la vez me alegra encontrarlo (ríe). Me frustra no haberlo encontrado en la tienda online, pero después fui a la tienda física y estaba, también frustró, pero a la vez me dio alegría porque lo encontré. Entonces como que... no podi estar... ¡no sé! Es que tiene que haber una sintonía siento yo, entre las cosas, por ejemplo, si te sale un comercial, tiene que haber una sintonía de que ese producto tiene stock, que lo están vendiendo y vas a la tienda y no está. ¿Cómo? ¿cómo es eso? No se justifica, no tiene sentido. Que en una parte te lo vendan y en otra no esté, y después vai a la tienda física y capaz no esté, ¿entonces qué?

**Entrevistador/a:** ¿Es importante, que, si ves el producto, la publicidad de un producto haya coherencia con el stock?

**Entrevistado/a 1:** Claro, claro, le evitai muchos dolores de cabeza al mismo cliente po... porque le das una imagen de que algo está, pero después vas a confirmar a ver si está, incluso en la tienda online y ni si quiera está po, pasando un día de que lo viste (ríe), ¿cachai?

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y qué piensas respecto de eso? Cuando no lo encuentras en ningún lado, pero sale publicidad.

**Entrevistado/a 1:** No... que... Es una, eh, me da una impotencia, porque es una pérdida de tiempo ir a la tienda física... que a veces tu pensai que está y tampoco está. Y ya (ríe) así como el último recurso, ya, por si acaso, ya después (alza la voz) me dejo de molestar, pero tampoco está. Entonces... yo creo que... también es cierto, el tema de ahorrarle tiempo al cliente yo que... que es crucial, y sobre todo ahora, si se ahorra. Tu como empresa, me imagino... no tengo un retail, pero



me imagino que tu como empresa teni que ponerte a pensar: si estamos en este contexto y si ya al cliente le gustaban las cosas rápido, teni que ahorrarle tiempo, segundo teni que darle seguridad, para no venir a la tienda física, y la comodidad y también la seguridad de que esté el producto que está solicitando... (Piensa) PERO si no entendí esa cosa como retail... como tienda... yo creo que no teni... no, no teni como responder hoy en día, al menos por el tema de la seguridad y del stock, ¡no podi estar ofreciendo que no está, no tiene sentido! ¿Ahí ya la gente se enoja po, cachai?

**Entrevistador/a:** Y eso no, no te da, al fin y al cabo, como certeza de que la tienda funcione bien

**Entrevistado/a 1:** Es que esa es la impresión que te dan, por ejemplo, ya no voy a París porque (ríe) una vez pregunté por algo y ya estaba... estaba comprándolo, de hecho, no era online, era presencial, pero ya lo estaba comprando y después me dicen que no... no hay, ya estaba en caja, estaba comprando y después me dicen, no, no, no hay, entonces... no, de hecho, yo París lo encuentro uno de los servicios más atroces que hay, al menos acá. (Ríe) No sé, no me gusta la... la atención. Es que quizá es por un tema aparte también, porque yo hice la práctica ahí, de administración po, entonces como estaba en gerencia yo veía lo que pasaba, veía los problemas internos y al menos yo puedo decir que París no es muy bueno... (ríe)

**Entrevistador/a:** Ah ya, ya, desde la experiencia

**Entrevistado/a 1:** Claro (ríe), desde la, la interna, ¿cachai? Pero... en cuanto a, a, a... la logística, claro, las cosas están, pero la... la atención de las personas, a veces, ni si quiera se... No, no voy a hablar más de eso (desagrado), así que no...

**Entrevistador/a:** Bueno, pasando a otro tema que igual tiene que ver con este tema de las compras, (Pregunta 4) Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra? ¿qué haces tú desde que cuando ves que necesitas comprar algo o te nace el deseo de comprar algo en el retail online? ¿cómo haces el proceso de compra?

**Entrevistado/a 1:** O sea, ¿qué hago yo en mi tiempo libre?

**Entrevistador/a:** No, no, ¿qué haces tú cuando te surge la necesidad de comprar algo? ¿cómo haces la compra?

**Entrevistado/a 1:** ¿En qué pienso primero... al momento de pagar?

**Entrevistador/a:** Cuando tú, cuando ni siquiera sabes que vas a comprar, pero no sé, necesitas un polerón, por ejemplo. ¿qué haces?

**Entrevistado/a 1:** ¡Ah! ya, ya, entiendo tu pregunta. O sea ¿cómo cuáles son los pasos para seguir para comprar algo?

**Entrevistador/a:** El cómo te preparas como parar comprar algo.

**Entrevistado/a 1:** Claro... eh, googleo, si googleo, googleo. (Pausa) Ahí yo creo que pesco más el celular, de repente, que el computador, mira, es medio tragicómico igual. Pesco el celular a veces por comodidad para ver... lo que...eh... o que a veces compro, pero después compro en el computador. (ríe)

**Entrevistado/a 1:** Pegó una lookeá, y si no lo encuentro, ya ahí, filo... filo. Después busco en el computador, quizás como te decía anteriormente, pero por lo general, busco en el computador, pero lo más fácil, a la mano, celular. Eh, vamos a ver qué está, es como lo que teni a la mano po, ¿cachai? A veces tengo la necesidad de comprarme algo y ando en el mismo centro... voy a ver si está po, está, ah no está, no voy a comprar, ando en el centro. Pero veo en el celular, ya, puede ser y me queda a la mano... pero, inmediatamente, el celular, al menos que tenga el computador, pero obviamente busco, busco. Y no busco tanta referencia... yo sé que es fuerte también el boca a boca, pero creo que... eh... al menos en mi forma de ser, prefiero buscar yo las cosas a que la gente me diga que... eh... quiere, o por mucho que me digan que la hayan usado, si yo no lo vi que lo usaron, no, no me interesa la opinión. Quizá por algo también nunca más lo usaste (ríe). No... no te gusto po, y queri que también me lo coloque, entonces no (ríe).

**Entrevistador/a:** Oye, y en comparación a como te preparas cuando compras online a cuando compras presencial, ¿qué cosas haces de diferente?

**Entrevistado/a 1:** Eh... pucha... a ver... (piensa, pausa). Lo que hago de diferente es que yo se al menos cuanto tengo en la... cuenta, cuando compro online sé cuanta plata tengo, también considero el costo del envío y eso.

**Entrevistado/a 1:** En cambio, cuando compro presencial, salgo con la plata, pero a veces como que... eh... no sé... (ríe= yo tengo la sensación de que, que cuando voy presencial, tengo la tentación de comprar más cosas que online, porque online como que lo que tengo en mente y eso no más voy a comprar. Pero lo que pasa... mira con los lentes me pasó, mira, si tu vas a comprar lentes, verás solamente categoría de lentes. (Pausa) Y vas a comprar un lente que te guste, uno que cubra tus necesidades. Y si tu vas a la tienda es diferente, la transacción es diferente, porque tu puedes ir a comprar algo, unas zapatillas, pero en la misma parte de zapatillas... te

venden calcetas. Entonces tu no te puedes... eh... es milimétrico... de segundos: zapatillas, ¿ah! ¡Pero mira, esas calcetas... uh! ¿Y ese short? La venta cruzada que le llaman. Ahí te la... el mismo vendedor influye mucho en eso, cuando te dicen, oh, y esas zapatillas, mire tengo... si se lleva estas zapatillas podría llevarse esto con oferta... ¿Entonces yo tengo la sensación de que presencial voy por una cosa y compro unas cosas más, cachai? Pero, por ejemplo, no sé si a ti te ha pasado también, voy a comprar un producto... online, por ej, una silla y no te vas a encontrar un... es difícil que te encuentres, no sé, un escritorio... (duda) si vas a comprar solamente una silla gamer, solamente te sale una serie de sillas gamer, es difícil que te salga un escritorio... pero como que está muy focalizado, encuentro yo... las búsquedas... online, por ej, si te vas a comprar unas zapatillas, tu te vas a la sección de zapatillas, y ahí te salen todas las zapatillas, pero si tu queri comprarte una calceta, teni que irte al accesorios, o como ir a un desglose. Cuando tu vai a una tienda ves zapatillas, calcetas, polerón, vei todo en una panorámica y ahí es donde te tiente a comprar otra cosa. Entonces ahí voy como con un poco más de plata, a eso quería llegar (ríe), uno sabe lo que va a comprar, pero mira por si acaso me voy a llevar un poleron (enfatisa).

Entrevistador/a: Como ya te conoces, haces eso.

**Entrevistado/a 1:** (Ríe) Si saben cómo me pongo, pa que me invitan, así como comprador digo...

Entrevistador/a: Oye, y cómo te sentiste con esto de cambiar a comprar online, cuando tuviste que decir "tengo que comprar online.

**Entrevistado/a 1:** Yo me sentí bien, y... y... gratificante, cuando me llegó el producto.

Entrevistador/a: ¿No antes?

**Entrevistado/a 1:** ¡No!, antes no... antes no.

**Entrevistado/a 1:** ¡Ah! Ahora me acordé, compré un Scooter y se me rompió una rueda y... ¡oh! Si fue muy chistoso (ríe) Eso fue uno de los puntos también, antes de comprarme los lentes. Es que esto es muy chistoso (ríe) Fue antes de comprarme los lentes, es que tuve un Scooter y ya el hecho que... se le rompió la goma, entonces lo que yo hice fue, mira, mira esto fue lo que hice: yo recorrí por todo Talca para ver si habían de esas ruedas... (piensa) no había, fui a la 2 sur, para allá para arriba, por donde están los repuestos de automóviles, a ver si había, por si acaso dije yo, por si había una rueda, no la encontré. Y fui a Hites también, presencialmente, arriesgándome también, fase 2 y había repuestos, pero ya... los botaron, ¡los botaron po! ¿Y yo buscando por todo Talca buscando repuestos y... por qué no me los dieron? Y me dicen, sabe lo botamos ayer, ¿por qué no vine ayer? (ríe) me los hubiese hasta dado. Entonces lo que hice fue buscar en internet Scooter, y después... busqué... eh... los repuestos de Scooter, y esta es una experiencia súper mala... Me metí a Mercado Libre, el del... del logo amarillo ¿verdad? Me metí ahí, lo vi, online. Y ellos tienen una propia pasarela de pagos, y dije ya, bien, vamos a probar algo nuevo. Yo vi el producto, era la... ¡te juro Tomás! Eran las mismas características... de la rueda, las mismas... Yo las veía y eran las mismas, eran las mismas. Yo no sabía las dimensiones de las ruedas del Scooter roto, pero yo las veía, visualmente, el mismo diseño, todo, todo. La dimensión, ya es la misma, y uno que no entiende mucho de dimensiones (ríe). Yo la compro... es que Tomás, es que esto es lo raro. En el comercio online a veces te venden algo y te venden otra cosa, y, de hecho, ¡yo vi el Scooter y era el mismo! Te muestran el Scooter, la rueda. Mismo Scooter, misma rueda, mismo modelo, compré una unidad de la rueda. No sé de a dónde venía, de china parece... se demoró... como 15 días, y tocan la puerta, de... Correos, no, de Chilexpress era, si, esa logística usa. Y llega la cuestión...

Entrevistador/a: ¿Chilexpress es una empresa de reparto?

**Entrevistado/a 1:** Justamente, una empresa de reparto, al menos, la usan... como te decía... por Starcken me llegaron los lentes, Chilexpress me llegó la rueda. Y... y me llegó (pausa) y yo la abrí, y era una ruedita de... eh... cachai las bicicletas, ¿las de niños? ¿No vei que les colocai las rueditas chicas? Era como una cosa así (ríe) y la rueda, era más grande, la que estaba mala y la que me llegó era como  $\frac{3}{4}$  de la rueda. Y yo dije ¿a quién le reclamo? ¿La cuestión ya está pagada, pero... a quién le reclamo? De hecho, me di el tiempo, es que soy tan picao pa mis cosas, me di el tiempo de reclamar, no m respondieron y... en su política decía que, si no, no te gusta, te lo devolvemos... algo así estaba y no me devolvieron nada. Pregunté y me dijeron que no, que no... ya había pasado el tiempo, y yo dije, pero oye po, si no es lo que me sirve... es que no me respondían, y fue como ¡ah! Ya, ya, ándate a la chucha, pero esa fue mi peor experiencia. Mira, el producto me llegó, pero no era el producto que esperaba, entonces... mira, y de hecho me funcionó porque el... el, el pasador era el mismo (ríe) al menos era el mismo, pero la rueda era más chica, entonces era una vergüenza y ahí se te va quitando la desconfianza, o sea, la experiencia también, las experiencias que vas teniendo, experiencias malas.

Entrevistador/a: ¿Y para ti han sido experiencias más buenas o malas?

**Entrevistado/a 1:** Esa ha sido la única mala, he tenido como 4 compras online, comprando los cursos que te decía, los lentes, la pizarra y otras más que seguro se me quedan en el tintero, pero no las recuerdo ahora... y... esa cuestión de la rueda de bicicleta, Scooter. Funciona, pero se ve rara, pero funciona, es funcional. Uno esperaría que lo que ves es lo que te llega, por algo estai pagando todo... todas las cosas y eso.

**Entrevistador/a:** Oye, y delante me comentabas también el medio de pago, (Pregunta 5) ¿de qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?

**Entrevistado/a 1:** ¿Independiente del contexto en dónde esté?

**Entrevistador/a:** Online

**Entrevistado/a 1:** PayPal, PayPal... PayPal es... una vez igual pagué con vale vista, con la cuenta rut y todo eso... pero es raro, más allá pagar cuentas con amigos (ríe) ¿cachai? Pero... la, la eh... no sé

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es pagar con PayPal?, ¿cómo se hace?

**Entrevistado/a 1:** Sabes que... eh, mira, primero que todo teni que tener una cuenta, una cuenta rut, ya, que ese es el tema, hay algunos comercios que no te admiten la cuenta rut, entonces PayPal. Tú usas un intermediario que se llama... eh... Tenpo, ese intermediario hace la solicitud de un cambio de divisa, la plataforma Tenpo y ese cambio de divisa, teni que hacer... gira todo a la cuenta de PayPal, por ej, y teni que pescar ese número de cuenta, número de serie, ya... y el banco al que teni que depositar, por ej yo tengo cuenta Rut de banco estado a la BBVA, ahora que me acuerdo, y... y... lo único que hace es pasar de pesos chilenos a dólares, como decía, ¿cuál es la ventaja? Es que a veces te sale más barato y a veces más caro, depende... la... el costo del cambio de moneda, pero, pucha, de por sí siempre me he ido como ahí no más, no es como que sea tan barato, siempre el tema de la comisión, pero esas cosa como que no las... no las... no me duele si yo sé que me va a funcionar la compra, no me duele pagar 300 pesos cuando estoy pagando, estoy haciendo un cambio, de no sé, 15 dólares, de 20, de clp a usd, no me duele porque tengo la seguridad, como PayPal me ha dado confianza y además es como súper universal, no tiene como muchos problemas y no me limita comprar cosas.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tienes que hacer cuando pagas con PayPal? ¿Algo en específico?

**Entrevistado/a 1:** Tienes que crearte una cuenta, crear una cuenta primero que todo, es como anexa a... a cualquier otra, a un intermediario, como Tenpo, y eh... una cuenta, te salen los dólares, transacciones, compras, devoluciones también, incluso cancelaciones de los productos, te creas una cuenta y ya estás, de hecho, como la tienes asociada a tu cuenta... a tu cuenta rut, tu el correo que tengas en la cuenta rut, va a estar también asociado a PayPal, entonces cualquier compra que tu hagas, tanto en la Cuenta Rut como de PayPal, te va a llegar al mismo correo, cualquier compra, revocación, cancelación, información.

**Entrevistador/a:** Y cuando tienes que ir a pagar, ¿cómo se hace? Para confirmar las compras

**Entrevistado/a 1:** Ah ya, te entiendo, mira, por ej, quiero comprar por PayPal y voy a comprar algo, me voy a las pasarelas disponibles de pago, y me dice PayPal, le pongo esa opción, usuario, contraseña y como ya están todos los datos guardados en mi tarjeta, aceptar y ya se compró (ríe) así de simple. Y desde mi punto de vista, es uno de los aspectos también de que... eh... es otro factor de lo que me motiva a mía comprar con PayPal, ¿por qué? Porque por ej, con Cuenta Rut, es un cacho encuentro yo por pasar por tantos procesos, tu deci ya, me está lateando... son muchos pasos. Por eso te decía que estamos en la época de la inmediatez, si ya te demoraste en encontrar los productos y te demoras en... te va dando pasos, pasos y pasos en comprar la cuestión también, que teni que confirmar y la cuestión, bueno, agradecido de que existan las cookies en los navegadores que te guardan los datos, pero con PayPal ya viene de atrás, ya está todo listo, pero si la forma de pago se demora y se demora, ya te termina cansando, si queri tener la cuestión en la casa, sobre todo cuando teni claves... no me gusta repetir el proceso tantas veces, loco, si se puede simplificar, háganlo, la gente se lo va a agradecer.

**Entrevistador/a:** Acabas de mencionar algo, las cookies, ¿qué son?

**Entrevistado/a 1:** Son... ¿cómo te lo puedo decir? Son como formularios que tiene cada navegador, guardan datos... Como te iba diciendo, son datos que se guardan en el mismo navegador para que tu no estés colocando tus contraseñas, tus... nombre de usuario de forma repetitiva, entonces... ¿qué sucede? por ej, cuando tú te metes a Facebook ya te salen tus datos ahí porque es tu computador, tu cuenta y si tu teni una cuenta asociada a todos tus dispositivos te van a aparecer a ti, entonces te va a ser más fácil entrar, ahora, por ej, si yo quiero ingresar a PayPal desde mi computador... o desde mi celular, como yo ya lo tengo, va a ser mucho más fácil entrar, no tengo que colocar el correo largo que tengo y ni si quiera recordar mi contraseña, cuando a veces es muy complicado (pausa) manejar... contraseñas, porque a veces te dice que tienen que ser

diferentes a una que ya colocaste (ríe), esas son las cookies, son los datos que se guardan en el navegador para que después tu puedas ingresar a portales que te soliciten ingresar con un cierto tipo de credencial, es más para la fluidez al momento de navegar... y me gusta, eh, ya sea para meterte a una red social, para comprar.

Entrevistador/a: ¿Sin las cookies sería como más complicado?

**Entrevistado/a 1:** (Piensa) Sí! Sería una... una lata estar metiendo credencial a cada rato, aunque... no sé...

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes cuando estás pagando online? Al cancelar con tus medios de pago

**Entrevistado/a 1:** ¡Poderoso! (ríe) Pagando online me siento poderoso... y no sé... es como que... no tuve que hacer nada y que me llegue... es como... eh, me siento como... Es media rara la analogía, pero, imagínate tú, tienes la plata, haces dos click... En este caso, aguante PayPal (ríe) y te llega la cosa a la casa o lo que tú compraste, lo que tu viste, es lo que te llega, ¿cachai? Entonces como sentir un poder, quizá, imaginario, de decir: por ej, si compro un producto, hago esto y me llega a la puerta de mi casa y yo sin hacer nada (alza la voz), cuando a veces tienes que ocupar de tu tiempo para algo presencial, para comprar algo, y tienes que darte el dolor de cabeza de buscarlo... dando vueltas y vueltas, si es que no lo encuentras en la, en primera instancia, ¿cachai? Entonces como, puede sonar hasta feo... lo admito, pero es como si yo fuera un rey y los que vienen a dejar son como la servidumbre, si este es un... un reino y yo fuera el rey, los que trabajan, los que vienen a dejar las cosas a mi casa, el que tiene que ir a dejar, es como si fuese la servidumbre. Eso es como... media rara la analogía, pero así a veces me siento, ¿cómo con tanto poder (ríe) cachai? En vez yo tener que ir, para allá (se queja) a darme una vuelta, aunque a veces si me gusta... Eso no me hace sentir poderosos (ríe), me hace sentir como la servidumbre, porque tengo que trabajar más de lo que podría, pero a veces se justifica porque a veces hay cosas (duda) es que a veces no sé, como te decía, lo que tu veí en la... en la, en la tienda virtual no es muchas veces lo que ves en la tienda física, sobre todo cuando todo está centrado en Santiago, a veces si tu... de hecho a veces hay tiendas acá en Talca que no tienen ni tienda virtual, que igual se consideran tiendas estando en la 1 sur, porque son como tiendas clásicas... Tricot, Bata, pero como que todo está centrado en Santiago, peor a veces es necesario venir pal centro. (ríe)

Entrevistador/a: ¿Cuándo es necesario ir al centro?

**Entrevistado/a 1:** Cuando el dinero me sobra (ríe) cuando tengo hartito dinero y quiero como... y no, y quiero como comprarme, quiero gastar plata en mí, quiero regalarme. Antes, cuando trabajaba en el verano... tenía harta plata.

Entrevistador/a: ¿Por así decirlo la compra online es para algo más específico y la compra presencial para varias cosas?

**Entrevistado/a 1:** Claro, algo más... algo más puntual, pero por ej yo voy, me gusta venir a presencial cuando... cuando tengo plata cuando me paro y digo, sabi que me gustan esos zapatos, ya, giro para acá, están bonitos esos pantalones, ya me los pruebo y tengo la plata, ya ahí, ahí lo llevo. Y de hecho la sensación también es un punto de que nunca va a llegar lo online... hasta ahora, porque cuando tu vas a lo presencial tú te lo puedes probar, puedes sentir la sensación, puedes palpar o ver, literalmente, la calidad al momento, por ej, de un zapato, de doblar el pie y saber cual es la sensación, en virtual no, imposible, por ahora, hasta ahora... pero es una de las ventajas.

Entrevistador/a: Oye, y a diferencia de la compra presencial, cuando concretas una compra presencial, ¿cómo es? ¿Cómo se hace?, ¿qué es para ti comprar presencial?

**Entrevistado/a 1:** ¿En términos de la transacción?... Es una pérdida de tiempo también (ríe) porque a veces, a veces, porque tú interactúas con una persona y la persona, la persona tiene carácter, tiene... ya viene con cosas de la casa incluso y depende como te la toques, te va a responder, a veces no te quiere atender y no te atiende, se demora, lo hace a propósito al atenderte. Por eso, Falabella aguante (ríe), voy generalmente ahí porque no me pasa, cuando tengo que comprar algo presencial, pero por ej... no sé, virtual, si... ya tu sabi que no hay nada, todo más frío... pero tu sabi de que se está haciendo la pega, pero no hay una persona detrás como que... ya me espera un poco, pero se demora como 10 min, cuando podía haberlo hecho en 5 o con cara, mala cara, vienen con cosas detrás anexas al trabajo cuando te atienden e igual es fuerte esa cuestión porque son personas también po, pero transmiten de que están mal po (ríe, queja).

Entrevistador/a: ¿Eso a ti te genera una mala sensación cuando tienes que pagar a la compra?

**Entrevistado/a 1:** ¡Claro, uno es tímido... claro! Típico comentario, ¡pero weón!, ¿cambia la cara, estai atendiendo... te recuerdo que tu trabajas en un puesto que atiendes personas (ríe) ¿cachai?, Pero tú no podí decirle eso, en cambio en virtual no te pasa, tú no ves, de hecho, tu imaginas que interactúas con un sistema no más, que no hay personas detrás.

**Entrevistador/a:** Me mencionabas que has tenido algunas decepciones, problemas dificultades, (Pregunta 6) ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?

**Entrevistado/a 1:** Eh... me dan ganas de quemar la empresa (ríe) con la rueda, con la rueda (ríe). Y ahí igual te vienen los prejuicios también, puede que a ti te tocó mal, por ej en mi caso, la rueda, quizás fue esa ocasión, pero para una, como dicen también... para una primera impresión no hay segunda oportunidad, si me funcionaste mal a primera, difícilmente voy a volver a ti, aunque seas un intermediario como lo fue Mercado Libre, con el... con el productor o el que vendía, el producto chino de la rueda, no, no, yo incluso... es que ese es el tema, hay muchas personas que no reclaman, pero yo reclamé y no me resolvieron el problema, ¿cachai? Yo les dije oye tengo este problema, no es esto. No, ya terminó el plazo, no se puede, no... ¡ah ya! Me dieron ganas de quemar el sistema, así.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo has hecho para sobrellevar esas dificultades y problemáticas?

**Entrevistado/a 1:** He ido a terapia... (ríe) No, no he ido a terapia (ríe).

**Entrevistado/a 1:** Es que ese es el tema, y ahí viene el boca a boca, no, pero, yo castigo hablando de forma despectiva de lo que me pasó, no digo, intento ser imparcial, no digo que la plataforma sea mala, mala, pero yo digo, ¿sabes qué? si tu tienes que comprar algo, al menos no compres ruedas (ríe). No, como talla, pero... eh, ten cuidado porque a veces lo que tú ves, no es necesariamente lo que te llega, pero... eh... si tuviese que recomendar también, es que hay también pega fuerte el boca a boca, porque hay gente que lo considera hartito, como te decía yo, a veces no lo considero mucho, si me sale bien, me sale, pero no me gusta guiarme como por las demás personas, de la información de ellos, no, no.

**Entrevistador/a:** ¿y por qué no?

**Entrevistado/a 1:** No sé... es que... (pausa) a veces siento que la gente... no sé, no sé cómo te lo podría explicar, como que la gente te... te quiere vender la pomá, como que, sin saber, la gente a veces habla sin siquiera a ver pasado por esa experiencia. Yo te lo digo desde mi punto de vista porque me pasó la experiencia, si tú me preguntas, o te hago la contraposición, si tu eres el entrevistado y yo soy el entrevistador, y tú me dices, como, tú a qué... yo te pregunto a ti... eh, ¿qué pasarela de pago te gusta? No, me gusta tanto, yo primero que todo, ya, elije cualquiera menos la que me tocó, sería un poco objetivo, pero hay gente que se cierra con eso y dice no, es mala, y yo por eso intento evitarla y a veces es chistoso porque es gente que ni siquiera a utilizado esa pasarela, entonces... como que la escuchó, y dice no, no, pero pienso y digo, no espérate un poco y veo de dónde viene y si me sirve, ya, vale. La fuente, depende, a veces no depende lo que se dice sino quién lo dice, eso también.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuándo hay problemas en el proceso de compra, ¿qué piensas?

**Entrevistado/a 1:** Que me cagaron (ríe) No... no, es que, por eso, eh... es, es complejo, complejo, cuando... no me ha pasado, pero, eh, a veces se demoran más, lo que me pasó con la pizarra, ese fue el caso, pero no había pagado antes, si hubiese pagado antes (piensa) ya me hubiese preocupado... pero...eh... el tipo me dijo va en camino y ahí recién me paga, yo creyendo de buena fe, creyendo en él.

**Entrevistado/a 1:** Y... eh... ya... tenía que llegar, del va en camino llegaba en dos días y... pasó como una semana, le dije no la quiero más, pero llegó y bueno ya, pagué y todo. Me imagino también en la otra posición, sobre todo cuando es mucha plata te preocupa, demasiado, demasiado...

**Entrevistador/a:** Ese es como el tema más importante

**Entrevistado/a 1:** La confianza... yo creo que a las personas... a mí también, todavía estoy en ese cuadrante en que me cuesta confiar en lo que, en lo que veo y en lo que me va a llegar al final, ¿cachai? A muchas personas yo creo que les pasa eso. También pasó mucho con el tema de las... de las, me acuerdo de mi mamá, le costaba... el tema de las transferencias, como dato, cuando decían, no te transfiero, te transfiero, mi mamá decía: No, pásame la plata en la mano. ¿cachai? Como esa, esa cultura... no sé si hay que sacarla porque a la larga no es mala, pero por lo tiempos que vienen hay que al menos saber ocupar ambas formas, y también incentivar a la gente a utilizarla también dando a entender que hay otra opción más allá de lo que tradicionalmente se conoce, te puede ahorrar mucho tiempo, pero también te puede dar un dolor de cabeza, porque a veces te pueden hasta estafar o simplemente... te llega otra cosa (ríe).

**Entrevistador/a:** Y si hubiese dificultades o problemas a futuro de cualquier tipo cuando compras online, ¿cómo los afrontaría?

**Entrevistado/a 1:** No sé... no sé cómo reaccionaría... Es que (piensa) como te digo, tendría que estar en la situación, pero... eh, uno de los puntos para evitar eso, ya... es como, usar solamente lo que me ha resultado hasta ahora, que es PayPal, ya que he leído que se hacen responsables y

leí sus términos, políticas y condiciones, y se hacen cargo al menos de cierta parte de lo que estás comprando. Es más estricto (enfatisa) el diseño de la compra, pero no sé... si me... como te digo, tendría que estar en la posición para saber, bueno, en su defecto ir al SERNAC, pero yo sé que aún así como estamos en Chile, se va a demorar eso... Sobre todo, en lo online creo que se demora más, sobre todo cuando son de afuera, pero por ejemplo el comercio presencial ahí como que son un poco más pesados, son más rápidos, al menos yo lo percibo así.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué lo percibes así?

**Entrevistado/a 1:** Porque de afuera son otras cosas, porque si tú, por ej, si llegó el SERNAC de Talca y coloca una, no sé, una denuncia o algo de que fui mal atendido y no era lo que yo esperaba, no les cuesta nada, de hecho, vienen presencialmente, valga la redundancia, a la tienda y todo, es como la inspección del trabajo, viene y todo, si estás trabajando y te tratan mal, vienen y listo, es como lo mismo para el consumidor, vienen presencial, pero si tu estás comprando en una organización de afuera es muy difícil eso... ¿cachai? Por las políticas mismas del otro país en el que está la otra empresa, ¿cachai? Entonces no son, quizá hay un conflicto de políticas de compra y venta... me imagino... pero no es lo mismo, yo creo que por esos aspectos yo pienso que es más rápido el tema del reclamo presencial, aunque a veces no mucho pero dentro de lo que se considera rápido, es más rápido que en cuanto a online, ahora si es una tienda de acá, loca, puede ser más rápido, puede entrar por ahí, pero si es de afuera que es en donde normalmente, eh... no sé, bueno, cuando digo normalmente son como 4 veces (ríe), dos cursos, ¿cachai? Ahí yo creo que entra el conflicto, aunque hasta ahora no he tenido problemas con eso.

**Entrevistador/a:** Pregunta 7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?

**Entrevistado/a 1:** Esa es como la pregunta... crítica (ríe) como para cerrar así, me imagino al tiro. Eh... yo prefiero comprar (piensa), ¿puedo dar dos puntos de vista?

**Entrevistado/a 1:** Prefiero comprar online cuando tengo que comprar algo específico y prefiero comprar presencial cuando quiero comprar (piensa) algo que no sé qué debo comprar, cuando lo voy a ver en el momento. Si yo tengo una necesidad específica... me va a costar, al menos yo creo que es así, me va a costar mucho tiempo, no sé, dolor de cabeza, buscarla en las tiendas, ahí yo la busco en internet, es específica, esto busco y esto encuentro, si es que lo encuentro, sino obligado a... eh... eh... presencial, pero cuando... a lo que voy yo, eso es compra específica, necesidad específica, pero cuando yo quiero (piensa) darme el gusto de comprarme, por ej: lo que siempre hago, ropa para mí, yo creo que... no es llegar y comprar los, los productos, como te decía, no es lo mismo sentirlo, saber que te queda bien, a que... eh... la tienda física es más, como te decía, cuando, no sé si tomaste atención, cuando voy a comprar presencialmente cuando no sé lo que quiero comprar, no sé si eso te induce para dónde voy, cuando tengo plata, para darme el gusto, irme a comprar esto, eso otro, mezclarlo, oh, me queda bien, entonces me lo llevo, pero por otro lado la tienda... eh, online, para mí es más específico, lo que te hablaba, no es, no compré, cuando compré una pizarra no compré los plumones, no compré también el colgador (ríe) o el borrador, no, la pizarra no más. Cuando compré los lentes no compré... eh, algo adicional, el pañito, no, los lentes no más, pero si yo voy a comprar algo, eh, presencial, es cuando, no es que me sobre la plata, pero cuando tengo plata me gusta darme ese gusto, que es una vez al año... no (ríe). Aunque anda por ahí, dos o tres veces al año, pero compro por ahí, pero... para sentirme libre, como, no necesito que alguien me venga a dejar algo a la casa, yo lo vengo a buscar porque me vine para el centro a gastar plata, ¿cachai? A darme ese gusto, ahí es cuando yo vengo presencial, no podría decirte quizá que es mejor, porque los dos son buenos desde el punto de vista donde uno se sienta más cómodo y por donde se mire, depende de las necesidades de cada uno.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuándo es bueno comprar presencial y comprar online?

**Entrevistado/a 1:** Eh... cuando, como te decía, en este contexto eh... según el contexto, por ej, no voy a comprar, yo... desde que empezó la pandemia no me he ido a comprar ropa porque te da resquemor po, la gente toca las cosas... te da resquemor, pero... he tenido la ropa del año pasado, ¿cachai?, pero... evito... He ido a ver, no para mí, para otras personas y arriesgándome también, pero ver, literalmente ver, ni siquiera tocar, ¡me da cosa! (ríe). Lo que antes pasaba era que pasaba la mano por todos lados, ya no, ¡no! Los zapatos yo diría que ahí sí, pero la ropa, no.

**Entrevistador/a:** ¿A futuro cuál cree que va a usar más?, ¿o seguirás teniendo esta tendencia que me explicas?

**Entrevistado/a 1:** En mi caso, personal... eh... a mí me gustaría que siguiera la tienda presencial, pero es evidente que va a cambiar eso, porque, yo creo que sí lo hacen bien, si, va a cambiar, si tienen la, la... eh... si el retail tiene la capacidad de tomar lo que está pasando con la pandemia, que ninguno estaba preparado para el delivery, literalmente, algunos lo han hecho (piensa) menos peor que otros, pero ninguno bien, bien, un poco algunos porque lo tenían implementado de antes,

pero ahora se están dando cuenta de que hay que apuntar por ahí, y ahí yo creo que van a implementar otro sistema que si te queri comprar unos zapatos realmente te los podai probar o simular, lo que hizo Falabella en su momento, simular los espacios y los muebles para visualizarlo en tu casa, ya es una ventaja, es un plus poder hacer eso, es un valor agregado que le das al cliente, yo creo que ahí deberían apuntar. Mira yo creo que, seguramente, quizá, en 100 años más o 50, puede que ya no van a haber tiendas físicas.

Entrevistador/a: ¿Por qué piensas eso?

**Entrevistado/a 1:** Loco, todo está siendo como tan... tan cambiante, me, me imagino que no van a haber tiendas, no sé, algo me dice, no te podría dar como un (piensa) esa una, una suposición no más, me imagino... intuición diría, intuición, algo va a haber, va a haber algo de que tu vas a poder, eh, loco, no sé, por ej, un teléfono, ayer vi que te identificaba si tenías algo en algo ojo, como... un problema, una enfermedad o no, un teléfono... imagina donde vamos avanzado, y yo creo que las tiendas no van a ser físicas, va a haber algo más, si hay hasta drones que te van a dejar algo a la casa. Podrían darle una vuelta eso, no necesariamente te voy a dejar las cosas a la casa, pero quiero que tú te pruebes algo antes, sin antes comprarlo, lo que te decía, por ejemplo, de Falabella con el simulador, no es tan futurista, ¿cachai? Si ya lo hicieron con muebles, pueden hacerlo con ropa, creo que ya lo hacen... pero podrían darle una vuelta, quizá un poquito más sofisticada. Estas tiendas del centro van a volar todas, van a perder el valor (ríe).

**Entrevistado/a 1:** Si no te meti al negocio online, no eres negocio, esa es como la conclusión (piensa). Igual a algunos les gusta eso, a algunos no, pero hay que adaptarse.

Entrevistador/a: ¿Al final como que las grandes tiendas, las grandes masas son las que crees que mandan?

**Entrevistado/a 1:** Claro, de hecho, ya por ej, Amazon ya te cambió el modelo de negocio y compite con Walmart, ya no hay vendedores, es todo automatizado, solamente cámaras. Imagínate (ríe), ¡Walmart no sabe qué hacer!... Impensado en su momento, algo que hace cien años era imposible... ahora es común.

Entrevistador/a: ¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? Algún comentario que quieras dejar.

**Entrevistado/a 1:** Eh... no, no... ¡Ah sí! Puede ser (Piensa). Creo que... deberían... eh... deberían, no sé si hay más personas que van a escuchar esto, solamente para fines académicos. Deberían arriesgarse igual, vale la pena, yo creo que los beneficios son más grandes que los riesgos en los que puedas caer, ¿cachai? Por ej, la comodidad yo creo que es algo importante también, la rapidez más aún, y el tema de pasar, como te decía... del sentir las cosas, imagínate fuera de contexto de pandemia también, de sentir las cosas, de ponértelo, de saber si te queda bien o no, no sé cómo lo pueden solucionar porque hasta ahora no sé si hay algo parecido, donde te puedas... literalmente de sentir eso de forma virtual, sentir las sensación de lo que estás tocando, si te queda bien o no, pero yo creo que vale la pena dar el paso, por muy cerrado que seas de comprar tradicionalmente, vale la pena dar el paso, son más grandes los beneficios que las desventajas de hacerlo, yo creo que esa sería mi conclusión.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

## Anexo 7: Transcripción de Entrevistado 2

Entrevistador/a: Ya solo para confirmar, eh... ¿Tú aceptas ser grabada en formato de audio en esta entrevista?

**Entrevistado/a 2:** Sí, acepto.

Entrevistador/a: Ya, recordarte que, si te sientes incómoda en algún momento, tú puedes decirme qué paramos y no hay ningún problema.

**Entrevistado/a 2:** Bueno, no hay problema.

Entrevistador/a: Ya comencemos. Pregunta 1: Cuéntame, ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas?

**Entrevistado/a 2:** Ya eh... antes de la pandemia en general hacía las compras presenciales, las que podía (risa nerviosa) eh... porque antes no... no habían como sistema de delivery y esas cosas.

**Entrevistado/a 2:** Entonces lo que había que hacer era ir a la tienda independiente de la tienda, que sea supermercado o en su defecto multi tienda, etc, etc. y comprar directamente era la única forma, ir a malls o lugares así, no, no había otra manera de poder hacer lo que fuera más rápido en realidad.

Entrevistador/a: ¿Tú crees que no había otra manera?

**Entrevistado/a 2:** Probablemente si había otras maneras (risa nerviosa), quizás en su entonces uno desde la desde la ignorancia quizá o de la poca importancia que le podía dar al tema, como que le salía a uno mucho más fácil ir y comprar directamente... eh... hay otras maneras... probablemente habían otra manera en ese entonces, pero uno no lo hacía simplemente. Yo creo que eh... como dependiendo igual del rubro, porque yo creo que, por ejemplo, los lugares como de comidas o cosas así, yo creo que en eso se implementaba el DELIVERY, obviamente. Pero los lugares como multi tienda o cosas así, quizás en ningún momento se me ha pasado por la cabeza este... el tema de que vinieran a dejar las cosas de la casa, la verdad, como por ejemplo comprar en Falabella cosas así y que te vengan a dejar a la casa. La verdad es que no.

Entrevistador/a: ¿Y cómo hacías tú estas compras presenciales?

**Entrevistado/a 2:** Iba directamente a la multi tienda bueno, dependiendo del rubro, en el caso por ejemplo de la multi tienda, iba directamente si quería comprarme algo ropa o quizás no sé cualquier cosa así... iba y directamente la compraba porque me la podía probar y todo. Si era supermercado, por ejemplo, iba directamente compraba etcétera. En este caso, por ejemplo, yo vivo en el campo, tenía que viajar a Curicó al lugar que me quedaba más cercano y ahí ir a la tienda y comprar. Emmm... y en el caso de Talca, también dirigirme a los supermercados más cercanos o cosas así, poder tratar de... de comprar.

Entrevistador/a: Tú me comentas que vives en el campo, ¿es un sector difícil que tú puedas acceder a comprar?

**Entrevistado/a 2:** Difícil en locomoción no, es un sector súper fácil, de hecho no es campo, campo, pero le falta mucho, mucho en temas de urbanización y de en el sentido de... de tener más supermercado. De hecho, no hay supermercado, no hay que no hay banco como otras ciudades donde por último hay un servicio estado o una cosa así y nada, no hay nada de eso. Entonces lo único que uno accede son a negocios de barrio. Eh... y uno que otro que ahora por el... por la pandemia, se puso uno que otro como mini Market más grande, que son más grandes que los negocios de barrio en temas, por ejemplo, de comida, que es lo principal (ríe tímidamente), a veces siempre es un problema, porque acá no hay como lugares de comida rápida ni nada de eso. Entonces igual si uno quería comprar, no existía Pedidos ya no existe Uber Eats, no existe nada.

Entrevistador/a: ¿Y en tema de retail ocurre lo mismo?

**Entrevistado/a 2:** En retail no hay nada, absolutamente nada. O sea, recién ahora en la pandemia se puso una boutique, se llama pero es carísima y es como abren un horario no más en particular, pero en tema de retail nada, no hay nada cercano, habría que viajar a la ciudad más cercana que Curicó.

Entrevistador/a: Pregunta 2: Ahora puedes contarme un poco sobre el momento cuándo pensaste en tener que comprar online...

**Entrevistado/a 2:** Lo que pasa es que bueno, como algunos saben, yo estaba en Alemania cuando empezó la pandemia. No estaba recién empezando todo acá en Chile, entonces en ese entonces, como que la verdad no se me ocurrió y mi primera compra fue cuando volví de Alemania y tenía que comprar algunas cosas y... y ahí fue como ¿y cómo han comprado antes? y mi hermana me dijo No, pero si compramos por... por Falabella, por ejemplo, por la aplicación, el DELIVERY es gratis, o sea que te lo vengan a dejar es gratis y es más seguro solamente que se demoran un poco más. Y lo



intentamos, lo intentamos a pesar de que yo tenía un poco de miedo porque igual uno siente que a veces te pueden estafar.

Entrevistador/a: ¿Tú has tenido alguna experiencia, entonces que te da miedo?

**Entrevistado/a 2:** Sí, porque... Eh... bueno, generalmente compramos en Falabella, porque aún así, aunque exista la pandemia, tampoco llegan todos los delivery acá. Solo Falabella y ahora comprobamos que Ripley multi tiendas, supermercados no llega ninguno. Y en Falabella la... las veces que he comprado, que son varias, solo dos veces me han... han tenido problemas con... con el envío y yo creo que también puede ser, quizás por la lejanía o quizás porque sean, no sé en verdad o por stock quizás, pero he tenido problemas con que me lo vengán a dejar.

Entrevistador/a: ¿Pero son problemas relacionados a qué específicamente?

**Entrevistado/a 2:** Yo creo que más, no sé la verdad, yo creo que más que stock, quizá o algo así, porque bueno, igual que muchas multi tiendas o cosas así, externalizan los servicios de reparto y eh... en este caso en este reparto, probablemente no sé, quizás no tenían stock o se perdieron no lo sé. La verdad es que no sé por qué no... no llegaron, pero se demoraron arto. En general cuando uno compra en lugares tan lejanos de las ciudades como esto. A diferencia, por ejemplo, de Santiago, que el reparto en un día o dos días, uno tiene que esperar varios días. De hecho, acá son como dos semanas que hay que esperar, así que, si hay que comprar algo que comprarlo con tiempo y con el miedo de que pueden no llegar, obviamente.

Entrevistador/a: Y en ese caso a ti, tú me contabas de que habías tenido dos retrasos con los pedidos, ¿alguno no te ha llegado?

**Entrevistado/a 2:** Los dos no llegaron de hecho, no llegaron. Ese fue el problema en sí y para la solución como una burocracia, y creo que cualquier multi tienda que tuvo que poner un reclamo en el sernac para que pudieran devolverme el dinero porque efectivamente no iban a llegar y ya me lo habían comprobado, que no iban a llegar. Aun así, seguimos comprando así porque es la única manera de comprar, desde acá. Al menos que uno tenga que ir a Curicó y comprar, pero con el miedo de que te puedes contagiar porque hay que tomar un bus, hay que tener contacto con otras personas por el tema de las fases, porque somos una comuna distinta, estamos en fase dos, fase uno, entonces igual era complicado.

Entrevistador/a: Difícil igual la situación.

**Entrevistado/a 2:** Perdón, voy a tomar agua.

Entrevistador/a: Si, no hay problema. ¿Y cómo te sentiste con esto? Con todo el tener que volver ah... comprar a través de una aplicación que nunca lo había hecho en una ciudad que alejada igual del centro urbano. ¿Qué sentiste?

**Entrevistado/a 2:** Yo creo que sentía, yo creo que como le pasa a cualquiera tengo como mis pros y mis contras mis pros, porque siento que es una manera de integrar mucho mejor la tecnología, la transformación digital y todo lo que se quiera referir a eso en sí. Entonces, yo igual me sentía feliz porque hay otras maneras de comprar, no tener que salir de la casa igual es un riesgo menos, etc, etc. Pero también me sentía como más o menos con miedo o con reticencia quizás querer incorporar ese cambio, Eh... por el hecho de que igual y existen sus riesgos, existen sus riesgos a que no lleguen, a que te estafen o no sé po, cualquier otra cosa. Entonces igual yo creo que pero más feliz, yo creo más feliz porque sentía que igual estábamos como de cierta forma incorporando un poco más la tecnología y otras formas de hacer las cosas en realidad, que no se hacían antes o que antes quizás hacían, pero en menor medida.

Entrevistador/a: ¿Tú me comentas que tu hermana te había ayudado a comprar o ella fue la que te dijo nada más, ¿cómo fue eso?

**Entrevistado/a 2:** Ella me dijo, bueno, me ayudó y me dijo en realidad, es porque como yo estaba afuera, no, no sabía cómo se hacía, o sea, lo máximo que había pedido probablemente fue por pedidos ya, que no sé si eso se cuenta como una compra, como una compra por... por aplicación, pero eh... sí, compré por... ella, me ayudo, me dijo cómo se hacía, porque en sí, por ejemplo, si yo coloco mi dirección en el mapa (rfe), eso lo más chistoso, si yo coloco mi dirección en el mapa no se encuentra por la dirección tampoco. Entonces no es que vaya a poner, por ejemplo, en Talca 6 Oriente, tanto, tanto y te va a aparecer altiro la dirección, entonces uno tiene que agregarle, como muchos detalles como para que la gente pueda llegar acá. Cómo es más campo, no... la dirección no existe, así como tal. De hecho, en muchos lugares nos pasa, París o los lugares como los supermercados, cosas así que no vienen a dejarlo porque están fuera de la zona de cobertura.

Entrevistador/a: Eso igual es complejo. Eso no se ha actualizado aún entonces.

**Entrevistado/a 2:** No (ríe), yo creo que no. Es que yo creo que no pasa solo acá, pasan todas las partes como de campo, como que no... que yo le llamo campo y ni siquiera somos campo, pero igual

son alejadas de la... de la... de la ciudad. Entonces como que no, no te encuentras en la ubicación en el mapa y tú tienes que empezar a poner detalle por detalle, de no sé en tal pasaje, en tal población, en tal cosa, así como para que el camión o la persona que te lo venga a dejar, el delivery pueda llegar. De hecho, nosotros tenemos que colocar hasta el detalle, así como, portón negro tanto, tanto, porque si no... no llega, no hay otra forma de que llegue.

Entrevistador/a: Y el tema del COVID ¿cómo efecto en todo esto de las compras?

**Entrevistado/a 2:** Yo creo que afectó mucho, no solo a mí... en general, yo creo en lo personal, yo a nosotros no nos gusta mucho ahora con el COVID, ir a Curicó o a las zonas más cercanas a comprar, tratamos de ir una vez al mes con suerte al supermercado, las otras cosas se siguen comprando, aunque estemos en fase 3, se siguen comprando de manera online porque tenemos que cuidarnos, nosotros vimos con mi abuelo, entonces igual la idea es cuidarlo y no y no... que no pasa a mayores, entonces yo creo que afectó, afectó mucho eh... positiva y negativamente o negativamente por lo obvio, sea igual es una enfermedad que no sabemos de qué se trata y positivamente, porque gracias a eso se empezaron a implementar cosas que probablemente este año, o el año que sigue, no se hubieran implementado, como son las compras online.

Entrevistador/a: ¿En este caso a ti te gusta eso o preferirías seguir comprando presencial?

**Entrevistado/a 2:** Es que, insisto, yo creo que tengo mis pros y mis contras de eso. Mis pro porque de verdad que es mucho más rápido y uno no se contagia obviamente eso es mejor, pero igual tengo mi con... mi... porque uno vive con ese miedo y aparte de lo otro, por ejemplo, si tú te quieres comprar ropa, te saldría mucho más cómodo probarte la ropa y ver que realmente te queda bien a comprar por Internet, porque al vivir en una zona alejada es un show, porque tú compras un pantalón, te queda chico eh... tienes que devolverlo y que te lo vengán a dejar de nuevo es un show, o sea... es como un... un siglo y.... igual es difícil, entonces en ese sentido igual a mí me ha gustado, pero preferiría en este caso comprar presencial, pero eh... hay que cuidarse, antes que cualquier cosa hay que cuidarse, así que por lo mismo prefiero... prefiero seguir comprando esta modalidad, aunque se demore más, aunque corra riesgo, aunque de miedo, a veces prefiero comprar así.

Entrevistador/a: Oye, ¿y como es el tema de la devolución?

**Entrevistado/a 2:** Eh...la verdad es que es la única vez que hemos hecho devolución en el tema, tuvimos que ir al final presencial porque no nos dieron ninguna respuesta por teléfono, así que tuvimos que ir presencial a la tienda y que nos devolvieran... y que ahí mismo hicieran como la evolución típica, pero había... tuvimos que esperar a una fase 3, entonces o a fase 2 para poder durante la semana y ahí hacer el cambio como tal, porque la verdad es que el servicio yo creo que esa es una mejora que podrían hacer en un futuro, ya que se está implementando el tema de... de las compras online, el servicio post venta y/o durante la venta, una vez que se compra por Internet es súper malo. Me pasó con las veces que tuve que reclamar porque el pedido no llegó, era burocracia tras burocracia que pinche tal número que pinche tal cosa y al final no te daban ninguna respuesta, así que yo creo que el servicio postventa de manera online debería mejorar también en ese sentido.

Entrevistador/a: ¿Oye, y esto te molesto, te hizo sentir triste como... como lo sentiste?

**Entrevistado/a 2:** Más que triste, me molestó, me molesta muchas veces, por ejemplo, las veces que tuve esos problemas porque al final uno compra por necesidad, no compra porque quiere comprar nomas. No compra porque me quiero dar un gusto a veces o no, porque igual eh... está en tiempos difíciles. Entonces esas veces que compraba y que realmente necesitaba las cosas y no llegaron, que fueron las veces que más lo necesité, me da rabia porque al final uno compraba y.... y era por algo. Me paso por ejemplo para el regalo del día del papá que lo compré con 3 semanas de anticipación y.... y no llegó el regalo para el día del papá, tuvimos que buscar otra opción, entonces igual.... y llegó dos días después del día del padre, entonces igual eso fue penca para nosotros, entonces igual da rabia porque no te responden nada te dicen, no es que le vamos a avisar... y que esto, esto otro y al final no llega, pero es que uno no puede hacer nada porque no puede ir a Curicó o en este caso en el lugar más cercano.

Entrevistador/a: ¿Y ahí tuviste que venir a.... a Curicó cuando llegó efectivamente el producto y tuviste que ir a devolverlo?

**Entrevistado/a 2:** No, no, nos lo quedamos igual, pero igual dio rabia porque en su entonces era fase y uno tiene que decir como las típicas explicaciones de que el pedido no llegó... te teníamos un regalo, pero el pedido no llegó (risa triste).

Entrevistador/a: Qué triste esa situación...

**Entrevistado/a 2:** Sí, porque igual pasó en eso y pasó por ejemplo la otra vez para un cumpleaños. Entonces igual es como... como que al final se lo comprai' con anticipación por necesidad y no llega nunca.

Entrevistador/a: ¿Y ahí, eso, cómo? ¿Cómo te sentiste cuando tuviste que dar esta noticia que en realidad lo intentaste, pero el producto no llegó?

**Entrevistado/a 2:** Es que... claro, como más que triste o algo así como rabia no más en realidad, porque es como que aún, a pesar de que el servicio está tan de moda hoy en día que es la compra online, siguen habiendo deficiencias en ella y cosas que se podrían mejorar, como el servicio de posventa, como el reparto, como el tema de que lleguen a tiempo de que o... de que si te dicen que tú pagaste el envío porque uno tiene que pagar el envío más encima, obviamente corresponde, pero tiene que pagarlo en este caso, y tú pagaste que te llegara en tal fecha y que no te llega es como más encima comprar algo por necesidad y tengo que pagar extra y no llegó, entonces igual da como rabia... que dan ganas de no seguir comprando, pero por necesidad hay que seguir comprando.

Entrevistador/a: ¿Oye, y tú crees que, si estuvieses viviendo en un sector más urbano, te hubiese pasado algo de esto?

**Entrevistado/a 2:** No claramente no (ríe), siempre doy el ejemplo con Talca, por ejemplo, que la... que mi mejor amiga vive allá que compro algo... a veces he mandado cosas que... he comprado cosas y se las mando a ella, es porque ahí llegan al tiro, no sé, se pueden demorar dos días máximo una cosa así. Eh... la dirección aparece al tiro en el mapa, si uno le pone 6 Oriente tanto, le aparece al tiro eh... y en general, por ejemplo, hasta los repartos son gratis y muchas veces le he dicho a ella como oye, pero compra online porque es más rápido, entonces igual es como que acá uno ya, tiene que esperar, pero allá no se demora nada, absolutamente nada.

Entrevistador/a: Que... cuánta diferencia en esas cosas tan básicas como vivir en una zona urbana o un poco más alejada de la ciudad...

**Entrevistado/a 2:** La embarró... yo estaba dando el ejemplo solamente con... con temas de... de multi tiendas, pero pasa lo mismo también con comida, cosas así que también es otro tipo de servicio que se puede prestar con compra online, que, por ejemplo, aquí en Talca si uno se le antoja algo (ríe), va y lo pide por pedidos ya y te llega al tiro a tal hora de la mañana, igual te va a llegar a las tantas de la mañana. Acá no existen esas cosas y si uno quiere comprar hasta un simple sushi, por ejemplo, hay un solo local que lo vende, y un mini market sea un... un negocio, entonces igual es como como que falta un poquito de... de de de urbanización más acá (ríe) en ese sentido, obviamente hay de todos los demás, pero en ese sentido multi tienda o supermercado o banco o etc, etc, falta mucho.

Entrevistador/a: Pregunta 3: ¿Oye, y de qué manera compraste o sea que utilizaste un teléfono, un computador?

**Entrevistado/a 2:** ¿Las veces que he comprado de manera online?

Entrevistador/a: Sí.

**Entrevistado/a 2:** Normalmente ocupó el celular, porque bueno, es que yo solo compro en Falabella porque Falabella es lo único que llega acá, eh... bueno, ahora sé que llega Ripley, pero yo nunca he comprado en Ripley, pero en Falabella ocupo siempre, la aplicación siempre, siempre la aplicación, porque con la aplicación hay siempre un descuento por comprar por ahí y... bueno, y es lo único que hace el reparto por acá los demás no. Bueno y cuando quiero comprar, por ejemplo, algún delivery, pero de aquí mismo, en comida que ahora se han implementado los delivery de comida aquí en Rauco, pero no Uber eats ni nada de eso eh... se piden por la página de Facebook o Instagram o cualquier cosa.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentías utilizando, por ejemplo, la aplicación de Falabella que tú decías que utilizabas?

**Entrevistado/a 2:** Bien, o sea, no es una aplicación difícil de usar es super intuitiva, no sé si lo dije bien, in-tui-ti-va, eh... solamente que igual hubiera preferido comprar con el computador a veces, porque uno como que le da más seguridad que por el celular, pero no, no es difícil, no, no me hace sentir mal tampoco, en ese sentido.

Entrevistador/a: ¿Y por qué utilizaste el teléfono?

**Entrevistado/a 2:** Por lo mismo, porque... claro, te dan descuento si uno compra por la aplicación en sí de Falabella del celular, o sea, no descuento si no que no te cobran el envío.

Entrevistador/a: Ahh, ya ¿si tú compra del computador te hacen... te cobran el envío?

**Entrevistado/a 2:** Te cobran el envío, exacto. así que por eso en ese sentido nosotros siempre preferimos comprar por la aplicación que al final igual es en la nada, pero igual es algo... no deja de ser cuando son compras más grandes.

Entrevistador/a: ¿Oye, y qué dispositivo utilizas tú para socializar, así como por lo general?

**Entrevistado/a 2:** ¿Mi celular cuenta como dispositivo?

Entrevistador/a: Sí, obviamente (ríe)

**Entrevistado/a 2:** (Ríe) Si el celular generalmente eh... para redes sociales y todas esas cosas, el computador lo ocupó casi para trabajar solamente en realidad emmm... o para tener reuniones o cosas así, pero el celular lo ocupo para sociabilizar en sí como concepto solo el celu.

**Entrevistador/a:** Pregunta 4: Perfecto, ahora cuéntame más un poco sobre el proceso de la compra online, ¿cómo compras?

**Entrevistado/a 2:** Eh... uno en la aplicación escoge el producto.... bueno, tienes que tener antes creada... la cuenta, el usuario. Eh... y en el usuario haber registrado la dirección y.... bueno, nosotros especificamos un detalle por detalle, esta eh... la parte que te pone como más comentarios ahí hay que especificarle todos los detalles para que el camión en ese caso no se pierda (ríe) eh... una vez ya creada tu cuenta, tú puedes seleccionar y enviar al carrito de compras todo lo que uno quiera eh... y después en el carrito paga directamente y.... y registro de una tarjeta de crédito, que eso es lo otro. No he visto compras por Internet que sea con débito, la verdad, pero por el celular de Falabella, por lo menos todos con crédito em... y no sé la verdad en otros lugares como acá no llega a otro, no... no sé la verdad, pero por Falabella por lo menos tengo registrada la tarjeta de crédito y ahí se cobra automáticamente y... cuando ya se emite la boleta, la boleta te la mandan por correo eh... y ahí ya te confirman y ahí es como un... una suerte de no sé cómo se llama... ¿cómo de seguimiento de tu pedido una cosa así? Pero uno ve si el pedido ya fue aceptado después, si el pedido fue enviado, si está en ruta y si llega.

**Entrevistador/a:** Y a esto... ah perdón continúa.

**Entrevistado/a 2:** Ah, sí iba a decir que uno igual va mirando en qué proceso va, entonces, con el número de Boleta, tú puedes meterlo en la aplicación y te va a aparecer, si es que... ay, me ahogué... si es que viene... dónde viene, o si es que ya salió. Si tengo que confirmar la compra, etcétera.

**Entrevistador/a:** ¿Y estos seguimientos que dices tú, son reales? ¿En cuanto al tiempo, dónde está y todo eso?

**Entrevistado/a 2:** No, la verdad es que no son tan reales, a veces porque, por ejemplo, los pedidos que no llegaron no aparecieron en ruta y probablemente sigan apareciendo en ruta y no, y no van a llegar nunca. Entonces igual a veces no son tan reales y yo no sé qué tan real sea previo a la ruta de cuando te dicen, va camino hacia el local más cercano, del local cercano se manda la verdad... no sé qué tan real sea eso porque no, uno no maneja esa operación.

**Entrevistado/a 2:** Pero después, cuando ya te dice en ruta, que llega hoy, que me ha llegado muchas veces la notificación de tu pedido llega hoy y no llega nunca y llega al otro día, por ejemplo, entonces no sé si sea tan real la verdad.

**Entrevistador/a:** Oye, Cuéntame ¿cómo te preparaste para comprar en línea? ¿En comparación a una tienda presencial, cómo fue?

**Entrevistado/a 2:** Yo creo que... es que yo creo que la preparación va como más allá que comprar de manera presencial porque uno presencial, por ejemplo, te puedes probar la ropa, por ejemplo, o te puedes probar lo que compres o puedes mirar y ver las cosas que quieres comprar. En cambio, ahora de manera online, si bien uno tiene mucha más variedad, es mucho más difícil escoger, entonces uno igual se tiene que preparar, así como bien de decir, como ya, chuta si quiero comprar un pantalón, tengo que ver qué talla es y tengo que estar mirando realmente que sea la talla o no sea la talla entonces.... porque uno después de llevar una distinta bueno, pues el problema de eso. Entonces, igual es difícil, es difícil que... es distinto, en realidad más que difícil, es distinto, eso es el tema.

**Entrevistado/a 2:** Te iba a contar esto que me pasó una vez, o sea, hace un tiempo atrás, como en enero - febrero, por ahí que compre un producto em.... y me equivoqué yo en escogerlo y no me devolvieron la plata porque me equivoqué yo, entonces igual uno tiene que tener mucha más y bueno es totalmente entendible y es por eso mismo que uno tiene que tener como mucha más precaución de cómo compra porque presencial tú te puedes probar, puedes hacer esto, puedes hacer esto otros, pero de manera online, no, es más difícil.

**Entrevistador/a:** ¿Tú recuerdas alguna compra online que haya sido distinta a las demás?

**Entrevistado/a 2:** ¿De las demás compras online, distinta a las compras online?

**Entrevistador/a:** Sí.

**Entrevistado/a 2:** Mmm... yo creo que esa misma, pero no sé si es tan representativa al caso porque esa compra yo la hice por otra aplicación, que es por el mercado libre, pero no la recibí acá porque mercado libre no llega, a veces muy rara, despliega en casi nunca diría yo. El recibí en Curicó, en un lugar donde trabajar y.... y fue más distinto porque mercado libre como un poco más difícil de comprar, pero el tema del mercado pago. Entonces eso fue lo distinto, tenía como una forma del del ingreso del pago, etcétera, etcétera. Y fue distinto porque el servicio

postventa fue mucho mejor que acá. Cuando yo me equivoqué, por más que me haya equivocado yo (ríe tímidamente) y lo asumo totalmente eh... ellos me dieron respuesta rápida al tema, o se va a depender mucho de la empresa y yo creo también donde compres.

Entrevistador/a: Claro, oye, ¿cómo te sentiste con esta nueva opción de que te respondieron al tiro?

**Entrevistado/a 2:** Bien, o sea, que uno como usuario de... de las... de los productos que va a comprar o de los servicios que adquiere, en general uno espera una rápida respuesta o una respuesta concreta si se van a demorar, una respuesta un poco más concreta.

**Entrevistado/a 2:** Y en ese sentido, por ejemplo, no es que yo quiera despreciar a Falabella (ríe), pero al igual tiene mucha burocracia detrás en temas de que... no es que lo tenemos que hablar con el área comercial, no es que tengo que hacer esto, no es que tengo que hacer esto otro. En cambio, en este... ese sentido, por ejemplo, eh, mercado libre y me dio muy rápido la respuesta, sea yo pregunté a las 4:00 de la tarde y a las 5 ya tenía la respuesta de lo que había pasado entonces, igual eso fue súper bueno en este sentido, y mucha menos burocracia, porque yo mando un solo mensaje y.... y listo, en realidad no tengo que estar llamando y marcando muchos números distintos.

Entrevistador/a: Oye, ¿cómo te sentiste con este cambio de pasar de comprar presencial, a comprar online?

**Entrevistado/a 2:** Emmm... yo creo que fue un cambio que no... no cualquiera lo esperaba la verdad (ríe tímidamente) entonces como que fue muy abrupto en general, sobre todo para alguien que no vive en la ciudad, entonces igual es como algo nuevo. Emmm... pero a pesar de que haya sido tan abrupto, creo que me sentí bien porque al final igual es como un poquito más de libertad, más de cuidado en realidad, más de que no tienes que ir a Curicó o a tú... al lugar más cercano, en realidad de ciudad, sino que puedes comprar directamente desde tu casa, sin moverte y sin contagiarte.

Entrevistador/a: ¿Y a qué te refieres con libertad?

**Entrevistado/a 2:** Libertad de... de que igual eh... hay hartas opciones en Internet si uno quiere comprar algo, puedes mirar todas las páginas, el problema es que solamente algunas llegan, pero en ese sentido es más libertad de poder ver porque si uno va por ejemplo y compra eh... quieres comprarte un pantalón, por ejemplo, si vas a Curicó y empiezas... Vas a tener que recorrer todas las multi tiendas para poder encontrar el pantalón, en cambio acá solo con pinchar un clic, probablemente ir viendo todo a diferencia que no todo llega, pero hay más libertad en ese sentido.

Ah, perfecto. ¿Y en cuanto al tema que tú mencionabas del Delivery... eso te hizo sentir de alguna otra forma? ¿Fue un punto contrastante o cómo?

**Entrevistado/a 2:** El delivery es un tema distinto, porque en el delivery de... bueno, hay que reconocer que hay dos tipos de delivery. El delivery de comida y el delivery de estás multi tiendas de Instagram a veces que te viene y te res... entregan cosas. Y en ese sentido super bueno porque casi todas las tiendas de Instagram o de o de cualquier red social, se está modernizando en ese sentido y es super bueno, esas sí llegan acá te cobran adicional, pero si llegan, pero los delivery no ha llegado, entonces igual eso es penca porque... delivery de comida, porque uno a veces no sé, independiente de la ocasión a veces quiere comprar algo y que no haya muchas opciones en realidad o.... o por lo del horario... Horario ya no puedes comprar porque ya cerró el... el negocio de la esquina, porque ya esto o esto otro, igual es complicado, o sea, no es complicado si uno no se va morir por eso, pero igual es como que da rabia que acá no... no exista eso todavía.

Entrevistador/a: Claro... oye, ¿y respecto a la forma de pago, tú me dijiste que solamente habías pagado con crédito?

**Entrevistado/a 2:** Sí, o sea, si son... claro el... el tema de Falabella con crédito, eh... para esta multi tienda de Instagram o cosas así se puede pagar en efectivo, y/o.... o transferir directamente al tema del delivery, pero es claro en la multi tienda Falabella por lo menos si, solo en.... solo con crédito se carga automáticamente.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue? ¿Cómo sentiste tú el proceso de pago?

**Entrevistado/a 2:** Eh... Yo creo que al igual que cualquier otro proceso de pago por... cuando uno tiene que asociar una tarjeta como que da miedo asociar una tarjeta y que ellos te cobren cualquier cosa, después y se te cargue automáticamente, pero el proceso fue bueno, o sea, no es difícil si uno tiene que colocar los datos que te solicitan... y después de eso simplemente aceptar la compra, no más, pero esa como sensación de que porque la tarjeta queda asociada igual da miedo. Pero bueno, es la única forma de comprar la verdad.

Entrevistador/a: ¿Y ese miedo se te ha pasado?

**Entrevistado/a 2:** Es que uno ya se acostumbró yo creo, porque no es como yo... no es la primera compra que he hecho desde que empezó la pandemia, he hecho muchas realmente muchas y mi

hermana también, cualquier cosa chiquitita que uno quiera comprar, la compra por ahí, entonces al final igual es como que ya al fin del día te acostumbraste como cuando uno asocia la tarjeta a estos típicos Netflix o Disney o cosas así, uno ya se acostumbra a que te van a cobrar cuando tú compras, no te van a estafar.

Entrevistador/a: ¿Y te ha pasado que te cobren algo extra?

**Entrevistado/a 2:** Eh... en eso no, en eso específicamente no, asocié mi tarjeta a otro rubro a otro, a otro sector, pero no era de compra, o sea en teoría igual se considera compra por Internet, pero no, no era con delivery y esas cosas era un curso que pagué y se me cobró extra. Y, eso sí, fue lo único que tuve que bloquear la tarjeta y todo porque me van a seguir cobrando y.... y yo no lo había comprado.

Entrevistador/a: ¿No pudiste resolver ese tema?

**Entrevistado/a 2:** Sí (voz emocionada) lo... lo puede resolver después de oh... es que si te contara lo puede resolver después de como 1000 llamados, 1000 reclamos por Instagram, Facebook, 1000 llamadas que hice 1000 todo, lo pude resolver porque no era un monto menor a cómo ciento y algo mil pesos. Entonces igual... por mes, entonces igual fue.... un tema, un tema complicado, bastante complicado. Tuvieron que hacer hasta una auditoría, etcétera. Entonces, igual en ese sentido, como que yo creo que en ese sentido más rabia y miedo da de... de asociar tu tarjeta y comprar por Internet, porque al final te están cobrando algo que quizás ni siquiera tú con.... tú lo contrataste, pero no te queda otra opción, no más po. Y en ese sentido igual tuve muchos, muchos problemas detrás, muchos problemas tuve que hasta bloquear la tarjeta para que no... no siguiera pasando.

Entrevistador/a: Qué complejo...

**Entrevistado/a 2:** Sí, sí, no fue realmente caótico. Creo que estos días fueron los peores que he tenido porque llamaba con decirte que estuve en una llamada en espera 4 horas.... 4 horas (voz incrédula), una llamada en espera con ellos y al final corté y me dijeron que porque yo había cortado ya no se podía dar ninguna solución. Y era cómo... pero qué más voy a esperar, entonces igual es como... dio mucha rabia.

Entrevistador/a: ¿Y cómo tú no has intentado pagar en otra tienda, me hablaste de mercado libre ahí, como pagaste?

**Entrevistado/a 2:** Si es que... m.... mercadolibre tiene un sistema que se llama Mercado pago, que uno en teoría paga, pero queda retenido el dinero, entonces, una vez que uno ya tenga todo bien, te llegó el producto y está todo perfecto y todo andando, el pago como que se le, no sé si decirlo como bien el concepto como que se le suelta o algo así se le se le genera al... al comprador.... al vendedor, en ese caso, la verdad te mentiría si te digo cómo fue, porque no me acuerdo, pero sé que uno como que no le asocia directamente el mercado público, sino que lo hace a través de Mercado pago, que es la forma que yo apliqué.

Entrevistador/a: ¿Y ahí también utilizaste una tarjeta de crédito?

**Entrevistado/a 2:** Sí, también utilice la tarjeta de crédito. No sé si se podía con otra la verdad, pero si yo apliqué la tarjeta de crédito.

Entrevistador/a: ¿Y hasta el día de hoy sigues utilizando la tarjeta de crédito para pagar online?

**Entrevistado/a 2:** No, porque la tengo bloqueada.

Entrevistador/a: Ah... ya, desde esa vez que me contaste del curso...

**Entrevistado/a 2:** Es que no fue hace mucho, fue hace poquito, fue hace menos de un mes, entonces por eso la tengo bloqueada y por temas de pandemia, de fases y de... de cómo se llama... y de trabajo, no he podido ir a Curicó a buscarla porque no, no alcanzo en el horario que ellos establecen. Así que, en teoría, hace como un mes que no compro por Internet.

Entrevistador/a: ¿Y eso te ha perjudicado de alguna manera?

**Entrevistado/a 2:** Eh... yo creo que sí porque hay veces que uno necesita cosas por urgencia, por sentido de necesidad igual y.... y no he podido comprar. Bueno yo, obviamente igual en ese sentido le digo a mi hermana o algo así que lo compré, pero yo creo que igual que hoy en día es como sustancial el tema de... de esta integración que se hace de los bancos con los pagos por Internet, etcétera, etcétera.

Entrevistador/a: ¿Y en este caso el banco, a cuál tú bloqueaste la tarjeta no te dio ninguna otra solución de... no sé ir a dejarte en la tarjeta a la casa o algo así?

**Entrevistado/a 2:** No, eso sí, eso es un buen punto que tocaste, no, no este banco no en lo particular, pero sé que otros bancos sí, y yo pregunté si se podía y me dijeron que no (ríe), pero sí sé que otros bancos sí se puede y por eso mismo dije no tengo que preguntar igual porque es una buena opción, o sea, no todos pueden en el horario que ellos establecen y por temas de fase tampoco uno puede llegar e ir tampoco.

Entrevistador/a: Chuta, ¿entonces están sin... sin medios de pago para comprar online ahora?

**Entrevistado/a 2:** Yo, claro, yo en ese sentido no, gracias a Dios aún no he tenido la necesidad todavía, pero claro, no, no, no tengo medios... Desocupe otros tipos de tarjeta que hoy en día están demasiado de moda, que son las mach y o las tarjetas como fans creo que se llama que son tarjetas prepago que se pueden utilizar para comprar por Internet y eso igual es bueno.

Entrevistador/a: ¿No te escuché bien, tú tienes una de estas tarjetas?

**Entrevistado/a 2:** Sí, bueno, la mach, pero todavía no la aprendo a usar bien así que igual tampoco como que la use mucho para comprar por Internet la verdad.

Entrevistador/a: ¿Y es distinta una tarjeta de crédito normal?

**Entrevistado/a 2:** Sí, por eso es distinta, es como que uno tiene que tener el dinero o algo así para que te puedan cobrar igual, es un proceso un poco más largo y más engorroso.

Entrevistador/a: Ah... ya, ¿pero tú la recomiendas igual para aquella gente que no tiene tarjeta de crédito?

**Entrevistado/a 2:** Sí, sí, sí. Yo la recomiendo totalmente y eh... para, sobre todo, para estos cargos que tú tienes que hacer mensualmente, como son Spotify o... o, no sé Netflix, Disney, etcétera, para eso sí lo ocupo, pero o para Apple, y en general todas esas cosas si lo uso, pero... para compras directamente, por ejemplo, comprar en Falabella o en alguna multi tienda no la ocupado porque no sé cómo se ocupa.

Entrevistador/a: Ahhh ya, perfecto. Ahora... ¿tú has tenido alguna dificultad para poder comprar online?

**Entrevistado/a 2:** ¿Dificultad? Mmmm.... No, yo creo que. A ver... es que a veces, como no, no, no. Yo creo que no, solamente que a veces como un poco engorroso hacer el trámite y todo, pero no, en general, no he tenido dificultad, más que no me han llegado los pedidos, que eso si se considera dificultad.

Entrevistador/a: ¿Y cómo que proceso, proceso sorry ha sido engorroso para tí?

**Entrevistado/a 2:** El tema del pago más que otra cosa, porque en lo otro uno va escogiendo lo que quiere, etcétera, etcétera, pero el pago es cuando ya tienes que poner tu tarjetita... como que ya uno dice que hay un proceso más largo donde hay que ponerle más atención.

Entrevistador/a: ¿Y un poco más delicado, ¿no?

**Entrevistado/a 2:** Más delicado... exacto.

Entrevistador/a: Claro, y...

**Entrevistado/a 2:** ¿Me das un segundo?

Entrevistador/a: Sí, no hay problema.

**Entrevistado/a 2:** Ya, me voy a silenciar un poquito, pero un segundo no más.

**Entrevistado/a 2:** Ya estoy de vuelta buscando agua, ahora sí.

Entrevistador/a: Sí, no te preocupís (risa)... Me decías que no has tenido grandes dificultades, pero ha sido un poco engorroso el tema del pago.

**Entrevistado/a 2:** Claro, no, dificultades, no, porque en general las aplicaciones y las páginas de Internet o no sé, en general todo eso, los sistemas están optimizados y están mucho más intuitivos para que cualquier persona pueda comprar... y no le cueste tanto. Espérate que me cueste un poco respirar (ríe)....

**Entrevistado/a 2:** Pero en general no, no, eso no.

Entrevistador/a: ¿Y si tuvieses algún problema en el futuro, tú qué crees que podría ser?

**Entrevistado/a 2:** Mmm... puede ser... difícil pregunta, qué podría hacer eeem.... No sé, nunca me habían hecho esa pregunta, quizás algún problema que pueda existir en un futuro que... que realmente no sea tan representativo el tema del seguimiento y que en un momento ya no puedas ehmm... como fijarte realmente qué pasó con tu producto, tu ser... o tú o el servicio que contrataste. En ese caso yo creo que igual puede ser un problema en un futuro que no sé... que el producto salga, que salió hace 10 días atrás (ríe)... y todavía no llegue, que salió de despacho. Eso puede ser un problema porque igual no sé... puede decir que se.... cómo coordinada para la llegada que a mí me pasa acá, que, si dice que va a llegar el sábado, uno se coordina para no salir el sábado y que te llegue el producto y que no llegue igual es un problema. Entonces yo creo que eso en un futuro podría ser un... un gran problema si es que no se implementan luego como medidas para que el despacho sea realmente efectivo.

Entrevistador/a: ¿Y en este caso, ¿cómo lo afrontarías tú, o qué harías para intentar resolverlo? Como cliente siendo cliente....

**Entrevistado/a 2:** Siendo cliente (ríe) mmm... yo creo que como para que no se dé el tema y yo lo he hecho otras veces, como que llamo y soy muy insistente en ese sentido, no sé, 3 días antes que yo sé que el pedido ya salió en ruta hace 3 días, no ha llegado, pero aún tiene fecha para llegar he

llamado y... he preguntado, qué pasó realmente si va a llegar o no, si es que... que esto que esto otro. Yo creo que una solución mucho más conveniente es llamar. Ahora el problema es que cuando llamas y no te contestan es como.... igual un tema, un tema más delicado porque igual no sabes nada de tu producto y ni siquiera te contestan, entonces ese es como un problema.

Entrevistador/a: Claro, ¿y las respuestas que te han dado, cómo han sido?

**Entrevistado/a 2:** Es que he conversado con tanta gente en todos los problemas que he tenido y en general te responden como por responder, pero ni siquiera ellos a veces saben qué es lo que pasó y... es entendible a veces, se entiende que ellos simplemente están como contestar el celular o el teléfono emmm.... y que si el pedido sale en ruta ellos no pueden hacer nada porque ya se fue en ruta, ya está arriba del camión, ya está llegando a tu casa probablemente etcétera, y ellos no tienen mucho más allá control de ello. Entonces, en ese sentido, en igual hay respuestas que me han servido. Eh por... pero hay otras que no y generalmente he puesto reclamos que a veces se puede poner reclamos y como que apuran un poco más el proceso con un reclamo. Eso lo he hecho, pero en general es así. No, no te atienden mal, pero no, ellos no pueden hacer mucho la verdad, y yo entiendo totalmente que no pueden hacer mucho en este sentido.

Entrevistador/a: Pregunta 7. Perfecto y ahora, así como la pregunta final, ¿qué prefieren más comprar online, comprar presencial?

**Entrevistado/a 2:** Sabía que en algún momento me iban a hacer esta pregunta, y yo pensé que mi respuesta más lógica va a ser, depende. Iba a ser muy lógica en el sentido de que prefiero mil veces comprar presencial porque uno se puede probar las cosas, puede ver lo que compras, puedes saber si te gusta realmente o no, pero ahora, en este momento, no es una prioridad en ese sentido. Para mí no es una prioridad, porque yo mi prioridad en ese sentido sería cuidarme, sería no contagiar al resto o no... no, no, hacer que corran peligro el resto. Entonces, en ese sentido, ahora depende mucho del momento en el que esté. Si yo te digo ahora, yo prefiero seguir comprando online. Pero no niego que, en algún momento, si me dice ohhhh... quiero ir a Curicó a comprarme cosas, obviamente, pero no es, no es necesidad es más como gustó más que otra cosa emmm... y posteriormente, después de la pandemia, probablemente me va a gustar mucho más volver a ir a presencial ir a ver las cosas etcétera, etcétera. Pero por ahora, como no es prioridad para mí, prefiero seguir comprando online.

Entrevistador/a: ¿Y tú, crees que la gente, quizás de ahí de... de Rauco que tú me comentas que eres? ¿Al futuro que va a usar más el online, presencial?

**Entrevistado/a 2:** En sí, yo creo que... van a seguir comprando presencial, e que es un sentido también como no solo.... es un cambio de paradigma, a eso es lo que voy, es un cambio de paradigma. En sectores como Rauco, lugares donde nunca se ha visto una multi tienda grande, un supermercado, etcétera. Donde la gente, la gran mayoría, un gran porcentaje es gente de campo, campo, gente que va solamente hacer las compras una vez al mes de las cosas del supermercado con suerte, son más de andar con dinero en el bolsillo, de no tener cuentas corrientes ni nada de eso porque no confían en los bancos, etcétera, etcétera. Es mucho más difícil para esa gente así y para... comunas más chicas así, que prefieran las compras online, porque obviamente son gente con un pensamiento mucho más antiguo, mucho más de que no es que me van a estafar, no, qué es todo esto, que esto otro es otro. Pero.... en otras partes yo creo que dónde está mucho más... mentalizado esto, yo creo que va a ser mucho más fácil en ese sentido. Yo creo que aquí en Rauco les va a costar hacer ese cambio de paradigma, les va a costar hacer ese cambio de... oye, se puede comprar por Internet, realmente se puede. Me pasó con mis abuelos, que ellos viven en el campo y que nunca ellos si que nunca, nunca, nunca, nunca habían visto el tema en Internet.

**Entrevistado/a 2:** Y las primeras veces que comprábamos con ellos era difícil que nos dijeran como que quieren comprar porque me decían que quiero algo para mañana y eso era... pero es que ahora hay que comprarlo con dos semanas o tres semanas de anticipación y aquí tienes la plata en efectivo... es que hay que comprarlo con tarjeta, es como uuugh... muchos problemas detrás. Entonces en ellos les costó mucho acostumbrarse al tema de comprar por Internet y era como, pero quiero verlo, es que no se puede, con suerte una imagen con suerte si es que lo puedes ver ahí, nada más. Entonces igual en ese sentido fue difícil. Y yo pienso que, con todo Rauco va a pasar igual o la gran mayoría, porque igual hay hartos jóvenes, la gran mayoría en sí que son gente más de más de.... del sector, más... más de campo, campo les va a costar mucho hacer ese cambio de paradigma.

Entrevistador/a: ¿Tú crees que hay ahí algún tema de edad? Que tenga que....

**Entrevistado/a 2:** Sí, obviamente totalmente. Generalmente la gente mayor le cuesta un poco más asimilar que hoy en día las tecnologías lo son todo, en general. Y que uno puede comprar por



Internet, puedes vitrinear por Internet, puedes mirar películas por Internet, no tener que ir al cine, puedes eh, hasta tener reuniones por Internet que eso a mis abuelos también les costó acostumbrarse, a vernos por videollamada o cosas. Que antes yo no la conocían, etcétera, etcétera. A la gente mayor le va a costar un poco más, no creo que sea imposible, la verdad, porque en sí, como que ellos ya han asimilado que... que se vino esto encima. Pero les va a estar mucho más que a los jóvenes que están recién naciendo, que nacieron con un celular en la mano en realidad, así como con viendo todo, que están todo el día pegado al celular o pegado al computador, haciendo cosas, yo creo que esas personas así les va a costar mucho, mucho menos. Y yo creo que la edad ese sentido, va a ser mucho la diferencia.

Entrevistador/a: Y el tema de quizá saber ocupar la tecnología. ¿Crees tú que también influirá?

**Entrevistado/a 2:** Siii, influye, influye mucho y he visto mucho últimamente y también he tratado de... de apoyar eso de no sé cómo se llama, ¿cómo alfabetización digital? no sé si lo pronuncié bien o no, el tema de... de aprender a usar el celular, de aprender, de saber las funciones, de que no sé, ahora me pasó con mi abuelo desde que se le echó a perder el celular, celular antiguo, antiguo y fuimos a comprar uno nuevo, lo compramos por Internet, en realidad eso también lo compramos por Internet. Un celular nuevo (ríe) y solo habían touch, entonces igual era como... y ellos no saben usar el touch. Yo creo que en ese sentido igual falta mucho detrás, trabajo como de... de, de enseñarle a la gente cómo se usan los los... Los dispositivos móviles, de enseñarle como se usa un computador, de decirle todas las cosas que se pueden hacer, se dio ahora con el tema de las clases online, en muchas, muchos profes, mucha gente o alumnos que no sabían usar bien el computador, que se les activa el micrófono o cosas así, entonces igual es como un tema, un tema que hay que ir tratando, porque yo creo que sí llegó la tecnología ahora a través de las compras por Internet y todo, llegó para quedarse, no para irse, no creo que aunque termine la pandemia va a seguir funcionando igual, inclusive mejor.

Entrevistador/a: Eso te iba a preguntar, ¿tú crees entonces que el tema de la compra online va a seguir después de la pandemia?

**Entrevistado/a 2:** Oh, sí, totalmente, yo creo que va a seguir y va a seguir mejor porque al final esto fue una prueba y error, donde todos los días se va probando y se va viendo que es lo que funciona, cómo va funcionando, etcétera, pero ya después yo creo que llegó para quedarse, o sea, no es algo que se puede en algún momento quitar, porque al final la gente se está acostumbrando o en su defecto, después en un futuro ya va a estar casi normalizado el tema de que uno puede comprar por Internet o poder ir presenciar entonces igual es un tema que... que va a ir yo creo que agarrando fuerza, por el futuro.

Entrevistador/a: Perfecto, ¿algo más que quieras aclarar o agregar respecto a tu experiencia?

**Entrevistado/a 2:** Eh... no, yo creo que solamente destacar que el tema de las compras online es un tema bastante nuevo que se puede seguir desarrollando, que un tema que... que está como dentro del de... del foco de conversación probablemente de muchas personas que antes no usaban el tema de la... de la tecnología.

**Entrevistado/a 2:** Y ahora ya se te implementando, entonces igual yo creo que se habría que tomar medidas para ello. Habría que profesionalizar mucho más el servicio, habría que aprovechar eh... el de esta prueba y error y... y tratando de sacar mejores versiones de cada una de las cosas. Pero llegó un tema que llegó para quedarse igual, me gusta en sí, aunque a veces me encantaría poder ir de manera presencial. Creo que la prioridad hoy en día no es la presencialidad, es más poder buscar mejores herramientas de... De, de mejorar tus procesos de venta o de compra en sí. Y aprovechando lo que son las tecnologías.

Entrevistador/a: Ya, pues muchas gracias por tu participación.

**Entrevistado/a 2:** De nada.

Entrevistador/a: Esta entrevista realmente es valiosa para la investigación. Y si tienes alguna duda después de esta conversación, por favor, no, no dudes en contactarme.

**Entrevistado/a 2:** Muchas gracias.

## Anexo 8: Transcripción de Entrevistado 3

Entrevistador/a: Hola, gracias por participar de esta entrevista, solo para confirmar nuevamente me gustaría preguntarte si estás de acuerdo en participar y si estás de acuerdo en que grabe el audio de esta conversación.

**Entrevistado/a 3:** Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: Ya, muchas gracias, eh... comencemos entonces. Pregunta 1. La primera pregunta que te quería hacer era acaso si tú me podías contar respecto a cómo comprabas antes de la pandemia, ¿cómo lo hacías?

**Entrevistado/a 3:** Iba, de manera presencial. A comprar... bueno, realmente siempre he sido de comprar objetos vitales, nunca tanto consumismo y, observaba el objeto eh... tomaba texturas si es que era ropa, si es que me gustaba, porte. Y evaluaba si compraba o no y.... si me gustaba lo compraba. Si no, no, no más.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentías comprando en estas tiendas?

**Entrevistado/a 3:** Bien porque tenía la posibilidad de observar el objeto, tenerlo antes de comprarlo. Entonces era anticiparme a.... a tener el objeto... yo básicamente de ser propio y comprar algo que me guste.

Entrevistador/a: ¿Oye, y tú te probabas la ropa cuando ibas a comprar ropa o no? ¿Y cómo era eso? ¿Me lo podrías describir un poco?

**Entrevistado/a 3:** Bueno... hay diferencia de talla de los pantalones, entonces tenía que hacerlo porque mi textura es un poco más grande y.... no siempre te queda el pantalón tiene una talla y no te queda, entonces tenía que probarlo, entrar a un probador... de entrar con 3 o 4 pantalones y escoger 1 era una posibilidad. Ahora no se puede.

Entrevistador/a: ¿Y era mucho leseo, era muy complicado estar probándose toda la ropa o no?

**Entrevistado/a 3:** Eh... no.... no.... era engorroso si, si es que llevaba cartera o si va acompañado de un niño, pero al ir solo y ir precisamente a comprar ese objeto, no era.... era más provechoso diría yo.

Entrevistador/a: ¿Tú sientes que aprovechabas mejor el tiempo en ese caso?

**Entrevistado/a 3:** No aprovechaba mejor el tiempo, pero.... podría administrar mejor mi dinero porque realmente iba a comprar algo que utilizar y me va a servir en cambio... eh... desde otra forma, no, no se puede, o sea no pierdo tiempo en ir a cambiarlo, no pierdo tiempo en coserlo, si es que te faltó espacio o no, yo compraba un objeto que iba a utilizar ese mismo día y momento, entonces se aprovechaba de diferentes aspectos.

Entrevistador/a: Y el tema de la locomoción, ¿antes de la pandemia había algún problema para ir al centro, visitar alguna tienda en específico?

**Entrevistado/a 3:** Bueno, yo vivo en zona rural, entonces la locomoción siempre ha sido mala, siempre fue mala y sigue siendo mala, pero... antes de la pandemia había mucha variedad, había locomoción colectiva, había minibuses entonces ir... Y tenían horario establecidos, entonces yo sabía en qué momento podría ir, eh.... en que iba a ir y cuánto podía costar un pasaje, porque ahora los pasajes, aparte de que no hay locomoción, son muy caros.

Entrevistador/a: Qué compleja situación ahora entonces.

**Entrevistado/a 3:** Sí, difícil, sin auto no se puede salir.

Entrevistador/a: Pregunta 2. Ahora, ¿puedes contarme sobre el momento de cuando pensaste en tener que comprar online?

**Entrevistado/a 3:** Bueno, la modalidad de eh.... vitrileo Online como ya existían las páginas, nunca había pensado en comprarlo porque es muy engorroso. Primero, es muy engorroso. Es muy difícil entonces, cuando ya tuve que ceder ante la compra online... yo tengo un hijo de 3 años y creció... y tuve que comprarle ropa, fui a Curicó antes de eso, a ver si había alguna tienda abierta, ropa de supermercado, por último, y no, no había nada. Entonces tuve que.... me vi en la obligación, más que nada, no quería la verdad, tenía que.

Entrevistador/a: ¿Y porque te viste en la obligación? ¿Ahí en este caso, afectó el COVID de alguna manera?

**Entrevistado/a 3:** Sí, porque Curicó estuvo en cuarentena 70 días como mínimo y no estuvo en cuarentena solo una vez, entonces al ser una ciudad pequeña no podía viajar a otra y estaba todo cerrado. La mayoría de las tiendas no eran primordiales, no se consideraba vital la ropa de un niño, entonces no había otra forma, realmente no había otra.

Entrevistador/a: ¿Y esto cómo te hizo sentir?

**Entrevistado/a 3:** Terrible, me hizo sentir súper mal po....

Entrevistador/a: Perdón no te escuche nada...

**Entrevistado/a 3:** Que uno tiene dinero... que la situación me hizo sentir super mal porque uno tiene dinero y una necesidad y con la tienda cerrada es un papel más, no sirve, no sé.

Entrevistador/a: Oye, ¿y hubo alguna persona o alguien que te influyera o te ayudará a tomar esta decisión de comprar online o en el proceso?

**Entrevistado/a 3:** Perdón, no te escuché la pregunta.

Entrevistador/a: Si te la repito, ¿acaso si hubo personas que te ayudaron o te influenciaron en tomar esta decisión?

**Entrevistado/a 3:** Mmmm no, no lo había.

Entrevistador/a: Y tú me decías que era engorroso el proceso....

**Entrevistado/a 3:** Sí, lo es.

Entrevistador/a: ¿Y por qué? ¿me lo podrías comentar?

**Entrevistado/a 3:** Porque... uno debe tener una tarjeta para transferir dinero, en primera instancia, cosas que uno no utilizaba y no habilita cuando no saca una cuenta rut, que es la más común... entonces de primera, ir al banco y pedir la tarjeta de transferencia de coordenadas y la clave de Internet, que eso ya era un trámite más (voz de cabreada). Después, crear un usuario en una página y en cada página que tenías que comprar y que hay que comprar, porque todavía se hace, hay que crear un usuario. Y algunas dan la opción de comprar como invitado, pero no te da la seguridad que da el crearte de usuario por el seguimiento y todo si no te llega el correo eh... uno pierde dinero nomas porque no tiene cómo reclamar ya ahí son dos pasos más. Después de eso, el pagar... para pagar hay páginas que no te dejan pagar, eh... por ejemplo, un monto máximo de... creo que en la cuenta rut permite un monto máximo de 200000 pesos. Así, si quiero comprar una cama, si quiero comprar un televisor si queremos comprar un refri, ya no puedo comprarlo por plataforma y necesito otro tipo de pago que.... yo soy estudiante y soy ama de casa, entonces si no tengo cuenta rut, no tengo tarjeta Visa, ehh... no tengo como pagar, entonces ya es otra complicación más. Ahora existe mach, por ejemplo, pero para tener mach hay que transferir de todas formas, el monto que quiero cobrar porque se recarga entonces, de todas formas, necesito la tarjeta transferencia entonces es mucho... es mucho ajeteo para.... sin la necesidad de hacerlo, yo no lo haría, pero como tuve la necesidad, tuve que hacer la fila del banco y tuve que hacer todo el trámite y.... no lo recomendaría.

Entrevistador/a: Oye, y en cuanto al... al tema de ver ropa de ver que ibas a comprar, ¿cómo fue?

**Entrevistado/a 3:** Emmm... mmmm.... no... no fue muy gratificante. Porque al existir solo este método de... de compras yo no estaba viendo el objeto que era lo que... lo... mi primera... que es como el primer paso que yo sigo para comprar algo. O sea, había que leer la tabla de tallas. No todas las páginas tienen tabla de tallas, entonces tienen una talla estándar y las tallas estándar algunas no me servían. Me pasó que compré ropa que quedaba chica, que se demoró en llegar, compré unos zapatos se demoraron más de un mes en llegar de Valparaíso a Curicó, entonces.... el verlo, así, ver... ver una foto, eh.... para mí, para mí no sirve.

Entrevistador/a: Pregunta 3. Es súper entendible en todo caso, a veces se hace muy complejo. Ahora, ¿de qué manera compraste? ¿qué utilizaste el computador, el teléfono? para poder comprar online...

**Entrevistado/a 3:** Computador.

Entrevistador/a: ¿Y por qué el computador?

**Entrevistado/a 3:** Porque abre en páginas de emergentes, por el teléfono hay páginas emergentes que se abren, que es como la página del pago, que abre la página emergente para pagar, pero cierra la otra, entonces no se guarda el proceso y puedo perder.... me pasó que perdí emm.... como 45000 pesos que después me devolvieron sí... de la tienda porque intenté comprar por el teléfono y al abrirse la página emergente me cerró la página de compra y al final no hice nada. Entonces era más cómodo por computador.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes utilizando el computador para comprar?

**Entrevistado/a 3:** Mmmm... en cierta parte es como más rápido te diría, que es como puedo explorar de todo... eeeh.. En la tienda puedo ver todo lo que tienen disponible y puedo ver variedad de precio eh.... en un listado, como las revistas que tenían antes. Pero más allá de eso... no, no me gusta mucho.

Entrevistador/a: ¿Oye y otra pregunta que, que... que utilizas tú para socializar, te gusta hablar de persona en persona o por teléfono, llamando o... o a través de videollamadas? ¿Cómo funciona para ti eso?

**Entrevistado/a 3:** Para mí fue... fueron puntos negativos porque yo soy una persona introvertida y era estudiante entonces... bueno, tenía clases presenciales la tarde y era el único medio de

socialización que tenía. Era el único, no, no había otro y con pandemia no socializo con nadie. Con mi familia no más pero realmente como viven conmigo, no, no tengo que llamar a nadie, ni hablar con nadie. Mandar un Whatsapp cuando quiero hablar con alguna amiga, pero como una vez a las miles.

Entrevistador/a: Y tú me decías que eras un poco introvertida y... ¿para ir a comprar no había problemas en cuanto a eso? En presencial.

**Entrevistado/a 3:** Mmm... nop.

Entrevistador/a: ¿No te incomodaba que... no sé hablar con la persona de la que te puede guiar en cuanto a la ropa, hablar con el cajero, la cajera?

**Entrevistado/a 3:** Ehh... no porque, como dije ya, iba a lo puntual. Igual yo si se me acerca un... eh... Estos ayudantes que hay, me preguntaba si necesitaba algo, sí, necesito comprar unos pantalones para un niño. Y nada, y si no le decía que no, gracias.

Entrevistador/a: Ah, ya era un poco más fácil de llevar.

**Entrevistado/a 3:** Sí, era más fácil.

Entrevistador/a: Oye, me hablabas de que comprabas en algunas páginas de Internet, ¿cómo te sentías tú navegando en estas tiendas?

**Entrevistado/a 3:** Mmm... no tenía ningún sentimiento, especialmente realmente, porque eh... no tenía como... cómo no está la música de ambiente, no hay una im-pul-si-vi-dad, impulsividad de comprar. Entonces, cotizaba lo que tenía que cotizar y nada más, no como cuando iba a la tienda y me divertía viendo otras cosas, porque un distractor, que en este caso no lo hay.

Entrevistador/a: ¿Y cómo... se te ha hecho complicado, buscar alguna prenda en específico en alguna tienda, o quizás ver el tema de los precios? Te ha pasado algo en cuanto a... a que te cobran más, te cobran menos?

**Entrevistado/a 3:** No, no, realmente no. Creo que en precio es lo más transparente que hay en plataforma Online, porque yo veo un precio y si hay un descuento... o un cupón de descuento puedo verlo y puedo ver cuánto pago, entonces... eso es más conveniente online presencial porque presencial, por lo general, si me han cobrado de más y yo me doy cuenta en la casa cambio aquí yo me doy cuenta antes de comprar.

Entrevistador/a: ¿Y en esos casos, cuando te dabas cuenta en tu casa, qué hacías?

**Entrevistado/a 3:** Tenía que llamar a la tienda y... pedir una devolución, no más.

Entrevistador/a: ¿Y se solucionaba así, o a veces habían más inconvenientes?

**Entrevistado/a 3:** No, por lo general me solucionaron el problema.

Entrevistador/a: Pregunta 4. Oye ahora, eh... Ahora háblame un poco sobre el proceso de la compra online, porque tú tenías unos pasos para hacer la compra presencial, ¿pero estos pasos cambiaron la compra online?

**Entrevistado/a 3:** Eh...Sí. Y completamente.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue este cambio?

**Entrevistado/a 3:** Bueno, lo primero lo primero. Lo primero es verificar el precio. Porque habían cosas que pasaban presencialmente, que había un precio en... en vitrina, por decirlo así y en caja cambiaba porque no era la oferta. En cambio, acá tiene un precio preestablecido, entonces verificar que el precio se respete y sea con todo medio de pago, porque ahí lo decía. Después de eso verificar la tabla de tallas y si es que quiero... comprar ropa, verificar medidas si quiero comprar un mueble, material, entonces me da todas las especificaciones generales que tienen los productos, la puedo leer toda antes de comprar el producto, no... no dejarme llevar solo por la imagen o el producto en físico, en tienda. Entonces así yo puedo saber que realmente estoy comprando y eso me ha servido mucho, porque realmente era algo que yo nunca hacía.

Entrevistador/a: ¿Y en cuanto a los comentarios de la gente, los tomas en cuenta o no?

**Entrevistado/a 3:** Sí, mucho si hay un producto que dice no, no funciona, no, no lo compramos (ríe). No me arriesgo a comprarlo.

Entrevistador/a: ¿Y eso tú antes presencial, lo veías?

**Entrevistado/a 3:** No, yo veía un producto y si me gustaba y estaban la... las medidas, que yo quería comprar, lo compraba. No le preguntaba a nadie.

Entrevistador/a: Oye, ¿y cómo te sentiste con este cambio de pasar de comprar, presencial, a comprar online?

**Entrevistado/a 3:** Incómoda porque... es como aprendes o no obtienes nada. Entonces, no, no me gusta.

Entrevistador/a: ¿Pero tú aprendiste o no?

**Entrevistado/a 3:** Sí, tuve que.

Entrevistador/a: (ríe) tuviste que...

**Entrevistado/a 3:** Sí, tuve que.

Entrevistador/a: Pregunta 5. Me hablabas de que tú habías sacado la cuenta rut con la tarjeta de coordenadas para poder pagar online, ¿solamente utilizas este medio de pago?

**Entrevistado/a 3:** No.

Entrevistador/a: ¿Cuál otros más ocupas?

**Entrevistado/a 3:** Ocupó match y tengo cuenta fan de Banco de Chile.

Entrevistador/a: ¿Y me puedes comentar un poco más sobre estas cuentas?

**Entrevistado/a 3:** Eh... la obtuve, porque son necesarias en seguridad más que nada, porque justo un periodo de banco Estado donde tenían cómo un hackeo, que el servicio no servía, incluso yo tengo un inconveniente con el banco, que es que mi firma no funciona para sacar dinero, siendo que es mi propio dinero, pero cómo la saqué siendo menor de edad, está la firma de mi mamá y la firma mi mamá no sirve, entonces tengo que ir al banco a pedir que lo cambien, entonces era más fácil sacar otra tarjeta. Y creo que las dos cuentas, la mach es conveniente para comprar inmediatamente porque es una tarjeta prepago que se recarga, entonces, si me la clonan (levanta la voz un poco exaltada), no me van a robar algo que yo ya gasté, que no, no guardo ahí yo solo la recargo cuando quiero comprar y compro inmediatamente, entonces no, no, la oportunidad de robo. Y la cuenta fan tiene estándares de seguridad muy alto y me gustó mucho, entonces me da mucha más seguridad.

Entrevistador/a: ¿Oye esta cuenta fan? Yo nunca le había escuchado, es débito, es crédito. ¿Cómo funciona?

**Entrevistado/a 3:** Es débito.

Entrevistador/a: ¿Y muy parecida a la cuenta rut, entonces?

**Entrevistado/a 3:** Sí, muy parecida a la cuenta rut, solo que no cobra por transacciones, no cobra por consulta de saldo y no cobra por transferencias.

Entrevistador/a: Perfecto. ¿Oye, cómo fue este proceso de pago en la compra online?

**Entrevistado/a 3:** Complicado, fue complicado.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistado/a 3:** Porque existe un listado donde... encasillan las tarjetas, si yo tengo tarjeta de crédito o de débito, de prepago, de onepay que ahora existe y yo no sé la categorización que tiene mi propia tarjeta eh.... no, no puedo comprar. Y yo lo sé porque trabajé en un local de comida rápida. Si no lo sabría.

Entrevistador/a: ¿Y te costó algún paso de lo que tienes que hacer para poder pagar?

**Entrevistado/a 3:** Si uno del banco estado donde para comprar aun teniendo una tarjeta de coordenadas, pide una tercera clave, que... que se hace actualizando los datos en la página del banco donde se pone el número, donde hay que verificar ese número, donde hay que llamar a la operadora para que te verifiquen que realmente eres tú y esperar a que se actualice y recién poder comprar (voz de aburrída), entonces eso no sale en ningún lado, no... no te avisan con previo, previa anticipación que eso hay que hacerlo, entonces fue complejo porque realmente yo quería comprar y no pude por esta tercera clave y no pude por meses.

Entrevistador/a: ¿Pero me habías comentado que tenías, eh... otras dos tarjetas en ese tiempo no la usabas?

**Entrevistado/a 3:** No, por eso tuve que sacar las dos tarjetas y como necesitaba la recarga, no, no podía sacar mi dinero del banco Estado y estaba todo mi dinero ahí.

Entrevistador/a: ¿Y cómo pudiste resolver este problema?

**Entrevistado/a 3:** Eh.... llamando a la operadora muchas veces y esperando la media hora que se demoran en contestar.

Entrevistador/a: Que engorroso el proceso. ¿Oye, y cómo te hizo sentir este pago? O sea, fue algo complejo. ¿Cómo te hizo sentir?

**Entrevistado/a 3:** Frustración, frustración es la palabra, muy difícil porque ellos venden un producto, te dan un producto, te dicen que lo puede utilizar en cualquier parte eh... te entregan papeles que yo leí, yo leo todos los manuales que... de las cosas que ocupó, incluso de los medicamentos, entonces puedo dar por firmado que no aparecían ni una parte, esta dichosa clave. Ahora debe aparecer, pero antes no. Y... realmente yo sentía pura frustración, porque yo necesitaba un producto, lo iba a comprar, era mi dinero. Si querían verificar mi identidad eh.... pueden existir otros medios, no se pedirme mi número de documento que... que es algo personal, es mío. Pero no... me fue difícil concretar la primera compra, muy difícil.

Entrevistador/a: ¿Y después que pudiste resolver este problema con el banco Estado, volviste a tener algún otro problema?

**Entrevistado/a 3:** Eh... no que yo recuerde....

**Entrevistador/a:** ¿Entonces, el problema era el banco?

**Entrevistado/a 3:** Sí... era, era como no sé, como que ellos ponían todas las trabas, que no... no gaste la plata nomas y lo veía yo.

**Entrevistador/a:** ¿Entiendo, oye, y en qué tienda has comprado tú?

**Entrevistado/a 3:** En Easy, París, Falabella mmm..... ficus, que es la ropa de niños y no recuerdo otra más.

**Entrevistador/a:** ¿Y el tema del envío, tú me habías contado que vivías en zona rural? ¿Fue un problema o no?

**Entrevistado/a 3:** Sí, porque Correos de Chile llega a la zona y era el único medio de envío que tenía la página.

**Entrevistador/a:** ¿Y algún otro problema respecto a eso?

**Entrevistado/a 3:** Eh... sí, que ese fue el precisamente el problema con la cuarentena, de locomoción y el... el envío que era el que necesitaba con urgencia, yo no sabía que no lo van a dejar, y Correos de Chile tampoco dice que no lo vienen a dejar (ríe sarcásticamente) simplemente, dice el paquete llegó la sucursal, venga a buscarlo. No hay otra forma de... de obtener las cosas y fue... otra parte más difícil que ir a buscarlo.

**Entrevistador/a:** Y esto te complicó la organización de tu vida, me imagino.

**Entrevistado/a 3:** Sí, porque la idea de la cuarentena era no salir y yo necesitaba ese producto con urgencia, lo necesitaba mucho (ríe) y que no lo vinieran a dejar y yo pagué un envío a la casa que tampoco me devolvieron el dinero por eso, eh... es fome po.

**Entrevistador/a:** Tú me comentabas que no te habían vuelto el dinero, ¿lo solicitaste? ¿cómo fue ese proceso?

**Entrevistado/a 3:** Se podía solicitar por servicio al cliente y también lo solicité eh.... cuando fui a buscar el paquete. Y me dijeron, sí, sí, la llamaremos.

**Entrevistador/a:** Y quedó ahí...

**Entrevistado/a 3:** Y quedó ahí... quedó en nada. También, pregunté al... al SERNAC que se podía hacer, eh.... a la Superintendencia no sé cuánto, eh...es la que es fiscalizadora de Chile y me dijeron que....

**Entrevistador/a:** ¿Me escuchas? (se corta la llamada)

**Entrevistador/a:** (Retoma la llamada) Ya me estabas comentando de que... habías hablado a la Superintendencia fiscalizadora para ver cómo podría solicitar esa devolución, del que pagaste por el envío.

**Entrevistado/a 3:** Ah, ya. Eh... solicité al SERNAC y a la fiscalizadora de... de correos, Chile y me dijeron que no porque dependía plenamente de la... de la sucursal y la sucursal me dijo (ríe) que ya mañana, mañana, mañana, y nunca fue... entonces realmente eran 5000 pesos, 5000 pesos que me dolían, pero eh.... era tiempo perdido, yo me di cuenta al tiro que no me lo iban a devolver.

**Entrevistador/a:** Pregunta 6. ¿Y cómo has... has tenido otras dificultades en cuanto a la compra online?

**Entrevistado/a 3:** Siempre la única dificultad es el envío, por ejemplo, es raro porque en mercado libre, si llega a la zona donde vivo yo, que lo envían por Chile Express, pero Correos de Chile no llega y uno no sabe por qué eh... porque sucursal lo van a enviar. No dice... en muy pocas, dicen ya, su paquete se enviará por Correos de Chile. Realmente solo una página me dijo por dónde lo iban a enviar.

**Entrevistador/a:** ¿Y no te has topado con páginas que tengan su reparto propio?

**Entrevistado/a 3:** Eh...no, realmente no, porque donde hay comprado, por ejemplo, Easy y París creo que fue la otra... era usar retiro en tienda, porque no me quise arriesgar a que no me llegara (ríe)

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo has vivido estas dificultades te han costado mucho? o, ¿qué cosas has hecho para poder sobrellevarlas?

**Entrevistado/a 3:** Al final el producto es más caro porque yo... eh... pago el producto y también yo voy a pagar por ir a buscarlo y después por volver a la casa con nosotros, en mi mano entonces, al final es el más costoso y engorroso porque tengo que ver en que traerlo en que no, porque también depende del porte. Tampoco sé de que porte va a ser la caja donde lo envíen, solo conozco el porte del producto y... sigue siendo engorroso, no son....

**Entrevistador/a:** Y el peso, porque tú me decías que vivías en una zona rural, ¿también afecta?

**Entrevistado/a 3:** Sí, solo por la movilidad que hoy día, porque solamente en cuarentena dicen quédese en la casa, pero... hay necesidades, mi hijo crece.... que es que es

primordial obviamente que se quede sin vestir en pleno invierno... no se puede, no lo puedo permitir.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes cuando tienes estas dificultades en la compra online?

**Entrevistado/a 3:** Mal, porque realmente si fuera si fuera la presencialidad, a mí no me pasaría esto, yo voy y compro lo que necesito y me vengo, no más. En cambio, online hay que esperar un plazo para que te entreguen el producto y ese plazo no es menor, ni siquiera es menor a dos semanas, es más. Es mucho.

Entrevistador/a: Y me comentabas que habías comprado ropa para tu hijo, ¿verdad? ¿Y hay algún otro producto que tú hayas comprado que se haya demorado tanto?

**Entrevistado/a 3:** Eh... con la lavadora, con una lavadora.

Entrevistador/a: ¿Y ahí cómo fue que tuviste que ir a buscarla? ¿Cómo funciona el tema del reparto?

**Entrevistado/a 3:** Mmmm.... no, realmente... eso fue en ABCDIN y había comprado cosas en ABCDIN... y la lavadora la compré al cyber Day... y, se pagó el reparto, realmente ahí se paga a alguien el reparto a la casa y ellos llegan a la casa. El reparto es por PIPAU y se demoró más de un mes. Realmente tuve que llamar a la tienda a mandar otra vez correo y llamando todos los días, porque la lavadora no llegaba (voz exaltada), estaba perdida y no respondieron y de repente llegó a la casa, tome usted su producto y me voy. Yo ni siquiera estaba en la casa, ni siquiera verificaron si era yo, la dejaron no más.

Entrevistador/a: Y el tema del seguimiento del producto, ¿ahí existía?

**Entrevistado/a 3:** Existía, pero no funcionó, porque hay puntos de que ellos llegan a la casa con el producto eh... por seguimiento, el producto seguía... decía, ingresado al sistema, no decía, está en tal sucursal, no decía nada, seguía en Santiago.

Entrevistador/a: Qué compleja. Esa situación. ¿Te ha pasado alguna otra situación similar? Con las compras online.

**Entrevistado/a 3:** Con Ficus, con Ficus también me pasó.

Entrevistador/a: ¿Ya, y esa es una tienda?

**Entrevistado/a 3:** Sí.

Entrevistador/a: De qué.... ¿qué cosas vende?

**Entrevistado/a 3:** Mmmm.. ropa infantil, zapatos.

Entrevistador/a: Ya... ¿y me puedes comentar más sobre este problema que tú tuviste?

**Entrevistado/a 3:** Un ficus tenía eh... fue como una de las primeras compras online que hice en que todo caso. Tenía una oferta de... de primer envío gratis... y llegaba a cualquier tienda. Y compre el envío, la tienda sale... de dónde sale (levanta la voz) sale de dónde proviene el envío y decía que era de Viña del Mar entonces, viña del mar está súper cerca y dije ya, va a llegar pronto... y el envío también se demoró un mes (risa sarcástica) tuve que llamar a la tienda, me dijeron que lo harían luego, que ya se había hecho y también.... al final tuve que pedirle el reembolso porque era mucho, ya llevaba casi dos meses esperando el pedido.

**Entrevistado/a 3:** ¿Hola, me escuchas?

**Entrevistado/a 3:** Sisisi, ya, la cosa es que llevaba casi dos meses esperando el pedido, y le pedí el reembolso a la tienda y a los dos días llegó mi pedido.

Entrevistador/a: Ahh.... y ahí ellos te aceptaron el reembolso, tú lo cancelaste... ¿Cómo funcionó?

**Entrevistado/a 3:** No, nunca me.... aceptaron hacer el reembolso porque me dijeron que ellos tenían convenio con Correos de Chile y... pucha, yo realmente, realmente no quería pelear porque yo necesitaba eso, que era el producto... que es muy, muy necesario para mí. Y... tuve paciencia, realmente tuve mucha paciencia porque la tienda tampoco quería responder que la... el problema siempre fue la sucursal, porque el pedido salía enviado desde los dos días a lo que yo compré estaba enviado a Talca y de ahí no se movió en los dos meses siguientes, entonces... eso, pero al final... recibí el pedido tarde porque ya le había quedado chico... y ahí quedó. Tuve que pagarlo igual.

Entrevistador/a: Qué complejo. ¿Tú crees que puedas tener algunas otra dificultad o algún problema a futuro?

**Entrevistado/a 3:** Yo creo que sí, porque... de hecho ahora ya con más de un año, he hecho muchas compras online y cada vez que tengo que usar la plataforma que el método de envío de correos Chile, hay un problema. Siempre, entonces, si ellos no mejoran un servicio, el servicio siempre va a ser malo... y yo en zona rural eh... estoy atrapada porque realmente el único método que existe aquí.

Entrevistador/a: ¿Y cómo afrontarías este problema? ¿Por ejemplo, si tú ves que Correos de Chile sigue funcionando de esta forma?

**Entrevistado/a 3:** Eh.... no optar por la modalidad online. Yo creo que ahora que las tiendas... ver qué ciudad está en fase 2 o fase 3 y trasladarme a la ciudad y comprar allá. Y siendo... eso ya siendo extremista en base a una necesidad, yo necesito algo como que no sea un alimento, que por lo general es ropa, eh.... sería capaz de trasladarme con tal de no comprarlo online porque uno es la demora y el otro el envío.

**Entrevistador/a:** Pregunta 7. Y... y la última pregunta ¿qué prefieres, más? Yo creo que esta es súper sencilla de contestar, ¿qué prefieres más, comprar online o comprar presencial?

Presencial.

**Entrevistador/a:** (ríe) obviamente, ¿y por qué?

**Entrevistado/a 3:** Porque.... así sea... no sé, un poco más caro vivir, lo prefiero porque yo tengo el producto al tiro, yo si yo necesito un producto lo necesito ahora y no me sirve, entonces no, no me sirve en un mes más entonces por... por tiempo, presencial.

**Entrevistador/a:** ¿Tú tienes alguna otra experiencia con algún familiar que le suceda lo mismo?

**Entrevistado/a 3:** Sí.

**Entrevistador/a:** ¿Con quién? ¿me podrías comentar un poco más sobre eso?

**Entrevistado/a 3:** Mi pareja compró un teléfono por Falabella, al cual también... claro llegó una camioneta blanca a repartir, ni siquiera... ni una señal de que empresa, nada y.... toma ahí tienes el paquete, usted es Víctor le dijeron, sí dijo él aquí tiene el paquete y se fueron. Entonces también se demoró una semana en llegar. Pero eso, yo compré un celular en WOM también pasó lo mismo eh.... mi mamá ha comprado plataformas extranjeras, lo típico de Ali... Aliexpress o Wish y también es siempre le envío el problema. Y con todos... con todos mis cercanos es así.

**Entrevistador/a:** ¿Tú crees que se deba un poco a la zona donde vives o es un problema de las tiendas?

**Entrevistado/a 3:** No, yo creo que es problema de tienda porque yo también tengo otra con... otra amiga en Cumpeo que vive en pleno Cumpeo, o sea, vive al lado de Talca, o sea, no hay ninguna excusa y también tiene los mismos problemas. Tienen la misma, es la recepción, contar lo que yo estoy pagando, el servicio que el envío no es gratis, tiene un precio alto, menos de 15000 pesos, no vale. Entonces para que lleguen y dejen un paquete sin verificar si que era mi entidad y.... la de todos conocido ha sido igual... mmmm, no es gratificante.

**Entrevistador/a:** ¿Y tú, ¿qué crees que se va a utilizar más futuro? La compra online, la compra presencial.

**Entrevistado/a 3:** Yo creo que va a ser híbrido, cosa de comprar online y llegar a la tienda a.... a buscarlo, por retiro en tienda, no... y también pueden ir presencial, creo que volver a la prens... presencialidad, aunque no haya pandemia, de todos modos, va a ser así. Porque al final es más cómodo para las tiendas ellos ahorran en un empleado, quizás...

**Entrevistador/a:** ¿Claro, no deberían tener tanta gente trabajando por el tema de los repartos, dices tú?

**Entrevistado/a 3:** También...

**Entrevistador/a:** ¿Hay algo? A disculpa sigue...

**Entrevistado/a 3:** Considerando que los DELIVERY no están regularizados aún, es un ahorro para ellos.

**Entrevistador/a:** ¿Tú crees que esto se pueda regularizar de alguna manera?

**Entrevistado/a 3:** Sí, como parte... eh... como parte baja deberían tener un contrato de trabajadores porque trabajar en una empresa, si sea externa todo contratista es un empleo, entonces eh... me parece muy extraño que trabajen de esta forma.

**Entrevistador/a:** ¿Tú tienes alguna experiencia? ¿Conoces a alguien que trabaje de esta forma?

**Entrevistado/a 3:** No, no conozco a nadie.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo sabes que esto funciona así?

**Entrevistado/a 3:** Más que nada por noticias.

**Entrevistador/a:** Ah perfecto. ¿Ya que han dicho las noticias sobre esto?

**Entrevistado/a 3:** Que escoge que no está regularizado, que como el mismo problema que había con Uber al principio. Que como son problemas emergentes, no, no existe un... un plan para ello porque realmente no se tenía contemplado.

**Entrevistador/a:** ¿Tú crees que esto es verdad o no?

**Entrevistado/a 3:** Sí, yo creo que sí, porque ya había un caso similar en.... por CornerShop eso paso hace no sé... 2 años creo... que tenían repartidores... como clandestinos, por decirlo así. Que se contrataban por la aplicación y como era así, no tenían un contrato, tampoco existía un compromiso, así lo veo yo.



Entrevistador/a: Si no, perfecto. ¿Hay algo más que quieras agregar o aclarar respecto a tu experiencia?

**Entrevistado/a 3**: Mmm.... no.

Entrevistador/a: Entonces, muchas gracias por la entrevista. Esta conversación es realmente valiosa para la investigación y si tienes alguna duda no, por favor no, no dudes en contactarme.

**Entrevistado/a 3**: Está bien, gracias.

## Anexo 9: Transcripción de Entrevistado 4

**Entrevistador/a:** Hola, muchas gracias por participar de... de esta entrevista, me gustaría volver a confirmar, si tú estás de acuerdo en participar de esta entrevista y estás de acuerdo en que se grabe el audio de esta entrevista.

**Entrevistado/a 4:** Sí, estoy de acuerdo.

**Entrevistador/a:** Pregunta 1. Ya muchas gracias y comencemos entonces. Cuéntame, ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿Cómo comprabas?

**Entrevistado/a 4:** Antes de la pandemia yo compraba presencial, o sea, los puntos de venta, porque igual sentía como un miedo a comprar por Internet porque creía que las cosas no iban a llegar. Hasta que empezó el tema que... mi primera compra por Internet fue antes que pensara... empezara la pandemia y fueron mascarillas, de estas kn-95 para poder irme de intercambio. Y esas mascarillas las compré por MercadoLibre y me fue súper bien con la compra, todo llegó al, al... la fecha exacta que tenía que llevar todo bien, así que antes de la pandemia, mi única compra que hice online eh... salido bien. No tuve ningún problema.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y me decías que tenías miedo de las compras online porque tuviste alguna experiencia? ¿Conociste a alguien, como fue?

**Entrevistado/a 4:** O sea, porque a mi mamá, ella compró... ¿puedo mencionar nombres de empresas?

**Entrevistador/a:** Si no, dale nomás no hay problema.

**Entrevistado/a 4:** Ella compró por Falabella. Me acuerdo de que le compró unos juguetes a mi sobrina y no le llegó, cachai. No le llegó y fue un drama que le reembolsaran el dinero. Y después de... de tanto de ir a Falabella a presencialmente a preguntar que oye qué onda mi plata... al final será reembolsaron, pero le dieron la opción solamente de que con esa plata comprara otras cosas, cachai. No que le entregaran la plata o que le reembolsaran en su tarjeta, no, que comprara otras cosas, cachai, y por esa... por esa razón, como que igual estaba como mmm... no sé si comprar online o no. De hecho, nunca he comprado en Falabella por la misma razón (ríe).

**Entrevistador/a:** No... me imagino po, una experiencia mala, oye, ¿y cómo te sentías comprando en las tiendas presenciales? ¿Te gustaba ir, no te gustaba cómo era?

**Entrevistado/a 4:** O sea... antes de la pandemia de... yo sentía que... que sí, si me gustaba porque bueno uno podía ver las cosas ahí en vivo y en directo y podís saber al tiro como la calidad y como se veía, porque igual es muy distinto a verlo en una imagen o en una foto, cachai. Y sí, pero, por ejemplo, ahora después de toda, toda la pandemia, no, no, ya no me gusta comprar presencial, uno por las filas y... esperar mucho, igual el tema de que te puedes contagiar, todas esas razones. Por eso siento que... ahora prefiero comprar online.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y antes las filas no era un tema cuando hay... era presencial?

**Entrevistado/a 4:** No, porque, o sea, sí. Obviamente, como la fecha que... que era como festivos, como Navidad, obviamente habían filas, pero no eran tan largas como las que hay ahora po, porque por razones obvias, que por el aforo y todo eso por las distancias. Por eso sentía que... que no era tanto tema cachai.

**Entrevistador/a:** ¿Y a ti te gustaba probarte ropa o tú ibas directamente y comprabas solamente?

**Entrevistado/a 4:** No, yo me probaba la ropa. Si eso es lo único que extraño de... de comprar presencial porque ahora uno compra en las tiendas y no te puedes probar la ropa allá, tienes que ir a tu casa a probártela y si te queda bien o no, ahí ya la puedes cambiar.

**Entrevistador/a:** Ajá, ¿y ahí tú te la probabas, si era complejo, te gustaba hacer esto... como era para ti?

**Entrevistado/a 4:** O sea, si me gustaba porque... porque sabía eh... me podía haber cómo me... me veía... me podía ver cómo quedaba perdón (ríe) la ropa y no, no tenía que ir a la casa y después volver como no hacer, como dos viajes. Sabes ahí al tiro, sí, sí, la ropa me iba a quedar bien o no, o sea, eso es lo único que podría extrañar de la presencialidad.

**Entrevistador/a:** ¿Y el tema de... de pagar, como pagabas tú generalmente...? con formato presencial hablando

**Entrevistado/a 4:** Emmm... pagaba en efectivo sí. En efectivo en la mayoría de las veces. Pocas veces pagaba con débito, con tarjeta de débito.

**Entrevistador/a:** Ahh... ya, ¿tarjeta de crédito, no?

**Entrevistado/a 4:** No de crédito, no. Porque no tenía acceso a tarjeta de crédito en ese entonces (ríe).

Entrevistador/a: Pregunta 2. Eh... ¿Ahora puedes contarme sobre el momento cuando pensaste en que tenías que comprar online? ¿Cómo fue?

**Entrevistado/a 4:** Eh... bueno, obviamente fue por necesidad que tuve que pensar en comprar online porque acá, en Talca, estamos en fase 1 e igual necesitas algunas cosas como ropa o.... para cambiar y ahí tuve que empezar a ver otras opciones para comprar. Si... eh... igual me han pasado algunas cosas (ríe), comprando, igual he tenido mala experiencia, pero de todas las experiencias podría contar una o dos, como que tuve problemas por así decirlo, pero lo demás, todo bien.

Entrevistador/a: Ehh... tú me comentabas que tu primera compra online había sido mascarillas antes de la pandemia... Y... ¿y por qué las compraste antes de la pandemia? ¿Era como para alguna necesidad especial?

**Entrevistado/a 4:** O sea, en esos tiempos recién se está desatando la pandemia en China y como teníamos... estábamos como cerca, igual, por así decirlo, íbamos a pasar por aeropuertos como súper... que llega gente de muchas partes. Por esa razón las compre para cuidado en caso de, o sea, nunca pensé que iba a haber una pandemia (ríe), pero... pero por esa razón la llevé como precaución, nomás como por si acaso. Y fue una buena decisión (ríe).

Entrevistador/a: Fue una buena decisión, exactamente.

**Entrevistado/a 4:** Me salvaron muchísimo, porque cuando ella se desató era muy difícil conseguir mascarilla, y todo eso.

Entrevistador/a: ¿Y en esta compra alguien te influenció, alguien te ayudó? ¿A tomar la decisión de comprar o no? ¿cómo fue?

**Entrevistado/a 4:** Eh... bueno, igual yo creo que me influenciaron un... mi mamá igual me dijo oye igual podrías ver si podí llevar mascarillas por si acaso. Igual la Javi, mi amiga, que se fue conmigo de intercambio, que ella también quería comprar, así... que compramos, o sea, yo de esa compra la hizo por las dos porque compré como dos paquetes mascarillas, uno para mí y uno para ella y.... y nada po, fue una buena decisión.

Entrevistador/a: ¿Y te costó comprar online en ese tiempo?

**Entrevistado/a 4:** No, no porque, o sea, yo lo compré por la app, y la app era súper intuitiva, así que no tuve ningún drama en comprar y pagar.

Entrevistador/a: Oye, y en este caso, ¿cómo el COVID afectó en esta decisión de comprar?

**Entrevistado/a 4:** El covid... ¿Pero tú te refieres a después de, o sea, cuando ya la también está...

Entrevistador/a: En esa compra online, en esta compra de las mascarillas. ¿Cómo crees tú que afectó el covid ahí?

**Entrevistado/a 4:** Mmm... ¿Cómo afectó? Es que igual cuando las compré (ríe), todavía no, no, no estaba, no era pandemia, o sea....

Entrevistador/a: Claro, prepandemia.

**Entrevistado/a 4:** Si po, era prepandemia, eran casos que habían en China no más, pero que igual existía la posibilidad de que se expandiera a otras partes, pero de verdad en esos tiempos nunca se me pasó por la cabeza que iba a pasar lo que iba a pasar, así que... no sé, no, no sabría cómo responderte, porque cuando la compre no, no pensaba que iba a pasar, que iba a ocurrir la pandemia po, que íbamos a estar confinados y que no íbamos a poder salir y.... y que iba a morir gente no... para nada.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentiste tú haciendo esta compra online? ¿Te gustó? ¿Te incomodó de alguna manera?

**Entrevistado/a 4:** No... me gustó y lo bueno es que igual, o sea en caso de cualquier duda, igual me podía comunicar con el vendedor, era fácil comunicarse con él, así que... no, no tuve, no tuve ningún problema respecto a eso y no, me sentí bien por así decirlo.

Entrevistador/a: Genial, perfecto. ¿Tenías la posibilidad de comunicarte con un vendedor, te refieres a una persona real?

**Entrevistado/a 4:** Si, o sea la persona que estaba vendiendo la mascarilla, en este caso en MercadoLibre.

Entrevistador/a: Pregunta 3. Perfecto. ¿Y de qué manera compraste? ¿Utilizaste el teléfono en el computador? ¿Cómo fue?

**Entrevistado/a 4:** Yo lo compré a través del celular por la aplicación de Mercadolibre.

Entrevistador/a: Ya, ¿y me podrías describir un poco el proceso de como esta compra?

**Entrevistado/a 4:** El proceso... eh... lo que hice fue escribir en el buscador mascarilla eh.... le puse N-95 en esos tiempos, no conocía las kn-95... y encontré las que me aparecían como... bueno igual baratas, baratas no estaban, porque igual la marca que compre era... era buena, era 3M, creo que se llaman... no sé si las conoces. Igual no me salieron, así como

tan baratas, pero eran de muy buena calidad y era como 99% de efectividad, así que por esa razón las... las elegí. Y el proceso ya la... las elegí, y después apre... apreté el botón... (ríe) yo era la primera que vez que ocupaba la aplicación, apreté el botón comprar. Y ahí me daba la opción de... o sea primero ingresar la dirección donde me iban a llegar las mascarillas, que puse mi casa obviamente, y... si llegaba a mi casa, que tenía la confusión, si llegaba por Starken o a mi casa, pero esas llegaron a mi casa. Y... y luego me da la opción de ingresar el método de pago, y ahí creo que lo pagué con débito... sí, lo pagué a través de tarjeta de débito. Sí, ahí fue todo y lo bueno es que la aplicación te daba como el seguimiento del pedido, o sea, cuando te lo estaban preparando, cuando ya te lo mandaban, cuando iban camino y cuando llegaba, si era todo muy claro.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, necesitabas tener alguna cuenta para poder comprar a través de esta aplicación? ¿o podías comprar sin tener algún usuario?

**Entrevistado/a 4:** Ehh... no, tenía que registrarme, registrarme en MercadoLibre.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sentiste utilizando el teléfono para comprar? ¿Fue algo cómodo o no?

**Entrevistado/a 4:** Yo sentía que era más cómodo, sí. Más cómodo que usar computador, según... o sea mi percepción.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué?

**Entrevistado/a 4:** No sé, o sea, por sensación, no sé. Igual en el teléfono está todo más claro, igual siento que en el computador, como que hay que ingresar a muchas páginas, no sé, y como lo hice a través de la app yo siento que más por la app es más... más cómodo, por esa razón.

**Entrevistador/a:** Y perfecto. ¿Y qué dispositivo utilizas tú normalmente para sociabilizar? ¿O te gusta hablar en persona, cómo funciona eso para ti ahora?

**Entrevistado/a 4:** Sociabilizar como en general, sí, ¿cómo con mis amigos?

**Entrevistador/a:** Sí.

**Entrevistado/a 4:** En la pandemia... bueno, sigo utilizando Whatsapp, obviamente. Whatsapp, Instagram también lo ocupó muchísimo para conversar, y bueno para tener reuniones ocupó Zoom o Meet.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí ocupas el computador o el teléfono?

**Entrevistado/a 4:** Mira para conversar así, por texto obviamente el celular... y para las reuniones ocupó el computador, reuniones, así como estamos hablando por cámara, sí, computador.

**Entrevistador/a:** Me decías que no te gustaba mucho navegar por el computador, en las tiendas, ¿por qué?

**Entrevistado/a 4:** Es que no sé, yo tengo la sensación de que... que, en una aplicación, los productos se ven como más... ¿cómo lo digo? como más... iba a decir explícito, pero esa no es la palabra. Pero, como que se puede apreciar mejor y como que está la... la información que... como concreta (ríe), eso. No, ahí en el computador es como que no, tenís que igual, abrir varias pestañas y eso.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahora has navegado solamente por esta página que tú me mencionabas, que era MercadoLibre?

**Entrevistado/a 4:** No, he comprado en otras tiendas sí, eh... después de la pandemia, tuve una mala (ríe), muy mala experiencia con Ripley.

**Entrevistador/a:** ¿Ya, sí, cómo fue?

**Entrevistado/a 4:** Con Ripley que quería comprar un televisor. Y bueno, es primera vez que me pasa con Ripley porque ya había comprado antes con ellos y todo me había salido bien. Había comprado ropa, si no equivoco no... no tuve, no tuve ningún drama. Eh... ya po, compré una tele y... no, o sea, me metí a la página, revisé si había stock, obviamente busque la tele, que estaba en mi presupuesto, estaba buscando la tele de 32 pulgadas. Y ya, la encontré, la compré, la pedí y me dijeron que ya creo que la había comprado el día viernes y me dijeron, ya el lunes llega a tu casa y dije, Ah bacán po, que rápido y todo eso ya... Ya y estuve esperando el fin de semana y yo esperé el lunes y no pasó nada po. No llegó y no me llegó un correo ni nada y yo como que ya... ya, quizás se atrasaron, me metí al... al seguimiento, entré con el código que me dieron, y no decía nada po, o sea, estaba, como todavía como preparando el pedido. Y ya, eh... (ríe) después esperé el martes, esperé todo el día que llegara mi tele y tampoco llegó y ahí dije ya, algo pasa... y ahí a cada rato me metía a cada rato ver si qué onda, si había cambiado, el seguimiento si iba en camino y no seguía igual. Y resulta que, al otro día, al miércoles, eh... me mandaron un correo diciéndome que... que lo lamentaban, que pucha, no les quedaba stock de la tele, pero yo me dije. Pero si no les queda stock porque no lo actualizan en la página (voz de cabreada), para que lo tienen ahí como que... sí, tenemos teles disponibles porque no lo

actualizan. Y que ya po, que en un plazo de 10 días hábiles me van a reembolsar la plata. Ya, que pasó, dije ya bueno, por lo menos me van a reembolsar la plata, no como la opción de mi mamá que le dijeron que tienes que comprar otras cosas, pero no te vamos a pag.... devolver la plata, no po, a mí me la iban a reembolsar porque la compré con tarjeta de débito, sí, pagué con débito. Ya... y lo que pasó fue que ya, esperé esos 10 días hábiles y.... resulta que estos no me reembolsaron po (ríe) Igual era, o sea, si, igual era harta plata. Sí, para ser una tele, igual era harta plata y no me reembolsaron, y yo dije, ya po, ¿qué onda? y bueno, como no tengo mucha paciencia (ríe) dije ya, el.... al día 11 ya les puse un reclamo en el SERNAC porque me habían dicho (ríe a carcajadas) una amiga, me recomendó que por SERNAC correspondían al tiro a la empresa, ya, hice el reclamo, mandé los comprobantes, porque obviamente te piden pruebas, la boleta, los correos, todo eso, mandé todo. Y.... puse que no habían cumplido con el plazo.... con el plazo de.... del reembolso. Y bueno, lo que pedí es que me reembolsaran luego la plata porque igual me quería comprar otra tele y ver otras opciones, si igual me quería comprar la tele sí o sí. Y ya, po pasaron 3 días y respondieron. Ahí respondieron.

Entrevistador/a: ¿Los de SERNAC o los de la empresa?

**Entrevistado/a 4:** Los del SERNAC, o sea, o sea el mismo día me llegó un correo diciéndome, eh... aceptamos tu solicitud, ahora que vamos a contactar a la empresa y bla bla bla y a los 3 días me respondió Ripley a la solicitud. Y respondieron que sí, que vamos, que le vamos a reembolsar la plata en un plazo de 10 días (ríe) y yo como me estoy leyendo. Yo dije ya po bueno, ya igual está como... SERNAC ahí metido, así que tendrán que cumplir. Ya po, así que un plazo de 10 días, conté los 10 días de nuevo, todos los días estaba revisando mi cuenta a ver si ya me devolvieron o no. En el día 10 me reembolsaron la plata (ríe a carcajadas), yo ya iba por el segundo.... por la segunda denuncia, pero no, el día 10 me reembolsaron la plata, pero bueno, ahora me río, pero en el momento y estaba súper enojada de verdad. Esta estaba muy furiosa con esa... experiencia....

Entrevistador/a: Oye, y... Y lo que te iba a preguntar, ¿te reembolsaron todo el dinero, incluyendo el envío y todas esas cosas?

**Entrevistado/a 4:** Sí, todo el dinero. Todo, todo, todo lo que pagué me lo reembolsaron.

Entrevistador/a: ¿Y cómo hace cuánto fue esta experiencia?

**Entrevistado/a 4:** Ay, esto fue creo que hace dos meses, sí diría como hace dos meses.

Entrevistador/a: Ah, no fue hace tanto.

**Entrevistado/a 4:** Sí fue, creo que pasó en mayo, si fue en mayo. Sí, sí fue hace dos meses que pasó todo esto. No po y lo chistoso es que también, se me había olvidado contarte eso, que... que cuando recibieron la solicitud al otro día los de Ripley me llamaron ¡ah! Y me acordé de otra cosa (ríe), yo igual traté de contactarlos antes de.... de hacer la denuncia porque obvio, o sea, el conducto (ríe), obviamente hay que contarlos a ellos y después, como tampoco tan mala (ríe). Y ya encontré un número y me decía, no, es que no estamos atendiendo, eh... por Call Center escríbenos y yo como ya... y el tema de escribir era como mandar, como un ticket a través de la página, y lo más chistoso que ese ticket decían, ya en 5 días hábiles te respondemos y yo, como que aaaaah ya no quiero saber más de días hábiles (ríe) así que dije no, ya chao, hago el reclamo en el SERNAC, se van a demorar menos. No po y lo peor es que también habían mandado otro ticket para que me reembolsaran la plata y ahí no cumplieron, así que...

Entrevistador/a: ¿Y ahí cómo funciona eso de los tickets?

**Entrevistado/a 4:** Eso del ticket mira, voy a revisar por qué....

Entrevistador/a: Que tú mencionabas, que habías enviado como un ticket.

**Entrevistado/a 4:** Sé que... Sí, tranquila, es que estoy buscando donde lo.... como se llamaba esa parte, ya en la parte donde dice necesitas ayuda, dice escríbenos tus dudas y tus consultas. Ya, eso funciona como ticket. Como que les mandan un ticket y ahí como solucionan los problemas que tenemos los clientes. Cachay, pero el tema que te dicen que, ya en 5 días hábiles te podemos responder y lo peor es que a veces no responden po (ríe).

Entrevistador/a: ¿Pero, a qué te refieres con tickets? ¿A qué te refieres con tickets como un mensaje que ellos envían?

**Entrevistado/a 4:** Es como un mensaje, sí. Como escribirles a ellos como mira, tengo este problema con tal pedido y tú le colocas el código o la orden... o sea, el código de compra, mejor dicho y todo eso... y después de enviar ese ese mensaje te llega como un correo confirmándote que se recibió y que ya que... que en 5... no recuerdo bien si eran 5 o 10 días hábiles, que te iban a responder esa solicitud. En realidad, es como una solicitud.

Entrevistador/a: Ajá, oye, ¿este proceso tú lo hiciste a través del computador o del teléfono?

**Entrevistado/a 4:** Este lo hice por el computador, ahí todo lo hice por el computador.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué?

**Entrevistado/a 4:** Emmm.... era lo que tenía como cerca en eso.... es en esos momentos (ríe), por así decir, no creo que tenga una preferencia, porque no tenía la aplicación de Ripley en el teléfono, así que ahí como que ya busqué la... la página y me puse a buscar, me puse a buscar televisores. Sí, y dije, ah, voy a comprar en Ripley porque en Ripley... no he tenido mala experiencia. Así que dije ya, voy a comprar acá y me fue mal (ríe).

**Entrevistador/a:** Fue todo lo contrario.

**Entrevistado/a 4:** Fue todo lo contrario... no, pero de ahí como que no.... ya no quiero comprar más en Ripley, al menos online, o sea porque en presencial he seguido comprando.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí no has tenido ningún problema?

**Entrevistado/a 4:** No, ningún drama.

**Entrevistador/a:** Pregunta 4. Ya... ahora me puedes comentar un poco sobre el proceso de comprar online ¿cómo compras?

**Entrevistado/a 4:** El proceso, o sea, ¿quieres que te cuente como todos los pasos que hago o.....

**Entrevistador/a:** Es que para todos es distinto (ríe).

**Entrevistado/a 4:** O sea, si po, o sea depende donde compre, porque por ejemplo ahora últimamente estaba comprando hartito por Aliexpress o en Shein, que ahí todo lo, lo.... la compra la hago a través de la app. Si esa la hago toda a través de la app. Y bueno, en Shein primera vez que compre fue hace dos semanas así que todavía no me ha llegado a la.... el pedido, así que no, todavía no puedo dar una opinión (ríe), pero si he comprado en Aliexpress y ya me han llegado todas las cosas.

**Entrevistador/a:** ¿Ya y cómo fue?

**Entrevistado/a 4:** Eh, no, todo bien y lo bueno es que en Aliexpress te da como si, te muestra todo el producto, la descripción y todo, y lo bueno es que te da la opción como de valorar el producto, porque yo igual me fijo mucho en eso, como que para cachar si el producto es bueno no po o si tiene alguna falla. Si po, y eso es lo que me gusta de Aliexpress porque ahí puedo ver cómo las opiniones de otras personas que lo han comprado, cuántas estrellitas tiene, también es como super específico te dan las medidas y todo. Así que no, todo bien y.... o sea yo igual he escuchado algunas malas experiencias de... de otras personas que han comprado para la Aliexpress y no le no le han llegado nunca sus cosas. Pero yo, al menos en mi caso, que igual he comprado hartito, me ha llegado todo y todos han cumplido con el plazo de entrega, incluso me han llegado antes de lo esperado.

**Entrevistador/a:** ¿Tú le has recomendado alguna persona que compre a través de esta página?

**Entrevistado/a 4:** ¿Por AliExpress?

**Entrevistador/a:** Sí.

**Entrevistado/a 4:** Sí, a mi amigo se le ha recomendado.

**Entrevistador/a:** Perfecto. ¿Ahora me puedes comentar un poco, eh... Si tú sientes... o cómo te preparaste, en este caso, de ser así, ¿si hay una diferencia entre comprar en línea versus comprar presencial?

**Entrevistado/a 4:** O sea, obviamente la diferencia es que tú el producto no lo puedes tocar (hace el gesto de tocar con las manos), no lo puedes apreciar en vivo y en directo, solamente ves un video o una imagen. Y.... y bueno con los de... con los detalles, ya tenís que hacerte una idea de los detalles, las características, cuánto mide, como que ahí tenís que hacerte tú la idea, a diferencia de comprar presencial, que tú ya si te gusta algo, lo podís ver tocar, sabes la calidad del producto al tiro, así que esa es la diferencia.

**Entrevistador/a:** ¿Y no encuentras diferencia en ninguna otra parte del de todo el proceso que es comprar

**Entrevistado/a 4:** Eh... es más cómodo comprar eh... online porque uno está desde su casa viendo tranquilamente, eh.... no tenés que andar como a veces apurado porque a veces uno sale, igual tiene que hacer otros trámites, no po acá uno compra tranquilamente, se demora el tiempo que quiere, sí, eso creo que también es una gran diferencia, que se puede hacer desde la comodidad de su... de su hogar.

**Entrevistador/a:** ¿Y en cuanto al tema del pago?

**Entrevistado/a 4:** Del pago.... Ah, también ahí hay otra diferencia que solamente te permiten tarjetas de crédito de débito, uno no puede pagar en efectivo, obviamente por razones obvias, a diferencia de comprar presencial, porque ahí tenés más opciones de pago.

**Entrevistador/a:** Ya, ¿y cuál prefieres tú?

**Entrevistado/a 4:** Eh.... ¿qué si prefiero comprar presencial online?

Entrevistador/a: En cuanto a.... claro, en cuanto al tema del pago, por qué me decías antes de que a ti te gustaba pagar en efectivo...

**Entrevistado/a 4:** O sea, no es que me gustaba pagar en efectivo, era que... tenía como esos accesos para poder pagar, porque antes no pod.... no tenía tarjeta de crédito, tenía solamente una tarjeta de débito que era la cuenta rut que igual en parte era como limitada. Así que... no, o sea, yo soy de la idea de pagar con tarjeta, yo prefiero pagar con tarjeta en todos lados. Aunque sé que igual está mal (ríe), porque bueno, uno igual debería tener efectivo, porque igual hay lugares que no aceptan tarjetas todavía.

Entrevistador/a: Ajá, y ahí en esas, en esas tiendas. ¿Qué haces, no compras o buscas efectivo?

**Entrevistado/a 4:** O sea, si necesito, o sea, si es de gran necesidad el producto, trato de buscar efectivo.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentiste con este cambio de tener que pasar de comprar presencial a vitrinear y todas esas cosas a tener que comprar online?

**Entrevistado/a 4:** Ehh.... igual fue un cambio grande, porque, o sea, por ejemplo, a mí me gusta comprarme mucha ropa (ríe), me encanta comprarme ropa. Y solamente tenía el miedo de que si me compraba algo no me quedara bien. Y, por ejemplo, si lo compraba como online y que me llegara a la casa, como lo hacía como para devolverlo, eso era como los principales miedos, pero al menos hasta el momento he acertado en todo lo que he comprado.

Entrevistador/a: ¿No has tenido que hacer una devolución?

**Entrevistado/a 4:** Por ejemplo, en ropa no. Pero sí tuve que hacer una devolución del producto hace una semana.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue este proceso de devolución?

**Entrevistado/a 4:** Ehhh.... no, todo salió bien, es que bueno, te cuento cuál fue la historia... eh... yo me quería comprar un soporte para la tele, ay, la tele me ha dado tantos problemas (ríe a carcajadas) Sí, un soporte para la tele, ah, esta es la tele, por si acaso (señala la televisión) esa que ves ahí. Pero el tema es que como vivo en departamento, acá no nos permiten cómo... hacer orificios en las paredes. Porque igual las paredes no son como firmes, son como de un material que tú le haces así (golpea la pared) y se escucha, cachai, no sé cómo se llama ese material. Pero por esa razón no puedes hacer como orificios grandes, solamente puedes clavar clavitos chiquititos. Así que tenía que buscar una opción de algún soporte para poner mi tele, porque igual mi pieza es chica y sí o sí la tele tenía que ahí arriba de ese mueble (apunta al mueble). Y.... me puse a buscar opciones y un amigo me mandó una opción de un soporte, eh.... para la tele, pero decía ahí que era de 37 pulgadas para arriba y mi amigo le preguntó igual a la persona, al vendedor por MercadoLibre, por si acaso lo compró, le preguntó al vendedor si podría servir una tele de 32 y le dijo que po, que si se podía poner una. Y la cosa es que yo igual tenía mis dudas porque dije, pucha si dice de 37 para arriba... es por algo (ríe), pero dije, ya lo voy a comprar, si al final igual no encontraba ningún soporte que me convenciera y lo compré. Lo bueno es que ahora en MercadoLibre yo siento que es mucho más seguro, porque bueno, desde que compré esas mascarillas después nunca más volví a comprar al MercadoLibre hasta que me compré la tele, ¡¡aaah!! Esta tele la compré por MercadoLibre y.... lo recomiendo mucho MercadoLibre (ríe a carcajadas). No.... recomiendo mucho MercadoLibre porque igual es más seguro porque ahora te piden verificar tu iden... tu identidad y... Te piden como escanear el carnet y todo, así como muy, muy seguro todo, te va avisando también el... el seguimiento del pedido y no... muy seguro y.... y lo mejor es que a veces las cosas te llegan como un día antes de que... de que tenían que llegar. las dos veces que he comprado, que fue la tele y el soporte llegaron un día antes de la fecha estimada. Así que no, todo bien. Ya, la cosa es que decidí comprar este soporte, le dije... le dije a mi amigo, mira, sabes que me voy a arriesgar si no lo devuelvo no más, igual en MercadoLibre te dan la opción de devolver las cosas cachai, y te reembolsan la plata. Y yo, como ya había tenido una buena experiencia, dije, ya voy a voy a ver qué pasa.... ya llegó el soporte y efectivamente no... (ríe) no le quedó bien a la tele porque era para una tele más grande y yo dije, bueno, era algo que podría haber pasado y pasó, así que dije, bueno, voy a ver cómo puedo devolverlo... y lo bueno es que te aparece la opción en grande, así como puedes devolver tu producto aquí y dije ya, devolver y me dieron la opción de... o sea me dieron como... un archivo donde estaba como el... el código del producto, para pegarlo en el paquete y.... me da la opción de entregarlo en cualquier sucursal de ChileExpress acá en Talca. Y.... me dieron hasta una semana para devolver el producto y me dijeron ya que una vez que no entregaba reembolsar al tiro a la plata, y dije aaaah ya po, bacán. Ya y... (ríe) otra vez tuve que envolver el producto y todo eso le puse el... el papel con el código y lo fui a devolver y efectivamente lo devolví, al momento que lo entregué y le pasaban el código, ya al minuto ya me habían reembolsado en la plata, así que no fue un problema, salió todo bien. O sea, excepto que no

le quedó a la tele, pero bueno. No, pero bien, o sea, mercado libre lo recomiendo muchísimo, la verdad.

Entrevistador/a: Oye ¿y esto de... devolver la... el dinero al tiro lo has vivido en alguna otra tienda? ¿Esto de que te devuelvan el dinero al tiro lo has vivido en otra tienda o solamente en MercadoLibre?

**Entrevistado/a 4:** No, me ha pasado solamente en MercadoLibre que te reembolsan el dinero al momento de entregar el producto, no solamente en MercadoLibre. No, y fue la primera como tienda que veo que da esa opción, no sé si otras tiendas dan esa opción como de ir a dejar el paquete, que vuelva a su dueño, no... no sé, igual no sé.

Entrevistador/a: Yo la verdad nunca lo había escuchado.

**Entrevistado/a 4:** Si... no pero recomendable no po y obviamente, algo que olvidé mencionar que... obviamente te preguntan por qué quieres devolver el producto. Ahí te preguntan no sé po, que si el tamaño no coincidía o si, no sé, venía con falla, te... te hacen todas esas preguntas. Y no po, yo puse que obviamente no era (ríe) no era del tamaño que esperaba y por esa razón quería devolverlo igual uno puede agregar otros comentarios. No, pero todo es muy transparente en ese sentido.

Entrevistador/a: ¿Y eso te gusta? ¿Qué en una tienda que sean transparentes?

**Entrevistado/a 4:** Si...

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistado/a 4:** No, porque uno eh... ya, o sea. Tiene como la claridad de las condiciones de la compra y... me encantó eso de que dieran esa facilidad, o sea, yo por esa razón decidí comprar el soporte porque igual yo no estaba tan segura, solamente dije ya, me arriesgué, si total lo puedo devolver según lo que dice aquí, no lo había hecho nunca igual me arriesgué en ese caso (ríe) pero dice acá lo puedo devolver, así que por eso me arriesgué y no, salió todo bien, menos mal.

Entrevistador/a: Pregunta 5. Qué buena. ¿Oye, ahora me puedes comentar un poco de... de la forma de pago, tú qué medio de pago utilizas, por lo general, cuando compras online?

**Entrevistado/a 4:** Actualmente estoy ocupando mucho crédito y débito. Crédito para, por ejemplo, comprar en AliExpress... ocupó crédito y cuando compro en tiendas nacionales ocupo débito.

Entrevistador/a: ¿Y por qué esta diferencia?

**Entrevistado/a 4:** Es más que nada, yo en mi casa lo hago para organizarme, porque en AliExpress te permite comprar con débito, o sea las tarjetas que están habilitadas internacionalmente, pero yo lo hago para tener mi orden, cómo saber en qué gasté y... y todo eso, más que nada por esa razón y bueno, y también lo otro que ocupaba es la Mach, que esa tarjeta virtual que funciona como crédito, por así decirlo, pero uno le va recargando dinero, también he ocupado esa.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue el proceso de costó alguna parte? ¿Me puedes describir un poco cómo es?

**Entrevistado/a 4:** ¿El proceso de comprar?

Entrevistador/a: Del pago.

**Entrevistado/a 4:** A del pago, eh... O sea, yo no tuve problema porque sentía, bueno en todas las partes que compré he sentido que ha sido bastante intuitiva la forma de pagar. O sea, hacer todo ese proceso y porque en cada momento te va indicando, ya necesitamos tal dato, o necesitamos tu número de tarjeta... así que como de entrada si tuve alguna dificultad, yo siento que no.

Entrevistador/a: ¿Y qué datos, te preguntan?

**Entrevistado/a 4:** Ehhh para pagar, obviamente parte de pedirme la dirección cuando quiero que me envíen las cosas a mi casa eh... me piden obviamente el nombre, el número de la tarjeta. O sea, primero si voy a pagar con débito o crédito después el número de la tarjeta o el número de cuenta eh... cuando es tarjeta de crédito te piden la fecha y el código que aparece atrás de la tarjeta esos 3 números... eh... ¿qué más? Eh... y algunas veces piden la clave sobre todo para la tarjeta de débito. Yo eh... ocupó mucho como tarjeta de débito la Santander y ahí me piden la clave de coordenadas, las coordenadas y que ahí tengo que sacar otra tarjeta y ahí me piden ciertos números que aparecen. Y eso más que nada.

Entrevistador/a: No es más engorroso que dice proceso que tú acabas de mencionar. ¿Cómo te sentiste pagando de esta forma?

**Entrevistado/a 4:** Siento que es más cómodo y también más seguro porque... ahora como traspasar dinero igual corres el riesgo de contagiarte de que esté contaminado el dinero, por así decirlo. Así que por esa razón yo decido como que trato de pagar lo máximo posible con tarjeta. Yo siento que es mucho más cómodo y rápido también.



Entrevistador/a: Hay varias personas que han comentado que sienten un miedo a que les vayan a robar dinero de sus cuentas bancarias a través de la compra online. ¿No fue el caso contigo?

**Entrevistado/a 4:** No, no, nunca se me ha pasado eso en la cabeza, o sea, aparte de pensar que pueden clonar las tarjetas. Pero bueno, si vivo con ese miedo ya como que para eso pago en efectivo, pero no, o sea, no, no, no, no he tenido como... un gran miedo de pagar, o sea, siempre he preferido pagar con tarjeta en todos lados.

Entrevistador/a: Pregunta 6. ¿Ahora has vivido alguna dificultad en cuanto a las compras online en general? ¿Algún proceso que te cueste más?

**Entrevistado/a 4:** O sea, parte de la... o sea, aparte de lo que te conté, que me pasó con el, el... con la tele en Ripley, no, yo siento que no, esa, fue como la peor experiencia que pude haber tenido, que fue comprar ahí sí.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentiste cuando pasó todo este problema de la tele?

**Entrevistado/a 4:** No, yo estaba furiosa (ríe), no está, o sea, ahora me río, pero... no, en el momento fue... fue fome, por así decirlo, no, estaba muy enojada, si ya al punto de que... nunca había hecho un reclamo en el SERNAC ni sabía cómo se hacía, pero me metí, no más dije, ya igual también era súper intuitivo. Así que... no estaba muy enojada, demasiado enojada.

Entrevistador/a: ¿Y esto no generó una desconfianza en ti de quizás no volver a comprar más online?

**Entrevistado/a 4:** No, porque dije pucha que alg... en algunas empresas pasa, pero no significa que todas las empresas van a tener ese problema, hay empresas que tienen un muy buen sistema de venta eh... online, como en el caso del mercado libre. No, y lo otro que por mencionar que también agradezco a mercado libre es que los envíos son gratis. Te dan esa opción de que el envío son gratis, así que igual te ahorras plata.

Entrevistador/a: No me había mencionado eso, ¿los envíos son siempre gratis?

**Entrevistado/a 4:** Para compras... o sea, si para compras grandes, si son gratis. Sí, porque el otro día estaba revisando un adaptador como de 2000 pesos, igual me están cobrando como 1500 de... por el envío, pero compras si grandes como el soporte a un televisor, el envío es gratis.

Entrevistador/a: ¿Y cómo cuánto vale el soporte que me dices que es compra grande? ¿Te refieres al volumen de tamaño o dinero?

**Entrevistado/a 4:** Yo creo que... de dinero, ese soporte me salió como 37990 por ahí, sí. Así ese envío, también me salió gratis. Ah... y al momento de devolverles tampoco me... me cobraron nada, no tuve que pagar nada para devolver el producto. Así que no tuve buena... buena la tienda y... y muy confiable.

Entrevistador/a: ¿Y, por ejemplo, si llegases a tener algún problema futuro, con qué crees que pueda ser?

**Entrevistado/a 4:** ¿Con quién o con qué?

Entrevistador/a: Con qué.

**Entrevistado/a 4:** Con qué... es que yo creo que... puede ocurrir otra vez eso de que no quiere stock de un producto y no la actualicen, yo creo que igual Ripley no es la única página que le pasa eso. Pero igual en el momento me dio rabia, debe haber sido porque no actualizan la página (ríe), porque está ahí, si no le quedan productos, si hubiera decidido sin stock ya, no importa veo otra opción, pero decía como... si tuvieran muchas unidades. Pero yo creo que... que en eso podría tener problemas con otras tiendas igual ahora como que viendo algunos caso y bueno, la gente igual reclaman redes sociales. De hecho, incluso igual pensé en fundarlos (ríe a carcajadas) en fundarlos porque sé que igual a las tiendas la afecta mucho que hablen mal de su marca a través de las redes y pensé en fundar a Ripley, lo debo admitir, pero he visto otros casos, por ejemplo, en Sodimac, Falabella bueno a mi mamá ya le pasó al... tuvo una mala experiencia con Falabella y todas estas grandes tiendas, como que igual me generan desconfianza al comprar... sí, de hecho, eh... por ejemplo, tecnología yo no me atrevo a comprar ya, ni en Ripley, ni en Falabella, ni en París no.... desconfío mucho, porque igual sé que pasan estos problemas porque mucha gente está comprando y deben tener muchos pedidos.... entiendo, pero igual a uno le da rabia, es entendible como cliente.

Entrevistador/a: ¿Y esta desconfianza que te da es solamente por el tema del stock?

**Entrevistado/a 4:** Por el stock y porque a veces se puede atrasar el pedido también, uno igual siempre espera que el producto llegue cuando te dicen, mira, esta es la fecha que va a llegar y que llegue ese día... uno eso espera, pero a veces pasa que se puede atrasar varias semanas, ¿cachai? así que es más por eso.

Entrevistador/a: Y ahora, en este caso de que tú me decías de que un problema puede ser el tema del stock. ¿Cómo afrontarías de nuevo si te llega a pasar lo mismo?

**Entrevistado/a 4:** Yo creo que lo afrontaría de la misma forma que lo hice, o sea esperaría lo que me dicen ellos primero, o sea, Ripley me dijo que eran 10 días hábiles, esperé esos 10 días hábiles y si no pasa nada bueno, yo voy a ir al tiro a la página del SERNAC a reclamar, porque, obvio, mis derechos de consumidor.

**Entrevistador/a:** ¿Tú tienes claro cuáles son tus derechos?

**Entrevistado/a 4:** Eh.... o sea, uno de los derechos, es que si una... una empresa te propone ciertas condiciones de compra, te las tienen que cumplir. Ese es como el derecho principal, por así decirlo, y uno tiene derecho a reclamar si no lo cumple, con lo que leí en la página cuando estaba.... iba a hacer el reclamo.

**Entrevistador/a:** Pregunta 7. Y ahora ya para un poco, ir finalizando la entrevista. ¿Qué prefieres más, comprar online, comprar presencial?

**Entrevistado/a 4:** Uff, igual es difícil, es que igual son... depende (ríe) de lo que uno quiera comprar.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistado/a 4:** Si, por ejemplo, para el tema de tecnología y cosas así, yo prefiero comprar online, pero para el tema de... de vestimenta y cosas así prefiero presencial.

**Entrevistador/a:** Pero recién me decías que no te daba confianza comprar tecnología online, y ahora me dices que igual prefieres comprar online tecnología (ríe)

**Entrevistado/a 4:** O sea... o sea, en grandes tiendas, pero, por ejemplo, o sea... emmm.... si hay alguna tienda que me den buenas recomendaciones porque igual es... afecta mucho las recomendaciones que te dan las personas para tomar una decisión eh...no yo igual estaría dispuesta a comprar, eh.... tecnología online, pero en las grandes tiendas de Retail y todo eso no, no. Ahí me da desconfianza, para aclarar (ríe).

**Entrevistador/a:** Aaaahhh.... ya, perfecto. ¿Y tú crees que a futuro que se va a usar más, la compra online o la presencial?

**Entrevistado/a 4:** Eh... No, online. No, definitivamente, lo que más se va a usar el online porque, o sea, es lo mismo que está pasando con el teletrabajo, o sea, si... estamos volviendo a la presencialidad y todo eso, pero igual ya varias empresas a pesar de estar en fase III, por ejemplo, acá en Talca, igual siguen ocupando el teletrabajo, sabiendo que se puede volver a la presencialidad. Y eso da la posibilidad de que uno pueda tener trabajadores de distintas partes de lugares lejanos, ciudades lejanas incluso de otros países, y yo siento que con las compras online está pasando lo mismo. Y el tema por el tema..., más por el tema de la comodidad también y que te llegue a tu casa, porque a veces, por ejemplo, cuando uno va a comprar o cuando iba a comprar un.... no sé, un mueble gigante eh.... no sé, a estas tiendas, como Easy, Sodimac o cualquier tienda que vendan muebles (ríe), tú a veces tenías que buscar la forma de traerte ese mueble, si po, y a veces te da la opción de que ellos te lo traigan, pero igual te cobra mucho por el envío.... o tú tenías que buscar la forma de traerlo, en un vehículo o algo... Y.... yo siento que igual como que los precios de los envíos no son tan caros.... sí, por eso yo creo que lo que más se va a usar va a ser la compra online ahora en adelante....

**Entrevistador/a:** Oye, tú me mencionabas...

**Entrevistado/a 4:** Que esto no, no va a parar....

**Entrevistador/a:** Sorry, ¿ibas a decir algo más?

**Entrevistado/a 4:** Ehhh... no, eso.

**Entrevistador/a:** Tú, mencionabas que.... te habías dado cuenta de que lo hacen algunos trabajos a pesar de que se puede volver presencial siguen trabajando online. ¿Por qué se dio esto? ¿Por qué crees tú que me pasó esto?

**Entrevistado/a 4:** Bueno, algunas empresas igual tuvieron, o sea, si necesitaban personas igual ahora vieron una opción como permitir a gente que sean de otras ciudades po, lejanas ¿cachai? Y.... y obviamente ahora ya sí podemos volver a la presencialidad, pero imagínate alguien viviendo no sé, en Valdivia, cómo se va a venir para acá... y las empresas igual dan la posibilidad de seguir trabajando desde sus casas, por más que nada por eso.

**Entrevistador/a:** Y para las empresas tú me mencionadas que claro, para el cliente es más cómodo comprar desde su casa. ¿Pero para la empresa, tú crees que esto vaya a cambiar de alguna forma?

**Entrevistado/a 4:** Mmm... o sea, para alguna empresa, eh... sé que prefieren sí o sí la presencialidad, o sea, al menos donde yo trabajo prefieren la presencialidad sí o sí por el tema de que... hay mayor comunicación, porque a veces igual era como difícil coordinar como con una reunión o no se ahí tú no podías como verificar si realmente la persona estaba trabajando desde su casa. Sí, pero también he oído casos que el.... que la empresa no, no tiene.... otras empresas no tienen problema de que sus trabajadores sigan trabajando por medio de la modalidad virtual.

Entrevistador/a: Claro. ¿Y en cuanto a... a las compras, eh... para nosotros usuarios es más cómodo, pero para la empresa? ¿Tú crees que las empresas quieran seguir vendiendo online?

**Entrevistado/a 4**: Yo siento que igual ya hay mayor trabajo de por medio y mayor gasto para la empresa, porque ahí tienes que contratar servicios de envío, eh... el tema de que a veces llegan muchos pedidos y no pueden, eh... responder a todas las solicitudes de los clientes, como que el caso que asumo que pasó conmigo, y Ripley, yo creo que pasó eso, no porque fueran irresponsable, fue por el tema de que tenía muchas solicitudes, tenía muchos pedidos y por eso se les fue. Sí, pero yo creo que para la empresa es mucho más cómodo vender presencial que online creo yo, quizás estoy equivocada, por el tema de los gastos y todo eso, mayores costos.

Entrevistador/a: Claro, ahora tú me comentabas que vivías en Talca, ¿tienes algún problema para ir a comprar presencial ahora, porque tal que está en fase 3, si no me equivoco?

**Entrevistado/a 4**: Si estamos en fase 3, sí.

Entrevistador/a: ¿Y tienes algún problema para ir a comprar presencial?

**Entrevistado/a 4**: Si-no, o sea, de poder ir a... a comprar presencial, puedo hacerlo, el tema es... son mis tiempos que yo salgo tarde del trabajo y no me da tiempo como para ir a comprar, por esa razón, igual a veces uno tiene que optar, como a comprar online. Más que nada por eso, pero de poder ir, puedo ir a comprar, eh... presencial. Eh.... porque ahora iguales hay más libertades, igual los aforos ahora permiten más gente en los locales y todo eso. Sí, acá ya está permitido comprar presencial y ya abren las tiendas los fines de semana también.

Entrevistador/a: ¿Oye, y el tema de transporte, a ti te cuesta el tema del transporte?

**Entrevistado/a 4**: Para llegar a las tiendas no, porque igual no estoy tan lejos de donde yo vivo, así que casi siempre cuando voy a comprar, eh... voy caminando.

Entrevistador/a: Ah, ¿tú vives cerca de las tiendas?

**Entrevistado/a 4**: O sea, cerca cerca... no, pero.... pero, por ejemplo, si quiero ir al Mall donde está el cine, al Mall Plaza Maule creo que se llama... sí. Ahí tengo que tomar transporte, sí, porque ahí está, al otro lado de Talca. En ese caso sí, ahí tengo que tomar transporte, pero por ejemplo si quiero ir... no sé, si quiero ir a las tiendas que están en el centro como Falabella, Ripley, y el Portal Centro, todos esos lugares... no, me voy caminando.

Entrevistador/a: Perfecto. ¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online?

**Entrevistado/a 4**: No creo que conté todo, o sea. Demás que se me debe haber ido un detalle. Yo creo que, si me hubieras preguntado a esa experiencia la de Ripley, un mes atrás y quizás te hubiera contado todos los detalles, pero igual ya ha pasado el tiempo, pero no siento que comente todo. Todo lo necesario.

Entrevistador/a: Ya muchas gracias. Y esta conversación, y realmente valiosa para nuestra investigación, y si tiene alguna duda, después de esta conversación y no dude en contactarnos.

**Entrevistado/a 4**: Muchas gracias por considerarme para esta entrevista.

## Anexo 10: Transcripción de Entrevistado 5

Entrevistador/a: Hola, muchas gracias por participar de esta entrevista, me gustaría volver a... a confirmar si tú estás de acuerdo en participar de esta entrevista y en grabar el audio de esta entrevista para una posterior transcripción.

**Entrevistada/o 5:** Sí, sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: **Pregunta 1. Muchas gracias entonces vamos a comenzar. Eh... ¿Cuéntame, ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿Cómo comprabas?**

**Entrevistada/o 5:** Por lo general, iba directamente a la tienda y si no, compraba por MercadoLibre. Llevo bastante tiempo comprando por MercadoLibre.

Entrevistador/a: ¿Y cómo funcionaba eso?

**Entrevistada/o 5:** Las... había ciertas compras que necesitábamos, como de inmediato íbamos a la tienda directamente, pero a veces no había stock, así que recurrimos a la compra por MercadoLibre online porque el método de compra que tienen las plataformas es como bien fácil. Y en ese tiempo, como que yo no conocía mucho a pagar por Internet a través de los... de las empresas como más grandes, como ABCDIN o Hites.

Entrevistador/a: Ajá, ¿tú comprabas cosas de retail a través de online?

**Entrevistada/o 5:** No, hasta que empezó la pandemia, ahí recién empecé como a insertarme en los ciber day y esas cosas.

Entrevistador/a: ¿Y el tema de... de comprar en MercadoLibre que comprabas?

**Entrevistada/o 5:** Por lo general comprábamos artículos electrónicos y... y cosas como lo que utilizo yo más para las impresiones... papel como resmas de papel o cosas así, porque siempre han salido un poco más económicas que comprarla directamente aquí.

Entrevistador/a: Y me decías que haces algo de impresiones. ¿Tienes algún trabajo respecto a eso?

**Entrevistada/o 5:** Sí, tengo un emprendimiento que es virtual para través de Instagram se llama Mintink impresiones Linares. Y ahí realizó distintos tipos de impresiones, hace poquito ya empezamos como atraer otro tipo de papeles y estoy trabajando con una amiga para poder crear otro emprendimiento, además, para hacer cuadernos personalizados, que es un proyecto todavía está en pañales (ríe).

Entrevistador/a: ¿Que genial oye, Cuéntame por qué? ¿Cómo surgió esta idea de tener un negocio?

**Entrevistada/o 5:** Siempre me gustó el tema de reparar los libros que ella tenía porque mi papá me los traía, por ejemplo, con hace muchos años atrás mi papá trabajaba recolectando cartones y siempre encontramos libros. Entonces, esos libros, cuando estaban como dañado algo, siempre estaba con scotch y siempre lograba encontrar una manera de poder, como restaurarlo, y empecé a averiguar un poco más y aprendí la técnica del empastado. Y ya después me empecé a insertar un poco más en el tema y estuve como en una especie de hiatus, como en la que no, no hice como mucho de encuadernación y me tocó la práctica en tercero medio y me tocó justo en una tienda donde hacen como diseño gráfico y ahí aprendí a anillar y aprendí a utilizar las impresoras como de buena forma, como a imprimir en distintos papeles y esas cosas. Y... y con la plata que gane ahí invertí en mi primera máquina, que fue una anilladora y una termolaminadora y ahí empecé como a trabajar un poco más hasta que... bueno, empecé después de juntar plata por las mías y logré comprar todas las cosas que faltaban. Y una amiga, el año pasado me comentaba que ella quería tener una tiendita y yo le dije, sabes que yo tengo todas las máquinas y podríamos ir como de a poquito ir comprando cosas y lograr empezar la tienda.... de hecho, tenemos pensado ya iniciarla en agosto, llevamos un año, pero preparando ya la.... la idea de la tienda.

Entrevistador/a: Y todo esto recursos los compras a través de MercadoLibre.

**Entrevistada/o 5:** Si, salen siempre un poco más económico. Lo intentamos comprar otro lado, tuvimos problemas y tuvimos que denunciar por SERNAC.

Entrevistador/a: ¿Y me puedes comentar más sobre eso?

**Entrevistada/o 5:** Lo que pasa es que bueno, yo en una búsqueda implacable (ríe) de muchos productos, encontramos una librería que se llama librería Giorgio, y la encontramos en Concepción. Yo voy.... Bueno, la primera plata que me pagaron de la ayudantía le dije, ya le voy a poner las 100 lucas en esto y pague la.... pagué todos los materiales y se suponía que llegaban en 15 días. No me llegaron los productos. Y se me ocurre meterme al Facebook de esta tienda y por todos los comentarios tipo entre los productos, llevo más de un mes esperando, llevo más de 2 meses y ahí

yo descubrí que ya nos habían estafado. Entonces le avisé a mi amiga y recurrí a la forma más rápida, que era denunciar por SERNAC. Eh.... yo igual estaba como muy triste por el tema, porque como ya se suponía que iba a empezar el mes anterior. Y al final.... nada, lo que encontré fue una forma de contactarlos por Whatsapp, no me respondieron nunca por Whatsapp, pero dije ¿y si llamo al número de Whatsapp? y llamé y me devolvieron la llamada, y ahí les comenté. Le dije que, si acaso me podían realizar la devolución del dinero o mandarme los productos, porque en realidad los necesitaba y por algo lo había pedido en dicha fecha. Me dijeron si mañana le vamos a llevar su producto y poco a poco los comentarios se fueron como eliminando de la página, pero estuvimos casi un mes y medio esperando a que nos envíen los productos que se suponía que iban a demorarse 15 días.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí ustedes lograron llegar a SERNAC o lo solucionaron?

**Entrevistada/o 5:** Sí, SERNAC logró.... como contactarse con ellos. Le mandaron dos veces la denuncia porque la primera vez no respondieron. Nos dan un plazo de 18 días para que ellos respondan, no lo respondieron. No tuvimos respuesta y SERNAC me mandó un correo diciendo que le habían vuelto a enviar la denuncia. Y ahí después recibió respuesta, que fue.... fue muy chistoso (ríe) porque nos entregaron un producto como el producto, como el día miércoles y el día jueves tuvimos como la respuesta en SERNAC. Y no dijeron cómo ya, deme el número de seguimiento para ver qué sucedió y ahí le respondí mediante la misma plataforma del SERNAC diciendo que el día anterior ya me habían hecho llegar los productos. Pero que, por experiencia personal, no volví a comprar en esa tienda.

**Entrevistador/a:** Claro, ¿y hay alguna otra persona que tú le hayas dicho que en realidad no, no compre por esa tienda?

**Entrevistada/o 5:** Sí, a mi amiga y otra... a otra amiga más que es de Santiago que ella también estaba como comprando insumos para su tienda, porque ella también tiene.... está empezando como a emprender. Y en Santiago igual hay como proveedores muy económicos. De hecho, incluso en partes que son más del sur se pueden encontrar cosas más baratas que en el mismo Santiago.

**Entrevistador/a:** ¿Qué extraño esto? ¿Por qué crees que se dé esto?

**Entrevistada/o 5:** Una verdad es que no.... yo creo que a lo mejor más que por el hecho de, de la ubicación es como la cantidad de productos que piden para, para que lleguen a sus tiendas, y lo otro es cómo conseguir más barato que al final hacen como inversiones más alta y obviamente les hacen un precio por obtener más productos.

**Entrevistador/a:** Ahora tú me comentabas que para comprar de retail tú ibas a las tiendas. ¿Cómo iba a las tiendas que hacías para comprar?

**Entrevistada/o 5:** Decíamos.... o sea, con mi papá conversábamos lo que queríamos como comprar y.... íbamos a la tienda y obviamente veíamos el producto, tratábamos de preguntarle algo de opinión a los vendedores, que es muy difícil que nos den como una opinión certera, como ellos dicen, no, sí es más nuevo, es mejor, es como el único argumento y por lo general, cuando compramos celulares siempre nos dan el mismo argumento. Entonces con mi papá igual no, nunca quedamos como están conformes con eso, con ese tema y comprábamos o al contado a veces o bueno, mis papás tienen la tarjeta, compramos con tarjeta.

**Entrevistador/a:** ¿Tarjeta de débito de crédito?

**Entrevistada/o 5:** Con débito.

**Entrevistador/a:** Ay, oye ¿y porque tú sentías que estas opiniones no eran certeras por parte de los vendedores?

**Entrevistada/o 5:** Porque cuando nosotros les pedíamos a los vendedores que nos diesen una especie de... de descripciones del producto nunca sabían cómo responder como decir no, mira, además de... del tamaño que tiene o la cámara que tiene este dispositivo, hablando de un celular, por ejemplo, esta cámara tiene como puede sacar que fotografía de mejor calidad que.... que otro teléfono o cosas así, como que no trataban de buscar como la quinta pata al gato, como se dice, y que a ti te convencerá a comprar ese dispositivo, sino que simplemente decían, mira, este teléfono es más nuevo. Así que deduzco yo que.... que es mejor. Nunca tuve como otra opinión por parte del vendedor, entonces esas cosas como que a mí no me gustaron mucho y ahora, bueno, cuando empezó el tema de la pandemia también evitamos ir a las tiendas y evitar el contagio. Y en las páginas de Internet uno se encuentra como más productos, a veces se demoran un poco más, pero eh... son bastante como bueno, porque abajo está toda la descripción del producto, igual uno ya después como que agarra la técnica de compra por Internet y busca como comparaciones o..... opiniones de usuarios o yo por lo menos en ese aspecto, siempre

trato de buscar opiniones de usuarios porque se me hace más certero la opinión de la de una persona que ya lo compro a que.... la persona que me lo está vendiendo.

Entrevistador/a: Claro, oye, ¿cómo te sentías comprando en las tiendas presenciales?

**Entrevistada/o 5:** Mmmm... no, no me sentía muy conforme, la verdad. Había muy poca o muy pocos vendedores que te hacían como te, te decían, como las letras chicas del producto. Nos pasó también una vez que bueno a mi papá compraba antes con la tarjeta esta de... de Corona y compró un televisor y nunca le dijeron que a pesar de que pagará la garantía, la empresa no iba a responder.

Entrevistador/a: ¿Y tuvieron alguna experiencia?

**Entrevistada/o 5:** Mi papá pagó la garantía la... La, esta fue una Smart TV de 50 pulgadas y la tuvieron que mandar a arreglar por otro lado, pago como 60 lucas para que lo arreglaran y al final no tuvo reparación alguna porque como que se dañó la placa o algo así y.... perdió la plata. Nunca le quisieron responder. De hecho, mi papá hace muy poco logró cerrar la cuenta en Corona, si de hecho pudiera dar un consejo, es que no compres nunca por Corona con la tarjeta. En efectivo o en.... con débito es como bien económico, pero si van a comprar con cuota es lo peor. Mi mamá también hace poco también logró cerrarla por lo mismo porque de verdad que la tienda es pésima.

Entrevistador/a: ¿Pero en cuanto a... a la atención que le da al cliente o los beneficios de la tarjeta?

**Entrevistada/o 5:** Claro, ahí, por ejemplo, bueno, aquí en Linares la persona que atiende en.... posventa es pésima, es muy pesada. Uno le pregunta algo y como dice no es que yo no sé, no es que aquí es que (imita voz de la persona) ... es como muy alterada. Igual por lo menos, bueno uno también trata como de... de no acusarlos como bien con el gerente, al final gerente es el mismo que está metido en las cajas y también es súper pesado para atender.

Entrevistador/a: ¿Y eso te incomodaba de alguna forma?

**Entrevistada/o 5:** Sí, de hecho.... de hecho, más de alguna vez fui a vitrinear y.... y era, era ver el trato que le hacían a los trabajadores. Y tuve un amigo que trabajó también ahí me comentaba lo mismo, que el trato hacia los trabajadores en Corona de aquí de Linares era pésimo.

Entrevistador/a: Oye, y ahora, Eh... ¿El tema de, de pagar en la fila como era para ti pagar presencial?

**Entrevistada/o 5:** De repente era rápido, por lo menos, bueno, por lo menos con, como yo estudiaba en el liceo, que estaba justo en el centro, uno ya empezaba a descubrir a qué hora ya no había tanta gente y siempre íbamos como casi muy tarde, como a las 7, estábamos yendo a las tiendas, pero teníamos que averiguar cómo una semana antes qué producto queríamos para no estar ahí buscándolo mientras, y no demorarnos mucho. Y en la fila, si no, o sea, en esa hora nos ahorramos la fila.

Entrevistador/a: Ajá y el tema del pago, ¿cómo pagabas?

**Entrevistada/o 5:** Con tarjeta de débito y si no con efectivo. Pero si eran Corona, por lo general siempre ahora con la tarjeta de corona en el tiempo que tuvimos la tarjeta.

Entrevistador/a: **Pregunta 2. Perfecto. ¿Ahora me puedes contar un poco más sobre el momento en que pensaste que tenías que comprar online, cómo fue?**

**Entrevistada/o 5:** Fue para un Cyber Day y me di cuenta de que con las clases necesita unos audífonos... cómo un poco más grandes porque los chicos por alguna razón se me incomodan mucho. Entonces busqué un día que estaba, no se vitrineando online como que estaba tan acostumbrada a pagar con MercadoLibre, que dije ya tiene, no tiene que ser tan difícil. Y fue él, para un Cyber Day de ABCDIN y el producto estaba súper barato. De hecho, como que el precio normal era como de 30 lucas y costaba 7 Llcas por el Ciber. Dije, no, ya los compro altiro y lo compré y altiro, la misma tarde me llegó el correo diciendo como tu producto ya está en la tienda puedes ir a retirarlo, porque el problema del despacho es que cobran demasiado caro por el despacho y cuando el producto es chico no vale la pena, entonces uno va a la tienda y se ahorra toda esa fila tremenda y llega a la parte como de creo que dice post venta también. Y uno va y entrega el carnet y le entregan su producto y le devuelven el carnet obviamente.

Entrevistador/a: Oye, ¿cómo te sentiste comprando online?

**Entrevistada/o 5:** Fue super genial, fue súper rápido, de hecho, porque ABCDIN por lo menos ese aspecto en la página es super sincero, como que dice, mira, este producto no está acá en Linares para este producto no está disponible, como que avisa altiro, pero pasa aquí, por ejemplo, bueno, en ese aspecto también me pasó en Hites que compre una carpa para irme a campamento y.... y me dijeron, no es que llega el 18, fue como dos semanas después y yo dije ya bueno la compré porque igual estaba barata (ríe) así que la pagué todo el tema y cuando yo fui en esa fecha porque se supone que cuando uno la compras decía como la fecha exacta yo fui y me dijeron no es que los camiones todavía no llegan, al final tuve que esperar más de un mes para que me lo entregaran y no me gustó la experiencia de compra que tuve con y te volvería a comprar

tampoco ahí como online, presencial sí, porque igual tienen como productos bien bueno y todo, pero online no volvería a comprarles.

Entrevistador/a: Oye, ¿cómo te sentiste comprando? Me dijiste que habías tenido en realidad como dos experiencias, una buena y una mala. ¿Cómo te sentiste con la buena?

**Entrevistada/o 5:** Fue... fue super bacán porque llegué a contarles a mis papás, y mis papás no estaban aquí en la casa ese día y cuando llegué le dije oh, me compré unos audífonos y llegaron el mismo día, así que lo fui a buscar al tiro. Fue, fue super genial, fue como mira, aquí está (ríe).

Entrevistador/a: ¿Oye, y con la otra experiencia?

**Entrevistada/o 5:** Estaba enojada... me acuerdo de que le, le decía a mi papá, así como oh.... pero si yo les pagué y decía como que el 18 va a llegar y ya de hecho de pronto llegaba como el 18 de enero y lo fue a buscar como el 20 de febrero si se demoraron muchísimo en entregármelo y siempre me ponían la misma excusa, no es que no han pasado los camiones, no han llegado los camiones y lo chistoso de esto era que la carpa que yo compré estaba en la misma tienda pero abajo y obviamente estaba otro precio, entonces era como, pero si el producto es el mismo que yo compré esta abajo ¿por qué no se pueden entregar un producto que está ahí mismo? Y espera... en vez de esperar un producto que está en Santiago y que se demora en cuanto, ¿un mes? Y me.... siempre me ponían como no, no, no, y al final no, no me gusto yo por lo menos online no volvería a comprar por Hites y otra compra que hice como Retail fue en la Polar y ellos me dijeron la fecha... eh... no sé en 15 días está tu producto y a los 15 días estuvo. Así que hay tiendas y tiendas.

Entrevistador/a: ¿Oye, y el tema del seguimiento, tú lo has ocupado? El seguimiento del producto.

**Entrevistada/o 5:** Sí, yo siempre ocupo los seguimientos, el de Home Center Sodimac, también lo ocupó, si de hecho yo como que.... de la compra que hice de los audífonos que me he vuelto como adicta (ríe) a comprar como por Internet, ya no, ya me ahorro toda esa fila de ir a vitrinear y todo como muy muy rápido.

Entrevistador/a: ¿Y qué opinas del del seguimiento del producto? ¿Es real? ¿A veces se equivocan, cómo?

**Entrevistada/o 5:** El del de la librería, pésimo (ríe), el del Home Center es muy, te avisa cada rato en que va tu producto en que paso está. Dice, como mira, acaba de salir del centro de distribución, por ejemplo, y te manda al tiro el correo y siempre llega como notificándote. Entonces uno no tiene que estar a cada rato, metida en la página revisando en qué va el producto. Y en Hites no (ríe), no avanza nunca, está como siempre en la misma parte de la.... de la compra, como recibimos el dinero, nada más. Eh... en La Polar no tienen seguimiento creo, por lo menos yo no lo encontré. Y eso.... bueno en MercadoLibre igual tienen como 3 puntos no más como compra, el.... el vendedor está preparando tu paquete y el cómo ya va en camino tu producto y después te dice está en despacho tu producto.

Entrevistador/a: ¿Oye, y el que, por ejemplo, La Polar no tenga el seguimiento del producto, ¿te afecta en algo a tí?

**Entrevistada/o 5:** Eh... sí, de repente sí, porque a veces los productos llegan antes por lo menos una vez en siempre pasa eso y entonces como que uno no tiene idea si llegó o no el producto. Y se ve como obligado a darse el pique, ir a preguntar allá.

Entrevistador/a: Ya oye, ¿y tú crees que el COVID o el tema de la pandemia afectó de alguna forma tu decisión de compra y cómo? ¿Cómo afectó?

**Entrevistada/o 5:** Desde cierta forma, sí, porque yo por lo menos soy como muy ansiosa, como que yo compro algo y necesito tenerlo ahora ya. Entonces.... bueno, excep... exceptuando con MercadoLibre que se demoran como 3 días entonces.... por lo menos con las otras tiendas así fue como o porque no llega, porque no llega la carpa, sobre todo. Además, que en ese momento estábamos fase 3, entonces teníamos pensado irnos a un campamento y cuando me la entregaron ya habíamos vuelto del paseo (risa triste), entonces fue muy decepcionante.

Entrevistador/a: Eso te iba a preguntar, el tema de las fases, ya que tú me decías de que tú comprabas los productos y los retirabas en tienda. ¿Esto lo hacías siempre o cuando había una fase disponible para hacerlo?

**Entrevistada/o 5:** Eh... bueno, yo por lo menos nunca voy como los fines de semana porque asumo que, aunque sea fase 2 o fase 3 como que siento que está lleno el centro, ha pasado muchas veces porque acá en Linares, como que de verdad que.... como que no existieran las fases siempre está lleno, lleno de gente todos los días, entonces... trataba en lo posible de ir días que según yo como que no hay tanta gente, que por lo general siento que son como los jueves y los martes, esos los son los días que no se ve tanta gente en el centro, entonces ahí trato de ir.

Entrevistador/a: ¿Y alguna vez te pasó?... ah sorry, sigue hablando.

**Entrevistada/o 5:** Y sí... tengo como que ir porque pronto estará listo, ahí mismo voy, pero trato de irme como por las calles donde no hay gente que casi siempre como cerca del hospital o por donde hay como muchas librerías, porque no anda nadie por esas calles. Entonces llegó directo a la tienda que recibe el producto y me voy por la misma área donde....

**Entrevistador/a:** Y te iba a preguntar acaso si te ha tocado en alguna oportunidad comprar un producto y están en fase 1, no sé cómo ha sido la situación de Linares, ¿cómo ha sido en ese caso?

**Entrevistada/o 5:** Sí, sí de hecho, creo que hemos pasado literalmente por casi todas las fases. Pero si me tocó comprar un producto, pero ahí no hice el retiro en tienda y para el despacho, y ese es otro error también porque o sea no error mío, sino que, de la tienda en Easy, tienen una plataforma como de compra, muy fácil y literal, siento que es como a prueba de tontos, pero el problema es que cuando uno selecciona la opción de retiro en tienda, no, no selecciona. O sea, uno le hace click, lo traté del celular, lo trate desde el computador, desde la Tablet, no pude, entonces uno tenía que pagar el despacho, apretar el despacho y eso sí marcaba. Como que el retiro en tienda está como de borrador no más (ríe), no, no funciona. No hay caso que lo... que funcione entonces al final pagué el despacho y lo vinieron a dejar, de hecho, como que vinieron dos días antes.

**Entrevistador/a:** Ah ya, no hay problema entonces, ¿en cuánto al transporte hacia tu casa?

**Entrevistada/o 5:** No, no hay ningún problema.

**Entrevistador/a:** Oye, ahora cuéntame un poco, eh... ¿Hay personas que influyeron en comprar online o te ayudaron a....? a tomar esta decisión?

**Entrevistada/o 5:** La verdad es que empecé con el tema de la compra online porque mi tío lo hacía bastante y yo decía igual como que tiene que ser super bacán y le pregunté y me dijo que sí porque a veces uno se aprovechaba de algunos descuentos que había en las páginas, entonces igual siempre compramos el producto un poco más barato. Además, que si no estaba se podía esperar unos días y llegaba desde otro lado, entonces no hay tanta complicación cómo ir directamente a la tienda y comprar lo que está. Y, pero para aprender a comprar lo hice como de forma intuitiva, fue cómo voy a averiguar cómo es y fingía como que estaba comprando para poder aprender cómo se ocupaba la plataforma. Así lo hice con MercadoLibre y así lo hice con las demás tiendas.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 3. ¿Perfecto, oye, y cómo compraste? ¿Utilizaste el computador teléfono? ¿Cómo fue?**

**Entrevistada/o 5:** Por computador siempre es más fácil porque dirige altiro a la página donde está el banco, entonces como mucho más rápido en el celular, como que no, no logró siempre guardar las compras.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** Porque es como donde la pantalla es más chiquitita y uno tiene que ampliar la página del Banco Estado, sobre todo que hay que ampliarla para poder colocar, el cómo el rut, porque la aplicación no funciona, entonces... que por lo menos yo siento que es más rápido comprarlas a través del computador que por el celular.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sentiste o cómo te sientes en la actualidad utilizando el computador para comprar?

**Entrevistada/o 5:** Bien, tranquila, cómoda (ríe). Es que como lo ocupó todo el día, eh... Ocupo más el computador que el celular, de hecho, eh... como muy fácil hacerlo No, no, nunca me he sentido como tan incómoda ocupándolo. Pero a través del celular me incomoda mucho, sobre todo cuando pago por MercadoLibre o cosas así. De hecho, ahora MercadoLibre hace muy poco que agregó la opción de añadir una tarjeta y no sacarla más. No sé, cómo uno dice, no, yo pago con esta tarjeta de débito y apreto, y se confirma y se acabó, pero antes había que meterse en la página, te mandaba al Banco Estado, uno tenía que colocar el rut, la clave apretar finalizar compra y esperar que el Banco no estuviera decaído, porque si estuviera caído eh.... la compra quedaba nula, entonces igual era hartito leseo pero ahora, cómo se puede agregar la tarjeta como que uno igual se ahorra tiempo.

**Entrevistador/a:** Ajá, tú me habías comentado que habías comprado en varias tiendas de retail, ¿para hacer estas compras necesitas como algún proceso en específico?

**Entrevistada/o 5:** Solamente como el agregar al carrito y ya después, como meterse a la página a veces, bueno, yo lo que hago porque no me llegan tantos correos como comprar como invitado. Nunca lo hago como a través de crearme un perfil dentro de la cuenta, porque a veces digo que nada me asegura que vuelva a comprar aquí entonces sería para que me llegaran un montón de correos que ni siquiera voy a ver.

**Entrevistador/a:** ¿Ahora, qué dispositivo utilizas tú para socializar normalmente o eres más de hablar de persona a persona?



**Entrevistada/o 5:** Utilizó casi siempre el computador, de hecho, tengo hasta conectado al Whatsapp en el computador.

**Entrevistador/a:** ¿Y porque el computador?

**Entrevistada/o 5:** ¿Porque es más cómodo? no sé, por la.... Como que hago como 20000 cosas al mismo tiempo a través del computador, en el teléfono solamente puedo, no sé hacer Whatsapp, y se acabó, entonces tampoco me gusta en el comp.... o sea, en el teléfono, entonces es más cómo a través.... excepto Instagram.

**Entrevistador/a:** Ya, ¿cómo es eso?

**Entrevistada/o 5:** El Instagram solamente lo ocupó en el teléfono, porque el del computador, como que no me deja publicar nada, entonces como al final no, no me sirve.

**Entrevistador/a:** Ay, ya perfecto, oye, ¿y tú me decías también que tenías aparte del computador y el teléfono, tenías una tablet?

**Entrevistada/o 5:** Ajá.

**Entrevistador/a:** ¿Y tú utilizarías alguno de estos dispositivos en la tablet o el teléfono para comprar en el futuro?

**Entrevistada/o 5:** Eh... la tablet. Es como mi segunda opción cuando el computador no lo estoy ocupando.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 5:** Por el porte de la pantalla quizás, no sé, siempre he sentido que es un poco más cómodo trabajar con pantallas más grandes que con las más pequeñas.

**Entrevistador/a:** ¿Ah, ya tiene algún problema en cuanto a visión, quizás que te pueda afectar?

**Entrevistada/o 5:** Tengo hipermetropía, entonces veo mejor de lejos que de cerca.

**Entrevistador/a:** Ah, ya.

**Entrevistada/o 5:** Y astigmatismo en el ojo izquierdo, así que, si te preguntas porque no tengo puestos los lentes, no sé (ríe).

**Entrevistador/a:** (ríe) Póngase los lentes.

**Entrevistada/o 5:** Me los voy a poner (ríe), ahora sí.

**Entrevistador/a:** Entonces hay como un tema de salud que te afectan en ocupar las pantallas.

**Entrevistada/o 5:** De hecho, casi siempre busco que los dispositivos que compró, como las tablets, todos los teléfonos siempre tengan como este filtro de luz azul. Porque, de hecho, ahora como que ya vienen integrados, entonces, literal, los 3 dispositivos que tengo son con ese filtro y es súper cómodo porque de repente me duele mucho la vista, pero al momento de colocar el filtro ya no me duele tanto, entonces igual es como una comodidad super buena la que tienen ahora. Antes no la tenían.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y tú cómo te sientes navegando en esta página? Cuando compras.

**Entrevistada/o 5:** Como yendo a una vitrina (ríe), pero como con seguridad ya no, ya no tengo que andar como chocando con la señora que está al lado, conversando (ríe) entonces como muy cómodo. Y voy directamente a lo que yo necesito comprar o lo que necesito ver, porque en una tienda es distinto, uno tiene que pasar como por toda la tienda para ver lo que uno está buscando, y a veces ni siquiera está.

**Entrevistador/a:** ¿Y eso a ti te incomoda, te da rabia, te pone tranquila, cómo?

**Entrevistada/o 5:** Es como normal, pero siento que.... creo que yo creo que a todo el mundo le molesta que de repente uno pasa por un pasillo, que es súper estrecho y siempre hay dos señoras conversando. Me enerva la vida esa cuestión (ríe).

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí qué haces tú en esa situación?

**Entrevistada/o 5:** Como permiso, permiso, pero muy irónicamente como que en el fondo diría ¡sale de aquí! (riendo).

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y en el tema de probarte las cosas, cuando tú vas a una tienda, te ha afectado algo en la compra online?

**Entrevistada/o 5:** Lo único que yo no compro por Internet es ropa. Así que tampoco es como que la compre en el Retail, siempre la compro en la americana, porque es como obviamente es más barata, entonces cómo voy a la tienda americana. Pero si la compro por Internet nunca quedó con la seguridad de que de verdad me vaya a quedar ese producto.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué es la tienda americana?

**Entrevistada/o 5:** Qué pasa mucho con las zapatillas que aah?

**Entrevistador/a:** No dale, continúa.

**Entrevistada/o 5:** Me pasa mucho con las zapatillas porque tengo zapatillas 39, tengo zapatillas 40 y tengo zapatillas 41 y son todas como del mismo porte, entonces nada me asegura de que el

producto vaya a ser de mí.... de cómo que me quedé entonces no, trato de no comprar ropa por Internet, no es no es una un producto favorito que tenga para comprar.

Entrevistador/a: ¿Oye, y me comentaba de una tienda americana que eso?

**Entrevistada/o 5:** Las tiendas estas como a las que uno va a, por ejemplo, en el centro siempre tienen como ropa, en fardo y uno va y la elige y siempre es como mucho más barata que en un Retail, por ejemplo, hay pantalones que en vez de gastarme 7 lucas que van en el Retail, las encuentro como 3000 pesos y a veces encuentro ropa que es muy de marca. Y literal, lo encuentro como a luca (ríe) entonces, como una ganga y están siempre en buen estado, entonces... igual hay ropa en mal estado, de repente hay ropa manchada, cosas así, pero yo creo que con los secretos de abuela uno siempre termina sacando las manchas, pero ella siempre trato como a comprar la ropa que encuentre con más buen estado.

Entrevistador/a: ¿Ah, ya y esto te ha afectado de alguna forma el tema de la pandemia? ¿En cuanto a comprar ropa?

**Entrevistada/o 5:** Mmmm... no porque, de hecho, no o sea durante la pandemia, no he comprado ropa. Pero si mi tío nos compró ropa como a mí y a mis primos y los mandó zapatillas. Y de hecho la mando por Falabella, y ahí como que entendí a la gente que estaba alegando por Falabella, porque es que, de verdad se demoran mucho en entregar los productos. Y más que las zapatillas que me mandaron más grandes que el número que ocupaba (ríe), entonces, ya al final fue como no, así no, igual me quedan buenas y que para evitarme como devolverla, y así es como todo el show, porque Falabella no está aquí en Linares. Entonces tenía que ir obligada a Talca para poder devolverlo, o sea, igual era como ir a arriesgarme no más a contagiarme.

Entrevistador/a: Qué complejo eso de tener que viajar a otra ciudad para poder devolver un producto.

**Entrevistada/o 5:** A otra ciudad para poder comprarlo, sí (ríe).

Entrevistador/a: Qué difícil. ¿Oye, y si estas tiendas americanas que dices tú, tuviesen alguna forma de comprar online? ¿Lo harías?

**Entrevistada/o 5:** He visto varias que tienen como página online o las mismas por Instagram. También hay varias gentes que, como intentarán cómo emprender con ropa americana por Instagram, pero no. No compraría ropa por ni por ningún tipo de red social ni por páginas de Internet, porque puede ser una talla, pero si uno se da cuenta igual como que las formas son distintas, entonces... no, no hay como nada que me asegure realmente que el producto me va a quedar entonces para no perder plata, prefiero ir directamente a la tienda y comprarlo.

Entrevistador/a: ¿Y cuándo vas a la tienda, tú te pruebas la ropa?

**Entrevistada/o 5:** Hay cómo técnicas, no sé si alguna vez las has ocupaste (ríe), pero hay muchas técnicas, por ejemplo, si el pantalón te queda bueno de aquí (apunta el brazo) y te queda un poco suelto, como que ya sabes que te va a quedar. A mí por lo menos siempre me ha funcionado.

Entrevistador/a: Oh...no tenía ni idea de eso.

**Entrevistada/o 5:** Y las zapatillas, por ejemplo, siempre ando con la zapatilla más grande que tenga y que me quede bien, entonces la pongo como al lado (ríe). Y si veo como si me da igual, listo.

Entrevistador/a: Ahh, ya, ¿tú eres más de visualizar o topas los productos entonces?

**Entrevistada/o 5:** Y, además, como que siempre tengo como una gama ciertas cosas. Por ejemplo las zapatillas, si no son de colores neutros no me gustan. Tiene que ser como gris, blanca o negra, si no, no.

Entrevistador/a: ¿Y por qué esto de los colores?

**Entrevistada/o 5:** No sé, es que siento como que igual uno se ahorra unas lucas (ríe) y como no, no mira, sé que eso me pueden quedar con cualquier outfit, entonces para que voy a comprar como cuatro zapatillas si voy a ocupar está y me va a quedar bien con todo, porque hay zapatillas en realidad se ven mal con una especie de.... o sea, yo siento que se ven mal con cierta ropa entonces, tengo esa técnica de, de comprar zapatillas neutras.

Entrevistador/a: Perfecto, oye, ¿y cómo te sentiste con esto de pasar, de comprar presencial, a comprar online?

**Entrevistada/o 5:** Sorprendidísima porque es más rápido o de repente es como que los productos no están en la tienda, pero lo encuentro en Internet y es como que de verdad uno se siente como súper bien.

Entrevistador/a: ¿Pero por qué te sientes bien? ¿En qué sentido?

**Entrevistada/o 5:** Porque hay productos como que, o sea, yo soy súper señora en ese aspecto, no sé cosas que me gustan y no están en la tienda, es como pucha, voy a voy a buscarlo, no sé, hay un hervor que ando siguiendo hace caleta de tiempo y no la había encontrado en las tiendas y lo encontré en Internet, algún día lo voy a comprar.

Entrevistador/a: ¿Pero no lo has comprado?

**Entrevistada/o 5:** No la he comprado, pero sí como que uno siente como ¡oh! aquí está lo que tanto estaba buscando.

Entrevistador/a: Y eso no te pasaba presencial.

**Entrevistada/o 5:** No, no pasa. Porque hay productos como que ofrecen, pero son muy limitados los productos de tienda entonces.

Entrevistador/a: Ajá, al ser limitado. ¿Tú te refieres a que hay pocos productos en una tienda presencial o hay muy pocas tiendas en tu ciudad?

**Entrevistada/o 5:** Hay varias tiendas, pero como que la variedad de productos que tiene cada tienda es muy poca, o... a veces venden literalmente el mismo producto en las 5 tiendas, entonces, como... es como fome ir a la tienda, como sabes que voy a ir a cualquiera, porque al final le ofrecen el mismo producto. Pero uno con el tiempo va como que se adapta a comprar como en ciertas tiendas, como que hay tiendas que uno rechaza por decir así.

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 5:** Porque... porque no son más conocidas por vender ropa que es extremadamente cara o que la alguna vez que ya haya comprado el producto no haya salido bien o que, por ejemplo, nosotros somos como muy de comentar las tiendas acá también en la casa y no sé, hay alguien que le salió mal o no sé, una zapatilla, por ejemplo, ya no compramos más ahí (ríe), como que la experiencia de usuario para mí en lo personal es como muy importante.

Entrevistador/a: ¿Y ahora tú sientes que hay alguna diferencia entre comprar presencial a comprar online?

**Entrevistada/o 5:** Eh... yo creo que sí, como que uno se evita el van a poner el tema de la pandemia se evita el contacto o la mayor cantidad de contacto que no trato de hacer en la tienda, o... el tiempo de espera más que nada también. Porque hay fechas, por ejemplo, Navidad... en Navidad es como imposible ir a una tienda sin tener que hacer fila con o sin pandemia. Siempre termina siendo así. Porque se llena de gente y como chileno, siempre compra a última hora entonces....

Entrevistador/a: Y en el tema de, por ejemplo, del reparto a domicilio en Navidad. ¿Tú crees que es distinto?

**Entrevistada/o 5:** Mmh yo creo que depende, más que nada de donde uno compra, pero por lo menos, MercadoLibre. pese a que las fechas sean cómo estas fechas de alte.... cómo se llama de altas ventas, por decirlo así en siempre, cumplen con la fecha. Yo siempre como que recomiendo a MercadoLibre para todo porque de verdad tienen de todos los productos, se demoran super poco, eh... si ese producto no te gustó te dicen cómo devuélvalo en Chilexpress y te mandan la etiqueta, entonces uno va a colocar la etiqueta en la caja, en la entrega y no hay que hacer nada más, entonces como que el proceso a mí me gusta mucho porque es muy rápido.

Entrevistador/a: ¿Oye, y hay alguna diferencia o alguna preparación distinta para comprar? ¿Presenciales versus online?

**Entrevistada/o 5:** Yo creo que no, como que... hay, hay cosas que a ver. Hay cosas que uno se puede encontrar como más económicas, quizás la tienda a veces como, como en Internet. Como que existe de repente una diferencia, no sé el producto le lleva buscando tanto tiempo que lo estoy cotizando. Sirve ir a la tienda y revisar. Pero si uno quiere comer la compra rápida o altiro, presencial siempre va a ser un poco mejor porque no voy a poder ir y revisar el producto, puede que el vendedor te abra la caja y te diga, mira esto, aquí está ya. Entonces es distinta a la experiencia de compra a cuando uno va a las tiendas y online es como no, yo quiero ese producto en tal color porque, o sea, por lo menos yo cuando compro por MercadoLibre y tengo como opciones dependiendo del producto que estoy comprando. Y no sé, quiero tal cosa en color rojo, por ejemplo. Y ya, pero no, como que hay cero contacto con el vendedor, entonces igual es como no sé, siento yo que es como bueno y a la vez porque es rápido.

Entrevistador/a: ¿No te gusta tener contacto con los vendedores, entonces?

**Entrevistada/o 5:** He tenido, o sea, como con las experiencias que ha pasado en Corona, ejemplo como que trato de ser como un poco distante.

Entrevistador/a: **Pregunta 5. Ahora en el tema de, del medio de pago, ¿cuál utilizas tú por lo general?**

**Entrevistada/o 5:** Utilizó la tarjeta de débito del Banco Estado, es buena, pero hay veces en las que no sé, por ejemplo, uno hace... intenta comprar en la página, no funciona y por algún momento te la bloquean, como por el día entonces no tiene que esperar hasta las 12:00 h de la noche para poder comprar. Me ha pasado en varias ocasiones y compraría, con la otra débito de Santander, pero acá no hay cajeros Santander, no hay como eh... dónde ir a depositar, sino que tengo que ir al

banco directamente y depositarme ahí, directamente, en el banco. Y en.... y en los bancos, aquí hay fila eterna. Entonces tienes para ahorrarse la fila prefiero ir a una caja vecina, Depositarme a la cuenta del Banco Estado y esperar hasta las 12 si es necesario. Y si no me funciona mi tarjeta, voy a la caja vecina, le transfiero la plata a la tarjeta del Banco Estado de mi papá, por ejemplo, y pago con eso.

**Entrevistador/a:** Ah ya, pero son tarjetas de débito.

**Entrevistada/o 5:** Si son de débito.

**Entrevistador/a:** Ya, ¿no utilizas otras tarjetas?

**Entrevistada/o 5:** Por lo menos yo no, mis papás utilizan la de... bueno dependiendo de la tienda a la que van también. Si ocupan.... van a ir a Hites, ocupan la de Hites, pero yo por lo menos todo lo hago con débito.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** No sé, nunca venía la tarjeta de crédito, de hecho, ni siquiera como que conozco bien cómo funcionan, entonces más que por... por no querer hacerla es porque no me informado bien de qué se tratan. Más que pagar en cuotas de un compromiso más que nada que ir a pagar a la tienda todos los meses.

**Entrevistador/a:** Perfecto. ¿Oye, y cómo fue el proceso de pago? ¿Por ejemplo, en estas tiendas de retail? ¿Y tú, mencionabas qué? Era muy distinta a MercadoLibre. ¿Cómo fue el proceso en estas tiendas?

**Entrevistada/o 5:** Eh... aquí como que uno tiene que agregar el producto directamente al carro y del carro, irse al este de comprar, en MercadoLibre es como más rápido, cómo compra ya y abre el tiro, como la página de compra. Dice como dame los datos del cobro, por ejemplo, si es que yo tengo dos cuentas vinculadas que me ha pasado, no sé porque en realidad sí (ríe) se me vincularon las cuentas, pero está vinculada a mi papá con la mía. Entonces tengo que colocar mi rut para comprar yo o el rut de mi papá cuando compra él. Para que en la boleta salga el nombre de... de quién está comprando.

**Entrevistador/a:** ¿Y en estas otras tiendas?, ¿cómo funciona?

**Entrevistada/o 5:** Cuando quiera, como revisar un producto, o sea, quiero comprarlo, tengo que apretar el carrito, agregar el producto al carrito porque es que yo creo que asumo.... asumen las páginas que como que uno no va a comprar solamente una cosa, sino que comprar más de una cosa. No sé, ahora tiene que, por ejemplo, vitrineando y agregando al carrito después uno se va al carrito y como que le sale altiro un precio estándar. Como diciendo, mira, sabes qué elegiste, no sé dos.... No sé, no se me ocurre nada, 2 palos de 2 por 5, por ejemplo, y.... y dice, por ejemplo, no sabes que yo no quiero para los quiero 1 entonces uno puede ir modificando altiro. Y MercadoLibre es una forma que agregó hace muy poco, yo como vitrineo literalmente todos los días por MercadoLibre, la opción de agregar al carrito para un mismo vendedor apareció hace muy poquito, hace muy poquito y eso igual ha generado como que la gente compre más porque antes había tiendas que están establecidas en MercadoLibre, pero uno no les podía llegar y comprar todos los productos de una. Todos los productos que yo quería de una, si no que tenía que comprar uno pagarlo, irme de nuevo, comprar uno, pagar el otro. Y eso igual me hacía gastar más plata porque tenía que ir pagando el envío de cada uno de los productos que estaba comprando.

**Entrevistador/a:** Oye interesante, eso no sabía que funcionaba así.

**Entrevistada/o 5:** Es todo muy bacán ahora. Entonces, ahora, por ejemplo, no sé yo, por ejemplo, siempre le compro una tienda, no me acuerdo el nombre, pero siempre le compraba la misma tienda porque venden exactamente los productos que yo necesito, como para la tienda, entonces voy, seleccionado no sé, quiero 3 papel Bond 140 de paq.... 3 paquetes de 100 y 3 papeles fotográficos y le agrego a la misma tienda y me cobra en un solo envío, entonces igual como que ahorro plata, pero antes había que comprar uno pagar el envío, a pagar otro pagar envío. Entonces realmente son como cuatro o 5 lugar de envío y a veces el producto no conviene y uno se ve como obligado a comprar acá y a veces el producto al sale caro, entonces como que esta función literal me ha salvado la vida (ríe), porque ahora como que pagó solamente las cuatro lucas de un envío de un producto grande.

**Entrevistador/a:** ¿Ajá, oye, y las tiendas de retail funcionan igual en ese caso?

**Entrevistada/o 5:** Eh... por lo que yo sé es cómo agregarlo al carrito, no más. Pero qué o sea obviamente dentro de la tienda no le compra a una sola tienda en directamente. Pero MercadoLibre, como distintas tiendas, distintos productos y quiero que llegue todo en un mismo paquete para el mismo día, voy, agregó al carrito de distintas tiendas, pero como él Easy por ejemplo tiene una sola tienda que es Easy yo compro directamente como el producto que yo quiera y la cantidad de los productos que yo quiera. Y voy a la, la especie de caja, tengo que inscribirme a seleccionar si quiero

comprar como invitado y yo siempre hago compro por como invitada, por qué en realidad me da flojera cómo recibir tantos correos spam. Y hay que colocar un sinfín de datos, es una cosa, pero que ocupa tiempo. Yo creo que más por tiempo, es que es que no selecciona nunca comprar como por otras tiendas o trato de no hacerlo puede ser que haya un producto, por ejemplo, no sea una juguera. Aquí pasó, por ejemplo, en febrero, aquí tuvimos que comprar una juguera y... y no lo hago por mercado libre porque no están como, o sea, está en la... las marcas oficiales, pero aún no como que le da más confianza irse a una tienda que ya es más conocida.

Entrevistador/a: ¿En esas cosas, así como más tecnológica, creo que podría decir, tú tienes más confianza en estas tiendas grandes o no?

**Entrevistada/o 5:** Si ahí, como que uno recurre por la garantía más que nada. Yo, por ejemplo, cuando compro por MercadoLibre siempre me sale como no, garantía de un mes, pero si yo voy a otra tienda, la tienda legalmente me da los 3 meses de garantía, entonces igual en ese aspecto, como que me da más seguridad comprarles a ellos.

Entrevistador/a: ¿Y el tema del precio influye?

**Entrevistada/o 5:** A veces sí, porque a veces el producto como que el usado porque MercadoLibre tenemos como esta opción de... espérame un poquito. ¿Aló? Ya al tiro. De hecho, ahora mismo tengo que ir a buscar un producto de MercadoLibre (ríe). Viste si era de mercado libre (muestra la caja).

Entrevistador/a: ¿Oye que compraste?

**Entrevistada/o 5:** Compré insumos para la tienda que me faltaban como algunos números de papel. Compro el papel dimensionado, porque igual cortarlo con guillotina, como que gasta tiempo.

Entrevistador/a: Qué interesante tener una tienda así. Eh... Ya, pues sigamos entonces. Me estabas hablando un poco del del proceso, que era distinto al de comprar de MercadoLibre a comprar en tiendas de retail. Me estabas contando la historia de la Juguera.

**Entrevistada/o 5:** Sí, ¿en qué iba?

Entrevistador/a: Del tema de que me estaba hablando de que los precios igual se podían diferenciar, ya que no se po, por MercadoLibre la juguera claro....

**Entrevistada/o 5:** Estaba caro.... que como que tengo la opción de comprarlo usado, cualquier tipo de producto realmente lo encuentro usado, la otra vez de hecho, me compré una cámara que me costó 12 lucas y me salió super buena, una Canon que está ahí guardadita. Y me la regalaron hasta con bolsa. Entonces hay productos que uno no sé, cómo que no necesita tan nuevo porque a veces son muy caros. Por ejemplo, las cámaras uno se puede encontrar que no sé cámaras en 500 lucas y obviamente uno no va a pagar 500 lucas por algo que no es como tan profesional en ese aspecto. Así que yo, por lo menos para comprar como cosas, así como no sé la cámara o trato como a buscarla usada en MercadoLibre siempre tengo esa opción y si el producto me vino mal, tengo esa opción de devolverlo porque me pasó también con la cámara que me compré una que era Sony y estaba super mala, no prendía. Y el vendedor no me quería responder, entonces hablé con MercadoLibre y como que MercadoLibre dijo, eh... o sea, como que me respondieron y me colocaron esta etiqueta tienes que colocar el producto y el producto se va a ser devuelto al vendedor igual y me devolvieron la plata entonces es como muy genial en ese aspecto.

Entrevistador/a: Y la juguera, en este caso la, la compra nueva la compra usada. ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** La compré usada fue de la cámara porque compré una cámara usada y venía mala, el vendedor no me quería responder y MercadoLibre final fue como no mira con esta etiqueta la vamos a hacer llegar al vendedor, creo que es la única parte en la tierra es como devolver el producto porque quiera Chile Express. Pero en Chilexpress uno se ahorra la fila, porque cuando uno va a Chilexpress y devuelve un producto de MercadoLibre, como yo, traje la etiqueta del producto, no me lo tienen que hacer ellos, voy y llego y entro y le entregó el producto y me entregan una boleta de vuelta, que es como el comprobante de que yo devolví ese producto. Y MercadoLibre automáticamente devolver.... me devuelve el dinero.

Entrevistador/a: Oye y en el tema de la juguera me dijeron... que me dijiste que la habían comprado nueva.

**Entrevistada/o 5:** Si la compramos nueva por Easy eh... porque bueno, usada, igual como que es un producto uno va a utilizar en la cocina, entonces no es como muy higiénico que digamos llegar y comprar algo que es usado. Y mi mamá, que tiene una escalera que no fueran de vidrio porque igual es como bien delicada, entonces la juguera super delicada entonces el final y decía que era mejor comprar una de plástico, o sea, con el.... el jarrito que, que fuera plástico y encontramos una y fue exactamente la que mi mamá quería así que la pedimos por Easy y ahí descubrimos que en Easy estaba esta opción de retiro en tienda y uno la seleccionada y no funcionaba.

Entrevistador/a: De ahí tuvieron que pagar el envío.

**Entrevistada/o 5:** Si y fue como ya, paguemos el despacho no más, estaba como a 13 lucas y estaba super barata y el envío sería como 5 lucas y se demoraron dos días antes venía a dejarla.

Entrevistador/a: Ah, o sea, llegó el producto antes de lo que estaba estipulado.

**Entrevistada/o 5:** Claro, decía como no el no sé, no me acuerdo bien de la fecha pero, por ejemplo, el 18 de enero, el 16 ya estaba listo.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentiste con eso?

**Entrevistada/o 5:** Fue bueno, pero yo igual como que no estuve como entre comillas, muy de acuerdo en que en el seguimiento especifiqué que va a llegar un poco antes, porque nada. Por ejemplo, si yo no estoy en la casa, ¿quién me recibe el producto?

Entrevistador/a: ¿Claro, y qué sucede en esos casos?

**Entrevistada/o 5:** Por lo menos en.... Bueno en MercadoLibre me pasa, por qué no por lo menos no compraban retail y para el despacho sea la única vez que pague despacho fue con la juguera. Pero cuando, por ejemplo, yo no estoy acá y compra un producto, que es como liviano la otra vez, por ejemplo, compramos la carpa de... del auto y el vendedor, como ya estará acostumbrado a venir ya incluso saben que casa es (ríe) entonces ni siquiera como que pregunta, me llamaron y me dijeron que uno da el dato de contacto entonces me dijeron, sabes que estoy acá afuera y no, no me abre nadie, y yo le dije aaah no, tírelo por el portón no más. Y ahí, claro, y ellos llegan y dejan el producto y me piden el rut, obviamente, para comprobar quién fue el que recibió el producto, recibió entre comillas, porque yo no estaba en la casa.

Entrevistador/a: **Pregunta 6. Eh... ¿has tenido alguna dificultad? ¿En cuanto a la compra online?**

**Entrevistada/o 5:** ¿Como dificultad de entrega?

Entrevistador/a: De lo que sea en cuanto a seleccionar un producto a pagar, o en la entrega.

**Entrevistada/o 5:** Eh... sí, me pasó una vez con Home Center. Fue la única vez porque ellos... o sea como que también le compró harto al Home Center y como que estaba pagando y ahí me llegó el este de que no estaba disponible en Linares, entonces fue como, pero si no me dijiste antes, justo cuando yo pagué. Entonces uno pago y llego el correo y el correo decía, no cancelamos tu compra, por qué producto no está. Entonces eso fue igual como súper insatisfactorio, porque se supone que ellos dicen que tienen stock en tal tienda, entonces uno asume que está.

Entrevistador/a: ¿Y ahí qué pasó con tu dinero? ¿Te lo devolvieron?

**Entrevistada/o 5:** Me lo devolvieron a la cuenta con la que yo había pagado, que fue la cuenta del banco Estado.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sentiste con esto?

**Entrevistada/o 5:** O sea, igual uno.... uno se enoja y dice, como weon, pero sí deberían de haberlo tenido, yo pagué, y además decía que tenía tanto stock de ese producto en tal tienda. En este caso era Home center en Linares, fue como fome igual (risa triste).

Entrevistador/a: Oye, y.... y en este caso, qué, ¿Qué hiciste después para solucionar el tema?

**Entrevistada/o 5:** Al final, bueno, en realidad yo como que no alegué ni nada, pero viendo un TikTok, yo creo que todo el mundo se informa por TikTok (ríe). Sale que si, por ejemplo, y de hecho que es como una cosa como bien legal, que, si el producto no está a mí me cancelan la compra porque el producto no está y yo ya lo había pagado, tengo que insistirles a ellos de vuelta, dependiendo del artículo, no sé cuántos, pero de derechos de consumidor o algo así. Ellos tenían que haber ido a buscar el producto que yo pagué a otra tienda de la misma empresa y habérmelo dado porque es responsabilidad de ellos al final si yo ya pagué, entonces...

Entrevistador/a: ¿Y ahí, en ese caso, el producto lo pudiste comprar, te quedaste sin él como fue?

**Entrevistada/o 5:** Me quedé sin el producto, no me acuerdo que era tampoco, pero como me había enterado después, como que ahora ya sé que cuando me quieren devolver la plata y los tengo que decirle vuelta como no, yo quiero a mi producto porque por algo lo pagué.

Entrevistador/a: Claro, ¿y este fue como un proceso automático?, me dijiste que te había avisado por correo...

**Entrevistada/o 5:** Fue muy, muy rápido, fue como compré, llegó el correo de ya realizaste tu compra del producto que está seguimiento, pero después como dos minutos después me llegó un correo, sabes que no está el producto devolvimos el dinero a tu cuenta. Y como es como que ellos hubiesen accedido a la opción más rápida, sabís' que, toma aquí está la plata.

Entrevistador/a: ¿No hablaste con ningún Ejecutivo? Oye, y en ese caso no hablaste con ningún Ejecutivo ni nada.

**Entrevistada/o 5:** Nada fue como ya filo a recibir la plata y se acabó, no más. Pero ahora ya, obviamente tengo el conocimiento de que, si sucede otra vez, yo puedo quejarme a través de eso.

Entrevistador/a: Perfecto, oye, ¿y tú crees que en el futuro puedas tener como algunas dificultades, así como algo que te complique mucho el tema de comprar online?

**Entrevistada/o 5:** El tema de la entrega yo creo.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** Bueno, es que igual como que tiene solución a todo y siempre hablo de MercadoLibre (ríe), pero es que, por ejemplo, si no sé yo estoy en la U, por ejemplo, como yo soy de Linares y estoy en Talca. Tengo la opción de voy a retirar en un en una tienda ahora porque bueno, antes... antes no estaba, pero antes, por ejemplo, uno compraba y era directamente al domicilio o Chilexpress y Chile Express, como que igual la tienda está abierta hasta como una cierta hora. Y uno igual no tiene la certeza de que iba a llegar temprano. Pero ahora tienen la opción de mira, sabes quién podemos dejar el producto en tal tienda y a veces son como bueno, aquí les son unas tiendas donde venden alimento de animales y ellos son como un Chilexpress pickup, se llaman. Y ahí uno puede pedir que el producto quede en esa parte y el envío también es súper barato en ese aspecto, descuentan como casi 1000 pesos, dependiendo del, del producto también, de haber sido cuenta como de 2 lucas por comprar y que te lo dejen a una en una sucursal y no, no en tu casa.

Entrevistador/a: Pero es más que un problema y lo encuentro como una solución.

**Entrevistada/o 5:** Solución, claro.

Entrevistador/a: ¿Y algún otro problema, quizás con el método de pago, tú ves que existe alguna complicación en eso?

**Entrevistada/o 5:** Yo creo que no porque aceptan tantos medios de pago que no, no le veo como alguna complicación o por lo menos yo, que soy como de pagar con débito, no más, pero si en algún momento quiero agregar otra tarjeta, como ahora, casi todas las tarjetas están vinculadas o con MasterCard o con Visa, como que no hay ninguna complicación porque casi todas las tiendas online aceptan como estos medios de pago.

Entrevistador/a: ¿No te has topado con ninguna tienda que no te permita pagar con débito?

**Entrevistada/o 5:** Eh... online no. Presencial sí (ríe).

Entrevistador/a: ¿Ya y qué haces esos casos?

**Entrevistada/o 5:** Como ya chao no más, porque no, no puedo comprarles tampoco. Me pasa, hay una librería que está en Linares, que me gusta ir, pero ellos no reciben débito y es todo en efectivo, entonces de repente uno está como apurada comprando y es como pucha, ya no filo y tengo que ir a otra librería a buscar a alguien que me reciba la plata con débito.

Entrevistador/a: Y ahí, en ese caso...

**Entrevistada/o 5:** Aunque al lado tienen como una caja vecina, pero como la tienda hasta cierta hora, entonces igual no.

Entrevistador/a: ¿Y en ese caso, tú te has quedado sin comprar artículos por no tener dinero?

**Entrevistada/o 5:** Me ha pasado como dos veces, más o menos cuando necesito como un producto rápido para la tienda y es como, oh, pucha ya no la tienen y voy a la librería, está cerrada, entonces me tengo que devolver a la casa.

Entrevistador/a: ¿Y ahí cómo te sentís con eso?

**Entrevistada/o 5:** Decepcionada (risa triste).

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** Porque siempre se me olvida que cuando tengo que ir a esa tienda tengo que sacar la plata. Que se me olvida siempre, entonces llego allá y sacó la tarjeta y me dice, pero si aquí no se puede pagar con tarjeta.

Entrevistador/a: Que fome igual en ese sentido.

**Entrevistada/o 5:** Sí, igual siento que llevan tantos años que yo siento que igual deberían de agregar como otros medios de pago, porque al final por temas de la pandemia, para evitar contagio, igual la moneda y la plata, como que pasa harta bacteria, entonces como un método seguro siento que, por ejemplo, el PinPass de la, de las tarjetas como super bueno en ese aspecto, porque tomo yo mi tarjeta y no le no, no la toma el vendedor. La tarjeta nueva del banco Estado que no llega y la colocan en el datáfono y se marca el tiro y uno llega y lo único que toca son las claves.

Entrevistador/a: ¿Oye, y en este caso tú, en tu tienda tienes planeado pensar esto de los medios de pago?

**Entrevistada/o 5:** Sí, descubrí. Hay un método de pago y me gustó bastante... uy se perdió la conexión. ¡Ahí sí!, se había perdido la conexión. Si, de hecho, ya vimos una que ofrece Transbank y me gusto porque no tengo que pagar arriendo de la máquina, sino que yo llego y compro la máquina directamente, no la arriendo. Para poder pagar con débito o crédito.

Entrevistador/a: Ah... ya, ¿entonces, tú ya lo tienes?

**Entrevistada/o 5:** Acepta Mastercard, RedCompra, Visa y esas cosas.

**Entrevistador/a:** Tú ya lo tienes como visualizado.

**Entrevistada/o 5:** Claro, si la empecé a ver igual hace poco y me gustó que la usa.... la vi cuando estábamos trabajando en la empresa de diseño gráfico y me gustó. Pero no sabía que como que uno podía comprar la máquina, como después empecé a cometer un poco más en el tema. Y cobran como una comisión de 100 pesos por compra. Y lo encontré súper bacán porque al final es seguro, dame.

**Entrevistador/a:** ¿Como me dijiste que se llamaba esto?

**Entrevistada/o 5:** SumUp, que lo voy a anotar igual, se escribe sum-up y es de Transbank. Y es una cosita como un datáfono, pero es chiquitito. Tiene como 9 números para poder colocar la clave y este dispositivo se conecta al celular, entonces en el celular yo coloco no sé, esta persona me va a pagar con 13 lucas. Le apreté enter y claro, la... la gracia de este teléfono es que yo voy con la tarjeta, o sea, colocar la tarjeta ya, la persona puede colocar la clave. Funciona igual que esos datáfonos gigantes que están en la.... en cualquier lugar.

**Entrevistador/a:** Oye, y en este caso eh.... ahora que menciona está aparatos chiquititos. Banco Estado también tiene uno, por lo que tengo entendido.

**Entrevistada/o 5:** Él compra fácil, si no, pero no me gustó porque la comisión que fueran ellas más cara que la de SumUp.

**Entrevistador/a:** Ah perfecto.

**Entrevistada/o 5:** Creo que es como de 300 pesos por compra, entonces al final puede que yo venda un producto de 500 y voy a ganar 200 pesos.

**Entrevistador/a:** No te conviene en este caso.

**Entrevistada/o 5:** Entonces la comisión que cobra SumUp es como de 100 pesos entonces, al final genera un ahorro de plata igual.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 7. Genial, oye, y ahora, como la pregunta final, así como yo creo que aquí va a ser un poco difícil escoger. ¿Qué prefieres más, la compra online o la compra presencial?**

**Entrevistada/o 5:** La compra online.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 5:** Porque la llevo haciendo hace tantos años que ya estoy acostumbrada, por ejemplo, ya conozco incluso a las personas que van a repartir las cosas. Entonces, como que he generado un lazo de confianza con los con los mismos eh.... repartidores que es, como no sabe qué, tíremelo por ahí, por el portón no más, me da lo mismo. Ya me ha ocurrido como 3 veces, ya que le digo no, pero lo tírelo por el portón no más y ya saben que casa es porque mi casa está pegada junto con la de mi abuela, entonces ya saben que tienen que dar la vuelta y tirarla a través del portón. Entonces ya, es que lo llevo haciendo hace muchísimos años. Los productos que ofrecen a veces no se tiene un producto usado y yo en realidad no necesito tan nuevo yo y y pago más barato. Averiguo, averiguo más del producto, porque siento que cuando uno va a una tienda presencial se siente como con esa carga, dije, Oye, estoy como molestando al vendedor, esperando como una hora para averiguar lo que estoy comprando, como que igual hay una incomodidad por entre medio y a veces no sé, el vendedor de repente se desquita con uno de algún problema que tenga, entonces es súper incómodo el proceso, por lo menos para mí, ha sido como incómodo, a veces porque atienden como super mal o no sé cómo que están enojados y es como pero si no es culpa mía, entonces. En ese aspecto MercadoLibre, como que ha sido como literal, mi tienda favorita.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en cuanto a ropa?

**Entrevistada/o 5:** En cuanto a ropa, es que la tienda americana, como que uno siempre se encuentra gente joven como de tu edad, no, no, no, no me he pillado con esos vendedores pesados con ese... ¡ay, pero es que esa ropa de tu talla no te va a quedar! Entonces como que me he ahorrado como hartas, hartas como de eso de conversa o comentario que en realidad el vendedor nadie le pidió. Como que ha sido, como bien.... bien cómodo el proceso.

**Entrevistador/a:** Entonces, en ese caso, la ropa, la seguirías comprando presencial.

**Entrevistada/o 5:** Si, seguiría comprando presencial, nada más que me da la certeza de que yo veo el producto, toco el producto eh... es de mi talla o el tamaño de la de la ropa que yo estoy pidiendo. Pero online nunca me ha dado hacerte saber lo mismo porque en Chile, bueno, no sé si... si sabes, pero en, en Chile hay un problema como hace mucho tiempo que se está conversando, incluso en el Senado que quedó como en.... en como congelado el, la conversa de este tema desde respecto a las tallas, porque hay productos que son no sé, un M y puede ser una, no sé, una polera que no ve y es XXL o hay algunas que son M y son extremadamente



chicas. Entonces quieren como regular este tema de las tallas y es un tema que quedó como en conversa no más como vamos a ver qué pasa y este tema se habla como del 2004, entonces nada me da la certeza de que mis las zapatillas que me voy a comprar me van a quedar bien. De hecho, por ejemplo, la que me mandó Falabella que es gigante, si de hecho se las tuve que pasar a mi papá porque es muy grande entonces... yo calzo 41 no calzo muy poco (ríe) entonces tengo que buscar una zapatilla que me quede buena, pero tengo zapatillas de la misma marca, pero siempre compro casi siempre compro la misma marca y hay buenas que tengo 39 me quedan buenas y otras que son 42 y me quedan buenas entonces es como complejo comprar.

Entrevistador/a: ¿Oye, y tú crees que va a pasar a futuro, cual se va a usar más la compra online, la presencial?

**Entrevistada/o 5:** Yo creo que la gente siempre le acomoda más la compra online, o sea, la gente que ya maneja un poco más el tema, siempre le acomoda un poco más la compra online.

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 5:** Y por lo mismo, porque incluso esa gente hay gente que tiene como problemas para relacionarse con otras, personas y la compra online ha sido, pero extremadamente de mucha ayuda. Yo soy super sociable en ese aspecto, pero conozco muchas personas que prefieren comprar por Internet porque es más cómodo en ese aspecto, pero le ahorra tener que relacionarse con otras personas, estas personas cómo con ansiedad, por ejemplo. O que no sé son como super vergonzosa ir a preguntarle, no se me vende un sostén. Por ejemplo, no sé, hay gente que compra mucho, mi tío es muy bueno para comprar ropa por Internet, compraste ropa por Aliexpress. Pero hay gente que no sé, pues yo, por ejemplo, o mi papá también son como de comprar directamente en la tienda. Cuando compran ropa, cuando se reproduce somos como más comprados por Internet porque es más rápido. Porque la experiencia de compra siempre un poco más cómoda, pero yo creo que a futuro al final, como que las tiendas ya no, no, no tratan mucho de contratar gente por lo mismo. Y le pasa, por ejemplo, a una tía que trabajaba en Ripley, de... de Providencia, creo o no sé, pero en Santiago. Y me decía que redujeron el personal porque uno va Ripley para hacer en esa tienda que está ahí, no me acuerdo de que sucursal es y ya no tiene que esperar a que el vendedor vaya y tenga que recibir el producto, ir a la caja a pagar, no allá uno paga, selecciona el producto que compró, aprieta finalizar compra y paga a sí mismo como que se ahorra el contacto con un vendedor y se ha reducido bastante el personal a través de eso.

Entrevistador/a: ¿Y le ha dado fruto a esta tienda?

**Entrevistada/o 5:** Por lo que yo sé, así, sobre todo con estos productos que son como perfumes, sí, porque, porque casi siempre, en vez de, de productos que sean como más más que la ropa, siempre es como un producto que son no tan no hace tanto como de revisarlo y esas cosas.

Entrevistador/a: Oye, tú me comentas que tu tío compraba hasta ropa online. ¿Y para él no ha sido un problema esto que me comentas de que hay tallas más grande, otras tallas más chicas?

**Entrevistada/o 5:** Sí, de hecho, la han aparecido como varias veces, por ejemplo, cuando compra por Aliexpress que a veces las poleras no le quedan y son super chicas y compraron hace polera súper grande. Y terminan siendo, pero súper chica, también arreglando al hijo, porque son muy chicas. Entonces, claro, en la página dice, cómo en Aliexpress sucede harto porque dice, como no mide tantos centímetros por tanto centímetros, pero cuando llega no mide eso. Entonces tampoco tenemos como a quien alegarle. Porque los vendedores del Aliexpress igual, cómo realizar el contacto con los vendedores del Aliexpress, a veces es complicado.

Entrevistador/a: ¿Y sabes por qué es complejo?

**Entrevistada/o 5:** Yo creo que, por temas de idioma, como que hay una barrera de idioma, porque yo puedo escribir el mensaje en español y quizá ellos se les llega en chino porque se traduce, no se traduce de la manera en como uno lo está tratando de explicar.

Entrevistador/a: Ah perfecto. ¿Hay algo más que tú? Quieras agregar o aclarar. En cuanto a tu experiencia.

**Entrevistada/o 5:** No saquen tarjeta en Corona, por favor, no lo hagan, ahorren su dinero (ríe). No, no, no, saquen tarjeta con la peor tienda del mundo para pagar con tarjeta.

Entrevistador/a: Y compren por MercadoLibre (ríe).

**Entrevistada/o 5:** Compran por MercadoLibre. Es que me gusta mucho, también ese tema de que MercadoLibre y como no sabes qué, este vendedor, que por qué no bueno, no sé si alguna vez has comprado en MercadoLibre, pero tiene una evaluación de vendedor abajo, que es increíble porque dice este vendedor, ha vendido 176 productos. Pero ella estaba llevarlos con rojo con verde cuando está en verde, dice. Este es el mejor vendedor de MercadoLibre y los tienen como en un podio, por decirlo así, cuando mal vendedor como que dice, no brinda buena atención, y el vendedor no seas malo por decir así, está evaluado en rojo entonces. Uno ya sabe que si le compro ese

producto o entregar los productos tarde porque también nos valoran por eso. Uno ya sabe quién es, probablemente no, no le debería comprar, pero yo, una vez me atreví a comprarlo en vender con una evaluación roja y me llegó el producto súper bien, me llegó. De hecho, en la fecha y todo, pero abajo decía que no brinda buena atención y que entrega los productos super tarde.

Entrevistador/a: Entonces, ¿cómo corre tu propio riesgo?

**Entrevistada/o 5:** Como MercadoLibre te advirtió así que ya no podemos hacer nada más, pero hay vendedores que están como recién ingresando a plataforma dice, como no tiene suficientes ventas como para evaluarlo. Entonces es como muy muy bacán yo estoy enamoradísima de MercadoLibre, fuera una persona, me caso con él.

Entrevistador/a: ¿Y ya, pues algo más que agregar?

**Entrevistada/o 5:** No, todo lo que tenía que decir.

Entrevistador/a: Muchas gracias por la entrevista. Esta conversación va a ser muy valiosa para nuestra investigación y si tiene alguna duda después de esta conversación no dude en Contactarme. Nuestras redes sociales están abiertas si tiene alguna pregunta. Y también recordar que si surge alguna otra pregunta más adelante podríamos reunirnos nuevamente, pero va a ser mucho más corto que que está ahora que nos reunimos ahora.

**Entrevistada/o 5:** Así no hay ningún problema si se puede ayudar.

Entrevistador/a: Ya chao.

## Anexo 11: Transcripción de Entrevistado 6

Entrevistador/a: Hola Entrevistada/o 6, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

Entrevistador/a: **Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

**Entrevistada/o 6:** Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: Gracias Entrevistada/o 6,

por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Y, bueno, sin más que agregar, comencemos

Entrevistador/a: **Pregunta 1. Cuéntame cómo hacía sus compras antes de la pandemia, cuéntame ¿cómo compraba?**

**Entrevistada/o 6:** Iba, asistía a las tiendas de manera física ya sea, eh, en retail o alguna tienda especializada si es que era algo más específico.

Entrevistador/a: ¿Cuándo había esta diferencia será general o específico?

**Entrevistada/o 6:** Cosas de electrónica, en PC Factory o alguna tienda especialista en estas cosas, como tiendas outdoor, eh, también que no están dentro del retail y retail netamente ropa.

Entrevistador/a: ¿Y has seguido comprando o de vez en cuando?

**Entrevistada/o 6:** De vez en cuando.

Entrevistador/a: ¿No nunca es como que no sé de todos los días?

**Entrevistada/o 6:** No, la idea es comprar todo de una vez lo necesario

Entrevistador/a: ¿Cuándo iba a comprar qué hacías? Por ejemplo, desde que surgía la necesidad hasta que te comprabas el producto

**Entrevistada/o 6:** Eh, buscaba por tallas, que me quedara, el color y después me seguía probando obviamente hasta que encontrara todo lo que necesitaba, si es que era ropa. Si era equipamiento de montaña y cosas de ese estilo, sabía lo que tenía que comprar, era llegar, preguntar y pedir lo que necesitaba. Y cosas electrónicas en general, ver las especificaciones de lo que necesito y después ya realizar todo lo que es la compra.

Entrevistador/a: Oye, ¿y te informabas hartito de comprar? ¿Cómo lo hacías?

**Entrevistada/o 6:** Siempre me informo antes de comprar, compro como lo justo y necesario.

Entrevistador/a: ¿Por qué lo haces así y no ir, por ejemplo, a comprar lo que te encuentres?

**Entrevistada/o 6:** No, no soy, no me considero un comprador compulsivo o solamente si no me sirve comprar cosas y dejarlas guardadas, sino que voy a comprar cuando necesito de verdad las cosas, si no hay utilidad como que no loco no lo compro.

Entrevistador/a: ¿Y cuando iba a comprar a las tiendas presencialmente que era para ti, ¿cómo te sentías? ¿Como encontrabas estas tiendas? La atención, cómo se organizaba

**Entrevistada/o 6:** Ya el tema del orden, eh, bastante práctico y ya que estaba todo, se podía ver todo... Esta distribuido por Dpto. La atención depende de las tiendas, muchas veces la comuna. Van cambiando, van rotando a los vendedores, no, no hay mismo trato. Y... no, eso más o menos. Igual una experiencia un poco estresante por la gran afluencia de público que había de vez en cuando o las grandes filas que había que hacer para poder pagar.

Entrevistador/a: ¿Qué hacías en esos casos cuando había mucha gente?

**Entrevistada/o 6:** Esperar, revisar el teléfono y esperar (ríe).

Entrevistador/a: No te hacías mayor problema. ¿Nunca viste mucha gente y te devolviste?

**Entrevistada/o 6:** No... Porque voy en los horarios que va menos gente, cuando abren las tiendas, ya que tienen un horario establecido previo, y donde sé que la afluencia de público es menor

Entrevistador/a: ¿Y qué pensabas cuando tenías que ir si o si en un horario con mucha gente?

**Entrevistada/o 6:** Me preguntaba ¿lo necesito de verdad? si es así la respuesta me aguantaba la fila, si es que no, desistía para una próxima vez.

**Entrevistador/a:** También me comentabas sobre el tema de los vendedores, ¿tuviste alguna experiencia mala o buena?

**Entrevistada/o 6:** No, mm experiencias buenas bastantes, super ameno, de hecho en cosas tecnológicas que me dejaban probar los productos, podía incluso casi hacer una prueba con ellos, de rendimiento y cosas así, aunque algunos no po, el vendedor de mala gana, que no te explicaba nada.

**Entrevistador/a:** ¿Qué hacía en ese caso?

**Entrevistada/o 6:** Se busca otro vendedor (ríe).

**Entrevistador/a:** Y no sé si te encuentras, por ejemplo, que ninguno entendía muy bien, ¿qué hacías?

**Entrevistada/o 6:** No compraba, me iba. Tiendas hay hartas.

**Entrevistador/a:** Y alguna experiencia que recuerdes, así como en específico de alguna compra de este tipo.

**Entrevistada/o 6:** Uh... un casco. Un casco específico que necesitaba comprar. Recorrí 4 tiendas que las 4 estaba el casco. Pero no, no tuvieron, en tres tiendas, nos tuvieron la amabilidad de pasarme el casco y poder manipular y revisar las medidas. Y en la última si me dejaron.

**Entrevistador/a:** Y ahí lo compraste

**Entrevistada/o 6:** Si, dije este es el mío.

**Entrevistador/a:** ¿Ahí que ya tuviste la certeza de que es lo que buscabas?

**Entrevistada/o 6:** Lo probé si me lo probé. Era un producto que necesitaba con urgencia. Estaba en todas las tiendas, pero no me dejaron probarlo, sí es que tenía mi talla.

**Entrevistador/a:** Como lo iba a ocupar como de emergencia no había tiempo para devolver las cosas.

**Entrevistada/o 6:** No, no, no, de hecho, tampoco te lo reciben.

**Entrevistador/a:** Es como una limitante eso.

**Entrevistada/o 6:** Si, bastante grandes limitantes para poder comprar.

**Entrevistador/a:** Y para ti, ¿qué significa eso cuando te encuentres con ese tipo de límite?

**Entrevistada/o 6:** Igual es como... buscó otras soluciones. Otra, otras tiendas y si es que no hago lo más simple, llamo a algún familiar que está en otra ciudad, que me lo busque y le mando las especificaciones.

**Entrevistador/a:** ¿Esto de consultarle a tus familiares lo haces con frecuencia?

**Entrevistada/o 6:** Frecuente, muchas veces ellos van mucho más al Retail que yo, o a alguna tienda y tienen más tiempo para revisar las cosas.

**Entrevistador/a:** Ellos si van a comprar cosas del momento.

**Entrevistada/o 6:** Si, ellos sí.

**Entrevistador/a:** Y, ¿cómo te sientes con esa ayuda que te prestan?

**Entrevistada/o 6:** Igual es un alivio, me siento bien con eso, estoy como acostumbrado a hacerlo

**Entrevistador/a:** ¿Y ellos que te dicen cuando les pides favores?

**Entrevistada/o 6:** Nada (ríe) si pasan, pasan siempre comprando, pueden estar toda la mañana el comprando, así que nada de otro mundo.

**Entrevistador/a:** Vale, y bueno, pasando al tema de la compra online (**Pregunta 2) Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?** Cuando dijiste, no, no se puede presencial, tengo que hacerlo virtual.

**Entrevistada/o 6:** Ya, de hecho, igual fue tocante porque por temas de pandemia, eh, me quedó toda la ropa grande, que tenía que comprar pantalones, pero tengo las pantorrillas muy anchas, entonces los pantalones que venden online tengo que ver bien el tiro que tiene. Entonces como, pucha, ¿cómo lo hago? Ya que online no se puede ver bien las cosas, no, tú no puedes ver las cosas. La imagen de referencia no y en la imagen de referencia los modelos son S, XS y si es que. Entonces fue empezar a revisar con más, eh, con mucho más detalle todas las medidas y si leí bien las medidas y revisé cual era como el modelo más clásico y lo compré.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te fue con esa compra?

**Entrevistada/o 6:** Esta compra la primera vez, mal (ríe)

**Entrevistador/a:** ¿Qué hiciste ahí?

**Entrevistada/o 6:** La devolví.

**Entrevistador/a:** ¿Volviste a comprar?

**Entrevistada/o 6:** Volví a comprarlo, de hecho, pedí el reembolso, pero como me lo cargaron a la misma cuenta compré al tiro lo que necesitaba y como tuve que ir a retirar en tienda pude ver el pantalón que me servía.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí supiste como te iba a quedar?

**Entrevistada/o 6:** Sí, dije este si es el mío.

**Entrevistador/a:** ¿Cotizaste algo antes o ya sabía que estaba como en esa tienda?

**Entrevistada/o 6:** No, coticé, ya que son compras online ocupé algunas páginas que comparan precios, lo cual es bastante bueno.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo son esas páginas?, ¿cómo funcionan?

**Entrevistada/o 6:** La que ocupo frecuentemente gracias a la pandemia, fue canasta, en donde yo conozco el producto específico y que necesito y me lo me lo revisa en el Retail. Ahí te sale como precios de varias tiendas

**Entrevistador/a:** ¿Y qué harías si no estuviese como esa facilidad?, ¿cómo lo harías para cotizar?

**Entrevistada/o 6:** Eh, abriendo todas las páginas, revisando todas las tiendas, igual me daría ese tiempo ya que de repente hay ofertas buenas, sobre todo en las cosas tecnológicas, todo lo que es tecnología y esas cosas se puede cotizar rápido.

**Entrevistador/a:** Y, ¿cómo te sientes tú? ¿Dónde ves que existen estas páginas?

**Entrevistada/o 6:** Me siento a gusto de que me permiten, eh tener un acceso mucho más rápido a un trabajo que si lo hiciera yo me demoro 20 minutos o más y ellos lo hacen en 2 minutos, 2 minutos y medio.

**Entrevistador/a:** Tienes como toda a la mano, al fin y al cabo.

**Entrevistada/o 6:** Sí, es una buena herramienta.

**Entrevistador/a:** ¿Y al final como te llegaste a decir así a decidir por comprar online?

**Entrevistada/o 6:** Pues la necesidad de comprar más que todo, más que todo por eso, sí, la necesidad de comprar, obviamente las facilidades. De hecho, descubrí las compras internacionales soy fiel comprador de Amazon de cosas.

**Entrevistador/a:** Y, ¿cómo es comprar ahí o comprar de forma internacional?

**Entrevistada/o 6:** Bueno, es una experiencia bastante nueva, ya que, aquí no sé si será por la pandemia, no, pero... hay facilidades de envío, entonces el envío sale gratis, comprar ciertas cosas sale mucho más a cuenta al comprar ciertas cosas e hice la compra con mi hermano y para probar le compramos a mis gatos, entonces el embarque fue de cosas de gatos. Se demoró prácticamente 20 días, que es lo que estaba demorándose el nacional. Bastante buena la experiencia, aunque estaba la limitante de cómo poder pagar.

**Entrevistador/a:** ¿En qué sentido estaba esa limitante?

**Entrevistada/o 6:** Que, eh... para poder pagar en compras internacionales tiene que ser alguna tarjeta que esté habilitada para hacerlo. Ahora en la actualidad hay bastante, pero en la primera o con la que yo empecé a hacer las compras es Mach, permite hacer bastante transferencia y cosas.

**Entrevistador/a:** Eso te ayuda a comprar de forma internacional.

**Entrevistada/o 6:** Si y de forma nacional igual algunas cosas.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es comprar en empresas internacionales? Cuando estás revisando, ¿cómo se hace eso? ¿es similar a comprar nacional o igual hay diferencia?

**Entrevistada/o 6:** La única diferencia que hay que ver la... conversión de tallas, si es que ropa, los demás obviamente la... eh, por ejemplo, las cosas de electrónica, hay que revisar si vienen con los enchufes de Latinoamérica para los voltajes, eso es un poco más más difícil, pero para eso lo mejor es comprar todo aquí, como es electrónico o cosas así en el mercado nacional.

**Entrevistador/a:** Que ya viene con las especificaciones de Chile.

**Entrevistada/o 6:** Sí, sí.

**Entrevistador/a:** Oye me decía que compraste con tu hermano igual, ¿cómo fue comprar con él?

**Entrevistada/o 6:** Entretenido, si (ríe) y un poco molesto porque compra, le gusta comprar, pero no de los que pagan al tiro, sino que la paga cuando tiene el producto en la mano, en cambio, este tipo de ventas uno tiene que cancelar antes y después tienes que estar como con la incertidumbre de cuando llega, si es que llega.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo te hace sentir esa esa opción que toma?

**Entrevistada/o 6:** Um, bueno, no hay nada que hacerle (ríe)

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí cómo lo hacían para pagar?

**Entrevistada/o 6:** Pagaba yo, sí, me cargaban las cosas, después, cuando llegaban me reembolsaba. Igual, con eso no tenía ningún problema, porque igual me pagaba.

**Entrevistador/a:** ¿Había más personas que influyeron en esto de comprar online?

**Entrevistada/o 6:** No, bueno igual por tema... últimamente hasta mi mamá, mi papá, todos compran online, entonces con ellos es un trabajo más difícil porque ellos son de ver las cosas, entonces si quieren los zapatos tengo que abrir las 20 o 30 opciones que ellos ven de zapatos, tengo que buscarla en todas las tallas y el color, entonces mostrarle una hora las páginas... con ellos ha sido un trabajo mucho mayor.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sientes cuando te dicen que los ayudes a comprar?

**Entrevistada/o 6:** Yo trato de hacer otras cosas porque es mucho tiempo que me quitan, pero igual hay que hacerlo. Me pillan desprevenido y como ya, veamos zapatillas, igual, al fin y al cabo, lo hago.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te dicen ellos cuando estás buscando?

**Entrevistada/o 6:** Eh, no, búscame una zapatilla en color azul, en talla tanto.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuando tú la encuentras les avisas que vean?

**Entrevistada/o 6:** No, se quedan atrás mío, yo estoy viendo al computador y dicen yo quiero esa, esa, ábreme eso, me gustó el color de ese, entonces, es como un vitrineo virtual, como cuando uno iba a las tiendas y empezaba a buscar las cosas, es casi la misma manera, un poco más estresante, porque a veces el internet nos abre todas las páginas al tiro como ellos quieren.

**Entrevistador/a:** ¿Ha sido un problema el internet cuando estás comprando online?

**Entrevistada/o 6:** Si, para las compras online, igual es una limitante.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo te ha afectado?

**Entrevistada/o 6:** Me cancelan las compras o se generan a veces cobros que no se efectúa la boleta, me descuenta la plata, pero el voucher no llega, entonces se cancela la compra o hay que hacer el reclamo.

**Entrevistador/a:** ¿Y, cuando sucede eso, ¿qué piensas al respecto?

**Entrevistada/o 6:** No, que tengo que hacer el reclamo, sé que la plata está, no me pueden cargar con ella.

**Entrevistador/a:** Como que no te preocupa tanto

**Entrevistada/o 6:** No, es que igual las compras son protegidas, o sea, no es llegar y comprar.

**Entrevistador/a:** Igual te preocupas de que la página sea segura.

**Entrevistada/o 6:** Segura sí, de hecho, veo las páginas de compra, no compro en cualquier parte, siempre obviamente el comercio establecido, eh, para pagar igual ocupo las coordenadas, vez que la página del banco sea la página del banco correctamente... si es que no reportar.

**Entrevistador/a:** ¿Te ha tocado reportar alguna vez?

**Entrevistada/o 6:** No, al menos yo no todavía.

**Entrevistador/a:** ¿Algún conocido o familiar?

**Entrevistada/o 6:** Tuvieran que reportar unas cuentas que compraron cosas por Instagram y que los cagaron, pero como que por Instagram tampoco había un seguimiento, no había nada, fue como informal esa comprar.

**Entrevistador/a:** ¿Y tú has comprado por Instagram u otra red social?

**Entrevistada/o 6:** Si he comprado por Instagram, pero con la diferencia que pruebo las cosas cuando voy a retirar el producto, he comprado cosas de papelería, de hecho, mandé a imprimir 2 libros y fui a la tienda física a buscar las cosas, de hecho, igual a ellos los conozco cuando estaba en una físico. Entonces está toda esa confianza de que hay son ellos. sé a quién compro.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y el COVID-19, ¿qué tanto afectó en el tema de comprar online?, ¿fue como significativo que estuviese?

**Entrevistada/o 6:** Sí bueno igual, se estaba viendo con el paso de, de lo físico a lo digital, pero es... para las personas más jóvenes pienso que fue bueno porque no tienen como miedos para poder hacerlo, pero las personas de edad, voy a decir sobre cierto rango etario que no están acostumbrado a la era digital, es súper difícil porque ellos no tienen las herramientas.

**Entrevistador/a:** Ahí pasa que tus padres te empiezan a pedir ayuda.

**Entrevistada/o 6:** Sí, sí, que la cuenta en riple, que la cuenta Falabella, que cual es mi clave, mi contraseña de esto.

**Entrevistador/a:** ¿Cuándo te pregunta esas cosas qué haces?

**Entrevistada/o 6:** No, se las doy, yo sé que no están habituados a comprar, de hecho, no saben ni siquiera cuál es la tarjeta de coordenadas para poder transferir o cosas virtuales. Entonces, soy como el comprador de la casa porque me llegan todas las boletas a mi nombre.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te parece ese rol?

**Entrevistada/o 6:** No, no me desagrada, es como un rol que hay que cumplir no más, en la familia.

Entrevistador/a: Como que lo internalizaste rápido. **Pregunta 3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 6:** Cosas internacionales, por lo general ocupó la aplicación de Amazon y el comercio nacional, ocupó el computador.

Entrevistador/a: ¿Cómo se siente utilizar el computador para hacer las compras?

**Entrevistada/o 6:** Y igual es mucho más relajante... que ir a la tienda, es mucho más práctico, hasta... eh, tiene la limitación de que a veces la pantalla no es muy grande para ver algún detalle o el internet se puede caer, pero bastante agradable el trabajo con él.

Entrevistador/a: ¿Por qué crees que es más relajante?

**Entrevistada/o 6:** Por la aglomeración de personas, aunque las filas, iba a decir que el tema de las filas, pero si hay filas de espera para poder pagar, aunque casi no hay fila, es muy raro, pero igual hay, si me ha tocaba estar ahí.

Entrevistador/a: ¿Alguna vez has tenido que hacer esa fila online por algo?

**Entrevistada/o 6:** No, sí, no es algo necesario que tenga que comprar no lo compro.

Entrevistador/a: ¿Si te ves en el caso de que harías?

**Entrevistada/o 6:** Me replantearía si las necesito comprar.

Entrevistador/a: Bueno, me dijiste que por Amazon utilizabas la aplicación del celular, ¿cierto?

¿Cómo es comprar por el celular o en este caso?

**Entrevistada/o 6:** Súper rápido, fácil y por el tema del desbloqueo con huella y reconocimiento facial es mucho más práctico poder hacer las compras y los pagos.

Entrevistador/a: ¿Cómo funciona eso de la huella, del reconocimiento, que función cumple en la compra?

**Entrevistada/o 6:** Para poder habilitar los pagos, como el... eh, este la comprobación de segunda puerta, algo así.

Entrevistador/a: ¿Cómo por temas de seguridad?

**Entrevistada/o 6:** Si.

Entrevistador/a: ¿Y que existan todo esto cómo pasos de seguridad qué te parece?

**Entrevistada/o 6:** Bueno, da seguridad, da confianza en que lo que estás haciendo está... como que está protegido.

Entrevistador/a: Cuando te encuentras con una aplicación cualquiera y que no funciona similar, ¿qué haces?

**Entrevistada/o 6:** Me genera desconfianza y veo otro tipo de pago que no sea ocupando las tarjetas.

Entrevistador/a: ¿Cómo qué tipo de pago?

**Entrevistada/o 6:** Ejemplo hay algunos que son depósitos, te dan el voucher y pagas por Servipag, que también es de esa forma no queda registrado mi... número de tarjeta ni mi número usuario.

Entrevistador/a: ¿Ocupas solamente el computador y el celular o igual algún otro dispositivo?

**Entrevistada/o 6:** Computador y celular

Entrevistador/a: ¿Para socializar que usas normalmente?

**Entrevistada/o 6:** Celular.

Entrevistador/a: ¿Este celular la ocuparías más que el computador para comprar o prefieres más el computador?

**Entrevistada/o 6:** El computador por la opción de imprimir las boletas de forma más rápida, para almacenarla en el teléfono se me hace un poco más engorroso.

Entrevistador/a: ¿Lo utilizas como para estar más ordenado en las compras?

**Entrevistada/o 6:** Si de esa forma compro, guardo el N.º de seguimiento y cuánto salió para después ir cuadrando todo a fin de mes.

Entrevistador/a: ¿Cómo va ordenando tus compras?

**Entrevistada/o 6:** Un Excel mira, por ejemplo, que tengo, por ejemplo, compras todos los integrantes de la familia y cosas que van comprando y los números de seguimiento que ellos tienen, fecha estimada y dónde fue el retiro, después voy viendo cuánto tiene que salir en cada tarjeta, obviamente agregando de a dónde fue la compra para cuadrar y hacer los pagos respectivos de los productos.

Entrevistador/a: ¿Has tenido algún problema con a fin de mes con que no te cuadre?

**Entrevistada/o 6:** Sí.

Entrevistador/a: ¿Qué hace con eso?

**Entrevistada/o 6:** Veo que compra no llegó, que fue una compra que me cobraron y no llegó y... llamé a la tienda, me reportaron de que me habían... de que tuvieron que cancelar la compra, me

reportaron de que más bien tuvieron que cancelar el producto porque el producto que había comprado estaba descontinuado o estaba dañado, entonces me reembolsaron todo.

Entrevistador/a: ¿Cómo fue hacer ese proceso?

**Entrevistada/o 6:** Bastante rápido.

Entrevistador/a: ¿Cómo encontraste la atención?

**Entrevistada/o 6:** Eh... Es de hecho, la atención así no se puede evaluar porque, eh, generaron... ingresas el código de la venta y todas las opciones, todas seleccionando las casillas, entonces no hay como una persona que este como el teléfono diciéndote qué hacer.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue esa experiencia de utilizar esa autoatención?

**Entrevistada/o 6:** Como auto atención, para ese tipo de situaciones prácticas, cuando tengo otras dudas que necesito el Call Center cuesta un poquito más, ahí llamo sí o sí, sí y en esas ocasiones llamo y las líneas están ocupada.

Entrevistador/a: ¿Se espera mucho?

**Entrevistada/o 6:** Sí, sí, hay líneas que la espera es muy larga y tengo que esperar no más, no hay muchas opciones ahí.

Entrevistador/a: ¿Estás como obligado a que te atiendan en ciertos momentos?

**Entrevistada/o 6:** Si, exacto, y luego veo que puedan hacer los ajustes y todo eso.

Entrevistador/a: ¿Cómo te sientes con esa espera? Que me imagino igual son cosas importantes.

**Entrevistada/o 6:** Dejé el teléfono altavoz y ocupó el computador para otras cosas, cuando me contestan transfiero la llamada del audífonos y converso con ellos.

Entrevistador/a: ¿Cómo te sientes navegando en las tiendas online? cuando vitrineas productos o cotizas, por ejemplo.

**Entrevistada/o 6:** Es como una búsqueda más, es como... zapatillas en tal tienda, soy mucho más rápido, no soy del vitrinear ni pasa viendo las ofertas y no hago eso, si entro a vitrinear es porque necesito algo.

Entrevistador/a: Como que mantiene esto de comprar algo específico. ¿Cómo buscar en esas tiendas? Hay páginas mejores, más fácil, más difícil.

**Entrevistada/o 6:** Eh, en la forma en que se muestran, a veces hay diferencia, la cantidad de personas que pueden estar viendo en la búsqueda. He visto muchas veces algunas tiendas que estamos revisando productos y se cae.

Entrevistador/a: ¿Y qué haces al respecto?

**Entrevistada/o 6:** Eh, F5 (ríe) para actualizar la página y volver a cargarla y comprobar que sí está funcionando.

Entrevistador/a: ¿Con eso después cómo funciona la página?

**Entrevistada/o 6:** A veces se cae de nuevo, así que desisto de esa página o de esa tienda y voy a otra.

Entrevistador/a: ¿Y cómo encuentra navegar en esas páginas?

**Entrevistada/o 6:** Se me hace fácil, bastante fácil, incluso si una página nueva, por lo general tienen como una misma estructura y de, bueno, de dificultad nada.

Entrevistador/a: ¿Siguen un orden similar?

**Entrevistada/o 6:** Sí, sobre todo el comercio.

Entrevistador/a: ¿Comercio nacional e internacional?

**Entrevistada/o 6:** El internacional es un poco más difícil.

Entrevistador/a: ¿En qué he sentido?

**Entrevistada/o 6:** En que las páginas no se traducen al español. Esa barrera de, del lenguaje.

Entrevistador/a: Cuando te encuentras con eso y necesitas comprar, ¿qué haces?

**Entrevistada/o 6:** Traductor, me ayuda harto para ver las descripciones, sobre todo o busco el mismo producto si es que está en el mercado nacional.

Entrevistador/a: Si está, ¿cuál terminas prefiriendo?

**Entrevistada/o 6:** Comparar los precios y el precio como que me ayuda a decidir, porque hay veces que la diferencia es muy grande.

Entrevistador/a: Y, ¿qué piensas de estas diferencias de precios que hay al comprar diferentes mercados?

**Entrevistada/o 6:** Qué injusto, porque la diferencia es muy grande en algunas ocasiones.

Entrevistador/a: ¿Por qué crees que ocurre esto?

**Entrevistada/o 6:** Eh... Por los intereses del mismo producto. Un ejemplo, porque una carpa acá en Chile hasta 350.000 pesos y en Estados Unidos la pillé a 100.000 pesos.

Entrevistador/a: Es harta la diferencia.



**Entrevistada/o 6:** Mucha la diferencia, aunque entrando a Chile, me cobraban el impuesto de la aduana, aun así, salía más barato e igual la misma marca, mismo modelo, mismas especificaciones, métodos. De hecho, las cosas, esa carpa en particular viene mejor porque está hecha para clima más extremo que acá en Chile. Pero hay otras diferencias que no, es injusto. Bueno, por lo que he visto, es como el impuesto específico que se le agrega las cosas.

**Entrevistador/a:** ¿Y es mucho el impuesto a tu parecer?

**Entrevistada/o 6:** Si.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra? ¿qué haces?**

**Entrevistada/o 6:** Eh, bueno, antes de eso revisó, antes de empezar a comprar, veo que le falta, que es la urgencia que tengo, veo si es que tengo fondos en la tarjeta o en la aplicación que ocupe para pagar. Y después, empiezo a revisar las páginas, y... ya cuando estoy decidido a comprar algo realizó la compra. Posterior a eso hago el seguimiento y todo.

**Entrevistador/a:** ¿Y en eso, ¿cuánto te tardas más o menos?

**Entrevistada/o 6:** 20 minutos.

**Entrevistador/a:** ahí, después te decides por la compra y terminas.

**Entrevistada/o 6:** No 20 minutos del todo en hacerla, revisar y comprar.

**Entrevistador/a:** ¿Y a veces te has demorado más por algún factor X?

**Entrevistada/o 6:** Si el factor familia, con ellos más difícil. Con ellos me demoro 2 horas y media comprando.

**Entrevistador/a:** ¿Son más indecisos?

**Entrevistada/o 6:** Si demasiado, demasiados indecisos. Voy bajando y de repente quieren una casaca negra y empieza a bajar en las páginas y ven una casaca negra con líneas rojas y es como ah, yo quiero eso. Oh, las zapatillas están bonitas, quiero esa, déjala al lado también. Entonces en vez de comprar solamente un producto y terminas comprando 5 o 6, ya que la oferta parece mucho más más tentadora.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué crees que sucede eso? De ser más tentador.

**Entrevistada/o 6:** Es que toda la mano. Está todo inmediato, puedes ver, de hecho, algunas, si no me equivoco, Falabella te permitía cómo escanear la prenda y probarla, para hacer como el conjunto de como quedaría, entonces...

**Entrevistador/a:** ¿Qué opinas de esa opción?

**Entrevistada/o 6:** Para algunos, por algunos buena, para otros no, dependerá de la persona.

**Entrevistador/a:** ¿Para ti en este caso?

**Entrevistada/o 6:** No, no le veo influencia, no me influencia en nada. De hecho, ni siquiera lo ocupo, sé que está porque mi hermano lo ocupa.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué no la ocupas?

**Entrevistada/o 6:** Porque lo que compro es tan específico o voy... sé lo que necesito que... como le he comprado anteriormente en forma física, me pasa lo mismo solamente para hacerlo digital.

**Entrevistador/a:** ¿Tiene como la idea hecha del producto?

**Entrevistada/o 6:** Claro, sí.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y cómo te sentiste con esto de pasar de comprar presencial a online?

**Entrevistada/o 6:** Las primeras veces agobiado porque las páginas colapsaban, después mucho más acostumbrado y me sentía más... bueno, no me había dado por hacer mi compra, sino que hacer las compras con mi familia.

**Entrevistador/a:** Que está ese factor de que te demora más y a veces se caen las páginas.

**Entrevistada/o 6:** No, más de que son muy indecisos. No tienen ese hábito de comprar lo justamente necesario en verdad compran casi como por deporte.

**Entrevistador/a:** ¿Qué piensas tu al respecto? Que lo hagan así y no como tú que compras más específico.

**Entrevistada/o 6:** Bueno, es que son así (ríe), les gusta ese tipo de actividades.

**Entrevistador/a:** Oye, delante me comentaste algunas formas de pago, eran con algunas tarjetas aplicaciones, tarjeta, Servipag. **(Pregunta 5) ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó? ¿cómo es pagar con ellos?**

**Entrevistada/o 6:** Servipag lo ocupo... creo un usuario y cargué todo lo que es las cuentas de la casa, luz, agua dividendo, mi crédito universitario. Eh, voy generando los voucher y voy pagando con la aplicación de BancoEstado, si es que no con la del Santander. Y otras aplicaciones de pago, por ejemplo, puede ser... Muevo que es de copec, en donde cargó combustible y pago con la aplicación para utilizar efectivo por la tarjeta.

Mercado pago. De mercado libre también tuve que ocupar esa actuación para hacer un par de compras y Mach obviamente.

Entrevistador/a: ¿Cómo funcionan estas formas de pago?

**Entrevistada/o 6:** Hay algunas que funcionan como billeteras digitales, les vas cargando plata, cómo sería la Mach y con esa va comprando la del BancoEstado que básicamente la misma tarjeta física que está en digital. Eh... Muevo, tengo que asociar una tarjeta y la de... Mercado Pago también se asocia una tarjeta. No es como que la plata está en esa tarjeta, en esa aplicación como en la Mach, sino que, de esa aplicación, me llega el cobro, a mí, a mi tarjeta.

Entrevistador/a: Y, ¿cómo te sientes pagando de forma online?

**Entrevistada/o 6:** Cómodo, encuentro que es cómodo, práctico y rápido... y seguro. Muy bueno.

Entrevistador/a: ¿Por qué te da esa seguridad?

**Entrevistada/o 6:** Por el... en caso de puedes pedir el reembolso mucho más rápido y... el registro queda al tiro. Se puede ir contrastando cuando te llega todo con copias del correo. Más inmediato, por así decirlo.

Entrevistador/a: ¿Y alguna vez tenía algún problema al respecto de las compras online con estos métodos de pago?

**Entrevistada/o 6:** Con estos métodos de pago... Eh podría ser como la aplicación como ejemplo, como Uber, UberEats. Comprar comida y que diga que tu cuenta no tiene saldo suficiente, pero puedes cambiar automáticamente al pago efectivo cuando llegue el producto.

Entrevistador/a: ¿Puedes cambiar como sin problema?

**Entrevistada/o 6:** Sí.

Entrevistador/a: Oye y en comparación a tener que pagar presenciales. ¿Cómo encuentra que es compras y pagar online?

**Entrevistada/o 6:** Hermoso, hermoso, disminuye mucho la... la espera. Eh... Exponencialmente, sobre todo en Servipag, de que puedes pagar el servicio de distintas compañías en una pura parte, lo cual de manera física te puedes demorar 1 hora, hora y media. Y virtual te demoras 15 minutos máximo.

Entrevistador/a: ¿Ahora prácticamente no pagas muchas cosas presenciales?

**Entrevistada/o 6:** No de hecho, ocupé las opciones de que las boletas me llegaran todas digitales.

Entrevistador/a: ¿Prefieres eso igual extraña la boleta física?

**Entrevistada/o 6:** Es que igual la imprimo.

Entrevistador/a: ¿Prefieres imprimirla tú en caso de ser necesario?

**Entrevistada/o 6:** Prefiero el privilegio de tener el registro en mi computador e impreso en los archivos de mi mamá.

Entrevistador/a: **Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?** Las demoras o comprar con tu con tu familia ya que tardas más.

**Entrevistada/o 6:** Bueno, una dificultad, son estresantes. El tema de cuando dicen una fecha estimada de, de retiro o que lleguen los productos y no llegan. Mi familia me pregunta ¿por qué no ha llegado mi producto? No sé... hay que levantar un ticket para preguntar qué está pasando. Ya hazlo tú me dicen, pero no es mi compra, pero todo recae en mí, entonces el estar de repente viendo compras que no son mías, me estresa.

Entrevistador/a: ¿Te ha tocado hacerlo muchas veces?

**Entrevistada/o 6:** Si, con mi hermano sí, no le gusta lo que compra. En general hay que devolverlo, ve mal las tallas.

Entrevistador/a: ¿Qué has hecho para sobrellevar esa dificultad?

**Entrevistada/o 6:** Lo retan (ríe) Lo... De hecho, tenía que medirse, para ver bien las tallas porque él compra y no ve tallas. Entonces ahora tiene que ver que talla tiene, que talla es y si es que tiene una prenda que... eh... con las medidas similares probarse esa que tenga en la casa, dice que le queda buena, se compra la que está en internet.

Entrevistador/a: Cuando están estos problemas, ¿el proceso de compra qué te hace sentir a tí?

**Entrevistada/o 6:** Eh... Que me agobia. Ese tipo de problema me agobia porque no, no es algo mío de partida, no es que yo tenga ese problema para complacer a quienes, a alguien que está conmigo y me estresa persona que está conmigo, no, no la compra, sino que el que está ahí con... al lado mío.

Entrevistador/a: ¿Si fuera como una compra tuya, crees que no serían agobiante?

**Entrevistada/o 6:** No porque las cosas las compras mías las reviso antes de hacerlo. Me preocupo antes de comprar para que llegue bien, si, así me... aseguro al tiro. Calcular bien las fechas de envío, las tallas, las medidas.

Entrevistador/a: ¿Oye cuando ha pasado esto de los atrasos con los productos qué haces?

**Entrevistada/o 6:** Eh... llamé para preguntar... qué es lo que pasó. Si es en las tiendas hago el seguimiento, muchas veces por las cuarentenas se atrasan. Y si es internacional levantó también el reclamo por la misma aplicación y hago el seguimiento con correos de Chile o el correo con el que estoy trabajando.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo ha sido esa respuesta que has tenido cuando ha hecho reclamos?

**Entrevistada/o 6:** Buena, buena (conformidad). De hecho, si se demora mucho reembolsan y antes... antes, que no es como anteriormente que tenían que mandarte a distintas partes, que traigamos comprobantes, la que ahora no sabes quién habla de compra no llegó, hagamos seguimiento como dice... ¿qué?, ¿qué quiere?, ¿le devuelvo la plata o hacemos de nuevo la compra?, nos devuelva o cualquiera de las dos opciones, es mucho más expedito. Igual me gusta cómo funciona.

**Entrevistador/a:** ¿Y si hubiese otras dificultades a futuro, como la afrontaría?

**Entrevistada/o 6:** ¿Dificultades como cuáles?

**Entrevistador/a:** Por ejemplo, esta misma de que no llega el producto a tiempo, que te llega el producto cambiado o a veces no llegan o que se pierda la plata, que pudiese pasar.

**Entrevistada/o 6:** Bueno, depende cómo esté la pandemia, puede que vuelva a comprar en tiendas presenciales lo justo y necesario. Sí es que tengo que probar algo, algún producto y sé que no, seguir esperando, seguir comprando online, la cual es una buena oportunidad.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 6:** Online, aunque más que gustar es por tema de la seguridad. Como media en sanidad y todo esto es mucho más práctico, obviamente hay cosas que sí tengo que comprar de manera física por la complejidad que tiene.

**Entrevistador/a:** ¿Como qué cosas?

**Entrevistada/o 6:** Cosas de seguridad de seguridad, de repente... y cosas electrónicas. Que son mucho más delicado y por los envíos puede que a veces llegue dañado o llega sobre el tiempo que necesito por la inmediatez, acudo a la tienda física.

**Entrevistador/a:** Y a futuro, ¿cuál crees que utilizarás más?

**Entrevistada/o 6:** Si disminuyeran los tiempos de envío, digital, todo lo que sería online.

**Entrevistador/a:** ¿Y si siguiera esto como por más tiempo que ha estado ahora, igual tomaría la opción presencial si se puede?

**Entrevistada/o 6:** Si, pues sí. Una compra híbrida.

**Entrevistador/a:** Digamos cuando necesita algo inmediato, vas presencial y cuando no es tan inmediato, ya prefieres online

**Entrevistada/o 6:** Si.

**Entrevistador/a:** ¿Sabes por qué haces esta distinción?

**Entrevistada/o 6:** Porque hay productos que los considero más... eh... bueno, no es que los considere, son cosas que necesito para poder reparar algo o para poder realizar alguna tarea en específico y los plazos de esperas son muy extensos, voy... voy a buscarlo antes.

**Entrevistador/a:** ¿Estos plazos los revisas antes de comprar online?

**Entrevistada/o 6:** Sí, los reviso, si, fecha estimada, más o menos hago como la simulación de compra y veo que los plazos de envío son de 15 a 20 días hasta un mes.

**Entrevistador/a:** ¿Esta simulación de compra como una opción de las tiendas?

**Entrevistada/o 6:** Si, es una opción de tiendas

**Entrevistador/a:** ¿Y la mayoría de las tiene?

**Entrevistada/o 6:** La que ocupo sí.

**Entrevistador/a:** ¿Y si te encuentras con una tienda que no la tenga igual la ocupas?

**Entrevistada/o 6:** No, aunque no es que... que no la ocupe, sino que, sí es que por ejemplo una tienda ya no tan grande, pero sí puedo contactarme con algún vendedor, consulto al vendedor. Cuando es el día que hacen envío, por qué medio, para estimar cuando podría llegar.

**Entrevistador/a:** En cuanto a comprarlos en un comercio más conocido o formal y el comercio informal, ¿cuál te gusta más?

**Entrevistada/o 6:** Mira en temas de servicio mucho más grato, comprar en locales como a lo que son las pymes, porque, porque venden muchas veces lo mismo que las tiendas grandes, que son poco poquito, más caro, pero la atención es mucho más grata. Además, que los tiempos son de entrega, muchas veces son menores a los que se demoran las tiendas grandes.

**Entrevistador/a:** La Atención al Cliente y la rapidez son cosas importantes cuando va a comprar.

**Entrevistada/o 6:** Si.

**Entrevistador/a:** Si falla en eso como que buscan más opciones,

**Entrevistada/o 6:** Si, exacto, sino muchas gracias.

**Entrevistador/a:** ¿Y alguna vez has tenido problemas? Que consultaste mucho o dijiste que no al final y la tienda te dijo algo malo

**Entrevistada/o 6:** No, no, de hecho, antes de comprar siempre reviso. Por ejemplo, si alguna tienda de Instagram reviso si tiene comentarios activados, de que algún conocido que ellos tenga me diga si ha comprado. Si es por mercado libre voy a ver los comentarios y la clasificación del vendedor.

**Entrevistador/a:** Podría explicarme más como es revisar estos comentarios o calificaciones.

**Entrevistada/o 6:** Ya, primero, por ejemplo, en MercadoLibre, antes de revisar una tienda de... bueno, busco el producto después voy viendo las distintas opciones y da las opciones de ver cuántas veces el vendedor ha vendido ese producto y los comentarios muchas veces. Además, la aplicación tiene la opción de como compra segura, que si no me gusta el producto yo puedo devolverlo inmediatamente. Y en cuanto a las tiendas, busco tiendas que tengan hartos seguidores, ojalá que yo conozca y les preguntó, oye le has ya comprado a ellos, si mira, sabi que se demoraron súper poco. Hasta... tal parte, les preguntó a los vendedores o a las tiendas igual, en este caso, cuánto se demoran y hacer como una cotización.

**Entrevistador/a:** ¿Cuándo te encuentras con una tienda que no sigue nadie, pero quieres comprar algo cómo lo haces?

**Entrevistada/o 6:** No lo compro, debo tener previa referencia y si no busco otras, alguna donde pueda conseguir más información. Tener, así como esa seguridad.

**Entrevistador/a:** **Bueno, ¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? O algún comentario que quieras dejar.**

**Entrevistada/o 6:** Eh... No, que bueno, es algo que había que hacer en algún momento. La pandemia aceleró mucho este caso y no estábamos preparados, al menos en mi familia no estaba preparado para este cambio.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué dices que no estaban preparados?

**Entrevistada/o 6:** No están, eh... porque no son digitales. Al no serlo tienen esa dificultad extra.

**Entrevistador/a:** ¿A qué te refieres con no ser digital?

**Entrevistada/o 6:** Que ellos son todos de verlo, si quieren algo lo tienen que tocar, tienen que ver el tipo de tela, la textura que tiene algún producto o algo, y digital no lo pueden hacer.

**Entrevistador/a:** ¿Crees que a futuro se pueda lograr hacer?

**Entrevistada/o 6:** Puede ser.

**Entrevistador/a:** ¿Alguna otra cosa más que quieras decir?

**Entrevistada/o 6:** No, sí necesitan alguna información más está mi contacto.

**Entrevistador/a:** Vale, Muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

**Entrevistada/o 6:** Gracias a ti Tomás.

## Anexo 12: Transcripción de Entrevistado 7

Entrevistador/a: Hola Entrevistada/o 7, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

**Entrevistada/o 7:** Sí, no hay problema.

Entrevistador/a: Gracias Entrevistada/o 7, por favor, recuerda que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Sí, vamos.

Entrevistador/a: ¿Tienes alguna duda o consulta al respecto antes de comenzar?

**Entrevistada/o 7:** No, no.

Entrevistador/a: Bueno, iniciemos, para comenzar (**Pregunta 1**) **Cuénteme cómo hacía sus compras antes de la pandemia, cuéntame ¿cómo compraba? ¿qué hacías?**

**Entrevistada/o 7:** Ante la pandemia, las compras yo creo que eran... eh, como la hacíamos todos, o sea, en la manera de que uno puede ir presencial desde la experiencia de tener que entrar en la tienda... ya era diferente porque ahora tienes que hacer fila, esperar... eh, igual es como un poco agobiante, eh... Más que nada estar no sé 30 minutos o 1 hora para poder entrar, estar dentro cuanto 15 minutos. Y antes, este, no era así po, uno podía entrar rápido, ver algo rápido y si no te gusta te vai. En cambio, acá estás, no sé, 1 hora esperando, entras, ves lo que vas a buscar y no, no, no te gusta o no hay, perdiste 1 hora que podría haber ido a otra parte o haber hecho otras cosas, entonces en ese sentido, como que la pandemia cambio más que nada como el tiempo o la manera en que uno tiene que ir ahora a comprar.

Entrevistador/a: ¿Y cómo era? ¿Cómo hacías antes para ir a comprar? Ya que me decía que era más rápido, más fácil.

**Entrevistada/o 7:** Si, por ejemplo, uno iba al Centro... yo llegaba y entraba a una tienda al tiro, por ejemplo, en el caso de, eh, no sé, supongamos que voy por zapatillas, por ejemplo, llegaba a la tienda y estaba dentro no sé 5, 10 minutos máximo, porque uno a veces ya sabe a lo que va, porque yo llegaba a buscar el modelo, si es que estaba lo veía y si me gustaba entonces lo llevaba, pero en el caso de que no está, no sé, estoy cuanto dentro un minuto, quizás 2 minutos y podría ir, quizás a otra tienda que está al frente o que está muy cerca, en cambio ahora... no, pues si uno va tiene que esperar, tiene que, eh... quizás hay tiendas que no, que no tienen muchos, muchos aforo o que ahora que no hay mucho stock, entonces prácticamente ahora ya no... no es lo mismo.

Entrevistador/a: Si, de todas maneras. ¿Cómo esto de esperar hoy en día para poder comprar presencialmente?

**Entrevistada/o 7:** Yo creo que... eh, en mi punto de vista es bastante tonto porque... eh, en muchas tiendas que plantean el tema de que teni que respetar la distancia, teni que tener autocuidado, pero básicamente, fuera de las tiendas hay una fila enorme que no se hace la distancia, que... quizás hay gente que no usa bien la mascarilla, incluso dentro de la misma tienda se hacen filas en las cajas, por ejemplo, en Falabella, Ripley o París, que son tiendas que... quizás pueden tener más caja abierta porque tienen ahora cómo es el nuevo sistema de... de, eh, como un cúmulo de muchas cajas. No sé, 6 o 7 cajas, y a veces uno llega y hay 3 s no más, y se forma una fila enorme (queja), larga... entonces a mi parecer es como bastante tonto, entre lo que te piden y lo que hacen.

Entrevistador/a: Ya, ya ¿y cómo es este sistema de la caja que me comentó? ¿Cómo que hay varias?

**Entrevistada/o 7:** Por ejemplo, en Ripley, que fue la última experiencia que tuve el día... eh, el viernes por ahí, eh... y tienen solamente en el primer piso, tienen... creo que son 2 o 3 puntos de cajas y lo que hacen es que, por cada sección, por ejemplo, en la parte norte de la, de la, de la tienda

en este caso tienen 7 u 8 puestos, donde hay puras cajas, segundo tienes que hacer filas si llevái ropa de hombre, mujer o lo que sea, tienes que si o si ir a esta parte, no es como antes que uno, no sé, se iba a la caja de la zapatería, a la caja de, eh, ropa mujer, así, ahora están todas las cajas reunidas en un punto y se tiene que hacer una fila, no sé, de 15 minutos, porque hay 2 s que solamente están trabajando. Y es así, en todas las tiendas, tienen el mismo sistema. Creo que Falabella es la única la que se mantiene así, pero igualmente hay fila en todos lados (queja).

Entrevistador/a: Y hay como 2 trabajadores, pero hay como 6 cajas disponibles también que se podrían usar.

**Entrevistada/o 7:** Sí, eso, eso es lo terrible, porque el otro día estuve... en Ripley, iba a hacer un cambio porque hice una compra online, iba a hacer un cambio, estuve en la fila, no sé, ¿30 minutos? Eh, había 7 puntos disponibles de cajeros y habían trabajado 2, pero aun así había 2 personas que estaban en el mismo punto, digamos, trabajadores adicionales que no están trabajando, pues estaban conversando, estaba... no sé y cuando llego a la caja cuando ya, ya me toca y él me dice no tiene que ir a otra parte. Entonces perdí como 30 o 40 minutos de la nada y de hecho después me habían mandado para, para la caja donde se hacen los cambios, entonces ellos habían habilitado... otra caja solo para cambios o devoluciones y nadie había dicho nada, entonces perdí 30 minutos para nada y cuando llegó después a la nueva caja... donde se hacen esos cambios me hicieron un problema tremendo, que son tantos días para cambio y devoluciones y la compra la había hecho hace 1 semana, entonces tuve que entrar al correo a verificar que la compra se había hecho hace tanto tiempo, mostrar la boleta, el comprobante, un trámite enorme (desagrado), entonces fue, eh, como primero mal porque habían 7 puntos disponibles y habían 2 s no más. Entonces... y la fila era enorme, eran como unas 15 a 20 s esperando por, no sé, llevar, quizá una prenda o hacer un cambio. Entonces encuentro que, eh, no sé, es como super ineficiente.

Entrevistador/a: Ya, claro, oiga, ¿y qué piensa como de esto que no hay información suficiente cuando necesita y en este caso hacer cambios o lo que sea que vayas a hacer una tienda?

**Entrevistada/o 7:** Por ejemplo, son muchas las tiendas que se habilitan ahora una sección de preguntas frecuentes, por ejemplo, pero he visto que... eh, que son pocas las que actualizan eso frecuentemente y una de esas es Ripley. De hecho, tienen un cambio en sus preguntas frecuentes, hicieron un cambio en la semana pasada, pero o a principio de mes. Falabella no, tiene eso como hace meses, París también, entonces las políticas de cambio y devoluciones, si bien van variando en base a la, a la fase o al, eh, m o al, digamos, al estado de la comuna en este caso, si estás en cuarentena. Por ejemplo, si estás en fase 2 o fase 3, tantos días para el cambio o si no así, pero en Falabella, por ejemplo, no funciona tan bien porque, eh, ahora como estamos en fase 3, eh, antes por toda la toda la, eh, en la tienda había como posters o anuncios que decían tienes 90 días para el cambio y devoluciones por la fase 3 o fase 2. Y acá como ya estamos en fase 3 simplemente ellos pusieron encima un scotch, taparon y listo e impusieron un número de 30 días parece o... 60 días. La cosa es que eso no está explícito en la página web o cuando uno entra... a la tienda, está simplemente en las cajas. Entonces, encuentro que en este caso no es tan, como no es tan buena la comunicación quizás.

Entrevistador/a: No hay coherencia con la página.

**Entrevistada/o 7:** Claro, porque... las personas que quizás que no cachan, que existe esa sección de preguntas frecuentes o... las políticas, simplemente va... y se queda con lo que dice en la tienda, entonces, no sé po, si ellos, si quisiera hacer una devolución de algo; piensan que tienen 60 días, pero no, porque uno a veces llega allá y son excepciones, son solamente con, con, con ropa, si uno compra algo electrónico, no hay devolución, no están disponibles porque ya está abierto, entonces, a menos que tengai una falla del, eh, del producto o cosas así entonces...

Entrevistador/a: Tampoco son muy detallistas con eso.

**Entrevistada/o 7:** Claro, son como cambios, pero para cierto producto y eso no lo dicen en el, en la ficha, o sea dice, pero en la página, entonces por ahí creo que es como super como, no sé cómo es, como poco transparente.

Entrevistador/a: ¿Qué te hace sentir eso de que la información esté a medias?

**Entrevistada/o 7:** Está a medias... De hecho, justamente en la caja de Falabella tienen un tótem. Ahí hay como un, un afiche grande que dice, eh, si no te gusta, puedes cambiarlo en tantos días y por atrás de ese tótem que queda hacia las cajeras, tienen un código QR que te dice aquí está tu ticket de cambio, anda a tal caja porque esta es más rápida, entonces uno tiene que hacer una fila de 15 o 10 minutos, y llegai allá y si hay un código QR que la podi hacer mucho más corta, pero eso... eso está hacia la espalda, entonces tampoco podi verlo. De hecho, yo vi eso como de pura suerte. Entonces... igual es como, no sé, tener que esperar tanto tiempo para hacer una

compra o un cambio y saber que hay reglas para cierto cambio y que hay cajas para cierto cambio, que hay plazos según el tipo de producto, entonces es como super, eh...

Entrevistador/a: Se podría hacer más rápido y donde no se ve no se puede.

**Entrevistada/o 7:** Eso, sí, sí, se puede hacer mucho más rápido.

Entrevistador/a: Cuando antes comprabas presencialmente ¿cómo era para ti ir a la tienda? ¿qué pensabas cuando tenías que ir comprar algo?

**Entrevistada/o 7:** Eh, sí, que cuando uno tenía que ir presencial como que igual como que te preparai mentalmente, como ya tengo que ir a tal parte, hay que salir 1 hora antes para tomar la micro, quizás o porque no sé, hoy es sábado entonces anda más gente, qué sé yo, pero ahora, eh... Cómo hay que pensarlo 2 veces antes de ir porque... uno, el tema de las filas, el tema de las filas fuera y dentro de la tienda y más que nada el tema del stock. Yo creo que eso es como lo más terrible, por ejemplo, hace unas semanas compré unas zapatillas, en... Y yo antes, antes de la pandemia iba a comprar normal, iba a la tienda, me las probaba y listo y si es que me quedan bien y eran cómodas, me las compras, pero prácticamente uno tiene que comprar a ciegas, porque si bien, tú puedes comprar por internet unas zapatillas y te gusta porque son bonita, está bie, pero ahora que te quedan cómodas es otra cosa. Compré 2 zapatillas que eran el mismo modelo, el mismo, sólo que eran blancas y otras negras el modelo negro era súper seguro, cómodo por, por, eh, por la parte de la de la horma, como por, el interior, como por la, por la lengua, como por la parte interior, era súper cómoda porque era como no sé un tipo de género cómo que está colchado y en la parte de, eh, en la parte, digamos como de atrás a dónde va el, el tobillo, también era súper cómodo como acolchado, con buenas terminaciones y las que compre las otras, las blancas que eran iguales, misma talla mismo modelo eran súper incómodas, eran duras, eh... el cuero súper malo... me las puse, no sé 1 hora y los tobillos me sangraron al tiro, me rompieron atrás entonces hay que decir que la experiencia de comprar en tiendas se extraña harto porque, uno por el tema del stock y otro por el tema de probar si es cómodo o no.

Entrevistador/a: Sabes de inmediato si te va a quedar bueno.

**Entrevistada/o 7:** Sí po, entonces ahora compras a ciegas y lo peor es... que, eh, cuando uno compra, eh, en mi caso compré en Nike, y antes, Nike tenía página de Chile, ahora no, ahora, eh, te hacen llegar los puntos a Chile y lo mandan desde Europa, desde Holanda mandan todas las weás, entonces, es... es terrible. Uno porque se demora, no sé, 3 semanas, te cobra como 15.000 por el envío, el envío antes te salía... cuánto, 5 o 6 mil, igual no es tanto, pero el hecho de que te lo manden desde Europa... como ¿para qué?, entonces no sé, yo lo encuentro como innecesario.

Entrevistador/a: Eso a ti no te gusta, porque podría estar en Chile y es todo más rápido.

**Entrevistada/o 7:** Podría estar hasta en Brasil, no sé Argentina, pero tienes que mandarlo desde Holanda porque pasa de Holanda pasa a otro país, así, hacen escala, entonces como que igual cuando llegó acá, las cajas venían dobladas entera, venían golpeadas, entonces ahí cachai que... no sé, puedes pagar casi 100 dólares, quizá sea un poco más. Y las zapatillas llegan golpeadas, aparte eran super incómodas, entonces... También las terminaciones eran ahí nomás, entonces pagar tanto como que para una zapatilla que pagai la pura marca, como que la experiencia ahí se... se... hubiera estado presencial, habría visto esto antes, pagado menos, entonces... eso.

Entrevistador/a: Tú me decías que cuando ibas presencial te preparabas, veías algunas cosas antes de comprar, ¿de qué forma te preparabas? ¿Cotizabas o algo por el estilo?

**Entrevistada/o 7:** Claro, primero... eh, cuando ya tenía cómo decidido ir a comprar, por ejemplo, que finalmente cuando voy, voy a comprar zapatillas nomás, cuando compro ropa, eh, es poca, 2 veces (al año). Entonces, cuando uno busca antes conoce, yo, personalmente yo buscaba algún unboxing, un review de las terminaciones... Buscar opiniones en Facebook e Instagram. En ell caso de tener que ir al Centro, por ejemplo, iba a 3 tiendas, o a 2, iba a Blox que está en el portal, eh, a una que está en la 8 Oriente con Uno Sur, creo que se llama todo deporte o no sé, algo así, y la otra que iba una que está también el portal, en el tercer piso, se llama algo de Skate no sé cuánto, el tema es que con la pandemia murió. Eh, entonces iba ahí no más po, eh... entonces uno como que ya sabía a lo que iba, el stock que podía haber, cuánto iba a costar, eh, y la hacía corta, no sé, se demoraba quizás como 1 hora en hacer todo eso y ahora... me demoro, no sé, depende la fila, la cantidad de gente, el tema del afora que esperar, el stock... fácil me demoro 2 horas y media o 3 horas quizás.

Entrevistador/a: Más lento al fin y al cabo y la experiencia es más mala.

**Entrevistada/o 7:** ¡No! Es terrible la experiencia (desagrado).

Entrevistador/a: **Pregunta 2. ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online? ¿Cómo fue? ¿Qué pensaste? ¿cómo lo hiciste para hacer tu compra online?**

**Entrevistada/o 7:** Eh... La primera compra online que hice... Fueron las piezas de un computador, fue como en, en noviembre (del año pasado) Y justo, justo, justo, fue cuando tiraron a Talca a fase uno, entonces yo ahí sabía de que... el tema... de los envíos podría tener como una repercusión, que se demore o qué sé yo, entonces yo quizás pudiendo ir a comprar presencial, no sé po, a PC Factory, por ejemplo, o a Santiago, que quizás habría sido más, más barato. Tuve que recurrir a una página que se llama SoloTodo, entonces la página te reúne, no sé, 15 tiendas que venden el mismo producto y te muestran cuál es más barato, opiniones del producto por gente real y no, no por el... por bots o cosas así.

Entrevistador/a: ¿Cómo comparar las cosas?

**Entrevistada/o 7:** Si, y en primera instancia me arriesgué porque compré un monitor... que es imposible comprarse un monitor sin poder verlo antes, porque quizá no puedes saber cómo es la definición, cómo es el tema del color y me pasó de que cuando lo compré, lo conecté y me di cuenta de que el color de la pantalla del computador mío y la que... digamos, proyectaba, era diferente. Entonces buscando, buscando en internet. Me di cuenta de que tengo que comprar un calibrador de pantalla que me dé el mismo color de la pantalla del, del notebook, por ejemplo, a la de la pantalla. Entonces, ya dije, puta, hubiera sido presencial, habría visto al tiro cual fue, era mejor o no y justo en esa fecha el, de hecho, el mismo día, en la misma semana, el Gastón, un compañero, el Gastón, él se compró un Asus, digamos muy parecido al mío y cuando yo lo vi era, pero maravilloso, valía un poco menos, entonces si hubiera sido presencial, quizá hubiera visto todo, todo mejor... el tema de los componentes. De hecho, me hubiera ahorrado mucho por el tema del envío, eh quizás, pero como la primera experiencia entonces fue como... fue como más o menos mala por así decirlo.

Entrevistador/a: ¿Qué aprendiste de eso? ¿qué opinas de eso que te sucedió? A que te encontraste con que tenías que comprar algo más para que la pantalla funcionara bien.

**Entrevistada/o 7:** Eh... Es que en si funciona bien porque ya se veía, el tema es que los colores que mostraba no eran como acorde. Entonces como que cada marca trae como su certificación de colores, entonces, si bien las páginas que muestran, no sé, miles de especificaciones de que tiene tal color que está, eh, certificado por tal empresa, en la en la práctica no es tan así porque tú sí puedes comparar, no sé, dos computadores en la pantalla, por ejemplo, no se ven igual, te das cuenta de que la intensidad del brillo no es la misma. Y bueno, uno cuando... cuando compra, siempre te dicen, no sé po, éste tiene tantos Nits, que es como la medida para del brillo y dice el tema del, del contraste, pero uno cuando ve esa cifra no puede saber, ah ya, tiene tanto, entonces se ve bien. Entonces, eh...

Entrevistador/a: No hay como una referencia clara.

**Entrevistada/o 7:** Claro, no hay referencias, tu podi decir ya, tengo tal, tal, eh, monitor que tiene, no sé, un contraste de 1, 4 mill que es como superbueno, pero no, no teni como digamos, compararlo con otra cosa para saber si realmente es bueno o no, entonces... eh, en ese sentido es como... Como una experiencia, no sé, eh... No es como fraudulenta, pero es como... eh... Digamos como eso, eso es como...

Entrevistador/a: ¿Cómo no tener total certeza?

**Entrevistada/o 7:** Claro, eso, eso, una desconfianza o una... decepción comprar porque comprai a ciegas no más, y si... de hecho, cuando, cuando tú compras a ciegas, porque si tu abres el producto y no te gusta y tú rompes el sello de garantía, no hay nada que hacer. Si no te gustó, no tienes nada que hacer, no hay devolución porque ya, ya, ya prendió, entonces como que ya perdió como su, su, garantía de que esta nuevo y todo eso, entonces... es como plata perdida si no te gusta.

Entrevistador/a: Ante ello me dijiste que comparte con un amigo con Gastón. ¿Y, cómo fue comprar con él?

**Entrevistada/o 7:** Lo que pasa es que con el Gastón queríamos... primero como... No sé si como facilitar, pero quizás, eh... Digamos, eh, que el flujo de trabajo sea mucho más rápido en cuanto a las fotografías, por ejemplo, porque yo trabajaba con un notebook de pantalla, debe tener 12 o 13", entonces con una pantalla ahora que es mucho más grande, es mucho más rápido. Entonces empezamos a comparar por, por vídeos de youtube, review de cómo se veía, el tema de las pantallas de cómo es la terminación, de cómo es la definición. Y, cuando yo me compré la... pantalla le dije, oye, mira, esta pantalla está, no sé, suponte a 250, tiene tanta definición, colores, todo eso,



esta buena, cómprala. Ya po, y estábamos al mismo, al mismo instante, viendo en las páginas como MercadoLibre, en SP Digital, en Pc Factory. Y el tema es que yo compré el monitor, pasó un par de horas y se agotaron. Y el Gastón ahí no alcanzó a comprarlo, entonces me dice, no, sabí que se agotó... está en Talca, pero está, no sé, 80 lucas más, más caro. Eh... empezó a ver otros review de otras marcas, de otros, otros videos y se enteró de que hay un Asus que es del mismo tamaño, pero que varía un poquito el tema de los colores, entonces como que me dijo es que, si este es super feo, pero está en stock en Curicó ahora mismo, entonces yo podría comprarlo, ir a buscarlo y lo, lo pruebo. El tema es que a las 3 o 4 horas ya estaba en la casa con el monitor y me dice: mira, se ve espectacular porque estoy desde mi cama estoy como a 3 o 4 metros y los colores no varían, si yo muevo la cabeza se ven igual, igual, igual. Y a mí me pasa de que el mío generaba como una mancha por abajo, en los negros, entonces como que se veía, no sé, el negro, no era 100 por ciento negro, era como un azul oscuro y el de él era negro, pero 100 por ciento porque era OLed. Entonces ahí, puta, la experiencia hubiese sido mejor si hubiera podido verlo, quizás... presencial porque hay tiendas que tienen como un stand de pruebas de, de pantallas po, entonces te dicen todo; de cómo se va a ver, entonces la experiencia, pues ahí no más.

**Entrevistador/a:** Me mencionabas que cuando estaban viendo los monitores había diferencias de precio. ¿Y qué piensas tú sobre estas diferencias tan grandes de precios?

**Entrevistada/o 7:** Eh... yo creo que uno paga más que nada... la marca porque... yo que me compre uno LG y él se compró un Asus y... en términos de construcción son muy parecidos, pero la definición creo que la, la del mío es un poco mejor y la de él es un poco mejor en cuanto a los colores, entonces tengo que, ahí es como que se equilibran, entonces, eh... ¿Cuál fue la pregunta?

**Entrevistador/a:** ¿Y qué piensas tú sobre estas diferencias tan grandes de precios?

**Entrevistada/o 7:** ¡Ah sí! Está el mismo producto, la pantalla que yo compré estaba a 250 por SP Digital y la misma pantalla. la misma, la misma estaba como a 330 en MercadoLibre, PC Factory en... muchas páginas más y esta le pillé de pura suerte como en oferta y de hecho, había como en stock 15 productos y se fueron a las 2 o 3 horas, entonces... como que las diferencias de precios como que se da, eh, yo creo que una especie como de suerte... como algo mágico, así como que pasa altiro nomás. En... y justamente por eso, por las diferencias de precios que existen en esta página que se llama SoloTodo, que te habla como el historial de precios de cada producto, te avisa que ahora está más barato, cuanto ha bajado, cuanto ha subido, entonces, diferencia de precios como igual fue harta.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo es usar esa página?

**Entrevistada/o 7:** Eh, esa página yo creo que te ayuda mucho si, si te queri comprar un notebook, un, un teléfono, cualquier cosa, tecnología, hasta un disco duro, te ayuda porque tú pones únicamente el modelo en la parte superior que buscái y te arroja, no sé, el historial de todas las tiendas que lo que lo pueden vender, y no sé, a veces te encontrái 15 tiendas que venden el mismo producto y no sé, diferencia de precio podí ver fácil en un veinte o un treinta por ciento. Eh, eh... y lo bueno de eso es que hay gente que es común como nosotros, que te puedes ir a ver, este producto rinde tanto, rinde bien, rindemal, es lento, rápido, entonces como que igual te da confianza porque, de hecho, para estar como tienda en esta página teni que tener como una una certificación del tema de, de... de cuánto vendes, el tema de los envíos, si envías las cosas bien o no, entonces estar dentro de esa página igual te da como una seguridad porque le piden ciertas certificaciones a cada tienda, entonces se puede decir que igual es como bien segura.

**Entrevistador/a:** Que buena. ¿Y esta página la conociste tú solo o alguien te la recomendó?

**Entrevistada/o 7:** Me la recomendó el Gastón cuando... me quería armar el computador, como que ahí me dijo, mira, sabes que puedes ver acá, acá encontrarás todas las computadoras, todas, todas. Vay a ver el historial de los precios, cuanto ha bajado, subido, si ha estado más barato o no y quién lo vende, entonces cuando tú puedes pinchar en el mismo producto podí ver altiro la calificación de la de la tienda en este caso, puede saber si envía rápido, si envía lento, si envía, eh... en una caja buena o no y después cuando la descubrí caché de que tienen más gamas de productos, tiene hasta, hasta, no sé, un pendrive de 8 gigas, por ejemplo, tiene todo, como que muestra hartito.

**Entrevistador/a:** Como cosas de todo tipo de valor.

**Entrevistada/o 7:** De hecho, cosas caras, no sé, te podí encontrar, en ese instante yo vi pantallas hasta 3 o 4 millones, tipo, tipo curva... te muestra todo, como que juntara base de datos de, de tod; Falabella, de Ripley, de Pc Factory, de SP Digital, como que la juntatodo y hace como una comparativa.

Entrevistador/a: Que buena, esta interesante esa página, oye y además de Gastón, ¿has tenido la experiencia de comprar con otras personas o que otras te haya como influido a comprar online?

**Entrevistada/o 7**: Sí, sí, puede ser. Hace como... como, de haber sido así como en enero me armé el computador, eh, prácticamente como un fluido por, por mi círculo, como que... Bueno y también lo había pensado antes porque yo venía con un computador viejito, como del 2012, entonces, era súper... si bien era rápido porque yo hice unas configuraciones, igual seguía siendo como un, un, puedo ser como limitante para ciertas actividades, entonces pensé en vender el computador, armarme uno, pero más mis compañeros como Tomás, Roberto o ellos, me decía que, que un computador gamer rendía mucho más a mucho menos, o sea, paga menos, no sé quizás 900000-1.000.000 a comparativas de tener no sé, un notebook de 2.000.000 por ejemplo, entonces claro, como que por ahí fui como influenciado, pero una vez que ya tuve el computador, que lo arme, eh, claro que es mucho más rápido, quizá en mucho más compatible con programas, o sea así, porque es Windows, pero eso fue cuando una vez me tocó trabajar, eh, tenía que moverme con el computador, entonces andar con una cuestión así era como súper incómodo, era súper peligroso porque si recibía un golpe los discos duros se podían, podían fallar, entonces era como un riesgo, entonces, si bien es rápido... todo lo que puede significar, eh, no tenía la portabilidad y tenía que andar con la torre y con la pantalla, entonces era súper incómodo, así que por eso fui como influenciado.

Entrevistador/a: ¿Pero fue como una influencia igual para bien?

**Entrevistada/o 7**: Sí, para bien, pero al final vendí esa cuestión porque no me gustó mucho (rie), por el tema de la portabilidad.

Entrevistador/a: Estaba ese tema importante de la portabilidad.

**Entrevistada/o 7**: Sí creo, creo que más que rápido, es portabilidad, me duró como 6 meses, después lo vendí ahora compré... un notebook, así que eso.

Entrevistador/a: Bien, bien. Y, ¿cómo fue comprar este último Notebook? ¿cómo sentiste el cambio?

**Entrevistada/o 7**: Este sí que fue... Este fue un trámite porque, fue super largo porque, el producto que estaba viendo en Chile no, no lo venden y el que venden es como la versión básica y lo venden con precios super inflados. Entonces, eh, lo compré online mediante MercadoLibre creo que fue, me pillé, andaba una, un tipo andaba en Estados Unidos, y publicó que el traía computadores desde Miami con boleta sellado y todo eso. Entonces, cuando lo contacté tenían en stock uno, le quedaba uno para entrega inmediata y acá también como que... como que fue una compra super rar, porque si bien uno puede comprar por MercadoLibre, si compras por MercadoLibre te subía el precio por el tema de la comisión, como que a él le subía un 2 por ciento, algo así, entonces tuve que hacer transferencia directa, entonces ahí, pero no sé si que fue peligroso, pero fue como arriesgado, entonces, eh, transferí, así como (duda) a ciegas, pero tenía como el pro con la ventaja de que tenía un familiar al lado del vendedor, entonces mi familiar, eh, vio el computador que me venía sellado, quién lo vendió y el tema de la pantalla todo eso, entonces por ahí fue más... fue más, como, como más confianza, pero fue prácticamente comprar a ciegas porque no sabía si realmente venía adentro computador, pero entonces... en sentido fue como... no sé si más largo, pero fue más tedioso.

Entrevistador/a: Entiendo... oye ¿y si no has estado tú familiar acerca del producto lo hubiese comprado?

**Entrevistada/o 7**: No, cero opciones de comprarlo, lo hubiera comprado por MercadoLibre quizá, pero... No, por transferencia no, que sea por algo más seguro, pero, así como así no.

Entrevistador/a: Oye, ¿y cómo es comprar en Chile en comparación a comprar en el extranjero? Sea cual sea la tienda, ¿qué diferencias has vivido?

**Entrevistada/o 7**: Yo creo que... varía según el tipo de producto, por ejemplo, comprar tecnología en Chile es carísimo, eh, por ejemplo, en verano me compré un procesador, me compré un Ryzen 5 3600. Eh... Lo compré, pero antes lo busqué en SoloTodo para ver el tema de los precios y caché de que lo más barato estaba a 220 y cuando lo compre pasaron 3 semanas y bajó a 200, después caché en el grupo de Facebook de computadora y cosas así, de que estaba mucho más barato aun por Aliexpress, a 130 y estaba ahí porque son hechos en China, entonces obviamente es mucho más barato y dije, puta, me pude haber ahorrado fácil 100 lucas por no haber buscado bien, cosas así, eh, pero, por ejemplo, si uno quiere comprar zapatillas o cosas así, como que no hay compra directa al extranjero, como que Amazon poco y nada... en eBay... eBay es como super peligroso porque es como un MercadoLibre prácticamente, perfectamente como que te vende cualquier, te atienden desde un estadounidense estado chino, entonces la compra es ahí nomás, pero

comprar en el extranjero, por ejemplo, eh... La última compra que hice fue en Amazon, fue como hace, eh... Eh. Como hace 4 meses o menos que tenía que hacer un regalo y acá en Chile no estaba ese producto, era una lonchera de estas, era, era como, como oficial del merchandising de Harry Potter. Entonces como que acá estaba, pero era como media China, que era como con estampado ahí nomás como pirata y ese estampado pirata acá me salía como 20 lucas, la lonchera, que era super China y en Amazon compré la misma, la misma, que era original, eh, la compré como del 14 o 13 lucas. En ese entonces más el envío era como 10 mil, entonces igual me sale un poco más caro, pero era la original y el tema de que fue súper rápido, eh, en 5 días ya estaba acá, quizás en Chile 3 o 4 días, pero pirata, entonces en el extranjero igual fue como bueno, fue rápido.

**Entrevistador/a:** Y quizás acá si la encontrabas original valía como 40 lucas.

**Entrevistada/o 7:** Claro, sí, exactamente.

**Entrevistador/a:** Oye y, por ejemplo, delante me comentabas que revisabas en los grupos de Facebook también el tema de las compras ¿Cómo se hace ahí y de qué se trata eso?

**Entrevistada/o 7:** Siempre ahí reviso, por ejemplo, hace poquito, como hace una semana, me quería comprar una guitarra eléctrica en una página de Alemania, pasa de que hace poquito, bueno, yo siempre he tocado guitarra, como hace 6 años o más, no como hace 8 años. Entonces siempre he estado en esos grupos, grupos de, de Facebook de compraventa, de instrumentos y cosas así y hace poquito muchas personas empezaron, estaban... como a... No sé si como publicitar, pero empezaron como a publicitar de empezaron a decir, oye, tal marca está haciendo buenos productos a bajo precio que son guitarras con buenas terminaciones, tiene buen sonido. se venden únicamente en Alemania, porque las hacen ahí. Entonces yo... así, bueno, hace como una semana, empecé a buscar en grupos de Facebook si es que alguien había traído desde Alemania, eh... esa, ese modelo en específico, en, el tema del envío, el tema de cómo es el trato de la encomienda, eh, cosas así. Entonces, antes de comprar cualquier cosa que consideré un gasto de 300 lucas para arriba o harta plata, siempre antes busco en primera opción extranjero, al tiro, porque yo sé que acá te venden el mismo producto quizá, pero te lo van a vender, no sé al doble, al triple quizá, y en el extranjero en Amazon, lo podi pillar más barato, lo podi pillar... podi comprar una casilla y te ahorrai, no sé, por lo menos un cincuenta por ciento, siempre yo busco antes afuera.

**Entrevistador/a:** Y es el producto real, original.

**Entrevistada/o 7:** Eso es lo otro, porque me da miedo, por ejemplo, comprar cosas que no compro nunca... acá y que dudado hartito si es que es verdadero o no, lo que son zapatillas porque ahora las zapatillas este... que ahora está muy de moda o muy fácil que las pirateen, que las falsifiquen, de hecho, en Facebook basta que tu pongai, no sé po, por ejemplo, Nike Air Force One, te vas a pillar con modelos que son réplicas muy exactas o replicas muy, muy chantas, pero que cuando tu llegai a una tienda y mirái las zapatillas... y mirai la que es pirata, pero, digamos, con buena... de buena calidad, te dai cuenta que son muy parecidas, en cuanto a terminaciones, colores, materiales. Entonces, a veces si tú, eh, yo igual, a veces, me... me, me, me planteo si es que las tiendas, como, por ejemplo, tiendas como (inaudible) cosas así y venderán zapatillas que son reales, como que igual uno la piensa mucho porque una vez llegué a la tienda a comprar unas zapatillas que yo ya tenía anteriormente y quería comprar la misma y ya sabía cómo era la terminación, todo eso y me di cuenta de que, siendo la misma talla, modelo... todo, no calzaban las tallas, como que iba a comprar una, una treinta y tanto, UK era como 8 y llegó allá y me doy cuenta de que la UK de la tienda no es la misma, era mucho más grande que lo que era antes y pensaba porqué si esa es la misma marca, mismo modelo, entonces... uno como que igual uno se plantea, quizá sea mejor comprar directamente al extranjero en tienda original, aunque te salga quizá un poco más caro para irse a la segura que es ese producto real y qué no es una réplica que es así, de hecho, eso se da mucho en Aliexpress, a veces uno compra cosas piratas, ahora se da mucho con los cargadores de iPhone, que estimo que venden como los chinos, son réplicas exactas, son iguales, idénticos, pero son... son chinos, entonces la electrónica es como ahí no más y se da lo mismo con tarjetas de memoria, hay mucha réplica de, de marcas, que te venden, no sé, es super buena, es China, llega acá y te das cuenta de que la, que el espacio no es el mismo, no sé po, viene de 1 giga y decía 32 gigas, entonces como que comprar pal' extranjero igual tiene como su doble filo.

**Entrevistador/a:** Y, por ejemplo, a mí me comentabas delante que donde no buscaste bien el producto, que lo compraste a cierto precio, me dijiste que si lo hubieses buscado mejor lo hubieses encontrado más barato, ¿Cuándo a ti te pasa eso que piensas? ¿cómo te sientes tú?

**Entrevistada/o 7:** Cuando compro a veces... trato de no buscar nada más de eso, porque yo sé que va a estar más barato, quizás, puta no sé, quizá, ponte un 10 por ciento más barato, que no es tanto,

pero después seguir buscando te des cuenta de que está, no sé... 30 por ciento más barato y te ahorras el envío y te ahorraste un poco más, entonces cuando compro como cosas caras o de alto precio intento no buscar nada, nada, nada más al respecto porque sí o sí, sé que va a estar más barato, va a estar en liquidación, eso, no sé, no sé, como que compro y chao, no veo nada más de eso.

Entrevistador/a: Para no encontrarte con precios más bajos.

**Entrevistada/o 7:** Sí, porque una vez que compras no hay nada más que hacer, no teni nada más que hacer.

Entrevistador/a: Oye y respecto al mismo tema de los grupos de Facebook, tú que me dices que lo ocupas para ver comentarios y esas cosas, ¿pero para comprar igual o sólo como para buscar información?

**Entrevistada/o 7:** Para comprar también porque... por ejemplo, yo cuando compro o cuando he querido comprar para el extranjero hay que hacer un método, quizás no es raro, no es extraño, pero es un método como complicado, porque cuando tu comprai a un país directamente al extranjero, igual puedes comprar desde Chile, así como con envío de una. Por ejemplo, comprando un mismo producto en tiendas diferentes del extranjero, una alemana y una de Estados Unidos, en el tema del envío, eh, te dicen ya, el envío sale tanto, eh, se manda con tal empresa, llegan en tantos días, pagas tanto de impuestos y nada más, eso me pasaba en una página de Estados Unidos. En la página de Alemania me decía ya, sale, el envío sale esto, eh, con tal empresa, en tantos días y yo de curioso nomás me puse a buscar en grupos de Facebook si es realmente así po, y pasa que no, pasa que la, que la empresa, eh, te mete por ahí unos precios medios extraños, te dicen que... sale, no sé po, sale unas 50 lucas más caro por el tema de, de papeleo y cosas así. Entonces, antes de comprar, siempre busco como opiniones reales de gente común, en cuanto a la calidad del producto, a como rinde y después al tema del pago, del envío y como es el proceso de la compra, sé que te dicen cuando llega, quien lo trae, cosas así. Eso prácticamente respecto a los grupos.

Entrevistador/a: ¿Y cómo el COVID-19 afectó en la decisión de comprar online? ¿Cómo se sintió al respecto?

**Entrevistada/o 7:** Terrible porque... todo subió, todo subió. Hay unas zapatillas que yo la compré cuando se lanzó, que fue como el 2018 o 2019, unas Vans, yo las compré porque la usaba para trabajar porque eran cómodas, eran como deportivas prácticamente y recuerdo que ahí las pillé como a 30 lucas porque era como un precio como de lanzamiento, era presencial a 30 Lucas y hasta el día de hoy no ha bajado de los 60000, no ha bajado, de hecho, llega hasta los 70 mil. Entonces, entonces el tema de, de comprar en pandemia como que... si o si tienes que saber de qué vai a pagar de más y quizá no hay mucho stock, estai pagando más que nada por tener eso antes que otra persona, estás pagando, quizás porque... eh, porque, porque sea un nuevo modelo, porque quizás se gastó más en cosas de, del envío. Si al final como que si o si, vai a pagar, no sé, quizás 50 por ciento más, 30 por ciento más por concepto que solamente... solamente es stock, más que nada es stock.

Entrevistador/a: ¿Qué piensas de estas alzas y diferencias? ¿cómo te sientes con todo esto?

**Entrevistada/o 7:** Eh... Cuando empecé a comparar precios antes y después, fue con las tarjetas gráficas de la, de los computadores, por ejemplo, antes de la pandemia, un modelo, no sé, básico de una, una GPU lo pillibai en 200.000 como para para jugar todos los juegos posibles, pero después de la pandemia te das cuenta de que ese mismo modelo, en la misma marca todo, está 3 veces más caro solamente por el stock más que nada, o sea, de tener 15 productos a tener 1, le suben el precio 3 veces y te das cuenta que estás pagando lo mismo, o sea, en cuanto al producto, porque rinde lo mismo, no porque sea más caro vai... vai a tener un mejor producto, que rinda mejor, entonces, eh... en ese lado me da lata por el tema de la... más que nada por la empresa que te dicen, más que nada, como son como, no sé como... como, como que tiene nueva doble personalidad por decirlo así, porque cuando está buena la cosa ellos son como... Como digamos, no sé cómo decirlo, como que el cliente tiene el poder de poder, digamos, comprar y cuando está ahora más la cosa ellos tienen el poder de poder vender, ellos pueden ver el tema de los precios, ellos definen todo y antes no era así, antes el cliente puede tener ese poder de comprar, comprarles a ellos o comprarle a Amazon u a otra cosa, entonces cómo que eso es bien fome.

Entrevistador/a: ¿Tú sientes que con el COVID-19 y la pandemia las empresas ganaron más poder sobre los clientes?

**Entrevistada/o 7:** Sí, eso... eso se vio mucho porque... quizás llevándolo como a la materia, como de las 5 fuerzas de Michael Porter, te dai cuenta de que solamente por una situación ajena a ti

ya perdi poder de compra porque tú no sé si ya tengo 100 Lucas, yo tengo el poder de poder comprarle a quien yo quiera tal producto porque está en todos lados, por ejemplo, no sé, un pendrive, ya tengo... quiero ver en PcFactory u otros lados, pero si fuera, por ejemplo, una, una GPU te das cuenta de que tú no tení el poder porque tú quizás puede tener toda la plata, te das cuenta de que te lo vende una marca y que tiene uno en stock, entonces este sube el precio... un treinta por ciento y no podí hacer nada (queja) porque lo vende, solamente él, lo vende, tiene un 1 o 2 en stock y si llega otra persona, perdiste, aparte que también juegan mucho con el tema del Stock, me he dado cuenta de que dicen: no sé po, 2 unidades en stock, 3 unidades y uno va a veces, uno va al grupo de... De, de Facebook y te das cuenta de que lo han comprado 15 o 30 personas y siguen quedando éstos 2 en stock, entonces como que también juegan a eso, a que "queda poco, compre ahora".

**Entrevistador/a:** ¿Y qué piensas de eso?

**Entrevistada/o 7:** Eh, cuando pase eso, cuando me doy cuenta de que dicen no, quedan 1 en stock, 2 en stock, no compro más, de hecho, prefiero comprar en el extranjero, aunque me salga más caro, da lo mismo, pero no importa mejor darle plata a Amazon porque Amazon ha sido súper cómo... honesto, porque te dicen llegan tantos días, tu pagas esto de, de impuestos y si los impuestos que tú pagaste fueron más, te hacen un reembolso, entonces en ese sentido es como mucho más, más honesto con la compra.

**Entrevistador/a:** ¿Cuándo ves una tienda honesta o transparente prefieres eso, aunque pagues más?

**Entrevistada/o 7:** Sí, sí, sí, porque así uno lo alimenta. Sí sabes que te mienten y ellos saben que tú sabes que te mienten y la gente le sigue comprando, ahí ellos van a decir, ya entonces, sigamos igual porque ellos saben que... qué él compra, compra si o si, así funciona esto, de que venden con poco stock, pero en verdad no. Aparte que son super frescos, porque... sí, sí, tú compras, por ejemplo, en París, Falabella o Ripley y tú compras, quizás, no sé... con el tema del envío con Despacho a domicilio, eh te dai cuenta que cobran un poco más por el tema del envío y en el mismo envío, te cobran 4 lucas por el envío y en el mismo envío vienen, tienen muchos productos a la misma parte y te cobran como 4 lucas, prácticamente por arrendar un espacio del, del camión en este caso, eh, y piensa que es un camión tremendo lleno de, de, de producto y te cobran 4 o 5 lucas por un tramo de 3 horas que tampoco se gasta tanta bencina, por ejemplo, o peajes y cosas así, entonces creo que el precio del envío es como un poco excesivo, pienso... no es tan, como tan acorde cuando uno viaja a cuando, cuando viaja en camión o en un auto, no sé, así como que igual es hartito el envío.

**Entrevistador/a:** ¿A veces te ha pasado que, por ejemplo, compra 5 o 3 productos diferentes y que todos tienen un costo de envío diferente?

**Entrevistada/o 7:** Eso, eso me ha pasado mucho, mucho en Chile por lo menos, como que tu comprai, no sé, en una, una tienda, comprai 5 productos a la vez, al mismo lugar y te cobran diferente por cada producto. Al menos eso me, me pasó en Falabella, que... hace como un mes le hice un favor a un amigo de comprarle un dron, por ejemplo, y justo en el carrito de Falabella tenía una polera y tenía un audífono me parece, entonces yo le puse, eh, despacho a domicilio porque justo para un producto no había despacho en tienda, entonces... me cobraron 7 lucas por el dron, que era como una caja como, como así más o menos, como un cuadrado, me cobraron 4 lucas por... por los audífonos y 2500 por la polera. Así que yo le pregunté al transportista porque no venía todo dentro de un solo paquete, si al final ocupa el mismo espacio en el camión y el envío va a la misma parte y pasa que la tienda Falabella, que es muy pilla, me cuenta de que, eh, que ellos lo que hacen es que tienen un centro de distribución para cada tipo de producto. Por ejemplo, ellos me comentaban que los productos como de tecnología están en una bodega que es mucho más segura y cosas así, entonces te cobran más que nada el tramo, desde la bodega, digamos, del dron hasta llevarlo al punto central del camión. Me dice que no, no están, no están como... Barato, como ir a la bodega común y corriente y retirar una polera, unos audífonos, que está mucho, mucho más barato. Entonces por eso, como, como que te cobran por separado porque tienen que ir prácticamente a buscar, o sea, a varios puntos, entonces como que igual lo encuentro ineficiente que... Por un tema de espacio de ello o de seguridad de ellos, como te cobren más por eso.

**Entrevistador/a:** Claro, porque ahí se gasta tiempo, te cobran más plata y no te dicen eso.

**Entrevistada/o 7:** Claro, entonces tú pagas, uno paga y uno cuando paga ya es tu producto, entonces tampoco sabi como... como un seguimiento, como fiel y rápido a tiempo de dónde va el producto, de cuando llega, como que deben esperar un plazo, no sé, de 48 horas para saber de

qué te confirmaron recién esa compra, que te van a mandar, no sé, quizá al día siguiente, no sé, entonces como que todo eso es super lento.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 7:** Para compras siempre, siempre en computador, como que... un, un teléfono uso rara vez, la única que uso es MercadoLibre o Amazon como que son las únicas, pero no sé, por ejemplo, Falabella o como páginas más pequeñas como que no, porque siempre, siempre me ha pasado de que comprar por el navegador móvil, eh, o falla el tema de la, la, la, la, transacción o el tema de las ventanas emergentes, entonces ocupo sí o sí siempre el computador, a la segura.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es ocupar el computador? Navegar por las tiendas desde ahí.

**Entrevistada/o 7:** Es... la experiencia es 100 porciento... es cómoda, es rápida y es más segura, creo yo, a diferencia de tener que buscar un producto de, desde el teléfono en el navegador móvil y te das cuenta de que las páginas no... no están tan optimizadas, pero sí están optimizadas las aplicaciones, por ejemplo, como que ahí ya cambia mucho más, es más parecido al sitio web con el tema de la seguridad del pago y cosas así, pero siempre que... que uno puede computador porque sea mucho más cómodo, es más rápido para la búsqueda, siempre mucho mejor.

**Entrevistador/a:** ¿Y para socializar igual usas el comprador o el celular más que el computador?

**Entrevistada/o 7:** Eh... Computador rara vez... rara vez, más que nada para trabajar, bueno, una cosa de la U o cosas así, pero para redes, todo lo que es como WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook... teléfono.

**Entrevistador/a:** Me decía que hay algunas empresas que tienen su propia aplicación, ¿esas tú las ocuparías más a futuro o permanecerías como con esta tendencia del computador?

**Entrevistada/o 7:** Eh... He hecho cuando he comprado por el teléfono, que han sido pocas veces, he comprado con Amazon, mercado libre y sí, creo que eso nomás.

**Entrevistador/a:** ¿Pero eso porque ellos tienen su propia aplicación?

**Entrevistada/o 7:** Es porque, claro, es propia y porque el desarrollo es tan bueno que te... que bueno, comprar es como el sitio web, es rápida, eh... Y lo otro que es... eh, no sé cómo decirlo, pero digamos que la comunicación es mucho más rápida que te hacen... que te hacen como en la página de Falabella, tu compras y te mandan correos, correos, correos, entonces a veces los correos, eh, si es que, si es que no, no tienes bien configurado tu correo, a veces pasan pal spam, cosas así, en cambio en la aplicación, te dice no sé, tu producto va en tal punto y te llega un mensaje, entonces es mucho más rápido el tema de la comunicación de, del producto y todo eso.

**Entrevistador/a:** Ahora, **(Pregunta 4) Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?** ¿qué haces cuando necesitas comprar algo?

**Entrevistada/o 7:** Ahora yo creo que la pienso 2 veces... porque... yo creo que lo que podría hacer ahora, quizá hacer un viaje a Santiago para poder ver más stock, pero como comprar a ciegas directamente y que me llegue acá y tener que probármelo, saber si me queda bien o no, si es cómodo o no y si no te gusta que no te gusta o no te queda bien el tema de la devolución en cacho porque tener que ir a dejarlo a una sucursal, eh, teni que hacer una fila, teni que hacer... eh saber que vas a estar 1 hora en algo que podías hacer cosas más importantes, a veces teni que pagar el envío en algunas tiendas... Y l tema de la devolución es como super lento, entonces, si tú haces una devolución tienes que esperar, no sé, 3 o 4 días para que te confirmen que llegó, después eso pasa... son como 5 días hábiles que lo revisan, como saber si es que tiene uso o no, el tema de la etiqueta y todo eso y después de eso te dan una nota de crédito que se demora, se demora, no sé, 10 o 15 días hábiles, según cada, cada tienda y recién ahí te hacen el reembolso en caso de que no te haya gustado, pero sí es que te gusta otro producto, puedes cambiarlo, pero el tema del cambio también es malo porque tiene que estar sujeto al stock, disponible a pagar nuevamente el envío, entonces como que es terrible, como que yo creo que la pensaría 2 veces antes de... de hacer una nueva compra.

**Entrevistador/a:** E igual a veces el envío no te lo reembolsan.

**Entrevistada/o 7:** Si po, eso no te lo reembolsan, porque son pagos como diferentes, tú le pagai a la tienda y al transportista, entonces al transportista no le importa si vai a hacer un cambio, entonces pagái de más.

**Entrevistador/a:** Y en comparación a cómo te preparas para ir a comprar presencial, ¿cómo lo haces para comprar online? Desde que estás mirando hasta que terminas la compra.

**Entrevistada/o 7:** Eh, yo creo que más que nada varía en el tipo de producto, por ejemplo, cuando yo me preparo, así como ya como mentalmente, como que ya tengo que ir a estar, no sé, 6 horas de mi tiempo en una sí en una fila, es prácticamente ropa, con el tema de la ropa, como

no podi probártela, tu compras más que nada porque te gusta nomás y más que nada por eso. Eh, entonces como que te preparai y sabes que... que probablemente vai a volver en unos días si es que no, no te gusta y teni que enfrentar nuevamente las filas de 20 o 30 minutos para cambiarlo, entonces no sé, una talla más, una menos y si es que no te gusta nuevamente tener que ver. Entonces como que al comprar ropa como que la, la pienso mucho, de hecho, no varío mucho las marcas de la, de la ropa porque cambia la talla, entonces siempre voy como a la segura, como que estas marcas sé que talla son, entonces compro quizás, como que ahí como que me estoy evitando en cierta parte el tema de los, de los cambios. Pero cuando es internet, por ejemplo, cuando es ropa por internet no lo hago nunca, más que nada porque yo, yo sé que no me voy a ver bien porque no me gusta cómo, cómo se me ve a mí. Entonces, cómo que para comprar por Internet es más que nada un impulso, como que no digo ya voy a ver ropa porque me hace falta, a ver ropa porque me hace falta, porque... (duda) porque claro, porque est tan fácil que tú tení el acceso a todo esto y se puede ver todo rápido, el tema del stock, el tema de los tipos de productos, teni una variedad de todas las páginas, entonces, entonces comprar acá, digo yo, eh, online, es más que impulsivo, como que comprai, comprai, comprai y en tienda no po, teni que pensarlo antes porque teni que, te dai cuenta de las filas po, las filas, eh...

Entrevistador/a: ¿Que valga la pena la espera?

**Entrevistada/o 7:** Que valga la pena, claro, y lo que me he dado cuenta es que presencialmente hay prendas que están dañadas, están manchadas por la gente, están picadas o tienen como ciertas fallas, entonces como que tiene a sus desventajas y ventaja cada una, como que se balancean igual, como que es lo mismo, pero no son lo mismo, teni que pensarlo muy bien.

Entrevistador/a: ¿Y, ¿cómo te sentiste con ese cambio de comprar presencia a comprar en tiendas online?

**Entrevistada/o 7:** Eso, los actores más que nada, porque antes tu llegabai a la tienda y sentías al tiro la presión de un vendedor... que te dice que busca, que busca, es como que... Eh, igual, como que te habla y teni que comprar algo y como que llegai, vai piola, todo tapado, con mascarilla, comprai tu producto y chao, pero antes no, antes, como que tenías que hacer, no sé, como en el caso de las zapatillas, tenías que, no sé po, esperar al vendedor, que te las fuera a buscar o que en tiendas, por ejemplo, entrar al probador, que esperar que te den un numero para probarte, eh, cualquier cosa, entonces, como que él, el cambio es más que nada, yo diría que referente a los actores, porque si bien ahora tú igual puedes ir a comprar, te dai cuenta que ya hay menos personas en el proceso, entonces, ahora siento que es únicamente yo y un cajero, nadie más, como que no hay, no hay nadie como un vendedor, no hay nadie e, de los probadores, pasai no más y comprai, chao, como que eso siento que es como el gran cambio.

Entrevistador/a: **Pregunta 5. ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?**

**Entrevistada/o 7:** Eh, siempre, siempre, siempre uso débito siempre, ya sea con la cuenta rut o con otro banco, porque me gusta que quede un registro, eh, digital, en caso de cualquier cosa que pase... Cambio del producto o cosas así, ya vai a tener un respaldo en papel de una boleta, pero física estai sujeto a que se te pierda, a que se te rompa o que teni que escanearla para guardarla, claro, entonces, de hecho, justamente después se borra como a los 6 meses, ya cachai que... que se borra, entonces en caso de cualquier problema, teni que tener una carpeta con todas las boletas, entonces igual es un cacho. Y siempre uso débito.

Entrevistador/a: Y, ¿cómo es comprar con débito? ¿qué tienes que hacer? ¿cómo ha sido la experiencia?

**Entrevistada/o 7:** La experiencia varía mucho según el tipo de banco, por ejemplo, me da cuenta de que cuando pago con cuenta Rut, por ejemplo, el banco igual te hace muy bien el vínculo de la... transacción, eh, pero me, me he dado cuenta de que, que el BancoEstado cuando te hacen un cobro como que se demora tanto tiempo en hacerte el descuento. Entonces... como que cuando compres por aplicación, que es como el código de seguridad que, que ellos te dan y se demora, no sé, he visto hasta 2 o 3 horas en que te hagan el cobro, el descuento más que nada y en otros bancos lo hacen al tiro. Me ha pasado de que, en el banco, el que uso frecuentemente... el descuento lo hacen al tiro y me llega una notificación al teléfono de que se hizo un cargo, me llega un correo como comprobante, entonces como que varía mucho según el tipo de banco. Entonces el banco es más lo que ha marcado la diferencia.

Entrevistador/a: Y en cuanto a las pasarelas de pago que has ocupado en las tiendas, ¿Cómo ha sido utilizarlas?

**Entrevistada/o 7:** Eh... a mí gusto yo creo que la mejor debe ser Mercado Pag, como que, en Transbank, no es tanto como, como una buena experiencia, porque yo veo que ha

estado como instaurado siempre en las compras online, quizá desde que se, desde que se... han hecho siempre está Transbank, otras por ahí, pero, pero, pero ahora últimamente hay más, Khipu creo, es como una nueva que hay. He visto hasta FPay de Falabella, Check de Ripley, he visto Mach del banco BCI, Tenpo... que es del banco... no sé cuál es ese. Eh... No sé, igual, eh y Mercado Pago, entonces como que Mercado Pago me gusta porque te da como la seguridad. Yo creo que el tema de sus en... la seguridad de... no sé cómo decirte, como de la, la transacción, de que, si tu comprai algo y no te gusta o quieres cambiarlo o lo que sea, uno: te deja un registro en la aplicación de mercado que hiciste un pago con tal persona, y en el caso de que comprai, por ejemplo, con mercado libre, si a ti no te gusta, te reembolsan a la aplicación, pero inmediatamente, al tiro, devuelves, marcas que tú ya entregaste el producto y te devuelven al tiro y puedes comprar nuevamente mercado libre u otra con mercado pago y ya tienes el saldo ahí, al tiro, entonces, como que creo que es mucho más rápido.

**Entrevistador/a:** ¿Es importante que esas gestiones se hagan lo más rápido posible?

**Entrevistada/o 7:** ¡Sí! Como que el tema de la devolución es lo más importante, porque tú compras con débito y para mí compras con débito con efectivo nomás, solamente que digital po, entonces... cuando tu comprai por PayPal, por ejemplo, hacen las devoluciones rapidísimo y si es por Transbank es terrible, teni que esperar 15 días hábiles o al mes siguiente. Entonces, claro... entonces en Mercado Pago es corta, tu comprai, y llegai, si no te gustó, vas a enviar nuevamente y cuando tú lo entregas el agente del transporte lo marca y ya rápidamente te dicen, ya lo entregaste, tienes tu devolución, no sé, al día siguiente en tu banco y es así o incluso es antes, entonces es rápido, yo encuentro que es súper efectivo.

Igual he visto otras, que es, bueno que es presencial más que nada, que está la bancoestado que está como hace... eh, unos 6 meses, quizá un poco más, es como una cajita blanca, portátil, no recuerdo el nombre.

**Entrevistador/a:** Sí, sí, le he visto también.

**Entrevistada/o 7:** Ya, ya, y al principio esa la vi por primera vez en una, una feria, en la, en la, en la plaza las Heras e igual como que se puede, se ve como super insegura porque tu deci de pasar a comprar con esa máquina de, de, de Transbank que grande, que teni botones y después te pasan una cajita chiquitita así y tu poni tu tarjeta y tu clave y como que te sale únicamente... dice la marca de esa, como ese aparato y nada más, no sabes a quién le está pagando, no sabes nada, entonces como que igual te da un poco de inseguridad, pero ahora el hecho que muchas tiendas eso y cuando tú haces el pago, tienen la posibilidad que te mandan un comprobante del correo o al teléfono... como que por ahí ya se equilibra el tema de la seguridad, pero eso, no sé cómo son los demás, esos son métodos de pago que conozco.

**Entrevistador/a:** Me hablas de Mach, Tenpo, ¿has utilizado esas algunas veces?

**Entrevistada/o 7:** Sí, no, de hecho, Mach la uso desde que existe (contento), creo que como hace 3 o 4 años, quizás más.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal ha sido usarla?

**Entrevistada/o 7:** Eh, eh... Yo creo que es super buena porque hace como, como 6 o 7 años cuando estaba en el colegio muchas veces quería comprar al extranjero. Eh no sé... artículos de guitarras, cosas y cosas así, pero como no, no, no tengo tarjeta de crédito o no es como sacar una con tanta facilidad, por lo que teni que hacer una conversión desde la CuentaRut bueno, antes, antes, como en el 2014, no antes como 2012 o 2013. Si tú querías comprar en el extranjero era únicamente con crédito, que era por un banco, después salió una asociación entre el banco estado y Multicaja, que pertenecía a PayPal, como que tú podías pasar tu plata de la CuentaRut pasarla a Multicaja y Multicaja a PayPal, que ahora es Tenpo. Se puede comprar así ¿cachai? Puedes seguir a la esquina, y hacer un... no sé, depósito de, de 10 lucas, pasa después pa PayPal, y con eso podías comprar por Amazon y todo eso, pero ahora obviamente está más rápido, con Mach, Tenpo, también está el Súper Digital creo que hay otra, porque aparte por intermediario te cobran comisión por transferir, no sé po, tú haces un depósito en tu CuentaRut y si quieres transferir de... desde la CuentaRut a la Multicaja te cobra 300 pesos, ahí perdí 300, después de Multicaja a PayPal para la conversión te cobran comisión por convertir pesos chilenos a dólares. Ya perdí plata por conversión, por depósito, entonces como que igual fome, en cambio ahora hay menos intermediarios, ahora con la Mach y todo eso como de prepago, tú te haces una transferencia no más po, entonces... si queri comprar eh... pal extranjero, está la Mach y listo, se acabó, es todo mucho más rápido y barato.

**Entrevistador/a:** ¿Entonces te ha servido usar estos nuevos medios de pago?

**Entrevistada/o 7:** Sí, pues la Mach para comprar para Amazon, Aliexpress, en... en todo (feliz), si eso, según yo, es como la mejorcita que puede haber, por así decirlo como que es súper completa.



Entrevistador/a: ¿Cómo es la aplicación o la página para utilizar Mach?

**Entrevistada/o 7:** ¿Para pagar o como es ocupar la aplicación?

Entrevistador/a: Como es ocupar la aplicación.

**Entrevistada/o 7:** Al principio como que igual súper tediosa porque cuando es cuenta nueva teni que poner unos datos personales, como muy, muy personales, pero creo que también te da como un respaldo porque estas son como viables, porque como si quisiera hacer una compra por otro medio, no, no podría. Tú te creas esa cuenta, te pide fotos del carnet por, por revés y derecho porque está el código QR que valida, que te valida que eres tú y tanto, entonces cuando ya te creas, cuando te haces esa cuenta, te hacen una cuenta en el banco BCI, que es como cuenta vista y es prepago y... y siento que es segura porque cuando tú quieres comprar y tú quieres ver los datos de la tarjeta como el número, la fecha de expiración, te pide tu clave persona y hay teléfonos que te piden por la huella o por la cara, entonces como que cada vez el tema del código va como, que va como desapareciendo, entonces creo que es súper segura comprar con Mach, con Tenpo u otras.

Entrevistador/a: **Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?** Sea cual sea la etapa o el tipo de problema.

**Entrevistada/o 7:** Eh... como que ya la verdad a estas alturas, no, no me complico la vida... Llegando al punto de que, si compro algo y no me gusta, yo sé que tendría que ir a cambiarlo al centro a una fila eterna (queja) que no voy a pillar, no sé, estacionamiento o que no pasa la micro, que tienes que ir a la fila que está por afuera primero, que es para entrar, la fila de la caja o el tiempo de buscar otra cosa en la tienda que no hay o qué sé yo que está cochino o queda poco. Entonces para evitarme todo eso, lo que hago es si no me gusta, o lo vendo, por último, lo vendo, lo vendo más, más barato nomas o lo que hago es devolverlo, pero voy muy temprano, cuando abren, si abren a las 10 o 10:30 estoy allá, aunque sea muy tedioso estar ahí para hacerla corta porque ya hacer filas para cambiar algo siento que es estúpido.

Entrevistador/a: ¿Y cuando tienes problemas en el proceso de compra qué haces? En todo sentido, falla, no llega bien el producto, problemas con la transacción, lo que te imagines. ¿qué piensas de esas cosas?

**Entrevistada/o 7:** Por ejemplo, la semana pasada estuve... En Curicó, hice una compra en Ripley, eh y hasta el día de hoy, la compra que hice que fueron unos chalecos, no me lo he puesto, porque... yo sé que va a quedar mal y cuando yo, yo me lo probé, acá, cuando llegué, me queda súper mal, entonces... no, de hecho, aún está ahí nuevo con etiqueta y sé que tengo que ir a cambiarlo. Entonces como que ahí igual me da lata tener que ir porque yo sé el sistema de reglas, que es tedioso a tener que hacer una fila, no sé...

Entrevistador/a: ¿Debes ir a Curicó si o si o lo puedes hacer en Talca?

**Entrevistada/o 7:** Eh, creo que no, creo que acá puede ser igual, pero sé que, en su peak, una fila te puede durar 40 minutos porque simplemente de 7 u 8 puntos de, de, de cajas tienes 3 o 2 personas y esas 3 están conversando, entonces como que... Incluso llegó al punto de querer vender mejor esos chalecos que tener que ir al centro, a todo... a todo ese como escándalo que hay que hacer.

Entrevistador/a: ¿Así sería como más fácil para ti?

**Entrevistada/o 7:** Prefiero eso porque último lo pongo Facebook, quizá... lo pongo un poco más caro o barato... no sé, y lo vendo en 2 o 3 días, quizás menos o incluso el mismo día y me ahorro la fila, el maltrato, me ahorro el pique que hay que hacer para el centro, el tema de buscar estacionamiento, o tener que buscar micros para ir, e igual como que hay menos micros, como que igual es fome, difícil.

Entrevistador/a: ¿Y si hubiese dificultad del problema a futuro de cualquier activo que, qué harías tú a futuro? Más o menos las mismas que te mencionaba antes, pero pensando a futuro.

**Entrevistada/o 7:** Si es que esto como que se mantuviera... Si no estuviera como el tema de las restricciones de compra y con los nuevos protocolos... como que... no sé, tampoco me lo había planteado, pero... en ese caso, no queda otra que tener que someterse, no más po, si el, se mantiene 2 o 3 años, y tener que hacer una fila para comprar un par de calcetines, por ejemplo, yo creo que no va a quedar otra que... que hacerlo.

Entrevistador/a: Y actualmente (**Pregunta 7**) **¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 7:** Eh... comprar... eh, varía según el tipo de producto, por ejemplo, si fueran unas zapatillas o ropa cosas así, presencial, aunque me haga una fila, no sé, de 1 hora, prefiero esperar esa hora, eh, por último, como ver producto ver la, la calidad más que nada, el tema de la tela, pero

si fuera como algo rápido, como te tecnología, no sé, cualquier cosa que no fuera ropa, compraría online.

**Entrevistador/a:** ¿Y a futuro cuál cree que vaya a utilizar más? ¿Por qué piensas eso?

**Entrevistada/o 7:** Eh, yo creo que online... porque creo que... esto de la pandemia, como que era si o si, necesario para las empresas más que nada, como para que ellos puedan optimizar el tema de los procesos de venta online, como que antes de la pandemia era súper malo, como que... eh, mala comunicación, malo, malo el tema de la, la transacción, eh, el tema de, de la, del stock real a tiempo era súper malo, así que creo que con esto de la pandemia como que todo se mejoró, como que ya se adaptaron a... así como al sistema online, ahora está que está un poco mejor, más, más, más fluido el tema de la... de la compra o el tema del stock en tiempo real, entonces... siento que... quizás se mejoró y podría ser quizás como una manera de decirle que comprar online sea más cómodo... Porque, eh, como, como que te llegan las cosas a la casa y eso al final depende de cada tienda, e incluso tú puedes hacer un retiro en tiendas asociadas a esa tienda donde compras, por ejemplo, si compras en Falabella también puedes ir a buscar al Tottus, por ejemplo, ahora también puedes ir al Homecenter. Si compras en París puedes ir al Easy... o al Jumbo, entonces por ahí igual está como un poco mejor. Pero... hay tiendas que, que ahora están optando por tener transportistas como poco frecuentes o nuevos, por ejemplo, me pasa y que, que mercado libre en tiendas tienen envío con la empresa Blue y Bluexpress es súper, súper rápido, a diferencia de correos de Chile o de Starken, que Starken es como lentísimo, y es súper caro también.

**Entrevistador/a:** ¿Todas empresas de reparto?

**Entrevistada/o 7:** Si po, empresas de reparto, de hecho, creo que igual el tema de la pandemia fue como un nicho para crear nuevas empresas de, de transporte, cosas así y quizás, como estuvo tan saturado el tema dio para crear nuevas empresas y quizás. Ahora he visto como, creo, nuevas empresas en Santiago que hacen transporte durante el, el mismo día, entonces como que igual el tema de comprar online. Es más cómodo, porque claro, te llega a tu casa, llega quizá ahora más rápido, quizás por el tema como... se demoran, no sé, 3 días a lo más. Además, ahora llega mucho más rápido a como era antes.

**Entrevistador/a:** **Gracias, bueno, ¿no sé si hay algo más que quiera aclarar, agregar respecto a tu experiencia de compra presencial a online comentario que quiera añadir o algún comentario que quieras añadir?**

**Entrevistada/o 7:** Algún comentario... yo creo que... que esto de la, la transición, como que tiene sus ventajas y desventajas, pero que a la vez se, se equilibran entre sí, comprar online tiene sus facilidades que puede comprar rapidísimo, tienes todo a la mano, puedes ver todo el stock. Puedes ver la variedad de producto en su... no sé, diferentes formas, colores, eh, y terminaciones, pero el contra que tienes es el tema del envío, el costó el tiempo, la mala comunicación, según él, cada tienda. Eh... Y presencialmente bueno, la desventaja del tema de las filas, el tema de la, la ineficiencia de los trabajadores que siempre están ahí como... conversando, haciendo nada, pero tienes la ventaja de que tú puedes ver el producto antes, puedes quizás tocarlo, verlo, ver cómo está hecho, si realmente vale lo que estás pagando, online no po, entonces están como compensando ambas, ambas actividades, son complemento.

**Entrevistador/a:** Muchas gracias, esta conversación será realmente valiosa para la investigación y si tiene alguna duda en cuanto esta conversación, por favor, no dude en contactarme.

**Entrevistada/o 7:** De nada, ningún problema.

## Anexo 13: Transcripción de Entrevistado 8

Entrevistador/a: Hola Entrevistada/o 8, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia a cerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

Entrevistada/o 8: Hola Tomás, si, ningún problema.

Entrevistador/a: Gracias Entrevistada/o 8, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: ¿Tienes alguna pregunta o alguna duda?

Entrevistada/o 8: Todo claro.

Entrevistador/a: Vale, gracias, bueno, para comenzar: **Pregunta 1. Cuéntame cómo hacía sus compras antes de la pandemia, cuéntame ¿cómo comprabas?**

Entrevistada/o 8: Ya mira, a mí me gusta caleta, así como comprar, siempre me ha gustado, entonces yo antes de la pandemia lo que hacía era ir a las tiendas de forma presencial porque encontraba como que era más fácil de alguna manera, porque tú ibas a la tienda. Y podía ver los productos, entonces, por ejemplo, no sé en el caso de la ropa, eh, yo encuentro que es más complicado comprar online porque no es como... ver en vivo la ropa, porque... eh, en presencial tú te podías probar, podías ver la textura de la ropa y todo eso. Y lo mismo con las cosas tecnológicas, porque compro igual hartas cosas como así tecnológicas y también era como lo mismo porque podía ver la calidad de las cosas de esa forma, pero eso, yo compraba presencial antes de la pandemia.

Entrevistador/a: Cuando tenías que ir a comprar presencial desde que decías: cómo me falta esto, quiero esto, hasta que lo compras, ¿cómo era?, ¿cómo lo hacías?

Entrevistada/o 8: Ah ya, mira yo lo que hacía no sé, por ejemplo, me falta un pantalón, yo cotizaba primero e iba a varias tiendas... y, ya... según las tiendas que recorría después, eh, ahí como que me decidía cual era como mejor calidad y veía el precio igual porque uno igual se tiene que fijar como en el rango de precios y en más caro, pero a veces es mejor que sea un poquito más caro, pero mejor calidad ¿cachai? Yo me fijo más en la calidad que en el precio, pero igual tampoco uno puede así cómo llegar y comprar lo primero que veo, uno igual tiene que ir viendo varias opciones que no se puede crear con los con la primera opción que tiene que ver.

Entrevistador/a: Pero tú no eres como una compradora impulsiva, ¿sino que como que analizas tu compra?

Entrevistada/o 8: No yo analizo las compras (ríe) o sea, igual me gusta, igual me gusta comprar, pero... pero obviamente no, así como que veo algo y lo compro altiro, no, compro más informada.

Entrevistador/a: Oye y aparte, del precio y la calidad, ¿en qué otras cosas te fijas tú cuando ibas a comprar presencial?

Entrevistada/o 8: A ver precio, la calidad, eh... también es lo que me he fijado de que, por ejemplo... es la la marca, hay algunas marcas que no son como la misma... No sé po, por ejemplo, un pantalón no es la misma medida, entonces uno no se puede como guiar por la por una talla en específico porque puede que varíe según la... según la marca. Depende, y también, por ejemplo, hay alguna marca que no sé por la ropa, son como más elásticas que otra y así. Eh... o sea, hay que fijarse en eso también y lo mismo, por ejemplo, los computadores, porque o en cosas tecnológicas a uno igual, no, por ejemplo, las distintas marcas de electrodomésticos no tienen cómo la misma... la misma calidad, el mismo tamaño y esas cosas.

Entrevistador/a: ¿Como unas más reconocidas que otra y así?

**Entrevistada/o 8:** Sí, también, y hay que fijarse en eso y también lo que uno hay que fijarse, que hay algunas cosas que vienen con garantía, por ejemplo. Un caso, ayer fui presencial a comprar ropa con mi pololo y me compré una plancha de pelo... y la plancha de pelo de lo que nos habían mostrado, que había algunas que tenían garantías y otras que no ¿cachai? Por ejemplo, la que me compró él tenía 2 años de garantía y había una que tenía por un mes, no sé, eso.

**Entrevistador/a:** ¿En este caso tu siempre como compra con garantía, al menos que sea un par de meses?

**Entrevistada/o 8:** Sí, porque igual... me han explicado que... Por ejemplo, ahora en la actualidad, a diferencia de antes de que las cosas están saliendo como más desechables, por decirlo así, porque, por ejemplo, antes las cosas eran de mejor calidad, entonces te dura más tiempo, pero ahora las cosas te duran un cierto tiempo y ya se echan a perder. Por ejemplo, te voy a dar un ejemplo que me pasó hace poco: Lo que pasa es que yo acompañé a la Cata, mi hermana, a comprar un, un horno, a Ripley, y resulta que... eh... el horno lo compramos en octubre del año pasado y el horno se echó a perder y tenía como 12 meses o 2 años de garantía... entonces duró aproximadamente 7 meses y sin usarlo, se usaba muy poco, entonces se echó a perder de la nada y ahí la Cata fue a Ripley, la acompañe y ahí con la garantía pudieron darle el respaldo y así mandarlo a arreglar. Entonces igual la garantía sirve.

**Entrevistador/a:** Bien, oye, cuando tuvieron que hacer valer la garantía y mandarla a arreglar, ¿cómo fue ese proceso? ¿Cómo funcionó todo?

**Entrevistada/o 8:** Sí Mira, por ejemplo, lo primero que hicimos fue que ya buscamos la, la... el producto en este caso y como lo habíamos comprado de forma online, porque los compramos por la página de Ripley, entonces ahí te llega, se supone al correo, la boleta y todo eso, entonces, ya buscamos la boleta por el correo y ahí la teníamos y con esa orden como de la compra, hablamos con un con jefe de allá de... e Ripley. Y en este caso, como era de Thomas, era Thomas el horno, uno tenía que dirigirse directamente a Thomas, a la sucursal de Thomas que está... para la Florida. No recuerdo muy bien la dirección, pero en verdad uno tenía que preguntar primero... si es que... eh... porque los primeros 3 meses tú vas a la tienda y ahí te lo arreglan, pero en este caso es que pasaron más de 6 meses, tienes que ir directamente a... a... en este caso la sucursal de... de que sería de Thomas, que es la marca del producto.

**Entrevistador/a:** Ah, vale, ¿cómo fue la gestión que les hicieron con el horno?

**Entrevistada/o 8:** Sí, Sí, o sea sí igual, igual, fue bueno la, la atención y es que en verdad lo hicimos porque, por ejemplo, en yo, cuando una vez fui a comprar un teléfono a Ripley el año pasado y me atendieron pésimo, horrible. O sea, tuve que retirar el producto porque lo pedí por internet, pero tenía que retirar lo allá y la atención fue un asco. Onda... así como súper... así como prepotente la persona y todo, y yo puse hasta un reclamo (rie). Pero en este caso... depende, depende, depende de la persona, igual porque hay personas que son empáticas, así como para atender.

**Entrevistador/a:** En este caso te toco esa persona bien pesada.

**Entrevistada/o 8:** Oye, ¿me podrías contar un poco más sobre esa experiencia que tuviste con el celular?

La del teléfono, ya mira, mira, lo que pasa es que yo compré, eh... un teléfono en Ripley el año pasado y la cosa es que yo lo compré por internet y este teléfono se supone que por la página te avisa cuando está listo para retirar, entonces ello y son las filas próximamente. Como que llegué a las 09:00AM y estaba de las primeras, entonces empezaron a pasar, a pasar a otras personas, ¿cachai? Ah, porque le decían, no sé po, el guardia le decía que las embarazadas tenían preferencia a pasar, pero había una mujer que se hizo pasar por embarazada y pasó no más. Entonces yo estuve esperando como alrededor de 1 hora y media en la fila ya y después yo pasé y te dan como un numerito para la atención po, y resulta que la, la mujer que estaba teniendo ahí como que uno le preguntaba algo y como que ponía cara súper fea. Y la cosa es que... eh, día antes ya había tenido otro percance con la misma mujer porque ya había ido a retirar una pelota para el cumpleaños de mi pareja el año pasado. Entonces la mujer no me dejó retirarlo a mí porque, según ella, que no estaba en mi... a mi nombre, que tenía que ir mi abuela en este caso, porque ella era la titular de la tarjeta, 'pero resulta que la Cata me había puesto como suplente a mí para ir a retirarla po y la tipa me... no me dejó retirar al final y después volví y ahí me dejó, pero después con lo del teléfono ahí puso un reclamo porque... eh, fue muy pesada (desagrado), así como que no decía ni hola, que... que, como que contestaba de mala manera y ahí después pusimos un reclamo y hablamos en este caso, con el jefe de ella y ahí no sé qué habrá pasado, en verdad, yo fui hace... como 2 días a Ripley y no estaba, no sé si la habrán echado, a lo mejor por el turno no... no, no coincidimos y no la vi.

Entrevistador/a: Vale, entiendo, oye, ¿cómo te hacen sentir estas situaciones? Que igual como incómoda con esta persona.

**Entrevistada/o 8**: Oh, en verdad, más que incómodo igual como que da impotencia igual porque se supone que sí están ahí, las personas deberían estar como capacitadas para atender al público po, entonces no deberían, así como reaccionar de mala manera... y deberían tener un trato más más grato para para el cliente porque igual es fome como que... te miran feo y que te contesten mal, entonces igual es como rabia y, y... vergüenza igual porque igual da vergüenza, así como que te respondan feo.

Entrevistador/a: Como muy antipático y no aceptar eso también. Oye, antes, cuando iba a comprar presencial lo que fuera, ¿cómo era ir a comprar?

**Entrevistada/o 8**: En verdad... antes de la pandemia era muy bueno, me encantaba ir a comprar porque uno igual se daba el tiempo, así como de, de vitrinear y, y ver las cosas, o sea, igual uno podía ir y probarse las cosas. Y ahora, por ejemplo, como estamos en pandemia uno ya no se puede probar lo... la ropa en este caso e igual uno corre el riesgo de que no te queden bien las cosas porque es distinto cuanto antes te probabas porque tenías la seguridad de que te iba a quedar bien las cosas, pero ahora iguales como latoso y porque... eh, si no te queda bien, teni que ir de nuevo a cambiarlo, y no, igual es incómodo. Antes igual, como que antes me gustaba harto ir a comprar.

Entrevistador/a: Ahora eso cambió como con todos estos problemas de la panemia.

**Entrevistada/o 8**: Sí, ahora eso cambio, como todos estos problemas de filas y además que andar con la mascarilla en la cara, es bastante incómodo; que te transpiran la cara y todo eso, y andar tomándose la temperatura, que el alcohol gel, igual es... incómodo.<sup>1</sup>

Entrevistador/a: ¿Vitrineabas harto cuando se podía ir normalmente? ¿Qué hacías?

**Entrevistada/o 8**: No, si, igual, igual me daba el tiempo de ir, me gustaba mucho. ¡No! iba harto yo creo que no sé po, si necesitaba comprar algo, yo iba yo creo que iba mínimo a unas 3 tienda y ahí después veía en cuál de las 3, en cuál de las 3 compraba, pero era más entretenido porque igual uno como que se aseguraba de que iba a comprar algo y que te iba a gustar porque ahora es difícil igual comprar, así como presencial.

Entrevistador/a: ¿Oye y cuando iba a comprar antes ibas sola o igual acompañada?

**Entrevistada/o 8**: No, mira cuando antes de la pandemia, con mi pareja íbamos harto, nos gustaba mucho ir y no se ahora igual, ahora vamos, pero por esto del coronavirus igual es difícil salir mucho porque uno no se quiere contagiar tampoco. Entonces tratamos de, por ejemplo, si hay mucha fila en una tienda, no entramos porque igual da como miedo, pero antes de la pandemia sí, íbamos vamos harto también me gustaba ir a comer y todo eso, igual era más entretenido. Y con mi papá también que nos gusta harto salir. A mi papá le encanta comprar también y como que también se da el tiempo de, por ejemplo, no va a la primera tienda y compra al tiro, sino que también se da el tiempo de, de buscar... las cosas.

Entrevistador/a: Bueno, me decías que cotizabas o vitrineabas tienda por tienda, ¿no lo hacías también por internet o siempre lo hacías presencial?

**Entrevistada/o 8**: Y es que por internet han ahora, por ejemplo, desde que empezó como la pandemia igual me igual como que haya empezado a comprar más, así como por las páginas y todo porque, por ejemplo, hace un tiempo, eh... fueron unos... unos descuentos que hicieron por uno por 1 o 2 días no me acuerdo, pero, eh, por la página web tratan de tirar más verdad que... en las tiendas presenciales, entonces no sé po, por ejemplo, una no sea una chaqueta que costaba 40 Lucas y así en precio normal por internet, así con la tarjeta, te salía a mitad de precio, entonces... igual, nosotros... aprovechamos esa oferta cuando se puede comprar. Al... comprar, compramos harto en Ripley nosotros porque tenemos la tarjeta, entonces es como más fácil. Y además, tira más ofertas y todo eso.

Entrevistador/a: O sea, igual sueles buscar ofertas, ¿cómo qué te importa harto eso?

**Entrevistada/o 8**: No y además que Google, en Google no sé si te has dado cuenta, pero por ejemplo uno está hablando de que quiere comprar, no sé, un pantalón y te empiezan a salir como muchas ofertas... así de una. A mí me ha pasado que por ejemplo estoy, no sé viendo así y me sale una publicidad de la página de Ripley que está con descuento tal cosa. Entonces... es como el enganche ahí para irte directamente a la página y comprar por... porque por la página te hacen descuento, en cambio presencial no siempre hay ofertas.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias. Me gustaría preguntarte también si **(Pregunta 2) Ahora, ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?**

**Entrevistada/o 8**: Complicado (ríe) porque nunca había, así como comprado online po, uno estaba como ya acostumbrada a comprar... así como ir a la tienda y chao no más po, pero ahora es igual era todo un proceso de aprender... porque no sabes cómo se paga... y todo eso, entonces

igual es difícil, o sea, fue difícil para mí. Ahí tuve que pedir ayuda porque, por ejemplo, la Cata es más avanzada que yo, ella compra hace años como en... online, entonces a ella, era como a la que le pedía ayuda de cómo se pagaba... como el proceso, por ejemplo, de la entrega que te llegaba aquí a la casa o tenías que ir a retirar y todo eso.

**Entrevistador/a:** Muy bien y cuando compras online normalmente, ¿te ayudas con alguien más o igual lo haces sola?

**Entrevistada/o 8:** O sea, igual, igual me ayudo con mi papá porque, eh, con mi papá... estamos vendiendo, así como cosas, por ejemplo, yo vendo maquillaje en mi tienda y vendo cosas así como de ejercicio, entonces yo empecé a comprar por páginas, así como de distribuidores de maquillaje y atienden así como por página web solamente, entonces yo tuve que igual preguntar cómo se pagaba y todo, pero igual no es como tan difícil... Ahora lo hago sola, eso, pero lo de Mercado Libre porque compramos mucho en Mercado Libre, ahí tuve que pedirle ayuda a mi papá, pero es super buena esa página web... Mercado Libre.

**Entrevistador/a:** ¿Y, cómo funciona la página y las distribuidoras? ¿De qué se trata? Más o menos.

**Entrevistada/o 8:** Mira, por ejemplo, la distribuidora de maquillaje que yo compro, ya, ingresas a la página web y te salen... y te sale un carrito, es igual que como lo demás, pero la diferencia es que acá, por ejemplo, te sale el precio por el precio por mayor, por ejemplo, de 12 o de varias cosas, entonces uno tiene que ir seleccionando los productos y los va agregando al carrito. Ahí y después tú tienes que ingresar tus datos, que en este caso es tu nombre, tu rut, tu dirección y ahí te da la opción de que envío quieres, por ejemplo, no sé... retirar en Starken o que te llegue a tu casa. Yo siempre elijo que me llegue a mi casa porque me da una lata ir a Starken y tener que hacer la fila, entonces ya después te da el proceso de pago que en este caso te da la opción de pagar por WebPay, que en este caso se puede hacer, eh... que, con la misma tarjeta de coordenadas de la CuentaRut o con otras tarjetas que esté ahí, pero en este caso también te da el... la otra opción que es transferir, manualmente por la aplicación del Banco Estado, que así lo hago yo, así que yo transfiero, eh... con el Rut que sale ahí de la empresa y tú le mandas el comprobante al correo y ahí después ellos te manda el comprobante a tu correo de la orden del número de serie que en este caso tú lo ingresas en Starken y tú lo ingresas y ahí, y te dice por ejemplo, primero se recepciona por, en este caso la sucursal, después te dicen en tránsito y ahí después te dice que viene en camino a tu domicilio y ahí se demora como 3 días aproximadamente en llegar.

**Entrevistador/a:** ¿Es rápido para ti eso?

**Entrevistada/o 8:** Sí igual, yo encuentro que es rápido. Eso sí, a mí me pasó... He tenido buena experiencia con... Con eso porque hay algunas algunas veces que se demora, no sé, yo compro el viernes y ya el lunes ya está en mi casa porque igual el sábado y el domingo, no... No atienden, entonces igual es rápido que te llegue el lunes, así como a primera hora, pero igual hay casos que se demoran mucho así porque igual hay como retraso por eso de la página, como que hay mucha demanda de envío, entonces igual se demora. ¡Ah! Y, y lo otro que en Mercado Libre se demora 2 días es demasiado rápido (satisfacción). Muy, muy rápido. Así, por ejemplo, no sé, yo... con mi papá compramos el lunes y ya el martes o miércoles ya está en mi casa, si llega muy rápido. Y lo bueno es que, si no te llega el producto en los días, tú puedes hacer un reclamo y te devuelven la plata.

**Entrevistador/a:** ¿Alguna vez has tenido que hacer eso?

**Entrevistada/o 8:** Sí.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal haciendo esa experiencia?

**Entrevistada/o 8:** Mira, por ejemplo, para Navidad creo que fue... que mi papá compró, creo que compró unos perfumes o algo para mi mamá... que era como para un regalo para ella y la cosa es que... lo, como era Navidad, obvio que la demanda era mucha y se iba a demorar mucho. Entonces llegaron todas las cosas que pedimos... que pedimos, menos ese perfume, entonces la cosa es que hicimos el reclamo y ya como a los 4 días se demoró en devolver la plata. Igual no se demoró tanto encuentro, igual te dan como 7 días hábiles para que te devuelvan la plata, pero se demoró menos de la semana. En devolver la plata, o sea que igual Mercado Libre como más seguro porque hay, hay otras páginas que igual da como cosa comprar.

**Entrevistador/a:** Bueno me dices que confías con en mercado libre, ¿pero en qué tipo de páginas, como que entrar y ahí no te da confianza?

**Entrevistada/o 8:** Yo creo que... bueno que... aunque suene feo igual como que en Ripley ya a veces tiene como demasiado retraso en las... en las cosas, por ejemplo, la otra vez compramos un sillón nosotros y se demoró un mes y medio en llegar a mi casa, igual es como mucho. Ahí hicimos el medio reclamo si porque estábamos sin sillón porque se supone que iba a llegar luego y no llegó.

Igual la otra página que no me da confianza es Aliexpress, o sea, igual he comprado, pero, por ejemplo, yo compré un rodillo facial del año pasado y todavía no me llega. Ya han pasado cómo se seis meses y nada (ríe).

Entrevistador/a: ¿Y, qué hiciste?

**Entrevistada/o 8:** No, nada po, reclamé, pero parece que mi papá le devolvieron la plata, igual eran como 4000 pesos o menos pero igual son 4 lucas. Y Wish es muy problemática esa página, nunca compres ahí porque mi papá compro, compro algo así y le llegó algo totalmente diferente. No sé, por ejemplo, compras una olla y es una olla chiquitita, te llega otra cosa nada que ver.

Entrevistador/a: ¿Y, ¿qué hicieron ahí? ¿Lo devolvieron o qué?

**Entrevistada/o 8:** Hicimos el reclamo y le devolvieron la plata, pero al final no se devuelven las cosas. O sea, te devuelven el dinero y no es necesario que... como que no te hacen devolverlo, porque como fue error de ellos y, y te dan como cupones y cosas ahí te dan hartos cupones, como para compensar un poco e igual es que en esas páginas, por ejemplo, Aliexpress y Wish como son, así como del extranjero, de China, se demoran hasta en enviar las cosas igual. Hay veces que, por ejemplo, yo compro una brocha de maquillaje y se demoraron, no sé, te dan un mes y medio para que te las mande y se demoró 2 semanas, pero hay veces que se demora meses y otras que no llega po (ríe)

Entrevistador/a: ¿Igual es como incierto?

**Entrevistada/o 8:** Sí, eso mismo, es como que no sabes bien.

Entrevistador/a: ¿Oye y, ¿cómo fue la reacción de ustedes cuando vieron que la olla no era lo que esperaban? ¿qué pensaron que hiciera?

**Entrevistada/o 8:** No, fue muy chistoso (ríe) y nos pasa algo, algo muy parecido también con un reloj, porque resulta que mi papá compró un reloj y eran... se veía un reloj, así como súper bacán, pero era un reloj muy chiquito, era como para niño, estaba que era para él y nos dio mucha risa. En verdad más que rabia no dio risa porque igual es gracioso po, para que te llegue algo, algo miniatura se supone que era algo bacán así, igual me dio risa, pero con Wish siempre pasa eso, así como que tienen problemas con... con, yo creo que debe ser algo como con el problema en informar en la página porque uno quizás puede ver el producto, así como en la foto y después te llega a otra cosa, entonces eso...

Entrevistador/a: Si igual es verdad eso, porque los tamaños y no los colocan y al final uno se confía.

**Entrevistada/o 8:** Sí, eso deberían poner las medidas.

Entrevistador/a: Oye, y al final, por ejemplo, ¿cómo se decidieron por comprar online? ¿Por qué elegiste comprar online? porque igual se podía ir presencial algunas veces.

**Entrevistada/o 8:** Mira, yo creo que más que nada, por cuidado y por ahora por, por comodidad, porque en verdad antes era más fácil, pero ahora con la pandemia es complicado ir al Centro porque igual está el virus, está el virus, te puedes contagiar también lo otro que la locomoción es un cacho tomarla, por ejemplo, tú después de las 19:00 es imposible venirte a tu casa. Yo con mi mamá, una vez tuvimos alrededor de 2 horas esperando colectivo porque no pasaba nada. Y yo creo que más que nada online, porque igual no ha sido una mala experiencia porque... igual como te digo, por ejemplo, en Mercado Libre y en estas páginas se ha demorado muy poco en llegar, entonces no es como el riesgo de que tengas que ir a retirar las cosas y además, que puedes pagar así como con la tarjeta, evitando el efectivo porque ahora, como es físico igual hay que tratar de evitar el contacto, así como de la plata y todo eso por lo del, de la pandemia, no sé, yo creo que más que nada por comodidad.

Entrevistador/a: Aparte que igual a ustedes cuando han tenido problemas como que le han devuelto a la plata o los compensan y se lo toman con humor.

**Entrevistada/o 8:** Eso es lo otro, que igual no es mala la atención, no está mal la detención, uno no tiene que lidiar con, con que, o sea en presencial, como que te miran feo que te respondan, entonces mejor, así como online.

Entrevistador/a: ¿Para ti qué tanto afecto el tema del COVID-19 al tener que comprar online? Fue como muy decisivo, ¿o igual hubieses comprado online sin pandemia?

**Entrevistada/o 8:** O sea, es que igual, eh... mi papá había comprado antes online, entonces... como que igual, fue como un paso porque como ya estaba acostumbrada, así como a comprar presencialmente, era un proceso igual. Cómo aprender a... a comprar online porque no es así, como que tú aprendas de un día para otro como se compra, porque igual es un proceso, así como de cómo se paga e informarse también cómo se entrega, también hay que fijarse harto en... en, en las medidas y todo porque igual si te queda mal vas a tener que ir igual a cambiarlo y hacer el reclamo y todo, pero igual fue como complicado.

Entrevistador/a: ¿Te demoraste mucho en aprender a comprar online o igual te acostumbraste rápido?

**Entrevistada/o 8:** O sea, los, primeros, las las primeras veces obviamente que cuesta, pero ya cuando... ya llevas más de 3 o 4 veces comprando igual como que ya después es costumbre, es como más fácil. Igual al principio uno tiene que preguntar y todo porque para pagar y todo eso, pero al principio fue difícil y ahí después, a medida que uno va comprando, se va como acostumbrando a cómo, a cómo es el proceso.

Entrevistador/a: **Pregunta 3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?** Por ej, Celular, Tablet, Computador.

**Entrevistada/o 8:** Ah ya, sí mira, eh, por ejemplo, por mercado libre yo uso el teléfono porque, eh, tú vas a Play Store y puedes descargar la aplicación directamente y ahí buscar todo. Y también... no más que nada... en verdad más que nada en el teléfono y el computador, igual el computador en es como... eh, se ven mejor las cosas ahí porque el celular es más chico, como que uno tiene que andar acercándolo más y todo, pero igual uso más el teléfono para comprar en MercadoLibre y esas páginas, el teléfono y el computador.

Entrevistador/a: ¿Y, ¿cómo es para ti utilizar estos? Su teléfono, el computador

**Entrevistada/o 8:** Bueno si a mi igual, igual me gusta harto en verdad y al principio de la pandemia como que me volví, así como una adicta al teléfono, onda, no lo soltaba, pero ahí con el tiempo uno se va dando cuenta que todo en exceso es malo, así que igual como que evito usarlo todo el tiempo, igual uno tiene que descansar la vista y todo eso, pero sí me gusta usar el, el teléfono y sobre todo como para. Me gusta harto, así como ver en Instagram... ropa y cosas así, porque ahora como que estoy comprando, así como por Instagram también igual compra, así como a pymes y esas tiendas.

Entrevistador/a: ¿Oye, ¿cómo es comprar por Instagram o a las pymes?

**Entrevistada/o 8:** Mira igual me gusta esto porque por ejemplo las pymes tienen cosas que no están en las tiendas, no sé po, cosas hecha a mano es como un regalo más original, igual porque por ejemplo, la ropa igual, no es igual a la de las tiendas porque no es así como que haya mucha ropa igual, entonces... igual es bacán y yo por ejemplo lo que compró, así como por Instagram, aparte de la ropa, por ejemplo a mis dos hermanos ahora por su cumpleaños les mandé hacer unas galletas personalizadas, entonces igual es como un regalo así como más bonito, que comprar algo así como... es más único.

Entrevistador/a: ¿Cómo ha sido la experiencia de comprarle a las tiendas en Instagram?

**Entrevistada/o 8:** Mira igual es como más cómodo porque, por ejemplo, eh, te lo vienen a dejar la casa, entonces uno no tiene que andar, así como... es más comodidad, igual porque te lo vengán a dejar a tu casa igual al principio. Obviamente que, si uno no había referencias de, de personas, así como que le hayan comprado, o sea, así como comprar porque puede decir unos tipos te pueden joder igual hay gente que hace eso, entonces igual yo me, me doy cuenta, por ejemplo, no sé por mí misma tienda yo vendo por Instagram. Y yo tengo muchas referencias y ya que me has comprado, entonces yo voy, así como poniéndole la historia así para la gente igual de confianza comprar porque igual. obviamente a cualquier persona le daría como miedo depositarle a alguien que no conoce.

Entrevistador/a: ¿Nunca has tenido un problema de este tipo?

**Entrevistada/o 8:** No, o sea, nunca, nunca he tenido como un problema así, pero en mi caso con los clientes igual hay varias que me dicen, así como que les da cosa depositar y todo eso, pero, pero van va en cada persona, porque igual uno está poniendo que es real, que vende y todo.

Entrevistador/a: Al final igual hay que arriesgarse un poco. ¿Oye y para para para socializar qué utilizas, el celular o el computador también?

**Entrevistada/o 8:** Sí, igual, por lo que más hablo, más que WhatsApp hablo más por Instagram con mis amigos y todos, porque ahora está eso es así como de matarse mm así por Instagram compartir historias, mandar fotos. El Facebook como que ya no lo uso mucho, así como una vez a lo lejos, como que Facebook antes era el boom así de toda la gente hace unos 10 años atrás y ahora no, ahora el Instagram. El WhatsApp igual lo ocupó harto porque igual tengo un grupo con mi familia y nos mandamos cosas por ahí, pero yo creo que más que nada del Instagram, la primera que usó después WhatsApp y después Facebook.

Entrevistador/a: ¿Más que todo porque tú sabes que es como lo que más está pegando?

**Entrevistada/o 8:** O sea, es que igual ahora, como que... eh, eso como de mandarse memes y todo como que está de moda, así como etiquetar en cosas. A mí me gusta eso. Y, además, no sé si te has dado cuenta, pero por ejemplo, si ocurre algo así... como que se visualiza mucho en Instagram, así como que lo difunden porque está como, no sé po, por ejemplo, ocurre algo así, una justicia



así, y lo difunden y se hace viral, todo lo comparten en su historia, se lo mandan a sus amigos, rápido para informarse de cualquier cosa.

Entrevistador/a: Y volviendo con el tema de las compras, cuando entras a una página a navegar o una aplicación, ¿cómo es usarlas?

**Entrevistada/o 8:** Igual hay veces que, por ejemplo, es complicado porque no sé si te has dado cuenta, pero se dividen como por secciones, hay veces que uno no se mete a la sección, no sé, por ejemplo, de mujer y se está buscando algo en específico, pero se tiene que dar la lata de buscar página por página, entonces igual es como, no sé, por ejemplo, parcas, en parcas y tú quieres una parca en específica y no sea hay 10 pestañas, 10 páginas abajo. Entonces uno se tiene que dar la lata de buscar una, dos, así en varias. Además, que igual las fotos no son lo mismo, no es lo mismo verlo, tocarlo que... así como a las fotos.

Entrevistador/a: Se pierde eso de como de la textura, de probarlo.

**Entrevistada/o 8:** Sí, todo eso porque, por ejemplo, no hace la misma ropa como te decía, no, toda la ropa es como la misma medida, puede ser una talla S, pero hay veces que la talla es más grande y equivale como a una talla M. Como que varía la talla, entonces igual es complicado.

Entrevistador/a: Es lo que tú me decías con el tema de la marca, varía con eso.

**Entrevistada/o 8:** Si es que hay marcas que varían las, las tallas po, por ejemplo, no sé po, hay una, talla S, pero equivale como una talla 16 algo así. Y hay alguna marca que tienen tallas talla 16, Hay otra que tiene talla XS, hay otra que no la tiene y así.

Entrevistador/a: ¿Oye, ¿qué pasa? Y tú, como que hay en estas diferencias porque igual a veces, uno no se puede confiar al comprársela.

**Entrevistada/o 8:** Sí, eso el tema que uno se puede confiar de que uno está ya nose 38 de Jeans, pero que... Resulta que la 38 era muy chica o era muy grande, entonces iguales tema porque igual es complicado. A mí me cuesta mucho encontrar ropa, por lo mismo, por la variación de tallas.

Entrevistador/a: ¿Y, por eso mismo como que también no te da mucha confianza comprar ropa online?

**Entrevistada/o 8:** O sea, mira la ropa, me la compro más que nada como en Instagram porque en Instagram igual lo que me he dado cuenta, por ejemplo, las páginas de Ripley te suben la foto, pero no se dan el tiempo de mostrarte la prenda, así como por video ¿cachai? o de... de mostrar como muchas fotos así de la prenda, en cambio, en Instagram no sé po, por ejemplo, me compré una polera y la pymes de Instagram, en este caso se da el tiempo de grabar la prenda en mostrártela, así como con mucho detalle. Y... por ejemplo, la persona hasta se la puede probar entonces. Igual como que ahí una visualiza cómo se vería en uno... la ropa, te da como una idea más más certera de cómo te puede quedar.

Entrevistador/a: **Pregunta 4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?** ¿cómo te preparas para hacer las compras en comparación a ir presencial?

**Entrevistada/o 8:** Cómo me preparo... a ver, en presencial, por ejemplo, era un tema porque no tiene que fijarse en la en el dinero también, como llevar la idea de que va a comprar, en este caso yo... lo que hago como para comprar online me fijo en que, qué es lo que voy a buscar primero y me voy específicamente a la sección y ahí como que empiezo a buscar a buscar, pero no era así como una preparación tan... así como tan larga, como cuando uno va a presencial porque igual presencial uno tiene que fijarse en todo e igual es riesgo también de comprar presencial porque se tiene que dar el tiempo de andar con las mochilas, por ejemplo, yo ando con la mochila adelante cuando salgo, porque... hay mucha delincuencia y todo eso, en cambio online no te pasa, es más fácil.

Entrevistador/a: Denante me nombrabas el tema de la locomoción, ¿igual a veces te echa para atrás para ir a comprar presencial?

**Entrevistada/o 8:** Sí, eso igual me da... yo pienso, por ejemplo, ahora la pandemia evito ir y por lo mismo, porque si uno va al centro, tiene que ir temprano para evitar, así como encontrarse con mucha gente y lo otro es que tiene que volver antes de las 20:00 porque los tacos y todo eso... no, es horrible, si esa vez yo me acuerdo de que salí con mi mamá a las 18:00 y las 20:00 todavía no volvíamos porque no encontramos ningún colectivo y caminamos como a 7 cuadras y no encontramos nada, igual es complicado.

Entrevistador/a: ¿Para ustedes cómo fue eso que les pasó?

**Entrevistada/o 8:** Sí, sí, nosotros íbamos así, muy felices porque ya habíamos comprado todo, nos habíamos desocupado temprano si habíamos ido a las 16:00 y a las 18:00 ya estábamos tomando colectivo y nosotros, eh, estuvimos como media hora en las 11 oriente esperando y llegamos a la, a la uno Oriente, casi llegando a la Plaza de Armas, casi llegando ahí, todo por tomar colectivo porque no encontramos nada, igual estresante da, da cómo

la lata y caminaba y caminaba por un colectivo y todos lleno, así como repleto y lo peor es que para mi casa pasan dos colectivos, así que nos dejan cerca.

Entrevistador/a: A igual es complicado en ese sentido, muy poca locomoción. ¿Y, cómo fue el cambio de, a ti que te gusta tanto ir a comprar presencial, tener que comprar online sí o sí?

**Entrevistada/o 8:** Igual es fome, es que en verdad no es solo comprar lo que cambió porque en verdad cambió todo, o sea, aparte de comprar que uno no puede hacer su vida normal ahora, entonces igual es como fome, igual como que no fue así como, eh, igual fue un cambio, pero igual no fue tan, así como para peor, porque igual es como más cómodo comprar online, entonces... igual, igual no fue un cambio así como malo, no fue del todo malo.

Entrevistador/a: Costó al principio, pero lo hiciste

**Entrevistada/o 8:** Claro, al final se logró, sí. Sí, eso más que nada, porque en verdad no cambio solo eso. O sea que igual uno ahora ya no puede juntarse con gente y todo eso igual es fome.

Entrevistador/a: No se puede salir a comprar entre tantos.

Sí, eso es lo malo también que ahora uno no puede ir con un acompañante, porque también hay un aforo reducido en la tienda y hay veces... uno tiene que entrar solo, de a una pura persona. Es otra cosa también que se me había olvidado decir, que ahora es más limitado.

Entrevistador/a: ¿Y qué piensas de eso? Ya que me decías que ibas con tu papá, con tu pololo, lo cual debe ser distinto a ir sola.

**Entrevistada/o 8:** Con mi pololo nos ha pasado mucho que vamos a... al Mall, aquí al Mall Plaza. Que lo acompañe a vacunarse y resulta que pasamos... y íbamos a pasar a comprar unas zapatillas y la cosa es que en el segundo piso del Mall nos dicen de que tiene que entrar solo una persona. Entonces igual da lata que entre una pura persona y el otro se quede esperando afuera, entonces... e igual es fome porque, por ejemplo, en mi caso vamos juntos, pero igual yo compro, no es como que vaya a puro mirar si igual uno va a comprar, pero entonces iguales es fome eso de que uno tenga que andar como uno esperando y el otro entrando, esa es la lata.

Entrevistador/a: ¿Igual ustedes se preguntan las opiniones y esas cosas?

**Entrevistada/o 8:** ¡Sí! Mi pololo igual le da rabia porque a parte de esa tienda habíamos ido a otra y nos dijeron lo mismo, y fue como ya no importa, no entremos ninguno porque igual da lata que el otro se quede esperando afuera, solo.

Entrevistador/a: Aparte que por algo van juntos y no vas sola.

**Entrevistada/o 8:** Si po, es que, por ejemplo, uno va a ver algo y la otra persona también tiene que comprar algo, entonces... eh, te acompañan, así como para ir los dos y que el otro igual te ayude, pero igual es fome cuando no se puede entrar de a 2 personas, además que uno igual se retrasa esperando el otro y después esperar que entre el otro, te jode el panorama en cierto sentido.

Entrevistador/a: Denante también me comentas que te salían como esta oferta inesperada cuando se habla de ciertas cosas, ¿qué piensas al respecto de eso?

**Entrevistada/o 8:** Sí, no sé (ríe), siempre me pasa esto que por ejemplo estoy aquí hablando con mi pololo por llamada, estamos conversando de que, oye, mira, sabes que yo me quería comprar tal cosa o mira, sabes que yo veo un pantalón así y después de la nada me salen anuncios de todo esto. Me meto a Instagram y me salen muchas publicaciones de eso. Me pasó también, por ejemplo, que me iba a hacer algo en el pelo y le estaba diciendo a él de que me va a hacer algo en el pelo y me empezaron a salir puros perfiles, así como de peluquería en Instagram yo quedé, así como ¿qué onda?

Entrevistador/a: ¿Cuándo te pasa eso qué haces?

**Entrevistada/o 8:** No igual a uno le sirve para mirar un poco (ríe), pero igual da como, da como cosa, así como que te está escuchando el celular y no es sólo por Instagram que también me salen publicidad, también me salen en Google, en Facebook, así como anuncios en páginas

Entrevistador/a: ¿A veces te llegan correos también?

**Entrevistada/o 8:** Sí, también me pasa que me llegan correos, por ejemplo, no sea en Mercado Libre. Estoy viendo... el otro día me compré un cepillo que está de moda, ahora que es tres en uno que te alisa y te seca y te peina el pelo. Uno como rosad, y... y ya, la cosa es que yo me lo iba, lo empecé a mirar, así como en, eh, en... en Instagram porque en Instagram lo vendía una niña y después en Mercado Libre me estaban llegando correos y notificaciones de que estaba en oferta el cepillo (ríe) el mismo. Y por ej, pasa que, por ejemplo, si llevai, creo, tres o más cepillos te sale el envío gratis, entonces como que te hacen el enganche para que lo compre porque sale el envío gratis, te lo ahorras.

Entrevistador/a: Porque igual a veces los envíos son caros.

Sí los, los envíos a veces no sé, por ejemplo, si compras un sillón o un refrigerador en Ripley te sale como 15 lucas el envío o a veces más o en Starken, por ejemplo, a mí me sale una cajita

chiquitita 5500 pesos (disconformidad)... Igual son caros. A veces no es tan grande o costoso el producto e igual sale caro.

Entrevistador/a: ¿Y respecto a los medios de pago, cuáles usas tú? **(Pregunta 5) ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?**

**Entrevistada/o 8:** Si mira, WebPay y también ocupó hartito el Banco Estado, la banca en línea del Banco Estado, esa es como la que estoy usando más porque igual es como latoso, eh, el proceso de ir a una caja vecina y pagar, así como presencial, entonces mejor... así cómo transferir así en, en el banco. Y la otra que también uso hartito con mi Papá, eh, pagamos con la tarjeta, pero con la clave coordenadas. Bueno, mi papá con la de él yo le transfiero la plata porque en este caso a mí se me perdió la tarjeta, la clave de coordenadas, e igual es latoso ir al banco y hacer la fila entonces... Pero compro hartito, así como con el banco, con la banca en línea, es más fácil.

Entrevistador/a: ¿Cómo es comprar con eso? ¿cómo se usa?

**Entrevistada/o 8:** Igual, igual es bacán, porque, por ejemplo, eh, ahí te sale el saldo y todo, y te dice abajo transferir y, por ejemplo, si tienes a tus contactos asociado de los de WhatsApp te sale automáticamente, así como el, el perfil de BancoEstado de ellos y te da la opción así de transferirle al tiro y ahí tú pones tu clave, en este caso que es la clave by pass. Y ahí es súper fácil, pones el monto y ahí los datos, en este caso te pide el nombre y te pide el correo. En este caso no es obligatorio, pero igual opcional y es bueno. Y ahí después haces el proceso y te pide la clave y no es como tan complicado.

Entrevistador/a: E igual te da como esas facilidades de los contactos y los datos.

**Entrevistada/o 8:** Sí, y... No, lo único que te pide si tiene este caso no tiene los datos es el rut no más, y ahí ellos te mandan su nombre y su correo y automáticamente, por ejemplo, en mi caso sí, a mí una clienta me transfiere, a mí me llega el, eh, a mí me llega el comprobante al correo, que es como un respaldo y ahí también te da la opción de compartir el comprobante de la otra persona antes que salga como un pantallazo de la... del vócher en este caso y ahí se lo pueden mandar así te da la opción al tiro de mandarlo a WhatsApp o al Instagram, igual es fácil (conformidad).

Entrevistador/a: En ese sentido te ayuda como a concretar bien las compras.

**Entrevistada/o 8:** Claro, sí.

Entrevistador/a: ¿Y qué opinas de pagar así, online con esos medios de pago? ¿Muy diferente a comprar algo de forma presencial?

**Entrevistada/o 8:** No... no, pero igual es más fácil, encuentro yo, a mí me facilita más pagar con, con CuentaRut, así como que, con plata, da como lata porque, por ejemplo, no tienes el riesgo, así como de que te vayan a robar la plata, es más fácil.

Entrevistador/a: Hay más seguridad al pagar online.

**Entrevistada/o 8:** Claro, sí, y además que ahora están saliendo también esa, esas tarjetas como con un chip y haces como contacto y nada más, no es así como tan complicado como que ahora está saliendo más facilidades con eso.

Entrevistador/a: ¿Cómo encuentras eso?

**Entrevistada/o 8:** Eh, sí, igual lo encuentro bueno es como más, no es como estar latoso como el otro sistema que había antes que había que andar con la plata y todo el tema y además que, por ejemplo, yo trato de evitar el efectivo por lo mismo que es como sucia la plata y lo otro que también que corre el riesgo de que puedan sacar la billetera y perderlo todo, entonces igual es riesgo y hay filas, y lo otro que ir al Banco también es lata. A mí me, a mí me, por ejemplo, me pagaron una beca y esa beca, lo malo es que no me la mandaban a la cuenta y tenía que ir presencial a cobrarla y hacerla ahí, no me gustaba.

Entrevistador/a: Si me imagino, porque como que hay fila para todo, para el cajero, para comprar, para entrar en la tienda. ¿Oye y tú no utilizas estas tarjetas virtuales? Mach, Tenpo, por ejemplo.

**Entrevistada/o 8:** Mira, yo había tratado de sacar la Mach, pero no me daba, así como el tiempo de sacarla, por eso no la usado, pero me han dicho que es super buena porque se supone que tú invitas, le mandas un código a tu amigo y te dan como lucas por eso y además que también puede pagar con esa tarjeta, entonces iguales como fácil, dicen. Hay varios amigos de la usan y me han dicho que han comprado con esa tarjeta e igual, me gustaría intentarlo, pero no tenía, no me daba, así como el tiempo de ver de verdad cómo se hace.

Entrevistador/a: Igual estás como acostumbrada a tus tarjetas o la de tu Papá

**Entrevistada/o 8:** Sí, estoy más acostumbrada también a lo de a lo que te dije a la aplicación del BancoEstado, eso sí igual la aplicación es fácil y todo, pero el único problema que tiene que a veces se cae y mucho, estoy de lo más bien y quiero transferir y nada y no te conecta la aplicación. Entonces igual es fome.

Entrevistador/a: ¿Te ha pasado alguna vez? ¿cómo fue?

**Entrevistada/o 8:** Una vez le quería una vez le quería transferir a una niña y no podía porque se había caído la banca, ahí les tuve que decir a ella verificó que era verdad y ahí después tuve que esperar a que, aunque se arreglara el problema, igual no se demora mucho en arreglarlo, pero igual es fome, te jode el proceso.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?**

**Entrevistada/o 8:** Yo creo que ya me acostumbré, yo creo que ya de tantas veces que he comprado, así como que ya o es así como que me cueste ni nada al principio, obviamente que sí, pero ahora ya no, es que ya igual van a hacer como 2 años de que empezó la pandemia e igual en 2 años como que uno ya tiene la costumbre de, y uno ya está como con ese ritmo de comprar online, de estar encerrado. Yo creo que más que nada después va a ser difícil acostumbrarse a comprar presencial, porque uno ya está con esa facilidad de comprar online y hacer la vida de nuevo normal, porque uno ya está acostumbrado a usar mascarillas, a estar aquí en la casa. Entonces va a ser como todo un proceso, después acostumbrarse a hacer la vida, así como sin eso y va a ser raro andar sin mascarilla (ríe).

**Entrevistador/a:** Y, cuando te surgen estos problemas o dificultades, ¿qué haces tú? Independiente de la página donde compres.

**Entrevistada/o 8:** No yo creo que lo que hago es... tratar obviamente de nuevo, así como lo otro que también hago, no sé po, reinicié el, la página o cierro todas las pestañas y después vuelve a entrar y si no, y si veo que no resulta intento... deajo un rato y ahí después intento de nuevo, pero no, pero no me ha pasado, así como que se caiga igual. Hay veces que, por ejemplo, cuando tiran las ofertas y en las tiendas no me acuerdo cual era lo que hace unos meses que hubo que... eran unos días de descuento...

**Entrevistador/a:** Ah, los Cyberday, Blackfriday recuerdo.

**Entrevistada/o 8:** Eso sí, todas esas cosas, ahí las páginas se colapsan y teni cola y te sale incluso como que teni cola para comprar online po (ríe).

**Entrevistador/a:** Haces una fila online.

**Entrevistada/o 8:** Si (ríe) Entonces ahí como que la página ahí es como la, eh, el, el momento en que ha pasado eso, que se cae la página, pero es por es por algo así, pero obviamente que se va a caer si están 1000 personas comprando o más, millones de personas comprando al mismo tiempo, entonces obvio que la página se va a echar a perder.

**Entrevistador/a:** ¿Y, ¿qué piensas cuando tienes que hacer una fila online?

**Entrevistada/o 8:** Igual es raro y da lata. Ahora mismo me pasó, por ejemplo, que no hay cachado que ahora están pidiendo pases de movilidad para todo, y hay que tener la clave única y yo no la tengo, entonces tengo que... ir presencial o meterme al Registro Civil y solicitar la, pero yo he tratado y no se puede, no hay cupo, tienes que volver al día siguiente porque no hay, ya no hay más.

**Entrevistador/a:** Y al ir Registro Civil presencial está lleno.

**Entrevistada/o 8:** No... igual da lata ir.

**Entrevistador/a:** Si en el futuro tuvieses como más dificultades o problemas de cualquier tipo. ¿Qué harías tú? Por ejemplo, si tienes problemas al comprar con el dinero, en los tiempos de espera, reparto u otros, ¿Qué harías tú en este caso?

**Entrevistada/o 8:** Si tengo problema con la compra online o algo así, ya, eh, ya qué quería, yo creo que lo que lo que he hecho hasta ahora, por ejemplo, de reclamar, así como en la página y ya después, si no veo, así como solución en una semana volverá a hacerlo ya y esperar unos días y si no hay tener que ir obligadamente a... así como presencial y hacer el reclamo, pero a mí en mi caso, no me ha pasado eso de que, por ejemplo, no me den solución, me ha pasado que yo encuentro que se demoran menos online en darte solución que presencial igual presencial como que la atención es mala.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué crees tú que pasa eso?

**Entrevistada/o 8:** No sé, es que, yo creo que es que online, por ejemplo, yo creo que la gente, así como presencialmente, de floja no más, no, no le gusta, así como darse el tiempo de... no sé po, por ejemplo, una pregunta algo y ella no se van a dar el tiempo de ir y de y de darse una vuelta y responderte la pregunta, yo creo que no se darían, así como el tiempo de darte una solución. Yo que más que nada por eso porque igual online, eh, tú reclamas y todo, pero ellos tienen que darte la solución, pero no, no es como presencial po. Presencial es más leseo, por ejemplo, cambiar ropa o que te sale un producto malo, ellos en presencial te van a dar más trámite a de forma online, porque online te devuelven la plata y listo. En cambio, presencial no se van a dar el tiempo de ir a buscarte la prenda, de pedir la boleta y todo el tema, como más jaleo yo encuentro.

Entrevistador/a: Quiero preguntarte algo también entre comprar en el extranjero y comprar en Chile. ¿Qué diferencia encuentras?

**Entrevistada/o 8:** Ah ya, ya mira yo creo que primero una página, mira, por ejemplo, en este caso la comparación que voy a hacer en MercadoLibre con Aliexpress. Aliexpress, lo primero es muy complicado la página porque está en idiomas japonés o no sé qué idioma es y uno tiene que traducir y las traducciones no son así como muy buena. Lo otro que, por ejemplo, en la página de aquí de Chile uno se entiende más como que, eh cacha el cómo, el cómo es el proceso de compra, a diferencia de la otra, porque por la, la otra también, tú no sabes cómo hace el producto como me pasó Wish, que te llega un producto totalmente diferente. También el envío es distinto porque aquí en aquí obviamente se va a demorar menos y allá se demora, fue, es relativo porque se puede demorar 2 semanas, un mes, 6 meses mismo. La misma compra que hice el año pasado y no, todavía no me ha llegado, 7 meses y todavía no llega y yo creo que más que nada es porque, por ejemplo, los mismos envíos, la, la misma aduana, a veces retienen los pedidos y todo el tema, igual es complicado porque, por ejemplo, mi papá reclamo por Aliexpress porque no le llegó un producto y se demoraron como... eh, 8 días en devolverle la plata, pero al menos se la devolvieron. También po, hablaban como en otro idioma, entonces mi papá no entendía nada, yo creo que más que nada...

Entrevistador/a: Un gran problema el idioma para la comunicación.

**Entrevistada/o 8:** Si la comunicación es como lo complicado... y las traducciones son tan buenas, es una complejidad igual grande

Entrevistador/a: **Pregunta 7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 8:** Actualmente yo creo que online porque como que ya... ya me acostumbré, así como es más comodidad al final porque no tienes que salir de tu casa comprar y, además, el producto te llega aquí mismo entonces... yo creo que más que nada por eso, igual antes me gustaba mucho comprar presencial, pero con esta pandemia es mucho trámite, así que yo prefiero online como con esto.

Entrevistador/a: ¿Y a futuro, ¿cuál crees que va a usar más?

**Entrevistada/o 8:** Ay, yo creo que voy a seguir así, online... porque yo creo que la pandemia tiene como para mucho tiempo más y uno igual como que ya se acostumbra a comprar así. Yo creo que como te dije delante... eh, que después, eh, uno se va a tener que acostumbrar a sí cómo hacer la vida de nuevo a como la tenía antes, así como ir a comprar presencial... no usar mascarilla, va a ser como todo un proceso después.

Entrevistador/a: **Bueno, con eso finaliza la entrevista, ¿Algo más que quieras aclarar o agregar respecto a tu experiencia del paso de la compra offline a online? O algún comentario que quieras añadir.**

**Entrevistada/o 8:** Yo creo que... más que nada, eh, nada de que las personas que no han comprado online, que lo intenten si igual no es tan complicado y que igual es más fácil yo creo porque, por ejemplo, como te decía, es menos riesgo también de contagiarse, es más rápido. Así que igual los invitaría, así como a que intenten comprar más online que presencial por, para cuidarse y todo eso.

Entrevistador/a: Muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dudes en contactarme.

**Entrevistada/o 8:** Ya, gracias a ti.

## Anexo 14: Transcripción de Entrevistado 9

Entrevistador/a: Hola Entrevistado/a 9, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

Entrevistada/o 9: Hola Tomás, sí, me interesa esta entrevista que vas a hacer.

Entrevistador/a: Muchas gracias Entrevistado/a 9, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: ¿Tiene alguna duda al respecto o alguna consulta?

Entrevistada/o 9: Por el minuto nada.

Entrevistador/a: Vale, gracias, bueno, entonces me gustaría iniciar. **Pregunta 1. Cuéntame cómo hacía sus compras antes de la pandemia, cuéntame ¿cómo comprabas? ¿Qué hacías?**

Entrevistada/o 9: A ver antes iba yo a la tienda y vitrineaba (ríe) de acuerdo con mi presupuesto, lo que yo necesitaba lo compraba al gusto mío. Pudiéndome probar ropa o viendo artículos, ya sea para la casa. Podía tocarlos, podía verlos, podía analizarlo y la ropa a poder probármela igual que los zapatos. Eso es antes de, de esta pandemia. No, y yo después con esta pandemia empecé en investigar cómo poder comprar por internet porque ya las tiendas empezaron a cerrar, ya no te podías probar la ropa porque no te dejaban. Entonces empecé a investigar un poco cómo era comprar en internet. Al principio me dio mucho miedo.

Entrevistador/a: Vale, una consulta y ¿cómo era lo que hacía cuando tenía que ir a comprar presencial?, por ejemplo, ¿cómo se preparaba? o como vitrineaba o cotizado cosas de ese estilo.

Entrevistada/o 9: Ah, sí po, siempre cotizó, me doy miles de vuelta antes de comprar algo para comprar ropa o cosas para la casa, me doy 300000 vueltas. Cotizo, cotizo, muchas veces me pasa que cotizó algo y después digo, ya lo voy a comprar, no lo hago y por lo general pierdo la, la compra por no haber ido... a comprarla.

Entrevistador/a: A veces pasa eso, ¿por qué y cómo se siente usted cuando le pasaba eso? Con esa pérdida

Entrevistada/o 9: Frustrada po, frustrada porque... me pasó con unos zapatos que yo quise, los anduve buscando por cielo, mar y tierra y cuando los tuve, eh, di prioridad a otras cosas, en realidad, o sea, en ese minuto era más fácil, eh, posponer los zapatos por cosas para la casa, o sea yo para mí, para mí siempre postergo, para mis hijos y para mi casa nunca postergó. Siempre las cosas que postergó son para mí, para mi uso personal.

Entrevistador/a: ¿Y ha debido de qué hace esta diferencia con usted y con su familia y su casa?

Entrevistada/o 9: Porque para mí primero en mi casa o mis hijos, mi casa y después vengo yo.

Entrevistador/a: Y cuando iba a comprar a estas tiendas presenciales, ¿cómo era? ¿Cómo se sentía poder tocar, probarse las cosas, etc.

Entrevistada/o 9: No, eh, es mucho mejor que... eh, que, por internet, por internet, tú tienes que a muchas cosas averiguarlas con el vendedor para saber, ponte tú, si es un calzado, si es horma normal y horma chica. Si es ropa... más o menos, qué talla es para poder acertarle a la talla tuya. (Piensa) En cambio tu a la tienda vas, te pruebas y ya me quedo bien me lo compro no me queda bien, busco otra cosa, pero en internet no tienes esa factibilidad. Compras a ciegas en realidad.

Entrevistador/a: ¿Es cómo un poquito más difícil comprar?

Entrevistada/o 9: Sí (ríe), de todas maneras.

Entrevistador/a: Me comentaba igual que se daba hartas vueltas para decidirse por qué comprar, ¿siempre compra como bien informada? ¿no hace cómo compras impulsivas?

Entrevistada/o 9: Sí... cuando se trata de la casa y de los hijos, compra informada cuando se trata de mí, eh... pucha, o sea, me doy muchas vueltas pa decidir comprarme algo.

Entrevistador/a: ¿Y por qué se debe esto como que le cuesta encontrar sus cosas que le gustan?

Entrevistada/o 9: No, simplemente porque, eh... priorizo más la familia que mi persona es nada más que por eso.

Entrevistador/a: Muy bien, como que si cree que hay algo que pueda aportar a la casa, siempre prefiere eso.

Entrevistador/a: ¿Recuerda alguna experiencia, así como que haya tenido, buena o mala comprando presencial que pudiese contar?

Entrevistada/o 9: ¿Buena o mala?

Entrevistador/a: Sí, la que usted quiera, así que recuerde alguna.

Eh, por el momento no tengo, no recuerdo ninguna experiencia mala comprando presencial.

Entrevistada/o 9: La cosa es que ya llevo un año comprando por internet no he comprado en tiendas, lo último que compre, así... visualmente, tocando algo fue mi cocina.

Entrevistador/a: ¿Ah ya, ¿cómo fue a comprar esa cocina?

Entrevistada/o 9: Eh, mira la vio mi marido en Talca, en una tienda, me mando la información por teléfono y... eh, él me, me dice, mira, esta esta oferta, está en esta tienda y anda a ver si te gusta para comprarla. Fui a la tienda aquí en Constitución y... le pregunto al joven y me dice, si tengo ese modelo y lo tengo en 6 plato y lo tengo en 4 platos. Ya le dije yo, ¿cuál es la diferencia entre una y la otra? Y... me dice. La diferencia es que el de 4 platos era solamente a gas... Y, la otra cocina era eléctrica arriba, no, gas arriba, eléctrica abajo... el horno, así que primero la fui a mirar, la fui a observar, ya le dije, sí, me gusta, ya la puedo, la puedo ver y voy a ir a ver cuánto me sale para ver si la compro no está ahí y te informo. Así que después de... eh, 3 vueltas que me di, porque fui a otra tienda a averiguar por la misma cocina y en la otra tienda estaba más cara y en esta estaba más barata, así que me decidí al final por la tienda, en la primera tienda que fui cotizar, y si, esa fue la última compra que hice ya presencialmente, así compra grande.

Entrevistador/a: ¿Qué tal le pareció la atención? ¿cotizar la cocina en las tiendas?

Entrevistada/o 9: No, bien. el joven que me atendió de la tienda una paciencia única conmigo porque me mostró la cocina por arriba, por abajo, donde tenía que enchufar, como era la cuestión, cómo se tenía que hacer, no paciencia única conmigo. Así que no es una buena experiencia haber comprado ahí po.

Entrevistador/a: Ah qué bueno, me alegro. A veces no sé si le ha pasado, son medios pesados algunos.

Entrevistada/o 9: Eh, sí me ha pasado... en las tiendas que no me atienden bien, no compro. Lisa y llanamente no compro ahí, me entendiste mal, no te voy a comprar nada, aunque me guste la cosa, aunque yo me muera por eso... no voy a entrar a la tienda por el vendedor.

Entrevistador/a: Eso es importante para usted, digamos, la atención que tiene el trabajador.

Entrevistada/o 9: No, demasiado importante, si te atienden bien. tú vuelves y si te atienden mal, no, no entras a la, a la tienda. Acá hay una tienda en Constitución que hubo... un problema para una Pascua, que compraron un juguete... y el juguete salió fallado y fueron a reclamar a la tienda y en la tienda la dueña de la tienda trato mal a la, a la cliente. Y se fueron hasta de golpes, así de literal. Y yo no entro a esa tienda (ríe). Yo creo que entre una vez y no me gustó, como me atendieron nunca más entré y después sucede esto de que agreden a una cliente.

Entrevistador/a: Uh, que complicado eso.

Entrevistada/o 9: No complicadísimo, así que no entra a esa tienda. Para mí está vetada, no existe (ríe).

Entrevistador/a: Igual está bien discriminar así porque, que fome que lleguen a esos términos.

Entrevistada/o 9: Y después en la tienda donde compré la cocina, después compré un televisor, así que no, no tuve problema. Los 2 vendedores me atendieron cero problemas.

Entrevistador/a: **Qué bueno, eso es bueno, me alegro. Pregunta 2. Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?**

Entrevistada/o 9: Es que no me acuerdo cuál fue mi primera compra en internet.

Entrevistador/a: O alguna que se acuerde.

Entrevistada/o 9: ¡Ah! Ya me acuerdo, no fue una compra mía, fue una compra de una compañera de trabajo, me dice, señora Andrea, usted me podría hacer el favor de comprarme por MercadoLibre... Chuta le dije yo, sabes que no, non no lo he ocupado nunca. No es que yo tengo la aplicación, pero no sé meterme. Ya le dije, probemos po, así que a ella le hice una compra por internet. Y, cuando le llegó la compra llegaba a mi dirección, a mi casa y yo se lo tenía que entregar a ella en el trabajo porque ella es de Putú. Entonces ya le hice la compra, llegó la cuestión y se la entregué po, dije puta, esta cuestión es fácil. Y me hice socio de mercado libre oh, la, la, la app de mercado libre la bajé en mi teléfono. Y, de ahí empecé a comprar po, a comprar, comprar,

comprar. Ya el joven que viene aquí a la casa a dejarlo los... los pedidos, me dice, ah bueno a mi hija le dijeron en realidad. Eh, Andrea Madariaga, eh sí. Ah ya, ya la tercera o cuarta vez que vino a dejar algún paquete de mi hija, le dijo Andrea Madariaga, ¿cierto? Ya se ríe ya porque... pido muchas cosas por internet ahora que ya me manejo en MercadoLibre. Ahora tuve una mala experiencia. Con una tienda no de mercado libre, sino que una tienda que vendía supuestamente unos chaquetones. Me llegó el chaquetón po. Pero era un polerón, no era un chaquetón. Y les mandé un, un mail diciendo que, que el chaquetón era, era penca po, que no era lo que me decían y me dicen y le mando hasta foto más encima po, le mando fotos a la tienda, que lo que yo había recibido y lo que ellos estaban ofreciendo era totalmente distinto y me dicen que no hay devoluciones y yo no leí la letra chica. Así que perdí po, así que ahora uso el polerón en la casa, pero no salgo con esa wea a la calle, Porque no les voy a dar publicidad a la tienda. Así que pasa en mi casa, así como, o sea, eh, para los asados o cuando frío.

**Entrevistada/o 9:** Y la otra experiencia que tuve fue para el día del padre que le encargué unas linternas de cabeza a mi marido, a mi exmarido, para el regalo del día del padre de los niños y le encargué una linterna recargable con 3 luces y toda la cuestión y payasada, los chicos quedaron contentos con el regalo, le entregan el regalo al Papá y... ¿al mes o a la semana? Al mes después de haber tenido la linterna el Papá, les dice, salió fallada la cuestión... Se quemó dónde iban las pilas donde se recargaba, a la electricidad se empezó a quemar po. Ah ya... le dije yo, ya habla a, a la tienda donde yo lo pedí porque se lo pedí por Mercado Libre, le hablo al vendedor y le cuento porque y le mando foto de... eh, de la lamparita.

**Entrevistador/a:** ¿Eso lo hizo por correo o por la aplicación?

**Entrevistada/o 9:** Por la aplicación, por el App de Mercado Libre, uno entra donde hiciste la compra y hablas con el vendedor y le dices que, mi linterna, yo le dije que mi linterna había salido fallada y que se les manda la foto de la... del... donde iban las pilas que estaba quemado. No pasaron ni 2 días y me responde el vendedor y me dice que... eh, lo más probable era que hayan fallado las pilas y que el me devuelve la plata de la compra. Y ahí le pongo yo ¿y qué hago con la linterna si no me sirve? Dijo no bótela, si quiere me dijo (ríe), pero no me la mandé y me depositaron la compra de la linterna, el valor de la lista que yo compré la depositaron, así que me devolvieron la plata.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal se sintió con esa solución?

**Entrevistada/o 9:** Ah, no más fantástico, dije yo, porque por lo menos me devolvieron la plata. En cambio, en lo del chaquetón. Nunca fue chaquetón, fue polerón, eh, no me devolvieron nada po. Me tuve que quedar con la cagá de polerón, oh, perdón.

**Entrevistador/a:** No se preocupe.

**Entrevistada/o 9:** Con el polerón feo, ordinario que me mandaron. Y eso, no salgo con él no, no salgo con ese polerón, pero los niños me dicen, pero más que es tan calentito, sí, pero no les voy a dar. Publicidad a los... pelotas les digo yo. Esa ha sido mi experiencia con internet y ahora me manejo en MercadoLibre (ríe).

**Entrevistador/a:** Justamente sobre eso le iba a preguntar, ¿cómo se siente usando MercadoLibre en comparación a cuando empezó a usarlo?

**Entrevistada/o 9:** No... al principio, oh, ¿me irán llegar las cuestiones? ¿se irá a aparecer aquí la compra? ¿irá a llegar?

**Entrevistador/a:** Ah, comprendo, como con duda.

**Entrevistada/o 9:** Sí y la última una compra la hizo mi hijo a para su hermana fue una... Cámara con... Un monitor para, porque como, soy abuela, eh, mi hijo le, le, le, quería comprar el monitor a mi hija para el niño, entonces me dijo, mamá, ¿cómo lo hacemos? Ya por mercado libre, o sea, le dije, yo hagámoslo por MercadoLibre. Él había visto por internet, por Falabella y Paris, pero no podía hacer la compra. Entonces le dije yo, hagámoslo por MercadoLibre, es más factible y va a llegar más rápido. Ya está bien, está bien, está bien, al final hice yo la compra, el transfirió la plata, yo hice la compra y en menos de 24 horas estaba el paquete aquí en mi casa... Así que están todos así, super contentos de que la cuestión había llegado demasiado. Y mi hija tiene una, no sé si decir mala o buena experiencia, pero todavía no le llegan unas zapatillas que pidió por internet.

**Entrevistador/a:** Ya, ¿y eso igual fue como hace mucho?

**Entrevistada/o 9:** Eh, no, ¿cuánto lleva esperando tu hermana por las zapatillas, 2 semanas? 2 semanas está esperando en las zapatillas que supuestamente vienen de Perú. Así que... Ahí está media, media frustrada por la compra porque le dije, pero compra por MercadoLibre, no me hizo caso, compró a la tienda que ella quería nomás y ahora está allí en ascuas, porque no sabe si llegarán o no llegarán las zapatillas. Así que ahí está en ascuas todavía, esperando a ver si llegan sus zapatillas.



Entrevistador/a: Ojalá que llegue.

**Entrevistada/o 9:** Yo le digo lo mismo, ojalá que lleguen. El problema es que por Instagram borraron o cerraron la página. Así que ahora está más asustada.

Entrevistador/a: Uh, igual complicado eso ¿y qué piensa al respecto de eso?

**Entrevistada/o 9:** Sí, porque... Ah me dice me cagaron (ríe). Nosotros estamos rogando que le lleguen las zapatillas (ríe) Que haya sido un problema no más de no sé po, les hackearon la, la, la, la, página no sé po, pero qué le van a llegar. Evo así que ahí está en ascuas todavía mi bebé.

Entrevistador/a: Oiga ¿y además de mercado libre, ha intentado utilizar otra plataforma, página web u otra aplicación?

**Entrevistada/o 9:** Ah, sí... Busqué una página para... comprar productos para adelgazar (ríe). Y de primeras, así como, ay no, que la cagué dije yo, cómo puede haber mandado esta cuestión, ya filo, ya, pagué la cuestión y ahora esperar a que llegué no más. Y si llego (ríe).

Entrevistador/a: ¿Cómo fue comprar ahí?

**Entrevistada/o 9:** Estaba más asustada (ríe) Como era una página nueva, entonces dije yo, ya vamos a probar no más y si pues resultó, me llegaron los remedios, todavía no los pruebo sí (ríe).

Entrevistador/a: Pero al menos le llegó, no se cerró la tienda.

**Entrevistada/o 9:** Si. No, no, no, todavía no tengo esa mala experiencia de mi hija. Por lo menos me, me han llegado las cosas que he pedido por otras páginas que no sea ésta, esta era una página de Santiago, parece, porque mi hija la contactó y yo le hice caso. Al final terminé comprando la cuestión (ríe).

Entrevistador/a: Bien, le falta probar los productos solamente, pero llegaron.

**Entrevistada/o 9:** Si, así que... eh, pero llegaron.

Entrevistador/a: Oiga, señora Andrea y bueno, me cuenta que a veces compraba con su hijo, su hija, primera instancia con su compañera de trabajo. ¿Cómo es comprar con ellos, con ayuda o acompañada?

**Entrevistada/o 9:** Ah no se siente bien, si, se siente bien porque por lo menos tantos ellos confían en mí como yo confío en ellos. Ante todo, la otra experiencia que tengo es con una funeraria de mascotas. Se me murió mi perrita de 10 años que vivió con nosotros. Yo a mi hijo le dije, mira, encontramos esta página que dicen que, que una funeraria de... de mascota, puedes averiguar si es real o no es real la página me dijo, llámame después de que él se encargó de averiguar y me dijo, si va más. Este de veras. Así que yo hablé con el vendedor y le pedí en qué consistía. La funeraria de ellos, pues y ahí me dijo que ellos cremaban a las mascotas. Ni te la hacían llegar en un ánfora y se demoran 15 días en hacerte en la entrega de la. De las cenizas de la mascota. Así que los con. Late q.

**Entrevistada/o 9:** Y ahora tengo las cenizas de mí de mi Bambi aquí en mi casa.

Entrevistador/a: Ah qué bueno que lindo eso.

**Entrevistada/o 9:** Una muy buena experiencia porque el vendedor me dio la confianza y. Y pude.

**Entrevistada/o 9:** Realmente hacer lo que quería con mí, con mi perrita.

Entrevistador/a: Que bueno tiene como un recuerdo.

**Entrevistada/o 9:** Sí pues aquí la tengo en el comedor, a Miami, a mi gorda.

Entrevistador/a: ¿Primero que encontró eso? No, yo no sabía que existía eso, la verdad sí, igual mes.

**Entrevistada/o 9:** Oye tampoco y lo, lo bueno es que es de Talca. Así que no quedaba tan lejos de Constitución para venir a retirar a. A mi mascota.

Entrevistador/a: ¿Sino que le pasó?

**Entrevistada/o 9:** Y después me dejaron los restos en Talca en la casa de mi exsuegra. Muy bien, muy bien, como que se les facilita un poco confiar tanto en Constitución como Talca que cierto y, pero normalmente ahora con este link siempre.

Entrevistador/a: ¿Como que llega a su casa?

**Entrevistada/o 9:** Si todo lo pido a mi casa, todo, todo lo pido.

**Entrevistada/o 9:** Que me lo hagan llegar AA mi domicilio. Prefiero eso que irá a otra parte a. A buscar en alguna TD o no se puede estar bien. Creo que no, no he ido nunca a buscar ahí, siempre me salen las cosas al domicilio porque las pido mejor a domicilio, aunque tenga que pagar 2 Lucas otros Lucas más. Pero prefiero que me lo vengán a dejar a la casa.

**Entrevistada/o 9:** Es un Y eso porque prefiere que le llega a la casa en vez de la retirada.

**Entrevistada/o 9:** Porque así no me arriesgo a. A contagiarme. Nene níquel. Eh no sé por qué. No, pero principalmente para no contagiar.

**Entrevistada/o 9:** No sé cómo comodidad igual.

Es más cómodo que me llegue aquí a la casa total para que te lo puedo desinfectar. Antes de abrirlo va a seguir.

Entrevistador/a: Niña que como ya hablamos un poco el tema de. De cuidarse esto del covid. O la bandera en señal caosen tener que comprar online.

Entrevistada/o 9: No sé mucho con maginate que deya del hecho de que no puedas tocarlo o probarte ropa o zapatos. Es un problema poder comprarse ropa principalmente. Yo mas mas que es ropa de comprado, más cosas me explica.

Entrevistador/a: Mi amor.

Entrevistada/o 9: Más que ropa, ropa, nos compramos por internet.

Entrevistador/a: Hubo cosas de línea blanca.

Entrevistada/o 9: Más cosas. ¿Lo estás? ¿Y cómo fue que compre? La cuestión es para adelgazar.

Entrevistador/a: Bueno sí. Y no se cree que, si no hubiese habido pandemia, hubiese comprado online o hubiese quedado.

Entrevistada/o 9: No, nunca jamás en mi vida. El teléfono lo ocupa principalmente para contestar llamada. O hacer llamada.

Ahora no ahora compro con el teléfono.

Entrevistador/a: Suelen bueno sí. Venga y utiliza sólo el celular para comprar OA veces igual, lo cual computadora o alguna tarde, no sé.

Entrevistada/o 9: ¿Cuándo no puedo comprar por el celular? De acuerdo a este nivel. Necesito que me ayudes y hay usamos el computador. Pero generalmente comprobar mi teléfono. Cuando no puedo comprar FIL por el teléfono, recurro al computador.

Entrevistador/a: Y eso cuando ocurre más o menos eso cuando no hay una aplicación.

Entrevistada/o 9: Cuando de repente no. No pillo algo OO la página se me cae mucho del teléfono. Hay recursos, ashtiani digo, no puedo comprar, pues no puedo, no sé qué pasó y él me solución al problema.

Entrevistador/a: Cuando por el celular, ahí compras sola y por la computadora y con ayuda.

Entrevistada/o 9: Sí con el computador con ayuda. Es que ellos se manejan más rápido. Bueno, computador, de repente entran, salen par, entran aquí ensayaste grande, aquí hablan por aquí y yo no alcanzó ni a ver lo que están haciendo y ya me dicen ya listo. Y lo hacen tan rápido que no, no, no alcanzó a captar. Donde apretaron que apretaron nada y como no explican ellos hacen nomas las cosas y me dicen, ya está listo.

Entrevistador/a: ¿No le gustaría que le explicara enseñar?

Entrevistada/o 9: Sí, pero son. El áster no tiene mucha paciencia para explicar. ¿No tienes boca? Y, sobre todo cuando tiene que jugar.

Tiene que ser la cosa rápida. Porque tiene que jugar. El otro día cuando te pedí que me sacaras explicado hoy las fotocopias de la carne ya, pero tenía que ser rápido, o sea, yo no me puedo esperar ahí a mirar y cómo lo así y no explicas nada porque ya está listo, qué más, qué más, qué más rápido, rápido. ¿Entonces, qué te saquen los dedos y cómo? No, pero existe así.

Entrevistador/a: ¿No le gustaría?

Entrevistada/o 9: Ya volviste entonces aún no laburan y como uno quiere mirar y aprender a ellos, no es no, no explica. Al hacer las cosas, ya qué más, qué más, qué más, qué más.

Entrevistada/o 9: Ah, y no se ponen de acuerdo. En eso. Buenas Cuba y necesita algo o al revés que seguir?

Entrevistador/a: ¿Y, cómo es comprar con el celular? ¿Que... Que tal lo... como la encuentra tan difícil?

Entrevistada/o 9: Es ahí que es bueno, no, no me quejo de incluso, en Wish también compré po, pero no podía pagar (ríe) y era como puedo pagar, como lo pago, como pagooo (grito) y él me dijo mamá, tienes la mach.... Aaah!!!!, con eso puedes pagar. Cargame la Mach! porque necesito comprar lo que encargué (ríe), así que ahí me enseñó que podía cargarla match y poder pagar con las manos. Claroq ue el Wish se demora como un mes en llegar las cosas (ríe)

Entrevistador/a: Que parece que vienen....

Entrevistada/o 9: Porque vienen de China, desde China los productos, entonces se demoran un mes en llegar. La que me quiero meter ahora en Aliexpress, eso me gustaría, pero no sé cuál es la aliexpres que tengo que bajar.

Entrevistador/a: ¿Por qué le gustaría comprar ahí?

Entrevistada/o 9: A mí me gusta la ropa de Ali.

Entrevistador/a: ¿Como que hay más variedad?

**Entrevistada/o 9:** Como que hay más variedad de lo que he visto. Tiene más variedad y parece que es más barato que el Wish. Wish parece que es más caro. Pero no sé cuál es la página que tengo que bajar.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuando le pasa esto...?

**Entrevistada/o 9:** No por eso no, no la no la he bajado y en Wish no he querido comprar porque quiero probar la Ali (ríe), quiero probar aliexpress.

**Entrevistador/a:** Claro, ahí, por ejemplo, cuando no sabe muy bien, no sé qué aplicación bajar estas cosas a igual

**Entrevistador/a:** ¿Lo hace sola o pide ayuda a veces?

**Entrevistada/o 9:** Eh cuando bajé mercado libre la app, le pedí ayuda a mi hermano, él me bajó la aplicación. Cuando baje Wish me pasé de grande no más. Llegué y lo hice no más, a morir (ríe). Y resultó po, claro que compre un poquito cosa, fueron como 4 cosas las que compre y me regalaban una cosa, si fueron 4.

**Entrevistador/a:** Hay como enganche ahí.

**Entrevistada/o 9:** Claro, me compro, yo compré 4 cosas pero no gaste más de 8 lucas, cachai, si es que no, no, si si pierdo que sean 8 lucas que no sea mas no sea más allá de 10 Lucas, así que....

**Entrevistador/a:** Ahí estaba tanteando el digamos.... la aplicación.

**Entrevistada/o 9:** Si po, para poder probarla, así que compré.... le compré unas estrellitas fluorescentes para la pieza del nieto. Compré unas joyas, compré ¿qué más compré Sebastián? Eran 4 cosas. Aaaah!!! uno era un juegos de anillo, un juegos de collares, aros y anillo y pulsera. Más la.... las estrellitas para el Mateo, pero claro que se demoraron un mes en llegar las cosas. Estaba asustada cuando ella pasa iba a cumplirse el mes y no llegaba la cuestión.

**Entrevistador/a:** ¿Oiga y cómo comprar por Wish? ¿Qué le parece la.... la aplicación, el sistema?

**Entrevistada/o 9:** Tienen hartas ofertas y sabís que las productos que compre, los anillos son de fantasía, pero el juegos de collar.... no era así collar pulsera, pulsera, anillo y aro, esos son de plata. Las estrellitas son 100, eran como 100 piezas y le quedó fantástica la.... la pieza al, al nieto. El regalo que me mandaron fue un porta celular, bien bueno también.

**Entrevistador/a:** Ay qué buena. ¿Ese es para el auto o cómo?

**Entrevistada/o 9:** No estoy para ponerlo ponte tú, si tu.... el enchufe está muy alto y no tiene dónde dejar el teléfono a poner ahí esta cuestión para poner el teléfono.

**Entrevistador/a:** Le ha sido útil alguna vez entonces...

**Entrevistada/o 9:** Sí, si me ha sido útil y con la compra de plata quedé contenta, porque es plata, plata, y me costó baratísimo (ríe). Si es que el conjunto es bien bonito porque parece un como una gota de agua, y es bien delicada la cosita. Así que con esa compra quedé muy contenta porque pensé que decía que la plata, pero no era plata. Y si es plata.... yo estoy usando la pulsera de.... De ese conjunto, me he bañado, he lavado loza, trabajo en un vivero que uso guantes quirúrgicos y... la pulsera está intacta. Anillo no puedo usar porque como uso guantes quirúrgicos me aprietan los dedos... y aros.... no soy muy buena para cambiarme de aros (ríe).

**Entrevistador/a:** Tiene sus aros favoritos... (ríe)

**Entrevistada/o 9:** Sí, tengo mi favorito, no me los cambio nunca.

Igual que buena que, qué buena que le haya llegado la compra, se demoró un poco, pero al fin y al cabo valió la pena.

Nooo, valía la pena, sabes que yo estoy súper contenta con mi compra de plata.

**Entrevistador/a:** Oiga en comparación a.... a las tiendas presenciales como de comprar online ¿qué hay de bueno, qué hay de malo?

**Entrevistada/o 9:** Eh.... Depende de la tienda en realidad, porque ponte tú cuando el Sebastián compró el monitor para el para el sobrino eh, siempre pensamos que las cosas se demoran 2 o 3 días. Y esta vez se demoró 24 horas en llegar. Entonces, no depende de tiendas que te dicen, ya te va a llegar en tal y tal fecha. Muchas cumplen con las fechas que te dicen y.... y otros como el monitor, que llegó en menos de 24 horas, estaba aquí en la casa.

**Entrevistador/a:** ¿Oiga señora Andrea y por ejemplo, cuando se va a comprar en esta aplicaciones o en estas tiendas virtuales como digamos, que la motiva a comprar por ahí?

**Entrevistada/o 9:** Eh... ponte tú cuando compré en Wish, aaaah, dije yo voy a intentar ver qué onda, y quería ponerle esas cuestiones fluorescentes en el techo, las paredes al... al nieto po. Y... de ahí me entusiasmé y dije ya, probemos po (ríe), y ahí por ejemplo compré las otras cuestiones que no.... los anillos ponte tú era ya por comprar algo no más, pero el conjunto de plata si.... si me gustaba. Ahora no sabía si era de plata o no, por eso no quise comprar más cosas de plata, por qué no... no sabía si eran de, de a de veras o.... o eran de mentira. Así que no, no, no seguí comprando más... más en Wish

Entrevistador/a: ¿Y o sea compró eso no más y no compró más?

**Entrevistada/o 9:** No (ríe).

Entrevistador/a: Cómo que quedó ahí...

**Entrevistada/o 9:** Es que quiero, quiero ver la aplicación de Ali, Aliexpress. Estoy, estoy metida con esa, entonces tengo hartas cosas que seleccionar en Wish, por ejemplo, que pueden estar en aliexpress y voy a ver los precios, voy a.... a cotizar cuál de los 2 está más barato y que el que esté más barato compro ahí po.

Entrevistador/a: ¿Y, cómo se sintió cambiando de compra presencial a comprar online? ¿Que fue para usted ese cambio? Que al fin y al cabo no se lo esperaba me decía.

**Entrevistada/o 9:** Cuando empezaron a... a cerrar las tiendas y que ya no te podías probar dije ya bueno, tendré que aprender a usar esta cosa y como la compañera de trabajo compra varias cosas, ya po, intentémoslo, así que lo intenté y ahora casi todo lo compro por mercado libre. Y lo bueno que te llegan las cosas no, no más encima que ahora cuando tuve problemas con la.... Esa linterna de cabeza, me devolvieron la plata así que aaaah, entonces voy a seguir comprando (ríe).

Entrevistador/a: Conviene comprar ahí...

**Entrevistada/o 9:** Sí, pues sí, sí te atienden tan re bien.

Entrevistador/a: ¿Y cómo hay que ocupar esta aplicación del MercadoLibre? ¿qué hay que hacer para no ser vitrinear, comprar, elegir los productos?

**Entrevistada/o 9:** Ah no, pero tú.... tú entras a la aplicación y ponte tú, ya, yo quiero ver.... cuando quería ver las linternas, eh.... Puse buscar linterna y te aparecen vaaaaaaarias, y ahí eliges la que más... la que más te atraiga po y así compré po. Y así he comprado todo lo que he comprado por mercado libre, que ha sido ropa maternal cuando mi hija estuvo embarazada. ¿Eh, qué más he comprado por mercado libre? Eh le compre ropa maternal a mi hija, he comprado.... Ya si se me ha olvidado todas las cosas que he comprado, he comprado tantas cosas por mercado libre ya...

Entrevistador/a: ¿Oiga y hay harta variedad?

**Entrevistada/o 9:** Hay mucha variedad, muchas tú puedes buscar de... desde un alfiler hasta repuesto para vehículo.

Entrevistador/a: Ah... es harto entonces. ¿Y no es como difícil ordenar las categorías?

**Entrevistada/o 9:** Sí, te las ordena, te ordena.... cosas para bebe cosas para la casa, ropa mujer, ropa niño, te ordena así las páginas y tú vas buscando, ahora si buscas algo específico, pones el producto en forma específica.

Entrevistador/a: Pasando al tema de pagar (**Pregunta 5**) ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?

**Entrevistada/o 9:** Ah yo, yo pago un tarjeta débito. La tarjeta de débito del banco estado esa es la que ocupó para pagar. Ya ni uso plata, de repente tengo que sacar plata y dejarle plata a los chiquillos por último para que compren el pan, o si necesitan algo urgente aquí en la casa, ahora tengo que mantenerles plata para que ellos tengan porque yo... yo no ando con plata en.... cuando salgo.

Entrevistador/a: Se acostumbró a la tarjeta, a lo digital.

**Entrevistada/o 9:** Siiii... sí. Y cada vez que entro a una tienda ¿se puede pagar con débito? ¿Sí!, no... ¡sí!

Entrevistador/a: Cuando le dicen que no ¿qué hace?

**Entrevistada/o 9:** Lo busco en otro lado no más po, a pagar con débito o si no busco un cajero si es que ya estoy sentada para que me irá a buscar la plata y.... pero ahora casi todo el mundo tiene para pagar con débito.

Entrevistador/a: Es raro no encontrar débito...

**Entrevistada/o 9:** No ahora no po, ahora casi todo el mundo está pagando con débito. Sea una... las tiendas chiquititas son las que andan buscando monedas. Cambio moneda, cambio monedas, que no vayan la gente al banco a cambiar monedas po, que cambien en los locales chicos que no ya no tienen monedas.

Entrevistador/a: Claro que es muy frecuente y la tarjeta.... aquí hay muchas formas de pago también.

**Entrevistada/o 9:** Yo lo que más ocupó en la débito.

Entrevistador/a: Oiga ¿y cómo es comprar con la tarjeta de difícil, a veces hay problemas o cómo es su uso?

**Entrevistada/o 9:** No yo hasta el minuto no he tenido problemas con la... con la tarjeta y al principio me daba miedo porque no sabía ocuparla po, pero ahora, ya que ya llevo un año, 2 años ocupándola, ya me manejo con la tarjetita (seguridad, conforme).

Entrevistador/a: Ya no tiene problemas con pagar... (ríe)

**Entrevistada/o 9:** No, para nada (ríe).

**Entrevistador/a:** Al principio era como raro e incómodo....

**Entrevistada/o 9:** No tengo ni sencillo cuando tengo que pagar con efectivo.

**Entrevistador/a:** Ahora el ojalá siempre encontrarse con medios de pago digitales. **Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso? ¿qué opina de lo que le ha ocurrido?**

**Entrevistada/o 9:** No, es que son como experiencias no más, experiencias que uno va adquiriendo nomás. Ya... ya no me fío tan fácil, prefiero que meterme con la página de MercadoLibre, ¿cachai?, que me ha dado buenos resultados, son confiables. Prefiero eso que... Que no sé po... Así como la de que mi hija hizo la comprar de las zapatillas de Perú, la encontré, así como... mmm... (rara, extraña). Así que estamos rogando porque le parezcan luego las zapatillas (ríe).

**Entrevistador/a:** Ahí mejor no compra. Oiga, ¿y por redes sociales no ha comprado tampoco? Instagram o Facebook u otra red social.

**Entrevistada/o 9:** No, no.

**Entrevistador/a:** ¿Y alguna vez le gustaría intentar ahí? ¿por qué?

**Entrevistada/o 9:** Es que Aliexpress casi... Como que tiene onda con Facebook o Instagram. De repente traen cosas así que me llaman la atención.

**Entrevistador/a:** Uno que otros productos a lo lejos.

**Entrevistada/o 9:** Claro.

**Entrevistador/a:** Y si tuviese más problema a futuro, ¿cómo los afrontaría? Ya sea que tenga que ver con el dinero, el producto, la atención, etc.

**Entrevistada/o 9:** Como te decía, por ejemplo... Con esto de la linterna, el... Yo decía, chuta, dicen que hay que tener el envoltorio del, del producto en caso de devolución y... Chanfle, yo boté, yo no guardo la... Los paquetes con lo que llegan los productos, llego y los boto no más po. Yo decía de a dónde voy a sacar ahora el paquete para volver a mandarlo de vuelta, así que ahora, cuando uno pide algo, voy a tener que guardarlo por lo menos un mes (ríe).

**Entrevistador/a:** Por si acaso.

**Entrevistada/o 9:** Por si las moscas, por si tengo que devolver el producto de que haya salido fallado.

**Entrevistador/a:** Igual complicado eso porque como comprar hartos se le van juntando cosas y cajas.

**Entrevistada/o 9:** Si po, complicado, pero voy a tener que hacerlo (ríe), si no capaz que no me devuelvan nada.

**Entrevistador/a:** No es la idea quedarse con una mala compra.

**Entrevistada/o 9:** No po... Y además, después de que tu hablas con el vendedor, ponte tú, en MercadoLibre cuando me devolvieron la plata, el mismo MercadoLibre después te pregunta cómo fue la atención; si te dieron solución no te dieron solución si el vendedor. Si el vendedor fue asequible a... A darte una solución o no, ellos también preguntan.

**Entrevistador/a:** ¿Qué le parece eso?

**Entrevistada/o 9:** Bueno porque... Tus al final compras algo en, en una... En una aplicación y al final la misma aplicación te da la confianza para seguir comprando.

**Entrevistador/a:** Que existan esas evaluaciones le da confianza.

**Entrevistada/o 9:** Exacto, prácticamente... Supongo que tiene que ver con el trato al cliente.

**Entrevistador/a:** La postventa y esas cosas, digamos.

**Entrevistada/o 9:** Claro. Entonces... Eso es bueno po, que, que te digan cómo fue la experiencia, te pregunten... Bueno porque se ve que... que son, no es tan sólo una aplicación, eh... Se preocupan del cliente, así lo veo yo como que se preocupan del cliente... De saber si tuvo una buena solución o una mala solución, una buena experiencia, mala experiencia, así po.

**Entrevistador/a:** Se entera también que de verdad hay personas trabajando detrás.

**Entrevistada/o 9:** Exacto.

**Entrevistador/a:** Y, actualmente **Pregunta 7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 9:** Eh... Como yo soy media floja pa' salir (ríe). Soy muy casera, no salgo mucho, para mí lo ideal es comprar por internet. Lo que sí me complica la ropa. Eso... creo, yo creo... Yo creo que la ropa, por eso no he comprado ropa, me gustaría que las tiendas de ropa abrieran para poder ir a probarse (ríe), pero yo creo que van a abrir cuando estén fase tres y de poder probarte cuando ya estés en fase cuatro.

Entrevistador/a: Puede ser que sí, porque ahora te dejan hacerlo, pero no probaste.

**Entrevistada/o 9**: El problema viene que... Cuando nosotros ahora estamos en fase 3, pero los fines de semana estamos en cuarentena. Y las tiendas no abren los fines de semana, y yo trabajo de lunes a viernes. No puedo, no tengo chance para ir a... A una tienda, lo único malo.

Entrevistador/a: Es como una dificultad al fin y al cabo que le da la pandemia.

**Entrevistada/o 9**: Exacto po

Entrevistador/a: Esperemos que se avance pronto de fase no más, así puede ir los fin de semanas.

**Entrevistada/o 9**: Nosotros en este minuto estamos fase tres, pero eh... En el fin de semana yo podría ir a... A una tienda a ver, unos jeans, no sé po... Eh...No, no puedo... No puedo ir porque está cerrado po.

Entrevistador/a: ¿Qué le hace sentir todas estas situaciones de tantas restricciones?

**Entrevistada/o 9**: O sea, es buena la restricción, pero nadie la cumple po hijo. ¿Me entiendes o no? La gente... No entiende... Hay, que hay que seguir cuidándose a pesar de que estemos fase tres nosotros, ¿me entiende?

Entrevistador/a: Todavía anda rondando ahí el virus.

**Entrevistada/o 9**: Uno se cuida, uno se cuida yo aquí en mi casa me cuido, yo salgo a trabajar todos los días y cuando llegó a mi casa no... Ponte tú al Mateo no lo tomo al tiro hasta no lavarme las manos.

Entrevistador/a: ¿Él es su hijo menor?

**Entrevistada/o 9**: Es mi Nieto.

Entrevistador/a: Ah, su Nieto, ya.

**Entrevistada/o 9**: A Mateo no, no lo tomo en brazos hasta que me lave las manos por último. Porque yo igual po, porque estoy todo el día fuera y él todo el día aquí en la casa.

Al final lo que salimos son los que podemos traer el virus

Sí po, exacto, por eso es que uno, uno como, como... Yo como trabajadora tengo que cuidar a mi familia po, entonces, y para cuidar a mi familia a significa eh... Yo no, yo no me salgo del trayecto de mi casa, la pega y de la pega a la casa. A no ser de que haremos algo con los niños, me junté y digan, mamá, vamos a ir al supermercado, ahí sí po, ahí hago un desvío y me bajo en el centro, los espero, hacemos las compras y no vamos a la casa, pero... No, no somos de salir mucho tampoco. Y salimos a las cosas puntuales no más.

Entrevistador/a: Lo justo y necesario. Oiga, ¿y a futuro cuál cree que va a usar más?, ¿por qué?

**Entrevistada/o 9**: Eh, yo creo que voy a usar las dos. Yo creo que voy a usar las dos. Yo creo que voy a usar a medida que vaya avanzando el tiempo, si puedo comprar e ir a probarme ropa... Comprarla presencial, si tengo que no se puede, voy a seguir esperando hasta poder. Gracias a Dios no somos vota plata. No andamos comprando por comprar po, sino que se compra lo que realmente se necesita nomás.

Entrevistador/a: Eh, bueno. **¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online?**

**Entrevistada/o 9**: No. No porque solamente que... Ahora soy un As en el, en la compra por un MercadoLibre, me manejo (ríe), pero más allá de eso no... Y que quiero aprender a usar la Aliexpress no más po. A ver si me atrevo a ocuparla o no (ríe) a ver si es más barata que la Wish.

Entrevistador/a: La experiencia de cuando lo haga se lo dirá, hay que arriesgarse a veces.

**Entrevistada/o 9**: Exactamente, sí (ríe).

Entrevistador/a: Muchas gracias Entrevistado/a 9. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

**Entrevistada/o 9**: Que te resulte todo bien no más (ríe).

## Anexo 15: Transcripción de Entrevistado 10

**Entrevistador/a:** Hola, muchas gracias por participar de esta entrevista, me gustaría confirmar si tú estás de acuerdo en que esta conversación sea grabada.

**Entrevistada/o 10:** Si no hay problema.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 1. Ya, bacán, entonces comencemos.... ¿Cuéntame cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿Cómo comprabas?**

**Entrevistada/o 10:** Antes de la pandemia, claro, en algún negocio, ir a la tienda en físico, habitualmente esas eran mis compras, eh... no sé, ropa, todo lo que sea útiles universitarios, también inciensos, velas, que a mí me gusta... ese tipo de cosas que son de lugares muy minoristas. Todo tenía que comprarlo en físico, ir a la tienda eh.... incluso algunas que tenían páginas, yo prefería ir en físico, me daba más seguridad.

**Entrevistador/a:** ¿Seguridad en cuanto a qué?

**Entrevistada/o 10:** A que la compra.... yo comprara mi producto y me lo entregan inmediatamente. De manera online tenía miedo de que comprara el producto y nunca me llegara.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué? ¿tenías como alguna experiencia o algo?

**Entrevistada/o 10:** Nunca, es solo que, siendo esta primera vez, viendo así, cómo comprar online no me daba esa confianza de yo comprar online. Sabiendo que algunos productos estaban más baratos o que también no se te decían, que tiene garantía en la compra.... cosas por el estilo, nunca me llamó la atención de comprar online y menos me daba la seguridad.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y me puedes contar un poco cómo era el proceso de ir a una tienda a comprar?

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo, ya si yo.... no sé, me faltan pantalones sabiendo en que los famosos cambios de temporada buscaban en las tiendas la mayor oferta posible. Sabiendo que cuáles son mis tallas habitualmente y yo no necesitaba probarme a menos que tuviera la duda, eh.... buscar los precios sabiendo hasta qué punto podían bajar y comprar el producto lo más barato posible.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y tú me decías como que buscabas las ofertas, visitabas muchas tiendas?

**Entrevistada/o 10:** Eh... sí, Fashion Park, Ripley, La Polar, Falabella, París... en la que más me concentraba. Lo que era sobre todo ropa, si era útiles escolares, en su mayoría el Líder, alguna otra tienda ya totalmente distinta, una librería, que sabía que tenía buenos precios y en Talca son como 2 o 3. Con respecto a velas, solo tenía un lugar que era en el mercado. Ahí hay un como un lado netamente, es lo que esoterismo, vela, incienso, algún libro, aceite, cosas por el estilo, yo iba por ahí.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sentías comprando?

**Entrevistada/o 10:** Bien (ríe).

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 10:** Sabiendo que podía comprar como muchas cosas con poco dinero, era como satisfactorio. El típico comprador compulsivo, pero ahorrativo.

**Entrevistador/a:** Ah perfecto, oye, ¿y cómo lo hacías, te dedicabas?, ¿cómo te organizabas un poco para visitar tantas tiendas o cuando tenías tiempo? ¿Cómo era?

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo... habitualmente siempre busco las ofertas, lo más seguro, por ejemplo, si era productos de comida, sobre todo con la JUNAEB (ríe) hay que ahorrar siempre. Iba en una fecha donde... las ofertas son siempre la quincena y un día antes veía los supermercados que están con la juna, ya ahí después, al otro día ya me hacía un plan, en qué lugar está más barato comprar ciertas cosas en un supermercado, ciertas en otro. Sí son útiles escolares ver en momentos donde no hay tanto boom de.... así es como jay, llegó marzo! voy a comprar en mismo marzo, eso no.... espero un mes... abril, compro lo que necesito viendo en qué momento bajan los productos. Sí, es vela o incienso, eso nunca va a bajar, así que lo compraba cuando tenía mi dinero.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué nunca bajan las velas?

**Entrevistada/o 10:** Eh, porque no son un producto que estén como en boom. Así es que este lo incluye en la oferta demanda. Están como a cierto punto y no tiene mucha variedad de precios de un año para otro.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y tú me comentabas que te gustaba esto de las velas, de los inciensos? ¿por qué?

**Entrevistada/o 10:** Emmmm.... empecé de... esto fue como una experiencia, que una chica cargó la pensión, vino con tan mala energía en un momento que yo me quería ir de la pensión y empecé a investigar esto. Todo lo que sea esoterismo y.... curiosamente encontré que

se podían prender velas de ají, así como para alejar los males, eh... cada quien con la creencia y empecé ahí a ver en qué lugares se vendían en los mercados. ¿Por qué? porque los lugares en tienda minorista, así que venden como multiuso, rara vez se encuentran los productos que uno busca o si no son muy pocos. Y en un momento llegué caminando, que me encanta caminar por Talca... encontré esto eh... el mercado es que está entre la 4 o 5 Oriente con 1 Norte. Estaba ese mercado y ahí empecé a ver y encontré.... llegué de la nada y es como ¡¡oh, velas!! y como soy muy sociable, empecé a conversar con la vendedora y ahí me recomendó un par de velas, y desde ahí siempre esto me gustó, seguí investigando y de las velas también pasé a los inciensos.

**Entrevistador/a:** ¿Y aceites y cosas así?

**Entrevistada/o 10:** Aceite de lavanda en un momento tenía problemas para dormir y.... dicen que algunos productos naturistas son mucho mejores que estar comprándose algo artificial, así que terminé en un momento quería... quería aceite de lavanda y tuve que buscar en el mismo mercado hasta que encontré un lugar que vendía aceite lavanda fabricado artesanalmente, así que eso sirve para dormir en vez de estar comprándolo uno que cuesta 30 o 40 lucas en grandes empresas, un minorista, cuestan los 100 ml, como 4 mil o 5 mil pesos una botella no más que esto (hace el gesto con la mano).

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en cuanto a las velas, tú has buscado en estas grandes tiendas? ¿Cómo ha sido eso?

**Entrevistada/o 10:** Busqué, pero por ejemplo ya sí es una multitienda, habitualmente venden como velas para baño, sales minerales, lo que cuando uno se quiere meter en la tina. Y tienden a ser demasiado caras o más de 10 mil o 15 mil pesos y la única forma de.... llevarse esos productos es buscarla en una oferta demasiado baja, o sea, cuando son las famosas liquidaciones o navidad. Así que la otra forma es comprar todos los productos por separado y a un precio mucho más bajo.

**Entrevistador/a:** ¿Qué ese es el caso tuyo?

Habitualmente (sonríe).

**Entrevistador/a:** **Pregunta 2. Bacán. ¿Oye, ahora me puedes comentar sobre el momento en que tuviste que pensar que tenías que comprar online, cómo fue?**

**Entrevistada/o 10:** Con el famoso estallido social y después la pandemia, ehh.... pasé gran parte de mi tiempo en Cauquenes, así que tenía mucho más difícil el acceso a las cosas que yo quiero habitualmente. Y en Cauquenes, como casi nadie vende, tuve que buscar en alguna instancia donde compró todo (voz de incertidumbre). Así que la.... en un momento mi prima, que era fanática de las compras online, me regaló un set de inciensos para Navidad (inaudible) y le pregunté ¿en qué página lo compraste? conociéndola y ella poco más, me dio la clase de la compra online. Pero por una PYME en Instagram, así empecé.

**Entrevistador/a:** No en estas grandes tiendas que se compra hoy en día.

**Entrevistada/o 10:** No en las grandes tiendas....

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo fue? ¿qué compraste en ese caso?

**Entrevistada/o 10:** Eh... compré.... ¡incluso lo tengo el producto! que fueron un set intentos de esos vival. La caja completa todo esto (muestra la caja) son 8 en total.

**Entrevistador/a:** Son hartos...

**Entrevistada/o 10:** Son 8, pero son de esto que cuidan a los árboles, no sé cómo se llama ese estilo, pero es... para los que no hacen los inciensos cortando las ramitas y eso, si no los que cuidan la naturaleza y dejan que la ramita crezca.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y cómo fue con esto? ¿Cómo fue el proceso? ¿Cómo te sentiste comprando online?

**Entrevistada/o 10:** La primera vez con nervios, porque pucha voy a pagar 10 lucas y no sé cuándo me llega mi producto, sabiendo que también tenía que pagar el envío. La primera vez nerviosa, después que ya la chica me llegó con mi producto uno se siente más tranquilo y con la confianza de seguir comprando a esa persona.

**Entrevistador/a:** ¿Entonces le volviste a comprar a la misma persona?

**Entrevistada/o 10:** Pues ya llevo como 5 o 6 veces (voz y cara de culpable).

**Entrevistador/a:** (ríe) ¿Te gustó entonces el tema de la compra online?

**Entrevistada/o 10:** Y en compras más grande compre de 15, 20, 25 mil pesos....

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y aparte de tu prima hubo otra gente que ha influido para comprar online?

**Entrevistada/o 10:** Eh.... no, aparte mi prima era... después ya nació por la necesidad de que no quiero salir de la casa, producto de la pandemia. Y necesito hacer cualquier trámite. Y lo que tenía que hacer en físico, Itrasladarlo a online Así que terminé trasladando las cuentas que se pagan habitualmente en la caja vecina, luz, agua, el cable... ¿qué más trasladé? Trasladá.... como todos



esos pagos, trasladé 1, 2, 3... 6 pagos de mi familia a online, así que se ahorran el viaje de no contaminarse a una caja vecina, y yo hacía esos pagos. También tuve que esperar la primera vez, claro, después uno agarra confianza. Ya... Y a medida que iba con las cosas, es como, oh, necesito calzones, me metí a mercado libre llegué en un momento es como... ¡oh mercado libre! y ahí empecé a comprar a tiendas minoristas que crearon su propia página dentro de mercado libre para seguir comprando.

**Entrevistada/o 10:** Que nunca los conocía y a medida que uno va agarrando la confianza, sigue comprando. Incluso compre en Dafiti a diferentes tiendas. Compré también en el famoso Cyber Day, ya llevo dos veces comprando, nunca había participado en un Cyber Day online y ya llevo dos en menos de un año.

**Entrevistador/a:** O sea, te gustó... ¿Te gustó estar ahí?

**Entrevistada/o 10:** Pero claro, probando con compras pequeñas... siempre y cuando que el envío saliera gratis, compra habitualmente sus 20 mil o 30 mil pesos. Claro, la primera vez da miedo, pero después que ya uno sabe que ya los productos con el tiempo que llegan, nunca tuve... he tenido una mala experiencia, a excepción de una vez... que fue este año de Cyber Day que uno de los productos no llegó y me lo devolvieron en cupo de dinero, pero no dinero de tarjeta, sino el dinero de un cupón de descuento.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo fue eso? ¿Me puedes contar?

**Entrevistada/o 10:** En el cyber de este año que fue a finales de mayo, me quedé como hasta las 7:00 de la mañana (ríe), esperando las mejores ofertas. Compré en Dafiti que es una tienda intermediaria, hay no sé cuántas marcas ahí metidas y compré dos carteras, carteras tipo mochila. Compré un pijama, este no (señala el pijama), era de color morado y compré un polerón de polar... mi mamá desde que descubrió que el polar es más calentito que el resto, aunque una se vea gorda pues hay que disfrutar el polar, y... el polar no me llegó, se había agotado.

**Entrevistada/o 10:** Y después yo preocupada es como no me llegó el polar y ¿ahora qué hago? Y En un momento descubriendo por la página, porque hay la aplicación también, desde la página descubrí que esa plata me la devolvieron en un cuponcito de 5990 el descuento. El equivalente a lo que valía el polerón, y después de eso, encontré una zapatilla para mi hermano compré las zapatillas para mi hermano (ríe).

**Entrevistador/a:** ¿Con este cupón?

**Entrevistada/o 10:** Con ese cupón desconté costaban 42, lo desconté a menos 37.

**Entrevistador/a:** Entonces, igual fue provechoso en alguna manera.

**Entrevistada/o 10:** Si, cosas que cuestan 30 mil o 40 mil pesos, uno lo puede encontrar fácilmente en menos de 20. O seguir bajando el precio según a lo que viene la oferta.

**Entrevistador/a:** Oye, y tú me contabas que en Cauquenes era difícil de encontrar lugares para comprar, ¿el tema del envío cómo fue?

**Entrevistada/o 10:** Los temas de envío, casi siempre uno trata de ver las sucursales. O en otros lugares, volverlo a domicilio o sucursal. Como en Cauquenes, sobre todo, como te decía, no hay tiendas de esoterismo. Tuve que trasladarme de manera online para satisfacer mis necesidades de inciensos sirenas, al buscar alguna página de Instagram, que básicamente son casi todos de Santiago, comprarle esa chica, esa chica me lo enviaba, según la dirección que yo le mandaba, o sucursal o en la casa y... cómo es Chilexpress o Starken, no hay mucha variedad, así que... como mi hermano casi nunca sale de casa los productos llegan aquí en la casa, mi hermano da el rut y le entregan su producto.

**Entrevistador/a:** ¿No has tenido mayor problema en eso?

**Entrevistada/o 10:** No, Nunca.

**Entrevistador/a:** ¿Qué buena, oye, y el, en este caso el... el COVID o la pandemia afectó de alguna manera en esto de comprar online?

**Entrevistada/o 10:** Ehh... el no probarse las cosas afecta, porque muchas veces uno tiene que ser literalmente al ojo. A ver alguna talla parecida de un producto que ya vio en la tienda y se parece mucho jugar a es como o me va a quedar grande o me queda chico el... lo que va a hacer más latoso, es que a uno le queda chico, es devolver el producto. Gracias a Dios no (ríe), no, para mí no he tenido problema.

**Entrevistador/a:** Nunca has tenido que devolver un producto entonces. Me han comentado mucha experiencia en cuanto a devolución y no, no han sido tan positivas (ríe).

**Entrevistada/o 10:** No, no, nunca sales en positiva porque demora más de la que la misma compra a veces.

**Entrevistador/a:** ¿Tú conoces alguna historia? ¿Tienes alguna experiencia que me comentas esto? ¿O alguien te contó... alguna amiga?

**Entrevistada/o 10:** Eh... no mucho, pero si escuchas los típicos rumores en Instagram como alguien que ay, no he tenido mala experiencia. Pucha, publicaciones en Instagram de no me llegó un producto, o llegó roto o a nosotros mismos, como mi tío, compra y es de campo, comprando online nos llegan todas las cosas acá en la casa. Básicamente nosotros somos como la segunda sucursal (ríe). Y en una de esas, cómo llegan producto y para reclamar ya un atado y mucho peor, devolver el producto es peor, muchas veces uno acepta el producto para ahorrarse ese cacho de devolver. Mi tío en una compró un producto. Claro que yo tengo que estar siempre atenta con él... Eh... compró esta... mmm... es como una pulidora de madera, costó casi 300 lucas y no le llegó ni el cepillo, ni la batería. Y se le olvidó devolverla. O sea, tenía que hacer el... tal como llego el estado se pega una boleta... como es MercadoLibre donde se compró a dicha empresa el intermediario, se pega una boleta y se devuelve, y de por sí ya es un cacho devolverla. Así que mi tío, se... lamentablemente no la devolvió en el tiempo que tenía que devolverla y se tuvo que quedar con ella y comprar las piezas restantes que le salió una gracia de 120 lucas más, si era más caro el cepillo y las baterías que la pulidora en sí.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y por qué no le devolvió en el tiempo? ¿Se le fue, no quería?

**Entrevistada/o 10:** Se le fue, ese día me fue a buscar y justamente que fui a visitar a mi prima se acordó y era el último día para devolver.

**Entrevistador/a:** Y no hubo ninguna solución.

**Entrevistada/o 10:** Nada y mi tío se resignó así que...

**Entrevistador/a:** Oye, compleja la situación, igual no era poco dinero.

**Entrevistada/o 10:** Bueno, era una gracia de 300 lucas no solo la pulidora.

**Entrevistador/a:** Si po, además le faltaron partes. Le salió casi 500,000 pesos la pulidora al final.

**Entrevistada/o 10:** Y eso que le encontré las otras piezas más baratas, habitualmente estas piezas son las más caras porque son reemplazos. Es como comprar un... de estos atomizadores de Glade, que viene todo bonito y después tienes que comprar el reemplazo, te sale más fácil comprar un producto nuevo que el reemplazo del atomizador. Es lo que pasó aquí.

**Entrevistador/a:** Oye, que complejo, ¿y en este caso tu tío ha vuelto a comprar online?

**Entrevistada/o 10:** ¡¡¡¡¡ Cuando no!!!! A... ha vuelto, igual esta experiencia no, no lo bajoneo, siguió comprando.

**Entrevistador/a:** Perfecto que bueno, que haya pasado así, aunque igual es complejo comprar hoy en día presencial.

**Entrevistada/o 10:** Ahora sí, mucho, sobre todas las épocas festivas, sobre todo, es una pesadilla. La gente se acumula más encima que no utiliza bien su mascarilla y más uno que le da ansiedad ver esos cúmulos de gente, uno prefiere comprar online a este punto.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 3. ¿Claro, oye, y de qué manera compras, tú utilizas el teléfono y computadora?**

**Entrevistada/o 10:** Eh... habitualmente por flojera el celular (ríe). Ya si tengo que ingresar unos datos, o básicamente cuando uno tiene que hacer el nuevo usuario en Banco Estado ya... prendo el computador solo por eso.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 10:** Porque más fácil en caso de que uno se equivoque con los datos, tienes el celular con los datos de la persona que te pide y en el computador tú los ingresas, así que no hay error de dónde equivocarte o que se vaya a la plata a otro lado.

**Entrevistador/a:** Ah ya, oye ¿y el computador? ¿Por qué no lo utilizas para comprar?

**Entrevistada/o 10:** Eh... solo me da flojera, y a menos que ya pucha, que era ver ofertas y el celular se va a descargar, es más comodidad no más, porque no puede estar acostado, o puede estar en el sillón. En cambio, en el computador está fijo en cierta parte, aunque mi PC anda ahí en... en su mesa no puedo trasladar al living, pero es más comodidad.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en cuanto al tema de sociabilizar te gusta más ocupar el teléfono, el computador, más personas no ocupar nada?

**Entrevistada/o 10:** A prepandemia, claro uno tenía sus juntas con amigos, sus tiempos. Incluso se... invitaciones a otras ciudades para, por ejemplo, la fiesta de la Chilenidad en Curicó iba casi cada año, pero ahora con la pandemia todo se trasladó a online, todo. Imagina ahora mismo... eh... utilizar estos medios, Meet, Zoom, Discord. También si es lo mismo que yo. juegos League of Legends he conocido mucha gente... con poco mantengo contactos así por Whatsapp, porque se da la confianza. Y ahí están, por el mismo voice del LOL conversando, pero tiene que haber instancias de sociabilización y no tratar de aislarse, jamás (ríe).

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y te gustaría utilizar más adelante, algún otro dispositivo? No sé, una tablet, un iPad... una cosa por el estilo.

**Entrevistada/o 10:** Hasta el momento por comodidad prefiero el celular, ya si en caso de que uno necesita el computador, yo no tengo problema en usar el computador. Básicamente escoger la comodidad por flojera (ríe).

**Entrevistador/a:** Está bien, yo haría lo mismo, la verdad (ríe). Oye, y tú me decías que ocupabas a veces el teléfono para comprar, ¿tú utilizas alguna aplicación, alguna página... cómo?

**Entrevistada/o 10:** Muchas veces la ofertas sobre todo de envíos gratis, son descargando la aplicación, uno no lo piensa dos veces, descarga la aplicación y compras desde ahí.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo eso de... de tener la aplicación tienes que crearte un usuario cómo funciona?

**Entrevistada/o 10:** Sí, es crearte un usuario básicamente o es Facebook, o es Google, o era otro... no sé si era email.... pero casi siempre puedes abrir la sesión con alguna red social o crearla desde cero.

**Entrevistador/a:** ¿Y tú, ¿cuál prefieres de las dos?

**Entrevistada/o 10:** Google, siempre, tengo inundado Google no se con cuántas suscripciones, pero es más fácil por la comodidad de no estar anotando todos los datos de nuevo, tu nombre, tu rut... es más cómodo.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y cómo te sentías, navegando en estas... en este caso, las aplicaciones para comprar?

**Entrevistada/o 10:** Es como tratar de controlar al comprador compulsivo interior.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 10:** Porque a veces son ofertas muy buenas, pero conociendo como es el marketing deja que el comprador se endeude y siga comprando cosas que no son necesarias.

**Entrevistador/a:** Por lo mismo son buenas las ofertas.

**Entrevistada/o 10:** Exacto, pero hay que saber cómo... es como preguntarse ¿lo necesito o no lo necesito? es como empezar un sistema de descarte.

**Entrevistador/a:** ¿Y te ha pasado alguna vez que hayas comprado así de forma compulsiva?

**Entrevistada/o 10:** ¡¡¡¡¡Cuando no!!!! la última compra que hice es porque quería una, pero no era tan necesario. Fue, me compré una amatista de Viña del Mar.

**Entrevistador/a:** ¿Una que perdón?

**Entrevistada/o 10:** Una amatista.

**Entrevistador/a:** Ah genial.

**Entrevistada/o 10:** Un dije amatista y ahí anda paseando la... la drusa. Esa fue la compra más compulsiva de 17 lucas, que he hecho, la drusa (muestra la drusa).

**Entrevistador/a:** ¿Oh... y esa es una piedra?

**Entrevistada/o 10:** La drusa sí, las otras son piedras, que las tengo cargando encima de la drusa. Es una drusa brasileña.

**Entrevistador/a:** Qué bonito.

**Entrevistada/o 10:** Pero esa fue la compra más compulsiva que he hecho.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 10:** No la pensé, porque no vi precio. No me interesó el precio, yo quería algo y lo compré.

**Entrevistador/a:** ¿Y el tema del pago?

**Entrevistada/o 10:** Eh.... casi siempre la no entiendo por qué los.... los minoristas prefieren Santander, pero la mayoría tiene Banco Santander, así que la cuenta es una cuenta corriente de la misma persona y.... eso, lamentablemente, son 300 pesos menos para uno.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 10:** Más en.... porque cuando se hace transferencias de otros bancos te cobran un IVA de 300.

**Entrevistador/a:** Aaaah.... en la aplicación del banco Estado.

**Entrevistada/o 10:** Si....no, no solo en la aplicación, sino el banco Estado, tanto por computador como del celular.

**Entrevistador/a:** A ya, el Banco tiene esta política.

**Entrevistada/o 10:** El único que de transferencias gratis que te puede salir, base de banco Estado a banco Estado.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto y tú tienes solamente el banco Estado?

**Entrevistada/o 10:** Banco Estado, la otra opción es la MACH, pero como te digo, transferencia de bancos que no sean iguales te van a cobrar ese IVA.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 4. Aaah, ya... oye, y háblame un poco ahora. ¿Sobre el proceso de la compra online, cómo es comprar online que tienes que hacer?**

**Entrevistada/o 10:** Eh... va dependiendo de la página, es como... cada página es diferente, pero el proceso es casi similar. Escoges tu... producto y ya lo que tienes en el carrito lo quieres pagar. Eh, te da opciones de débito o crédito... visa eh... habitualmente yo prefiero el débito.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 10:** Porque, porque vas a salir, pagas al tiro, no te endeudas, no estás pagando en cuotas ni nada. El débito es el equivalente a la cuenta rut, por ejemplo. Eso casi nunca nadie sabe hasta que alguien le explica. De ahí todo lo que escoges, tienes que colocar tus datos, tienes que colocar tu dirección lo más exacta posible porque así te... va dependiendo qué empresa te envía tu producto... y después pagas. Después de pagar, te van a tirar casi siempre WebPay y Servipag son los que aceptan el débito. Y ya después, aceptando... y eso que se confirma el pago a la página. Ya tienes la compra.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí que sigue? ¿el proceso del envío como es?

**Entrevistada/o 10:** Puedes esperarte de 7 a 10 días o va dependiendo de cada empresa cuando te lo envía (ríe), lo máximo que demorado es 25 días hábiles de Fashion Park.

**Entrevistador/a:** ¿Y funciona?

**Entrevistada/o 10:** ¡¡¡¡¡¡¡Y se toman sus 25 días hábiles!!!!!!

**Entrevistador/a:** Los tenías contados tú en el calendario.

**Entrevistada/o 10:** Sí, cuando son compras, por ejemplo, Tricot un ejemplo, aunque sea una empresa mayor cumple, o sea, te dice de 5 a 7 días hábiles y esa cuestión está dentro de los 5 o 7 días hábiles. Empresas ya la... las minoristas, sobre todo, que habitualmente uno compra claro al pequeño comerciante para ayudar más. Ellos netamente dependen de empresas de envíos de Correos de Chile, eh... ¿cuál es la otra? Chilexpress, Starken, depende mucho de dónde va el producto, va a depender de la cantidad y el precio porque al final de cuentas tú lo pagas. Si tienen convenio con esa empresa, hacen un descuento. Y habitualmente, si no es prioritario, como los que tú puedes hacer con los (inaudible) te mandan el envío y está en menos de 2 días en tu casa. En las otras empresas no, cobran más caro por un envío a full o express, así que uno se acostumbra a aguantarse una semana a 10 días, a que llegue el producto.

**Entrevistador/a:** Si no, habría que pagar más, como dices tú.

**Entrevistada/o 10:** Si pagas más por un.... por una cuestión que tú puedes esperar tranquilamente por más días. Por ejemplo, si un pedido a full vas a pagar un poco más caro, pero te llega en esos días.

**Entrevistador/a:** A full, me dijiste.

**Entrevistada/o 10:** Si eso se conoce, sobre todo a ver el mercado libre, se conoce en.... se conoce, como para explicarlo, son pedidos que te llegan en menos de 48 horas asegurado. Habitualmente prefieren Blue Express porque ellos tienen como esa rapidez de entregarte el... producto en menos de 2 días. Yo he comprado productos a full que me han llegado en 24 horas, cerrado.

**Entrevistador/a:** ¿Independiente de donde venga el producto?

**Entrevistada/o 10:** Independiente, sí y no sé, por ejemplo, viene de Arica y al día siguiente ya está. A mí lo que me ha salido fácil. Eem... en Santiago te demoras, si o si te llegará dentro el día si lo compraste full a una hora decente, porque sí lo compraste 2 o 3 de la mañana, no esperes que lleguen el mismo día.

**Entrevistador/a:** ¡Claro! Oye, si continúa.

**Entrevistada/o 10:** Dale, dale.

**Entrevistador/a:** No tranqui dale no más que me iba a explicar otra cosa,

**Entrevistada/o 10:** Sí. Como ejemplo, cuando no sé, te tienes que asegurar con enviar un documento o cosas por el estilo, por las sucursales y son Express, cobran más caro por el servicio que habitualmente que tú no se envías tu pedido y esperas. ¿Por qué? Porque ellos, si hacen pedidos a full, a ellos les conviene ¿ah, están apresurados? les cobramos más.

**Entrevistador/a:** ¿Y eso te ha pasado con alguna en alguna tienda, por ejemplo, que tenga su propio sistema de reparto?

**Entrevistada/o 10:** En las tiendas son contados los que tienen sistema de reparto, la mayoritaria, las minoritarias, tienen que depender de dos servicios, primero alguien que vaya a retirar sus productos y haga la fila en starken, o Chilexpress y esperar la sucursal de reparto a que llegue al otro.

**Entrevistador/a:** Ah, ya. ¿Oye, tú sientes que hay como alguna diferencia entre comprar, ehh... el proceso de compra, perdón, entre el proceso de compra online y presencial?

**Entrevistada/o 10:** Es que presencial tú llegas, tienes tu producto y listo, o sea, no tienes que esperar nada... bueno, además de estar paseando por la tienda, pero online te dificulta el hecho de

que, sobre todo si es ropa las medidas varían de tienda en tienda. Ya y sobre todo si es.... minorista, a lo que es proceso de envío. Un mayorista te lo va a entregar en una fecha en específico, tiene su propio sistema de reparto, por eso cobran, y eso no está incluido en la compra más encima. Por ejemplo, que... siendo mayoritario es solo con la aplicación te hacen descuento, ya estás obligada a descargar la aplicación para poder comprar. Lo que es un minoritario tú le compras al minoritario, ¡ya, oh, te lo compraste! pero te lo tiene que enviar, tendrás que esperar, y..... y ese tiempo de espera... pucha igual uno quiere su producto y tendrá que aguantar hasta que llegue.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, me decías que las, las tallas no eran las mismas en todas las tiendas?

**Entrevistada/o 10:** Sí, va dependiendo por marca, va a depender en la tabla... si, bien te entregan una tabla referencial, no todas las veces eh.... por ejemplo, si te compras una S en China, te va a quedar extremadamente chica. Sobre todas las compras internacionales, hay que siempre estar jugando con la... con las tablas para convertir, por ejemplo, una XL de China recién vendría siendo como una S chilena. Siempre hay que estar como demasiado atenta, depende, porque siempre te dice una referencia. Una vez yo compré un pijama L con las tallas que decían... yo me medí completa para comprar ese pijama, yo dije, si me compro una M me va a quedar muy apretado y válgame el error que no era la tabla de conversión, que la del pijama y mi mamá se terminó quedando con ese pijama.

**Entrevistador/a:** ¿Te quedó grande entonces?

**Entrevistada/o 10:** Me quedó grande a mí.

**Entrevistador/a:** Y ahí tampoco lo... lo devolviste.

**Entrevistada/o 10:** ¡¡¡¡No!!!! para a un caso de devolución, prefería perder el pijama con mi mamá.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en.... en las tiendas esto no te pasaba a ti en presencial?

**Entrevistada/o 10:** Presencial, claro, era más fácil la devolución porque te veían el producto ¡ah, lo viene a devolver! y ya tiene dos opciones que como se le devuelve la plata. Es simplemente, como ya devolviste una chaqueta de 20 lucas tiene 20 lucas de cupo para ocupar en toda la tienda y listo, o sea, lo más fácil, como comprarse algo caro, ver el tiempo de devolución y entre ese tiempo de devolución, si ese producto ya no te gusto, pero hay oferta, tú devuelves ese producto, ellos lo van a aceptar y en ese cupo tú buscas la mejor oferta y te llevas más productos (ríe), yo le digo... estrategia.

**Entrevistador/a:** ¿Y esto en online, tú sientes que no lo puedes hacer o sí?

**Entrevistada/o 10:** No online, el solo hecho de pensar que una devolución demora mucho y sobre todo con la plata, uno prefiere quedarse con el producto.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ¿cómo te sentiste con este cambio de tener que pasar de comprar presencial con mucha facilidad a tener que comprar online?

**Entrevistada/o 10:** Pucha en un momento era como dar lata, pero después tú ves... es una necesidad de cuidarse, sobre todo en tiempos de pandemia. Y trasladarse después de manera online claro, su miedo, primero al que no te llegue el pago, te estafen o que se vaya el pago otra parte por el marcar un solo error de datos. A después tenerle confianza es como ¡ah, la normalidad!, me ahorro tiempo, me ahorro cola y pago todo online.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué cola?

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo, cuando son, sobre todo si en la caja vecina no hay cupo, tienes que ir a un supermercado, que están afiliados, todo. No sé, por ejemplo, tu luz, tu agua, tu teléfono, tu cable... Sí está afiliado y pucha se cayó el sistema la página que una vez me pasó, tuve que ir a.... a presencial a la maquinita que te dan esos tickets, por ejemplo, tu ingresas todos los datos que tú necesites y después tienes que pagar en la caja. Una vez me paso eso.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo fue...? incómodo?

**Entrevistada/o 10:** Eh... tu ingresas, por ejemplo, habitualmente cada supermercado tiene afiliados ciertos.... ciertas cosas, a ciertas empresas. Unimarc, está afiliada a la luz y el agua que yo tengo, más los productos de los teléfonos de WOM, Entel y.... del cable del Mundo Pacífico, así, por ejemplo, como ese día la página se cayó y pucha estábamos en el límite de pago (ríe). Tuve que ir al supermercado y.... ir a esa maquinita, ingresar todos los datos que tenía en mi celular. Hacer el medio papelito y pasar por caja para pagar.

**Entrevistador/a:** ¿Lo pudiste solucionar en ese caso?

**Entrevistada/o 10:** Si, se solucionó.

**Entrevistador/a:** Pero igual fue más engorroso, ¿no?

**Entrevistada/o 10:** Sí, un poco engorroso. Claro, en habitualmente uno paga en la caja vecina porque es así porque, pucha, tú tienes la tarjeta y pagas, pero si al.... no tienes plata en la tarjeta y la tienes físico y en Caja Vecina tienen un sistema de.... es como dar y recibir, tienen un hasta cierto límite para el depósito. La gente tiene que sacar plata para que ese cupo se utilice. Como yo, trabajé

en un mes en una tienda pequeña, supe como era de engorroso la caja vecina. Así que si pucha uno tiene deudas que sobresalen los 100 mil pesos y no hay cupo, uno debe estar buscando de Caja Vecina en Caja Vecina para poder pagar.

Entrevistador/a: Qué complejo.... Oye y en cuanto a la elección de la ropa. ¿Cómo fue eso de pasar online? ¿O sea, pasar de presencial online?

Entrevistada/o 10: Claro presenciales uno busca por mi parte, como no soy marquista, busco como las mejores ofertas. Y que se vea bonito. Online, claro, busca las mejores ofertas, pero el tiempo que tienes tu producto es lo que vale.

Entrevistador/a: Y la calidad del producto no hay....

Entrevistada/o 10: Es la misma. Es la misma mismo producto, diferente sistema.

Entrevistador/a: ¿Y cuál te acomoda más?

Entrevistada/o 10: Ahora porque no quiero salir, me da terror salir ahora, prefiero de manera online. Solo por eso, si no estuviera la pandemia seguiría comprando en físico.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

Entrevistada/o 10: Porque para mí es más fácil ir a la tienda, ver el producto, salir, eso es lo que te ayuda. Pero hay algunas ofertas, como es la pillería.... uno si quiere comprar algo en oferta y solo está por Internet, hay que crearse la cuenta y comprar por Internet. Eso me pasó prepandemia, cuando necesitaba mi computador nuevo. Ah, ya, al último lo maté con los virus y todo lo que tenía, y había un computador muy bueno, tenía buen procesador, mi tío me enseñó mucho para comprar un computador, pero el desgraciado estaba en Internet y para estar esperando 20 días y yo necesitaba el computador ahora, tuve que comprarlo físico, otro tipo.

Entrevistador/a: ¿Y, ¿cómo salió computador al final?

Entrevistada/o 10: El computador salió bien.

Entrevistador/a: ¿Pero había sido mejor el otro?

Entrevistada/o 10: Había sido mejor, tenía buen mejor procesador y tarjeta gráfica.

Entrevistador/a: ¿Y el precio?

Entrevistada/o 10: El precio estaba en tienda, lo tiraron entre 360 y algo. Tenía 40 lucas menos el mismo computador, pero el tiempo de espera eran 20 días hábiles, el equivalente a un mes. Y como estudiante universitaria uno requiere un computador, uno no va a esperar 20 días para que llegue el computador si no tiene un reemplazo y menos uno va a hacer las cosas por celular.

Entrevistador/a: Es difícil ahí, po.

Entrevistada/o 10: Imposible ya con una tablet es más decente, estar escribiendo un informe, buscar información, pero en el celular estar ahí con las teclitas ahí, pucha me faltó algo, que no veo el tamaño. Lo necesitaba y lo compré en físico, menos problemas.

Entrevistador/a: Ahí siento que tiene igual relación a lo que tú mencionabas antes de que con el envío, que era rápido, si tú necesitas urgente, tienes que pagar más dinero.

Entrevistada/o 10: A veces sí, pero, por ejemplo, también está la opción en retiro en tienda.

Entrevistador/a: ¿Ya y cómo funciona eso?

Entrevistada/o 10: Pero como soy de campo.... Los retiros en tienda son cuando ves un producto online y tú te ahorras ese envío. ¿Por qué? Porque te la envíen a la tienda directamente, o, por ejemplo, si es la misma tienda, tú no quieres ir y estar producto ahí mismo, tú lo compras y retiras.... pero muchas veces hay tiendas que ofrecen en la página que son... que el stock, por ejemplo, uno es Talca, pero hay stock en Santiago, Santiago tiene que mandar ese producto a Talca y ahí uno retirarlo. A veces hay que ver cómo la letra chica porque a veces cobran para que llegue a la tienda y a veces, entre lo que cobra la tienda, a lo que te envíen a tu casa, la diferencia es mínima.

Entrevistador/a: Mira tú, no sabía eso.

Entrevistada/o 10: Una vez pasó con mi computador, el último que me compré. El que estaba en la mesita. Eh.... no había computador, tuve que aguantar 10 días. Pero era como era de buen precio y tenía un mouse incluido más un.... un año de Microsoft gratis. No había por dónde perderse, el procesador era ñeee, pero tiene un terabyte de memoria. Compensar una cosa por otra. Y me dieron las cosas para que no me salieran envío caro y solo tuve que.... no sé qué hizo el niño, pero pagué como mil pesos de envío en vez de los 10 que decía. Me entrego las cosas que estaban en físico en la tienda, que era los regalos y tenía que esperar el computador, que lo enviaron al hogar. Pero no sé qué revisó el niño y nunca le pregunté, pero de las 10 lucas bajó a luca.

Entrevistador/a: ¿El niño de, de la tienda?

Entrevistada/o 10: De la tienda.

Entrevistador/a: Entonces ahí te redujo el precio del envío del computador.

**Entrevistada/o 10:** Sí, porque habitualmente cobran un ojo de cara.

**Entrevistador/a:** Qué difícil.

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo, si compras un colchón que ahora yo tengo que estar comprando en la próxima semana, un colchón para una hermana de mi mamá, los envíos.... entre más grande sea el producto, el envío es más caro y los colchones que están en 30 a 40 mil pesos de envío. Hay a veces que tú piensas que compras porque a veces el envío es más caro que el producto en sí.

**Entrevistador/a:** Oh.... 30000 mil pesos de envío. ¿Y un colchón de cuánto? ¿una plaza, dos plazas?

**Entrevistada/o 10:** Eh... es uno de plazas que estén, no sé, 80, 90 lucas. Terminas pagando como 120.

**Entrevistador/a:** ¿Y en ese caso tú igual lo comprarías?

**Entrevistada/o 10:** No, porque tienes que pensar que, si encuentras una oferta buena, tienes que pensar que no quieres pagar tanto en el envío.... ya 10 lucas más decente, sabiendo que aquí en Cauquenes no sé, por ejemplo, líder no existe. Y ahí pero no entiendas que aquí en cauquenes no están. Y no van a llegar, tienda así que uno tiene que resignado a pagar ese envío costoso.

Un tío encargo muebles, 60 Lucas, muebles. Nunca supe cuánto costó el mueble, pero sé que la envié esto como 60.

**Entrevistador/a:** ¿Solo porque la tienda no estaba en Cauquenes?

**Entrevistada/o 10:** Solo porque no está la tienda en Cauquenes y esto fue un minorista, me acuerdo en MercadoLibre se compra una tienda. Nunca supe cuánto costó el mueble, pero sé que el envío salió 55 quedó, no sé qué descuento hicieron, pero quedo en 55. O sea un ojo de cara por un envío y a veces producto tiende a ser barato.

**Entrevistador/a:** ¿Y en esos casos que hacen? ¿resignarse?

**Entrevistada/o 10:** el que inteligente prefiere mamársela y no comprar el producto, aunque lo necesite por el simple hecho de que cobran un ojo de cara por los envíos.

**Entrevistador/a:** Es tu caso, ¿o a veces te resignas igual?

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo, incienso hay envíos que salían sobre 5000 mil pesos por el peso, también es otra variante. Pero, como te decía antes, cuando hay convenios, PYMES que tienen convenios con Starken o Chilexpress, tienen un descuento por ser cliente.

**Entrevistada/o 10:** Así que.... para uno es grato, porque baja el precio, hay envíos, estaría sobre 5000 mil pesos me quedan como en 4 mil 3 y algo. No es mucho, pero peor es nada.

**Entrevistador/a:** Claro, igual se siente un poquito más liviano la cuenta final. Oye tú me decías de que... que ocupa solamente la cuenta rut, ¿no utilizas ninguna tarjeta?

**Entrevistada/o 10:** En caso de una compra de juego utilizo la MACH, que es una tarjeta de débito Visa. Que se puede utilizar en otros lugares, pero me da la seguridad cuando ya son compras, que temo que se metan a mi tarjeta o le saquen la plata claro, la típica persecuía, pero es lo mejor. Es la MACH funciona como una cuenta corriente Santander. Que tú le depositas a esa tarjeta electrónica, que es como las famosas tarjetas prepago, cuando uno recargaba tiempos atrás algo parecido funciona.

**Entrevistada/o 10:** Tú le recargas el dinero y tú compras igual como si fuera una cuenta rut, ahí te aseguras de comprar lo que quería, pero en vez de ser una tarjeta de coordenadas es una transferible.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y antes, cuando iba a las tiendas presenciales como pagabas?

**Entrevistada/o 10:** No al contado, al contado, el Chinchín.

**Entrevistador/a:** Con efectivo...

**Entrevistada/o 10:** Efectivo, no sé cuándo fue el computador que necesitaba mi papá, dijo cualquier cosa, pero en efectivo no, pero con la tarjeta CMR tiene un 10%, efectivo, porque es tan engorroso. La tarjeta te cobra una comisión mensual por usar, si tú eres más genial, tú sabes en qué día se factura esa comisión, tú pagas un día antes, qué es lo que hizo mi mamá con la compra del segundo computador, pero cuando ya no sé, por ejemplo, recargas, bencina o compras algo pequeño, no te da ese tiempo para pagar al tiro esa factura, porque ya la facturaron. Y la.... y las comisiones por tarjetas no digamos que son baratas. Son 4 mil, 5 mil, 6 mil pesos por una compra pequeña independiente de la compra, es el uso que le das a esa tarjeta.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ya ahora comprando online no has comprado con tarjeta como las CMR, que tú me decías?

**Entrevistada/o 10:** Nada, nada, aunque estén descuento.... fue la necesidad del computador, por ejemplo, el computador lo compramos con tarjeta ABCDIN, estaba en oferta. Porque la oferta, sino de la tiraba y lo dejan como en 460 y con la tarjeta te lo dejas en 420, mi mamá fue genial, al día

siguiente fue a pagar, apenas salió la factura, pago todo. Y no le podían decir nada porque está en su derecho de pagar como quiera, sino en la tarjeta a la Comisión que cobra la tarjeta por usarla son como 4000 pesos con ABCDIN, pero no es una de los más caros.

Entrevistador/a: ¿Y comprando online porque no?

Entrevistada/o 10: El mismo sistema no, no sé. Habitualmente uno paga en la caja de la misma tienda. Y tú te ahorras el cacho altiro y no hay problema, es que cuando tú lo haces online, tú no sabes en qué momento te lo facturan. Porque eso si por obligación tú tienes que pagar en físico, porque es más fácil y te lo van por el mismo sistema. Online te a tirar cualquier traba y cuando ya pasó el tiempo te tira la factura, Cuando ya te tienes que resignar a pagar una comisión.

Entrevistador/a: ¿Ah, no sabía eso? ¿Oye, y cómo sentiste tú el proceso de pagar online? Difícil, fácil.

Entrevistada/o 10: Fácil, no pensé que fuera tan complicado y después, cuando uno ya está acostumbra, y tiene la tarjeta de coordenadas, es como ya seba ven pa' acá, mi hermano sobre todo, de 15, y le dije, ya para no ser la única que hacía todos los trámites de la casa, vas a saber cómo recargar tu celular con débito, ya y ahí le enseñaba y me miraba y ahora él recarga sus propias dos lucas mensuales.

Entrevistador/a: ¿Por qué 2 lucas?

Entrevistada/o 10: Eh, porque, según los prepagos de los teléfonos, les dan ofertas.

Entrevistador/a: Ah, ya.

Entrevistada/o 10: Le dan cierta cantidad de plata, y es lo que mi mamá le deja también (ríe).

Entrevistador/a: Entonces él hace su propia recarga en el teléfono.

Entrevistada/o 10: Las primeras veces me lo pedía a mí y ahora es ya solo busca, viene a mi pieza a busca la tarjeta de coordenadas y se transfiere la plata.

Entrevistador/a: Perfecto, oye ¿y esta tarjeta de coordenadas siempre la has tenido?

Entrevistada/o 10: No, hay que hacer la engorrosa fila en servicio al cliente en banco Estado para pedirla.

Entrevistador/a: Ya ¿y cómo es eso?

Entrevistada/o 10: Ehhh cuando se te bloquea la tarjeta o algo, tú vas a la mesa de servicio al cliente, ¿cierto? Pues para... para afectos de pedir la tarjeta de coordenadas hay que hacer esa misma fila.

Entrevistador/a: ¿Qué esa es la... la fila eterna del banco Estado, no??.

Entrevistada/o 10: La fila eterna del banco, hasta la fila de pedir plata o sacar la plata en la caja te avanza más rápido que la de servicio al cliente.

Entrevistador/a: ¿Y tú tuviste que hacer esta fila?

Entrevistada/o 10: Sí tuve que hacerla, y uno tiene que levantarse temprano. Uno si quieres salir temprano hay que levantarse temprano, ir a primera hora en la mañana, la fila, claro, conversando como soy sociable... en los tiempos de prepandemia era más fácil. ¡¡¡¡¡¡¡¡Pucha uno conversaba y ahora va a ser un solo trámite Ahhh!!!!!! (grita) uno va temprano igual, pero con la mascarilla.

Entrevistador/a: ¿Y eso te incomoda, el ocupar la mascarilla o el tema de que sentís que hay más gente?

Entrevistada/o 10: Es más la gente que la mascarilla, ¿por qué? porque hasta las mascarillas que he comprado online a minorista, de primera.... claro, a uno le cuesta respirar y siendo persona con lentes, el empañado, es como el problema eterno de la persona con lentes. Así que pase de la mascarilla normal que se utiliza la.... las típicas de enfermería o medicina, a comprar la famosa KN-95. Mitiga un poco el problema, pero igual siguen empañando.

Entrevistador/a: Ya no es tanto.

Entrevistada/o 10: No es tanto, pero te da la seguridad uno de que es más amplia y dos puedes conversar. Se puede oír, aunque parezcas un pato. Y ahora que está la moda de colores, un pato de color.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo te sentiste? pagando online. Habías dicho que era fácil, pero ¿la seguridad era la misma?

Entrevistada/o 10: No, la seguridad mira... pagar en físico, tú estás seguro de que la plata ya pasó, está en el sistema, no hay problema. Cuando pagas online existe el famoso cyber day. Nadie se salva del famoso cyber day, en un momento te roban la cuenta o te roban los datos de la tarjeta o algo parecido. Y con la seguridad que ya ha pasado con las noticias prepandemia que la han robado datos a los bancos, pucha uno le da cosita a un inicio de que le roben tus propios datos personales, los datos de tu cuenta y que te quedes sin dinero y en el peor de los casos, te dejen endeudado. Pero igual... claro, después pasan ese miedo de que tú te sientes como más segura pagando las cuentas todo, ¡¡¡sin la necesidad de como ohh!!! Me van a robar la plata.



Entrevistador/a: Igual a veces no es poco...

**Entrevistada/o 10:** No es poco, y a alguien que maneja entre 400, 500 lucas. O las personas que tienen más plata en la tarjeta ¡¡¡es la plata!!!! y no contando eso porque esa es la plata que tienes en tu tarjeta, donde se puede ver en el sistema, pero si alguien tiene cuentas de ahorro, cuenta de vivienda, crédito, inversiones, son todos esos datos.

Entrevistador/a: Y en... en esos casos la inseguridad aumenta aún más. ¿Oye, y tú has tenido algunas dificultades en todo este proceso de la compra online? ¿Cómo has vivido eso?

**Entrevistada/o 10:** Gracias, gracias a Dios no, y como soy de aprendizaje rápido. pucha si tengo dudas. Para eso existe Google.

Entrevistador/a: Que es la... la típica....

**Entrevistada/o 10:** Claro, la típica, es eso o es como wikipedia.

Entrevistador/a: Oye ¿Y algún problema que tú sientas que te puede afectar, así como quizás a futuro, quizás ahora? En cuanto a la compra online.

**Entrevistada/o 10:** No creo que haya un problema y aparte del avance de la tecnología que va a pasos agigantados, ya se va a hacer como un cotidiano comprar online. Ya en las generaciones más conservadoras, son las que les va a costar hacer esa transición.

Entrevistador/a: Como a quienes, por ejemplo.

**Entrevistada/o 10:** Personas de 50 a 60 años. Que vendrían siendo como las personas de la generación de los 70 a los 80 ya a más reventar.

Entrevistador/a: Claro, oye, comentábamos delante que tú ayudabas en tu familia a comprar las cosas. ¿Estas personas no podrían aprender? ¿cómo les costaría mucho?

**Entrevistada/o 10:** A mi mamá, claro, se me maneja lo que es, redes sociales, YouTube, mi papá en las misma, pero cosas como el estilo de comprar algo, pagar una cuenta para ello online se les dificulta.

Entrevistador/a: Y ahí entras tú como salvavidas.

**Entrevistada/o 10:** Si, ahí entró yo, y ahora el plan B que es mi hermano.

Entrevistador/a: ¿Qué él también aprendió gracias a ti o no?

**Entrevistada/o 10:** Yo le dije. O aprendes o van a depender de mí. ¿Y si tienes la tarjeta de coordenadas en un momento de broma hay, ahora puedo comprar juegos, no!!! No, la confianza de estar pagando cuentas no vaya a ser cualquier desastre con la tarjeta.

Entrevistador/a: Uy, no, que complejo, ahí les gasta toda la plata.

**Entrevistada/o 10:** No por lo menos responsable. Y si quiere comprar juegos lo compra como también los juegos de Google. Tú puedes comprarlo y pagarlo con el prepago que tú tienes. Pero también hay un cupo, si son como 5 lucas mensuales. Tú puedes pagar cualquier cosa, pero son 5 lucas mensuales.

Entrevistador/a: Entonces igual tiene un límite en caso de que él quisiera comprar algo.

**Entrevistada/o 10:** Si quisiera comprar más cosas, sí.

Entrevistador/a: **Pregunta 7. ¿Oye, y ahora ya la pregunta final, así cuál te gusta más? ¿Cuál prefieres tú la compra física o la compra online?**

**Entrevistada/o 10:** Ooh.... todos tienen sus pro y contras. Pero creo que por la variedad de cosas que se ofrece hoy en día, la variedad online.

Entrevistador/a: ¿Pero variedad, variedad en cuanto a qué?

**Entrevistada/o 10:** A productos, por ejemplo, que tuve en físico te centra y aparecen los productos que están ahí, sobre todo esoterismo, muchas veces son de Viña del Mar o Osorno, de lugares muy lejanos. Y uno tampoco va a ir a hacerse dos o 3 viajes al año para comprar cositas que uno no puede comprar online y te lo envían.

Entrevistador/a: ¿Oye y presencial no, no volverías tú a comprar presencial?

**Entrevistada/o 10:** Volvería, si es la necesidad, volvería, pero estaría favoreciendo más la compra online que la compra física.

Entrevistador/a: Perfecto y ahora, así como a nivel, no sé, por ejemplo, en tu casa. ¿Cuál crees que van a usar más la compra física o la compra online?

**Entrevistada/o 10:** Mis papás tratarían de volver a la compra física, Pero con las medidas sanitarias pertinentes. Pero si no les gusta lo que ven y cómo somos pueblo chico, me van a estar llamando para que esté comprando online.

Entrevistador/a: Ah perfecto, oye, ya han intentado comprar, ahora no sé en qué fase está tu comuna.

**Entrevistada/o 10:** Fase 3, Cauquenes.

Entrevistador/a: ¿Y a mí ha intentado comprar presencial de nuevo o no?

**Entrevistada/o 10:** El martes fue un pantalón de 15 lucas.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue?

**Entrevistada/o 10:** Había poca gente, ya se había regularizado esta locura de ir al centro todas las veces junto con los retiros, el segundo o tercer retiro era una cola solo por comprar una tele, Así que el proceso fue rápido. Pero no te dejan como no te dejan probar la ropa, te dan más días para devolver. Por ejemplo, habitualmente es un mes de garantía. Ahora son dos.

Entrevistador/a: ¿Y eso te ayuda en algo al final o no?

**Entrevistada/o 10:** Ayuda porque si en un momento está todo, como todo caótico, el... lo típico en su cuarto retiro, su IFE y hay mucha gente, te da más tiempo para devolver. No estás tan presionada con el tiempo.

Entrevistador/a: ¿Y sentiste, así como alguna diferencia lo que era prepandemia, contra el lado compra presencial de ahora?

**Entrevistada/o 10:** El prepandemia, con ahora poca variedad de ciertas tallas, En la tienda, habitualmente prepandemia, sobre todo aquí en Cauquenes había tallas de la... de la S hasta la XL, y ahora con la pandemia, solo hay tallas para niños (ríe).

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 10:** Por ejemplo, polerones, yo, yo amo el polar, sobre todo en invierno yo amo el polar, polar tallas S o XS y era, no había ni M ni L en Cauquenes.

Entrevistador/a: ¿Y por qué me pasa eso?

**Entrevistada/o 10:** Ni idea, la gente va a comprar las que les gusta comprar el físico, van y acaban las tallas. Y queda como el cachito (ríe).

Entrevistador/a: Claro, ¿entonces quizá ustedes fueron como en la época de las sobras de la ropa, o no?

**Entrevistada/o 10:** Pero es que todavía no hay cambio de temporada, los cambios temporada tienden a ser demasiado caótico al que quiere descuento. Este buen dato si hay que fijarse en cuando está el cambio de temporadas son los 21 hacia atrás. Es como una semana, esa semana en exclusiva, tú vas una semana antes y tú ves que ropa va a bajar lo suficiente las unes en un montoncito, la escondes, por ahí donde nadie después las busque de nuevo y después vuelve a bajar los precios.

Entrevistador/a: Buen tip.

**Entrevistada/o 10:** Básicamente, las... las dos semanas previas al cambio de temporada. Todo lo que no se vendió de invierno o primavera o depende de temporada que estén, bajan el precio a full ¿por qué? porque no se quieren quedar con eso.

Entrevistador/a: ¿Oye, y ahora esto de devolver presencial? ¿Pudiste aplicar este tip o no?

**Entrevistada/o 10:** ¿EH? Ahora, como fui ahora. Y fue una necesidad de que mi mamá se quedó sin el pantalón y quiso pagar las quince lucas, pues ella quiso pagar un pantalón. Yo quiero ir cuando estemos antes de entrar a clase, vendría siendo las últimas cosas de la temporada.

Entrevistador/a: ¿Y ahí vas a aplicar este tip que dices tú?

**Entrevistada/o 10:** El tip de siempre de, de ir a ver, pero casi siempre en la página vería más online que físico sabiendo que no hay de mi talla para que iría sí no hay de mi talla. Es como lamentable, no... no hay tallas M o L tampoco se va a comprar alguno que le quede más apretado.

Entrevistador/a: ¿Oye, y el proceso de pagar de presencial? ¿Ahora, como fue el mismo, igual que antes, o no?

**Entrevistada/o 10:** Tienen un como una ventanilla antes que claro, ahora están esos paneles que ponen de plástico para no tener tanto contacto. Pues ahora si ahora existe y panel y no, no es mucha la diferencia.

Entrevistador/a: ¿Y en cuanto al cuidado? Por ejemplo, el alcohol gel, mascarilla, ¿cómo funciona eso?

**Entrevistada/o 10:** Oh, mi mamá, Eh!!! Qué tan loca está como para llegar a ese punto, pues hay Lysoform afuera, Lysoform en el auto, alcohol gel, alcohol, mascarilla en el auto en las mochilas, pucha de todo (ríe).

Entrevistador/a: ¿Y en las tiendas igual está ese cuidado, o no?

**Entrevistada/o 10:** Cada tienda ya es como la manía. Es como dentro de una tienda alcohol gel, a cualquier tienda que vas. Vas a otra tienda, alcohol gel, la temperatura.

Entrevistador/a: Y esto te da un sentimiento de confianza. ¿O es lo mismo en realidad?

**Entrevistada/o 10:** Es como lo mismo la verdad, porque ahora, claro, de primeras como pucha había que hacerlo. Ahora se convirtió en una normalidad, pero si se convierte una normalidad no es que sea más confiable o no, sino que ahora es parte de nuestra cultura chilena.

Entrevistador/a: ¿Oye, hay algo más que quieras aclarar o agregar respecto a tu experiencia de la compra online?

**Entrevistada/o 10:** Que no tenga miedo de comprar si uno tiene que aventurarse, claro, pero hay que.... el que no quiere arriesgarse tanto, que compre algo más pequeño, como de a poquito, ir probando. Ya es que si aventura internacional bajo su propio riesgo.

**Entrevistador/a:** ¿Tú has hecho compras internacionales?

**Entrevistada/o 10:** No, porque mi tarjeta no lo permite. Mi tarjeta es nacional. La cuenta rut, Y la MACH no quiero arriesgar a que me cobren una comisión extra por usarla fuera de Chile.

**Entrevistador/a:** Ay, ah, perfecto. Ya, pues muchas gracias por la entrevista. Esta conversación es realmente valiosa para nuestra investigación y si tienes alguna duda después de la conversación no dudes en contactarme.

**Entrevistada/o 10:** No hay problema.

## Anexo 16: Transcripción de Entrevistado 11

**Entrevistador/a:** Hola, muchas gracias por participar de esta entrevista, para comenzar, me gustaría preguntarte si tú estás de acuerdo en participar de esta entrevista o no.

**Entrevistada/o 11:** Sí, sí.

**Entrevistador/a:** Y me gustaría también preguntarte si tú estás de acuerdo en que yo pueda grabar el audio de esta entrevista.

**Entrevistada/o 11:** Si no hay problema.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 1. Ya perfecto entonces, comencemos, ¿Cuéntame cómo hacías tus compras antes de la pandemia, como comprabas?**

**Entrevistada/o 11:** Eh... Antes yo iba al supermercado, mall, y hacía mis compras, eh... o sea, iba a... tienda por tienda y hacía mis compras normalmente yo creo como toda la gente, eso de hacer fila y pagar. Normal, como todos.

**Entrevistador/a:** ¿Y te gustaba ir a las tiendas a mirar algunos productos o no?

**Entrevistada/o 11:** Sí, me gustaba, me... me era bueno, oye, espera, que llegó carabineros, ¿ya?

**Entrevistador/a:** Me estabas comentando de que te gustaba vitrinear, por decirlo así...

**Entrevistada/o 11:** Sí, sí, siempre me ha gustado de entrar a la tienda y ver si hay algo interesante, es algo que me guste, que me llama la atención, me gustaba el... el eso de poder entrar por la mía y ver cada cosa si me gustaba o no po, ir moviendo las prendas para ver si era de mi gusto o no, si tenían la ropa... si estaba buena o si tenía algún ollito, así como para escoger otras, me gustaba mucho vitrinear.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sentías tú yendo a estas tiendas presenciales? Me decías que te gustaba.

**Entrevistada/o 11:** Sí era como un, como decirlo, como un desahogo, salir como de la rutina de ir al trabajo a la casa y todo eso... y era como despejarse la mente y yo creo, más que nada, como querer distraerse de lo cotidiano, a... así yo me sentía.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y Cuéntame, eh... ¿Había algo que no te gustaba de comprar, presencial?

**Entrevistada/o 11:** Algo que no me gustaba... que a veces las tiendas estaban demasiado llenas eh... yo creo que era lo único, como que querías ver algo, pero habían 3 o cuatro personas viendo lo mismo. Entonces yo creo más que eso que el... el atochamiento de personas era lo que no me gustaba, que a veces tenia' que esperar un poco para ver la ropa o te ibas a dar otra vuelta y tenías que volver a la tienda. Eso, más que nada yo creo que no me gustaba.

**Entrevistador/a:** ¿Y esto pasaba siempre?

**Entrevistada/o 11:** O sea, no siempre, no siempre habían... yo iba más de esto de ir a... a mitad de semana donde no hay nadie porque el... el fin de semana siempre estaba lleno entonces no pasaba casi lleno, para mí no, para mí no.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 2. ¿Y ahora puedes contarme un poco sobre el momento de cuando pensaste que tenías que comprar online, cómo fue?**

**Entrevistada/o 11:** En el momento, fue... ¿Cómo decirlo? Porque tuve un problema con mi celular, cuando... la primera vez que compre online fue por mi celular... ¿Espera un momento, ya?

**Entrevistador/a:** Ahí, sí, Eh, te pregunto... me estabas contando la historia de que habías tenido un problema con el teléfono...

**Entrevistada/o 11:** ¡¡¡Ah!!! sí, tuve un problema con mi teléfono y... y no tenía, o sea, no tenía teléfono en el momento. Entonces tuve que hacer la compra de un teléfono online.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo compraste el teléfono?

**Entrevistada/o 11:** ¿Cómo lo encontré?

**Entrevistador/a:** **Pregunta 3. ¿Cómo lo compraste? ¿No tenías cómo conectarte, o tenías computadora, alguna otra cosa para conectarse?**

**Entrevistada/o 11:** Fue en computador en la casa... hay un computador y ahí fui.... revisaron, o sea, revisando celulares, que celular era más conveniente, más económico y que cumpliera las funciones que yo necesitaba también.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sentiste con hacer esto de forma online?

**Entrevistada/o 11:** Ay, no me dio una flojera (ríe), porque que era, porque yo era de estos de... ir y no, a la tienda y comprar un celular, o sea no, no me gusta esto de sentarme a buscar algo más, sino de ir, yo.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto, oye y por lo general en algunas tiendas dan opiniones los vendedores, eso a ti te interesaba escuchar o no?

**Entrevistada/o 11:** Ehh.. Si po, o sea, a que una persona que esté ahí trabajando y te diga que es lo que tiene el celular, me fac... me facilita a mi el... el que celular comprarme porque yo de esto de tecnología no.... no, no, nulo cero.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto, oye, y hay alguna persona que te haya influido en este tema de comprar online o que te haya ayudado en el proceso?

**Entrevistada/o 11:** Mi pareja, mi pareja, me... me ayudó me guio, porque yo de comprar online, o sea, nada... más porque no confiaba como en, en el... en el comprar online a mí no.... a mí me gusta ir y comprar las cosas y que me lo entreguen en el momento.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué no confías?

**Entrevistada/o 11:** Porque a ver cómo era la primera vez que compraba y uno ve tantas cosas igual, o sea, que están fundando páginas como que esto no me llega y esto tampoco y yo no... no me sentía seguro, el comprando online, o sea, presentía que me podían estafar con la plata, o mucha espera... lo que se ve normalmente.

**Entrevistador/a:** Y ahora, en cuanto a, por ejemplo, el tema de la pandemia. ¿Cómo afectó en esta decisión de tener que comprar online?

**Entrevistada/o 11:** O sea, a mí, eh... No, no, no me gusta comprar online hasta el hasta el día de hoy, después de la compra con el celular, fue la única que dice y.... y no, no, no, no me gusta para nada. Entonces yo sigo prefiriendo ir a la tienda, aunque tenga que hacer la fila. Ehh... seguir yendo a la tienda a ver la ropa y todo eso, aunque ahora es más complicado.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué más complicado?

**Entrevistada/o 11:** Ah.... por el... la acumulación de personas, de que las filas son muy largas y.... Y que a ver... por el... el miedo a contagiarte o a contagiar a alguien.

**Entrevistador/a:** Oye, y porque no, no compraste, me decías que prefieres igual, ahora en pandemia. ¿Comprar presencial, por qué no compraste este teléfono de forma presencial?

**Entrevistada/o 11:** Por eso, por el miedo a contagiarme, porque cuando yo lo compré estaba la pandemia en su pico. Entonces, como tengo un hijo, eh... no contagiar a él o a los demás, entonces tenía que hacerlo así, más por seguridad, yo diría que por eso lo hice, porque si hubiese tenido la oportunidad de ir a una tienda y buscar un celular yo lo hubiese hecho.

**Entrevistador/a:** Ah... ya oye me, me puedes comentar un poco cómo fue esto de comprar online, no sé a qué tuviste que hacer, ¿cómo fue el tiempo de espera?

**Entrevistada/o 11:** Ya fue, cómo decirlo... horrible yo lo encontré (ríe) fue horrible que... buscar el celular, habían recomendado celulares, entonces no tuve que buscar mucho. Mi pareja me dijo que ella se había comprado un celular y le había llegado y no tuvo problema y entonces ella me guio y yo le dije ok y.... al momento de comprar y pagar eh... lo encontré un poco más seguro porque te piden tu clave y porque te llega un mensaje al... al correo electrónico, de... de... de la compra y todo de la boleta, entonces tenis todo respaldado, pero a mí por lo menos no me dieron nada de un seguimiento del producto ni nada de eso entonces, igual como que estaba más, más perseguido.

**Entrevistador/a:** ¿Eso te hizo sentir inseguro?

**Entrevistada/o 11:** Sí, como que él lo compré, me dijeron, ya tienes tu boleta y está para tal día, que te va a llegar, pero, a mí me habían dicho que se podía seguir el producto, pero a mí no, nada de eso. Entonces igual como que como que me dio tuño no, ahí no, no me gustó mucho.

**Entrevistador/a:** Sí, oye, y me contabas, que... que habías comprado por el computador. ¿Cómo te sentiste comprando por el computador?

**Entrevistada/o 11:** Qué raro. Es raro. ¿No? Es que me sentí muy incómodo y como ya te había dicho, yo era estos de ver, tomar el producto y revisarlo. O sea, que me gustara físicamente o como cuando vaya a comprar una polera que te guste la sentís, que tipo de tela es... en cambio, un celular, el, el, es, es lo mismo verlo que cámara tiene, como funciona y después el comprarlo, pero que lo comprís' a ciegas ya, eh.... es diferente entonces....

**Entrevistador/a:** ¿Y las imágenes en este caso, no te ayudaban?

**Entrevistada/o 11:** Eh... ayudaban, pero no es lo mismo que tomar el celular y sentirlo, o sea, puedes ver como se ve el físicamente, pero el de sentirlo de que material es, si es resistente sino, porque hay personas que se le caen los celulares y se le rompen al momento, entonces yo quería un celular que fuera resistente y que fuera bueno. Entonces no, yo no lo volvería hacer.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y me decías que el teléfono fuese resistente, ¿cómo sabes eso? Me llamó la canción. Que fuera resistente.

**Entrevistador/a:** ¿Sí, ¿cómo sabes que un teléfono resistente?

**Entrevistada/o 11:** Sí, porque, porque hay celulares que tú lo tomas y algunos por detrás son de vidrio o son de plástico y los bordes, algunos son metalizados y otros también son de plástico,

entonces a mí me gusta un celular que, si se me cae que se me aboye por al lado, que sea resistente a las caídas.

Entrevistador/a: Ah perfecto.

Entrevistada/o 11: Porque estoy muy, muy, muy torpe entonces.... se me cae un celular y ya me ha pasado que se me cayó un celular y se me rompió la pantalla completa, se me rompió la mica de atrás que era de vidrio. Entonces, con este celular eh... Tenía ese miedo igual, entonces quería ver cómo era, cómo era todo, aunque mi pareja lo tenía yo quería tener el mío propio. Entonces como que me hubiese gustado sentir el celular, tenerlo en la mano a ver si... me iba a servir o no.

Entrevistador/a: ¿Oye, y no te dieron ninguna fecha aproximada de cuando iba a llegar, o tenías que ir a retirar tu teléfono?

Entrevistada/o 11: No, a mí me dijeron que, porque yo pagué el envío a la casa, me dijeron que iban a llegar cuando lo compré y me dijeron que iba a llegar como a la semana, no me equivoco.

Entrevistador/a: ¿Y fue así, o no?

Entrevistada/o 11: Si fue así me dijeron que iba a llegar un día viernes y llegó el día viernes.

Entrevistador/a: Ah perfecto.

Entrevistada/o 11: Sí llegó en el... al momento, pero la espera, como no tenía el seguimiento del aparato entonces igual andaba medio preocupada, como al pesque que de que iba a pasar y todo.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo te sentiste? Como revisando la página de la tienda donde compraste.

Entrevistada/o 11: Eh... no me gustó, o sea, lo... lo... me sentí como incómodo porque yo no soy de estos que se sienta una tarde a ver computador y busca como hacerlo no a mí no, no no me gusta nada esto, me sentí aburrido, más que nada yo diría como que es fome ir viendo páginas y a veces no te cargan, el Internet puede que esté lento entonces... esa parte no me gusta.

Entrevistador/a: ¿Y.... te sentiste como en alguna, algún punto de tu búsqueda de teléfono perdido en la página?

Entrevistada/o 11: Eh... o sea, es que perdido yo diría que no, porque las páginas son bien simples, como que bajas y esta siguiente página y te muestra los celulares, entonces perdido yo diría que no.

Entrevistador/a: **Pregunta 4. Ah perfecto. ¿Oye, me puedes comentar un poco sobre el proceso de cómo compraste este teléfono?**

Entrevistada/o 11: El... el proceso a ver en porque el teléfono, el... lo seleccione y hay una parte donde te dice comprar o agregar al carro. Y ahí que me perdí un poco porque no me salía comprar a mí, me salía agregar al carro y yo decía, ¿y ahora cómo compro? ¿cómo pago? Entonces tuve que pedirle ayuda a mi... a mi pareja, porque te agrego al carro y después no sabía cómo pagar. Entonces fue más engorroso, entonces ahí tuve que pedirle ayuda a mi pareja para que me ayudara a pagar el... el producto.

Entrevistador/a: Y eso te hizo sentir de alguna forma. ¿O dijiste noo, da lo mismo esto?

Entrevistada/o 11: Mmmm... o sea, es que como que a mí me dio lo mismo, porque lo que yo quería era comprar el producto y al final me ayudaron a... al instante, o sea no la página ni nada de eso sino que mi pareja me ayudó a elegir, pero como que no, no, no, no, no me sentí capaz de yo hacerlo por mí mismo porque no, no te explica cómo comprar el producto, sino que dice, ahí está y ahí veís' como lo hacís tú.

Entrevistador/a: Oye y me contaste, que tu pareja te había ayudado, ¿en el tema de... de pagar solamente?

Entrevistada/o 11: Sí de... de pagar solamente porque de... de buscar todo lo hice yo, de encontrar el producto y todo lo hice yo, pero de pagar, ella... me ayudó a ella.

Entrevistador/a: Ya... ¿y cómo te sentiste con este cambio de pasar, de comprar, presencial, a comprar online?

Entrevistada/o 11: Ay, no, no me gustó nada, no me gustó nada.... este sentí... yo creo que como agobiado, como encerrado de que tienes que comprar online porque, es decir, lo más seguro, pero a mí no me gustó nada.

Entrevistador/a: Ajá. ¿Te siente un un poco? ¿Cómo se dice esto? Quizás la palabra sinónimo sería inseguro.

Entrevistada/o 11: Sii, como inseguro como encerrado, agobiado, no sé, pero no, no, a mí a mí no me gustó nada. Si yo compré el celular porque lo necesitaba por temas de trabajo y todo eso necesitaba un celular. Entonces tuve que comprarlo así porque como te digo, me hubiese gustado mucho ir a la tienda y escoger yo mi propio celular.

Entrevistador/a: ¿Oye, y no has vuelto a comprar nada más pres..., o sea online, perdón?

Entrevistada/o 11: No, nada más nada.

Entrevistador/a: ¿Y por lo mismo, por el sentimiento que te dio esta compra?

**Entrevistada/o 11:** Sí, yo creo que, por eso mismo, porque a mí me gusta ir y.... y tener el producto en mis manos y llevármelo de inmediato. Para esto, supongamos, voy a comprar una polera y la veo por Internet y.... y yo quiero sentir que el tipo de tela es porque hay poleras que son como plásticas, otras que son de algodón y otras que están como en medio. Entonces, me gustaría saber qué tipo de tela es, cómo se siente, si me va a gustar al momento de ponérmela y lo mismo con un celular po, porque tú ahí vas a ir a la tienda y puedes probar el celular que quieres o los que están ahí en exposición los puedes ver, sentir como son. Pero online te quita como toda esa experiencia de compra.

**Entrevistador/a:** Eh... Bastante importante lo que mencionas, tú, la experiencia de compra. Me han comentado otras personas que se fijan en los comentarios, a veces de las páginas, ¿tú no te diste cuenta de eso?

**Entrevistada/o 11:** Ay, no, a mí no me gusta leer, o sea para mí, que me atiende el de la tienda no más y leer nada, nada, porque me da como desconfianza de que los mismos de la tienda incluso pueden escribir, no excelente producto y tal cosa, como que te están vendiendo la pomada o en otro caso. Unos cuántos de la tienda se pusieron de acuerdo para ponerle 5 estrellas a tal cosa y al final comprar el producto y puede que sea una mierda la wea, entonces....

**Entrevistador/a:** **Pregunta 5. ¿Ahora, tú te acuerdas de qué forma pagaste el teléfono que compraste?**

**Entrevistada/o 11:** Es y lo compré con eh... con tarjeta.

**Entrevistador/a:** ¿Tarjeta de débito...? de crédito?

**Entrevistada/o 11:** De débito, de débito.

**Entrevistador/a:** ¿De algún de algún banco o presencial algún banco online?

**Entrevistada/o 11:** Eh... fue vía Webpay creo que se llamaba.... Webpay con el banco Estado.

**Entrevistador/a:** ¿Ya y cómo fue el proceso? Ahí me habías contado de que tu pareja te había ayudado.

**Entrevistada/o 11:** Sí, ella me ayudó ahí ella abrió y puso pagar creo, abrió el carrito y puso pagar y ahí yo tuve que ingresar mis datos. Pero en esta parte mí, como que estoy más más seguro.

**Entrevistador/a:** ¿Porque sientes que es más segura?

**Entrevistada/o 11:** Eh.... porque, o sea, me pide datos que solo yo puedo saber, no sé qué no cualquiera puede comprar, llegar ahí y pagar.

**Entrevistador/a:** Ah perfecto.

**Entrevistada/o 11:** Como mi tarjeta de coordenadas que yo tengo los numeritos, o el mismo mensaje que me llega a las aplicaciones que tengo en el celular. En ese caso no tenía, pero tuve que pagar por la tarjeta de coordenadas.

**Entrevistador/a:** ¿Eso te iba a preguntar, me habías dicho que te pedía datos? ¿Qué datos te pide?

**Entrevistada/o 11:** O sea, mi.... mi rut y mi clave de Internet. Aparte de eso, un correo mi correo electrónico para que me lleguen las boletas, eso me gusto de que te manden la boleta al instante, también es bueno.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te hace sentir que te envíen la boleta altiro?

**Entrevistada/o 11:** Me hace sentirme bien, yo creo que... más seguro de lo normal porque tengo la boleta, tengo algo que reclamar.

**Entrevistador/a:** Sin boleta y habría estado complicado.

**Entrevistada/o 11:** Si no me hubiesen mandado a la boleta... eh... yo hubiese sacado pantallazo a la compra que hice, pero me mandaron la boleta al instante, entonces eso... eso me gustó que podai' respaldar todo en tu correo y no tengai' problemas después.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y cómo te sentiste pagando de esta forma online? ¿Te gustó o no te gustó cómo fue?

**Entrevistada/o 11:** Mmmm... yo diría que es lento, es lento más porque tienes que darle a la autorización al banco y todo eso entonces no, no me agrado mucho porque en cambio un va a la tienda y pasa la tarjeta y compra en el momento. Ingresas tu clave solamente en cambio en.... online teni' que abrir otra página que te... que te pide la clave que teni' que ingresar esto, que tienes que autorizar esto otro, entonces, igual que teni' que ingresar tu correo, entonces como más engoroso, no, no es agradable, yo creo para usarlo, o sea, para mí no fue agradable.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 6. Muy bien. ¿Y has vivido alguna dificultad? ¿En cuanto a las compras online, tuviste alguna dificultad comprando este teléfono?**

**Entrevistada/o 11:** Mmmm... no, no, no, no, no fue.... no tuve ninguna dificultad para comprarlo, yo creo más que.... el cómo te decía antes, el.... el del como comprarlo fue más engoroso, pero dificultad no, ninguna.

Entrevistador/a: ¿Perfecto y tú sientes que... que a lo mejor pueda surgir algún problema si tú te ves en la obligación de volver a comprar online?

Entrevistada/o 11: Yo creo que sí.

Entrevistador/a: ¿Y cómo? ¿Cuál problema podrías tener?

Entrevistada/o 11: Yo creo que más problemas de... del del producto me va a gustar o no. Supongamos. Si veo un producto que me guste a plena vista sí, lo estoy y no me guste. Yo creo que va a ser como más.... onda, más fome para mí porque si voy a comprar de nuevo necesito saber o haber visto el producto, a ver, lo he sentido antes, habérmelo probado antes, pero si no lo llego a hacer y digo esto me gusta y lo compro y lo que llegue y no me gusta, va a ser fome, hacer la devolución después del producto va a ser más difícil todavía con la pandemia.

Entrevistador/a: ¿Cómo harías tú en este caso, ¿cómo afrontaría este problema si llegase a ocurrir?

Entrevistada/o 11: Yo creo que no haría nada, más por el tema de contactar y toda la cuestión con la con la empresa, con los que te vende el producto es siempre el servicio el cliente es como muy ¿Cómo decirlo? Son muy despreocupados diría yo, esa es la palabra. Entonces, por mi parte, Eh, yo no, no haría nada, me quedaría con el producto, aunque no me guste, me quedaría igual con el... por el, más por el tema de no perder mi tiempo discutiendo con... con la gente.

Entrevistador/a: ¿Oye, el otro que te iba a preguntar es que tú me habías dicho que lo habías pedido a domicilio? ¿Tú vive en una zona rural, en una zona urbana?

Entrevistada/o 11: Rural.

Entrevistador/a: ¿Y el tema de... del transporte fue un impedimento para ti?

Entrevistada/o 11: Mmmm.... no, yo diría que no porque hay buena locomoción y en ese momento ella tenía un..... no, no, no fue problema porque es rural, pero es accesible, entonces no tuve ningún problema.

Entrevistador/a: **Pregunta 7. Ah perfecto. Y ahora ya la la pregunta final. ¿Qué prefieres más, comprar online, no comprar presencial?**

Entrevistada/o 11: 1000 veces presencial, 1000 veces presencial.

Entrevistador/a: ¿Ya, por qué?

Entrevistada/o 11: Eh... Por el, el sentimiento de.... de poder ver el producto y sentirlo como te decía delante. De agarrar una polera, ver cómo se te va a ver, eh.... ver un celular, tomarlo, sentir, probarlo entonces, eh... para mí comprar presencia de mucho mejor que comprar online.

Entrevistador/a: ¿Oye, y ahora si tú vas a una tienda, hay muchas partes donde no te puedes probar la ropa, no puedes tocar algunos productos cómo lo haces?

Entrevistada/o 11: Nada es otro tema, entonces hay que ver en qué tiendas puedes y en qué tiendas no. Entonces eso ya se pone más.... como difícil, pero prefiero ir y ver el producto a verlo por Internet, porque uno igual viéndolo saber cómo es, cómo me va a quedar, pero si lo veo por una página se ve pixeleado o no te carga la imagen, entonces prefiero ir también.

Entrevistador/a: Ah, ya genial. ¿Oye, y a futuro, cuál crees tú que la población en general va a utilizar más? ¿La compra online a la presencial?

Entrevistada/o 11: Yo creo que más la compra online porque eh.... aunque a mí no me guste, a muchos les funciona. Yo creo que, por ejemplo, mi pareja es de comprar cosas online. Y, aunque se demoran alto, llega. Y si no llegan, podí hacer la denuncia y a veces te devuelven la plata. Pero yo veo que la gente va más por la compra online porque se ahorran de hacer filas, se ahorran de.... de de probarse el producto cuando había probadores, entonces, yo creo que la gente va por la compra online.

Entrevistador/a: Y no has pensado en una, en un escenario que quizás no sé en el futuro, ponte tú, dejen de vender presencial. ¿Qué Harías?

Entrevistada/o 11: Ahí tendría que comprar online, igual que no me guste. Yo creo que tendría que.... que ver en qué tienda, yo creo, porque hay tiendas que tienen eh... Eh polera de algodón y otras en las que vienen poleras de tal.... entonces tendría que indagar más yo creo en qué tipo de cosas... o que calidad del producto y.... y ver la tienda, entonces creo que tendría que asociarme más la cosa del.... de los computadores de Internet para.... para poder acostumbrarme.

Entrevistador/a: ¿Sería como un poco, una obligación?

Entrevistada/o 11: No lo diría obligación, sino que necesidad.

Entrevistador/a: Ah perfecto...

Entrevistada/o 11: Porque a veces se te rompe una polera y tienes que tener vea una ropa para vestir y que no puedes ir a la tienda, tienes que comprarla online.

Entrevistador/a: ¿Oye, hay algo más que quieras agregar o aclarar? ¿En cuanto a tu experiencia?

Entrevistada/o 11: Que no lo volvería a hacer, no lo volvería a hacer...



Entrevistador/a: ¿No te gustó la compra online?

**Entrevistada/o 11:** No me gustó para nada yo 1000 veces prefiero ir a la tienda a ver el producto, pagarlo y tenerlo en el momento a qué buscar en un computador, buscar del computador, ver el producto por imágenes y después comprarlo y que te llegue a la semana o a las dos semanas y no tenerlo en el momento es cómo llegaste a la plata y ahora espero y no uso a mi producto durante dos semanas, pero la plata yo no la tengo y si me arrepiento ¿qué hago? Y yo no lo sé cancelar ni nada. ¿Entonces, como me devuelven la plata? entonces no, yo no lo volvería hacer.

Entrevistador/a: ¿Oye, y no has intentado, eh...? ver de alguna forma por el teléfono?

**Entrevistada/o 11:** Enh... no.

Entrevistador/a: ¿Y por qué no?

**Entrevistada/o 11:** Pues yo creo que, por lo mismo, porque en un computador, la imagen es más grande. Entonces podis ver cómo el producto y el celular, que es mucho más pequeño, como que es peor la cosa.

Entrevistador/a: Ahhh... ya ¿y te cuesta utilizar el computador o teléfono o no?

**Entrevistada/o 11:** ¿El teléfono? No tanto. Yo creo que más el computador, porque como el computador tiene más opciones de que.... Que, que apretó, que hago esto que hago esto otro... en cambio, el celular, pues tengo el botón de retroceder, el del medio para irme al menú principal y listo, entonces no es como el computador.

Entrevistador/a: Perfecto, ya po, muchas gracias por la entrevista. Esta conversación es realmente valiosa para la investigación. Si tienes alguna duda después de esta conversación, por favor no dudes en Contactarme. Y recordarte que, que, si es necesario y se nos olvidó alguna pregunta, puede suceder de reunirnos de nuevo, pero obviamente va a ser mucho más corto, no va a ser tan largo como es lo que acabamos de hacer ya.

**Entrevistada/o 11:** Ok.

Entrevistador/a: Muchas gracias.

**Entrevistada/o 11:** Ya, gracias a ti.

## **Anexo 17: Transcripción de Entrevistado 12**

Entrevistador/a: Hola Entrevistada/o 12, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

Entrevistada/o 12: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: Muchas gracias, por favor, recuerda que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordarle también que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Entrevistador/a: Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: ¿Tienes alguna duda al respecto antes de comenzar?

Entrevistada/o 12: No, nada, dale no más.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias. Bueno, para comenzar me gustaría que me contaras **(Pregunta 1) ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías?**

Entrevistada/o 12: Ya, yo soy una persona que compra bastante y me, me encanta comprar, eh, normalmente, por ejemplo, no sé, me imagino que no hay una distinción en el tipo de compra, pero yo iba al supermercado todas las semanas, ya, y a veces más de una vez a la semana, eh, también usualmente compraba cuestiones que eran como innecesario, así como el café y ese tipo de cosas en lugares externos, entonces siempre compra de manera presencial y desde que inició la pandemia ha cambiado todo, obviamente ya no tenía tantas ganas de ir al supermercado, eh, a pesar de que tenía tiempo y flexibilidad para poder hacerlo porque... independientemente de que los supermercados cerrarán a las 18:00 H de la tarde desde el estallido social, eh, en nuestro trabajo siempre fueron flexibles cuando uno tenía que ir, no sé, a la hora de almuerzo, darnos un espacio para ir porque a veces los fines de semana estaba cerrado y así, y en cuarentena era más complicado, eh, pero todo cambió a una versión online, las compras en el súper, de hecho, ahora me encanta hacer los pedidos con retiro en auto, compré mi café online, me llega aquí a domicilio, prefiero 1000 veces pagar un despacho a domicilio antes que ir a la tienda y tener que hacer una larga fila y esperar y estar como expuesto, así que sí, en ese sentido mi disposición a comprar por Internet cambió absolutamente.

Entrevistador/a: Me decías que fue como un cambio total ¿Personalmente, ¿cómo te afecta este cambio de ir presencial Siempre a tener que hacerlo online?

Entrevistada/o 12: Me afectó en cierta forma positivamente... porque uno cuando va al supermercado, por ejemplo, o a una tienda, tú te tientas con cosas, en cambio, si tú estás en la versión online, como tú tienes que ir virtualmente al lugar no es como que tú a veces, puede ser de que hagas clic en el home y te parezca una buena oferta y es genial, pero yo personalmente tengo una lista de las cosas que necesito. Por tanto, me restrinjo a esa lista, por tanto, he gastado menos plata, o sea, yo tengo un presupuesto mensual para gastar en supermercado y normalmente me pasaba de ese presupuesto cuando yo compraba presencial, pero como compro online voy directo a lo que necesito y no me tiento con otras cosas, con otra oferta, con esa góndola de las cosas ricas alemanas que me gustan ¿cachai?, no, ya no pasa eso. De hecho, sin ir más lejos, esta misma semana. Tenía que ir al centro y fui y compré presencial y me salí del presupuesto (ríe) precisamente por esas ofertas, por esas cuestiones que te tientas, por qué vai pasando por el pasillo y... eh... y queri comprar alguna cuestión, nada que ver que no estaba en tu lista.

Entrevistador/a: Oye, y ¿qué hacías tú cuando tenías que ir a comprar presencial? ¿cómo te preparas para, para hacer una compra desde que tenía la necesidad de comprar algo hasta que lo comprabas?

Entrevistada/o 12: Se cortó la luz.

**Entrevistada/o 12:** En el Super... bueno hice unas cuestiones porque a mi pareja no le gusta, antes no le gustaba comprar en el jumbo, por ejemplo, eh... a mí sí, pero a él le gustaba el Líder porque era más barato, entonces lo que hacía cuando era presencial, era... hacía como el mismo carrito de compras online, en el líder y en el jumbo le decía, mira en el Jumbo vale 500 pesos más nomás (ríe) ¿cachai? cuestiones como esas, entonces, en ese sentido no era como que cotizaba, pero si hacía como esta prueba para poder hacerlo, pero en cuanto a la ropa y ese tipo de cosas yo no cotizaba, pero... si lo que utilicé mucho porque me gusta comprar en Ripley, por ejemplo, personalmente me gusta mucho Ripley, ocupaba la herramienta que tiene Ripley para poder consultar los precios y no tener que estar esperando a la caja y enterarte de cuánto cuesta. Hay una aplicación en la que tú seleccionas la tienda en la que estás y tú con el código de barra puedes escanearlo y saber, por ejemplo, cuánto te cuesta con o sin la tarjeta o en precio normal, etcétera, pero la verdad es que no, generalmente no cotizaba online previo a la, a la ida de compra y aparte que, vamos, no, yo lo que más compro es Super, ropa... muy a lo lejos cuando es necesario, entonces como que es muy fortuito, así como que digo, ya necesito pantalones, necesito un polerón, necesito una chaqueta y cuando iba presencial no lo planificaba, pero ahora de manera online, si lo planifico y si cotizo si es que está esa misma prenda en las tiendas y si es que está a lo mejor más barata.

**Entrevistador/a:** Y al no planificar tus compras de ropa o cosas del retail, ¿cómo las hacías?

**Entrevistada/o 12:** Iba no más... si, claro, o sea, era como como te comentaba, voy todas las semanas al Super entonces ya sabía, no sé, me estacionada en el líder y ahí iba caminando a Ripley, que está en ladito y compraba lo que tenía que comprar y chao. Voy a comprar rápido, a mí no me gusta mucho, no me gusta, por ejemplo, antes, cuando era estudiante y yo no vitrineaba, y a mi familia le encanta, a mi hermana, mi mamá, que yo cuando viajaba a mi casa le gustaba vitrinear, aun así, sin las ganas y sin la plata a veces de poder o querer comprar algo y yo tengo esa cuestión, yo no vitrineo si no tengo plata, presencialmente y virtualmente ahora si vitrineo sin plata (ríe). Hacerlo es mucho más cómodo, no implica tu tiempo, no implica que teni que hacer filas, que teni que exponerte andar con la mascarilla y los lentes, que para nosotros que usamos lentes se vuelve una lata.

**Entrevistador/a:** Cierto eso. Cuando ibas a Ripley u a otra tienda de compras, ¿qué le parecía la experiencia de atención y el lugar?

**Entrevistada/o 12:** Me cargaba, bueno, me gusta en ese sentido de la ropa y eso no tengo nada que decir, me gustan mucho las ofertas, pero lo que sí me cargaba era el tema de las filas, en Ripley últimamente, cuando hicieron esa modificación de poner todas las cajas juntas y solamente una... así estilo H&M, eh, siento que siempre están como super colapsadas y eso no me gustaba, como que me, me causa un poco de rechazo el tema, el tema de la fila me causa rechazo, entonces eso como que me dejó de gustar un poco.

Vale, vale, ¿y generalmente siempre había como muchas filas?

**Entrevistada/o 12:** La verdad es que, cuando, al menos, cuando yo iba... yo como antes, no podía salir en la semana o el momento en que salía era en la tarde tipo 6 o 7 o el fin de semana... Casi siempre había filas porque era el momento en que toda la gente tiene para ir a comprar, entonces sí, la verdad que sí, siempre había fila para mí.

**Entrevistador/a:** Vale, y ahora pasando al tema de la compra online, me gustaría preguntarte también si **(Pregunta 2) Ahora, ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?**

**Entrevistada/o 12:** Sí, creo que me acuerdo, no estoy seguro de que, si fue en Adidas o en Dafiti, parece que fue en Adidas.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal fue comprar ahí?

**Entrevistada/o 12:** No fue tan bueno porque me acuerdo de que hubo un producto que llegó mal, llegó... no me acuerdo si fue como a la talla equivocada o algo así... O me quedaba muy apretado o muy suelto, pero era algo como de ese estilo y... aproveche el descuento, por ejemplo, del despacho gratis ¿cachai? Como la primera vez del registro o que sobre cierta cantidad de plata te podían mandar el, el despacho gratis y en ese sentido aproveché ese beneficio.

¿Y qué pensaste de esa compra? Ya que no te quedó como querías.

**Entrevistada/o 12:** Finalmente, igual lo usé. Como que no... eh, eh, sentía que en ese tiempo era muy engorroso el tema de la devolución de los productos, porque tú tienes que ir a... al servicio de encomienda y mandarlo de vuelta... y te cobraban por eso... Entonces, al final opté por utilizarlo porque tampoco era algo tan grave, tampoco fue como una experiencia de compra tan mala en ese sentido.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo llegaste a decidir por comprar online? ¿Por qué tomaste la decisión de hacerlo?

**Entrevistada/o 12:** En ese momento... (piensa) Probablemente por alguna oferta de algún correo que me llegó de compra, de compra con nosotros en línea, si tiene que haber sido por eso... No creo que haya sido por algo en especial, pero sí recuerdo que, por ejemplo, no había zapatillas que me gustaban aquí en Talca... Bueno, qué tengo como que esa percepción, todavía tengo la percepción de que en cuanto al calzado no hay tanta disponibilidad presencial como lo hay online.

¿Eso te ha sucedido siempre? ¿qué sientes con eso?

**Entrevistada/o 12:** Sí, como que muy pocas veces puedo comprar, como zapatos Online, perdón, presencial, muy pocas veces casi siempre los compro online.

Entrevistador/a: ¿No te complica comprarlo online? Por la talla u otro factor.

**Entrevistada/o 12:** No, porque la verdad es que tengo... ya sé cuánto mide mi pie en cm, entonces hago la equivalencia, solamente una vez me equivoqué una vez con las zapatillas de la marca New balance, porque tienen como otro sistema que es como bien específico y solamente me equivoqué una vez con ellos y el resto no, nunca más. Aparte de que siempre compro como de una misma marca, entonces cómo que ya sé cuánto... cuánto, cuánto calzo en esa marca.

Entrevistador/a: Claro, y actualmente, ¿cómo haces estas compras online? ¿qué te motiva a comprar?

**Entrevistada/o 12:** Sí, ahora como también es bajo necesidad (duda), por ejemplo, ropa tampoco... hubo un momento en que me compre ropa al principio de este año porque sentía que me faltaba, no sé, poleras. Eh...Y la verdad es que no me he querido comprar más ropa porque como no salgo tanto, como no estamos trabajando presencial ¿cachai?, no se permitía entre comillas, como que... pa qué te vai a comprar ropa, como si al final, por ejemplo, hoy día ando con esto y ando con buzo para abajo, entonces para qué me voy a comprar jeans, entonces al menos ropa no me compraba tanto, pero si, por ejemplo, todos los meses compro café, hago estas compras de... compras de supermercado y una que otra cosa que, es, son como cosas consumibles, pero de ropa no tanto últimamente ropa deportiva he comprado, sí, ropa deportiva, sí, me encanta la marca de esta empresa Decathlon para ropa deportiva porque es súper barata y también el despacho es muy barato, entonces como que le puedes comprar muchas cosas muy barato, y el despacho de Santiago cuesta como 2500-3000 pesos y que es super conveniente.

Entrevistador/a: ¿Y cómo comprar ahí? ¿Es una página, una aplicación?

**Entrevistada/o 12:** Decathlon es una tienda de ropa europea, es francesa y que tiene como tiendas en diferentes partes de Europa y hace un par de años llegó a Chile y la primera vez que compré en Decathlon, compré en Portugal y... la verdad es que la ropa deportiva, como que en general es super cara, eh, aquí, en Chile y en general voy a una tienda cualquiera, y te queri comprar una polera... No sé, Adidas, te cuesta más de 10 lucas ¿cachai?, en cambio, en Decathlon puedes encontrar una polera de la misma calidad, quizás no una marca tan conocida, pero en 5 mil e incluso en 3500 yo he comprado poleras. Entonces, por, no sé, 60 lucas, te puedes comprar como 15 cuestiones deportivas, como de bandana, calcetines, calzas, shorts, etc. Entonces, finalmente descubrí este año aquí ya estaba como para venta online. Este año o el año pasado... no me acuerdo. A fines del año pasado parece. Descubrí que ya Decathlon vendía online en Chile, así que aproveché de comprar y he ya comprado 3 veces.

Entrevistador/a: ¿Y qué tal comprar en Decathlon Chile?

**Entrevistada/o 12:** Eh, bien, si, el tiempo de despacho no es como el que desearía, pero... pero es parte de sobre todo porque es barato, al menos como que tú ya te haces una idea de que cuando tú estás en el proceso de compra te dicen, son 10 días hábiles, o sea, dentro de 10 días hábiles, tú vas a recibir tu compra, entonces al menos tu ya te haces una idea, yo me enojo cuando ya superan el plazo, ahí como que no lo aceptó tanto.

Entrevistador/a: Vale, entiendo ¿y en ese caso sí es que te ha pasado qué has hecho?

**Entrevistada/o 12:** Ahí hago todo lo que sea necesario, o sea, no sé, cumplo con el procedimiento que ellos tengan establecido para notificar, hay veces en que tenía un perfil, hay un espacio para notificar demoras ¿cachai? O me gusta mucho, cuando... por ejemplo, la misma empresa te dice estamos atrasados, lo sentimos, no como, como que tú esperas el día y tú tengas que estar atrás de la empresa preguntando cómo oye, ¿por qué no me ha llegado?, y eso es lo que destaco mucho, por ejemplo, de mercado libre, yo en el último tiempo he comprado hartito en Mercado Libre no tan solo para mí, sino que también para mi familia, que me encarga cuestiones. Mi hermana tiene un emprendimiento y me encarga máquina y cuestiones. Eh, y las despachó a su casa, eh... y Mercado Libre tiene eso, tiene eso de estar como muy pendiente del cliente, de su satisfacción, que te entrega toda la información que necesitas, así que eso lo destaco bastante.

Entrevistador/a: ¿Y en MercadoLibre cómo es el proceso de compra? ¿similar a Decathlon o alguna otra tienda? ¿o tiene algo especial?

Entrevistada/o 12: Sí, es similar, es similar y la verdad es que yo... Eh, bueno, todos tienen el sistema de pago de WebPay, en algunas plataformas, por ejemplo, en MercadoLibre y tengo registrada mi tarjeta de crédito y todas las compras las hago con tarjeta de crédito porque me gusta acumular puntos en mi banco, porque así después puedo canjear cosas, entonces yo ocupo solamente tarjeta de crédito. Eh... Y... Si po, la verdad es que tengo registrada mi tarjeta, por ejemplo, lo mismo en el Jumbo... yo tengo registrada la tarjeta y es como agregar todas las cosas que necesito, agregar al carro y listo, agendo el pedido y chao, pago y listo, muy rápido.

Entrevistador/a: ¿Eso sería comprar con retiro en vehículo en supermercado?

Entrevistada/o 12: Exacto. En el caso del Jumbo, agendo para para un día y lo bacán es que es súper expedito, y... Este por lo mismo, dejé de comprar en, en el Líder porque al principio partí con PickUp en el Líder. Y todas las veces que compran el Líder les faltan productos. Eh, a pesar de que ellos... como que son super diligentes con la devolución del dinero o decirte como si te lo... no sé, te, te damos una compensación, qué sé yo, como que tengo una muy mala experiencia con PickUp en, aquí en Talca, después yo le inculqué a mi familia en San Vicente de que compraran por PickUp, entonces también lo hacen y ella solamente está el servicio de Líder en San Vicente, entonces... compran allá y ellos nunca han tenido ningún problema, pero yo acá en Talca sí, entonces yo compro solamente en el Líder, perdón en Jumbo.

Entrevistador/a: Ah, muy bien, vale, te da la seguridad que tendrás todos productos.

Entrevistada/o 12: Me da la seguridad sí, siempre ha estado todo (tranquilidad), aunque lo que no me gusta el Jumbo y que bueno, destacó del Líder que, por ejemplo, a veces puede comprar cosas a granel y tú decides cómo ya quiero 100 gr de salame y los 100 gr dicen que cuestan, no sé, 1000 pesos y a veces te dan como 120 o se pasan a 110 gr y a veces pueden ser 100 pesos y cómo está registrado en mi tarjeta de crédito en el Jumbo, te cargan al tiro siempre esos 100 pesos de diferencia... ¿cachai? O lo mismo cuando te reemplazan un producto, por ejemplo, que tienen un Pack de 3 salsa y valen luca, pero justo no hay 3 salsas, entonces hay de 1, entonces se cargan por una o como individualmente, y si sale más plata, mala suerte, teni que pagarla, así funciona el Jumbo. En cambio, en el, en el Líder si hay un producto que no está, por ejemplo, la stevia de 180 ml y está la de 250ml. Ellos te dan las 250 y no te cobran la diferencia, dicen cómo no, es mala nuestra porque no tenemos el producto que tú compraste, entonces la diferencia corre por cuenta nuestra y eso no pasa en el Jumbo.

Entrevistador/a: Ah, ya veo, ahí con tu favor del líder.

Entrevistada/o 12: Exacto, sí.

Entrevistador/a: ¿Me comenta también que comprabas café online, ¿cómo haces esas compras?

Entrevistada/o 12: Exactamente lo mismo que en, en Decathlon. Tú tienes como un perfil, yo en todas partes tengo mi perfil asociado a mi cuenta de correo electrónico, entonces ya tengo como todo mi historial de compra, ya sé dónde voy, sé las variedades que me gustan, entonces yo le agrego a mi carro de compra y... Y me llega en un par de días más, de hecho, antes compraba café también por Mercado Libre porque el proveedor de café que yo tenía también vendía incluso por Mercado Libre, y, e incluso lo vendía más barato y con despacho gratis, en cambio, en su plataforma cobra un poquito más y había que pagar por el despacho o tenía que comprar como 60 lucas de café o 3 kg de café para poder... para que te llegase gratis el envío. Eh y yo cuando compro café compro hartito, la última compra que hice fue de 3 kg de café, compré una oferta.

Entrevistador/a: Igual me decías que vas a comprar con tu pareja o tu familia, ¿Cómo es comprar con ellos?

Entrevistada/o 12: Sí. O sea, es que, claro, ahora tenemos como un presupuesto conjunto con mi pareja, entonces yo me encargo de las compras, entonces hago la lista, la hacemos juntos y a veces no sé, yo quiero comprar alguna cosa extra y es como oye, está bien esto, porque juntamos nuestros presupuestos para eso, entonces es piola, piola (conforme). Lo esencial no era tan piola porque yo era muy tentado, entonces siempre teníamos problemas porque nos salíamos del presupuesto, entonces, ahora que es online, como que de verdad que todo se ha solucionado.

Entrevistador/a: ¿Y cómo se ponen de acuerdo con las compras cuando hay cosas nuevas o cuando algo no está?

Entrevistada/o 12: Ah... con cosas nuevas, por ejemplo, eh, bueno, ahora es un muy buen ejemplo porque nos vamos a cambiar a un departamento que nos van a entregar e hicimos como una zona de notas y ahí vamos colocando las cosas que necesitábamos y dentro de esas cosas que necesitamos, las opciones, entonces estaban los links y entre los dos decidimos como ya, esta

lavadora, esta secadora, este refri bla, bla, bla. Entonces, como es plata, es plata de los dos, los dos decidimos qué comprar po.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo encuentras comprar acompañado?

**Entrevistada/o 12:** Igual prefiero solo... Voy como con más libertad en ese sentido, pero igual cuando es como una compra grande, obviamente no podía hacerlo solo y sobre todo si el presupuesto es compartido. En ese sentido, igual soy como un poco... como indeciso, pero, sobre todo, por ejemplo, no sé si me compro unos lentes, como que igual me gusta ir con alguien, bueno, y eso se tiene que hacer presencial, comprarse lentes, aunque ahora se puede comprar online, la óptima GMO tiene algo. Eh, pero claro, o sea, puedes hacer la simulación de cómo se va a ver en tu cara y todo, pero si, ese tipo de cosas me gusta estar acompañado. Hay ciertas compras que podría hacer solo y hay otras que no.

Entrevistador/a: ¿Y el Covid-19 como ha afectado el tema de la compra online y la presencial también? ¿Cómo te sientes con estas restricciones que hay debido a esto?

**Entrevistada/o 12:** Mira, me ha tocado ir a comprar presencial, por ejemplo, a Ripley, qué sé yo, por a veces... por regalos que necesitas, así como de un día para otro o cuestiones que no están muy rápido y me carga. Me siento inseguro, me siento irresponsable porque no son cuestiones que verdaderamente a veces necesitas, qué sé yo, o que podrías haberlo comprado en Internet si te hubieses programado mejor y me carga, por ejemplo, también ahora ya opto por no utilizar el retiro en tienda, trato de evitarlo lo más posible porque no me gusta hacer fila.... eh, no me gusta la aglomeración en general hoy en día, como que opto por eso, no me gusta esperar en la caja. N, no me gusta. Me siento como muy expuesto, así que no.

Entrevistador/a: Claro ¿y cuándo compras online cómo es para ti actualmente?

**Entrevistada/o 12:** A mí me encanta. Sí, no, me gusta mucho, mucho comprar online, lo disfruto mucho, a mí me relaja a veces, pero, por ejemplo, cuando estaba buscando cosas para el depto., había un momento en que había como ¿esas cosas en verdad las necesitái? Y que a veces no encontrái... eso como que me desgastaba porque teni que estar como dedicando a veces por mucho tiempo en la semana o en las tardes, estar como en el computador y como estoy todo el día, también el computador por el trabajo y es como lata, eso a veces te desgasta un poco, pero la mayoría del tiempo no ¿cachai? Hubo un día en que me encontré, así como la semana pasada, en vacaciones, después de la operación, ya podía como vitrinear y qué sé yo, tenía ganas de comprarme una chaqueta y disfruté de buscar una chaqueta (pausa)... (ríe) Y no me la compré, no me la compre, pero estaba vitrineando, así como saber qué Harías si es que había alguna oferta buena, porque en verdad no la necesito, así como, ¡oh!, qué bruto que la necesito, pero tengo ganas, pero esto es un ejemplo, así como muy, muy loco.

Entrevistador/a: ¿Y en ese caso, normalmente, si no la necesitas no hay forma que la compres?

**Entrevistada/o 12:** Me he visto, haciendo como carritos de compra... eso es como bien vergonzoso (ríe), pero... he hecho carritos de compra, así como por más de 100 Lucas, por ejemplo, por darte un monto con ropa y después se lo muestro a mi pareja y le digo como, ay, mira, me quiero comprar esto y me dice, ¿pero de verdad la necesitai? Y pienso... no y lo elimino ¿cachai? (ríe), pero es como que me di el gusto de escoger ropa y después lo eliminé ¿cachai? Y lo he hecho una vez más. Cuando después me doy cuenta como que para qué me compro ropa si al final no voy a salir y tengo caleta ¿cachai?, como cuando ordeno mi clóset porque soy un poquito desordenado, cuando ordeno mi clóset me doy cuenta de que tengo cuestiones y que a veces ni siquiera ocupo, entonces ahí como que me da como ese ataque, así como de querer comprar harto, pero después se me baja el tiro cuando me acuerdo de la ropa que tengo y así.

Pero sí, eh, pero si no me pasa con tener, por ejemplo, en el refri las cosas que a mí me gustan, por ejemplo, para el desayuno, que me encanta tomar un café, tener leche, siempre tener jugo de naranja siempre, cuestiones como esa (ríe) ¿cachai? Entonces en eso no transo y son cosas que tienen que ir sí o sí, pero con la ropa igual puedo ser más flexible.

Entrevistador/a: **Pregunta 3. ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 12:** No, no, eh, el computador no más, o sea, no es por cómo porque no tenga como seguridad en mi teléfono ni nada, eh, pero me es más cómodo en el computador.

Entrevistador/a: ¿A qué se debe eso?

**Entrevistada/o 12:** Por la pantalla, siento que puedo tener como más, como que visualizó más cosas entonces, me gusta más el computador, me siento más seguro también y a veces también ocupó de la aplicación OnePay, no sé si la conoces. Sí, ¿pero ¿cómo la ocupas?

**Entrevistada/o 12:** Ahí tengo registrada mi tarjeta y entonces como tú... escaneas el Código QR y es como más fácil, como que saca tu teléfono, escanéalo y listo, entonces... a veces es más fácil, no sé.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ¿cómo es utilizar el computador para comprar en Internet o navegar en las tiendas?

**Entrevistada/o 12:** Mira, yo ocupo... tengo Mac entonces ocupo Safari y Safari a veces no funciona tan bien en todas las tiendas, como que no está tan optimizado, entonces tengo que cambiar a

**Entrevistada/o 12:** Chrome, no me gusta del todo, pero igual lo ocupo, es como el segundo que más me gusta.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué no te gusta mucho? ¿Qué hay de diferente en Safari, por ejemplo?

**Entrevistada/o 12:** Es que Safari es como de la, es como de Mac, es de Apple, entonces, aparte que yo en el teléfono ocupé Safari, entonces, me gusta que esté todo sincronizado y si yo quiero ver, por ejemplo, abrir la pestaña o quiero ver mi historial, puedo saber dónde estuve, entonces así no tengo que acudir a dos aplicaciones diferentes, eso no me gusta.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuando estás navegando en las tiendas qué tal es hacerlo?

**Entrevistada/o 12:** Bien, bien... (duda), hay algunas páginas que no funcionan tan bien, sobre todo porque, yo o la mayoría de la gente yo creo, ir a ver las cosas por precio y a veces no funcionan tan bien, por ejemplo, en Ripley no funciona ordenar por precio, no sé por qué... Queda raro, es como un orden extraño, no sé a qué se debe, en Ripley como que no se ordena, como que viene por los, por defecto, aparecen como los artículos recomendados y después te quiero ordenar por precio, pero finalmente siempre te aparecen desordenados, no sé qué onda.

**Entrevistador/a:** Y cuando te tienes que navegar en páginas nuevas o en tienda nuevas, ¿ahí cómo lo haces?

**Entrevistada/o 12:** La verdad que no navego tanto en páginas nuevas, siempre trato de ir a las páginas que sean conocidas, y bueno, lo tu mencionabas, si cotizaba y cosas así, si cotizamo, eh, ocupamos Canasta, ocupamos SoloTodo, y así podemos ver, por ejemplo, a cuánto está x producto en diferentes tiendas y casi siempre son en tiendas como conocidas. Hace poco compré en una tienda, no muy conocida, pero que al parecer igual... si es buena, en Winpy ¿cachai? Me gusta igual, pero, eh, que... no me da tanta confianza en el tema de hacer una transferencia... como que preferiría que estuviesen como sus propios medios de pago, ojalá con WebPay, porque así tu igual sabes que es seguro porque otras veces, como por ejemplo ahí en Winpy teníamos que hacer la transferencia para poder mantener el precio de oferta. Eh... y tenía, ahí, que en el proceso de compra tú tenías tu carrito, qué sé yo, confirmaba la compra y después te decía, ya tienes 20 minutos para subir el archivo, el screenshot de la transferencia, ahí tú lo hacías, lo subías y listo. Eso como que me gusta y no me gusta, salió bien eso sí.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué te da esa sensación de sí, pero no?

**Entrevistada/o 12:** Sí, porque hacer como la transferencia es como... para qué tenía la página... como es, como que tienes un carrito de compra incompleto ¿cachai? Para mi hacer transferencia como que no es la idea del momento de la compra y sobre todo, también porque a mí me gusta comprar con tarjeta de crédito, entonces yo tengo una, una Excel con todo lo que yo he comprado, sé lo que tengo que pagar a fin de mes po ¿cachai? Entonces todas las compras que yo hago son como por pagar ¿cachai? Entonces... es como mi forma de organizarme, por una cuestión personal, y hacer eso como que no me gusta mucho, pero si hay que hacerlo y es la única alternativa, sobre todo si va a mantener el precio, porque muchas veces cuando compras, por ejemplo, en Winpy o en PC Factory ¿cachai? Si tú quieres mantener el precio de oferta tienes que pagar en efectivo, hacer transferencia, porque si no pagando con tarjeta de crédito te puedes subir el monto ¿cachai? Entonces si ya no hay otra opción, si esa es la única forma y tenía el efectivo, bacán po, dale, no hay nada que hacerle.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 4. Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?** También me mencionabas sobre cotizar en Canasta y SoloTodo, ¿cómo se hace ahí?

**Entrevistada/o 12:** Eh... Por ejemplo, ahora me quiero comprar unos los Air Pods Pro, hace rato, pero también es como una compra innecesaria porque estos me funcionan súper bien, eh, entonces, de hecho, tengo una alerta para cuando bajan los precios. Hoy día mismo me llegó una para decirme que el precio se ha mantenido y nada, SoloTodo es filete, es una página que tú puedes buscar diferentes cosas, no incluye ropa, pero si puedes seleccionar, por ejemplo, los mismos AirPods que te decía, filtras por Apple y ahí tú puedes ver, eh, a cuánto está ese mismo artículo en diferentes tiendas ¿cachai? Y lo otro también que es bacán es que tú puedes seleccionar, por ejemplo, ver el historial de los precios, se puede seleccionar un rango de tiempo y me di cuenta, por ejemplo, ahí me di cuenta de que los AirPods estuvieron en algún momento a

180 lucas y ahora está en 229, ¿cachai? Entonces no los voy a comprar ese precio porque sé que en algún momento bajaron mucho de precio entonces, no. Si llegarán a bajar el precio más bajo que ha estado en toda la historia o en todo este año quizás lo reconsideraría, por eso tengo la alerta. Y Canasta me gusta y no tanto lo encuentro, medio feo y desordenado.

Entrevistador/a: ¿Por qué te genera esa impresión?

**Entrevistada/o 12:** No sé... cómo que parece que te aparecen como, es que te aparece ciertas tiendas, como que tú seleccionas, por ejemplo, la lavadora x no sé cuánto LG y te aparece esa lavadora, pero te aparece, por ejemplo, para AbcDin y Falabella, como a cuando está el precio real, ahí ¿cachai? Cuál ha sido como a la fluctuación del precio, pero no te aparece para el resto, en cambio, en solo todo si te aparece.

Entrevistador/a: SoloTodo, por así decirlo, tiene como más y más opciones y mejor visualización.

**Entrevistada/o 12:** Si, es más amigable visualmente también.

Entrevistador/a: ¿Y eso es como solo dispositivo electrónico, cierto?

**Entrevistada/o 12:** No, también ahí electrodomésticos, periféricos, cosas gamers y así.

Entrevistador/a: ¿Y cuando tienes que comprar online, tú cómo lo haces en comparación a cuando lo haces presencial? ¿Qué diferencia encuentras tú en cuando vas a comprar a Ripley al centro a cuando compras en Ripley Online?

**Entrevistada/o 12:** Eh...Yo siento que ahora en online hay muchas más como disponibilidad de productos y es más barato. Me gusta más... sí, sí, siento que es más cómodo por el tema de la de los precios, del tiempo de espera, de que tú... no sé, me gusta mucho más de manera online en general, como que lo prefiero. Esta semana tuvimos que ir a comprar presencial por una emergencia y si, como que dijimos, deberíamos haberlo visto online porque hay mucha más disponibilidad. Hace dos semanas también nos pasó que no podíamos encontrar una sandwichera en ninguna tienda (queja). Estaba todo online y la necesitamos como para el día siguiente y... Y las que había eran super caras. En cambio, online estaba como... había un poco más de disponibilidad, muchos mejores productos ¿cachai? Pero si está el tema del margen de tiempo ¿cachai?

Entrevistador/a: Eso igual a veces el límite un poco la compra online.

**Entrevistada/o 12:** Si, exacto.

Entrevistador/a: ¿Y al final pudiste comprar la sandwichera?

**Entrevistada/o 12:** Sí, pero online (ríe), como que encontré una tienda que tenía despacho para el día siguiente, así muy rápido (felicidad)

Entrevistador/a: ¡Qué bueno! ¿si no hubiese encontrado esta tienda hoy se compra igual otra?

**Entrevistada/o 12:** Si, hubiera comprado otra... si y el regalo habría sido como con un vale por (ríe) vale por en 10 días más. Un poquito atrasado, pero llega igual.

Entrevistador/a: ¿Y hacer este cambio online, donde te habías limitado a no hacerlo? ¿Cómo te sentiste con eso?

**Entrevistada/o 12:** Bien, mucho mejor. Sí, a mí ya me incomoda ir a las tiendas en general, de hecho, el mismo Jumbo. Siempre hay filas en la caja... Siempre, siempre, entonces eso es un desagrado total, así que yo por eso voy online todo online ahora. Me gusta, como... así como armar toda mi ruta, de hecho, hasta la farmacia la compro online, porque ocupó mis excedentes para comprar, no sé champú, jabón, eh, cualquier cuestión en la farmacia, como artículos de Perfumería, y aprovecho de... de, por ejemplo, ahí mismo en el Jumbo está la farmacia Salcobrand, entonces yo compro ahí con retiro en tienda, ocupó mis excedentes, todo conectado con mis Isapre, filete ¿cachai? (conformidad) Entonces hago la ruta, así como tengo que pasar al, al Jumbo después a tal lugar, después paso a la carnicería y me devuelvo, y lo hago en muy poco tiempo.

Entrevistador/a: Vale, que bien. ¿Oye, ¿cómo es comprar en la farmacia? ¿Tú qué piensas de ese sistema?

**Entrevistada/o 12:** Es genial, es genial (contento). Bueno, también ocupó en la farmacia popular cuando son cuestiones que necesito que necesito que me reembolsen en los seguros y eso, y lo que me gustaría en la farmacia popular, por ejemplo, aquí a Talca, sería que tuviese los precios porque de momento, por lo menos, tú puedes buscar el medicamento y puedes ver si es que tienen stock y en qué farmacia popular de Talca, porque viste que hay diferentes sucursales, entonces eso igual es bueno, pero siento que faltan los precios para que tú puedas compararlos ¿cachai? Pero yo también cotizé los medicamentos online en las farmacias.

Entrevistador/a: Algo así como un solo todo, pero de farmacias.

**Entrevistada/o 12:** Claro, pero de forma manual, como que yo voy a este medicamento, en la Salco, ah, está a esto, después la Cruz Verde, después está... incluso las Socorro tiene precios online, entonces igual te haces una referencia y después de todo eso, vas a la farmacia



popular y si ahí, definitivamente no hay o está más barato ya ese es, ahí lo comprai porque el precio es importante, definitivamente y no hago compras tan a ciegas.

**Entrevistador/a:** Y respecto a los medios de pago (**Pregunta 5**) **¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?**

**Entrevistada/o 12:** Maravilloso, porque si no, no tendrías que estar todo el rato como registrando tu tarjeta, escribiendo tantos números. Si, no, es fabuloso, me gusta mucho por ahí, como bien inmediato, por así decirlo, es súper rápido y es super seguro, igual. Igual tengo varios amigos que son de mi edad, que no, no confían mucho en estos portales como que les da susto registrar sus tarjetas de crédito en cualquier parte e igual, bueno, soy un poco confiado, pero no tanto tampoco.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te dice ellos al respecto?

**Entrevistada/o 12:** No, como que ellos no lo van a hacer, ellos no compran con tarjeta de crédito porque no quieren pagar como comisiones y cuestiones asó y la verdad que la comisión es súper barata, pero podí acumular puntos que después podí canjear cuestión así que en verdad me da lo mismo.

**Entrevistador/a:** ¿Y en MercadoLibre, como es el sistema para comprar ahí?

**Entrevistada/o 12:** Ellos tienen este sistema, así como... Mercado Pago, pero también tengo ahí registrada mi, ¿cómo se llama? mi pago con tarjeta de crédito... y es súper cómodo y lo bacán es que parece que el Mercado Pago no siempre compro con cuotas, pero tiene compras con cuotas sin interés y lo genial de mercado de Mercado Libre, ahora que me gusta mucho, es que hay... como que las tiendas tienen como, por ejemplo, no sé, LG tiene su tienda MercadoLibre. Entonces tú puedes ir a comprar como productos LG en MercadoLibre y que a veces son mucho más baratos que en las tiendas y también tienen como una cuestión que se llama... Un servicio full no sé cuánto, que contempla los despachos gratis, entonces igual es como bacán po. También está la tienda de Ursus Trotter ¿cachai? Mi tienda de café también tiene su perfil ahí como de productos, eh, productos outlet del café en MercadoLibre, entonces hay como muchas tiendas que están cambiándose a MercadoLibre para tener como un contacto más directo con sus clientes, pero teniendo como buenas condiciones de venta, así que... también las condiciones de venta que ofrece el MercadoLibre son super buenas, el seguimiento como te mencionaba, yo por eso he comprado más en MercadoLibre.

**Entrevistador/a:** El seguimiento te da como seguridad y la tienda te da respuesta.

**Entrevistada/o 12:** Sí, exacto, como esa seguridad y certeza de que te van a responder.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 6. ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso? ¿qué han significado para ti?**

**Entrevistada/o 12:** Eh... Últimamente no he tenido tanto, tantos problemas, un par de retrasos, ahora tuve un retraso con una compra que era... no era para mí porque yo me encargo de las compras en mi familia (ríe), como que me dicen, ¡compra esto! Mi papá sobre todo, entonces ahora compré unas copas para mi hermana, que no han llegado y tendría que haber llegado hace un mes y supuestamente la compra en Internet aparece como entregada, pero no fue entregada y en las fotos que ellos suben ahora, cuando le entregan los productos ahí se dieron cuenta de que efectivamente, cuando yo hice el reclamo, dije que no habían llegado, entonces me llamaron, me dijeron va a llegar el 19 de julio y no llego al 19 de julio, pero ha llegado, debería haber llegado como el 26 de junio, y dijeron ya, llega el 19 de julio, no llegó el 19 de julio. Llamé y me dijeron, como así Lo sentimos, hay un problema en bodega y no es mi problema, ¿me van a dar algún tipo de compensación por esta demora? Ah, si, lo vamos a hablar con el área, con mi supervisora y no sé qué y ella me dio una compensación. Y supuestamente va a llegar hoy el producto, así que tengo que esperar, así que ojalá que sea, que llegue bien po ¿cachaio? Aparte que las ventas que no han llegado, o sea las compras que no han llegado no han sido mías (ríe) entonces no la he sentido tanto, a pesar de que igual yo soy el que tengo que hacer el reclamo, pero... pero igual.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es comprarle a tu familia?

**Entrevistada/o 12:** Eh, igual me gusta, es que me gusta comprar en general, es... entonces como que igual me relaja aparte que tampoco es como yo esté buscando el producto, ellos lo buscan, me mandan el link y yo hago el acto de comprarlo y lo más bacán es que como uno ocupa tarjeta de crédito, ocupo mi tarjeta y ellos me pagan la plata y así acumulo puntos.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo te sientes con estos problemas? Como demoras u otros.

**Entrevistada/o 12:** Si po, de hecho, por ejemplo, tuve una demora grande cuando me compré el Apple Watch con PC Factory... y se hicieron mucho tiempo los locos y después me di cuenta de que al revisar en reclamos.cl que había cientos de reclamos contra PC Factory por su despacho demorosos. Y finalmente me dieron la opción de devolverme la plata y finalmente opté por eso y ahí

compré el Mac Online y desde ahí que todos los productos Apple que tengo que lo es comprado en Mac online, porque lo encuentro super confiable y se demoran súper poco en enviar los productos y también es súper barato, vale como dos lucas el envío.

**Entrevistada/o 12:** Voy a buscar agüita.

**Entrevistador/a:** Okay.

**Entrevistada/o 12:** Eh, entonces, si, eso fue como una mala experiencia y de ahí como que he tratado de no comprar en PcFactory, pero he comprado para otras personas por encargo, porque a mi cuñado ya... y... A él le llegó súper bien el producto como bien rápido., entonces, no sé, fue como a lo mejor como una mala suerte no más. Pero hubo un momento en que tuve que hacer una planilla porque compré muchas cosas, tanto para mí como para mi familia y tuve que hacer una planilla, así como yo esto lo compré tal fecha, este ya llegó, esto no, porque estaban llegando muchas, muchas cuestiones y no sabía si estaban llegando, a veces me olvidaba de las compras, entonces... tuve que hacerlo... Como para organizarme de que tal fecha tengo que estar porque llega el refri y los refris no se pueden dejar en conserjería porque vivo en un departamento, entonces igual tienes que estar como atento.

**Entrevistador/a:** Cuando son compras más grandes o pesadas hay que organizarse mejor.

**Entrevistada/o 12:** Exacto, sí, y sobre todo porque ahora la, las compras desde ese tipo de productos... en verdad los repartidores están obligados a dejártelo como en la puerta del edificio, ellos no tienen la obligación de subir todo hasta el tercer piso porque yo vivo en un tercer piso y tienes que darle una propina extra de las personas para que te lo suban ¿cachai? Porque al parecer a ellos como que si le pasa algo subiendo el este, subiendo el producto, su seguro no les cubre, como por ese tipo de cosas, les cubre cómo solamente hasta la puerta del domicilio.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué piensas de eso?

**Entrevistada/o 12:** Es una lata, pero si es un tema de seguridad y si a ellos no les cubre, si les pasa algo, por ejemplo, si se cae, no sé, de la escalera, es heavy po, yo lo entiendo, entiendo que no quieran hacerlo. Lata por la gente que a lo mejor está sola, qué sé yo, como las abuelitas, ahí ya entra el criterio ¿cachai? pero podría entender por qué se negarían a hacerlo.

**Entrevistador/a:** Si hubiese más problemas o dificultades de este tipo u otro a futuro ¿cómo lo afrontarías para solucionarlo? por ejemplo, problemas con las transacciones, que se demore de nuevo, que llego mal, etc.

**Entrevistada/o 12:** Bueno, generalmente siempre acudo a las compensaciones, entonces para mí es como la mejor forma de dejar registro, siempre como, cuando incluso estaba en la U, aprendiendo y siempre, siempre he sido de la idea de que yo espero una compensación cuando algo funciona mal y siempre es lo primero que pido, y en ciertas ocasiones me lo han dado y otras veces no y he optado por no seguir comprando más en esta tienda, trato de evitarla lo más posible.

**Entrevistador/a:** Si no hay como una buena respuesta luego de los problemas, no vas más.

**Entrevistada/o 12:** Exacto, sí.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 7. ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 12:** Prefiero online, sí... De hecho, en tiempos como los de hoy, en que estamos en fase 3, que podría ir al súper cuando yo quisiera, está abierto hasta súper tarde los fines de semana, feriados, qué sé yo, sigo prefiriendo hacer el retiro en auto, es lo más cómodo para mí.

**Entrevistador/a:** Ahí vas solamente a retirar a tienda.

**Entrevistada/o 12:** Sí y aparte con Ripley tengo una tarjeta como, que soy cliente Gold de Ripley, entonces tengo cierta cantidad de despacho gratis al mes gratis, así que eso, hay que aprovechar esa ventaja.

**Entrevistador/a:** **Vale, no sé si hay algo más que quiera aclarar agregar respecto a tu experiencia de paso de la compra presencial a la compra online, ¿algún comentario que quieras dejar?**

**Entrevistada/o 12:** No, creo que ya lo ha dicho todo, he dicho bastante. Sí, sí, no. Yo creo que estamos OK.

**Entrevistador/a:** Muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dudes en contactarme.

**Entrevistada/o 12:** Gracias a ti por la invitación.

## Anexo 18: Transcripción de Entrevistado 13

**Entrevistador/a:** Hola, muchas gracias por participar de esta entrevista. Para volver a confirmar, me gustaría preguntarte, si tú estás de acuerdo en que este audio se grabe.

**Entrevistada/o 13:** Sí, estoy de acuerdo.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 1. Muchas gracias. ¿Comencemos entonces eh..., ¿Cuéntame, cómo haces tus compras antes de la pandemia, como comprabas?**

**Entrevistada/o 13:** Yo normalmente nunca he sido fan de ninguna tarjeta ni nada por el estilo. Entonces, todas las compras que yo hacía eran 100% presenciales y a través del mismo efectivo, el débito que se tuviera más que nada en la mano siempre iba a las tiendas a comprar cosas porque soy de las personas que necesitan mirar lo que está comprando. Nunca fui confiada de comprar por Internet ni nada por el estilo, porque no... no sabía cómo iba a ser la calidad, el tamaño. Además, yo tengo un cuerpo bastante especial (ríe), soy bastante pequeña, de pie pequeño. Entonces comprar zapatillas en línea online a ver si es que me quedaban buenos, si es que no o ropa también era como muy complicado. Y así compraba normalmente iba a las tiendas, me probaba las cosas, las miraba, remiraba cualquier cosa así, me refiero a si tenía que comprar cosas del baño o cualquier vestimenta, cojines, toallas, etc. siempre fue presencial.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y te gustaba esto de ir a comprar a las tiendas?

**Entrevistada/o 13:** No, nunca fui muy fan tampoco. Prefería, por ejemplo, comprar en la ropa americana incluso y si es que más. Pero tampoco fui muy fan de... de ser la típica mujer que se estereotipa de que dicen que está una hora en el centro pegada mirando ropa o 3 cachai o está toda una tarde?... No, yo soy de las que iba, miraba lo puntual, compraba y me iba.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, esto de la tienda americana cómo es?

**Entrevistada/o 13:** Es casi todo, como no sé, pues tú vas y son las personas que compran esa ropa vienen en sacos cachai, vienen como ropa de muchas partes, normalmente ropa que no se usa, de desecho de montones de ropa de fardos que vienen de Estados Unidos o de otros lados, cachai? y que es de ropa, todo como de segunda, tercera incluso hasta cuarta mano, cachai? así como ropa muy muy usada, ropa que de hecho si tú la mirai en la ropa americana te cuesta? No sé po, cuatro lucas, dos lucas, un pantalón, una polera, una chaqueta 5 lucas cachai?. Y es todo siempre como con efectivo y no se maneja nada más que eso.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en que... cómo hacías la diferencia? ¿En cuál tienda a comprar si en la ropa americana o en las tiendas grandes?

**Entrevistada/o 13:** Lo que pasa es que ahí está la... yo siempre he sido de las personas, de que no le gusta mucho seguir las tendencias. Entonces yo encontraba que las tiendas, como en París, Falabella, habían... podías encontrar una polera que te gusta, pero sabía que quizá 20 personas más tenían las por la misma polera, cachai?. Y de ahí fui buscando otras alternativas y vi las ropas americanas, además de que la ropa americana es ropa que ya no se usa y en vez de que sea un desecho, es mejor ocuparla, porque, además, la ropa todo lo que es textil, contamina mucho. No es biodegradable la ropa y menos esa ropa americana y que incluso cortavientos que estas cuestiones no son para nada biodegradables. Entonces también fue un tema de conciencia en ese mismo sentido, ver que lo mejor es ropa que ya no se usa, además de que es más barata, hay menos, tú encontrai una (hace énfasis con la voz) una cosa y la contrai ahí y después no la vei nunca más. Y eso po.... ayudamos a contaminar menos, se genera menos contaminación también.

**Entrevistador/a:** ¿También tú eres bien consciente en esto del tema medioambiental?

**Entrevistada/o 13:** Sí, bastante es bastante consciente en el tema medioambiental, sobre todo en el tema de las grandes cosas, que de hecho ya ni siquiera estoy comprando cepillo de dientes comunes, sino que cepillo de estos de bambú, tratando de buscar alternativas que contaminen menos. Hay champús también en barra para no tener que comprar el pote plástico que contamina, el cuidado del agua de los animales... entonces va todo en tratar de ser consciente y de generar también conciencia.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y tus amigos son de la misma onda o es tú no más o en tu familia también se hace?

**Entrevistada/o 13:** En realidad, he estado generando la conciencia. Por ejemplo, me pasa con mis amigos, que pasaba que al principio de que claro, no tenían esta conciencia, a mí me inició más que nada la conciencia al dejar de consumir carne, por un tema también tema medio ambiental y del cuidado de los animales. También generando la conciencia en los otros y ahí, de a poquito fui yo tomándola y tomándole.... no tratando de persuadir a los demás, sino que comentarles que hay

otras alternativas cachai? También he hablado con mi mamá, con mis amigos también de a poco se han ido uniendo a la causa de cuidar también el planeta, de buscar esta opción. Por ejemplo, te decía mi hermano compraba, era de los que iba y estaba todo el día en el mall y compraba cuestiones muy caras y se compraba mucha ropa. Y yo le decía, pero oye, sabes que está esta misma polera cachai, pero en la ropa americana te sale más barata y así ayudai a no contaminar tanto. Y él también empezó a generar este cambio cachai? Ahora también compra en la ropa americana ya también tiene el cuidado y ha generado también más conciencia.

Entrevistador/a: Oye, que interesante esto, que al final por cuidar el medio ambiente y cambio toda tu forma de hasta de comprar.

Entrevistada/o 13: Sí, exacto. Y además eso de cuando comprai en presencial es mucho más conveniente poder ver lo que estás comprando, sobre todo en estas tiendas de ropa de segunda, tercera mano, cachai? O sea, es más necesario porque de repente algunas que tienen más pifia, otras que no, pero casi siempre en la ropa que se compra en la ropa americana es de buena calidad. No, no es como que este desechada ni manchada ni nada por el estilo, porque aparte igual se preocupan. Pero generó un cambio hacia el... hacia el 1000% y tratar de generar conciencia también en los demás.

Entrevistador/a: ¿Oye, y para ti, qué es la calidad en una prenda?

Entrevistada/o 13: Que sea, no sé po, resistente... que te pueda, no se achique cuando uno lo lava en la lavadora (ríe), porque muchas veces yo creo que a muchos les ha pasado echar una polera a lavar y de repente la saca y ya es como dos tallas menos. Entonces, oye, tú te dai cuenta que la calidad de la tela no es buena, si uno se va fijando, que como esta ropa también es duradera, se nota que tampoco no es de mala calidad y además la ropa antigua, yo siempre lo he pensado y todos lo vimos tenía mayor duración. Más que las cosas de ahora, porque todo ahora está desechable, las mismas televisiones, los teléfonos hasta tienen como éticamente, años de caducidad. Después de cada cierto tiempo, los teléfonos te fallan, la ropa te falla, ya no te quedan como antes, se destiñen, se ponen feas, entonces ahí uno va viendo las diferencias de las calidades... antes la ropa antigua, no po, tú la lavabas 3 4 veces al mismo tiempo y no se desteñía, cuando ahora uno de repente lava una y tenís que no tratar de mezclar los colores, tener cuidado (ríe) cachai. ¿Por qué? porque pasa eso... o los estampados que también se hacen ahora... cuidado con los estampados porque se salen y los antiguos, pucha les pasai la plancha por encima y nunca se va a salir, cachai? y se nota.

Entrevistador/a: **Pregunta 2. ¿Oye, y ahora? ¿Cuéntame un poco sobre cuándo tuviste que empezar o en realidad pensar en tener que comprar online, cómo fue para ti?**

Entrevistada/o 13: Es que fue todo super un proceso bastante cuático porque el año pasado me fui a vivir sin mis papás, cachai? O sea, me fui de la casa. Entonces, claro, pues yo me fui en plena pandemia... ¿mayo del año pasado? (hace memoria). Estoy entonces ahí es cuando te empezai a cambiarte, tienes que empezar a adquiriendo cosas y entonces la única opción que teníamos (ríe) para poder tener cosas era comprarlas online. ¿Por qué? Porque no podías salir o porque había menos cosas y a parte igual era de las personas que se cuidan bastante. O sea, si tener bastante distancia social, ojalá ni salir al centro porque cualquier situación con el tema COVID. Y tuve que aprender, no me veo.... me vi en la obligación de tener que comprarme ropa online porque no tuve otra opción. Lo primero que me acuerdo de que me compré fueron unos zapatos. Pero hinche mucho en.... encontrar esos zapatos fue como... estuve casi una semana convenciéndome y buscando y pidiendo ayuda y pidiendo consejos, pero es que si no me quedan buenos y si me quedan grandes o si me queda muy apretados o me queda muy sueltos entonces fue una, una lucha tremenda por ver si es que me compraba o no, y lo peor de todo es que necesitaba zapatos porque eran zapatos para invierno entonces porque uno tiene.... dije ya no voy a salir tanto, pero si salgo no puedo andar con cualquier zapato.

Y fue, como ya lo tenía que comprar, y lo bueno es que no fue una mala experiencia, pero si por ejemplo me costó.... me costó poder llegar a puedes comprar y decidir el comprar el zapato. Y de ahí en adelante ya me puse a comprar las demás cosas que me iba faltando, compré un refrigerador cachai, todas las cosas por Internet y no fue tan mala experiencia, pero sí.... se notó los envíos eh.... cachai? porque por cada envío te cobran y no te cobran poco, porque te llegue a la casa para no tener que salir a buscar el tema y eso igual... Uno ya, paga el producto y más encima tienes que pagar hasta 15 lucas más cachai de repente por envío igual es harta plata, plata que solamente es porque te lo vengán a dejar a la casa.

Entrevistador/a: ¿Oye, y tú vive en zona urbana, zona rural, que sale tan caro?

Entrevistada/o 13: Noooo zona urbana, pero, por ejemplo, una vez me salió 15000 pesos porque era más internacional, cachai? Era una compra de ¿Shein? Entonces eso es como son

más internacionales, claro, y tú lo veí, Y... Y te das cuenta de que sí porque vienen desde afuera, que tienes que pagar el envío de, por ejemplo, no sé si entra en barco o en avión y después del traslado, de dónde llega la sede a la sede de acá de Curicó y después de Curicó para acá, entonces igual ya es un poco más entendible, pero no sé po, 8000 pesos a veces he pagado cachai porque te vengán a dejar algo de Santiago, hasta do... doce lucas una vez me salió una compra que hizo de hecho mi pareja a Santiago por unos monitores que igual eran grandes y pesados, pero no era un sillón o algo por el estilo. Eran como unos parlantes cachai grandecitos, pero salió como 13000 pesos parece, de Santiago, acá no más.

Entrevistador/a: Igual es caro.

**Entrevistada/o 13:** Sí, y es el tema que el costo y eran dos cachai, o sea fueron 26000 casi 27 lucas de envío por dos monitores, o sea, por dos parlantes.

Entrevistador/a: Oh, oye, y el tema de que tú me dices que no comprabai eh... ropa así como de ¿moda rápida? Creo que se le llama... ¿cómo fue, tú encontraste alguna tienda americana online?

**Entrevistada/o 13:** Claro, sí, por ejemplo, en... en Instagram hay varias personas que también po, ellos compran estos fardos de ropa y empiezan a venderlo por las redes sociales, ¿cachai?, entonces, ahí fue la otra opción de poder comprar también está ropa fuera, como del retail común y corriente. Porque ellos también pues, tienen stock limitado, eso es como uno más y es lo que sale porque en el fardo de ropa uno compra una cuestión de mucho y te sale lo que salga, no más, no es como que tengas definido lo que va a ir a buscar o lo que va a ver, sino que es lo que está, es lo que hay. Y si te gusta bien, y sino pucha sigue buscando, esperai a que actualicen nuevamente, que eso pasa, a veces pasan 2 3 semanas y entonces igual esperar de nuevo tener que ver si es que aparece algo que te gusta y ahí entonces mucho más difícil y ahí te obliga el mismo sistema (risa) a tener que comprarte weas en otras partes po, ¿cachai? a tener que comprarte ropa no se po, en estas tiendas grandes. La otra opción que encontré, que no era tan... o sea era más barata dentro de los productos de la ropa, fue en esta página de Shein, igual no es tan ecológico ni nada por el estilo, pero tampoco es tan común. Entonces, ya fue como un punto intermedio, pero de lo que llevamos de pandemia que llevo comprando online, hoy día fue la segunda vez que compro en esa tienda.

Entrevistador/a: ¿Y cuánto se demoró en llegar?

**Entrevistada/o 13:** Se demoran casi como mira a comprar hoy día y está como para finales de agosto.

Entrevistador/a: A igual como un mes más o menos.

**Entrevistada/o 13:** Aproximadamente es... como un mes, claro. Salía como a 27 al 30 de agosto, me parece. Es el plazo como que tienen de entrega, pero imagínate, lo compré ahora y es casi un mes. Casi un mes de que tenga que esperar a que me llegue la ropa que yo compré, que estoy porque no voy a ir a otro lado, a comprar cuestiones. Porque aparte, si te das cuenta, no se has ido al centro, está todo súper agotado, no hay casi nada tampoco po, ¿cachai?, así como que más te obligan (ríe) a tener que comprarte cuestiones por Internet.

Entrevistador/a: Oye, y si no sé po, si se te hace tira una polera y necesitas otra, ¿cómo lo haces?

**Entrevistada/o 13:** Improvisai no más po, buscai otra opción que dentro de lo que tenga acá, ahora me pasó con los pantalones, por ejemplo, jeans.... no tengo muchos jeans porque hay algunos que ya se han roto cachai, que ya no me quedan buenos y el fin y al cabo he tenido que esperar, todavía no me puedo comprar un par de pantalones, cachai, porque no he ido al centro porque igual he estado últimamente, me cambié de nuevo de casa (ríe) cachai, entonces estoy en una casa, primero me cambié a un depa y después estoy en una casa grande. Entonces, con el proceso del cambio y bueno, ahora está todo más abierto y más accesible como Curicó está en fase 4, pero el tema es que tampoco he tenido el tiempo para salir a comprar.... entonces eso también influye bastante en el poder ir, buscar, mirar ropa, pero tampoco.... he tenido que ir ingeniándomelas no más, buscando opciones de alguna u otra forma no más.

Entrevistador/a: Claro, oye, y en el tema de... de los zapatos que me dijiste que te costó mucho tomar la decisión... ¿ahí alguien te ayudó al final o fue idea tuya?

**Entrevistada/o 13:** No, al final me terminó ayudando mi mamá y una amiga ¿cachai? Me tuvieron que entre ellas dos... le dije, ya, pero cuál me convence más, este o este otro a no sé, a mí me gusta más este y me decía mi mamá no a mí me gusta más este otro y fue como ya, indecisa. Al final le dije a mi pololo y me dijo, pero elige el que más te gusta a ti. ¿Ya? Sí, sí, en realidad tiene razón, pero como ya.... ¡ya! me decidí por eso y fue como ya listo, no más. Y me decidí, pero si necesité ayuda cachai, de mi mamá, de mi amiga y al final mi pololo me dijo. Relájate, decide tú, porque si esperai que decidan por ti va a ser peor.

Entrevistador/a: ¿Oye, esto te pasa comprando presencial?

Entrevistada/o 13: No, nunca, porque me lo puedo probar y lo puedo ver ¿cachai? sí me gusta, si me acomoda, porque como te comenté yo calzo súper poco, calzo 35. Tengo una pata muy pequeña y además mi pie es como muy flaco ¿cachai? entonces ese es mi pero, es mi problema de que el que... los zapatos, que sí me queda muy grande o si me queda muy suelto, yo dije, ya como es zapato de invierno cerrado. Por último, si me queda suelto, dije, yo me pongo más calcetines no más po, no sé, por último, fue como porque no tenía mayor opción, igual decían que se podía devolver. Pero igual está el temor de que a una amiga le pasó, que ella se compró un par de zapatillas en París, parece, y cuando le llegó el pedido no era el que ella quería, ¿cachai? no era las que ella había encargado, los tuvo que devolver, lo volvió a pedir y le volvió a llegar de forma incorrecta. Y tuvo que volver a mandarlos y al final dijo que ya canceló la compra y se compró otro cachai. Y eso puede pasar.... a mí me pasó algo similar con Sodimac compré un escritorio. Y lo pedí y fue como que ya, ya quedó listo pagado, toda la cuestión y llegó el momento de las... del día que iba a entregar el mueble y no llegó. Y yo llamé y fue cómo... y porque no ha llegado. No tuve ninguna llamada porque siempre cuando te van a dejar cosas te llaman antes como para avisarte que van en camino o que ya llegará y no me llamaron. Esperé como 3 días y llamé porque ya pasaban 3 días de la fecha y no llegaba, y me dijeron que no, que el pedido supuestamente había llegado, pero que no había salido nadie y toda la cuestión es que para mí nunca nadie me llamó. Nadie me dijo que estaban acá abajo. ¿Entonces, cómo puede haber sido que llegarán y estaba en un departamento viviendo en ese tiempo? Entonces obviamente yo no iba a poder llegar y salir. Yo vivo en un quinto piso, tenía que bajar 5 pisos (acentúa los 5 pisos con la voz) cachai para poder llegar a buscar el escritorio y no. Ya, la cuestión es que reagendamos y se reagendó esa fecha y en esa fecha tampoco llegaron, ¿cachai? y eso ya pasaron como dos semanas después de la fecha. Y tampoco volvió a llegar, volví al otro día a llamar y me.... que había pasado y me dijeron algo similar, de que trataron de contactarse pero que al final no, nunca.... y nunca tuve una llamada perdida tampoco nunca me llamaron, según ellos llamaban y no pasaba nada. Volvemos a reagendar.... volví a pasar lo mismo una tercera vez, cachai (voz de cabreada) y ya estaba choriá con el tema del escritorio. Y llamé y me dijeron que no, que lo que pasa es que habían visto el producto y que se fijaron que no estaban las condiciones de calidad que correspondía la wea.

Entrevistada/o 13: Bueno, me dijeron, va a tener que esperar, espere 3 semanas más después de.... mira, piensa.

Entrevistador/a: ¿Cuánto llevabas esperando?

Entrevistada/o 13: Como un mes y medio ya. Un mes y medio aproximadamente porque será la tercera vez que me debería haber llegado de la primera. Pasaron 2, 2 semanas a la segunda. Dos semanas más la tercera, la tercera vez (voz de cabreada). Y ya eso después, pero dijeron que no, que estaba cuestión de calidad. Y me lo volvieron a reagendar para una cuarta vez, y eso era como mes y medio. Tampoco me dijeron que ya la cuestión (inaudible) la cosa era, al fin y al cabo, que en esa fecha tampoco llegó, llamé y que supuestamente se habían quedado sin stock.

Pero cacha, después de cuatro intentos de que llegará recién ahí, me dieron la opción de devolverme la plata y ahí, claro, me devolvieron la plata, se hizo un vale vista, pero de ahí a que la plata llegará pasaron como dos semanas más. O sea, casi en dos meses estuve lidiando con una compra de un escritorio, que era algo tan simple como comprar, que lo trajeran, me llamaban y llegará al fin y al cabo fue todo un cuento, y yo estaba como aaah.... Estresada. Fue justo como tipo enero febrero de este año todo este tuerto del.... del escritorio fue horrible, fue como que me defraudó y por lo mismo no quise comprar en mucho tiempo en Sodimac, porque dije ¿y si pasa de nuevo lo mismo? Y yo además no quería tener que lidiar con eso, porque además era el escritorio como para sala de un estudio que tiene mi pareja cachai. Y era importante porque tenía su estudio, tenía todas las cosas para hacerla, en su estudio de música y faltaba sobre el escritorio y me decía, ¿y cuándo va a llegar el escritorio? ¿y cuándo va a llegar? ¿y por qué no llega? a más encima la presión de que no llegara tenía la presión de él de que me preguntaba todos los días por el escritorio y que llamara todos los días y era como que yo ya no quiero saber más del escritorioooooo (simula un grito), fue todo un show.

Entrevistador/a: ¿Oye, y al final que hicieron con el escritorio (ríe)?

Entrevistada/o 13: ¿Puedes creer que todavía no tenemos escritorio? Es que sabís que al fin y al cabo buscamos ese mismo escritorio, y ya no estaba en ningún lado y el tema es que necesitamos un escritorio que saca como cuando salían estos... mouse, te acordai que abajo de los que tenían como una cosita, ya no venden escritorio así.

Entrevistador/a: ¿Como un deslizante?

**Entrevistada/o 13:** Entonces, claro, con deslizante. Así que, al fin y al cabo, íbamos a decidir a mandar a hacer el escritorio, era mucho más fácil y hay un amigo de él que se hizo un escritorio para su estudio, entonces ahora va a comprar la madera para hacerse su escritorio el mismo, porque necesita uno súper específico.

**Entrevistador/a:** Ah... ya, le ha costado entonces encontrar uno.

**Entrevistada/o 13:** Sí, porque no se ven. Ya no, no hay casi porque en realidad, si tú lo pensai ahora se ocupa casi puros notebooks, y ya no ocupai casi la parte de abajo para el mou.... para el teclado. Entonces ya lo escritorios no vienen con una partecita deslizante para sacar el teclado. Entonces hay que hacerlo nomas porque hay quiere poner después un teclado grande para ponerle el no sé cómo se llama, pero son de estos teclados gigantes cachai que se ponen abajo para hacer y crear música.

**Entrevistador/a:** Ah, genial ya, oye, pero tremenda historia nunca había escuchado una experiencia así (ríe).

**Entrevistada/o 13:** Sii, fue horrible, es que de verdad fue muy mala la experiencia que se tuvo con, con ese escritorio.... si hasta el día de hoy me molestan porque oye, cuando el escritorio hay simpático mis papás, sobre todo malitos para molestarme.

**Entrevistador/a:** ¿Oye desde ahí y cuánto tiempo pasó hasta que volviste a comprar online?

**Entrevistada/o 13:** Compraba, sí, pero no compré en Sodimac. Me costó comprar en Sodimac. Fue, como ya.... después he escritorio, yo creo que habré comprado ahí, como a lo.... al mes y medio después. Y en Sodimac yo creo que hace muy poco, no más el mes pasado quizá que compré.... sí que compramos un rack para una televisión. Pero hace como un mes menos de un mes, quizás que volví a comprar en Sodimac. Esto fue claro en.... ¿enero? y en junio volví a comprar en Sodimac.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y llegó el rack?

**Entrevistada/o 13:** Sí, eso sí, llegó, así que fue como que ya volví a tener esperanza en Sodimac (ríe), llegó de hecho, dos días antes de lo que debería haber llegado.

Ahí compensaron los dos meses (ríe).

**Entrevistada/o 13:** Los dos meses (ríe), pero dos días por lo menos. Yo creo que tenían el historial porque yo creo que los llame tanto, e hinché tanto de verdad. No sé cuántos reclamos habré hecho. Yo creo que como tres reclamos... cuatro reclamos tuve que haber puesto por el tema del escritorio, porque ya me tenían muy enojada por mucho tiempo de espera.

**Entrevistador/a:** Oye, y bueno, con otras experiencias me han dicho que han hecho reclamos al SERNAC, ¿no fue en tu caso?

**Entrevistada/o 13:** No, no alcancé a hacer el reclamo en el SERNAC, porque ya dije, ya no quería saber más y fue como listo, hice el reclamo ahí y no fueron suficientes, pero no quise tampoco ir más allá porque fue una experiencia y fue mala y así quizás volver a tener otra yo creo que ahí tendría que definitivamente poner la denuncia en el SERNAC porque dije claro, una vez y como te dije este escritorio era el único que tenía la cosita para sacar el teclado y no lo he vuelto a ver, quizás realmente se quedaron sin stock porque no lo he visto nunca más ningún lado, en ninguna tienda, en ninguna página.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y ahora el tema de... de la pandemia del COVID te afectó en tu.... tu forma de comprar? En tomar decisiones esas cosas.

**Entrevistada/o 13:** Sí, la verdad es que bastante, porque yo en el... antiguamente sin COVID (ríe) yo siempre estaba con trabajo y este año me ha costado mucho trabajar porque no he encontrado un... trabajo estable porque la típica te dicen que no, que no hay trabajo y además como soy educadora de párvulo, todos los colegios, los jardines, han estado todo cerrado en el área de la educación, entonces ha sido más difícil. Me he tenido que limitar.... antes yo era de las compradoras compulsivas, que yo veía algo y fue como ya, total tengo plata y me lo compro y es para mí. Y ahora no po, cachai? Ahora tenía que... si es que tengo plata, se compra y si no, se guarda y se tiene que mantener y esperar para otra cosa más necesaria, como que no gasto la plata en cualquier cosa, ya hay que cuidarla demasiado, porque claro, viviendo sola hay que pagar cuentas que pagar otras cosas. Hay que preocuparse de que haya comida, entonces las prioridades son otras, ¿cachai? y pagar lo esencial, y después ver que se compra y organizar y toda la cuestión.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y esto cómo te hizo sentir?

**Entrevistada/o 13:** Oh.... estuve muy frustrada mucho tiempo. De hecho, todavía como que me frustra bastante, pero trato de ir diciéndome solo es un mal momento. No es porque no sean mis capacidades que no tenga para no trabajar, sino que está difícil, pero ha sido todo un proceso, si de hecho me frustraba mucho, estuve mucho tiempo muy estresada y lo bueno es que me llegó una mascota. Y cómo que la mascota me bajo lo... los decibeles de estrés, cachai? como que ya me distraía en otra cosa, trataba de no pensar en el hecho de estar, qué estoy tan cagá, que

no tengo trabajo y del tema. Pero igual dentro de todo ingeniándomelas lo bueno es que podía tener los beneficios que ha entregado el Gobierno, como he trabajado yo quedé sin trabajo por el tema de la pandemia, he sido beneficiada con bonos entonces dentro de todo tan mal no he estado, pero hay que tratar de mantenerse.

Entrevistador/a: Claro, ahí con una... con un límite.

**Entrevistada/o 13:** Exacto. Y como ya hay, pero ahí no más. Entonces recuerda que tienes que mantener otras cosas, hay que pagar otras cosas, entonces a veces uno se puede dar un gustito. Entonces ya era como que ahí, cuando podía, me daba como para comprar cosas como para mí que me gustaran o ropa o alguna que otra cuestión que uno quisiera, ya ahí está para mí, ¿cachai? O esto de comprarme libros que a mí me encanta comprarme libros, me tuve que limitar mucho en comprarme un libro es como. Ya, ¿ahora puedo comprarme un libro? Ya, ahora si me lo compro, cachai? porque igual no, no he tenido muchos problemas con el tema de las lucas, pero yo he preferido igual tener ahí en caso de guardado, porque yo soy, he preferido empezar a ser así, sobre todo ahora, claro que uno vive sola, porque hasta ya no puedes estar dependiendo de decirle, mamá, me prestas plata o (inaudible). Hace mucho tiempo que dejé de pedirle plata a mis papás, pero igual cachai, igual uno ya no, no está con esa opción de si hubiera quedado sin pega viviendo con mis papás, no hubiera estado quizás.... quizás, quizás sí, tan urgida. Pero no po, pues ahora igual tengo que otro tipo de responsabilidades.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cuándo pensaste esto de comprar online alguien que influyó? Alguien te guio, así como compra en esta página o no compras online o algo así.

**Entrevistada/o 13:** Mi mamá me guió porque como quise comprarme los zapatos, ella sí ha comprado antes por Internet cachai, y era de las compraba por Aliexpress, o si compraba en Dafiti cosas y todo ese tema. Entonces ella me dijo que la mejor opción era que viera zapatos que fueran bonitos, que te gustaran, que leyera bien y ella fue la que me... me ayudó porque ella lo había hecho. Tenía experiencia, o sea, yo no tenía idea, por eso le pedí ayuda a ella. También como el consejo de ver qué zapatos voy a quedarme mejor y todo.

Entrevistador/a: **Pregunta 3. ¿Ah perfecto, oye, y de qué manera compraste que utilizaste el computador el teléfono? ¿Cómo fue?**

**Entrevistada/o 13:** Por el computador no me gusta comprar con el teléfono, no sé por qué. Necesito tener el computador para poder comprar, en el teléfono como que me pierdo, no siento que no se ven bien las cosas.

Entrevistador/a: ¿Y con el computador cómo te sentiste?

**Entrevistada/o 13:** Más cómoda porque claro, hay, hay, hay, hay más amplitud cachai encuentro yo para poder ir viendo más detalles, también ya que lo único que puedes ver son imágenes del producto que quieres comprarte. Entonces sentía que con el computador es más cómodo porque se ve el detalle, se ve más grande, te puedes dar cuenta de otras cosas... con el teléfono no, porque aparte tú te metes en la página por Internet y es como que no está configurada bien, tienes que descargar la aplicación si es que quieres comprar en alguna tienda y encuentro que ocupan demasiada memoria las aplicaciones. Entonces por lo mismo prefiero hacerlo directo de la página del computador.

Entrevistador/a: Oye, y me dice que como que revisas tú en las páginas de las tiendas, ¿cómo te sientes revisando en esta página te cuesta algo? ¿Hay algo que es más fácil?

**Entrevistada/o 13:** No, si igual a veces cuesta buscar, por ejemplo, lo que uno realmente quiere. A mi igual me cuesta buscar cosas porque digo ya, ahora los pantalones ya no se llaman jeans, se llaman leggings cachai? o las poleras son tops. Entonces tú vai como.... ¿cuál es cuál?, cuál es el pantalón, si yo quiero un jean, no quiero unos leggings, el leggin quizás es.... no cacho. Entonces, cómo que ahí uno ya... incluso los lenguajes que tienen las páginas porque está como muy actualizado y yo no soy como mucho de moda tampoco porque no.... prefiero la ropa americana, como te comenté, y aunque, aunque subas más fácil y más sencillo, por eso me costó bastante poder.... ya, ¿dónde está lo que yo quiero? o las botas y los botines, cuando quería comprarme zapatos o ver zapatos. Como es, donde me meto y tienen tanta información, de repente las páginas que uno igual se pierde, o te aparecen páginas esporádicas a veces con los típicos cupones que tratan de darte o cosas por el estilo. Entonces igual a mí de repente me... me pierdo con tanta información.

Entrevistador/a: ¿Oye, y qué dispositivo o que utilizas tú para comunicarte normalmente?

**Entrevistada/o 13:** El teléfono.

Entrevistador/a: ¿Ya y alguna vez tú volverías o podrías, en este caso podrías utilizar el teléfono para comprar?



**Entrevistada/o 13:** Eh... quizá si tendría que... como técnicamente actualizarme y ver cómo hacerlo, por ejemplo, hoy día compré del teléfono, es porque busque la página de Shein y descargué la aplicación. No me resultó taaaan difícil en una página de Shein, pero claro, es como... descargar la aplicación para hacer la compra. Por ejemplo, si quiero comprar no sé po, un mueble, no voy a descargar la aplicación de Sodimac o de, no sé porque igual que hay por lo que he visto y por lo que he entendido muchas veces cuando uno hace la compra por Internet te mandan a la aplicación porque dice no, pero aquí tenemos la aplicación descárgala. Y te la te la llevan para allá y el tema es eso de ocupar memoria y mi teléfono ya tiene muy poca memoria, entonces, ahí me, me pierdo y en el teléfono, en la página, cuando uno se mete, no se po en el navegador que tiene el teléfono, se desconfigura la... la página en sí en el teléfono que se ve como extraño. No, no es lo mismo. Pero ocupo mucho más el teléfono para comunicarme para todo con los correos electrónicos, con los WhatsApp, con los llamados telefónicos. Pero... siento que no puedo decir todavía cambiarme a comprar solo por el teléfono.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 4. Ya oye, ya ahora Cuéntame un poco el proceso de cómo fue comprar online ¿Qué... cómo lo hiciste? ¿Cómo te sentiste?**

**Entrevistada/o 13:** Principio estaba bastante curiosa (ríe) porque dije, ¿irá a llegar? ¿y cómo llegará? ¿y va a ser muy difícil? y todo el tema y no sabes que no fuera tan, tan complejo, pero lo pensé, ya me metí a la página, busqué y como te dije las primeras veces que buscaba y yo era de las que leía también súper específico para estar segura de lo que uno compra, porque yo soy bastante insegura. Entonces me puse a buscar, a leer y entonces eso demanda bastante tiempo encuentro yo. Además, el tiempo de buscar, de tener que estar pegado y yo no soy mucho, pero de que me gusta estar pegada en el computador. Nunca me ha gustado mucho estar pegada del teléfono al computador o en la tele, sino que tratar de... de no ver las otras formas, eso me ha gusta más la compra presencial. Pero tuve que aprender, aprender a tener que darme el tiempo de que si quería comprar algo, ya digo, hago lo que tengo que hacer y cuando pueda me siento y reviso. Y tampoco lo hago tanto si trató de comprar cosas puntuales últimamente, tuve que comprarme una estufa, comprar unos muebles que para poder tener en la casa cachai, una cómoda. Pero darme el tiempo ese es el tema, tienes que darte el tiempo de poder buscar y de poder saber lo que realmente te va a acomodar a ti. Porque hay que leer muchas cosas de la calidad de las cuestiones, las dimensiones, tratar de sobre todo con los temas del mueble, calcular la dimensión de tu casa para poder ver si te va a caer o no. Entonces también implica más tiempo del hecho de estar sentada en el computador. Entonces, igual es difícil tener que estar en el tema del computador, antes tú llegabai y ¿te va a caer? la mirabai y tu mirabai tu casa y te acordabai y si cae o no, pero ahora no todo con medida, todo tiene que ser exacto para ver y creer si es que te va a caer sin ni siquiera mirar no sé po, los muebles.

**Entrevistador/a:** Oye y me decías que leía mucho en la página. ¿Qué cosas leías por lo general?

**Entrevistada/o 13:** Las descripciones, por ejemplo, abajo de todas las cosas que uno va comprando online está toda la descripción detallada, de qué material está hecho, los colores, las dimensiones cachai, el material, la temporada todos esos detalles se van viendo, viendo, por ejemplo, opiniones de otras personas que lo han comprado para ver si que lo mejor, claro ¿y ya lo compró? ¿y cómo fue su experiencia? Si realmente está bueno, si realmente es malo o si no, se puede ver las clasificaciones de los... de las cosas que uno compra, asegurarse de que realmente lo que se vaya a comprar sea bueno. Y no, porque claro, ante los negocios tú ibas y una lavadora, por ejemplo, estaba el vendedor que te decía oh no, es que la lavadora es así y es así, tiene estos beneficios. Y todo el tema entonces, alguien a la mano te ayudaba, en cambio, ahora no po, tú comprai y si es que sabes que sí está buena o no po, cachai, te comprai por lo que dice la cosa, pero al fin y al cabo no sabes si es la que se compra más o si es de buena calidad o la opinión que los otros clientes le hayan hecho al vendedor cachai antes podía hacer eso. Ahora tienes que buscar en los comentarios y si es que hay personas que comentan porque hay productos que nunca han tenido algún comentario o que eres la primera persona en comprarla. A mí me pasó con la lavadora cuando la compré por internet cachai y fue como es una marca que no es conocida la lavadora. Y fue como pucha ¿será buena?, estarán o no sea de buena calidad o no, no está seguro. Y claro, después leí los comentarios con más de 2 personas que la habían comprado y que decían que a pesar de que no era conocida, era bastante buena. Y bueno, al fin y al cabo, no me defraudó la lavadora es bastante buena y no he tenido ningún problema hasta el momento con ella. Pero a eso voy, tienes que leer, cachai e introducirte, estar seguro de que lo que compres, no sea perdida.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en este caso los comentarios de estas personas están ayudaron igual a tomar la decisión?

**Entrevistada/o 13:** Sí, sí me ayudaron bastante, pero sobre todo con el tema de la lavadora que te comenté, yo estaba entre 2 lavadoras y eran de la misma... eh... de la misma cantidad de unas características muy similares, pero una costaba como 40 lucas más que la otra. Cachai, entonces, cuando uno está iniciando su vida en casa, ya solo de independizarse cachai, tienes que fijarte pucha esas 40 lucas me pueden servir, no sé para comprarme otra cosa, un mueble, quizá hay un sillón que necesitai tener todas esas cosas igual. Yo igual he tenido la suerte de que varias me la han regalado. Pero hay cosas que sí tuve que comprar y tuve que priorizar. Ver yo, por ejemplo, me faltaba platos en algún minuto que un cuchillo que teníamos un cuchillo para cocinar dos personas (risa). Entonces, decir esas mismas 40 lucas que te van a cobrar te pueden servir para poder comprar utensilios, cachai o comprar cualquier otra cosa y estaba entre cuál de las dos compro. Las dos tienen las mismas características o muy similares, pero la diferencia es que están de una marca más, bacán y de una marca que no conoce nadie. Entonces, lo que pagaba lo extra que iba a pagar era para la pura marca. Y leer los comentarios. Decir que la persona que dijo no creo que salió bastante buena y que era mucho mejor que una de una que fuera más cara solamente por la marca, como ya mejor voy a comprar esa. Entonces igual sirvió, sirvió tener el comentario porque ahí te das cuenta de que te podí ahorrar lucas, porque muchos saben y todos es bien sabido de que al simple hecho de ser una marca muy conocida ya te suben hasta 50, 60 hasta 100 lucas más cachai por pagar estoy por la misma cosa (bufido), pero solamente porque es una marca conocida, pagai mucho más. Entonces ahí uno al tener que comprar en línea tu no cachai po, no sabí bien eso... no podí comparar y mirar las dos, las dos lavadoras al lado, sino que es solo tu imaginación fijarte y creer de acuerdo a la mente que uno pueda ir teniendo ¿cachai? Yo no soy muy matemática ni nada, entonces yo mi tema de dimensiones es como que no... tengo que medirlo para saber y asegurarme de que altura es porque no me lo imagino así, tan matemáticamente, como sacar cuenta ni siquiera sé cómo hacer 5 cm con los dedos (hace la medida con los dedos) cachai, eso tan simple. Pero sí ayuda.

**Entrevistador/a:** Oye, ahora cuéntame si te preparaste de alguna forma, así como que distinto hay entre comprar presencial y comprar online.

**Entrevistada/o 13:** Ya, claro, una de las mayores diferencias eh... yo creo que simplemente el hecho de no poder ver lo que compras. No puede tener la seguridad de que te va a llegar bien también a la casa, porque claro, tú deci si van a llegar, pero un día nos pasó que llegó una caja media abollá. Cachai la caja estaba como en mala, mal estado por fuera. Y uno dice pucha ¿y si lo que estaba dentro también viene malo? porque hay gente que llega y toman y tiran y no se preocupan, no es como cuando tú vas, vas a un lugar, lo compras, tomas tu caja, cuida tu caja, la llevas a tu auto o contratas un flete sí es muy grande y te fijas que el producto vaya bien. En cambio, en... en el tema de hacer la compra online, tú tienes que esperar a que llegue bien. Y si es que llega bien tení cuea, y si llega mal puta hay que ser todo un show, porque eso es un webeo. Mi mamá, por ejemplo, le pasó que me compró una alfombra para la casa y la página tuvo un problema y le marcó dos alfombras, ¿cachai? y tuvo que pagar por dos alfombras y trató de hacer la devolución de una.

Y al fin, al cabo... y al fin y al cabo no pudo cachai tiene que esperar a que las alfombras lleguen y cuando llegue cancelar una, o sea, te das cuenta o no, no... esas cosas no te pasarían en la forma presencial. Ahí hay una gran diferencia, si tú viniste... fue un tema de página de Internet, no le cargó y cuando ya se dio cuenta, tenía dos pagas. Entonces, ahí uno no puede hacer mucho más, tuvo que hacer una paga doble por una alfombra cachai, tiene que esperar todavía que llegue para poder cancelar una y si es que no le dicen algo cuando la vengán a dejar acá cachai, porque eso fue lo que le dijeron cuando llamó a la página, vaya a saber si acá le vayan a decir que sí o que no.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y han tenido que hacer devolución de algún producto?

**Entrevistada/o 13:** No, menos mal. No hasta el momento, yo no por lo menos, voy a ver a mi mamá no sé cómo le irá a ir con la venta, o sea la compra de la segunda sombra, pero no por lo menos nunca he tenido que devolver nada.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ya estoy este cambio, como lo sentiste, te incomoda, te gusta ahora?

**Entrevistada/o 13:** No, la verdad es que no me acomoda tanto. Sigue sin gustarme comprar online, prefiero ir cachai, tener el tiempo de darme el momento para poder mirar lo que necesito comprar. Y poder comprarlo tranquilamente cachai me pasó con unos muebles que tuve que comprar de cocina y fui a verlo. Me asegure de que fueran bueno y es muy distinto, allá noté mucho la diferencia entre, porque además los muebles que uno compra online tení que tienes que llegar a armarlos cachai, tienes que armar más encima los muebles, se implica más tiempo todavía, en cambio estos muebles que compré no po, era tomar, subir el mueble, traértelo para la casa, instalarlo y listo. Lo dejai ahí y hay queda po, cachai es mucho más rápido. No teni que estar

tomando el tiempo, ver las instrucciones, saber cómo leer las instrucciones (ríe), porque a veces vienen igual super enredada, cachai y a veces que el mueble es muy grande y te toma tiempo, y por eso sigo sin.... sin gustarme tanto las compras online las prefiero más que nada presencial.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 5. ¿Oye, y cuando hacías estas compras online como pagabas? ¿Qué medio de pago utilizadas?**

**Entrevistada/o 13:** Siempre he utilizado tarjeta de débito. Si no, trato de no, nunca he tenido otra experiencia. Así es que dependiendo de donde.... claro, de donde se compre, pero siempre por tarjeta de débito con este Webpay que se hacen ahora, casi todas las cosas. Es el medio que he utilizado siempre como te digo, las tarjetas de crédito, no me gustan porque como soy un poco compulsiva, entonces a veces digo, no sé si será bueno tener una tarjeta de crédito, así que si tengo la plata lo compro y si no, puta hay que esperar hasta que tenga la plata nomas, no.... no soy de esas encallarme, de pagar las cuestiones de cuotas, no sé, nunca me ha gustado mucho, obviamente depende, sí la compra es muy cara, ahí ya tienes que ver.... por último, ahí me consigo tarjeta. Alguna vez me conseguí la tarjeta de mi mamá para poder aprovechar los descuentos que hacen con la tarjeta. Pero fue como una o dos veces, y esas veces mi mamá me hacía la compra y yo después le transfería a ella.

**Entrevistador/a:** Para no ver la tarjeta (ríe).

**Entrevistada/o 13:** Claro, para no ver la tarjeta (ríe), no nunca he tenido una. Nunca he sabido si realmente lo podría controlar, pero no quiero averiguarlo tampoco (ríe) es como que no tenía necesidad todavía de una tarjeta de débito, o esa de crédito, así que mejor, pero lo evito mientras tanto.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y cómo fue el proceso de pago a través de Webpay?

**Entrevistada/o 13:** Nunca he tenido muchos problemas por web antigua y compraba no sé por ejemplo entradas para conciertos. Entonces medio conocía como era el pago por Webpay, pero era como el único que compraba, porque claro, la entrada nunca las compro... nunca las podía comprar acá porque nunca han habido compras presenciales en Curicó. Siempre ha sido de las de conciertos en Santiago, entonces PuntoTicket y todas esas cuestiones están allá nomas. No sé, ahí aprendí a comprar cachai y por Webpay no es tan complejo, a veces igual hay problemas porque el sistema no.... se cae, cachai, dependiendo del banco en el que compres porque yo compro a veces con la del Banco de Chile y con la del banco Estado. Con la del Banco Estado casi siempre he tenido problemas de que se cae, como que algo que no, que no podemos atender su solicitud en este momento, no podemos hacer esto, ay, es como pucha ya hice todo el proceso y ahora pagar más encima y no puedo pagar. Y por un tema de que la página se cae, con la del Banco de Chile nunca me pasó. Así que, de repente, tomaba la tarjeta de una la transfería a la otra y ahí hacía recién el pago. Y todo un leseo igual. Pero la forma que tenía para pagar también po.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en presencial cómo pagabas por lo general?

**Entrevistada/o 13:** Con la tarjeta de débito. Sí, no sé, nunca he sido tampoco de andar con efectivo, con lo puntual, no así a mí una amiga siempre me retaba porque nunca andaba con efectivo. Muchas veces me pasó que andaba en... no me tomaba alguna locomoción y conches.... no tengo plata para pagar, no que de repente no tenía monedas ni siquiera para pagar un colectivo. Era como no, qué terrible o.... o tenía mucha o mucho porque había sacado plata recién del cajero y tenía que pagar con un billete grande en la mañana y yo como que no, lo siento es que no tengo más sencillo.... y siempre me pasaba, la costumbre de tener la plata en la tarjeta.

**Entrevistador/a:** Si po, oye ¿y me podrías describir un poco como es el proceso de pagar en Webpay? Si te piden algún dato especial o algo...

**Entrevistada/o 13:** Sí, igual si por ejemplo te, ya te vai a la página, terminar el proceso de pedir, mandar tu dirección y ahí te desvían y te dicen cuál es el medio de pago y tu seleccionas, está el pago de con tarjeta de crédito con Visa, Visa internacional o Webpay, también está Mach ahora y PayPal que son como para compras internacionales también. Y tú... te dicen ya tú seleccionas tu medio de pago y como yo selecciono Webpay, ahí de Webpay te traslada y te dice ya, eh.... cómo te vas a otra página y te dice seleccionar su banco, Seleccionas tu banco, la forma del de la tarjeta que este caso sería, tarjeta de débito, pones tu Rut y Webpay te deriva a la página del banco. Y ahí tú ingresas con tu clave de Internet y autorizas la compra. Y normalmente te piden la clave de transferencia, la tarjeta de transferencia, que son una tarjeta de coordenadas. Está en la cuenta rut, que son varios numeritos o sino también ahora con la aplicación del Banco.... del Banco Estado o el Banco de Chile hay una cosa que se llama, por ejemplo, eh..... (cara de haciendo memoria) .... ¿Mi pass? Una cosa así en el Banco de Chile, que es como una otra clave para solamente autorizar o transferencias o pago por Internet. Y también está en el Banco del

Estado. Entonces tú pones esa clave en tu aplicación, autorizas el pago y se descuenta de tu tarjeta y se hace el pago en la tienda.

Entrevistador/a: Ah perfecto, oye, ¿cómo te sentiste pagando así, online?

Entrevistada/o 13: O sea, no creo que me sentiría muy distinta cuando pagas por eh... por Internet, pero el tema también a veces que dependiendo de la tarjeta hay cierta cantidad de saltos ¿cachai? Tu tarjeta, algunas, por ejemplo, una tarjeta común y corriente puede hacer hasta 200 tipos de transacciones en el día 200000 pesos. Entonces, ya tú no podrías... si hiciste una compra en el supermercado de 50000, tú ya no puedes ni realizar una transferencia sobre 200000 o pagar 200000 pesos porque hiciste una compra de 50, tu tarjeta tuvo un tope máximo. Entonces a veces me frustraba, porque, claro, era una compra que excedía mi máximo y él tenía que esperar al otro día para, recién ahí poder tener el, el saldo completo y poder pagar. Entonces igual es todo un tema dependiendo de la situación, de los días, igual uno de repente con desconfianza porque dice, y si no, mejor no me quieren....

Me están descontando y no están allí, no es tan real cachai uno igual se pasa rollos, uno igual piensa que puede, puede pasar algo así, pero nunca ha pasado menos mal. Nunca he tenido ese problema.

Entrevistador/a: Pero igual está esa como desconfianza ya....

Entrevistada/o 13: Si porque tú no sabes a quien le pagas, ¿cachai? tú por ejemplo tú pagas y te descuentan, y además, últimamente han habido tantos temas con que están jaqueando tus cuentas y se pueden meter y se meten como sea, que hasta entonces igual uno va a tener siempre la desconfianza.

Entrevistador/a: **Pregunta 6. ¿Oye, y cómo ha vivido tú estas dificultades que ha encontrado en el proceso de la compra online?**

Entrevistada/o 13: Teniendo que aprender a vivir con eso últimamente, porque en realidad no nos ha quedado más que esa opción, como te comentaba, igual yo tenía que hacer varias compras por el proceso en el que me he encontrado también en el último tiempo, el vivir ya en una casa sola, tener que ir metiendo necesidades cachai que uno tiene que ir adquiriendo cosas porque te va pidiendo para hacer una vida un poco más sencilla. Entonces he tenido que saber eh... Adaptarme, tener que acostumbrarme a esta situación, como te digo, aún no me encanta, pero por lo menos sé manejarlo, sé cómo se cómo funciona, cómo puedo hacer una compra tranquila cachai, sé quizás donde comprar y donde no, ver qué te conviene más que buscar. Ahora con el tema, por ejemplo, de la alfombra, mi mamá me decía, o sea busquemos, la vendían en dos lados cachai, la misma alfombra. Ver en cual te costaba menos el envío o en cual tenía retiro en tienda, entonces ahí uno ya aprende y, por ejemplo, de eso mismo, si estando al lado ver quién tiene fecha más próxima, a dónde puedo ir a buscarla para ahorrarte el envío, porque el envío, por ejemplo, de una alfombra en una tienda era como de 8000 y el envío es la otra eran como de 5000. Entonces ahí uno se puede ir fijando y mirando más ahora que uno ya sabe, al principio tu compra vaya en esa y no te fijabas ahora uno aprende a ver cómo has tenido mucha experiencia, he podido aprender también mucho más.

Entrevistador/a: ¿Oye, y en cuanto a... a volver presencial, has ido a comprar al centro ahora que estamos en fase cuatro?

Entrevistada/o 13: No, últimamente no, no he podido ir al centro a comprar porque como te comenté, he estado recién viviendo el proceso de un nuevo cambio de casa, entonces estoy con las cajas llenas todavía aquí (ríe) me falta ordenar bastante entonces, ¿tiempo para ir a comprar? No he tenido lo que sí es el último que compre fue un tendedero de ropa. En el Sodimac, pero que la cuestión salió más mala. Había buscado por mucho tiempo un tendero por Internet y dije, ya mira vi hasta vídeos en YouTube para saber que tendedero me convenía más comprar cachai, a ese nivel, fijarme bien, como porque ya me chorió el tema y que dijimos ya total, estamos en fase III en ese momento. Fui al Sodimac compré el tendedero y listo. Pero que la cuestión en menos de un mes ya estaba, estaba echándose a perder, entonces, la... las veces que estuve comprando presencial tampoco fue muy buena la... la que tenía últimamente.

Entrevistador/a: Todo mal con Sodimac... (ríe)

Entrevistada/o 13: Todo mal con Sodimac, como que oh... y eso que el que tenía antes lo habíamos comprado en los chinos. Y salió bueno, por lo menos me duró un año, pero que éste no me duele ni un mes estaba tan enojada y cuando tengo que lavar ropa, como que digo ya voy a tener que pelear con el tendedero para poder colgar la ropa. Entonces, ahí, bueno, ahora tengo que volver a comprar porque como tengo una casa más grande hay más espacio, ahí, yo creo que las compras que vaya a hacer ahora yo creo que van a ser netamente presenciales porque así, aparte de ahorrar el costo de envío, porque depende del lugar y ahora como que siento que han abusado

de eso, de poder cobrar lo que se les pare repente la gana cachai, y.... y tener que pagar más más por un producto, tienes que pagar casi de repente 10 lucas más para que te lo traiga nomas la casa, entonces prefiero yo creo que ahora voy a pre.... tratar de hacer las compras presenciales.

Entrevistador/a: Oye ¿y comprar online, retirar en tienda no es una opción?

Entrevistada/o 13: También, pero depende si es que hay retiros en tienda, cachai, si esa es la otra cuestión, depende mucho de eso. Por ejemplo, ahora tengo que.... comprar una cómoda, pero la cómoda sí o si la tengo que comprar por Internet porque no está esencial porque ya la fui a ver (ríe), entonces voy a tener que comprarla online, pero si está la opción del retiro en tienda, obviamente voy a preferir eso. Pero si no voy a tener que contratar, de ver cómo lo hago nomas po, para ver... tratar de comprar y si es que tengo que traérmelo para la casa... pagar el tema del costo del del envío, no más po.

Entrevistador/a: Que... qué complicado todo el tema.

Entrevistada/o 13: Si es como te digo, es agobiante.

Entrevistador/a: Si po... oye, y en el tema del Tendedoro, eh... ¿el de Sodimac lo compraste presencial, cierto?

Entrevistada/o 13: Si lo compré presencial.

Entrevistador/a: ¿Ya y ahí alguien te ayudó? ¿Como un vendedor o algo?

Entrevistada/o 13: No, nadie en realidad fue como que lo buscamos y nos costó encontrarlo y habían... uno, un tipo de tendadero entonces era como ya esté porque no teníamos, en realidad, más opción. Era lo que había y como lo necesitaba urgente, porque el otro que tenía se murió completamente. Era como que era muy inservible eh.... tuve que hacerlo, no más, pues si lo compré y bueno, tampoco sirvió mucho que digamos.

Entrevistador/a: ¿Oye, y si tuvieses alguna dificultad? ¿Ya más adelante sobre qué podría ser, qué crees tú?

Entrevistada/o 13: No lo sé, quizá en algún minuto que pase eso de que no lleguen a tiempo o que sea muy, muy caro el envío, quizá alguna cosa que no sea de la calidad, que uno espera también, porque puede suceder mi mamá una vez se compró un vestido en Aliexpress y después, cual era como un vestido verde, largo, bonito y cuando llegó el vestido... era como de estos chalecos amarillo flúor (ríe) que la gente usa del tránsito cachai. Una cosa parecida que compré algo y al fin y al cabo no sea lo que uno esperaba comprar. Yo creo que esos serán como los mayores riesgos que uno puede tener, claro, de que no llegue la fecha, tener algún problema de calidad, como te comenté o que venga abollado por el transporte, porque no son muy delicados que digamos

Entrevistador/a: ¿Y ahí qué harías tú en ese caso?

Entrevistada/o 13: Tienes que llamar, ver que se puede hacer, ver si se puede reclamar y si ya no te dan mayores opciones.... finalmente será un reclamo en el SERNAC porque lamentablemente, la única forma que de repente uno tiene para que lo escuchen y para que realmente se cumpla lo que le dijeron porque pasa, pasa mucho de que comprai y no es como uno esperaba y mi mamá le pasó po, ese vestido, al fin y al cabo, lo perdió, tuvo que votarlo porque no, no era lo que esperaba, era muy delgado, una tela que no era lo que correspondía, no era lo que compro, pero fue lo que le llegó. No creo que no quiso alegar porque tenía flojera.

Entrevistador/a: No ¿y lo otro como alegaba? era una tienda extranjera, me dijiste tú...

Entrevistada/o 13: Sí po, fue por Aliexpress. Esa cuestión es súper China, entonces, ¿a quién se le reclama? ¿Dónde uno puede llegar? Esas son cosas que uno no está seguro, no sabe cómo poder hacer este tipo de reclamo, a lo mejor en la misma página, pero vaya a saber también si te van a pescar. Si es el problema, también porque los reclamos no te aparecen, así como en el inicio eso ni siquiera se ve. Uno no sabe cuánta gente ha reclamado en las páginas o cuántas personas tenían problemas.

Entrevistador/a: **Pregunta 7. ¿Oye, y ahora la pregunta, ya al final? ¿Cuál va a preferir tu comprar? ¿Online no comprar presencial?**

Entrevistada/o 13: Presencial yo creo le voy a dar prioridad ese, como te comenté, quizás vuelva a tener algún minuto comprar online, porque lamentablemente no hay nada acá, si es que ya, pues hay muy pocas cosas, casi todo está agotado y uno lo puede ver. Uno va al centro, tuve que ir a comprar un mueble y no hay y te obligan a tener que comprar online, pero es porque no tienes más opción, pero si tengo la opción de poder ir, comprarlo, ver, tenerlo y traérmelo altiro para la casa, yo prefiero obviamente, eso presencial.

Entrevistador/a: ¿Y a futuro, tú crees que la gente cuál más va a usar?

Entrevistada/o 13: Yo creo que también dependerá, depende de eso porque hay mucha gente que igual le acomoda, le acomoda comprar online, porque a lo mejor tiene el recurso de decir aah... importa un poquito más del envío. Así me ahorro el hecho de ir porque mucha gente lo

pensaba así, mi mamá, cachai lo pensaba así, por eso ella compraba ya online antes, para ella era hay un poco más del envío, pero si no tengo que ir no tengo que ir a buscarlo, bla bla bla. Pero también hay otras personas como yo que de partida no puedo quizá darme esa importancia de esa no, no puedo detenerme a pensar en el tema de cuánto me va a costar que me lo manden. Yo tengo que detenerme a pensar en eso que eso cachai, tengo que ver esa situación quizá más adelante, cuando ya tenga un trabajo más estable cachai, quizás ahí, me voy a dar la oportunidad de decir ya, que me lo traigan. Pero en este momento no puedo cachai, no puedo darme ese lujo, de decirme así son 10 lucas nomas cachai, no po 10 lucas... uno con 10 lucas puede hacer muchas cosas. Puedes comprar pan, te puedes comprarte té, por último, para tomarte una once o con el frío que hace un café, uno prioriza otras cosas.

Entrevistador/a: ¿Hay algo más que quieras tú aclarar o agregar respecto a tu experiencia del del paso de comprar offline a online?

**Entrevistada/o 13:** Ay, no creo que igual no he dicho bastante ya, como con todas las cosas que te he contado, con toda la experiencia que tenía, igual te decía que tenía harta experiencia porque he tenido que comprar arto. Pero no he tenido más alternativas que comprar de esa forma porque eh... tenías o salir y exponerte o quedarte en la casa y cuidarte. Aquí en algún minuto, igual estuvo súper delicado, toda esta situación del tema COVID. Y a muchos les afectó a unos le afectó más que a otros cachai, igual yo al principio era de las que le tenía terror a esta cuestión porque uno no se sabía po, no entendía que pasaba, no estaba seguro. Yo al principio si le tenía mucho miedo, yo trataba de ni siquiera salir de la casa y sei iba volvía muy rápido, y llegaba y me bañaba y todas esas cosas, pero ahora que hemos aprendido, que ya se ha reducido bastante por lo que leí hoy día, creo que como cuatro regiones habían tenido cero contagios cachai, y eso ella es, es bastante bueno. Uno ya va a empezar a acostumbrarse, yo creo que hay que aprender a vivir también con el COVID, yo creo que esta.... esa opción.

Va a seguir existiendo, como todas las enfermedades, no más po, una enfermedad nueva que hay que cuidarse y tener el resguardo y uno ya conoces, ya sabe, está más informado entonces, esa seguridad uno ya la tiene uno puede tranquilamente decir, ya voy a ir al centro, me voy a ir a dar una vuelta, sé que ya no hay tantos contagios, sé cómo cuidarme, sé lo que puede hacer cachai. Entonces uno ya tiene ese... esa confianza de poder hacer las cosas como... sin ningún temor.

Entrevistador/a: Ya, pues muchas gracias por la entrevista. Esta conversación es realmente valiosa para la investigación y si tienes alguna duda después de esta conversación, por favor no tengas ningún problema y contáctame.

**Entrevistada/o 13:** Ya no hay problema, ojalá que ayude mucho, que sirva y que te vaya muy bien. Porque es un gran proceso, lo último, pero un gran proceso, aquí caso cualquier cosa si tú necesitas más ayuda, también estamos para ayudar.

Entrevistador/a: Muchas gracias.

## Anexo 19: Transcripción de Entrevistado 14

Entrevistador/a: Hola, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

Entrevistador/a: **Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

Entrevistada/o 14: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: Vale, gracias, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Entrevistador/a: Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Entrevistador/a: Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: ¿Tienes alguna duda antes de comenzar?

Entrevistada/o 14: No, ninguna.

Entrevistador/a: Entonces para iniciar, me gustaría que me contaras **(Pregunta 1) ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías?**

Entrevistada/o 14: Eh, pucha en general, términos como no sé de ropa, suelo comprar poco porque me voy a lo funcional, así que no, no voy tanto a... Como a tienda a comprar ropa, salvo cuando sea necesario y en temas de comida... igual me gusta ir al súper como (piensa) una o dos veces al mes como para tener lo necesario para la casa. Eh... trataba de ir a locales específicos de comida como para comprar algunas cosas que se pueden comprar como a granel, por ejemplo, los insumos básicos. Y... Eso más que nada, como cosas puntuales que quisiera comprarme. Eh... Ahí ya iba a un lugar a preguntar a alguien que sabía dónde lo podría comprar entonces y buscaba el lugar si me quedaba cerca, si no ahí me, me manejaba con el tema de los datos que pudiera haber. Eh, pero eso más que nada, no me complicaba tanto como que buscaba la información e iba al lugar que me que me correspondiera. Igual a de vez en cuando, si es que no encontraba algo o encontraba que podía ser muy caro, ahí ya recurría a más opciones si es que lo podía encontrar.

Entrevistador/a: ¿Para ti cuando era necesario comprar cosas?

Entrevistada/o 14: Depende de qué tipo de cosas, porque si es cómo los, los insumos básicos de comida. Entonces, ahí ya era necesario cuando veía que algo se me iba a acabar. Pero si hablamos de ropa, entonces, cuando me estoy quedando corto de algo sí es que tengo, no sé, polerones gastados, y no tengo algo que me guste tener o para salir, ahí ya lo veo más necesario, pero en general es cuando surge más como una necesidad específica... que ya voy a buscar algo así, como... Hace poco, en una fecha en específico, quiero ir a acampar y no tengo los insumos necesarios, los implementos necesarios, entonces ahí voy, voy al lugar o si quiero construir algo en el patio voy y compro las cosas que necesito para esa construcción, entonces ahí depende de las necesidades que vayan surgiendo y ahí me pongo a averiguar para comprar.

Entrevistador/a: Va siendo como según tu situación en el momento también.

Entrevistada/o 14: Claro, porque siempre prefiero comprar lo que necesite y lo adecuo a mis preferencias más que comprar por comprar nomás. No, no me gusta, eso es como que me veo algo, veo una oferta o... O veo que hay una buena opción y la compro solo porque sea una buena opción, no po, yo compro cosas porque me son útiles o porque las necesito.

Entrevistador/a: No compres como por deporte, por así decirlo.

Entrevistada/o 14: Claro, claro, no es como que sobre la plata andar comprando por deporte, pero en general mis elecciones son, son como por utilidad y funcionalidad.

Entrevistador/a: Y me decías que compras a granel. ¿Cómo es hacer ese tipo de cosas en comparación a otras de cualquier tipo?

Entrevistada/o 14: Yo, yo creo que eso ya depende como de la costumbre de la gente, porque en el súper uno se acostumbra a ir y ver que viene una bolsita, una cantidad justa de las cosas, entonces uno se lo lleva o nomás y... Entonces, en ese momento, cuando empecé a comprar a granel, era más como por un incentivo un poco más ecológico como para reducir los

empaques, para comprar las cantidades que necesitara y aparte que salía más barato po. Entonces, la época en que estaba en, en Valparaíso, cuando las clases eran presenciales y todo el tema ahí, yo iba como una o dos veces al mes, como te decía, a comprar las cosas, entonces pasaba el local donde vendían cosas a granel y ahí compraba, no sé po, el poco de harina, que generalmente compraba avena o cereales. Los frutos secos, que esos son puros productos que en general en los supermercados o en otros lugares, son caros cuando vienen como en sus empaques o en las cantidades definidas, entonces ahí lo encontraba mucho más cómodo porque iba como con mi propia bolsita y compraba la cantidad que necesitaba y... Y me duraba po, porque eso es lo otro, porque por ejemplo me compraba una cierta cantidad de frutos secos para hacerme una bebida vegetal y ahí me compraba la cantidad justa, en cambio cuando uno va al super y compra esas cosas, aparte de que sale más caro, te termina sobrando o faltando cierta cantidad para hacer todo justo entonces como que igual lo encuentro más cómodo para las necesidades de cada uno... Y ecológico obviamente.

Entrevistador/a: Claro, esa es gran la diferencia en ese sentido. Sí, me comentaba también que es en pedías ayuda de hacer algunas compras. ¿En qué sentido? Cuando necesitabas ayuda para.

Entrevistada/o 14: EH, claro, cuando no sé en específico de, de algo po... Eh, la vez que en dimensiones que quería hacer una construcción en el patio, por ejemplo, eh... No sabía que palos iba a necesitar entonces le pregunté alguien que supiera de madera, porque no sabía que... Que herramientas o qué materiales en general, entonces ahí le preguntó a la persona que supiera de estos materiales para ir a... Para saber que materiales y saber el lugar donde me convenía más comprarlo. Y en general eso, cuando no soy un experto en el tema, que es la mayoría del tiempo, o cuando estoy interesado en comprarme algo nuevo como por una, por una necesidad básica, entonces ahí acudo a la persona en que, según yo sepa más del tema. Y le hago las preguntas que tenga, según el producto que sea.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes haciendo esas consultas? ¿Cómo ha sido la experiencia cuándo tienes que pedir consejo u opiniones?

Entrevistada/o 14: Pucha, yo encuentro que normal, porque no es como que estoy pidiendo una gran ayuda o el, el favor más grande del mundo, sino que es como, o sea, tampoco es que vaya y le pregunte a la persona más extraña, sino que entre mi círculo.

(Interrupción, se hizo pausa)

Entrevistador/a: Te preguntas sobre el tema de comprar acompañado, de cómo era, como encontrabas la experiencia cuando pides ayuda, consejo.

Entrevistada/o 14: Ah claro, o sea de primera, cuando le pregunto a una persona, no es que esté buscando a la persona más experta del mundo específicamente para preguntarles, si no que entre mis conocidos veo quién puede saber y tampoco es como que pida gran ayuda, es como preguntar cosas no más po, oye sabes tal cosa o conoces de un lugar donde pueda comprar esto más barato o no po, si me recomendái comprar esta cosa o esta otra cosa, según su propia opinión. Entonces, como es gente, gente de generalmente de más confianza y son preguntas básicas, no... No, no me complico mucho, directamente voy y pregunto nomas (ríe).

Entrevistador/a: Bien, buena. En cuanto el tema de la compras también, cuando ibas a una tienda o al supermercado, ¿para ti qué significa eso? ¿Cómo te sentías yendo y visitando la tienda?

Entrevistada/o 14: A mí me pasa lo mismo, como una comparación, ahí depende de lo que vaya a comprar po, si voy al súper, de hecho, me entretenía yendo al súper (ríe), cuando me acostumbré a ir solo a comprar mis propias cosas y ahí como que, que caché que me entretenía porque iba eligiendo las cosas que consumía, iba eligiendo qué cosas comprar que yo elegía y cómo hacer que durará más la plata o en que quería, eh, no sé, despilfarrar un poquito más, pero en la elección mía, entonces, como que me entretenía un poquito más yendo al supermercado porque uno sabe que tienen que comprar hartas cosas y cómo elegir a su gusto (satisfacción), y ahora con el tema como de ir a tiendas de ropa o elegir ropa o cosas así, hay generalmente la hago corta, porque como te decía, me iba a lo funcional. Entonces a lo mejor me he dado una vuelta por la tienda del lugar al que iba, eh... No sé po, si salgo porque me quiero comprar ropa es porque necesito algo, no es como que vaya a vitrinear, entonces si necesito un polerón, voy a la tienda, veo en qué parte hay pelerones y veo el que más me gusta y el ahí comparo entre calidad y precio o si me gusta comparado con el precio. Entonces, generalmente, cuando compro cosas que no son comida o no, que no es que vaya al súper, la hago muy corta, revisó rápido y compro lo que más me conviene. En mi opinión personal, y... eso sería.

Entrevistador/a: ¿Hay algún motivo de por qué haces como estas compras tan rápido? No sé, algo en el local o algo diferente.



**Entrevistada/o 14:** Eh, yo siento que es porque no me gusta mucho perder el tiempo. Eh... O sea, ni el tiempo ni la plata, entonces, como que si voy a andar vitrineando es porque claro, tengo intención de ver algo que me gusta, pero y si sé que tengo un cierto monto destinado a comprar cosas, entonces no va a estar viendo demás porque no lo necesito po, como que veo lo que hay y si una cosa me convence y me gusta lo suficiente como para no querer seguir buscando, ahí la llevo. Entonces, es más, más como por un tema de que no, no estoy seguro buscando las cosas, sino que solamente me quedo con, con lo que me es útil y de esa forma ahorro tiempo que se puede usar en otras cosas después, porque no es como que mi actividad predilecta sea estar buscando qué comprar, eh, entonces simplemente le digo el tiempo que sea necesario, que es lo menos posible. Y hasta ahora me ha funcionado porque no, no compro cosas que, que se rompan fácil ni compro cosas que sean como excesivamente caras ni compro nada que se salga de mi gusto, entonces, al final invierto en la cantidad de tiempo que sea necesaria o la justa, lo menos posible.

**Entrevistador/a:** ¿Y el tema de pasar a la caja o el tema de la locomoción como era antes de la pandemia? La atención al cliente que recibías.

**Entrevistada/o 14:** Ya, a ver, mira, es que el último tiempo antes de la pandemia yo estaba viviendo en Valpo por temas de estudio, entonces tenía la comodidad de que el lugar al que iba me quedaba una micro de distancia. Entonces como que salía, caminaba un par de cuadras, tomaba la micro y me dejaba también a un par de cuadras del súper. Eh, o lo mismo con, con la tienda po, o sea, generalmente cuando me compraba ropa, cuando me compraba cosas diferentes a ir al súper lo hacía acá en Talca, así viajaba y venía para acá porque acá estaba más acostumbrado a esas cosas. Entonces en general... Como que la atención ahí depende mucho de la persona que te atiende. Eh, ya, como que me estoy yendo al otro lado de la pregunta sobre la decisión, pero encuentro que muchas veces la gente como que no, eh, no, como que hace la pega, nomás se acostumbra a hacer su pega y se le olvida que estaba atendiendo personas, entonces como que no le ponen ánimo o, o no le ponen como el deseo de una interacción un poco más amena. Entonces, igual no encuentro que esté mal porque al final está haciendo su pega, pero no encuentro que se puede hacer mejor esa pega teniendo como un poco más de humanidad al atender, o... O siendo más, como tener más disposición a que la persona reciba la mejor atención posible y... E igual encuentro que eso depende del de los incentivos que se le da al trabajador. Eh, es distinto si le deci cumple tu rol no más y listo, a que le está constantemente diciendo, no sé po, cuál es la dinámica de la empresa o de la marca, que tener una buena atención y que eso los distingue de otras personas, entonces encuentro que como dar esas motivaciones, a las trabajadoras y a los trabajadores, eh... Ayuda a que estas mismas personas den una mejor atención. Y... E igual no es por generalizar, porque sé que hay personas que les pasa esto, pero hay otras que tienen súper buen ánimo para atender a la gente y dar el mejor servicio posible sin necesidad como de... Una motivación por detrás. Así que... Eso.

**Entrevistador/a:** Y, por ejemplo, ¿recuerdas alguna muy buena experiencia o alguna muy mala experiencia comprando en estas tiendas?

**Entrevistada/o 14:** ¿EH? No encuentro que tenga alguna experiencia, así como tan destacable, positiva o negativa, porque el tema de comprar algo lo encuentro como super rutinario, así como que siempre es lo mismo, entonces no es mucho lo que puede variar entre una compra u otra. Así que como que las peores experiencias no han sido más allá de que, eh, las filas son demasiado largas o que las personas atienden con super malos modales, así como que prácticamente te tiran las cosas, hablan como con un poco de agresividad. Entonces, a lo mejor uno entiende que ya, son personas y puede que estén en un mal día, pero más allá de eso, no, no ha pasado. Y, por otro lado, como que las mejores experiencias tampoco han sido más allá de una persona que daba una muy buena atención y que te trata muy bien, y eso se agradece, pero eso es como lo más destacable que puede pasar. O... O que no haya fila, y bueno, pasa rapidito también, eso también puede ser grato, da como gusto.

**Entrevistador/a:** No hay ninguna experiencia súper buena ni tampoco muy terrible.

**Entrevistada/o 14:** Eh, claro, porque al menos encuentro yo que nadie o que yo recuerde, no me han pasado a llevar en alguna tienda, no, no me han robado, no me han cobrado de más... No es como... Como que me hayan, me hayan hecho algo tan terrible, así. A lo mejor sí, como en experiencia como de Atención al Cliente, que generalmente las empresas suelen irse a su conveniencia, eh, o sea, tratan de hacer lo menos posible para que el cliente salga recuperado sí es que fue dañado de alguna manera. O sea, por ejemplo, me acordé de una situación que no me pasó a mí, pero sí estuve presente que mi hermana se había comprado un teléfono. Y en cosa de un mes, me falló, un fallo interno, creo que fue la pantalla que se fue a negro o algo así, pero no se le había caído, no le había pasado nada, entonces, entonces la llevo al servicio de garantía para ver

qué onda. Entonces lo tuvieron esperando como un mes y le dijeron que al final la había sido como un problema interno que se había soltado una pieza o algo así, pero que no, no lo cubría la garantía y al final eso fue como un tema burocrático no más, porque estaba como en un contrato que estaba escrito por ahí algún lado, pero fue solamente usar sus artimañas para no hacerse cargo de sus responsabilidades, que era un producto que era defectuoso porque no se puede haber echado a perder en un mes sin un motivo como una caída o un golpe, que... Cosa que no pasó. Entonces, igual encuentro que dejar hartos que desear, sobre todo en la industria de la tecnología, que en muchas cosas la, las tienen como por grandes garantías y después de que terminó la garantía, el producto se echa a perder o directamente que las cosas vienen no de muy buena calidad, se echan a perder y no, no buscan alguna manera de no hacer valer la garantía para no salir perdiendo. Entonces eso encuentro que puede ser negativo de parte de la empresa y pasa generalmente en las tecnológicas, como te decía.

Entrevistador/a: Se las buscan para no dar una mejor respuesta.

Entrevistada/o 14: Claro es como para no tener para tener la menor cantidad de pérdidas es posible, pero igual se entiende, pero encuentro que es súper deshonesto.

Entrevistador/a: ¿Qué piensas como que sean así? Sobre esa deshonestidad, ese tipo de cosas.

Entrevistada/o 14: Es que... Eh, yo creo que es como un, un efecto dominó porque de partida está como en la legislación, el... Como en, no sé, en la mentalidad de legislativa el usar como la letra chica o fijarse en las palabras específicas de las leyes o de los contratos como para sacarle el mejor provecho para uno mismo. Entonces eso igual uno, uno lo debería ser como consumidor, fijarse bien en los contratos que adquiere o en las cosas que firma para poder sacarle el mejor provecho posible. La cosa es que, para las grandes empresas es mucho más fácil porque tienen acceso a contratar grandes abogados, contratar grandes profesionales que sepan escribir esas letras chicas. Eh, tienen acceso, eh, no sé po, como que los grandes como directores o gerentes o las personas que toman las decisiones están muchos peldaños, a muchos peldaños de distancia de las personas que terminan ejecutando esas decisiones. Entonces, al final, a lo mejor el que es de servicio al cliente, o el que es de... Del servicio técnico, el que repara las cosas, no, no puede dar una respuesta muy satisfactoria al cliente porque si lo hace, está yendo contra las cosas que lo mandaron a hacer y, y puede que le va vaya mal en la pega. Entonces, al final... Encuentro que es más como culpa de la, la cultura que hay, de no hacerse responsable de estas cosas y del poco valor que hay sobre los reclamos, o por ejemplo, acá en Chile el SERNAC, que no tiene ningún peso. Entonces encuentro que es más como culpa de la cultura que de un agente en específico. Esa cultura de que... De que, si te pueden, no sé, eh, estafar y si te pueden pasar por encima lo van a hacer.

Entrevistador/a: “Como la del más vio” como se dice en Chile.

Entrevistada/o 14: Claro, una cosa así.

Entrevistador/a: ¿Oye, Ignacio, y actualmente, post pandemia, durante la pandemia, has ido a comprar presencialmente, ¿cómo ha sido eso?

Entrevistada/o 14: Sí he ido y... E igual es más incómodo por el tema de que... En el caso de la ropa de partida no se puede probar o... No sé po, me parecía extraño que de repente, para algunas fases anteriores el centro igual se llenará y yo igual le evitaba salir a hacer cosas, pero en algún momento que surgiera como casi obligación hacer un trámite, pasar por el centro igual era anotar que las tiendas había filas enormes, que había fila pa todo, que el centro estaba lleno igual. Eh... Entonces, ahí como que en esos momentos evitaba comprar cosas, ahora cuando ya estamos como en otras fases un poco más, como de más libertad igual, eh, he ido a comprar cosas, pero sigue siendo como lo mismo porque al final, como que hay más gente en la calle porque se hacen muchas filas, entonces hay que esperar hartos para poder comprar algo, eh, y el tema de que 1 no se puede probar las cosas.

Entrevistada/o 14: En los supermercados no encuentro que haya tanta diferencia porque siempre han sido medio caótico, en las cajas siempre se han hecho fila, así que tanta diferencia no hay. Eh... Lo que si encuentro que en la mayoría de los lugares como que están las reglas bien establecidas (conformidad), pero como que no la hacen respetar mucho (duda al respecto). Eh... No sé po, en las mismas filas que hay de, afuera de los locales, no hay ninguna persona encargada de hacer que la gente tome su distancia, entonces, al final la gente igual está medio metro de distancia en las filas. Si se respetan los aforos, eso lo he podido ver. Como que están pendiente de que no haya más gente de la que debería haber dentro de los locales. También se nota que toman como en serio el tema de la desinfección y... Y eso, pero si se descuida hartos el estar como pendiente de las cosas que tienen que hacer las personas en la vía pública, o sea, si una persona... Un individuo cualquiera, está haciendo su vida normal en el centro, generalmente, o eso lo que yo veo es que

no, no van a estar pendientes de tomar los resguardos a menos que alguien esté cateteándolos para que lo hagan. Eso es como lo que he visto presencial.

Entrevistador/a: El tema de poca proactividad en ese sentido, eso se deja de lado.

Entrevistada/o 14: Claro, es como que al final todos los resguardos son molestias.

Entrevistador/a: Como que se vuelve un problema más que una solución a la pandemia.

Entrevistada/o 14: Si, claro.

Entrevistador/a: Oye, ¿y qué piensas de que haya tanta gente aglomerada, tantas filas, el hecho de esperar tiempo fuera de lo habitual o más que antes.

Entrevistada/o 14: Eh, igual lo he pensado, así como por las mías y... Eh... Por un lado, no encuentro que esté bien por la situación en la que estamos, pero por sobre todo al principio como hace meses atrás, que es cuando había más casos activos, y me sorprendía que las medidas como gubernamentales fueran tan débiles porque al final depende de eso, de que la gente haga las cosas o no, porque también me pasaba que escuchaba una persona diciendo, ¡oh!, la calle está llena de gente, pero eso lo opinaba por qué estaba en la gente, o sea, porque estaba en la calle, entonces yo mismo si salía a la calle, evita decir que está lleno de gente porque yo estaba en la calle entonces con qué cara lo voy a decir. Pero, aun así, encuentro que la culpa no es tanto de la gente, porque al final la gente va a hacer lo que tiene permitido hacer no más po, si, el, la mayoría de la población es como porfiada y porque uno se incluye en eso, entonces encuentro que las medidas gubernamentales fueron muy débiles y dejaron que las personas tomaran esas malas decisiones. Así que... Eh, eso al menos al principio creo que estuvo mal, lo cual yo encuentro que es diferente ahora porque hay una cantidad muy baja de casos, creo que ya como desde abril del 2020 que no había tan pocos casos. La mayoría de la gente está vacunada en esta, eh... La gente está más acostumbrado a tomar las medidas, como que al principio sí era más molestia, pero ahora como que la gente lo hace porque ya se acostumbró, es parte de la rutina. Entonces encuentro que haya tanta gente en la calle, eh... Sigue siendo malo porque aún estamos en periodo de pandemia, pero con todos los resguardos que hay y con tan poca gente que hay sin vacunar, encuentro que no es, no son los mismos peligros de antes que, que ahora, la normalidad de ahora en es mucho más segura.

Entrevistador/a: Muy bien. Y ¿en cuanto al tema de la atención y esas cosas cómo crees que ha cambiado?

Entrevistada/o 14: No tanto, y no creo que vaya a cambiar mucho como en décadas, porque, como te decía, yo creo que son más como una cuestión cultural. Si, si una empresa no tiene o una gran empresa no tiene en su foco principal el hacer que los trabajos, sus trabajadores tengan una buena actitud, entonces no va a ser como un punto de competitividad el que otras empresas lo hagan, como que ninguna empresa en sí tiene la ventaja de que entregue una muy buena atención como para que otra desee igualarla, entonces mientras la cultura en general no cambie, así como una mejor atención perfecta hacia el cliente, eh... Difícilmente harán un cambio como rápido, de un año para otro.

Entrevistador/a: La pandemia por sí sola no cambia esas cosas.

Entrevistada/o 14: Claro, no es eso, ya encuentro que depende de otros factores.

Pasando al tema de las compras online (**Pregunta 2**) **Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?**

Entrevistada/o 14: En la pandemia creo que las primeras compras online que hice fue comida (ríe) eh... Porque ahí, como que nos empezamos a acostumbrar a el, el, los clásicos del PedidosYa, el UberEats, por el tema es que llegaban promociones de repente. Entonces al principio, como que nos... Nos fuimos acostumbrando de a poco a eso y al menos mi mentalidad al principio es que igual parecía súper estúpido usar un, un cupón, no sé po, que llegaran 4 lucas, pero estoy obligado a usar 8 lucas y el envío te sale como 2 lucas, entonces al final terminai gastando caleta de plata y si, gastái menos de lo que te sale todo lo que compraste, pero al final igual gastas más de lo que quería gastar al principio. Eh... Eso pensaba al principio de como la, la compra como de pedidos de comida. Eh... Y después, como que... Fui dándome cuenta porque como en mi núcleo familiar, que esas compras de comida se pueden hacer como a negocios locales y salen más baratas porque generalmente lo envío o no te los cobran, no sale muy barato y la comida también es muy, mucho más barato y no hay valores añadidos por el uso de aplicación. Entonces, como que también ahí está el, el tema de saber dónde comprar comida.

Entrevistada/o 14: Y sobre cosas en específico... Al principio... Creo que igual se hizo fácil el tema de la de la búsqueda de compras por Internet, porque como que ya estábamos, ya lo teníamos escuchado acá en la casa, entonces hemos comprado cosas como que han sido de utilidad. No sé po, hace poco no llevo a un gato a la casa, entonces por el tema de que está teníamos ya una

perrita desde antes. Compramos como una puerta por Internet para poner en la puerta de la cocina y así que pudieran salir y entrar cuando quisieran. Eh, y eso yo creo que no lo hubiéramos encontrado en otro lugar más fácil que por Internet, tampoco salió tan caro y llegó súper rápido y así otras cosas que costaba encontrar como presencial, por ejemplo, un tipo de abono para las plantas, eh, unas luces de emergencia. ¿Qué más? Mi hermana creo que se compró una cuestión que era como de ropa y... Y así po, entonces, como que las cosas por Internet que hemos comprado han sido cosas que sabemos que puede ser más difícil encontrar presencialmente o directamente porque las necesitamos luego y queremos hacer como el camino fácil.

Entrevistador/a: ¿Y por qué, al fin y al cabo, deciden comprar online? ¿qué los motivó?

**Entrevistada/o 14:** Yo creo que es como por el tema de que es más rápido, eh... Porque un, podría hacer lo mismo que te decía, pregúntale a alguien, oye, donde pueda comprar esto y voy al lugar y voy, no más po, entonces está ahí también el tema de comprar el precio, que a veces incluso comprar por Internet puede salir más barato si es que van a buscar el lugar correcto o si usai como las promociones correctas... O porque si busco algo por Internet voy a tener como una gama muy amplia para elegir cosas que presencialmente podría no encontrar po, como esta misma puerta para mascotas, no lo había encontrado en ningún lado. En cambio, por MercadoLibre creo que fue, lo encontramos y llegó a los dos días, fue rápido. Eh... de repente hay cosas como decorativas que eso he encontrado hartito y es útil, que uno busca una decoración específica, algo en específico, que no vas a encontrar a menos que busques, como no sé sé, caminando por 5 chinos diferentes, a ver si en alguno pillai. Y claro, si podi pillar y te va a salir barato, pero todo ese tiempo, esa es la cosa, entonces yo creo que es como ese tema, de la transición. Bueno, aparte de todas las restricciones, de salir presencialmente, eh, como que el poder elegir en, en páginas donde sí se hagan compras en Internet y haya tanta variedad como que te, te da hartito acceso a la comodidad porque al menos, por ejemplo, en compras por tiendas, no he comprado mucho. Eh... Como, por ejemplo, a ver, un par de zapatillas me compré meses atrás por Internet y... Ahí llegaron.

Entrevistador/a: ¿Y qué tal esas compras?

**Entrevistada/o 14:** Bien, eso es lo otro, que igual puede haber más variedad, porque como que está la opción de que elegí como el stock completo de la tienda o de la marca de la tienda, y más que lo que tiene en específico en la tienda de tu... De tu ciudad po, entonces a lo mejor podí esperar un poco más, pero te mandan los productos de otra ciudad, en vez de ir a la tienda que te dicen, no está, venga en dos semanas más, a lo mejor llega. Entonces también igual eso es como una comodidad aparte, el tema como que tenía acceso a una mayor cantidad de productos disponibles. Y tenía acceso a que sea más fácil conseguirlo, a lo mejor no te va a llegar la misma velocidad, no es como que tú salga y si teni suerte lo pillai y te lo llevai a casa el mismo día, pero si podí encontrar el producto específico y tener que esperar unos pocos días para que llegue, pero lo elegí al tiro y eleges la mejor opción posible porque tení... porque has buscado entre muchas opciones.

Entrevistador/a: Y ahí tienes como la seguridad de que está y va a llegar.

**Entrevistada/o 14:** Claro, aunque también está el tema de la inseguridad de que te quede bien lo que vas a usar o que cuando llegues sea lo que estabas esperando.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes con esas dudas o incertidumbre al respecto?

**Entrevistada/o 14:** Ah, ahí claro, también depende del lugar donde se compre, porque una vez compré por Wish, que una página aparecía Aliexpress. He comprado unas cosas que igual eran super baratas, pero en la imagen se vende de buena calidad y después llegan y en verdad son cuestiones que se desarmen súper rápido o... Que son de malos materiales, entonces igual hay que saber discernir dónde comprar, qué precio es más realista y no irse siempre por lo más barato, eh, pero eso po, yo creo que como viendo el producto del que se trata y viendo el precio, uno ya puede esperar, ya puede como hacerse una imagen de lo que le va a llegar.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue comprar en MercadoLibre? Todo el proceso digamos.

**Entrevistada/o 14:** Mira MercadoLibre, encuentro que funciona súper bien porque como es nacional, entonces los precios están como muy similares al mercado presencial. Eh... Entonces no hay como cosas excesivamente baratas ni cosas excesivamente caras po, es todo como a un precio normal po, y... Eso añadido, como al precio, a lo que te cobran por el envío, que también son precios cómodos eh... Yo encuentro que está súper bien porque aparte del servicio te dicen que te llegan las cosas en el máximo dos días, entonces igual es súper bueno, y acá me paso que cercade mi casa tengo un punto de recogida que es muy cercano, entonces no sé po, baja como.... No me acuerdo cuánto en específico, depende de la distancia, pero no sé, baja unos 500 pesos el precio de envío y tengo que caminar unas dos cuadras cerca a mi casa para ir a buscar el producto no más. Entonces encuentro que MercadoLibre... Eh,

o... Es bacán por ese tema de la ventaja de que las cosas llegan rápido y porque los precios son muy similares al como al mundo real.

Entrevistador/a: ¿Y ellos son responsables con los períodos de entrega?

Entrevistada/o 14: Sí, sí, de hecho, es una de las cosas que me sorprendió porque era la primera vez que compre, llegó rápido. Entonces dije: ah, era verdad esta cuestión de los dos días, después a la segunda ya como que me dije: parece que esto pasa siempre. Y después creo que compramos una un par de veces más y siempre, siempre fue igual, como que se hacían cargo de que se cumpliera la garantía de los dos días o máximo 3, si es que no me equivoco. Pero las cosas siempre se cumplían, llegaban, llegaban a la hora, por lo cual no siempre pasa con las tiendas oficiales, no sé po, comprar en, a ver, comprar en Falabella, comprar en Ripley, cosa que no hago, pero, pero por lo que he escuchado, la gente siempre se queja de que las cosas llegan tarde o llegan mal o directamente no llegan.

Entrevistador/a: ¿Y qué más te han dicho esas personas respecto a eso?

Entrevistada/o 14: O sea, no es que personas en específico me han dicho, sino que es como la, la opinión que uno escucha en páginas o en conversaciones, y es... eso po, el proceso es muy tedioso, porque teni que elegir bien la talla. Y si te equivocai teni que ir igual presencial, cosa que no querías ir desde un principio, a pedir un cambio de producto que probablemente se va a demorar un buen tiempo más. Lo otro es que depende de la tienda, se pueden demorar hasta un mes entregarte un producto dependiendo de dónde viene o... No sé po... Bueno, igual estas son quejas más allá como de que sea por Internet o presencial, son las típicas quejas que los precios suben mucho cuando compras con tarjeta por el tema de los intereses o... O que inflan los precios, que ponen ofertas que son de mentira entonces son como las típicas tiendas, o sea a las típicas críticas a las tiendas que, que siempre, siempre van a ver a menos que se cambie la cultura de aprovecharse de la gente. Pero yo creo que, que eso es lo que más se escucha: una la dificultad de hacer los cambios, de que de que elegir el bien el producto y que te llegue bien po. Eh... Y otra es que se demore un poco en llegar y que llegue bien po, porque a veces no llega y teni que entrar al proceso de reclamo que, que es añadir más estrés a la situación.

Entrevistador/a: ¿Alguna vez has tenido que hacer algún reclamo por alguna compra?

Entrevistada/o 14: Eh, no, a mí no me ha tocado porque como te decía, no, no compro en esa tienda en específico como en las grandes tiendas, eh, no compro ropa o cosas porque esa vez que me compré zapatillas porque me dijeron que me iban a comprar zapatillas, así como de regalo y me dijeron ya elige, y ahí yo hago todo el proceso y pago las cuestiones y todo el tema, entonces ahí llegaron y después me la entregaron, pues ni siquiera me llegaron directamente, directamente a mí, entonces igual eso como que no, no me hizo tan parte de la experiencia de comprar en la tienda, así que yo al menos no he tenido como, que estar en la situación de presentar un reclamo por compras por Internet. Aunque sí, sí, una vez me pasó que en una de estas páginas en, en Wish, ahora que me acuerdo de que... Fue en esta misma página que es parecida a Aliexpress. En esta página se demoran particularmente mucho en entregar las cosas, pero te avisan, te dicen que va a llegar como en 2 meses. Entonces, una vez yo compré un, como 3 cosas al tiro y me había, me llegaron todos por separado, una me llegó como a los dos meses, otra como las dos meses y medio y otra como a los 3 meses. Entonces, cuando me llegó la primera cuestión, eh, ahí ya caché que el periodo de entrega ya había pasado, así que, para el último producto, para el que todavía no me llegaba le puse un reclamo que no había llegado el producto y pedí una devolución de la plata. Y me devolvieron la plata po, me... Así que en ese tema igual estuvo bien y no se demoró tanto como uno hubiera imaginado, y la cosa es que semanas después igual llegó el producto, así que me quedé con la plata, con el producto, así que salí bien (ríe). Y esa fue como la experiencia que tuve, con reclamos que al final no fue mala.

Entrevistador/a: Esas son las ventajas de que se demore tanto. ¿Oye, y hay algunas personas que hayan influido en esto de comprar online? Que te han dicho, oye compremos juntos o ayúdame a comprar.

Entrevistada/o 14: No, porque no, no, no me ha pasado de ver oferta como yo creo que más acá en, en el contexto familiar en qué se han visto cosas por Internet y, o yo digo, pucha, necesito esto, otra persona y pucha necesito esto otro y como que ahí se hacen compras por Internet, como por por ver que en general la gente se está haciendo y nosotros, nuestro núcleo familiar, también lo hacemos o también hay un amigo con el que hay cosas chicas que compramos, que cuando uno las compras, como normalmente son... Caras po, en cambio, comprar por Internet, comprar como por mayor y así las cuestiones salen a precio muy barato. Entonces, por ejemplo, nos organizamos y decimos ya mitad y mitad, comprobar estas cosas no duran hartito y son puras cosas chicas.

Entonces ahí como que conviene más. Pero es más como porque ambos sabemos que, que se puede hacer eso y que funciona más que porque haya como una influencia.

Entrevistador/a: Ah ya, entiendo ¿Y cómo es la interacción de comprar con esas personas? ¿qué haces? ¿cómo se ponen de acuerdo?

Entrevistada/o 14: Es que mira, por ejemplo, en, en temas de familia cuando conversamos sobre el que se va a comprar ahí me, me hago cargo yo al final de ver en Internet qué es lo que se compra, es como un, porque creo que tengo un mejor manejo de tecnológico, entonces yo entro a la página, yo hago la, la búsqueda del tema y cuando ya buscó las opciones ahí digo, según la idea que había en un principio. Eh, como con la misma idea de la de la puerta para los perritos y dijimos que queríamos comprar eso, entonces yo hice la búsqueda, vi las opciones y las presenté a mi familia y dijimos, ya está mejor, esta es la que está mejor de porte, de precio y se compra eso, entonces como, como eso, surge la idea de comprar algo por Internet y quién puede hacer la búsqueda, la hace, yo yo por ejemplo, busco más por MercadoLibre, mi madre es más de buscar más por Facebook; Marketplace. Y... De hecho, ella lo usa harto porque también vende cosas ahí, entonces, así nos organizamos po, primero es la idea y después se ven las opciones.

Entrevistador/a: ¿Tú has comprado por Facebook o por alguna otra red social alguna vez?

Entrevistada/o 14: Eh... Por Instagram, por páginas de Instagram he comprado en un par de ocasiones.

Entrevistador/a: ¿Cómo te fue ahí comprando?

Entrevistada/o 14: Bien porque... De hecho, no fue hace mucho, ahí compré, eh... Esperando como que me llegara como en cosa de una semana y llegó bien, en el tiempo que tenía que llegar y ahí caché como es el tema de las entregas por Starken también porque no las conocía, ahí se puede ir a buscar al, al lugar de retiro y, y también supe, que, o sea, depende del del tamaño del peso de lo que uno compra. Entonces, ahí, por ejemplo, me llegó una cuestión súper chica como una cajita de este porte (6x6x6 aprox), me salió como dos mil y tanto el envío y me hace pensar que igual comprar cosas que sea más grandes puede salir más caro y dependiendo de donde te lo mandan también. Así que, en ese sentido, encuentro que es mucho más conveniente buscar páginas en las redes sociales que sean como de... locales, como en este caso de Talca, voy a buscar más páginas que sean de Talca, a menos que sean de productos poco, poco comunes que hay que comprar afuera.

Entrevistador/a: Y ¿cómo se hace al comprar por Instagram? ¿Como es la interacción que hay con el vendedor?

Entrevistada/o 14: Es que ahí depende de la página, porque generalmente las personas tienen sus páginas para el producto, para su negocio y para su emprendimiento, entonces ellos tienen su producto y las veces que yo he comprado ha sido como aquel en la misma publicación donde tienen el producto o la historia donde tienen el producto se la envío por mensaje a la página y ahí le digo, Hola, quiero este producto, ¿cuánto sale? O como es el sistema, entonces me entregan los datos, la información y si lo quiero o no, ahí le digo y le pido los datos de transferencia nomas o directamente me los mandan antes (ríe) y, y creo que generalmente esa es como la rutina en todos lados, que como que uno ve el producto, dices que lo quiere y le mandan los datos de transferencia, lo transfieres, te confirman el envío, la dirección y todo el tema y siempre están constantemente, depende de la página igual, mandándote información. La última vez me mandaron, eh, la comprobación de que se había hecho el envío por Starken, o sea, como la boletita con la información del envío, con el número de orden, con el precio y todo esto. Y que ahí me dijeron, esperamos su confirmación cuando llegue el producto y, y nos da su opinión y todo el tema. Y eso, en general es como... Creo que es una rutina similar para todas las páginas, porque es una interacción de datos y muy, o sea, de información muy rutinaria, lo mismo que se necesita siempre.

Entrevistador/a: Hablando más de la pandemia y del COVID, ¿qué tanto afectan el tema de las compras online? ¿Cómo te sentiste con eso?

Entrevistada/o 14: Eh, claro, en principio igual... Era de comprar las cosas en el supermercado, no, y eso por pandemia no cambió porque igual uno tenía que ir a comprar al súper y esas cosas, o al menos acá en mi familia, no, nunca pedimos cosas del supermercado por Internet como para que llegaran, eh, o hacer pedidos por Internet y después ir a retirarlos tampoco, lo que hacíamos es solamente pedir el permiso correspondiente y tener que ir cuando sea necesario. Eh... Para otros tipos de compras, como ropa, por ejemplo, ahí también solíamos comprar en el momento que se pudiera ir a comprar, eh... Más que pedir por Internet, entonces, como la, las compras que se, pasaron a ser más por Internet, eran estas cosas específicas, cuando surgían necesidades específicas y... Esa, para esas cosas, entonces ya evitábamos salir y recorrer el centro buscando a la tienda correcta y el producto correcto. Entonces es mejor evitarse esa salida, ese

riesgo y decíamos: ya mejor busquemos este producto en específico por Internet porque es más fácil encontrarlo y a lo mejor cuesta menos que lleguemos, sobre todo conociendo al tema de la facilidad que tienen en MercadoLibre de hacer llegar las cosas, así que encuentro que para las cosas como esenciales, no cambió tanto, seguimos con esperando la situación o el momento correcto para ir a comprarla directamente, pero para necesidades específicas para productos específicos ahí yo creo que ya no nos acomodamos más a la compra por Internet y para ese tipo de compras... Creo que también se nos ha hecho mucho más cómodo de lo que era antes.

Más fácil encontrar las cosas, vitrinear, comparar precios, etc.

Si po, porque al final son, son necesidades muy específicas, no es como que uno vaya a comprar algo frecuentemente o... O una gran cantidad de ese algo, entonces por lo mismo ahí sirve más irse por ese lado.

**Entrevistador/a: (Pregunta 3) ¿Y de qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 14:** Eh... Por ejemplo, en cuando compro por Aliexpress ahí uso el teléfono, en la aplicación, aunque tampoco compro tanto, soy más como dejar las cosas en la canasta y cuando me dan ganas de comprar ahí veo lo que tengo como en la en la canasta y elijo cosas y... Sino el computador cuando quiero comprar por MercadoLibre o por una tienda cualquiera, ahí ya depende de lo que tenga a mano así(ríe), porque a veces sale como una idea rápida, como ya compramos esto y estamos todos abajo, en el primer piso, uno tiene en mano el teléfono, entonces ahí como que se busca, se vitrinea y después, como la compra oficial final se hace desde el computador, es como mitad y mitad.

Vitrineas por el celular y concretas la compra por el computador.

**Entrevistada/o 14:** Claro, claro, una cosa así (ríe), porque igual es más fácil encuentro yo que por el computador, poner el tema de los datos de las tarjetas o de las cuentas bancarias.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué te da esa impresión?

**Entrevistada/o 14:** Es que el teléfono tiene la pantalla más chica, entonces no sé si será cosa de costumbre o percepción propia, pero al menos el ingresar los datos y... Y eso, el ingresar los datos encuentro que es más fácil hacerlo por el computador. Aparte que es más rápido.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es utilizar el computador y el celular para comprar en este caso? ¿cómo lo encuentras?

**Entrevistada/o 14:** Eh... Yo encuentro que bien es cómodo en... Es que tampoco tengo tanto que decir al respecto porque bueno, igual uno está en una sociedad muy tecnológica, entonces uno se acostumbra a usar el teléfono para todo y hay muchas aplicaciones, hay muchas cosas que se pueden hacer. Entonces uno ya, como que se adaptó a esa rutina de convivir con, con el teléfono, a convivir con el computador, así que no es que sea como tan extraño el tema de ingresar dato o... Elegir cosas porque uno ya está adaptado a ese mundo cibernético (ríe)

**Entrevistador/a:** ¿Cómo se siente navegando en las tiendas online? Ya sea del celular o computador.

**Entrevistada/o 14:** Ahí, eso, eso sí, he notado que hay algunas páginas que están mucho mejor hecha desde el punto de vista como comodidad para el consumidor, porque hay gente que, aunque sea una sociedad tecnológica, hay gente que no está tan adaptada a esas cosas, entonces hay páginas que probablemente le va a costar manejar. Por ejemplo, encuentro que la página de PC Factory no la encuentro muy cómoda, no la encuentro muy organizada para el tema de las compras online o en general, las páginas de grandes tiendas tampoco la encuentro muy cómodas o... O tal vez en el teléfono no las encuentro tan cómodas porque como la pantalla es más chica y hay mucha información, está el tema de las categorías, después al lado los productos, entonces, como que teni que estar moviendo la página delado a lado para poder ver la información que necesitái. Entonces pues queda como más difícil ver todo y yo creo que desde esa perspectiva me gusta más manejar como en el computador, en las compras por Internet. Eh... Pero, como te decía, ahí ya depende de la página o de la tienda, como tiene adaptada a su página, si hay tiendas y marcas que tienen ciertas ventajas porque sus... interfaces son mucho más cómodas. Así que eso igual lo encuentro... Que es una cuestión que deberían darle más valor (recalca) que descuidan mucho a sus páginas, sobre todo en este contexto de más compras por Internet, debería ser más importante para ellos.

**Entrevistador/a:** Y Aliexpress y MercadoLibre tienen aplicación para comprar también, ¿qué tal es usarlas?

**Entrevistada/o 14:** Eh... Si, encuentro que me parece más cómodo MercadoLibre porque es un poco más acotado, es como que buscái, a ver, uno busca el producto y sale la lista de productos no más. Eh... No sé, a lo mejor encuentro que la Aliexpress es como más... Más desordenada que, no

sé, como que hay mucha información por aquí y por allá cosas saliendo. Y lo otro es que... usan mucho la técnica, eso no me gusta de Aliexpress o de las páginas como más extranjera o de compras que tienden a ser como más baratas, y es que, por eso mismo son más baratas que ponen precios muy falsos en, en las publicaciones po, en, en los inicios como de los productos, no sé po, ponen que el precio puede ir entre 10 pesos y 500 pesos, y es porque podí comprar un producto que es muy chico, que es como una versión nada y podí comprar un producto muy caro que es... Todos (ríe) y entonces como que... Ponen muchas opciones en... En una pura ventana de producto. No sé, una vez estaba buscando como una mesita de centro solo vitrinear también y la cuestión salía como un precio entre 80.000 y 200000. Y la única imagen que salía era la mesa de 200000 pesos, entonces igual lo usan mucho como enganche, como para que la gente esté interesada en comprar el producto y después haga la compra rápido nomás y a lo mejor es como algunas personas que se maneja en menos les resultará. Entonces, con eso, igual se aseguran las compras, entusiasman a la gente y compran productos... Y... O no le llega lo que quieren o... O... O pagan mucho más de lo que tenían esperado por lo que si querían, eso con Aliexpress. Con MercadoLibre encuentro que no pasa porque como es una página más nacionalizada, los precios son más reales. Te sale desde el principio el precio que querí, desde el principio el producto que querí, entonces en ese sentido me parece mejor MercadoLibre, pero la aplicación encuentro que funciona bien en, en ambos casos, en la aplicación del teléfono funciona bastante bien, punto a favor ahí (ríe).

**Entrevistador/a: (Pregunta 4) Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?** Cuénteme cómo se preparó para comprar en línea en comparación con la tienda presencial. ¿qué haces? ¿qué factores consideras?

**Entrevistada/o 14:** Eh... Yo creo que me fijo en las mismas cosas, como que presencialmente obviamente puedo tantear el producto porque estoy frente al producto, entonces ahí puedo analizar si es de la calidad que me aparece y... Pero si no es así, por Internet tiendo a leer la mayor cantidad de descripciones posible. Si un producto me interesa y ha pasado hartas etapas, así como que ya lo veo bien, me acomoda el precio, me, me acomoda el precio del envío. Eh... Me gustaron las características que salen, siempre salen especificaciones de los productos, me acomoda en especificaciones y después recurrió a las reseñas, o sea, las opiniones que tengan las personas generalmente busco que sean opiniones de Chile, sobre todo el mercado... En Aliexpress. Eh... Pero trato de capturar como la mayor cantidad de información posible del producto, eh, antes de comprarlo, que abarque todo, todo ese tema. Entonces presencialmente no puedo acceder a la opinión de la gente, de partida, así que ahí, como que ya, podí ver el producto, tení más acceso al producto, pero no tení como una visión más futura de cómo podría ser convivir con ese producto. En cambio, por Internet no tení acceso a las características del producto, no lo podí tantear, pero si tení acceso a como opina la gente de ese producto en el futuro después de haberlo usado. Entonces encuentra una diferencia y ventaja y desventaja que pueden haber por cada lado.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo se sintió con este cambio de pasar de comprar presencialmente a comprar en tiendas online?

**Entrevistada/o 14:** Bueno, por lo que hemos conversado, en verdad, no encuentro que al menos en mi caso, haya sido como un, un cambio muy grande porque desde antes conocía las compras por Internet, aunque no compraba sabía que existían, que se podía, y ahora sí se hacen más compras por Internet, pero tampoco es que sean la gran cantidad de compras, entonces... Eh, encuentro que nunca llegó a ser como una necesidad de comprar por Internet, sino que fue como el darse cuenta de que esa opción es mucho más visible ahora y por el tema de que hay tanta demanda de compra por Internet, también es más accesible po, las compras pueden ser un poco más barata o a lo mejor los envíos son más baratos, hay más opciones, entonces ahí uno se interesa más porque sabe que es un poco más accesible comprar por esa opción, pero no es que en algún punto haya sido como una necesidad urgente que no había más opción que comprar por Internet.

**Entrevistador/a:** Fue como saber que existía otra opción, una forma distinta de comprar.

**Entrevistada/o 14:** Claro, claro, a lo mejor si puede haber sido necesidad para estos productos, para estas necesidades específicas que te decía una vez tuve que comprar, tengo un huerto en el patio, así que tuvimos que comprar alguna cuestión que se llama la tierra de Diatomeas, que es un polvito blanco pa... Para... No sé po, que la tierra sea un poco más buena para las plantas y matar a algunos insectos. También una cuestión que se llama aceite de Neem, también no lo he encontrado por ningún lado, pero por Internet lo puedo encontrar al tiro. Eh... La misma perrita, o sea, la puerta para los, las mascotas, las luces de emergencia que sabía que iban a ser más baratas que en una tienda, en una gran tienda po. Entonces, para él, las, las necesidades específicas para



las cosas que fueron surgiendo así de la nada, ahí encuentro que pudo haber sido más como necesidad porque era una opción casi obvia que era mejor comprarlo por Internet.

**Entrevistador/a: (Pregunta 5) ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó en sus compras?**

**Entrevistada/o 14:** Eh... Mira eso, aprovechando tu pregunta, eso igual encuentro que hay que destacar mucho de todo el proceso que ha habido estos últimos años porque antes el comprar por Internet, eh, que al menos para mí era un poco más complicado porque no manejaba tarjeta de crédito, por ejemplo, y la mayoría de las páginas de compras internacionales solicitaban tarjeta de crédito. Entonces, en esos tiempos me acuerdo de que usaba la, la Mach, que es una cuenta que es una aplicación del teléfono. Es como de, de compra digital y ellos te asignan una visa electrónica y esa la podía usar. Pero ahora, después de todo el tema de la pandemia y como han ido avanzando las cosas, uno puede comprar por Internet hasta con CuentaRut, antes eso no se podía hacer...

**Entrevistada/o 14:** O sí, es que se podía, era en, en el limitadas parte donde se podía hacer. Entonces encuentro en que ahora hay mucha más accesibilidad a métodos de pago. Y... Eso, por ahora uso mucho la CuentaRut que, porque es como la más rápida, la que uno está acostumbrado a usar, pero si no, igual de repente, dependiendo de la página, sigo usando la Mach o... Si que no son compras que son netamente mías, sino que familiares y ahí mi mamá es la que usa su tarjeta po, para, para esas compras.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal la experiencia de pagar con CuentaRut y con Mach?

**Entrevistada/o 14:** Bien, es que es bien rápido, puedes ingresar los datos nomás, después hay que tomar el resguardo de... en caso de emergencia, sacarle la captura del comprobante y dejarlo guardadito hasta que llegue el producto. Pero bien, porque igual son buenos ¿Cómo se llama esto? En los sistemas se nota que son seguros y aunque uno no note que son seguros igual uno sabe que hay profesionales trabajando detrás para hacer que esos sistemas sean seguros. Y si es que no llegan a hacerlo también uno sabe que van a tomar, van a tratar de tomar los resguardos lo más rápido posible para corregir esos errores.

**Entrevistador/a:** ¿Nunca te ha pasado nada de ese tipo al respecto? digamos un problema con los pagos.

**Entrevistada/o 14:** Eh... No, o sea, una vez pudo haberme pasado, que, por ejemplo, en la compra y había comprado algo, ya se pagó y después la persona que me lo vendió, que también era como un perfil de MercadoLibre que por conversación me tuvo que decir que se cancelaba la compra, que no podía hacerme llegar el producto, entonces ahí se, se demoró un poco más, pero en la plata la devolvieron entonces, como que desde ese sentido yo nunca he tenido problemas de que salga perdiendo, como que he podido hacer el reclamo, siempre me han, me han respondido, si es que no ha llega el producto, llega a la planta de vuelta y... Y eso po, lo peor que puede haber pasado como que salga perdiendo es que el producto se demore más en llegar no más, pero nunca he pagado por algo que no me ha llegado, ni me han estafado.

**Entrevistador/a:** Qué bueno que a ti te dan seguridad los sistemas, que a veces igual es una barrera.

**Entrevistada/o 14:** Claro, y además que me asegure igual de fijarme bien donde estoy comprando porque igual por ejemplo, Aliexpress ya tiene su, su fama de que funciona, pero aun así no es que Aliexpress te venda las cosas, sino que son empresas o personas las que venden por Aliexpress, no sé, uno se fija de que sea confiable y en MercadoLibre, por ejemplo, compro solamente con las tiendas que tienen como el medidor verde porque es como un, un medidor del rojo al verde, entonces y yo elijo a la gente que está con el medidor en verde. En el Aliexpress también tienen esa opción y en general en casi todas las páginas o aplicaciones de compras tienen esas opciones. Entonces ya va en uno revisar bien que la empresa o el distribuidor tengan mejores calificaciones.

**Entrevistador/a: (Pregunta 6) ¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso? ¿Qué cosas ha hecho para sobre llevar las dificultades?**

**Entrevistada/o 14:** Eh... No ha sido nada de otro mundo porque igual soy de confiar en el sistema que implementan. Así que yo pongo el reclamo que corresponda, no más, y pacientemente espero la respuesta. Por ejemplo, hay si me dicen que... En el en la página dice, ya: entregue sus reclamos en cosa de 2 días va a llegar a una respuesta. Entonces, recién en el tercer día, envió un reclamo de extra si es que no me ha llegado respuesta y... Pero generalmente no he tenido que llegar a eso porque cumplen con el periodo po, y lo mismo con el tema de la devolución, que te dije que el producto no me llegó, pero espera hasta la fecha correcta pa que no me llegara. Entonces ahí ya puse el envío del tiro, fue la respuesta rápida y después decía el mensajito que iba a llegar, no sé po, me iban a hacer el depósito en, en una cierta cantidad de tiempo y esperé hasta el último día,

me hicieron el depósito y listo po. Entonces he tratado de ser como siempre paciente cuando ha tenido que poner reclamos o cuando han surgido problemas y hasta ahora no, no me ha salido mal, en ningún momento como te había dicho, he salido con pérdidas.

Entrevistador/a: ¿Cómo se siente cuando hay problemas en el proceso de compra?

Entrevistada/o 14: Eh... O sea... No sé... El primer pensamiento es como... Eh... Pucha, ¡qué lata! O ¡qué paja! (ríe), pero no hay nada que hacerle, no me estreso tampoco, no, no lo peor que podría pasar es cancelar la compra, que me devuelvan la plata y después buscó otro lugar en el que comprar. Eh... Pero lo bueno de comprar por Internet es que uno no pierde tanto tiempo, no tenía que estar saliendo a buscar las cosas, así que no se pierde ese tiempo de búsqueda. Así que no, no, no me estreso más de lo necesario. Como que sigo, sigo las... ¿cómo se llama esto? las indicaciones no más, voy por el camino que, que te ofrece la página, por las soluciones que te ofrece la página y me adapto a todo eso po, porque sé que al final uno no... Si es que la página es oficial y, y tiene sus resguardos y tienen... ¿cómo se llama esto? Tiene su sistema de retribución, entonces uno tiene que apegarse a eso porque yo soy de la idea de que, si no me resulta así o si resulto estafado, eh... Pongo reclamos en, en cómo... Lugares externos no más po, que es donde corresponda, tomaré mis medidas legales, si es que es necesario, pero por suerte no he llegado a ese punto porque, eh, siguiendo la regla he podido tener respuestas satisfactorias.

Así como una buena experiencia en ese sentido. Y **(Pregunta 7) ¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

Entrevistada/o 14: Yo creo que depende del producto. Como si para las cosas que siempre compro presencial voy a seguir haciéndolo po: eh, ropa, por ejemplo, me acomodo más comprar presencial, aunque por Internet, eh, he buscado cosas y he visto ropa, no sé po, que, que encuentro que es más bonita y... O que es de mi gusto y cosas que no necesariamente van a estar en las típicas tiendas po. Entonces, ahí las dejo guardada. No me he comprado ropa todavía, pero ahí las tengo guardadas. En caso de que en algún momento me den ganas po. Eh... Pero yo creo que las cosas como más frecuentes, las cosas que suelo comprar, voy a seguir comprándolas presencial porque sé dónde ir y tengo la costumbre y porque sé que él comprar por Internet tiene un precio añadido porque al final sigue siendo un poco más caro, si al final de un servicio extra, las cuestiones te están llegando a la casa. Entonces en ese sentido, igual entiendo que, que el hecho de que poder comprar por Internet y que te llegue algo en la casa es todo un trasfondo po, o sea, a veces incluye un viaje en avión, incluyen embarque, incluye transportar las cosas, incluye el uso de combustible, contratar personas, entonces... Igual uno desde ese aspecto acepta que hay un valor adquirido y quizás por ese mismo tema para las cosas que sé que puedo conseguir presencial, las consigo presencial, porque significa un ahorro y para cosas que son necesidades específicas, que sé que me va a costar encontrar presencial, ahí estoy más dispuesto a pagar ese precio extra para evitar ese tiempo de búsqueda.

Entrevistador/a: Y ¿A futuro cuál cree que va a usar más?, ¿por qué? ¿o mantendrás esta tendencia que me explicas?

Entrevistada/o 14: Sí, yo creo que sí po, así mismo, porque... Eh, por el mismo tema del del precio, yo creo que ahí está, como todo, en la relación calidad-precio. Eh... Las cosas usuales siempre me van a parecer usuales, si me parecen usuales ahora, me van a aparecer usuales después po. A lo mejor sí puede ser que con el tiempo me acostumbre a ver más ropa y poder ver más ropa, pero yo creo que iba a ser como más adelante, por ahora, como que... Uno igual reconoce que no tiene tanto poder adquisitivo como va a estar viendo que comprar y que no comprar, pero en un momento que, no sé po, en algunos años más, quizá en una década más (ríe), cuando uno tenga considerablemente más poder adquisitivo y esté como en, en plenas labores con ciertos cargos, así, uno ya va a poder tener más acceso a ciertas cosas. Entonces, ahí probablemente esa compra por Internet, que ahora considero un poco más lujo, a lo mejor va a ser más accesible y... Sí, probablemente van a ver más productos que considere comprar por Internet po, que estoy dispuesto a ahorrarme el tiempo y pagar un poco más para que me lleguen las cosas de la casa, pero ahí yo creo que igual pa todo como que depende de los fondos que teni disponibles.

Entrevistador/a: ¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? Algún comentario que quieras dejar.

Entrevistada/o 14: Eh... No... De mi parte no, o sea, hartas cosas de las que sobre el tema en específico no lo había pensado antes por el tema de que de lo que te decía antes, que al menos en mi núcleo familiar no ha sido como un proceso de cambio en sí, antes era menos visible y en algún momento las compras por Internet se hicieron mucho más visibles, usadas y eso hizo que se pudieran hacer como con más frecuencia no más, pero al menos en, en mi contexto, no fue como un, un cambio de uno a lo otro. Y yo creo que una vez que ya, que apareció esto de las compras

online de aquí al futuro, yo creo que va a seguir siendo como una mezcla de ambas, como... Poder elegir lo mejor de cada opción según la situación. Yo creo que esa es la mejor forma de incluso de, de manejar el comprar cosas po, como ver los pros y los contras de cada uno según la situación y no, no ser tan como de blanco y negro, de inclinarse por uno o por otro, diciendo que uno es mejor que el otro porque depende de muchas cosas como para decir que siempre va a ser así, y eso.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

Entrevistada/o 14: Vale, me parece.

## Anexo 20: Transcripción de Entrevistado 15

Entrevistador/a: Hola Entrevistado/a 15, gracias por tu tiempo, como fuiste informado en el primer contacto a través de e-mail y/o vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

Entrevistador/a: **Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

Entrevistada/o 15: Sí, estoy de acuerdo.

Entrevistador/a: Vale, gracias, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Entrevistador/a: Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Entrevistador/a: Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

Entrevistador/a: ¿Tienes alguna duda antes de comenzar?

Entrevistada/o 15: No ninguna consulta.

Entrevistador/a: Entonces para iniciar, me gustaría que me contaras **(Pregunta 1) ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías? ¿dónde ibas?**

Entrevistada/o 15: Bueno, más que nada, iba a al retail típico, o sea, las grandes tiendas a hacer mi compra física y, y más que nada, por ejemplo, si era ropa, tocar los textiles de la ropa, probármela y eso, en resumidas cuentas, era como un método de compra. Más que nada me dejaba ver, por lo que lo que era físicamente, presencialmente, lo que podía ver, tocar.

Entrevistador/a: Vale, ¿y cómo era para ti este tema de poder probarte la ropa, poder tocarla, cuando tenías que ir a comprar?

Entrevistada/o 15: Era, era bastante satisfactorio porque podía acomodármela, revisar, ver gustos, recibir opiniones y finalmente, es ver cómo, cómo te hacía sentir la ropa, cómo te, cómo te veías con la ropa puesta antes de comprártela, sin comprar a ciegas, como lo describo el tema de comprar online.

Entrevistador/a: Ya, vale, ¿y tú qué hacías cuando iba a comprar? por ejemplo, así como desde que salías de tu casa, comprabas y te devolvías.

Entrevistada/o 15: Eh... No, mi método de compra era super simple. Salía e iba a las grandes tiendas, buscaba algo que me gustara y siempre llevaba en la mente si era un... Algo específico, compraba, o sea, me lo probaba, compraba y eso, no era un mucho, como muy elaborado el procedimiento.

Entrevistador/a: Te gustan las compras rápidas y simples.

Entrevistada/o 15: Claro, sí, sí. Más, más rápido y simple.

Entrevistador/a: Vale, ¿oye, ¿cómo te sentías comprando en las tiendas? Con la atención, el lugar. ¿Qué te parecía?

Entrevistada/o 15: Bueno, eh, lo que creo que ha cambiado ahora con el tema de la pandemia es que antes era un poco más loco el tema de ir a comprarse algo a alguna tienda porque costaba pillar vendedores y había mucha gente por todos lados. Eh... Todos, prácticamente, se peleaban la ropa. Y ahora es como prácticamente distinto, hay siempre un vendedor designado para cada persona que va entrando por el tema del foro y eso igual ha hecho evolucionar la compra y ha hecho que sea de más calidad.

Entrevistador/a: Entiendo ¿crees que ahora se compra mejor presencial, por así decirlo?

Entrevistada/o 15: Eh... Por tema de, de comodidades, independiente de si puedo probarme o no puedo probarme la ropa, creo que ha sido mejor.

Entrevistador/a: ¿Por qué te da como esta sensación de que es mejor ahora que antes? Ya que igual hay filas o a veces hay que esperar mucho, entre otras cosas.

Entrevistada/o 15: Claro es que para personas que van, por ejemplo, a lo que van, como, como en mi caso, por ejemplo, si yo voy a comprar algo voy solamente eso, y si tengo que hacer, no sé, una

fila de 10 a 15 minutos, eh, me cambio y voy a una parte donde sé que puede haber un poco menos fila y así, pero voy siempre lo específico.

**Entrevistador/a:** Claro, no vas como a comprar por deporte, por así decirlo.

**Entrevistada/o 15:** (Ríe) Claro, no, para mí comprarnos no es un deporte, sino que solamente en cumplir una necesidad, satisfacer una necesidad.

**Entrevistador/a:** Y cuando visitaba las tiendas ¿cómo se sentía comprando en las tiendas? Vitriñar un poco, el orden, etc.

**Entrevistada/o 15:** Sí, o sea, el, el orden bueno cuando, cuando era... Había más gente en las tiendas y todo igual era mucho más desordenado. Todo, la ropa siempre anda repartida por allá y por acá, a veces no encontraba la talla porque estaba quizá en otro lado. Encuentro que todo era más desordenado antes de la pandemia.

**Entrevistador/a:** En ese sentido, ha cambiado para bien.

**Entrevistada/o 15:** Claro, también, en ese sentido cambió para bien, como que el único cambio más relevante, el tema de, no sé, no poder eh... los objetos tocarlos físicamente, sino que solo verlo.

**Entrevistador/a:** Y el tema de la de la locomoción en comparación antes, ¿cómo era y cómo es ahora? ¿Qué encuentras de diferente?

**Entrevistada/o 15:** Eh... la locomoción obviamente es menor. Antes, antes había, pasaba, no sé una micro o un colectivo cada 5 o 10 minutos y ahora para que pase pueden pasar 20 min. e incluso más y siempre, pero lo que sí sé es que la locomoción anda casi vacía, si lo hablamos en el caso de las micros que era como lo que más he andado siempre, van casi siempre vacías por el tema de que todos prefieren andar en su locomoción propia o en su propio auto, Uber, etc.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo para cuidarse de los contagios?

**Entrevistada/o 15:** Claro, para prevenir de los contagios.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿qué piensas ahora sobre que la micros no se llenan en comparación a antes? Pareciera que es más difícil tomar micro o colectivo.

**Entrevistada/o 15:** Sí... O sea, súper difícil, porque de repente uno sale con urgencia a hacer algún trámite o incluso eso mismo a... A ir a comprarse algo a, al, a alguna tienda o algo y que la locomoción pase en poco, en muy largas instancias es bastante incómodo, es latero en realidad porque hay que esperar mucho e incluso se espera más la locomoción que lo que uno va a hacer a, a al lugar o algo.

**Entrevistador/a:** Y cómo que tienes que esperar locomoción y después esperar para la tienda y así.

**Entrevistada/o 15:** Claro e igual es, se puede decir que pasó de ser algo como... Entretenido a aburrido como por, por dar, así como un cambio radical.

¿Y por qué lo ves así?

**Entrevistada/o 15:** Por como todas estas esperas o cosas lentas que son, y al final se puede decir que te hace perder el tiempo.

**Entrevistador/a:** Entiendo, y **(Pregunta 2) Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?**

**Entrevistada/o 15:** Uh, mi primera experiencia y creo que fueron unas zapatillas. Unas zapatillas que qué bueno, y estaba siempre acostumbrado a probármelas, caminar con ellas, eh, tocarlas y todo, entonces, la primera vez acceder a un sitio... Eh, ya entras como con cierta desconfianza, aunque, aunque ya miles de personas lo hayan hecho, de que tienes que dar tus datos personales, tienes que todo para recibir la compra a tu casa y eso igual, igual es como se puede decir, te da una cierta inseguridad y ya cuando esto ya se empieza a hacer habitual ya... Esa inseguridad avanzando a un poco más de satisfacción.

¿y a qué se debe eso?

**Entrevistada/o 15:** Es que... donde uno lo hace varias veces como que te da confianza y uno entra en una especie de, si, confianza como que, no sé, si es la misma tienda a la que uno le compra, es como si ya al final la tienda como si te conociera.

**Entrevistador/a:** ¿Qué pensaste tu cuando tuviste que enfrentar a la compra online por primera vez? ¿Qué pensaste cuando dijiste ya voy a ir a comprar online?

**Entrevistada/o 15:** No, no me, no iba con muchas ganas, no... No, no lo hice. así como como muy seguro, porque bueno, supuse que aparte de que igual se muera un tiempo más o menos razonable en algunas tiendas, eh, como que, como que no estaba muy, muy conforme con el procedimiento, porque ver algo solamente por fotos y que no se sabe si va a ser totalmente igual, eh, uno no, no está 100% seguro de lo que va a hacer. Por eso, bueno uno empieza por, por mi parte, para probar, empiezo con compras chicas, por ejemplo, algo tan simple como una, una polera o algo así y después con el, y después ya con unas zapatillas y después así ir probando.

Entrevistador/a: ¿También haciendo compras más caras?

Entrevistada/o 15: Claro y uno también se, también se fija en cómo la experiencia de los demás para poder uno... Eh, eh comprar en distintas tiendas. Si alguien tiene una mala experiencia con una tienda o con algo, eh, uno generalmente lo mira con recelo o no lo hace simple.

Entrevistador/a: Oye, y estas personas eran conocidos o leías los comentarios, las reseñas de los

Entrevistada/o 15: productos, ¿cómo te informabas en ese sentido?

En ese sentido, bueno, igual lo hacía algún conocido, pero siempre cuando compro me fijo en la en los, si tiene comentarios, si tiene comentarios positivos, negativo, sí tiene más negativo obviamente no lo compro, si es controversial el tema, eh, la pienso un poco más, pero si tiene comentarios, bueno, voy prácticamente a la segura. 5 estrellas y todo el tema. Digamos, esperando, esperando obviamente que tenga, ojalá las 5 estrellas, si las tiene mucho mejor.

Entrevistador/a: Y al final, ¿cómo llegó a tomar la decisión de comprar online? ¿Qué te motivó al final a comprar online?

Entrevistada/o 15: Bueno, primer caso obviamente, es la condición sanitaria, la seguridad que te da el recibir una compra online, porque al recibirla bueno, todas las tiendas tienen sus protocolos de seguridad y desinfección y todo, pero tú cuando la recibes, lo recibes por una sola persona, en cambio, el procedimiento para ir a comprar una tienda tienes que ir a tomar locomoción, tienes que esperar en la entrada de la tienda con muchas personas alrededor, después tienes contacto con más personas para pagar, para eso, circula más dinero por las manos y así son miles de cosas que, que te hacen pensar, cuestionarte si es que vas o no vas presencial. Y eso, en primer lugar y segundo porque también, como comentaba igual, eh, había recibido comentarios y cosas así, que era más conveniente, muchas veces era más barato que algo presencial, entonces esas cosas como que van empujando igual a que... A que uno se incline por el tema online.

Entrevistador/a: El precio igual llama la atención.

Entrevistada/o 15: Claro, sí, sí, está más barato que en la tienda, obviamente uno va a intentar escoger eso. Además, que hay muchas, hay muchas partes que como que... como que, dicen que, si uno puede, si no le gusta, puede cambiar el producto, es un, un ajeteo más grande, pero... Eh, quizás, quizás vale la pena, eh... Por el, la diferencia de precio, calidad y esas cosas, cuidarse también y esas cosas, porque cuidarse es lo, lo primordial, como la primera cosa.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo el COVID-19 afecta en tu decisión de comprar online? ¿qué tan relevante fue en el tema de la compra?

Entrevistada/o 15: No, mucho, mucho, porque... Eh, ya, si no era presencial, como que intenté postergar muchas veces el, la compra que iba a realizar, o sea, si, no sé, si antes, con anterioridad decía, por dar un ejemplo, si me compraba cada 3 meses unas zapatillas, ahora si tenía que ir presencial, bueno, esos esos 3 meses se podían postergar a 6 meses o más por en, con tal de estar más seguro de no... Para no enfermarse y si eso podía hacerlo online, mucho mejor.

Entrevistador/a: ¿Cómo te sentías cuando tenías que postergar tus compras? ¿o no podías ir presencialmente?

Entrevistada/o 15: No, eso, eso, la verdad, no, no, igual influya en mí, por ejemplo, negativamente, porque muchas veces tenía la necesidad de comprar algo porque, como decía yo iba a eso, y si lo necesitaba iba, si no, no po, era, era como tan simple como eso. No, no me he dedicado a como a vitrinear, a ver si esto podía, sino que si yo tenía la necesidad iba a comprar e igual me afectó en, negativamente, porque mis necesidades se tenían que ir postergando y eso no me gustaba. Al fin y al cabo hay cosas muy importantes que yo quería o necesitaba si o si.

Entrevistador/a: **(Pregunta 3) ¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

Entrevistada/o 15: Siempre, siempre por el computador, porque encuentro que tiene más, mucha más seguridad que comprar por un celular o... O por otro dispositivo, por ejemplo, aunque en los computadores también se puede, pero no es como tan necesario guardar las claves o guardar cosas importantes del tema bancario o cosas así. En cambio, en el celular, como que siempre queda un registro. Y eso, por lo menos a mí, no, a mí no me gusta, entonces en ese caso me inclino más por el computador.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes utilizando el computador para comprar en Internet?

Entrevistada/o 15: Claro, o sea, no, igual es, es satisfactorio, porque bueno, primero que todo se puede ver más grande, lo que tú vas a comprar, el computador es más grande que un teléfono, tienes más opciones para revisar sin tener que buscar en la página del, del del celular, por ejemplo, cada opción, sino que está todo como más a la vista, eh... Es más cómodo para para hacer una compra.

Entrevistador/a: ¿Y en comparación con otro dispositivo se notará la diferencia?

**Entrevistada/o 15:** Claro, claro, es más, por comodidad. Eso es como lo, la, la gran diferencia.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo se siente navegando en las tiendas online? En las diferentes tiendas, diferentes páginas que hay

**Entrevistada/o 15:** Hay, hay, ¿cómo se llama? Hay páginas muy buenas, eh... Y otras que no tanto porque hay muchos que tienen muy poco stock online y otras que son dedicadas a eso, o sea, que, que le ponen un poco más de cariño al tema po (ríe). En algunas hay, hay de todo y en otras no hay casi nada.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y cómo en qué sentido le ponen como cariño a la página? ¿A qué te refieres con eso?

**Entrevistada/o 15:** Claro, o sea, son, son páginas más agradables de visitar, está todo ahí mismo y si uno necesita, no sé buscar algún accesorio para algo, si... Está todo bien detallado y bien especificado.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué páginas recuerdas que sean de tus gustos o utilices con frecuencia?

**Entrevistada/o 15:** Bueno, con mis mayores experiencias son, por ejemplo, como la mejor experiencia en páginas vendrían siendo Falabella, Paris, que son como tiendas igual más grande y creo que también tuve una experiencia con Dafiti

**Entrevistador/a:** Ah vale. ¿Y qué tal fue comprar ahí?

**Entrevistada/o 15:** En Dafiti me costó encontrar el producto, porque esa, bueno llegó en super poco tiempo, el, el producto, pero también, también había súper poco stock. Ese es un gran problema en algunas páginas que tienen productos, pero no tienen Stock o que los tienen los tienen ahí solo para como para apariencia, para verlos no más, se puede ver, pero no encargar. Tampoco tienen, por ejemplo, que digan: ya tal fecha puede llegar más de este producto. Como que no sabes si se puede al final comprar o no en algún momento y por eso quizá una página, una empresa más grande, una página de, de comprar más grande, tiene, tiene muchas cosas para ver y el stock es más amplio que una página un poco más pequeña, y eso hace que muchas personas a lo mejor se inclinen por esas páginas más grande, por la facilidad de buscar, de encontrar cosas y si bien se arriesga un poco más de tiempo por, por irse a la segura con un producto.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, qué piensas de esa página que muestran productos, pero no tienen Stock? ¿Qué opinas al respecto?

**Entrevistada/o 15:** La verdad no me gustan porque es bastante incómodo, o sea, eh... Tú buscas un producto, prácticamente te encariñas con el producto (ríe), te gusta está a punto para todo y cuando vas a comprarlo te parece que no tiene Stock, ya cuando te decides por el producto te sale que no queda stock... y, y falla tu compra y te llevas una mala experiencia en si po.

**Entrevistador/a:** Pierde la gracia el comprar ahí.

**Entrevistada/o 15:** Claro no, no te dan ganas de que de que sea de hacer una compra online así. Esa es la realidad.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y Dafiti es una tienda como internacional?

**Entrevistada/o 15:** Si no me equivoco, si tiene una tienda parece... Como para Estados Unidos o Brasil, si no me equivoco. Y ahora está en Chile también, no estoy seguro si, si en Estados Unidos, pero en Brasil sé que sí. Y ahí, ahí es donde se, donde uno puede comprar ropa de todo tipo, de casi todas las marcas más conocidas y todo.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué diferencia encuentras tú cuando haces compras en una tienda internacional a una nacional?

**Entrevistada/o 15:** Eh... que la, bueno, en la internacional mantiene mucho tiempo de, de entrega, si, generalmente, por ejemplo, puedo dar el ejemplo del Aliexpress, que es internacional, y ellos fácilmente se pueden demorar un mes en entregar un producto y una tienda nacional se puede demorar una semana o dos semanas como un tiempo estimativo depende el producto, obviamente.

**Entrevistador/a:** ¿Compras mucho como internacional o a veces no más?

**Entrevistada/o 15:** Eh, a veces sí, un par de chicherías por Aliexpress, pero no es como tan seguido, como cuando no están en Chile ahí busco o cuando, cuando uno no quiera ir a buscar algo en Chile, que, que sea raro de encontrar uno puede buscarlo por estas páginas internacionales y bueno, se demora en el tiempo, pero al final te asegura que pueden llegar.

**Entrevistador/a:** ¿Y esas páginas para comprar son muy diferente a las que hay en Chile? Digamos en orden, visualización de productos.

**Entrevistada/o 15:** Para nada, son súper similares, en cierto sentido. Lo que sí, se puede, tú puedes catalogarla desde, desde la mejor opción hasta la peor y lo bueno es que tiene muchos más comentarios que los que hay en páginas que son chilenas. Tienen comentarios internacionales y tiene la experiencia de mucha más gente que haya comprado estos productos.

**Entrevistador/a:** ¿Ah ya, a ti cómo te gusta ver eso te sirve al momento de comprar?

**Entrevistada/o 15:** Claro, me sirve mucho en ese sentido, porque puedo encontrar varias reseñas de, de Latinoamérica y de Chile en especial, que es como un punto a favor, porque uno siempre escoge, obviamente el que tenga que tenga más comentarios porque uno va a la segura de que de que se puede ser bueno, el que tenga más estrellas y todo.

**Entrevistador/a:** Sí, es cierto. Bueno, me comentaba al principio que compraba casi siempre o siempre por el computador. ¿A futuro, crees que utilizarías más el celular u otro dispositivo para comprar?

**Entrevistada/o 15:** Puede que sí porque estas páginas, estas tiendas más grandes acá en Chile muchas han diseñado aplicaciones para el teléfono. Entonces, como, como estas aplicaciones muchas veces tienen más promociones que la página porque necesitan crecer. Así que de repente, puedo pegar ahí si necesito algo, una revisada en la aplicación por medio del teléfono. Pero... Eh... Lo veo difícil, la costumbre la tengo con el computador.

**Entrevistador/a:** ¿Pero alguna vez, hasta ahora, has utilizado esas aplicaciones o sabes que existen solamente?

**Entrevistada/o 15:** Eh... Solo para buscar algo que necesite la he utilizado, sino me equivoco la de Falabella. Esa es una, una vez la, la ocupé para, para ver si es que tenía lo que andaba buscando y no lo tenía, así que no la alcancé a utilizar (ríe).

**Entrevistador/a:** Casi casi. Oye, y por redes sociales como Instagram, Facebook u otra aplicación. ¿Has comprado alguna vez?

**Entrevistada/o 15:** Por Facebook he comprado un par de cosas que, más que nada, ropa, que, que es como no oficial en realidad (ríe) y es como la más, la mejor forma de conseguirlo.

¿Y cómo es comprar ropa por Facebook? ¿qué tal la experiencia?

**Entrevistada/o 15:** La experiencia de compra por Facebook es, es súper variable porque tienes que más que nada hacer como... Dependiendo la, la tienda que sea, haces tu encargo y muchas tiendas te piden que tú, eh, transfieras, porque se hace por medio de transferencia, entonces transfieres el dinero antes de que de que la compra te llegue, y eso es prácticamente un riesgo porque no tiene a nadie que te pueda respaldar eso. Así como también hay otras que al momento de, de entregarte el producto, eh, piden que le cancele. Y generalmente se dan muchas estafas por Facebook.

**Entrevistador/a:** ¿Alguna vez te han estafado o a alguien cercano? ¿has sabido de eso?

**Entrevistada/o 15:** Eh, de algún cercano ser estafado, creo que puedo tener a alguien, pero la verdad en este momento no recordaría quien es, pero más de alguna persona la deben haber estafado. He escuchado y leído que sucede, o que a veces el producto no llega o no es lo que prometen, no es tal cual como lo como lo dice.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo es interactuar con los vendedores de Redes Sociales? ¿Qué tal es la compra con ellos?

**Entrevistada/o 15:** (Ríe) Uno se puede encontrar la verdad con cualquier cosa (ríe) en ese en ese mundo no se va a encontrar con gente que es súper buena vendedora, que tiene como la chispa para vender y otras que solamente responden por responder y no tienen como ese ese perfil de vendedores. Ya que típico que hay alguien que te quiere ofrecer algo, te lo ofrece, te busca maneras de que tú te lo lleves y todo, y otros que si no quieres, no quieres no más y queda ahí. Como que no se esfuerzan, no se esfuerzan por meterte el producto, o sea, como por vendértelo, que te intereses por él.

Ahí prefieres de todas maneras los vendedores más motivados por así decirlo.

**Entrevistada/o 15:** Claro, alguien que de que te de toda la, la, la como las características del producto, sus beneficios, incluso su contra, porque para que tú puedas comprar informado, ya que eso es lo importante también.

**Entrevistador/a:** ¿Si te dan poca información prefieres buscar otra opción? Otra tienda, otro vendedor.

**Entrevistada/o 15:** Claro, claro, sí, puede que ese producto otro vendedor tenga más información sobre él e incluso por un menor precio o incluso puedo sacrificar un poco el tema del precio por alguien que de verdad se quiera ganar esa venta. Aparte, muchas veces los precios no varían de, de en, en muy grandes cantidades entre en una tienda a otra porque sigue siendo el mismo producto entonces, como que uno, a veces muchas veces prefiere el buen trato al maltrato, aunque esté más barato donde te atienden mal. Eso es como lógico.

**Entrevistador/a:** ¿Y comprar por redes sociales lo encuentras muy diferente a comprar en las grandes tiendas o por las aplicaciones?

**Entrevistada/o 15:** La verdad es que sí, igual es diferente porque tienes a alguien con quien interactuar. Tienes a alguien que, que está ahí, con quien conversar, con quien hacer consulta en caso de y las grandes tiendas no siempre tienen a alguien dispuesto a contestarte de manera virtual



o algunos tienen incluso asistentes virtuales que no siempre dan la respuesta que tú andas buscando.

Entrevistador/a: ¿Y cómo es este tema de los asistentes virtuales, cómo funciona?

Entrevistada/o 15: Muchas... muchas veces son preguntas por stock, sí es que, sí que tienen algún, algún color en específico o algo alguna característica y ellos te las pueden dar o te pueden derivar con un vendedor o algo así.

Entrevistador/a: Ah... Ya, ya, ya, son como igual para preguntas como sencillas, simple, digamos.

Entrevistada/o 15: Claro, una pregunta simple, es una sí... Te responden solo preguntas simples. ¿Algo de más complejidad, como qué beneficio me puede traer esto? No te lo puede responder un asistente.

Entrevistador/a: ¿Y ahí como que te derivan a una persona o queda ahí nomás la interacción?

Entrevistada/o 15: No, muchas, muchas veces derivan a alguna persona que contesta mediante chat o... o puede que sea por el... te dan algún número telefónico para consultar.

Entrevistador/a: ¿Y has probado esa opción?

Entrevistada/o 15: Creo que una vez la probé, sí creo que como una probé en, en una página de computación.

Entrevistador/a: Ah ya, ¿cómo te fue?

Entrevistada/o 15: Pero me mandaba, me mandaba a conversar con, con un, una persona que era especialista y bueno, me, me dio las características que necesitaba saber al menos.

Entrevistador/a: Ah ya, bueno. Cumplió su función, digamos.

Entrevistada/o 15: Claro conmigo en ese sentido, cumplió su función.

Entrevistador/a: ¿Oye, y qué pensai como de estas nuevas formas de resolver dudas solo los asistentes virtuales, los chats? ¿Qué te parece a ti?

Entrevistada/o 15: La verdad en muchos casos es... yo encuentro que son buenos porque Eh, a veces hay personas que tienen dudas simples y otras que tienen dudas más complejas y si ellos pueden, resolver las dudas a una persona, o sea una, una respuesta simple y ellos pueden contestar, no hay ningún problema de, de que ellos estén funcionando, si alguien ya necesita algo más específico y que te derive con una persona, de eso está bien. Porque así así se va, como en no sé, no sé, genera como una especie de colapso en las páginas.

Entrevistador/a: **Pregunta 4. ¿Y sobre el proceso de compra online como compras, tú qué haces tú cuando te preparas para comprar online y qué piensas? ¿Qué factores consideras en comparación presencial?**

Entrevistada/o 15: Más que nada en lo principal es el precio la también como la valoración que tenga la página si una página es conocida, no conocida, la experiencia que me dé que me de alguien más como que me den los mismos comentarios. El tema de stock también es súper importante y... más que nada, eso es como lo que... lo que me voy fijando personalmente.

Entrevistador/a: ¿En comparación a ir presencial es muy diferente?

Entrevistada/o 15: Ir presencial... Igual sí, porque uno no tiene que como por decirlo vulgarmente, si pegarse el pique a... a la parte donde uno tiene que ir y para encontrarse con que no es lo que uno anda buscando. Uno revisa por el por el computador y sabe al tiro si hay o no hay lo que lo que uno quiere. Y así uno puede ir a otra parte y hay muchas partes. Hay muchas empresas que tienen como... especifican que si en sus tiendas hay o no hay estos productos.

Entrevistador/a: ¿En la tienda al ir presencial, digamos?

Entrevistada/o 15: Claro, en las tiendas, en la tienda física.

Entrevistador/a: No pueden contar con la sucursal.

Entrevistada/o 15: Claro que en la sucursal a veces hay o no hay de, por ejemplo, en PC Factory siempre aparece si hay o no hay disponibilidad en las tiendas físicas, si uno no está decidido puede ir a verlo y todo.

Entrevistador/a: ¿Y qué tal? ¿Cómo es el proceso de revisar y después irá a... a comprobar el producto allá?

Entrevistada/o 15: Lo he, lo he hecho un par de veces y la verdad es bueno porque uno, si uno lee todas las características de todo lo que lo que tiene el producto y solamente no se le falta probarlo. O... o, verlo físicamente eh... uno puede ir si hay stock en la, en la parte, en la tienda física, uno puede ir allá y verlo y comprobar si es que le gusta no le gusta y definitivamente comprar el producto.

Entrevistador/a: ¿Oye, y, por ejemplo, cuando bueno tienes la opción de comprarlo online, pero si vas allá, también lo puedes comprar en el mismo lugar, ahí como te decides tú por cuál la opción tomar?

**Entrevistada/o 15:** Eh... me decido bueno, lo tomo como.... más si es necesario que lo vea o no. Si por ejemplo eem no sé, pongamos en el caso de... de un teléfono celular, por decirlo así, eh... sí, sí como se llama, si puedo verlo por Internet y me trae todas las características y todo, a veces puedo tomar la determinación de llegar y... y comprarlo. Pero, pero si siento que le falta, me falta saber algo más sobre él o necesito saber si físicamente desde ese porte.... eh, voy y lo compro.... o sea, voy a verlo físicamente la tienda. No sé si... no sé si me di a entender.

**Entrevistador/a:** Sí, sí, claro, si te capté la idea. ¿Oye, y cuándo tienes que cotizar o vitrinear por Internet? ¿Cómo lo haces? ¿Por qué qué métodos usas tú para hacer esto?

**Entrevistada/o 15:** ¿Como para cotizar?

**Entrevistador/a:** Sí, como no sé po, para comparar precios o comparar características...

**Entrevistada/o 15:** Emm como eso, más que nada, comparar precios y características sí, sí una sí una característica de un producto, no sé, es mejor por un poco más de precio. Prefiero irme a la segura y comprar el que sea más caro, si me da más satisfacción.

**Entrevistador/a:** ¿Y no utilizas como alguna página de estas, como donde puedes cotizar o comprar los productos?

**Entrevistada/o 15:** La verdad si existen, pero nunca he utilizado alguna.

**Entrevistador/a:** ¿Lo haces como manualmente, digamos, página por página, una cosa así?

**Entrevistada/o 15:** Claro, claro, soy más, soy más de verlo así nunca... nunca me sé que existen, pero nunca me he metido a.... a ver a una de esas páginas, de hecho, no sé ni el nombre de alguna nada (ríe).

**Entrevistador/a:** Digamos, no te has visto la necesidad de hacerlo...

**Entrevistada/o 15:** Claro, como no me he visto en esa necesidad de... De, de hacerlo en una de esas páginas.

**Entrevistador/a:** ¿Bien, oye, y cómo te sentiste con este cambio de ir presencialmente a comprar, a tener que comprar por Internet en las tiendas virtuales? ¿Qué significó para ti toda esta transformación, por así decirlo?

**Entrevistada/o 15:** Bueno, esta.... esta transformación, esto es una revelación realidad para mí, para mí, por ejemplo, se me hace mucho más cómodo si... si es algo simple, llegar y comprarlo por Internet. Eh, porque no tengo que necesariamente moverme de la casa. Arriesgó un poco de tiempo que me llegue, pero... pero puedo, puedo hacerlo así, es más cómodo y corro menos riesgo, la verdad es satisfactorio.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 5. ¿Oye, y en cuanto a la forma de pago que medio de pago utilizaste? ¿Qué... cómo... qué proceso de pago tuviste que hacer para concretar tus compras?**

**Entrevistada/o 15:** ¿Cómo medio pago? ¿a qué te refieres?

**Entrevistador/a:** No sé si utilizaste tarjeta o.... débito, transferencias em....

**Entrevistada/o 15:** Generalmente tarjetas de débito, ese es como el.... como la Cuenta Rut.

**Entrevistador/a:** ¿No utiliza alguna otra por ahí no sé, alguna tarjeta de crédito o no se Mach... esas tarjetas como virtuales?

**Entrevistada/o 15:** Para ahora que, que recuerdo si la tarjeta Mach también la... la ocupó para compras, como en el extranjero. Es que la cuenta rut tiene, tiene para para hacer Visa, pero encuentro que mucho más seguro el tema de Mach en cuanto a seguridad, lo encuentro mucho más seguro Mach, porque uno deposita desde la cuenta rut a la cuenta Mach lo que uno quiere utilizar y.... y hace la compra, nunca esa tarjeta tiene dinero eh... contenido en ella.

**Entrevistador/a:** Ahh ya, solo cuando compras ahí, la... le transfieres el dinero.

**Entrevistada/o 15:** Claro, claro, eso de hecho, ahora eso generalmente lo he utilizado para el tema de compras con Apple y con PlayStation son las 2 que.... las 2 que he utilizado.

**Entrevistador/a:** ¿Sí, y cómo es comprar en Apple, en PlayStation?

**Entrevistada/o 15:** Eh... Para, para bueno para el tema de... del, del PlayStation, igual es, se puede decir que es como complicado, hay que registrarla las cuentas y todo, pero cobran cierta comisión para Latinoamérica sí, que se llama tax si no me equivoco que es como una, una comisión. Y eso igual es un, un dinero extra que uno tiene contemplado al momento de hacer alguna compra en esta, esta empresa. Y en, en Apple son compra mínimas, se puede decir que son como de más espacio en almacenamiento y eso.

**Entrevistador/a:** Ah.... ya, vale, ¿cómo en la nube, por así decirlo?

**Entrevistada/o 15:** Claro, en la nube de... de Apple.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí la experiencia, digamos te ha funcionado bien o igual a veces surgen problemas?

**Entrevistada/o 15:** Eh... si ha sido satisfactoria, porque no... nunca he tenido ningún problema. Llevo ya prácticamente unos 7 meses más o menos con el tema de Apple todos los meses y no tengo ningún... no he tenido ningún problema, nunca me han cobrado de más ni nada. Y con PlayStation yo ya varios añitos y resulta que tampoco me han... me han cobrado nunca nada demás. Siempre lo preciso.

**Entrevistador/a:** ¿Un servicio?

**Entrevistada/o 15:** Claro, es un buen servicio.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y en general, cómo son los procesos de pago en las tiendas en las diferentes tiendas que ha utilizado? ¿Qué hay que hacer para concretar la compra? ¿Qué diferencia encuentra?

**Entrevistada/o 15:** Eh... la única diferencia que podría, así como resaltar sería que algunas tienen muchos más métodos de pago que otras, por ejemplo, algunas tienen para usar Eebpay, especificar cómo se llama esta cosa Mastercard... eh, BCI, y distintas otras formas de pago como Paypal también está. Y otras más que no puedo, pero hay algunas que solamente débito, crédito y nada más. Esa es como la gran diferencia porque casi todas piden dirección distinta, parte donde dejarlo y si uno va a cancelar a... por débito o crédito.

**Entrevistador/a:** ¿Bueno, y como encuentras pagar online? ¿Cómo se siente hacer estas transacciones por Internet?

**Entrevistada/o 15:** La verdad es como que no, no sé si para mí lo encuentro como extraño, como que tan, tan que sea tan virtual sin tener que hacer ninguna transacción, uno obviamente que es más grande, ha crecido con el tema de... de entregar dinero y físico y te entregan algo, entonces hacerlo virtual, anotar tus datos de tarjeta y todo eso como que muchas veces te da como curiosidad y en mi caso, como que me da miedo, pero si uno no lo hace uno, no tiene lo que uno necesita.

**Entrevistador/a:** Hay que unirse a la nueva generación...

**Entrevistada/o 15:** Vale, claro, hay que hay que unirse a la nueva generación uno. Igual hay, hay muchas personas, y me incluyo, que estamos acostumbrado a un poco del pasado, que las de las generaciones más antiguas. Pero, pero hay que unirse, si no uno, se va quedando atrás.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, hasta el día de hoy te da como miedo a comprar online?

**Entrevistada/o 15:** Eh... la verdad en las páginas más grandes no me da miedo porque sé que va a haber alguna devolución, de hecho, tengo varios conocidos que han tenido malas experiencias entre comillas, con algunas páginas que, que no le, no le entregan sus productos y que tienen que prácticamente estar mandando correos cada, cada, cada semana para que le devuelvan el dinero y otras que, si no se realizó, la, la devuelven al tiro, pero ya se puede decir que ese miedo se perdió con el tema de la pandemia.

**Entrevistador/a:** Se hizo más normal, por así decirlo, comprar online.

**Entrevistada/o 15:** Claro, se hizo más normal.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo que experiencia te han contado de un conocido así, que han tenido respecto de sus problemas? No sé si recuerdas alguna.

**Entrevistada/o 15:** Si... una conocida tuvo una mala experiencia por el tema de que iba a... o sea compró ropa y no, no llegaba. Aparecía que habían tenido problemas después que... después que pronto iba a llegar y al final no llegó nunca y cuando no llegó nunca, ya después de eso llegó un correo que se iban a contactar para hacer la devolución y nunca se contactaron y después a esa conocida empezó a mandar correos para que le devolvieran la plata y pasaron muchas semanas y no pasaba nada hasta que un día llegó un correo que le van a devolver el dinero.

**Entrevistador/a:** Igual engorroso el... el tema.

**Entrevistada/o 15:** Fue claro, fue bastante engorroso.

**Entrevistador/a:** Oye ¿Entrevistado/a 15 (Pregunta 6) ¿cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso? Al comprar virtualmente.

**Entrevistada/o 15:** El problema más grande que tuve una vez fue al comprar un teléfono. Resulta que... resulta que el teléfono supuestamente iba a llegar... era un regalo para Navidad. Y supuestamente iba a llegar un par de días después de Navidad, lo cual nunca llegó y como nunca llego... y como nunca llegó y empezó a hacer consultas a la tienda que a la cual mediante el Call Center que tenían habilitado.

**Entrevistador/a:** ¿Dónde compraste? Disculpa...

**Entrevistada/o 15:** En la tienda líder, líder.cl. Empecé a hacer la, las consultas sobre mi producto y me fueron posponiendo, posponiendo primero me dijeron que había sido un problema desde la, la parte que donde entregaban, o sea que hacía la entrega del producto que era Starken, después de eso, eh... supuestamente, no trabajaban con Starken, que lo hacía una empresa interna del líder, o sea el mismo Líder. Luego me dijeron que sí trabajaban

con Sarken y hablé no puedo ni mencionar el número de personas con las que hablé, con las que me mandaron a hablar. Y que ninguna de ellas me daba una respuesta concreta, o por lo tanto, no fue un, un buen servicio, que pase mucha rabia y al final al final, al final, después de eso, que ya cancelaron, cancelaron el tema porque el artículo se había perdido en Starken. Después de eso hubo otro problema porque venía la devolución del dinero porque yo lo compré con un... con la tarjeta líder. Que era la tarjeta líder BCI. Ahí con el tema de la devolución del dinero, se supone que el pago iba a salir como a fin de mes.

Para pagarla, pero resulta que... que como ya hicieron la devolución se supone que a los dos meses ya no iba a parecer esa deuda. ¿Entonces, qué pasó? Porque esa tarjeta la ocupaban en la casa para comprar más cosas, entonces ellos dieron la solución de que pagáramos lo que lo que eran las deudas, descontando lo que ellos habían cobrado. Entonces, que pagáramos como la diferencia. Ya, se pagó la diferencia, pero seguía pareciendo que, que el monto, que era lo que costaba el teléfono, y también aparecía el monto del, del despacho a domicilio que nunca llegó. Y como nunca llegó luego de los dos meses desapareció esa deuda del... del teléfono. Pero quedaba una deuda de un despacho, creo que eran como 5000 pesos y ese y ese despacho, esa deuda nunca se salió hasta que tuve que mandar un reclamo porque la seguían cobrando de un despacho que nunca llegó, entonces fue una pésima experiencia y la verdad, no recomiendo a nadie comprar el líder.cl.

**Entrevistador/a:** Nunca más.

**Entrevistada/o 15:** Nunca más nunca más pueden, pueden tener las mejores ofertas, pero nunca más voy a comprar el líder.cl.

**Entrevistador/a:** Si porque que al final tuvieron como problema en todas las etapas, de comprarlo en la entrega devolución del dinero y la respuesta que le daba.

**Entrevistada/o 15:** En todas las etapas de compra y, de hecho, mientras pasaba todo este proceso bastante engorroso. E pude con... pude comprar el, el celular en otro sitio a mejor precio, mejor calidad, mejor todo. Y llegó en dos días.

**Entrevistador/a:** Oh... rapidísimo.

**Entrevistada/o 15:** Rapidísimo y, y no tuve que no tuve ningún problema para comprar

**Entrevistador/a:** ¿Oye, cuando tuviste que hacer la compra de nuevo lo pensaste más o cómo fue?

**Entrevistada/o 15:** Claro, claro, porque ya tenía esa, esa mala experiencia con, con la empresa anterior y también compré una en una empresa que, en una, en una tienda que igual es grande, pero, pero, pero tenía, pero tenía la ilusión de que podía ser distinto, así que me arriesgué con la compra y fue una compra acertada.

**Entrevistador/a:** Buena, menos mal, después de todos los problemas.

**Entrevistada/o 15:** Sí, menos mal porque fueron bastantes problemas a los que me dio la tienda Líder.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y cómo te sentiste con todos esos problemas y dificultades que te pusieron para, digamos, devolver tu compra?

**Entrevistada/o 15:** Eh... No me me traía más sensaciones de rabia, de decepción, porque una tienda tan grande que tuviera todos esos problemas y con un producto que no era menor eh... E igual da rabia o.... O te dejan, te deja en la retina esa mala experiencia y que, pucha, uno se la quieren compartir a todas las personas para que no les pase po. Siempre, siempre el, van de boca en boca las malas experiencias sobre algo que no es un buen servicio.

**Entrevistador/a:** Exactamente, ¿le contaste a mucha gente en este caso? ¿qué te decían?

**Entrevistada/o 15:** A todos mis conocidos, a todo mi círculo cercano prácticamente y si alguien me lo pregunta... Y si alguien me pregunta alguna vez también le voy a contar y voy a dejar mal al Líder (ríe). Eh... Eh... No sé... Disculpa, ¿qué me habías preguntado?

**Entrevistador/a:** ¿Y qué decía tu círculo cercano respecto a eso?

**Entrevistada/o 15:** Eh... Que quedan sorprendidos porque no, no, nunca pensaron que iba a ser un problema tan grande con una empresa tan grande. Si igual es una empresa internacional y... Y grande a nivel a nivel chileno.

**Entrevistador/a:** Si eso es verdad. Pero bueno, por lo menos después igual pudiste comprar el celular.

**Entrevistada/o 15:** Claro, por lo menos... Por lo menos después llegó y llegó en un tiempo mínimo en comparación a la otra tienda que me había postergado por mucho tiempo. Y conforme con el producto... Pero bastante conforme, de hecho, eso es lo que comentaba delante, como por, por, ¿cómo se llama? me salió como \$1000 pesos más caro en la parte donde la compré por segunda vez, pero me entregó un mayor placer o beneficio en la compra. Eso es lo que decía, que era muchas veces uno prefiere hacer, gastar, aunque sean, no sé, \$1000 más o \$2000 más en otro

lado que... E irse a la segura con la compra que, que comprarlo en otra parte que no, no, no entrega como lo que uno quiere.

Entrevistador/a: Irse a la segura, más beneficioso.

Entrevistada/o 15: Eh, claro uno prefiere irse a la segura.

Entrevistador/a: ¿Oye, y si tuvieses dificultades o más problemas a futuro como los afrontarías?, ¿qué harías para poder resolverlos?

Entrevistada/o 15: Yo... Yo creo que tomaría las mismas acciones que tome la primera vez con, con el tema de, de, de la compra de este celular. Creo que, que seguiría. Llamaría a los callcenter. Vería a todas las líneas de ayuda que propusieran ellos para para saber qué es lo que pasa con mi producto y ya, si ya, después de un par de intentos no hay nada, preferiría declinar la compra, así, así de sencillo porque es ahorrarse un dolor de cabeza.

Entrevistador/a: Sí, sí, ya que a veces no se llega nunca buena solución.

Entrevistada/o 15: Claro, nunca, muchas veces se queda ahí la solución al debe.

Entrevistador/a: **Pregunta 7. ¿Oye, actualmente que prefiere más, comprar online o presencial?**

Entrevistada/o 15: Actualmente... Me, me está gustando bastante comprar online. Sí, me está gustando mucho más comprar online por el tema de... Sigo, sigo poniendo como en primer lugar el tema del virus y... Ahora, ahora sigue habiendo más filas y más cosas y prácticamente con el tema de la locomoción es perder mucho tiempo en, en ir a... En ir a, por ejemplo, en este caso al centro a comprar algo, es mucho más fácil de un clic, con compra acá por el computador y esperar uno o dos días, y la y la compra va a llegar al tiro.

Entrevistador/a: Bueno, sí. ¿Y a futuro, cuál crees que va a usar más? Cuando pase la pandemia, por ejemplo.

Entrevistada/o 15: Creo que cuando pase la pandemia... Pretendo volver a la presencialidad, porque como digo me gusta ver físicamente las cosas. Eh... Creo que voy a volver a la presencialidad porque como decía, me es más fácil y rápido un viaje, busco lo que necesito, me lo llevo y vuelvo. Ese es como mi método de compra (ríe). Compra bien rápida, bien específicas.

Entrevistador/a: Vale Entrevistado/a 15 **¿Algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? Algún comentario que quieras dejar.**

Entrevistada/o 15: Bueno, como comentario principal, destacar en más que nada buenas experiencias. Eh... Si lo pongo en la balanza, hay buena experiencia y malas experiencias como las que comentaba antes, pero hay más buenas que malas, así que puedo decir que ha sido satisfactorio el tema de comprar online y me ha entregado bastantes beneficios, de hecho, muchas veces se encuentra en mejores ofertas online que presencialmente en una tienda. Así que... las compras online siento que van tomando una buena oposición en esta sociedad en cuanto a eso, muchas, muchas estadísticas dicen que han crecido en un 200% incluso, creo, las compras online en comparación a antes de la pandemia.

Entrevistador/a: Toman más fuerza, por así decirlo.

Entrevistada/o 15: Claro, van agarrando fuerza.

Entrevistador/a: Bueno, muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

Entrevistada/o 15: Sí, sí, ningún problema ha sido muy buena la entrevista.

Entrevistador/a: Vale, gracias.

## Anexo 21: Transcripción de Entrevistado 16

Entrevistador/a: Hola Entrevistado/a 16, gracias por su tiempo, como fuiste informada en el primer contacto a través de vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

**Entrevistada/o 16:** Sí, estoy de acuerdo Tomás.

Entrevistador/a: Muchas gracias, por favor, recordar que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

¿Tiene alguna duda o consulta antes de comenzar?

**Entrevistada/o 16:** Ninguna duda, y ningún problema que sea grabada mi entrevista.

Entrevistador/a: Vale, gracias, **Para iniciar, me gustaría preguntarte (Pregunta 1) ¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías?**

**Entrevistada/o 16:** ¿Eh? Bueno, antes de la pandemia, las compras siempre las hacía presencial e iba a las tiendas y vitrineaba, cotizaba y de acuerdo con los precios más convenientes para mí...

Eh, tomaba la decisión y compraba presencial.

Entrevistador/a: Vale, ¿y cómo era ir a las tiendas?, por ejemplo, tomar locomoción como era el orden, la atención.

**Entrevistada/o 16:** Bueno, de partida, nunca me ha gustado mucho comprar, eh, ir a las tiendas por el, el estrés que significa el tumulto de gente y tener que probarse la ropa, la incomodidad, de repente, de tener que hacer filas para los probadores. Y no iba al centro, caminaba en todo el centro, vitrina (ríe), iba y entraba a una tienda a otra, pero siempre y cuando fuese necesario hacerlo. Siempre le he sacado un poco el quite a lo que estar dentro de masas de mucha gente.

Entrevistador/a: Ah, vale, vale ¿Tú haces como comprar como específicas, por así decirlo?

**Entrevistada/o 16:** Claro, sí necesito comprar algo, voy y vitrineo, cotizo y compro, pero no voy, así como por, por diversión o de shopping, no.

Entrevistador/a: Ah, vale, cuando tienes como una necesidad, vas a comprar.

**Entrevistada/o 16:** Exacto.

Entrevistador/a: ¿Cómo era vitrinear y cotizar en las distintas tiendas? ¿Cómo era este proceso que hacías tú?

**Entrevistada/o 16:** Eh... Para mí, igual un poco estresante y aparte que (duda) siempre el tiempo es poco, así que, eh, insisto, es un poco, para mí, un poco estresante, o sea, tener que ir dedicarle una cantidad de tiempo a buscar lo que buscas, a ver tu conveniencia en precio, eh, visitar distintas tiendas, demanda de tiempo y de de de, eh, en este caso tu ánimo.

Entrevistador/a: Ah, claro. ¿Y cómo encontrabas que era la Atención al Cliente en los diferentes lugares que visitas?

**Entrevistada/o 16:** Y depende de las tiendas, depende, porque igual producto de lo mismo se produce el estrés, el estrés.

Entrevistador/a: Te silenciaste.

**Entrevistada/o 16:** Ay, sí. La presión del cliente que quiere que lo atiendan más rápido que el otro. Entonces, no siempre la, la el, el vendedor tiene la, la forma de atenderte bien, andan estresados, muchas veces el mismo cliente les hace, les hace el mal día entonces... Demanda todas esas cosas que te decía ir a una tienda.

Entrevistador/a: Claro, ¿y tú qué opinas de la atención que te daban?

**Entrevistada/o 16:** Es que yo por mi trabajo atiendo público, entonces, siempre he tratado de atender un poco la reacción del vendedor cuando es mala. Y le agradezco cuando es buena.

Entrevistador/a: ¿Y qué te dicen, cuándo digamos, ¿eres como una clienta agradable? cosas así.

**Entrevistada/o 16:** No igual, igual ellos quedan contentos porque de partida, cuando te atienden bien, tú como cliente igual te comportas bien, eh, das las gracias, eh, es otro el trato y obviamente

el vendedor, cuando el cliente es pasivo es... Tranquilo y agradecido se quedan con una buena impresión... Y, y, y quedan contentos.

Entrevistador/a: Y de paso, también contenta tú.

**Entrevistada/o 16:** Y contenta, yo, claro. (ríe)

Entrevistador/a: ¿Y hoy en día, cómo encuentras que es ir a comprar a las tiendas ya en este contexto de pandemia?

**Entrevistada/o 16:** Horrible (desagrado). Ya, ya a comenzar de hacer fila, hh... Estás todo el rato... Me he dado cuenta, me di cuenta la semana pasada, que anduve en el centro, me di cuenta de que, en todo momento, desde que tú entras a la tienda ya el altoparlante, la voz en off (ríe), está repitiendo que la compra tiene que ser rápida, ya pone una presión. Que tienes que... Dirigirte a lo que vas a comprar y tratar de salir rápido a la tienda. ¿Me entiendes? Es igual una presión... Eh, constante en la compra, ya, ya no es una cosa de ir y, y relajarse comprando.

Entrevistador/a: Se convierto como otro trámite complejo.

**Entrevistada/o 16:** Exacto, es complejo.

Entrevistador/a: ¿Y qué opinas de todas estas filas que se hacen, de la aglomeración de la gente también?

**Entrevistada/o 16:** Me... Encuentro que, encuentro que es tonto porque ya el sistema no es bueno porque no quieren que nos contaminemos, no quieren que haya un contagio, pero estamos todos en la fila, no sé po, media hora por lo mínimo, en una fila la gente no respeta el distanciamiento, muchas personas ya no usan mascarillas. Entonces, igual es, igual es... Es un poco contradictorio que nos cuidemos, pero al mismo tiempo nos tienen en una fila esperando. Eh... No, no, no lo encuentro muy lógico, al final se contradice un poco también, el sistema se contradice.

Entrevistador/a: Oye, y el tema de viajar desde tu casa a ir a comprar algo o desde tu trabajo, ¿las distancias son muchas, muy difícil llegar?

**Entrevistada/o 16:** Sí, bueno, yo trabajo todos los días, vivo acá en el campo, cerca de... En una zona rural de San Clemente y trabajo en Talca. Entonces, eh, en cierto... Entre comillas aprovecho, si tengo que comprar algo, aprovecho después de mi hora laboral para pasar al centro y por lo mismo evito pasar, pasar mucho y compro solo que, lo que es necesario porque ya salir del trabajo a una hora, a las 17:00 h de la tarde y pasar el centro ya significa salir después de las... 7:30H u 8H de la compra. Se invierte demasiado tiempo, demasiado tiempo y te desgasta también físicamente, es agotador.

Entrevistador/a: Cierto, porque hay que estar parado y después de la jornada laboral igual a veces se sale cansado.

**Entrevistada/o 16:** A eso le sumas la mascarilla, eh, es de un todo en verdad.

Entrevistador/a: Vale, Entrevistado/a 16 (**Pregunta 2**) **Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online? Por tiendas virtuales.**

**Entrevistada/o 16:** Mira... Todo comenzó desde el momento en que estábamos en pandemia... Eh... Era difícil, era imposible ir a las tiendas porque estuvimos un tiempo sin tiendas, era solo ir a, a pagar cuentas y cosas y las tiendas tenían solamente ese sistema. De pago, recibir pago, pero no, no, no podías tú pasar a comprar ni nada. Entonces surgió la necesidad de comprarnos zapatos... Y... Y comenzó a, comenzamos a vitrinear por, eh, eh, por el sistema MercadoLibre, el... ¿Cómo se llama el otro día que me nombraste hija? Aliexpress. Y... Y bastante conveniente, y era, era, era un riesgo así, porque tú estás comprando a ciegas, por decirlo así, pero era conveniente, llegaba acá a la misma, al mismo domicilio y bueno, bonito y conveniente (ríe). Al fin y al cabo, fue una buena opción... Y... Y de paso no existía ese estrés de tener que andar, eh, intentando comprar algo presencial.

Entrevistador/a: Exacto. Oye. ¿Y cómo fue comprar en MercadoLibre y en Aliexpress? ¿Qué tuviste que hacer? ¿Cómo fue cuando te llegó el producto?

**Entrevistada/o 16:** Mira, eh, no es tan difícil. Yo, yo insisto que aquí los que hacen todo el trabajo son mis hijos, yo igual trato de aprender, pero me cuesta un poco, eh... Mira, no fue tan difícil por el hecho de que el producto afortunadamente llegó, llegó bien, se demoró el tiempo que, que nos habían dicho que se iba a demorar y lo único que uno tiene que hacer es enviar foto del producto para darle a conocer a la empresa de que llegó bien lo que solicitaste y que estás conforme con tu compra.

Entrevistador/a: Ah, interesante ¿Y qué opinas de esa función?

**Entrevistada/o 16:** Lo encuentro bastante futurista, me gusta (conformidad, ríe).

Entrevistador/a: ¿Por qué te da con esa sensación de futurista?

**Entrevistada/o 16:** Es que mira, es cómodo, es muy cómodo porque no te mueves como se dice de tu escritorio y haces la compra, no te estresas, aunque si tenía, tenía el temor de que podría no

llegar el producto. Pero... Por lo menos a las empresas que le hemos comprado han sido bastante profesionales como para... Para para la venta y nos ha llegado todo como tal, tal cual hemos, hemos comprado.

Entrevistador/a: Qué bueno que resultó bien.

**Entrevistada/o 16:** Sí, afortunadamente. Y... Y hubo un producto que, que lo compramos y no llegó, y te hacen también la devolución del del dinero.

Entrevistador/a: ¿Y cómo fue ese proceso de devolución?

**Entrevistada/o 16:** Eh, fue fácil... Fue fácil y eso es lo bueno que hemos, hemos tenido suerte de elegir empresas serias porque... Porque tengo entendido que igual hay empresas que lamentablemente no cumplen mucho con los requisitos del, del cliente, pero yo he tenido la suerte de que no, no he tenido problemas con la compra.

Entrevistador/a: Vale, digamos, cuando tú quieres comprar algo, ¿te preocupas de elegir una buena tienda antes de hacer cualquier compra?

**Entrevistada/o 16:** Claro, trato de... Es algo que me enseñó a mi hijo, revisar los comentarios de los, de los compradores, eh, hacer un catastro de lo que, de las experiencias de la gente que ya ha comprado la empresa.

Entrevistador/a: Y bueno, también me comentas que compras como con tus hijos, ¿cómo es comprar con su ayuda o acompañado de ellos? ¿Qué tal esa interacción?

**Entrevistada/o 16:** Es una buena experiencia porque ellos están más avanzados que nosotros po, ellos tienen otra, son más expertos en el tema, eh, online, se manejan y yo, por ejemplo, yo aprendo de ellos, aprendo mucho, eh... Eh... En cierto modo, es divertido, sirve y también, y también uno saca la, las cosas positivas de lo que es participar con ellos. Como te decía, uno aprende... Me explican muchas veces, pero me aprendo (ríe, vergüenza)

Entrevistador/a: Te tienen paciencia o les gusta explicarte también.

**Entrevistada/o 16:** Sí, sí, mucha paciencia.

Entrevistador/a: Qué bueno. ¿E igual como que te motivaron a hacer compra online o tú decidiste más por ti sola?

**Entrevistada/o 16:** La motivación... Eh si, si mi hijo, mi hijo mayor, él, él se maneja, se maneja en eso y siempre está haciendo... Eh... Está vitrineando online, entonces siempre él está, por ejemplo, yo ayer le solicité que me cotizara unos instrumentos. Eh... Un, un instrumento, un Drum. Ya, y... Y que lo haga online, él, él cotiza, me hace el catastro de las distintas tiendas y después ya me dice, mira, mamá, es esta esta tienda es, es mejor por tal y tal cosa, este producto conviene y ahí hacemos la compra.

Entrevistador/a: Se van ayudando en conjunto. ¿Y vitrineas sola online también?

**Entrevistada/o 16:** Mira, eh, eh, me he, últimamente me he dado ese tiempo porque me encantan los zapatos (ríe). Entonces por ahí, como que me tiento y revisó algunas, algunas tiendas online. Me llegan las ofertas también y desde el momento en que cotizas una vez ya después empiezan a llegar todas las ofertas y por todos lados, se han dado cuenta de eso.

Entrevistador/a: Sí, es verdad, ¿y qué te parece eso que sucede con las ofertas?

**Entrevistada/o 16:** Que... Yo creo que en ese sentido estamos ya muy avanzados po. Eh... Antes uno pensaba: Oh, podría ir a una tienda a ver unos zapatos, ver un abrigo, ver ropa. Hoy en día tú lo conversas y ya después las redes te aparecen, aparecen las ofertas, las propagandas... Estamos muy conectados con la tecnología.

Entrevistador/a: Es cierto, ¿y cómo te sientes con todo eso? En comparación a antes quizás.

**Entrevistada/o 16:** Igual es igual, es un poco raro... Un poco extraño, es como que ya no necesitamos interactuar con tanta gente como para tener nuestras cosas... Las cosas que queremos y eso también es extraño. De hecho, yo creo que igual necesitamos, si bien a mí me estresa un poco ir a la tienda y todo, pero igual necesitamos esa, ese roce con el, con él, con el mundo.

En este caso, ¿para ti es importante interactuar con la gente?

**Entrevistada/o 16:** Si po. Igual es importante... Porque nos, nos humaniza.

Entrevistador/a: ¿Tú quieres sentir ese como sentimiento cuando vas a comprar?

**Entrevistada/o 16:** Claro, el, el hecho ya de, de no sé, pues hoy en día 1 lo hace a través de la pantalla, pero igual es rico irse de compras con una amiga, la mamá, la hermana. Se hacen otras cosas, no solo comprar. Se sociabiliza, eh, aparte de la compra, tú, tú sociabilizas con la gente, en cambio a través de la pantalla, eh, no existe eso. Tiene sus beneficios, pero también tiene sus desventajas.

Entrevistador/a: Por la pantalla es como llegar y comprar solamente, por así decirlo. Vale. ¿Y cómo crees que el COVID-19 afectó en esto de las compras online? ¿Cómo te sentiste con la pandemia en este ámbito?



**Entrevistada/o 16:** O sea, en cierto modo, igual la pandemia nos ha afectado... Eh, nos ha afectado en el en el tema social, pero también ha ayudado, siento yo, a mucha gente le ayudó a reinventarse porque que hay mucha gente que quedó cesante, afortunadamente no es mi caso, pero la gente tuvo que reinventarse. Ya no podían tener, eh... Que... Te voy a dar un ejemplo, mucha gente comenzó a vender sushi, a vender comida, comidas, eh delivery y gente que empezó a hacer sus manualidades, a venderla, a comprar, revender, pero todo online, entonces, en cierto modo, yo siento que el COVID... Eh... Cerró muchas puertas, pero al mismo tiempo la gente.... Somos animales de costumbre dicen, aprendemos, aprendemos a, a reinventarnos a, a sobrevivir. Claro, a adaptarnos. ¿Y qué sensación te da que pase eso con las personas, con la sociedad? Eh, bueno, Eh, siento que, que de repente necesitamos, necesitamos... El ser humano es, lamentablemente, necesita estar al límite para darse cuenta de las capacidades que tiene y de lo... Y a disfrutar cosas simples, por ejemplo, hoy en día con el COVID nos hemos, nos hemos podido dar cuenta lo importante que es estar en contacto con el mundo. Hemos extrañado ir a la playa, hemos extrañado juntarnos en reuniones, hemos extrañado el salir de paseo, en ir a ver a la familia, que, que cuando podíamos no lo hacíamos y ahora que no podemos lo deseamos, entonces yo siento que, en este sentido, el, el ser humano, necesitamos estar al límite para entender y aprender cosas.

**Entrevistador/a:** Algo que antes era tan rutinario, ahora se volvió más importante.

**Entrevistada/o 16:** Una necesidad.

**Entrevistador/a:** Un gran cambio en ese sentido.

**Entrevistada/o 16:** Y ojalá aprendamos, esa es la idea, sacar lo bueno de lo malo.

**Entrevistador/a:** Exacto. Bueno, siguiendo más con el tema de las compras, también me gustaría saber (**Pregunta 3**) **¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 16:** Para cotizar por el celular y ya para hacer la compra, después utilizamos el computador.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué lo haces así?

**Entrevistada/o 16:** Porque para cotizar con el celular, yo, acá donde vivo tengo más cobertura en cualquier parte, pero para tener que hacer una transacción de compra, de pago, ya tengo que estar aquí donde estoy ahora, en el, en, en altura y acá tengo los computadores y trato de hacerlo como más, más por seguridad de que... me ha pasado de que estoy haciendo una, una transacción y se me va el Internet. Entonces lo hago por más seguridad en el computador, es más estable, por así decirlo, más estable la conexión.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal utilizar el celular y el computador para para hacer tus compras, para vitrinear? ¿cómo lo encuentras?

**Entrevistada/o 16:** Bastante cómodo. Lo encuentro bastante cómodo, pero al mismo tiempo, solitario (ríe).

**Entrevistador/a:** Si, igual es verdad.

**Entrevistada/o 16:** Una cosa por otra.

**Entrevistador/a:** ¿Y a veces no cotizas con tu familia o con tus hijos?

**Entrevistada/o 16:** Cotizar si, si cotizamos, de hecho, eh, hace muy poco, hice una compra de, de una cama. Y todo lo que fue cotización fue a través del celular.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tuviste que hacer? ¿Cómo fue esa compra?

**Entrevistada/o 16:** Eh, visitar distintas tiendas online. Eh... Hacer distintos catastros de valores, de calidad, de fecha de entrega, eh, porque lamentablemente con esto de la de la de la llegada de dinero, de los 10% y cosas así, la gente ha hecho más compra, por ende, las tiendas han estado un poco desabastecida. Entonces cuesta, cuesta ya, hay que esperar más tiempo para recibir un producto, por ejemplo, está todo más sobrevaluado. Y... Por ende, hay que cotizar y cotizar más, y ver la comodidad también para el para el bolsillo.

**Entrevistador/a:** La mejor opción como en todo sentido.

**Entrevistada/o 16:** Lo que siempre se busca lo, la calidad, pero también al mismo tiempo el, el... El precio. Y... Así lo hicimos, cotizamos, eh... Estuve unos días viendo distintas, distintos precios, distintos productos y después tomé la decisión de compra y ahora estoy esperando recién a fines de agosto llega mi compra, la hice hace dos meses.

**Entrevistador/a:** Ah, vale. Igual hace tiempo. ¿Y tú esperas como que llegará antes o estar dentro de los planes?

**Entrevistada/o 16:** O sea, a mí... Mi intención era, era comprarla y en 15 días llegara (ríe), pero... Pero por lo mismo, el desabastecimiento de las tiendas, eh, no había en stock, entonces, por eso he tenido que esperar dos meses.

Entrevistador/a: ¿En comparación a otros productos como el mismo tiempo de espera o es menos?

**Entrevistada/o 16:** Es menos, menos porque... La ropa, por ejemplo, eh, no, no alcanza a ser un, un mes de espera. El calzado igual y, y lo que es línea blanca, muebles, ya, es más, es más larga la espera.

Entrevistador/a: Como las compras más caras y grandes por así decirlo.

**Entrevistada/o 16:** Claro, sí.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te sientes navegando en las tiendas online? cuando estás viendo los precios, las fotos, cuando está cotizando ¿cómo es usar las distintas tiendas?

**Entrevistada/o 16:** Es fácil, hoy en día, por lo menos a mí no me cuesta y lo encuentro, lo encuentro cómodo, pero sí igual es rico ir a una tienda y no sé, pues si te vas a comprar un refrigerador, abrirlo, mirarlo, eh... (ríe) Ver, tocar, pero yo creo que eso es lo que uno extraña, más que nada de, de lo que es comprar presencial. El poder percibir, ahí, tocar el producto, por ejemplo, una cama. ¿Qué es lo primero que hago yo cuando voy a una tienda y quiero ver una cama? Me siento en la cama (ríe) Me siento y pruebo, ah, sí, es cómoda y toco, qué sé yo, toco la textura, en cambio, online esa es la desventaja, pero si se me hace, se me ha hecho fácil vitrinear en, en tienda online.

Entrevistador/a: ¿Y qué opinas de cómo se organizan, como te muestran las cosas? ¿Hay algunas mejores que otras o son parecidas?

**Entrevistada/o 16:** Eh... No, a mí me gusta. Yo siento que bueno, las tiendas que yo habitualmente visito online siento que está todo como muy muy claro. Bueno, me... El producto con su precio, los colores, la, las medidas, están todas las especificaciones del, la, del producto que tú quieres comprar, por ejemplo. ¿No sé si puedo nombrar las tiendas?

Entrevistador/a: Sí, sí, no hay problema.

**Entrevistada/o 16:** ¿Sí? Por ejemplo... Eh, eh... Yo vitrineo hartito en Sodimac, HomeCenter Sodimac. Y... Y si quiero comprar un, qué sé yo, piso flotante... Están las especificaciones, las dimensiones, los colores, eh... El, el precio, esta todo entonces es fácil poder vitrinear, cotizar y comprar ya ahí, ya ahí requiere de un poco más de práctica, pero el hecho de poder vitrinear en una tienda... Eh... Está todo hoy día clarísimo, creo yo que está como preparándose el... El... El tiempo, el mundo para que más adelante podamos comprar solamente online, porque está cada día más, las páginas están cada día más actualizadas. Más preparadas, en comparación antes como que las mejoran más rápido, una cosa así... Está todo más capacitado, o sea, antes era, el mueble que había. Hoy en día está todo, distintos colores, distintas medidas, distintos diseños, está todo en la página. Más actualizada la página.

Entrevistador/a: Exacto. Y como más detalle, más especificaciones, ese tipo de cosas.

**Entrevistada/o 16:** Muchas más marcas también, antes eran como 3 o cuatro marcas específicas. Hoy en día hay infinidad de marcas, de calidad. Es todo de acuerdo al, a distintos bolsillos, distintos gustos, todo distinto y variable.

Entrevistador/a: Se adapta más al cliente.

**Entrevistada/o 16:** Exacto, porque hay distintos tipos de clientes.

Entrevistador/a: Vale, vale. Ahora (**Pregunta 4**) **Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra?** ¿Qué factores toma en cuenta?

**Entrevistada/o 16:** Bueno, eh... Siempre que compro online lo hago, nunca lo hago sola. Siempre lo hago con la, con la supervisión de mi hijo que es más, en ese sentido tiene más práctica, pero si nos fijamos en, en, en la seriedad de la empresa... Eh... Tratamos de ver el cumplimiento que ha tenido con clientes anteriores... Y, y uno igual se, se hace también una, una imagen de la empresa, por ejemplo, consultas con tus amistades: Oye, ¿Tú has comprado en esta tienda o cómo te ha ido? Necesito tal cosa, dónde lo podría comprar y te vas, te vas informando antes, previa compra.

Entrevistador/a: ¿Y este proceso de informarte como cuanto te tardas normalmente o va dependiendo?

**Entrevistada/o 16:** Es que hoy en día, hoy en día, tú mandas un Whatsapp y te informas y conversas, haces una conversa exprés (ríe), mandas audio rápido y no es tan difícil, y más cuando uno quiere comprar algo es como: ya, lo quiero, lo necesito, lo compro, no, no demanda de tanto tiempo.

Entrevistador/a: Si, es cierto. ¿Y en comparación a hacerlo presencial lo encuentras muy diferente?

**Entrevistada/o 16:** Eh... Claro... La diferencia es que es que al comprar online lo puedes hacer, inclusive desde tú... Haciendo otras cosas, estoy comprando y, por ejemplo, estoy viendo la televisión. Estoy comprando y estoy cenando, en cambio presencial tienes que ir dedicarte a comprar (tajante). Tienes que dedicarle el tiempo, tu presencia, tu paciencia.

**Entrevistador/a:** Oye, ¿y cómo te sentiste con este cambio de pasar de la compra presencial a una compra en tiendas online, en tiendas virtuales? ¿Qué significó para ti todo eso?

**Entrevistada/o 16:** Para mí significa menos estrés. A mí me gusta. Yo debo confesar que voy a una tienda y... Les hago el quite (queja), o sea, si es necesario voy y, por ejemplo, en ocasiones, ahora que pasó el día del niño fue estresante (queja). Tengo sobrinos, por ende, tengo que hacer muchos regalos. Y... Y el hecho de buscar ya la... Ya, ya es estresante, más con pandemia. Imagínate tener que hacer fila (queja) y vas a hacer una compra que te podrías, en un tiempo real, te podrías demorar, no sé, pues una hora, te demoras toda una tarde porque demanda de más tiempo po.

**Entrevistador/a:** Y a veces haces filas, entras y no está el producto.

**Entrevistada/o 16:** Claro, exactamente. Y... Y fila tras fila, porque tú haces la fila para entrar a la tienda. Buscas el producto y haces la fila para llegar a la caja. Entonces es un, un doble... Para mí un doble estrés y eso indica eso, y no solo yo, o sea es cosa de ver en las tiendas, la gente se estresa, se pelea, se, se dice cosas, por ende, le traspasas también tus molestias: pucha, que la caja, que el cajero no se apura, que como se demoran tanto... Es todo, un, un tema estresante.

**Entrevistador/a:** ¿Alguna vez has tenido o visto esos conflictos que se generan en las tiendas?

**Entrevistada/o 16:** Sí, sí. Eh... Me tocó ver un, un, un caso que me llamó la atención de una señora que ella estaba muy molesta porque la gente se le acercaba, ¿ya? en todo momento, no... A, a todos los que estábamos ahí nos hacía hincapié de que teníamos que respetar la distancia uno del otro. Y estaba tan molesta que ella en todo momento llegó a la caja muy molesta. Por el hecho de que la gente, según ella, la gente se le acercaba mucho. Y... Y se le acercaba mucho a la caja, se demoraba demasiado. Entonces estuvo mucho tiempo ahí expuesta a que la gente se acercara.

**Entrevistador/a:** Sintió como inseguridad tal vez molesta y esas cosas.

**Entrevistada/o 16:** Claro, fue un todo y ella le traspasó eso también a la cajera po, que ya cuando la clienta llegó a la caja ya estaba muy molesta y por ende compró con molestias y con, con enojo. Y todo eso lo recibió la cajera.

**Entrevistador/a:** Exacto y después a veces afecta a la atención.

**Entrevistada/o 16:** Sí, sí, lamentablemente, afecta igual e igual debe ser difícil para la gente que atiende en las, que trabaja en las tiendas, tener que estar siempre, eh, ahí preparado, a que la gente llega estresada, que quiere que lo atiendan primero, que no respetan las filas, mucha gente que no respeta el distanciamiento, que no, que no, no se quiere poner, que se sacan la mascarilla, son hartas cosas, hartas variables que recibe, en este caso el cliente, el vendedor, el cajero, la persona que trabaja en una tienda.

**Entrevistador/a:** Ahí debe sentirse raro e incómodo.

**Entrevistada/o 16:** Superado creo yo, estresado, estresado más que nada, agobiado.

**Entrevistador/a:** Bastante complejo. Entrevistado/a 16, también me decías al principio que revisabas los comentarios, las reseñas de los productos cuando compras, ¿cómo se hace eso? ¿cómo lo haces tú?

**Entrevistada/o 16:** Sí, por ejemplo, si hay una compra, eh, hay una tienda de zapatos, ya voy a dar el ejemplo de los zapatos. Ya, se ven lindos los zapatos en la pantalla, tú revisas, me gustan los precios, hay descuentos, qué sé yo, si compras, compras antes de tal fecha te hacen descuento y cuestiones, pero tú dices, ¿será todo tan bonito? Voy a revisar los comentarios de las personas que ya hay, y siempre hay comentarios de gente que está muy conforme y que da la gracias, que el producto le llegó a tiempo, que... Le gustó la calidad del producto, pero también hay gente que presenta su molestia, entonces yo un catastro de si hay más gente molesta o si hay más gente contenta y ahí yo digo, ya si es confiable la, la tienda y voy a comprar.

**Entrevistador/a:** Para ti es importante ese tipo de información al momento de encontrar.

**Entrevistada/o 16:** Sí, porque me hago a la idea de que, de cómo es la tienda, de cómo el servicio que presta la tienda online.

**Entrevistador/a:** ¿Y si te encuentras que no tiene cómo está reseñas o valoraciones que haces tú en ese caso?

**Entrevistada/o 16:** Busco otra tienda.

**Entrevistador/a:** Si esa información no está, no compra ahí.,

**Entrevistada/o 16:** Me fijo, sí, sí. Sí, porque... Eh pasa, eh, muy seguido. Afortunadamente no ha sido mi caso, pero de que hay mucha gente que estafa a través de tiendas... Eh... tiendas, supuestamente tiendas online que no son tiendas y lo usan para estafar. Entonces hay que tener cuidado en ese sentido con el... En qué parte compra, si es seguro o no es seguro.

**Entrevistador/a:** Es cierto. ¿Y alguna vez has comprado por redes sociales, no se Facebook, Instagram u otra que ocupes?

**Entrevistada/o 16:** Sí, sí he comprado. He comprado chalecos.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal esa experiencia de hacer compras ahí?

**Entrevistada/o 16:** (Piensa) Mira, es buena, es buena y lo otro, que también de paso ayudas al comercio local, que eso igual es importante. Por ejemplo, yo compro acá en una boutique que hay en online que es de acá, de San Clemente Y... Y es bastante confiable, es bastante seria la, la, la dueña por decirlo así cumple con los, con los tiempos, la calidad del producto es buena y sí, me quedo bastante conforme.

**Entrevistador/a:** Qué bueno, hasta ahora te gustó comprar por ahí.

**Entrevistada/o 16:** Sí, sí, es que es cómodo.... E insisto, eh... De paso, también... eh, no ayudas, pero no sé si la palabra es ayuda, pero compras a un emprendedor a una, en este caso una emprendedora, y no siempre a las tiendas, le das la oportunidad porque la tienda vende miles de productos y tiene muchos clientes. En cambio, los vendedores locales que tienen de a poco se tienen que ir haciendo su, su cartera de clientes y a mí me gusta colaborar en eso y de paso yo también quedé conforme porque compré fácil, rápido, y... Y a un precio conveniente.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí es muy diferente vitrinear o hacer consultas?

**Entrevistada/o 16:** No es, no, no es diferente, es bastante más entretenido, porque la tienda está en, en Instagram. Tiene Instagram y tiene sus videos, la dueña sube sus videos, sube fotos de los productos, responde la respuesta a tus consultas rápido. La compra también es fácil y la entrega del producto, por ende, que es de cerca, llega más rápido.

**Entrevistador/a:** Me alegro de que tenga esa buena experiencia. Oye, y acerca de los medios de pago (Pregunta 5) ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizó?

**Entrevistada/o 16:** Yo uso, eh, la tarjeta de débito y algunas veces hago transferencia.

**Entrevistador/a:** ¿Y es cómo utilizar la tarjeta o hacer transferencias para ti?

**Entrevistada/o 16:** Las transferencias, estoy, pero experta, ya aprendí (ríe, conforme).Y... Y bueno, usar la tarjeta hoy en día es muy difícil andar con plata, o sea, esto más cómodo con una tarjeta, donde, donde compras utilizas tu tarjeta. De hecho, eh, el otro día estuve, estuve viendo un análisis de, de, mercado en cuanto a la moneda, están pidiendo que, que la gente, eh, por favor compre con monedas. En el sistema, en el mercado no hay monedas, ya el dinero se está, el efectivo, se está perdiendo. ¿Y dónde está? Está en las alcancías, está en... En, guardado las casas, pero ya habitualmente no, no compramos, no usamos plata en efectivo, solo débito o transferencia.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te parece a ti este cambio? ¿Esta nueva forma más frecuente de utilizar el dinero?

**Entrevistada/o 16:** Mira, para mí es más seguro. Es más seguro, eh... Pero no en todas partes tú puedes pagar con, con tarjeta, entonces igual, por ejemplo, hoy en día, tú vas a una verdulería, que te voy a dar el ejemplo como dueña de casa de la verdulería, ahí no puedes pagar con tarjeta, va al mercado, al, al, a la feria y para todo eso necesitas efectivo. Creo que una de las cosas, de las de los lugares que siguen usando el efectivo son las ferias, donde tú compras las verduras eh, todas esas cosas semanales, compras semanales que uno hace.

**Entrevistador/a:** Ahí están todas las monedas entonces

**Entrevistada/o 16:** Si ahí está toda la plata (ríe)

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo te sientes utilizando los medios de pago online? ¿Qué te generan a ti cuando los ocupas o cuando recién lo conociste?

**Entrevistada/o 16:** Eh... es más cómodo, eh, evita, se evita eso anda de perder plata, yo siento que no pierdo la plata si, no la pierdo, porque cuando tú andas, no sé si a todo el mundo le pasa, pero cuando andas con plata, no sé, en la cartera, en el bolsillo del pantalón, habitualmente uno uh, se me cayó un billete, lo perdí, en cambio así andas con tu, con tu plata en tu, en tu cuenta y pagas lo que vas a pagar y listo, y siento yo, que es más cómodo.

**Entrevistador/a:** ¿Y tú utilizas Cuenta Rut y las Transferencia siempre?

**Entrevistada/o 16:** Cuenta Rut y cuenta vista.

**Entrevistador/a:** Ah, vale. Oye y estos otros medios de pago, como, tarjetas virtuales, tarjetas de crédito, ¿no ocupas?

**Entrevistada/o 16:** No, no ocupó tarjetas de crédito... Básicamente porque soy muy ordenada con mi plata y siento que tener una tarjeta de crédito igual te tiente, igual te puede tentar por ahí de entrar en algún gasto innecesario.

**Entrevistador/a:** Claro, claro. Te preocupes que todo lo que compres sea de utilidad.

**Entrevistada/o 16:** Y, y también que sea ordenado el, el tema de la plata y siento que una tarjeta de crédito igual te desordena... Eh, económicamente

**Entrevistador/a:** Como tienes el cupo disponible compras no más.

**Entrevistada/o 16:** Te tiente po, claro, ahí, por ejemplo, tienes ya tu cuenta, tarjeta de crédito Mastercard, Visa, tienes aprobados... Voy a dar un estimado \$500.000 y tú dices ¿qué podría comprar con eso ya? Ya estás pensando en gastarlo sin tener la necesidad de. Es lo que pienso. Yo, yo soy en ese sentido soy muy programada con el tema de la plata, entonces me acomoda más la, la cuenta, la Cuenta Rut y bueno, siempre uno tiene su cuenta de ahorro y cosas, así como dónde ir pasando platita para para ir, para los imprevistos.

**Entrevistador/a:** Cierto. Oye, y sí que has tenido problemas con las compras online (**Pregunta 6**) **¿Cómo ha vivido las dificultades que ha encontrado en este proceso?**

**Entrevistada/o 16:** Eh... Recuerdo que hicimos una compra que no era para mí, era para mi hija. Hicimos una compra, eh, de material de dibujo y... Algunas cosas de, eh, joyas y no, no llegaron, que se demoró mucho, fue un tiempo en que estuvo bien complicado el tema de la pandemia y no llegaron esas compras a tiempo a Chile. Y... Y se hizo el reporte a la, a la empresa, bueno correo, correos de Chile te avisa y tú haces el reporte de, a la empresa de que tu producto no llegó a tiempo, Y... Y hemos tenido la suerte de que la empresa a la que le hemos comprado ha respondido y hacen devolución del dinero.

**Entrevistador/a:** Qué bueno. ¿Oye, y qué tan diferente encuentras comprar en empresas chilenas a comprar internacional?

**Entrevistada/o 16:** La verdad es que la diferencia es la distancia, pero siento yo que muchas veces la empresa extranjera, eh, es más seria.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué te da esa sensación?

**Entrevistada/o 16:** Yo creo que de acuerdo a la experiencia que he tenido, básicamente... pero en mi experiencia no todo el mundo tiene la misma, la misma opinión.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo te sientes tú cuando no se suceden estos problemas de las compras? ¿Qué piensas cuando te pasan estos imprevistos?

**Entrevistada/o 16:** La verdad que depende la, por ejemplo, sí, sí, si la compra que estoy esperando, que es la cama, y me dijeran, compra fallida, me muero (ríe) porque la estoy esperando hace mucho, porque no es barata (ríe), pero yo creo que depende de... Tu frustración va de acuerdo a lo que hayas gastado en el producto, creo yo y la necesidad porque, por ejemplo, es barato y uno dice bueno, ya, no se perdió tanto, pero... eh, de acuerdo también a la necesidad, insisto, porque yo en estos momentos necesito que llegue a mi cama. Si no llega ya para mí es una, va a ser un problema, pero si no llegan un par de zapatos... Cotizo otra vez, vuelvo a comprar, lo importante es no perder el dinero.

**Entrevistador/a:** Llega un poco más rápido, no es tan terrible.

**Entrevistada/o 16:** ¡Claro! Y tiene solución porque hoy en día no tenemos un par de zapatos, o sea, si no llegó el que, el que compré, sigo usando lo que tengo y espero y compro nuevamente, depende, depende, todo depende de lo que tú compres y el valor que tenga también el producto.

**Entrevistador/a:** Así es, porque igual comprar los electrodomésticos o muebles uno los compra una vez para varios años.

**Entrevistada/o 16:** Claro, no te estás comprando. El refrigerador cada dos años, tratas de comprar, ojalá, una o dos veces en la vida y sería, pero en cambio la ropa, el calzado, eh, qué sé yo, cosméticos y cosas así, uno las compra más seguido.

**Entrevistador/a:** Son como cosas un poquito más, más desechables también.

**Entrevistada/o 16:** Claro, claro que sí.

**Entrevistador/a:** Y a futuro, si tuvieses como más dificultades o problemas ¿qué harías tú? ¿cómo lo resolverías?

**Entrevistada/o 16:** ¿Si siguiéramos en pandemia, dices tú?

**Entrevistador/a:** Tanto en pandemia como tal vez en un futuro, en una normalidad como le llaman.

**Entrevistada/o 16:** Y que ya con la experiencia y yo creo que vamos a quedar todos como, como acondicionados para cualquier tiempo, hemos pasado casi dos años de, de pandemia, hemos aprendido, nos hemos preparado para lo que pueda venir y creo yo que una situación así, uno se adapta. Si en algún momento hay que comprar, eh, ya online siempre, nos adaptamos y... Pero si hay que comprar... Ya seguir con las compras presenciales ya hay que aprender y tratar de ser más cauteloso, que no, que el hecho de ir a comprar a una tienda no te estrese tanto, en mi caso e ir con más tiempo, ya a ir preparado, a qué te vas a demorar más de lo habitual para que no sea tan.

**Entrevistador/a:** Así es. (**Pregunta 7**) **¿Qué prefiere más: comprar online o comprar presencial?, ¿por qué?**

**Entrevistada/o 16:** Prefiero online, sí.

**Entrevistador/a:** ¿A qué se debe tu preferencia?

**Entrevistada/o 16:** Netamente el hecho del tiempo, la espera. Prefiero esperar, comprar algo y que yo, yo sé que se va a demorar 15 días, un mes, pero ya está comprado, ya lo hice desde la casa, ya está todo listo, solo esperarlo a tener que ir a una tienda, cotizar, caminar, hacer mucha fila, eh... y si es que tienes suerte, encuentras lo que quieres y... Eso. Yo prefiero online.

Entrevistador/a: Vale. ¿Y a futuro cuál crees que vas a usar más? Luego de la pandemia tal vez.

**Entrevistada/o 16:** Bueno, sí, sí, si sigue, sigue el tema online. Yo creo que voy a seguir así porque para mí es más cómodo, eh... Tengo poco tiempo durante el día como para dedicarle (duda) varias horas a ir al centro, visitar tiendas, en cambio, si es a esta hora, por ejemplo, estoy ya en mi casa, en descanso, eh... Es más cómodo para mí comprar.

Entrevistador/a: Sí, de todas maneras, te entiendo. Bueno Entrevistado/a 16, esa fue la última pregunta de esta conversación. **¿Hay algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? Algún comentario que quieras dejar.**

**Entrevistada/o 16:** Básicamente... Creo que es, estás, estas entrevistas son importantes para... y debieran masificarse porque hay mucha gente que... Hay mucha gente que está pasando estos cambios de compras presenciales a compras online y hay muchas cosas que no se entienden todavía, que quizás uno encuentra, piensa si será bueno, estaré bien, será normal, en cambio, con, con este tipo de entrevistas a uno también le, le ayuda y uno va aprendiendo y se va dando cuenta, yo me escuchaba ahora mientras te contestaba y decía, oh, guau, ya aprendí a comprar online, ya tengo otra, otra forma de, de ir sobrellevando este cambio que hemos tenido como, como mundo porque al final esto ha sido un cambio mundial. Hoy en día, hoy en día, las compras online se masificaron a través del mundo, o sea que, que hoy que una persona de acá, yo, Entrevistado/a 16 de Chile, pueda comprar algo de Japón, de China, Tailandia, qué sé yo, a distintos países y llegue a mi casa no es menor, es importante, estamos creciendo (sorprendida, conforme).

Entrevistador/a: Sí, más conectados con el mundo.

**Entrevistada/o 16:** Exacto.

Entrevistador/a: Vale, muchas gracias, Entrevistado/a 16. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

**Entrevistada/o 16:** Gracias Tomás y ojalá mi opinión y la de las personas que sean entrevistadas sirva para que sigamos avanzando.

Entrevistador/a: Sí, espero lo mismo, muchas gracias.

## Anexo 22: Transcripción de Entrevistado 17

Entrevistador/a: Hola Entrevistado/a 17, gracias por tu tiempo, como fuiste informada en el primer contacto a través de vía telefónica, esta investigación tiene como objetivo conocer tu experiencia acerca de pasar de la compra física (en una tienda) a verse obligado a comprar online en el retail.

**Me gustaría confirmar si estás de acuerdo en grabar esta reunión, la cual es solo con fines de transcripción.**

**Entrevistada/o 17:** Sí.

Entrevistador/a: Gracias, por favor, recuerda que esta conversación es voluntaria y puedes parar la entrevista en cualquier minuto si te sientes incómodo. No hay respuestas malas o buenas en esta conversación; y más que opiniones, por sobre todo nos interesa escuchar sobre tu experiencia en este cambio de comprar solo en Internet durante el 2020-2021 producto de la pandemia del COVID-19.

Recordar que esta es una entrevista anónima y tu nombre no será revelado. Además, me gustaría mencionar que los datos obtenidos de esta entrevista sólo serán utilizados con fines académicos.

Por último, me gustaría añadir que si es necesario se podría realizar otra reunión más corta para aclarar algunos temas relevantes que ayuden en la investigación e idealmente nos gustaría que esta conversación dure alrededor de una hora.

¿Tiene alguna duda o consulta antes de comenzar?

**Entrevistada/o 17:** No, no nada, perfecto.

Entrevistador/a: Gracias. Para iniciar, me gustaría preguntarte (**Pregunta 1**) **¿cómo hacías tus compras antes de la pandemia? ¿cómo comprabas? ¿qué hacías?**

**Entrevistada/o 17:** ¿Dónde compraba principalmente o cómo lo hacía?

Entrevistador/a: Sí, todas esas cosas.

**Entrevistada/o 17:** Presencial en las tiendas. Haciendo la fila como todos encontraba igual... Ahora, ejemplo, las tiendas, como las grandes tiendas Ripley y Falabella, ahora son muchas cajas a la vez, pero generalmente hacía eso, prefería hacerlo de manera presencial, porque para nosotros era más seguro, o sea por Internet, siempre hay... Había fallas y todas esas cosas.

Entrevistador/a: ¿Como era recorrer las tiendas, la atención que te daban?

**Entrevistada/o 17:** Bueno, en las grandes tiendas como... el guardia, entrar y revisar por todos lados y que te ofrezcan todo el tiempo tarjetas (ríe), créditos, avances, pero con respecto, así como... de ropa, si es que o ropa, por ejemplo, en mi caso, que me gusta comprar mucha ropa (feliz), que era como nada, no, no te ofrecían ni talla ni te ofrecían... Como tengo otra, nada. Era completamente como individual, el proceso de estar comprando en grandes tiendas, en, un ejemplo, en una boutique ahí es algo, es más diferente, pues hay una atención más como más específica. ¿Qué es lo que buscas? ¿Qué talla buscas? La prueba de ropa, por ejemplo, o la prueba de accesorios como por ejemplo electrodomésticos o en electrónica como un computador, al menos teníamos la, la oportunidad de probar el computador ahí mismo.

Entrevistador/a: Claro, oye, ¿cómo te sentías cuando te ofrecían tarjeta, los créditos? ¿cómo era para ti?

**Entrevistada/o 17:** No, no, gracias, no, no. No tengo ni aval nada, así que no gracias por igual es intimidante, pero nada, lo básico no necesito...

Entrevistador/a: Ahora no te escucho. Se pegó un poquito.

**Entrevistada/o 17:** ¿En qué parte quedé?

Entrevistador/a: En el aval, de ahí hacia adelante.

**Entrevistada/o 17:** Ah ya. Nada que respondía como no, que no, no tengo para, qué aparte que no trabajo, era estudiante, pero era incómodo, entonces como no vengo a mirar solamente.

Entrevistador/a: Y me comentabas también que compraba en Boutiques, ¿qué hay de diferente en comparación a las tiendas? por ejemplo las más grandes.

**Entrevistada/o 17:** En comparación a la tienda, la exclusividad. Lo exclusivo, no es como que una tienda vas a pillar como sin, más de 10 cosas de lo mismo, aquí no po, era como una prenda por cada cosa... Eh... Un artículo, y, o también estos locales como pequeños que una típico va a comprar, eh... Como a tienditas pequeñas. donde venden accesorios como de... Se puede decir Kawai (ríe) ya, pues todas esas cuestiones las venden ahí nomas y te dicen: oye si, tengo esto, y son, son más cercanos al cliente.

Entrevistador/a: ¿Y cómo las encuentras?

**Entrevistada/o 17:** En exclusividad mejor, pero, pero a veces como por precio uno elige po, depende del precio uno va como no, sabi qué, esto lo encuentro más barato en el súper, quizá. Uno, al menos yo personalmente me fijo en el precio.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y la atención de las cajas, de los trabajadores, qué tal? ¿Cómo te iba con eso?

**Entrevistada/o 17:** De manera presencial es... He tenido muy buenas experiencias y otras como que, meh, como que desearía más porque eso, como ya te pagan, y... Chao. Ni un gracias, yo digo buenas tardes, no, ni eso, ni unas buenas tardes (ríe) pero esa ha sido como mi mala experiencia, pero al menos yo no he tenido esos problemas de como que no me hayan querido devolver algo, que no... Por ejemplo, devolución de dinero o... O cambio de prenda, al menos no he tenido problemas porque al menos yo soy consciente de cómo se realiza. Como por ejemplo cuando compro algo, sé que en la tienda no me va a permitir una devolución de dinero, sino que me va, tengo que comprar algo de lo mismo, por ejemplo, que cueste lo mismo. Entonces como por eso he evitado el, el tipo, ese tipo de problemas.

**Entrevistador/a:** ¿Y esa limitante como la encuentras, qué significa para ti?

**Entrevistada/o 17:** Pucha, es que estuve tan acostumbrada a ese tipo de, de limitantes que te colocan que en verdad ya... Lo asumo. Al final, termino comprando, no sé po, si una polera me costó 5 lucas y no me quedó y tengo que buscar otra y me sale 8 lucas, ya voy, voy y pago la diferencia, no me voy a hacer más... Más problema.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué tal era como ir vitrineando? Ir de tienda en tienda, cotizar, mirar ¿cómo lo hacías?

**Entrevistada/o 17:** Eh, con paciencia (ríe), intentaba, a ver, al menos al entrar intentaba como buscar lo, lo que lo que más me ha llamado la atención, y a ver si lo encontraba en otra tienda más barato, pero... En lo personal era como... busco por Internet antes... Si lo veo en Internet y me gusta, voy a la tienda y veo si está ahí, si no está ahí busco en otra parte, pero después ya, no, si no lo encuentro no, no lo compro no más... Pero a veces, siempre fui de la idea de que, si en una tienda lo encuentro mucho más barato, no voy a comprar, no voy a pagar más que eso, como que tengo un rango de precio, no sé, por un pantalón que cuesta \$20.000 y otra, otra me ofrece \$25 no, yo sé que puede costar menos que \$20000.

**Entrevistador/a:** Y tienes tus condiciones, tus límites.

**Entrevistada/o 17:** Sí, no porque uno igual sabe que es aprovechan las tiendas o intentan sacar mucho más provecho del cliente por la necesidad que tenga po, entonces no, intento, intento buscar hartos precios.

**Entrevistador/a:** Vale, como informarte bien, lo suficiente en ese sentido.

**Entrevistada/o 17:** Sí.

**Entrevistador/a:** Y hoy en día que has comprado presencial ¿qué hay de diferente? ¿cómo lo encuentras?

**Entrevistada/o 17:** De diferencia.... eh... bueno un poco latero estar haciendo fila por todo, ahora encuentro que hay mucha más fila que antes y lo otro es que ahora, últimamente, o al menos lo personal que no había comprado antes en pandemia por online, es que es más barato por Internet que presencial... O al menos de eso me di cuenta, por ejemplo, hasta las teles, las teles, las sillas, todo ese tipo de cosas... Si una va a presencial lo puede encontrar a \$300.000, por ejemplo, un, una silla. Y una va por Internet no, 50% de descuento, pero solo Internet. No sé, al menos esa diferencia he encontrado y como que te obligan prácticamente a comprarlo de manera virtual.

**Entrevistador/a:** ¿Qué piensas de eso? Porque igual te condicionan, como tú dices, te obligan.

**Entrevistada/o 17:** Sí po, es... Es una desventaja, una porque ejemplo, uno piensa, uno quiere ver una silla y una piensa que, en la tienda, o sea, un ejemplo, ahora queríamos comprar un sillón y fuimos a Falabella con mi mamá y había solo un juego de sillones. Lo demás, todo está en Internet, entonces, si tú como cliente quieres probar el sillón ya, por último, sentarte, si es cómodo para ti, si en verdad cae realmente en tu casa, quieres verlo de manera física, no tienes esa oportunidad. Tienes que arriesgarte a comprarlo de manera virtual y que, si no llega a gustar hacer todo el show de hacer la devolución, devolver el producto, esperar días y es todo, es todo un proceso súper largo, no es lento, no es como un día para otro, es todo lento ahora.

**Entrevistador/a:** Sí, es verdad y con las cosas de electrodomésticos y muebles se demoran mucho más.

**Entrevistada/o 17:** Ahora, ejemplo, en cosas grandes, también se demora mucho en camas... Eh, lavadoras no es como una compra, y ya, te lo llevan, me lo llevo ahora, por ejemplo, antes de



pandemia se podía hacer eso, no me lo llevo, tengo camioneta, me lo llevo. Ahora no po, tienen que venir a dejártelo, un costo extra y días extras.

Entrevistador/a: Sí, de todas maneras. ¿Y esos costos extras por los envíos que qué te parecen?

**Entrevistada/o 17:** Encuentro que... Podría ser menos o hacer el típico enganche que hacen algunas tiendas es, en el comprar sobre un precio, envío gratis, pero hay algunas, algunas tiendas que no, que por producto te ofrecen, te piden \$5000 de envío, pero por producto y eso lo encuentro como (queja)... ¿Por qué? Acaso me lo vas a traer en buenas condiciones, me lo vas a traer una cajita, no sé po, con flores, ¿cachai? Entonces eso po, te lo entregan en una bolsa, así como, al menos en eso, yo prefiero cuando he comprado online, prefiero pedir con retiro en tienda, que en una bolsa.

Entrevistador/a: Ah, muy bien, ¿y por qué haces eso?

**Entrevistada/o 17:** Bueno, primero aprovechando la oferta de Internet como te dije (ríe) y prefiero ahorrarme esos \$5000.

Entrevistador/a: Vale, vale. Oye, **(Pregunta 2) Ahora ¿Puede contarme sobre el momento de cuando pensó en tener que comprar online?** ¿Qué fue para ti cambiar tu forma de comprar o el medio de compra?

**Entrevistada/o 17:** Me daba miedo, me daba miedo el tema de estar colocando todos los datos de la tarjeta. Era, como... No era antes, o al menos a mí me ha tocado comprar cosas que no es solamente tu tarjeta o tu Rut y clave es colocar todos los datos de la tarjeta, los casi 16 números. Los números de atrás y eso a mí, como que me daba inseguridad porque... Por el tema de la clonación de tarjetas, no, cualquiera puede sacar tus datos y jodiste porque ahora podéis comprar solamente con eso, sino, sin necesidad de tener tu clave. Al menos eso me daba inseguridad, pero cuando cachaba, como no sabes que se hizo la compra, ya sí, como que ya tenía que asumir nomas, si así es.

Entrevistador/a: ¿Y cómo te tomabas los días de espera?

**Entrevistada/o 17:** Eh, generalmente hacía como una simulación, típica que tú colocas comprar y ejemplo, si se demoraba como un mes en llegar, básicamente no compraba. Al menos hacía eso, no, no iba a perder, por ejemplo, tantos días para que para que no llegue prácticamente (ríe), ya me pasó que compré un teléfono celular, el año pasado fue, en pandemia, compré un teléfono por Falabella, puse los datos de todo y no llegó el producto.

Entrevistador/a: Chuta, ¿qué tuviste que hacer ahí?

**Entrevistada/o 17:** Tuvimos que anular la compra y ya al anular la compra tú tienes que decir como porqué, ya, no llegó el producto. ¿Y cómo verifico que no llegó el producto?

Si, no hay muchas maneras.

Entonces ya, colocamos que no llegó el producto y ellos dan casi un mes en la devolución del dinero, o sea, si tú ya pagaste la letra, por ejemplo, tú pagaste la letra y... Pero se demora mucho en devolvarte el dinero, entonces igual, te dijera, como un poco de desconfianza y te, y te latea ese tipo de casos, eh, que la compra no resulta.

Entrevistador/a: Sí, me imagino, se demoran mucho en hacer la devolución, el reembolso y esas cosas.

**Entrevistada/o 17:** Sí, sobre todo en crédito, no (queja).

Entrevistador/a: Ahí es todo más lento incluso.

**Entrevistada/o 17:** Sí o cuando uno pide devolución del dinero también de un producto te ofrecen 1000 cosas antes. ¿Quieres cambiarlo por algo del mismo precio? ¿lo llevamos al servicio técnico? Pero siempre te dicen llevarlo al servicio técnico primero y si ahí no funciona, te devolvemos el dinero.

Entrevistador/a: Intentan evitar reembolsarte la compra.

**Entrevistada/o 17:** Y también nos pasó, al menos no como experiencia personal, pero sí estuve ahí que fuera una compra de un ejemplo de una afeitadora y la devolución de dinero como fue con débito, decían: no es que tiene que ser cancelado, o sea, se le va a devolver de manera presencial porque tiene que ir el titular.

Entrevistador/a: Ah, chuta, más atado.

**Entrevistada/o 17:** Y estábamos en cuarentena, pero estamos en cuarentena le dije, y dicen, si cuando abran las tiendas puede ir a la tienda presencial y le hacemos devolución del dinero. Entonces ese, esos como malos ratos hace que uno ya, se aburriera de comprar online, pero... Hay cosas que de verdad son baratas en Internet y eso te llevan a comprarlo de manera online.

Entrevistador/a: Te convence hartó el tema del precio. Oye, y al final ¿por qué decidiste comprar online y no esperar, por ejemplo, salir de cuarentena o compra presencial simplemente?

**Entrevistada/o 17:** El tema del cyber, los cyber igual te engancha, por ejemplo, yo me compré este computador que tengo ahora, que es gamer, de hecho, y era como full en ese tiempo, no me acuerdo en qué año, lo compré a \$400.000, en un cyber, entonces, ese tipo de Black Monday, todas esas cosas a uno le llaman mucho la atención y tú vas y lo compras.

**Entrevistador/a:** ¿Y siempre aprovechas ese tipo de ofertas o veces no más?

**Entrevistada/o 17:** Eh... A veces po, cuando necesito algo... Eh... Lo aprovecho, pero intento buscar ahora que existen muchas redes sociales y también la investigación con respecto a cómo van los precios, en este tipo de ofertas, intento buscar páginas que comparan todos los precios de todas las tiendas y también hay otra página, Canasta parece que se llamaba.

**Entrevistador/a:** Vale, sí.

**Entrevistada/o 17:** Que, que veía el precio, no sé po, que en esta semana ejemplo estaba a este precio y en el Cyber, antes de los días del Cyber subió y en el Cyber, luego lo dejaron exactamente al mismo precio que estaba una semana antes, entonces ahí te motivas si vale la pena comprarlo o no.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y qué piensas de esas técnicas que utilizan, esos trucos?

**Entrevistada/o 17:** Son chantas (decepción). Yo de verdad encuentro que na' que ver la cuestión, o sea, está bien querer ganar algo, pero ponte el precio real po, porque igual hay gente, hay gente que cae en todo caso, pero... Al menos yo intenté buscar, investigar y todo, y no hacer que ganen po, porque na qué ver po, que termine por el mismo precio final, si ganan caleta. Espérame.

**Entrevistador/a:** Me estabas contando de las tiendas, del tema de cotizar e investigar los precios de cómo van subiendo y bajando.

**Entrevistada/o 17:** Sí, pero encuentro, por ejemplo, eso nada qué ver, porque el producto lo van a tener ahí por mucho tiempo y lo van a... No van a perder nada en todo caso porque último colocarle \$20.000 - \$2.000 menos, pero para que hacer ese tipo de inflación en los precios antes para que genere una oferta. Al final... Uno mira las tiendas y uno mira en realidad todo lo que venden aquí y es como entonces, no existe el libre mercado, pero no hay una competencia en sí, entre cada uno.

**Entrevistador/a:** Bien, ¿y cómo es esto del del libre mercado para ti o qué significa todo eso?

**Entrevistada/o 17:** Yo en lo personal considero que hay una oferta y demanda primero y segundo... El como una tienda con otra compiten entre ellas para ofrecerte un producto a ti po. Eso es lo que yo entiendo, por ejemplo, todas las tiendas venden computadores exactamente, exactamente las mismas marcas del mismo año y todas esas cosas, y debería existir una competencia entre ellas como a qué precio te lo venden... Y aquí hay, no se ve, se ve solamente que te ofrecen un crédito diferente, nada más, cómo lo pagas con la tarjeta, por ejemplo, en París, un ejemplo, te ofrecen 20% de descuento con la tarjeta y en la otra te van a ofrecer 25%, pero con su tarjeta, te invitan a que tu gastes en crédito. Al final termina gastando de exactamente lo mismo en el computador o incluso mucho más caro.

**Entrevistador/a:** Porque si lo compras en cuotas igual va subiendo y todo el tema.

**Entrevistada/o 17:** Si po (queja).

**Entrevistador/a:** ¿Y cuándo compras online, compras sola o buscas ayuda o referencias de alguna persona?

**Entrevistada/o 17:** Así como ayuda a otra persona, no, en realidad a mí me piden que yo compré por ellos (ríe), otras personas, así como que yo soy la parte de: oye, Entrevistado/a 17 me compras y tal cosa, yo te mando la foto y ahí yo me encargo de estar buscando ya, ¿esto es? en lo personal, yo soy la que está comprando para otras personas (ríe).

**Entrevistador/a:** ¿Cómo te sientes con ese rol?

**Entrevistada/o 17:** Hay un poco un poco pesado igual, porque a veces pasa que en el último Cyber ver me pidieron comprar un refrigerador para la mamá de mi pololo, cómpralo y la cuestión y yo, ya po, y cuando voy viendo no quedan. Entonces me doy la, el trabajo de buscar en qué tienda queda, así como para que ella, esa persona no sienta que yo no quiero hacer el favor o que no vio que quizás no fue culpa mía y le decía, mira, ya sabes que no está en ninguna tienda disponible, no quedan y cuando no queda nada más, porque cuando tengo que comprar intento hacerlo, ya me manda fotos de su tarjeta, pero lo elimina por favor, rápido, porque yo no confío mucho en el tema del Whatsapp, como ha habido mucha clonación de... De número de Whatsapp.

**Entrevistador/a:** Traspaso de la información y todo eso.

**Entrevistada/o 17:** Exacto, entonces, a veces yo no estoy al lado de esa persona y me llaman y me piden que compre y yo necesito la tarjeta de la otra persona y tanto que me envíes las fotos de su

tarjeta y todo ese tipo de cosas y si confían en mí es porque yo no voy a hacer nada con sus datos, no voy a estar sacando nada de su dinero prácticamente.

Entrevistador/a: ¿Y es muy frecuente esta ayuda que te piden?

**Entrevistada/o 17:** Sí (ríe). Un poco frecuente igual, ahora no po. Ahora como que se detuvo la compra porque está todo muy caro ahora. Hubo como una subida de precios de todo, entonces ya no, nadie está comprando cosas, no.

Entrevistador/a: No dan ganas de comprar así.

**Entrevistada/o 17:** Sí, es que está caro, está súper caro, todo subió.

Entrevistador/a: ¿Por qué crees que habrá sido eso? ¿Qué piensas al respecto?

**Entrevistada/o 17:** Emm, no sé, yo que haya pasado el ramo de economía no significa que sepa todo (ríe).

Entrevistador/a: Si, tranquila.

**Entrevistada/o 17:** Pero supongo que, supongo que es por el tema de que hay mucho dinero dando vueltas, si bien hay mucha gente que dice que no está trabajando y todo ese tipo de cosas, no está trabajando de manera remunerada o formal, pero está recibiendo dinero igual y eso hace que las tiendas igual tienen que subir los precios porque la gente está teniendo lucas, o sea yo en lo personal, yo veo que la gente tiene lucas, no, no las veo con necesidades.

Entrevistador/a: Ya, sí, claro.

**Entrevistada/o 17:** Porque una va al centro y ahí está la gente, comprando, saliendo con bolsas de ropa, bolsas de todo, entonces igual está bien, que bacán y todo, pero básicamente eso po, mucha gente está comprando y se tiende a subir el precio, el precio de todo.

Entrevistador/a: ¿Y es muy difícil con ayudar a tus conocidos o familiares cuando tienes que comprar?

**Entrevistada/o 17:** No a todos, depende, depende (ríe) porque hay veces que me ha pasado que no se deciden en algo. Me dicen, ya cómprame uno, por ejemplo, ya estaba comprando una sábana, ya se la compro, ya estoy lista así, y me dicen no sabes que mejor cómprame 3, ya volver atrás a la plataforma, hacer de nuevo el pago, ya ¿a cuántas cuotas? Déjamela en tres y a veces hay tiendas que aparece en cuánto va a quedar la cuota, no es que sabes que le va a salir super cara a la cuota. Ya entonces déjamela en una, es que no existe una cuota, entonces hay una discusión ahí entre que creo, una discusión entre que, si quiere, entre que si no y al final terminan comprando nada y es como frustrante porque yo quedo como (indignada)... Mi tiempo (ríe), pero se pasan con las personas indecisas igual.

Entrevistador/a: Claro ¿Y qué les dices tú o qué te dicen ellos al final?

**Entrevistada/o 17:** Ya gracias, Entrevistado/a 17, gracias, Entrevistado/a 17, me dice, y yo nada po, no voy a, no voy a decir como deja de wear po (ríe), pero no...

Entrevistador/a: Pero podrías.

**Entrevistada/o 17:** Claro (ríe) decídase por favor, así como que le digo, ya cuando se decida bien, usted me dice cuándo va a comprar, usted sabe, intento decirles decídase bien que quiere comprar y yo se lo compro al tiro, no tengo ningún problema, pero, así como andar buscándole a ellos, así como personalmente no lo hago porque yo no... No puedo estar buscándole qué cosa po, por ejemplo, el diseño de una sábana, no sé, pues si quiere comprarse otro refrigerador, no, no tengo idea de refrigerador, entonces no, no me meto en esas cosas, solamente en la compra.

Entrevistador/a: Digamos, con el tema de pagar solamente. ¿Oye Entrevistado/a 17, y cómo crees que la pandemia del COVID afectó en el tema de comprar online? ¿Cómo te han hecho sentir todas estas restricciones que hay?

**Entrevistada/o 17:** Al principio se saturó el sistema, encontré yo que se saturó y también hubo mucha polémica... Que... Subieron mucho los envíos, el costo de envío de varias cosas... Eh... Compraban muchas cosas, por ejemplo, no sé po, eh... Cantidad de ropa, zapatillas y un... Y un computador, un ejemplo, y subía mucho el costo de envío y eso mucha gente se dio cuenta y también lo vi, y eso hizo que hasta saturaran el sistema y que se demorará mucho en entregar el despacho porque ejemplo, en cuarentena, tenía que ser sí o sí, despacho... Y se demoraba mucho, o sea, encontraba na qué ver que cobrarán, por ejemplo, \$10000 de envío y que además se demoraran, por ejemplo, 3 semanas... En hacer un envío. Eso no me gustó, fue lo más negativo de estar comprando en pandemia.

Entrevistador/a: Era caro y lento el servicio.

**Entrevistada/o 17:** Si es que, por último, si me van a estar, me van a estar cobrando caro, que me llega en dos días, por ejemplo.

Entrevistador/a: Claro, más entendible. ¿Y no te pasaba que comprabas varios productos y que todos tenían un costo de envío diferente?

**Entrevistada/o 17:** Ah, no, Al menos no me ha pasado, en lo personal no me ha pasado. No, no, en personal no, en tiendas... Específicas tampoco, pero en estas tiendas... Como Aliexpress y esas cosas. creo que sí es costo diferente, pero no he intentado, no he comprado así.

**Entrevistador/a:** ¿No has comprado en tiendas internacionales, por así decirlo?

**Entrevistada/o 17:** Sí, no, ejemplo, cuando compro en Aliexpress, compro una sola cosa en específico ententa que sea un envío gratis o un envío no tan caro, pero no he comprado así grandes o muchas cosas, de a poquitito no más, y no, no me he atrevido a eso.

**Entrevistador/a:** ¿Y a qué se debe eso?

**Entrevistada/o 17:** No me da confianza la página, y más que confianza es que igual se demora muchos días... En las compras internacionales se demora hartoo... Entonces como que ya me da un poquito de desconfianza igual. Tipo gastar y que no llegue, por ejemplo. Me da, me da un poco de desconfianza.

**Entrevistador/a:** Pero hasta ahora las veces que has comprado, ¿cómo te ha resultado?

**Entrevistada/o 17:** Me ha resultado bien porque en sugerencias igual intento buscar sugerencias por YouTube y esas cosas y es, por ejemplo, si porque igual da miedo, entonces al menos una de las sugerencias es ver comentarios. También, si es que tiene comentarios, porque si llega el producto. Sobre todo, si tiene fotos y también la cantidad de envíos que ha realizado el vendedor o cantidad de vendidos, perdón. Sí ha tenido varios vendidos es porque es confiables y sino, si tiene uno o dos es como raro, igual o quizás, no es como, no sé, no tan puntual, no tiene falla.

**Entrevistador/a:** Vas buscando las valoraciones, las reseñas y todo ese tipo de cosas.

**Entrevistada/o 17:** Al igual que en Shein, esa también es internacional. La hermana de, de mi pololo al menos compra por ahí y yo he querido comprar, pero como que después digo no, mejor no compro, pero ahí al menos, también intento ver las fotos y los comentarios que colocan, los comentarios ayudan mucho con respecto a tallas, el, la, la tela, así que es buena, si es que es mala. Ese tipo de cosas.

**Entrevistador/a:** Vale, entiendo. Oye, y si tú no encontrarás esa información, ¿comprarías igual o buscarías productos que tuviesen toda esa información que necesitas?

**Entrevistada/o 17:** No sé, al menos yo no, no compraría como que lo dudaría, lo pongo en duda. Como diría, como... Sí tiene historial de compras, ya, sí. Hasta, hasta mi mamá lo hace con Falabella, a ver si es que bueno o no, porque ahora las tiendas grandes por Internet no tan solo venden ropa y electrodomésticos, venden como... Tienen, como un... ¿Un mercado libre aparte? Al menos me he dado cuenta, que es como... Que es como un mercado libre, pero ejemplo de este caso de Falabella, de Ripley, así.

**Entrevistador/a:** Como una sección propia en MercadoLibre, algo así.

**Entrevistada/o 17:** Sí, algo así, pero que es con, como medianamente esa tienda, y ahí también se pueden ver los comentarios.

**Entrevistador/a:** Oye, y normalmente (**Pregunta 3**) **¿De qué manera compró? ¿Qué dispositivo electrónico ocupó para comprar?**

**Entrevistada/o 17:** Celular y computador.

**Entrevistador/a:** ¿Y cuál prefieres más? ¿Cómo los vas usando?

**Entrevistada/o 17:** Eh... No sé, he... He aprendido a manejar mejor el teléfono ahora comprando tanto online. He aprendido manejar bastante bien al teléfono y el computador también es como... En lo personal, igual, es más, como es más amplio ves la información mejor y no tengo, no tengo el riesgo de ejemplo de que se me vaya la, la pestaña se me pierde la... La plataforma entonces igual también aprovechó el computador, pero cuando estoy ejemplo, no sé, por una parte, donde no puedo estar con el computador, el teléfono es rapidito.

**Entrevistador/a:** Buena, no te da mayor problema cambiar el dispositivo. ¿Y cómo es comprar por el computador, qué diferencia hay al comprar con el celular en este caso?

**Entrevistada/o 17:** En el computador al menos las, las, ejemplo, aquí ya tengo manejo de las pestañas, dónde está cada cosa, cuando se te abre otra pestaña para poder, cuando te vas al banco, por ejemplo, te dicen, ya veremos en la página de tu banco, es más fácil manejar de dónde está el banco después volver a la compra donde estaba la tienda y colocar las claves, colocar las coordenadas, todo ese tipo de cosas te da como más facilidad. El teléfono... He aprendido a manejarlo, pero ejemplo, si se te va una pestaña para atrás y desaparece, no sabes dónde buscarla po, es como más complicado buscar el historial, buscar todo ese tipo de cosas que se te abrieran en sí. Al menos eso... A mi igual me pasa de que cuando, como es táctil, a veces cuando estoy escribiendo no se aprietan bien las teclas o no se aprecian bien las teclas al momento de

transcribir la clave... O las coordenadas cuando piden, ya eso es un poco más complejo, pero... Nada que no, no se pueda solucionar con paciencia.

Entrevistador/a: Ah, claro, sí. En el celular te puedes equivocar más al escribir, por así decirlo. ¿Y cómo es navegar en las tiendas cuando tienes que ir cotizando y viendo los productos? O usando las aplicaciones.

**Entrevistada/o 17:** En realidad, lo encuentro rápido, o sea, no lo encuentro algo malo. Lo único que me molesta un poco es cuando sale publicidad, ejemplo, en redes sociales aparece mucha publicidad y yo caigo en esas cosas (ríe), caigo en el pantalón que tanto quería comprarme y aparece ahí en la publicidad, pero no está a la venta, está agotado... Pero sigue apareciendo en publicidad, sigue apareciendo en stock, pero cuando una quiere comprar dice agotado, al menos es una mala... Experiencia en sí.

Entrevistador/a: Como que te saca pica el pantalón.

**Entrevistada/o 17:** Sí, sí, como para, para qué, porqué está en stock.

Entrevistador/a: Claro, ¿y cuando vas a la página no te pones a cotizar otros pantalones?

**Entrevistada/o 17:** Eh, si, si, ejemplo si lo veo en París, estoy buscando en otras donde aparece. En Google, tu generalmente colocas el nombre del producto y te aparece en todas las tiendas y también en la en la página Solo Todo. Ahí cotizas todas las tiendas también, nacionales. Sobre todo, en lo que es TV, electrónica y zapatillas, todas esas cosas. Sobre todo, en electrónica y lo que es cuestiones de escritorio, como sillas y esas cosas, en esas páginas son buenas, aparece todo.

Entrevistador/a: ¿Y cómo hay que ocuparlas?

**Entrevistada/o 17:** Eh... Nada entrar a Solo Todo... Aparece en la opción donde están... Como las clasificaciones, dice electrónica, tv, ropa, todo ese tipo de cosas, bueno, aquí en este caso, ejemplo, electrónica, no, TV busqué ayer porque queríamos ver una tele, por ejemplo, y apareció la tele y aquí, ya, tele, yo al menos yo, no, principalmente coloco el nombre específico para que no se haga tan difícil, que estar buscando y todo. No sé po, TV Samsung 70" y aparece, me aparece en todas las tiendas en que la venden, del más barato al más caro; Hites, París, Ripley, La Polar, AbcDin y ahí una cotiza po, es más fácil cotizar.

Entrevistador/a: Te ahorra mucho tiempo que página por página, sobre todo cuando te piden ayuda.

**Entrevistada/o 17:** (Ríe) Sí, ahora, ahora se me hace mucho más fácil eso porque... Porque ahí está todo, no tengo que estar buscando página por página.

Entrevistador/a: Se agiliza hartito el tema para elegir.

**Entrevistada/o 17:** Si aparte hay tanto aprovechar lo más posible el Internet. Buscar referencia a buscar comentarios. No se buscó comentarios del producto y ahí aparece, así que bueno o no, no vale la pena comprar.

Entrevistador/a: Igual bien como consistente te da como información de estas cosas, la tienda y la valoración.

**Entrevistada/o 17:** Si es que últimamente... Igual ahora es como responsabilidad del cliente comprar un buen producto, porque en todas las tiendas y en todos lados te van a decir que este es el mejor producto de Chile y que si lo tienes tú te va a funcionar exactamente igual que no sé por qué es la mejor maravilla del mundo, pero cuando llega a tu casa y no funciona así y tienes que tienes que ir a la tienda a reclamar, la garantía es... Es latero. Eh.. Da flojera, te arrepientes de haberlo comprado, el mal rato y todo eso, entonces por eso en lo personal investigo un poco para ver si es que bueno, si es que malo, si es que vale realmente la pena comprarlo.

Entrevistador/a: Para evitarte todo ese proceso de los reclamos.

**Entrevistada/o 17:** Y de frustración igual de que escogiste algo malo (ríe).

Entrevistador/a: Da lata.

**Entrevistada/o 17:** ¡Si! (queja).

Entrevistador/a: ¿Oye, y cuándo compraste cómo te preparas tú? ¿Qué factores consideras como está eligiendo algo para golpear? Además del precio, como me decías.

**Entrevistada/o 17:** Oh no sé...

Entrevistador/a: ¿Cómo te decides entre un producto y otro?

**Entrevistada/o 17:** Oh... No, yo creo que eso no funciona en decidirme, funciona en que, si me gusta o no, porque si lo veo y me gusta, no... Quiero eso (ríe).

Entrevistador/a: Ah ya, no hay otra opción.

No, es que necesito eso específicamente. No, es que de verdad me pasa que no, es que yo necesito esa TV en específico, no, no busco otra, no. Por ejemplo, en al menos eso... No es que yo quiero eso, eso quiero.

Entrevistador/a: Claro, como que no das lugar a buscar otra opción.

**Entrevistada/o 17:** Exacto, porque si buscas otra opción, es... Es porque en verdad ya lo vi, yo ya lo busqué po, en verdad ya me había mostrado eso, si me gusto solo una es por algo po, ¿cachai? Al menos es eso.

**Entrevistador/a:** (Pregunta 4) Hábleme sobre el proceso de compra online, ¿cómo compra? ¿qué haces? ¿Cómo se siente que te vayan a dejar las cosas a tu casa?

**Entrevistada/o 17:** Que al principio era un poco incómodo por el tema de que cuando vienen a tu casa... El, la incomodidad de que estén gritando afuera de la casa con pijama. Oye, también eso de el, la incomodidad, también del horario del despacho a domicilio, porque te dicen que te lo vienen a dejar entre no sé po, de 9 de la mañana a 6 de la tarde, pero si eres una persona que trabajas. ¿Cómo sabes a qué, en qué horario van a llegar? ¿Me entiendes? Entonces, eso es incómodo. Estar como recordando a toda tu familia, sabes que van a dejar esto, ¿van a estar en la casa o no? Al menos eso. Eso fue un cambio que no. Que no estaba ahí, vale un poco incómoda porque no se puede evitar toda esa molestia con... Yendo a la tienda y traértelo tú a la casa.

**Entrevistador/a:** Si igual es harto el rango de tiempo.

**Entrevistada/o 17:** Es demasiado y a veces te llaman cuando están afuera de la casa y es como: oye, estamos afuera de la casa, ¿van a abrir o no? Entonces...

**Entrevistador/a:** Y estás en el super

**Entrevistada/o 17:** (Ríe) Sí po, entonces no, también eso es incómodo.

**Entrevistador/a:** Y ahí tienes que ponerte de acuerdo con tu familia, si es que no estas tú y así.

**Entrevistada/o 17:** Sí, exactamente porque, ejemplo, hay algunas tiendas que te hacen, no es que tienes que hacer el seguimiento y aun así el seguimiento no te muestra exactamente a qué hora van a ir a tu casa, tiene como un defase.

**Entrevistador/a:** Y en comparación a ser al inicio de la pandemia o hasta ahora, ¿encuentras que ha ido mejorando o no?

**Entrevistada/o 17:** No sé, no sé si ha ido mejorando, así como para bien. Quizás la rapidez un poco en... Traer las cosas, pero... ¡Ah! porque hay más aplicaciones, ejemplo, entre pedidos ya y de esas cosas de aplicaciones chiquititas que hay, yo creo que tiene más competencia con respecto a eso. Quizás por eso no agilizado un poco el tema del envío... Pero nada más, los precios de envío y esas cosas están... Dependiendo del día básicamente porque hay días en que se equivocan en el precio y colocan envío gratis, por ejemplo.

**Entrevistador/a:** Claro, en todo caso. Oye, ¿y qué tal es comprar con redes sociales? Ya que me nombraste Instagram o por Facebook, no sé si ocupas también.

**Entrevistada/o 17:** Eh... Yo he comprado y he vendido por redes sociales, sobre todo en Facebook, Eeem también uno está ahí al ojo. Sobre todo, en Facebook, por qué, porque las estafas, son demasiadas (sorpresa), si estamos hablando de compras, ejemplo, yo intento ser muy, muy aguja, como ya, entonces yo voy a ir a verlo o muéstrame antes. No, no te voy a depositar hasta que tú me entregues el producto. ¿Se entiende?

**Entrevistador/a:** Sí, sí.

**Entrevistada/o 17:** Y cuando vendo ahora intento que sea por efectivo. Porque la vez que vendí, estaba vendiendo un teléfono... y el tipo me dice, Yo te lo compro, no te preocupes, si quieres te lo depósito, te lo transfiero al tiro. ¿EH? Para que quede guardado, dame tus datos. Y yo le di mis datos y me dice, no sabes que no, no me aparecen tus datos... yo le digo porque siempre he recibido transferencias. No es que no me aparece aquí en la plataforma, es que yo te estoy deposite.... voy a transferirte por una.... por una tienda, o sea, por mi empresa. Yo dije, alomejor me se me venció el tema de la cuenta rut porque tenía la antigua y no podía usar la aplicación. Muy bien. Le di el de mi mamá y el de mi mamá, dijo así este si puedo este si me aparece en plataforma. Ya le dije yo, haga la transferencia, si yo ya le di mis datos. No es que sabes que te va a llegar un mensaje de texto a ese... a esa aplicación y tú tienes que entrar. Y cuando entres me tienes que tener que, tienes que darme como el código que. Ya yo entro y le digo, no sabes que aquí me pide la clave, y no tiene por qué pedirme la clave. Si usted me está transfiriendo no yo. No es que es una empresa, entonces yo tengo que agregarla a mi cuenta para poder transferirle. ¿Pero por qué me pide cambio de claves si yo no necesito cambiar la clave, yo necesito aceptar la transferencia? No es que es así.... y me tuvo discutiendo todo el rato aquí es así. Hasta que yo le dije no sabes que mejor venga de manera presencial a mi casa a buscar el teléfono y ahí hacemos una transferencia, pero yo no pienso, no voy a aceptar ninguna transferencia.

Y era que el tipo al momento de hacer ese envío del Código hacía un yo hacía como un cambio del clave bypass. Y así el tipo a través de su computador no sé de dónde te podía meter a la cuenta de mi mamá, en este caso, y pelá prácticamente.

**Entrevistador/a:** Claro, uff.

**Entrevistada/o 17:** Fue cuático, así como que, como mira, yo estoy vendiendo el teléfono y este me quiere cagar (ríe), así como...

**Entrevistador/a:** Sí, cuando uno cree que tal vez normalmente al revés.

**Entrevistada/o 17:** Exactamente entonces. Yo ahí empecé, como ya no, recibo solamente efectivo. Y para comprar lo mismo po, yo tengo el producto y te pago, no, no voy a hacer ningún tipo de pago antes que no tenga el producto.

**Entrevistador/a:** Igual puedes pagar y después no te lo van a dejar (ríe).

**Entrevistada/o 17:** Si po y las veces que he pagado antes. ¿EH? Hay referencia.

**Entrevistador/a:** Ah ya.

**Entrevistada/o 17:** En referencia cuando son tiendas igual un poquito más grande tienen típico tú ves su historia destacada, en que sí tienen las boletas, si hay clientas felices tienen fotos de esas cosas, entonces te da un poco más de confianza.

**Entrevistador/a:** Hay que arriesgar un poquito más.

**Entrevistada/o 17:** Sí....

**Entrevistador/a:** Pero normalmente... como que siempre vas buscando toda esa información antes de pagar.

**Entrevistada/o 17:** Sí, sí, porque hubo un momento en que yo entré a en Facebook muchos grupos, y entre eso está Meigs por mayor. O es como las.... los típicos locales de Santiago que venden por mayor, estaba por Facebook, en donde uno puede comprar muchas cosas por mayor y había muchas funas. Publicaban siempre funas, entonces ahí empecé como a decir como si porque hay que desconfiar de todos básicamente po, ¿a quién le compras, a quién le vendes? Entonces ahí empecé como, así como ya voy a buscar referencia. Y voy a investigar bien si es que es así realmente o no po.

**Entrevistador/a:** Así se descuida un poquito y te estafan. Oye, que cuatita igual tu experiencia con eso.

**Entrevistada/o 17:** Si (ríe) no, pero igual uno aprende po, gritar y no caer tampoco.

**Entrevistador/a:** Andar más alerta, al fin y al cabo. Igual es como fome, porque no puedes confiar en nadie.

**Entrevistada/o 17:** Sí, eso es porque no confiai en nadie. Supongamos sobre todo en estas páginas de Facebook, cuando hacían las funas era triste, porque, básicamente la gente compraba por mayor para poder revender eso y tener un poquito más de lucas. Ejemplo, aunque fueran 60.000 pesos, a esa gente le cuesta 60.000 pesos po. Entonces es lata po, te da lata por la otra persona y te hace sentir, así como a ti, así como, pucha porqué son así, porque te roban a ti, que no tienes nada.

**Entrevistador/a:** Es como que todos andan en la misma, por así decirlo.

**Entrevistada/o 17:** Sí.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 5. Oye y en cuanto a los medios de pago... ¿De qué forma pagó? ¿qué medio de pago utilizas normalmente? ¿cómo te sintiste pagando de forma online?**

**Entrevistada/o 17:** Normalmente ocupo débito. La tarjeta, pero débito. Intento, no tengo tarjetas de crédito ni nada, esas cosas. Ojalá no tenerlas (ríe). Mis papás si tienen varias y es porque al ofrecerle y ellos dicen que les conviene por el tema de los descuentos que hacen esta.... estas tiendas en ese ese enganche, puede que si tú tienes la tarjeta de crédito de tal tienda eh... te sale tanto porcentaje de descuento tales cosas. Entonces tienes enganche, también tiene el enganche de tener Mastercard. Tener Visa entonces te sirven para otras como las Pymes, que son chiquititas. Las boutiques también reciben Mastercard y esas cosas. Claro, entonces se pueden ocupar en varias partes, pero yo lo personal ocupado solo débito.

**Entrevistador/a:** ¿Y no me... nunca has ocupado como estas tarjetas virtuales como Tempo, Mach o las de algunos bancos?

**Entrevistada/o 17:** No, no sé cómo sé, no tengo conocimiento. O... y tampoco he investigado cómo se usan.

**Entrevistador/a:** Con efectivo con débito, está cómodo....

**Entrevistada/o 17:** Sí, se me hace un poco más, me hace más cómodo el, el pagar así, pero no, no sé de las Mach y esas cosas, no.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ¿qué tal eso de pagar con... o sea, la diferencia entre pagar con efectivo y débito es como mucho igual o es exactamente lo mismo?

**Entrevistada/o 17:** Yo encuentro que es lo mismo. De hecho, más fácil, más rápido. Más rápido ahora que tú pones la tarjeta ahora que viene con chip. Es más rápido, clave, se acabó. En efectivo tiene que dar el vuelto muchas monedas entre medio revuelto, si se equivocan en el vuelto. Siempre pasa que se equivoquen.

**Entrevistador/a:** Hay que ir al cajero antes.

**Entrevistada/o 17:** Sí, ahora que todos tengan la facilidad de estar pagando hasta incluso compré afuera de la tienda París, una niña vendiendo estos Scrunchies y cintillos, por ejemplo, y no, por Pago Rut. Y no, oh bacán, entonces no necesitai andar con monedas y esas cosas.

**Entrevistador/a:** Claro, si es verdad. ¿Y el proceso que hay que hacer es igual, es sencillo, no? con....

**Entrevistada/o 17:** Es más sencillo, más rápido. Aunque banco Estado es la aplicación más insegura, pero... sigue siendo más fácil.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 6. Tiene esa ventaja (ríe). ¿Oye, y cómo has vivido? ¿Como todos estos problemas y dificultades que ha encontrado en esto, en este proceso de cambiándose a las compras online?**

**Entrevistada/o 17:** ¿Cómo que como lo he vivido?

**Entrevistador/a:** ¿Qué... qué has hecho, como qué ha significado para ti?

**Entrevistada/o 17:** Em.... lo sobrellevado un poco lo he encontrado un poco más... más sencillo ahora un poco. Se podría decir, pero he encontrado desventaja, por ejemplo, en ropa en que en Internet hay mucha más variedad que en la tienda en físico. Yo me di cuenta de eso ahora porque antes no lo notaba, porque antes era solamente en Talca, esto es lo que vendemos. Pero ahora no, porque cuando uno compra online puedes encontrar de varias partes, entonces uno se da cuenta que hay demasiada variedad. Y ahí uno tiene como un poquito más de enganche, pero me acostumbré igual.

**Entrevistador/a:** Bueno, sí, que igual como que ir presencial y eso... es lo disponible.

**Entrevistada/o 17:** Eso po, tú vas presencial. No, es que lo que está aquí está disponible, pero cuando tú entras al Internet encuentras en todos lados, la variedad. Todas partes, ejemplo en tiendas, aquí al menos ejemplo está la tienda en físico de Puma, de Nike, así como como tal entonces te arriesgas a comprar solamente lo que venden en las tiendas o vas a Internet, vas a la tienda Puma y te aparecen todas con lo nuevo lo más antiguo. Y eso po.

**Entrevistador/a:** Digamos, tiene un abanico más grande de opciones...

**Entrevistada/o 17:** Sí.

**Entrevistador/a:** Y eso igual te da la ventaja de comprar no se po, en otras regiones, internacional y así.

**Entrevistada/o 17:** Si po.

**Entrevistador/a:** ¿Y...y si tuvieses a futuro más problemas o dificultades con los seguirías afrontando?

**Entrevistada/o 17:** Al SERNAC no más, (ríe) demanda, dijo la luli. Si es que... yo no tenía idea, pero ejemplo con estos videos que salen hartos, que salen defendiendo al cliente con respecto a cómo si te gusta el producto. Y puedes hacerlo mediante el SERNAC o cómo sabes que no me no me hicieron devolución del dinero y te voy a poner la denuncia al SERNAC porque no me hiciste devolución del dinero. Y lo hacen rápido, o sea, así (chasquido con los dedos) no se demoran nada.

**Entrevistador/a:** ¿Ah, bueno, y has tenido que hacerlo alguna vez?

**Entrevistada/o 17:** No, menos mal que no. Pero he escuchado la experiencia en ese amplio de otras personas cuando ya esté, incluso cuando quieren salirse de compañías y no lo permiten, de telefonía, por ejemplo.

**Entrevistador/a:** ¿Qué te han dicho ahí? ¿qué te han contado?

**Entrevistada/o 17:** Me lo que me han contado es que, por ejemplo, en salirse de la compañía era que les seguían cobrando, siendo que habían dado de baja el Internet. Entonces esta persona lo que dijo fue voy a dejar grabada esta conversación y lo voy a llevar al SERNAC, ya que ustedes no me permiten retirarme de la compañía siendo que yo puedo retirarme del libremente. Ya no se preocupe la cuestión, vamos a retirarlo sin ningún problema. Entonces, prácticamente, tienes que amenazarlos, y ahora hace muy poco un conocido llegó a ofrecerme Internet Movistar acá. Y hasta él mismo dijo que él, para poder salirse de otra compañía, hay que hacerlo mediante el SERNAC porque lo hacen más rápido que yendo directamente con la compañía. Para poder retirarse. Debe ser por un tema de que no quieren más reclamos o porque les mancha igual él, los tipos de comentarios.

**Entrevistador/a:** Debería poderse hacer simplemente con la compañía, no llegar a ese extremo.

**Entrevistada/o 17:** Sí, pero es que a veces las compañías o las tiendas intentan retener lo más posible para no perder.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 7. Claro, y te empiezan a ofrecer miles de cosas. ¿Y actualmente prefieres más comprar online o presencial?**

**Entrevistada/o 17:** Prefiero, sigo prefiriendo comprar presencial. Pero como te dije con.... me di cuenta ahora que la variedad de cosas están más por Internet que de manera presencial. Entonces



me frustra un poco eso, pero intento.... si me gusta algo de la tienda de manera presencial lo voy a ver de manera presencial. Porque primero voy ahora, a primera hora voy a la tienda y si no lo encuentro ya. Por último, compro por Internet.

Entrevistador/a: Tienes tu opción bien marcada.

**Entrevistada/o 17:** Si hay que aprovechar ahora que salimos de cuarentena ya. ¿Qué sirven? Que aburrido estar encerrado ya, pues yo a estar comprando online ya pierdo, lo bacán es andar vitrineando por ahí. ¿Te gusta artes? Sí puedo escrito antes cuando no se probaba ropa, también presencia. Cuando vas como cuando oigas como aprobar este igual a Vitriear te demorabas tú OO iba y compraba algo específico solamente. Intento, intento demorarme lo menos posible, pero hay veces que no estoy decidida, entonces ya ahí me doy mi tiempo.

Ay, pero ahora en pandemia es diferente porque hay que hacerlo todo rápido o al menos intento hacer lo más rápido posible por temor al contagio. Estamos en lugar cerrado, hay gente afuera que quiere entrar.

Entrevistador/a: Bueno, anda tranquila comprando.

**Entrevistada/o 17:** Sí, sobre todo en el mercado. Ejemplares de calidad está todo el rato, está ahí está el audio diciéndote, haga sus compras de manera apresurada. Y concisa, algo así. Entonces estoy todo el rato escuchando el como el ruido ahí, y tú cómo llegué aquí a sacar esto esto y esto. Sí, aquí como igual, muy bien. Al menos incómoda, sí. Y busca.

Entrevistador/a: ¿Oye, a futuro, ¿cuál crees que va a usar más igual presencial?

**Entrevistada/o 17:** Dígame, ya cuando 1 se estimó sin pandemia y esas cosas. O no sé. Yo creo que le voy a dar ventaja a ambos igual. Voy a seguir exactamente igual a como estoy ahora, como estar buscando por Internet, viendo presencial y ver cuál es mi mejor opción, porque porque ahora tengo más como para como para escoger, para ver cuál me conviene y cuál no. Creo que eso voy a aprovechar ambas porque ahora si tengo la oportunidad de ya aprendí cómo se hace y tengo la oportunidad de hacerlo.

Entrevistador/a: Igual ya sabes que tienes más opciones entonces. La oportunidad está. Bueno, **¿hay algo más que quiera aclarar o agregar respecto a su experiencia del paso de la compra offline a online? Algún comentario que quieras dejar.**

**Entrevistada/o 17:** No sé, ya todo lo he dicho, ¿Eh? ¿Qué hacías? Hay experiencias tanto buenas como malas, que las personas hoy en día prefieren comprar de manera de presencial. Aún así, yo porque soy como un poco más tecnológica, al menos prefiero ambas. Pero se sigue viendo que la persona prefiere comprar de manera presencial, porque quizá algo viendo una mejor experiencia o pueden alegar cualquier detalle, cualquier mala compra, cualquier el mal rato directamente con una persona. En cambio, en Internet no, pues uno coloca una caja de comentarios y no sabemos cuándo nos van a responder. Entonces ojalá se arreglen ambas partes, pues se arregle más. Lo presencial, sobre todo aquí en la zona, es que haya más variedad de todo. Pero llevamos comprar de manera presencial. Y eso.

Entrevistador/a: Vale Entrevistado/a 17, muchas gracias. Esta conversación será realmente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna duda después de esta conversación, por favor no dude en contactarme.

## Anexo 23: Transcripción de Entrevistado 18

**Entrevistador/a:** Muchas gracias por participar de esta entrevista. Solo para confirmar. Me gustaría volver a preguntarte si tú estás de acuerdo en que, en participar de esta entrevista, y si tú estás de acuerdo también en que esta entrevista sea grabada.

**Entrevistada/o 18:** Si no tengo problemas.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 1. Ya genial. Comencemos. La primera pregunta está relacionada a cómo tú hacías las compras antes de la pandemia, ¿cómo comprabas?**

**Entrevistada/o 18:** Lo normal... que sería salir a comprar al centro, salir a comprar a la tienda.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo lo hacías? ¿Me podrías describir un poco este proceso?

**Entrevistada/o 18:** Eh... Veía catálogos dependiendo como de lo que necesitaba. No, no, no me llevaba por nada de Internet realmente, hasta que salió como todo el tema de la pandemia.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué catálogos? por ejemplo, veías tú ¿veías como revistas, afiches como...?

**Entrevistada/o 18:** Claro, revistas, afiches... o, por ejemplo, podría salir como el anuncio de algún instrumento que me gustaba algo que podía necesitar en algún momento y lo iba a ver a la tienda.

**Entrevistador/a:** Y no sé... ¿tú solamente veías cosas de instrumentos musicales?

**Entrevistada/o 18:** Eh... instrumentos musicales, ropa, zapatillas. Depende.

**Entrevistador/a:** ¿De qué dependía?

**Entrevistada/o 18:** De lo que necesitara en el momento.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ¿cómo te sentías comprando en estas tiendas?

**Entrevistada/o 18:** Cómodo por lo general, tranquilo....

**Entrevistador/a:** ¿Te gustaba ir a las tiendas? ver los productos... ¿O te incomodaba?

**Entrevistada/o 18:** Eh, a veces porque no soy como tanto de estar en lugares, en lugares donde hay tanta gente. Y, por lo general, las cosas como más bonitas y más bacanes están en tiendas que están en el Mall, así que esas tiendas se llenaban y era un caos para mí.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo lo hacías entonces?

**Entrevistada/o 18:** Iba como con la idea de lo que tenía que ver.

**Entrevistador/a:** Como a lo puntual. ¿Y a ti, te gusta vitrinear o no?

**Entrevistada/o 18:** Sí, me gusta, pero por lo general ya tengo como una idea de lo que necesito.

**Entrevistador/a:** Ah, ya oye, y esto de... de que se generaba el caos ¿te impedía a veces comprar algo... de alguna forma?

**Entrevistada/o 18:** Claro, pero es más como para las fiestas o cuando hay como celebraciones y cosas así. Por ejemplo, salir a comprar en Navidad siempre ha sido un caos en todo sentido mmmm.... Pero no sé antes de una fiesta era como más tranquilo.

**Entrevistador/a:** Entonces, ¿tú experimentabas esta como incomodidad solamente en esta fecha específica?

**Entrevistada/o 18:** Claro, por lo general era como a la fecha específica en Navidad, Año Nuevo y por lo general es cuando más plata se gana. Así que como el momento perfecto donde pudiera comprar.

**Entrevistador/a:** Oye, y en cuanto a... a conversar con otras personas, por ejemplo, los vendedores de la tienda, ¿cómo te sentías con eso?

**Entrevistada/o 18:** Eh, soy vergonzoso (ríe tímidamente), así que siempre me he complicado como preguntar algo, aunque fuera como una pregunta super pequeña.

**Entrevistador/a:** ¿Y cómo lo hacías? ¿No preguntabas?

**Entrevistada/o 18:** Iba muy calladito a preguntar cómo dónde está esta cosa, en qué pasillo encuentro esto y cosas.

**Entrevistador/a:** ¿No te ha pasado alguna vez que no sé algún vendedor llegó así y te pregunto algo?

**Entrevistada/o 18:** Si por lo general me ven perdido.

**Entrevistador/a:** ¿Ya, y ahí qué haces?

**Entrevistada/o 18:** Eh... depende, si me preguntan cómo estás buscando algo yo le digo, si mira estoy buscando esto o necesito esto otro y cosas.

**Entrevistador/a:** ¿Y si no?

**Entrevistada/o 18:** Me llevó por mi instinto (sonríe).

**Entrevistador/a:** (ríe) ¿Oye, y el tema de pagar? ¿Se te complicaba, de alguna forma, a pagar en presencial?

**Entrevistada/o 18:** Eh... No, porque por lo general pagaba con tarjeta... uso mucho la cuenta rut, así que no se me complicaba tanto.

Entrevistador/a: Ah ya, y el tema de la comunicación con el... este caso de la cajera o el cajero, ¿no era un problema para ti?

**Entrevistada/o 18:** Por lo general, no.

Entrevistador/a: Ah, ya... ahí era como que había un poco más de personalidad, por decirlo así.

**Entrevistada/o 18:** Claro, es que... es saludar simplemente, y así como a va a llevarse estos, si voy a llevarme esto. Ah ya, ¿con que paga?, débito, listo, nada más.

Entrevistador/a: A perfecto. Y tú eras de probarte, por ejemplo, si va a haber alguna prenda, ¿probarte esa prenda antes de comprarla?

**Entrevistada/o 18:** Sí, sí, tengo que saber que... que me va a quedar bueno, si no me... me complicó mucho.

Entrevistador/a: ¿En qué sentido?

**Entrevistada/o 18:** Eh... pienso que... que después voy a llegar a mi casa y no me va a quedar bueno. Así que me hago complicaciones por el camino.

Entrevistador/a: Y esto lo... lo evitabas probándote las cosas en la tienda.

**Entrevistada/o 18:** Claro.

Entrevistador/a: ¿Y alguna vez no sé, tuviste algún problema en algún probador o algo?

**Entrevistada/o 18:** Eh... sí, por lo general te hacen como el problema de que tienes que llevar 3 tiendas por persona o 3 prendas por persona, perdón, y siempre era como muy molesto. Al final, eso para mí.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistada/o 18:** Porque de repente no sé, me elegía 3 poleras y quería ser que las 3 poleras me quedan buenas más 2 pantalones. Y era como no puedo llevarme las 5 cosas juntas.

Entrevistador/a: Buen punto. ¿Y ahí que hacías? ¿tenías que darte la vuelta dos veces?

**Entrevistada/o 18:** Claro, o por lo general ir con alguien para que esa persona te espere afuera y este con las otras dos prendas que te quedan.

Entrevistador/a: ¿Entonces iba acompañado de estas tiendas?

**Entrevistada/o 18:** Claro, por lo general iba acompañado y si no, no tenía que arreglármelas de otra forma.

Entrevistador/a: Qué complejo...

**Entrevistada/o 18:** Sí, y más si eres vergonzoso (ríe) porque te acomplejas por cualquier cosa.

Entrevistador/a: **Pregunta 2. Oye, y ahora el tema de cuando tuviste que.... pensar que tenías que comprar online ¿cómo fue?**

**Entrevistada/o 18:** Eh fue como.... buscar o tener la necesidad de comprar cosas... eh.... por ejemplo, en ese tiempo necesitaba unos audífonos... Y me habían hablado mucho del tema de Aliexpress que las cosas llegan a tiempo, los precios no eran tan caros y todo eso y.... nada lo instalé y me pareció interesante. De hecho, la primera vez que compré en AliExpress me gasté como 80 lucas en la noche.

Entrevistador/a: Harto.... (ríe)

**Entrevistada/o 18:** Mucho (ríe de forma culpable)

Entrevistador/a: ¿Oye, ¿cómo te sentiste comprando online?

**Entrevistada/o 18:** Era más cómodo porque tenía como el catálogo completo y tenía tanta variedad de cosas que fue maravilloso para mí.

Entrevistador/a: ¿Y esto de probarte las cosas no fue un problema?

**Entrevistada/o 18:** Es que en AliExpress, al menos, he comprado muy pocas cosas que son como peleando. De hecho, prendas, por decirlo así, me compré... un disfraz solamente.

Entrevistador/a: ¿Y por qué solamente eso?

**Entrevistada/o 18:** Por el mismo tema (ríe), de que siempre pienso como las tallas no son iguales o... mi XL no va a ser el mismo XL del vendedor quizá... así que por eso me hago, como muchas complicaciones, antes de comprar algo.

Entrevistador/a: ¿Y entonces, qué compras tú? ¿Por lo general online?

**Entrevistada/o 18:** Eh... depende lo que vea, si... ahora estoy pensando en comprarme un polerón que lo encontré muy bonito y salía como un 14 lucas bastante accesible, de hecho. Y nada po, estoy considerándolo, estoy viéndolo... si le mandé un mensaje al vendedor, de hecho, preguntándole cómo cuales eran las medidas

Entrevistador/a: ¿Así como en centímetros?

**Entrevistada/o 18:** Sí, porque yo por lo general compro todas mis tallas XL. Y ya me pasó una vez que el XL de una tienda, no era el XL que yo tenía.

Entrevistador/a: ¿Y te quedó muy chico?

**Entrevistada/o 18:** Claro, me quedaba chico.

Entrevistador/a: ¿Y ahí qué hiciste?

**Entrevistada/o 18:** Como era una tienda física, pude ir a devolverlo, pero siento que, si hago lo mismo por el Aliexpress, va a ser un cacho.

Entrevistador/a: ¿Por qué?

**Entrevistada/o 18:** El tema de... de que te llegue el producto, más después tener que hacer la devolución y nunca he hecho devolución por Internet, así que no sé cómo funciona y siento que me voy a acomplejar (ríe).

Entrevistador/a: Ah... ya, por lo mismo que tú me comentabas que como que te enredas mucho en ciertas cosas.

**Entrevistada/o 18:** Sí...

Entrevistador/a: ¿Oye, y ahora, como tú tomaste esta decisión de tener que comprar online?

**Entrevistada/o 18:** Más que nada me incentivaron a comprar online yo antes no tenía como tanta confianza realmente. Emm como por temas personales más que otra cosa, pensaba que eran muy normales el tema de las estafas y todo eso, pero ahí me explicaron de que no, eran tiendas que tenían como gente detrás y toda la cuestión y que los vendedores se verificaban y todo eso, así que fue como con más confianza.

Entrevistador/a: ¿Y quién te ayudó? ¿Quién te influenció en ese sentido?

**Entrevistada/o 18:** Mi hermano y en ese entonces... mi pareja, mi expareja ahora.

Entrevistador/a: Chinini... (ríe) ¿Oye, y estas personas te ayudaron después en el proceso o solamente te dijeron que compraras no más?

**Entrevistada/o 18:** Eh... no, me ayudaron porque yo no tenía idea de cómo comprar. Yo tenía la cuenta rut y en ese tiempo se ocupaba la tarjeta de coordenadas, parece. Y me hicieron hacer la tarjeta Mach. Y con eso ya puede como eh... ponerla con AliExpress y que se hiciera como el descuento total y todo eso.

Entrevistador/a: ¿Oye, ¿cómo funciona eso de la tarjeta Mach?

**Entrevistada/o 18:** La tarjeta Mach es una tarjeta virtual. Antes era la única que había ahora, por lo que sea, y más ehmm tú te haces una cuenta. Si mal no me equivoco es con BBVA o el BCI, no me acuerdo bien.... Y.... tú te haces la cuenta y te crea una tarjeta virtual. Y tú lo que haces con esa tarjeta es que le recargas plata, así que después compra y te hacen el descuento.

Entrevistador/a: ¿Y no has tenido problemas con esa tarjeta?

**Entrevistada/o 18:** No, nunca, de hecho, se puede sacar en.... en física, pero encuentro que no es necesario.

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 18:** Porque ahora, como la.... como la cuenta rut tiene muchas más eh.... posibilidades como de.... o formas de ocuparla, encuentro que la Mach ya quedó como un poco atrás.

Entrevistador/a: ¿Perfecto, oye, y el COVID en este caso te afectó de alguna forma en tu decisión de comprar?

**Entrevistada/o 18:** Sí, mucho. De hecho, la primera vez que compre por Aliexpress fue cuando empezó la pandemia. Porque necesitaba un tipo de audífonos en específico y.... sabía que ir a verlo a.... acá, al centro al menos, me iba a ser imposible, encargarlos por tienda... no estaban haciendo mucho envío y yo sabía que en AliExpress si estaba haciendo envíos.

Entrevistador/a: Oye, y tú me dices que compras si.... o qué ves instrumentos, ahora audífonos... ¿Tienes alguna relación con la música?

**Entrevistada/o 18:** Sí, soy un pseudo músico (sonríe).

Entrevistador/a: ¿Por qué pseudo?

**Entrevistada/o 18:** No me considero un músico (ríe).

Entrevistador/a: ¿Pero te dedicas a como de la música profesionalmente o como un... más un hobby?

**Entrevistada/o 18:** Sí, para mí es un hobby que está medio tirado, medio dejado de lado.... pero era un hobby antiguamente.

Entrevistador/a: Perfecto, oye, y esto del del COVID, ¿cómo te hizo sentir? .... al tener que encargar, ver otras opciones....

**Entrevistada/o 18:** Fue en su momento... fue como complicado porque no sabía que estado llegaban siempre las cosas o si no iban a tener cuidado. Si se me podía perder un paquete, en algún envío y todo eso, pero después ya cuando me fui dando cuenta de que las cosas si llegaban a tiempo, quizás con un poco de retraso. Nunca fue como tanto, al menos por AliExpress... Pero nada, me sentí, ahora me siento muy cómodo comprando por ahí.

Entrevistador/a: ¿Y por qué me dices al menos? ¿tuviste alguna otra situación con otra empresa?

**Entrevistada/o 18:** Con Wish (ríe),

**Entrevistador/a:** ¿Uf, ¿qué pasó ahí?

**Entrevistada/o 18:** Que tengo un odio eterno a Wish... yo encargué unas semillas de planta carnívora. Y las encargué como para septiembre, más o menos, en ese tiempo tenían que llegar, y si mal no me equivoco, terminaron llegando como en enero.

**Entrevistador/a:** ¿Esto fue el año pasado, cierto?

**Entrevistada/o 18:** Sí...

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué se demoraron tanto?

**Entrevistada/o 18:** No me dieron explicación, cada vez que pregunté me decían que.... que el envío iba a llegar en una semana más. Esperaba la semana... y nunca llegaba. Al final yo pensaba que había perdido esa plata y de un día para otro, llegó.

**Entrevistador/a:** ¿Llegó a tu casa?

**Entrevistada/o 18:** Sí, llegó a la casa.

**Entrevistador/a:** ¿Y la.... la empresa te.... te dio alguna otra explicación o algo?

**Entrevistada/o 18:** Nada, ni el vendedor, ni la empresa, ni Correos de Chile. Nadie me dijo nada.

**Entrevistador/a:** Ah... este envío iba a ser enviado por correos de Chile.

**Entrevistada/o 18:** Si es que tú tienes diferentes formas de envío y por lo general, que te lo entreguen por Correos de Chile, te sale más barato. Se demora a veces un poco más, pero te sale más barato.

**Entrevistador/a:** ¿Y en este caso, de quién fue el error de por qué se demoró tanto?

**Entrevistada/o 18:** No me dijeron nunca, ve que no había sido el error, yo asimilo de que no habían escrito bien mi dirección. Quiero pensar eso, pero no voy a comprar más por Wish por la misma cosa.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí compraste solamente una vez?

**Entrevistada/o 18:** Sí, compré solamente esa vez. Y fue para nunca más.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y conoces alguna otra persona que haya vivido algo similar con esta página?

**Entrevistada/o 18:** ¿Con Wish no? Eh... al menos no. De hecho, hay personas que me lo recomiendan y eso es lo que yo encuentro raro, que a ellos les llega bien y a mí no me llega.

**Entrevistador/a:** ¿Será por el proveedor quizás?

**Entrevistada/o 18:** Sí puede ser el vendedor o puede ser el mismo tema de la dirección como te comentaba que a veces no siempre la encuentran.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué? ¿eres de zona rural?

**Entrevistada/o 18:** No, soy de ciudad, pero eh.... el pasaje donde vivo es... tiene nombre y tiene número. Así que a veces se complican con eso.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto y te ha pasado con alguna otra tienda que piensas que puede ser la dirección?

**Entrevistada/o 18:** Me había pasado con Falabella, compré unas zapatillas por Falabella. Y yo pagué. Más o menos como 3 o cuatro lugares para que llegarán antes. Por ejemplo, las compré un jueves para que me llegarán el lunes. Tenía que pagar como cuatro lucas y al final me llegaron como en una semana y media más porque me dijeron que se habían enredado con la... con la dirección.

**Entrevistador/a:** ¿Y nadie te llamó? ¿El repartidor no se contactó contigo nada?

**Entrevistada/o 18:** No de hecho ni siquiera la tienda, me contactó y siendo que yo les mandé un mensaje, les mandé un correo.

**Entrevistador/a:** ¿Y qué pasó con ese dinero?

**Entrevistada/o 18:** No me lo devolvieron, pero tampoco quise alegar, porque dije, bueno, son cuatro, lucas no es tanto.

**Entrevistador/a:** ¿Y has vuelto a comprar en Falabella?

**Entrevistada/o 18:** No.

**Entrevistador/a:** Por lo mismo. ¿O no?

**Entrevistada/o 18:** Eh.... sí, en teoría por lo mismo, pero por lo general no, no compro en Falabella.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué no?

**Entrevistada/o 18:** Encuentro que es poco más caro y que no siempre los productos son como tan buenos.

**Entrevistador/a:** ¿Y en modo presencial tampoco visitaba esta tienda?

**Entrevistada/o 18:** Sí, compré un cable para el teléfono, pero sería lo único.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 3. Perfecto, oye, lo otro, ¿de qué manera compraste cuando lo hiciste de forma online que de positivo utilizaste tu teléfono o computador?**

**Entrevistada/o 18:** El teléfono siempre utilizo el teléfono.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué el teléfono?

**Entrevistada/o 18:** Lo encuentro más cómodo aparte el hecho de que tenís como las aplicaciones y eso te facilita mucho la forma de pago, de que no tenés que estar metiendo números de tarjetas y cosas así porque todo te queda guardado. Así que para mí es mucho más cómodo comprar por teléfono.

Entrevistador/a: ¿Por eso me habías dicho, tú que habías instalado la aplicación de Aliexpress? ¿No? ¿AliExpress me habías mencionado cierto?

**Entrevistada/o 18:** Si tengo la aplicación de AliExpress, Wish, no lo voy a volver a ocupar, pero la tengo igual y tengo Shopee.

Entrevistador/a: ¿Y esa es otra tienda de las mismas?

**Entrevistada/o 18:** Es de las mismas, pero en esta tienda, por lo que vi, venden como cosas de videojuegos o anime y por eso me llamó la atención.

Entrevistador/a: ¿Ah, y en la otra, no... no venden ese tipo de artículos?

**Entrevistada/o 18:** Es que yo buscaba una figurita de vinilo que se llama funk, Funko Pop y en aliexpress al menos no los venden en Wish busque, y tampoco son de los originales. Y en Shopee sí lo tenían.

Entrevistador/a: Y esta tienda y nunca me la había escuchado. ¿Es una tienda nacional o internacional, igual que AliExpress y Wish o cómo?

**Entrevistada/o 18:** Por lo que sé son tienda gringa, o sea son compañías gringas, que hacen como de intermediario al final para los vendedores y todo eso.

Entrevistador/a: ¿Y has comprado en esta tienda?

**Entrevistada/o 18:** Aún no, pero por lo que estoy viendo lo voy a hacer pronto.

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 18:** Eh... tema de plata realmente no había tenido y ahora sé, me llegó una bendición del cielo, así que tengo más plata.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo te sentiste utilizando el teléfono para comprar?

**Entrevistada/o 18:** Encontré que era muy cómodo y por lo mismo lo... lo hago seguido. Así que no sé, la bendición es tener el teléfono a mano cuando hay plata y cuando se necesita realmente, porque si te poní a ver como el catálogo de cosas que hay en estas páginas te volví loco.

Entrevistador/a: ¿Por qué? ¿hay muchas cosas?

**Entrevistada/o 18:** Hay muchas cosas y muchas variedades, encontrá como ropa muy bonita o encontrá, no sé a mí me gustan los peluches, las figuras y cosas así, y hay tantas variedades que (ríe) no sé al final gasto mucha plata innecesariamente.

Entrevistador/a: ¿Un poco esto que le dicen como compras compulsivas o no?

**Entrevistada/o 18:** Compras estúpidas, compras compulsivas, soy un comprador compulsivo.

Entrevistador/a: Pero igual me dices que como que te controlas un poco en esto de las compras.

**Entrevistada/o 18:** A veces, por lo general me pongo como un tope de compra. Pero.... hay veces que ese tope se va (ríe).

Entrevistador/a: ¿Te acuerdas de alguna vez que se te haya ido ese tope?

**Entrevistada/o 18:** Sí, por ejemplo, es la primera vez que compré, como te dije, me gasté como 80 lucas. Y yo no pensaba comprar más allá de los audífonos.

Entrevistador/a: ¿Ah, tú ibas a comprar solamente los audífonos?

**Entrevistada/o 18:** Entre solamente para comprarme el audífono porque los habías encontrado bonito y lo de por... vi una reseña y vi que eran buenos. Pero (ríe) después me puse a ver otras cosas y una cosa llevó a la otra y la tarjeta estaba en la mano, así que.... nada que hacer.

Entrevistador/a: ¿Y ahí gastaste 80 lucas?

**Entrevistada/o 18:** 80, casi 90.

Entrevistador/a: ¿Aparte del envío o el envío incluido?

**Entrevistada/o 18:** Eh.... no, todas estas cosas venían con envío incluido. Eso es lo bueno de la aplicación igual, que tú puedes filtrar eso. Puedes filtrar como.... el vendedor que tenga como 5 estrellas o lo más parecido 5 estrellas, que el envío te salga más barato o que el envío te salga gratis.

Entrevistador/a: Todo eso lo... lo puedes hacer a través de la aplicación. ¿Y en las páginas de Internet como una página cualquiera, no se puede?

**Entrevistada/o 18:** No estoy seguro realmente.

Entrevistador/a: ¿No lo has intentado?

**Entrevistada/o 18:** Sigue en la aplicación de mercado libre, se puede hacer, pero... la última vez me metí a mercadolibre.com. Y me acuerdo de que no se podía hacer.

Entrevistador/a: ¿Y de la aplicación sí?

**Entrevistada/o 18:** De la aplicación sí se puede.

Entrevistador/a: ¿Entonces igual como que ofrece como cierta ventaja a las personas que tienen instalada la aplicación o no?

**Entrevistada/o 18:** Claro, y me imagino que es por lo mismo, porque a pesar de todo.... eh... con las aplicaciones ganan plata por descargas. Yo sé que se gana plata, así que les funciona también.

Entrevistador/a: ¿Perfecto, oye, y tú en el futuro te ves utilizando el computador o algún otro dispositivo para comprar online?

**Entrevistada/o 18:** No, no preferiría seguir ocupando el teléfono.

Entrevistador/a: ¿No tendrías, así como el interés de ocupar el computador?

**Entrevistada/o 18:** Por temas de comodidad, yo encuentro que es mucho mejor seguir ocupando el teléfono.

Entrevistador/a: Y el tema de... de ver los productos, que varios me han mencionado aquí en el teléfono se ve muy chico o que no se pueden apreciar los detalles....

**Entrevistada/o 18:** Eh.... en ese punto podí entrar como a la descripción del producto, igual. O ampliar la imagen se queda en algunos teléfonos, no se puede, al menos en el mío, sí se puede.

Entrevistador/a: Ahh ya, entonces, para ti no es un problema.

**Entrevistada/o 18:** No, no, no hay ningún problema en ese sentido.

Entrevistador/a: ¿Perfecto y cómo te sientes navegando en estas aplicaciones?

**Entrevistada/o 18:** Eh.... cada vez que entro a alguna página de este tipo... eh... siento que tengo o muy poca plata o que mi plata se hace nada.

Entrevistador/a: ¿Por qué? ¿hay muchas cosas?

**Entrevistada/o 18:** Hay cosas muy bonitas y a veces miro algo y digo, quiero comprarme todo.... todas estas cuestiones, pero después pienso y digo, no, no tengo tanta plata realmente.

Entrevistador/a: ¿Y qué es lo que más te llama la atención de... de las cosas que ves tú en la aplicación?

**Entrevistada/o 18:** ¿Como en sentido estético?

Entrevistador/a: Claro, o sea, me imagino que tú que entras a la aplicación y hay mucha variedad como tú decías hay todo un catálogo. ¿Qué es lo que más te atrae cuando tú entras a la aplicación?

**Entrevistada/o 18:** Por lo general, soy muy nostálgico, así que si veo algo que me hubiera gustado tener cuando era niño, lo compraría. De hecho, hace un tiempo vi un... un como un tipo de globo aerostático. Que era de una figura, era de... del dragón, de cómo entrenar a tu tra.... a tu dragón. Furia nocturna creo que es llamaba el....

Entrevistador/a: ¿El negrito no?

**Entrevistada/o 18:** Sí. Valía como 700 lucas, pero esa cuestión la inflai, y no se podí ir a cualquier evento con esa cuestión y te lo podí arrendar incluso.

Entrevistador/a: ¿Pero es un globo aerostático real?

**Entrevistada/o 18:** Sí, es gigante. No me acuerdo cuántos metros tenía realmente, pero había imágenes y era gigante.

Entrevistador/a: ¿Y te podías como meter adentro y volar así, real?

**Entrevistada/o 18:** No era la figura.

Entrevistador/a: Ah.... ya, como de adorno gigante.

**Entrevistada/o 18:** Claro.

Entrevistador/a: Y lo hubieses comprado.

**Entrevistada/o 18:** En otro momento, probablemente sí lo habría hecho (ríe) si hubiera tenido la plata, lo habría hecho.

Entrevistador/a: Mira tú que interesante.

**Entrevistada/o 18:** Hay muchas cosas así. Eh... Hay unas lámparas que son como tipo holográfica. Y también me llamaron la atención, valían como 15 lucas y yo quería comprarme 3.

Entrevistador/a: ¿Por qué 3?

**Entrevistada/o 18:** Porque eran de una serie que veía cuando chico. Que era de Yu-Gi-Oh y eran los de... dioses egipcios. Así que me llamaron mucho la atención y me los quería comprar.

Entrevistador/a: ¿Y era 1 por cada Dios o no?

**Entrevistada/o 18:** Claro.

Entrevistador/a: ¿Son solamente cosas, así como de nostalgia que te gustaría comprar?

**Entrevistada/o 18:** No... hay bueno, ahora estoy haciendo ejercicio, me quiero comprar unos guantes de boxeo o tipos de pesas y cosas así. Pero.... hay veces que entro como solamente para puro osiar.

Entrevistador/a: ¿Y ahí te resistes de no comprar nada?

**Entrevistada/o 18:** Si, tengo que resistirme porque no tengo tanta plata ahora.

Entrevistador/a: ¿Ah, pero si tuvieras dinero?

**Entrevistada/o 18:** Claro, si estuviera trabajando ya no lo pensaría dos veces.

**Entrevistador/a:** (ríe) Todos los días estarían llegando paquete a tu casa.

**Entrevistada/o 18:** Hubo un tiempo que fue así. Estaban llegando cada semana, llegarán dos a 3 paquetes diferentes.

**Entrevistador/a:** ¿Y tu familia que te decía?

**Entrevistada/o 18:** Se reían al final porque me dicen, ¿ya te llegó algo? ¿te llegó algo?

**Entrevistador/a:** **Pregunta 4. ¿Oye, y ahora háblame un poco sobre el proceso de la compra online, como como comprabas?**

**Entrevistada/o 18:** Se selecciona el producto. Por lo general hay diferentes versiones del mismo producto, tú eliges la que más te gusta y... le marcas a comprar, te preguntan cómo los datos, que sería la dirección, el número de tarjeta, confirmas el monto y listo. Es muy sencillo como en un minuto, ya tienes todo listo.

**Entrevistador/a:** ¿Esto del tiempo no depende igual si tú sabes que vas a comprar?

**Entrevistada/o 18:** Que... a eso me refería, con que te quedan los datos guardados. Por ejemplo, tú te metí solamente una vez tus datos de tarjeta. Y ya quedan para siempre ahí, así que... tú ya sabiendo que tenerla la tarjeta con plata... comprai solamente pagai.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, esta tarjeta se puede eliminar o queda ahí?

**Entrevistada/o 18:** Mira, nunca he tenido que eliminarla, pero si se me actualizó la Mach. Y al actualizarse me cambiaron algunos dígitos y no, no he sabido cómo borrar la anterior.

**Entrevistador/a:** ¿Pero tú crees que es un problema de la aplicación de...? de la tienda o de Mach?

**Entrevistada/o 18:** No fue un problema de Mach.

**Entrevistador/a:** ¿Ah... y lo pudiste solucionar?

**Entrevistada/o 18:** Eh... Me actualizaron la tarjeta y me dieron la misma tarjeta que tenía antes con la... el mismo monto de plata que tenía, pero con diferentes datos. Que... todas las tarjetas tienen como su digitación y un tiempo de vencimiento. Y eso... todos esos números me cambiaron.

**Entrevistador/a:** ¿Pero tú pudiste resolver el problema de la tarjeta que tenías guardada, ingresar la nueva?

**Entrevistada/o 18:** Sí, pero eso era lo que me refería, de que... la anterior quedó guardada y yo no he sabido borrarla.

**Entrevistador/a:** ¿Pero tú crees que es porque no sabes o porque no se puede?

**Entrevistada/o 18:** Ay, me imagino, que es porque no sé, ni tampoco he investigado, pero hasta el momento no me ha dado problemas.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto, oye y Cuéntame tú sientes alguna diferencia entre comprar online y comprar presencial o para ti es lo mismo?

**Entrevistada/o 18:** No, para mí es mucho más cómodo comprar online.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 18:** Te ahorras la fila, eh... te ahorrai la gente (ríe tímidamente), preguntas incómodas a veces todo eso. Para mí es mucho más fácil comprar online.

**Entrevistador/a:** Oye y fila en el sentido presencial, ¿en dónde hacía filas tú?

**Entrevistada/o 18:** Por lo general, se hacen fila para pagar. Ahora abrieron las tiendas, pero hay filas, por lo general para entrar a una tienda. Y no me gusta (ríe). Soy muy impaciente.

**Entrevistador/a:** ¿Ah, te gustaría entrar y.... ir directo a comprar y pagar así al tiro?

**Entrevistada/o 18:** Claro, si ya tengo como, o sea, si ya tengo en mente lo que necesito y ya lo vi. Llego y compro.

**Entrevistador/a:** ¿Y en.... en formato online puede hacer esto?

**Entrevistada/o 18:** Claro, es mucho más fácil.

**Entrevistador/a:** ¿Oye y en formato presencial no te gustaba, por ejemplo, pedirle la opinión a los vendedores sobre algún producto o algo?

**Entrevistada/o 18:** Eh... cuando compraba cosas de música, sí, pero en ropa o cosas así, no, no.

**Entrevistador/a:** ¿Y esto en formato online ha sido algún problema para ti?

**Entrevistada/o 18:** Eh.... no realmente, porque por lo general toda la.... los productos tienen un, un sector de comentario. Así que.... ¿por qué una persona que no tiene nada que ver con el vendedor diría algo bueno de un producto, si realmente no es bueno?

**Entrevistador/a:** ¿Y en ese sentido, para ti cuál es más confiable?

**Entrevistada/o 18:** Un comentario para mí es mucho más confiable, porque al menos si tú vas a ir a una tienda. Y te dejas llevar por lo que te dice el vendedor.... al vendedor le están pagando. En vez de a un a alguien x que solamente dejó un comentario porque le gustó el producto tiene que ser bueno.

**Entrevistador/a:** Y si el comentario es malo, ¿influye en tu decisión?



**Entrevistada/o 18:** Claro, porque al menos puedo saber cómo no sé si me compro una línea. Y dice, como ya me duró 3 meses. Y ahí puedo saber al menos el tiempo de vida que me puede tener.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, que es una línea?

**Entrevistada/o 18:** Una línea es un cable conector. Que sirve para conectar los instrumentos del amplificador.

**Entrevistador/a:** Ah perfecto, de instrumentos musicales. ¿Y este este cambio, como te hizo sentirte, te costó al principio, te adaptaste súper rápido, cómo fue?

**Entrevistada/o 18:** Siento que me adapté más rápido a la compra online de lo que he hecho durante toda mi vida en presenciales.

**Entrevistador/a:** ¿Por qué?

**Entrevistada/o 18:** Por el mismo hecho de que me siento más cómodo. De que mucho más tranquilo, de que los comentarios por lo general son como súper asertivos. Y los vendedores son más detallistas, también en, en dejar como descripciones.

**Entrevistador/a:** ¿Perfecto y te ha pasado alguna situación donde digas no sabes que esto en formato presencial no me pasaría?

**Entrevistada/o 18:** Mmmm..... no creo que no. ¡Ah! el tema... en los temas de envíos y eso sería como lo único. Porque sería como más fácil llegar y comprarlo porque sé que lo voy a tener al tiro en vez de estar esperando 2 o 3 semanas a que me llegue el producto.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y frente a eso, eh... varios me han mencionado el tema del retiro en tienda no ha funcionado para ti eso?

**Entrevistada/o 18:** Eh... Lo intenté en él cuando compré por Falabella y no me dieron la opción de retirar en tienda.

**Entrevistador/a:** ¿En ninguna compra de ha sucedido esto que tienen la opción de retiro en tienda?

**Entrevistada/o 18:** No, nunca he tenido esa opción. Sí, creo que sería como más fácil y más rápido, pero también tenís que tener la idea de que no siempre el producto está en la tienda y te lo tienen que traer.

**Entrevistador/a:** ¿Y eso qué implica?

**Entrevistada/o 18:** Que por lo general, las, las bodegas están en otra ciudad, o... el producto literalmente no está en la bodega y lo tienen que mandar a pedir a no sé, me acuerdo de que una vez, cuando compré la guitarra, me compré una guitarra por Falabella.... esa fue la primera vez, me había enredado (ríe). Y la guitarra estaba ese modelo lo tenían solamente en Santiago. Y no se podía retirar en tienda porque estábamos en pandemia, estaba recién empezando el tema de la pandemia. Y nada, al final me lo tuvieron que traer como en 3 o cuatro días.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí igual te lo fueron a dejar a la casa, me decías?

**Entrevistada/o 18:** Si me lo tuvieron que traer a la casa.

**Entrevistador/a:** Perfecto, oye, y ahora, eh... tú has ido a comprar presencial, porque ahora abrieron algunas tiendas por el tema de... de las fases y todo está un poco más relajado del tema del COVID, ¿has ido a comprar presencial, a una tienda?

**Entrevistada/o 18:** Sí, pero lo mismo... voy solamente a cosas puntuales.

**Entrevistador/a:** ¿Y te gusta? ¿O prefieres online igual?

**Entrevistada/o 18:** Eh... Ahora como hay menos gente adentro de las tiendas, siento que es como un poco más cómodo, pero cuando vuelva todo a la normalidad y ya no hayan como temas de aforo, siento que va a volver a hacer lo mismo de antes.

**Entrevistador/a:** ¿Y no te gusta eso?

**Entrevistada/o 18:** No (ríe tímidamente), no me gusta estar al lado donde hay tanta gente.

**Entrevistador/a:** **Pregunta 5. Oye, ahora hablemos un poco sobre la forma de pago, me dijiste que utilizabas la cuenta rut para pagar y la Mach. ¿Y cómo fue el proceso de pago para ti? ¿Fue fácil, te complicó algo?**

**Entrevistada/o 18:** Eh.... no, al principio tuve como complicaciones para.... para saber de qué banco era la tarjeta Mach. Porque no especifica al principio, sino que después, cuando ella te pone a revisar con un poco de la tarjeta, te dicen que es del BCI.

**Entrevistador/a:** ¿Y en cuanto a claves, cosas así?

**Entrevistada/o 18:** Pero eso sería.... no, nada.

**Entrevistador/a:** ¿Y con la cuenta rut has tenido algún problema?

**Entrevistada/o 18:** Antes tenía problemas con la tarjeta de coordenadas para los pagos, pero sería como el único.

**Entrevistador/a:** ¿Porque me dices antes? ¿Qué.... se solucionó de alguna forma?

**Entrevistada/o 18:** Es que ahora para hacer pagos con la cuenta rut existe el bypass. Y para mí al menos, que soy muy enredado eh... fue una solución.

Entrevistador/a: ¿Y que esto del bypass?

**Entrevistada/o 18:** Es un código que tú eliges y que te lo piden en el teléfono. Y tú al ingresarlo, confirmas la compra. Confirmas el pago.

Entrevistador/a: ¿Y esto te llega como el teléfono a través de un mensaje, te llaman cómo es?

**Entrevistada/o 18:** Tú instalas la aplicación del banco Estado...

Entrevistador/a: A también tienes que tener la aplicación.

**Entrevistada/o 18:** Instalas la aplicación del banco Estado. La configuras con tu cuenta y cuando vayas a hacer alguna compra online eh... te dicen, te preguntan si tú querías con la tarjeta de coordenadas o con el bypass, y yo siempre elijo bypass.

Entrevistador/a: ¿Y ahí con eso no has tenido problemas?

**Entrevistada/o 18:** No, nunca estoy problema, gracias.

Entrevistador/a: Qué bueno que encontraste una solución.

**Entrevistada/o 18:** Sí, menos mal Banco Estado se avisó un poco y dio una solución.

Entrevistador/a: ¿Por qué antes había tenido muchos problemas con esto de la tarjeta o no?

**Entrevistada/o 18:** Si la clave de coordenada. O se pierde o no encontraba bien los números, o a veces tenía bien los números y te sale igual, un error de que no.... de que no eran los números, que no.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo te sentiste cuando ya apagaste de forma online la primera vez?

**Entrevistada/o 18:** Sentí que mi plata se puede ir muy rápido.

Entrevistador/a: ¿Por estas compras compulsivas que decías tú?

**Entrevistada/o 18:** Por estas compras compulsivas....

Entrevistador/a: ¿Y te sentiste seguro, de alguna forma o te sentiste, así como con miedo, igual?

**Entrevistada/o 18:** Tenía el miedo de que no sabía cuándo iban a llegar las cosas, pero... porque sabía que los envíos, esta honra, se estaban retrasando mucho. Pero ya cuando vi que me llegó un peluche al principio. Y me llegó como todo, tranquilo, sin ningún problema. Llegó como a los dos meses, ya me sentía un poco más tranquilo.

Entrevistador/a: Y en cuanto a la seguridad, porque varios igual han mencionado el tema de que les daba miedo, quizás que los estafaran, que le robaran los datos, ¿no fue un problema para ti?

**Entrevistada/o 18:** Eh... no, al menos nunca me hice problema porque AliExpress yo sé que una página, o sea que una aplicación confiable y todo eso... y que nos van a vender tus datos como cuentas extranjeras y todo eso, así que no me compliqué.

Entrevistador/a: ¿Y hay alguna tienda que tú hayas dicho no? Aquí yo no compro, no, no confío.

**Entrevistada/o 18:** Tuve como un tema en particular con una, un vendedor en MercadoLibre. Que vendía un.... notebook alienware... esos notebooks por lo general son muy caros, lo vendían como a... ¿la mitad del precio normal? Y el tipo había que hablarlo primero, y si tú le comprabas por MercadoLibre el tipo, te devolvía la plata. Así que tenías que hablarlo. Y al hablarlo, decía que compraras a través de su página, de la página web de él. Y eso fue ya para mí no. No te metas ahí....

Entrevistador/a: Qué extraño ¿y por qué pensaste al tiro ahí que no, no era bueno?

**Entrevistada/o 18:** Lo tomé como una estafa de una porque dije, ya puede ser, de que hay veces como que te envían más de un producto por algún problema y las tiendas no lo devuelven. Y dije, ya pudo haber pasado eso y por eso lo vende tan barato. Pero ya cuando me di cuenta de que la página era media tráfuga porque no tenía, como todos los medios de pago normales, ¿por decirlo así? Que serían como la Mastercard y todo eso, ya dije, no, acá hay algo raro.

Entrevistador/a: Igual ingresaste a ver la página web que mencionaba este... esta persona.

**Entrevistada/o 18:** Sí, porque tenía... tenía el presupuesto de más o menos 850 lucas para gastar en un notebook y.... cuando vi ese notebook en particular y dije, está tan barato porque salía como 700 lucas al final, dije ah me lo puedo comprar y puedo comprar algo más. Pero ya cuando empecé a ver la.... las formas de pago que había, que poco, básicamente había que depositarle él y tener la buena fe de que te iba a mandar el producto dije, no.... no, gracias.

Entrevistador/a: Es como muy sospechoso eso.

**Entrevistada/o 18:** Sí, demasiado sospechoso (ríe) y aparte de que no.... o no, no sé realmente cómo ver el... la cara legal de eso. Así que no, preferí no comprar.

Entrevistador/a: ¿Oye, y esto se lo notificaste de alguna manera a la aplicación de MercadoLibre?

**Entrevistada/o 18:** Luego me di cuenta, no había sido el único que había que había tenido ese problema con esto. Había muchos comentarios en contra del vendedor después de ver el producto me di cuenta, y creo que ahora ya no está el producto en venta.

Entrevistador/a: Ahí quizás la página hizo algo MercadoLibre, quizás hizo algo.

**Entrevistada/o 18:** O tuvo que tener muchos reclamos... yo creo que fue eso.

Entrevistador/a: Qué bueno que... que no te arriesgaste en ese sentido a pasar esa cantidad de dinero.

**Entrevistada/o 18**: No, era mucha plata y perderla no estaba dispuesto a hacerlo tampoco.

Entrevistador/a: ¿Y al final que hiciste? ¿Te compraste un computador?

**Entrevistada/o 18**: No (ríe), preferí esperar.

Entrevistador/a: ¿Y todavía no te lo compras?

**Entrevistada/o 18**: No, porque todavía no lo necesito con tanta urgencia, era más por temas de estudio y este año no lo estoy estudiando, así que para el próximo año voy a tener el mismo problema.

Entrevistador/a: ¿Ah, ya y ahí espera encontrar un computador?

**Entrevistada/o 18**: Y espero encontrar uno a un mejor precio y con más tranquilidad también verlo, si es que encuentro alguna buena oferta ahora podría conversarlo y ver si puedo conseguirme la plata, y si no ya... verlo el próximo año.

Entrevistador/a: **Pregunta 6. ¿Oye, y en cuanto a las dificultades, has tenido alguna dificultad durante este proceso de las compras online?**

**Entrevistada/o 18**: Ehh.... no de hecho, creo que todo me ha salido muy bonito. Si no fuera por el tema de Wish siento que todo me ha salido muy bien.

Entrevistador/a: Y el tema de... del envío tú me decías que algunas cosas se demoraban en llegar. ¿No ha sido un problema para ti?

**Entrevistada/o 18**: Eh... Hasta el momento no, si he tenido como pensamiento de que a veces las cosas no me van a llegar o cosas así, pero ya después, como tú puedes ir haciendo el seguimiento de... de los paquetes, no te complica tanto.

Entrevistador/a: ¿Y el seguimiento es real?

**Entrevistada/o 18**: Sí, súper.... no sé cómo lo harán realmente, pero hasta el momento me ha resultado.

Entrevistador/a: Ah, ya. ¿Y por qué páginas o por cuáles aplicaciones tú has comprado?

**Entrevistada/o 18**: Eh... compro por AliExpress, he comprado por Falabella. Serían como la... las únicas dos, ah y Wish.

Entrevistador/a: Claro, pero esa fue una mala experiencia.

**Entrevistada/o 18**: Nunca más.

Entrevistador/a: ¿Oye, y por MercadoLibre?

**Entrevistada/o 18**: He tenido la intención de comprar por MercadoLibre, pero he tenido malas experiencias con vendedores en particular.

Entrevistador/a: ¿Y no has concretado ninguna compra?

**Entrevistada/o 18**: No, de hecho, mande plata una vez y me tuvieron que devolver la plata.

Entrevistador/a: ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 18**: Porque había mandado a pedir un funko, eh.... Y resulta que yo mande la plata, compre el funko, que estaba barato. También estaba en oferta y tenía que llegar en un máximo de 3 días. Y la cosa fue que ya la, la tienda que vendía el este emm.... tenía un número de Whatsapp y toda la cosa, y yo me intenté contactar porque no llegaba. Y al final me tuvieron que devolver la plata porque creo que los tipos ni siquiera se habían preocupado de hacer el envío.

Entrevistador/a: ¿No te enviaron el producto?

**Entrevistada/o 18**: No, nunca lo enviaron.

Entrevistador/a: ¿Y no te dieron alguna explicación?

**Entrevistada/o 18**: No me dijeron nada y yo hablé varias veces y yo hablé por Whatsapp, lo intenté llamar incluso y en ningún momento me dieron una explicación.

Entrevistador/a: ¿Y en ese caso, MercadoLibre fue el que dijo, ya hay que devolver el dinero o cómo?

**Entrevistada/o 18**: No, ellos mismos me lo devolvieron por MercadoPago, que al final si es de MercadoLibre, pero yo no hice ningún reclamo por MercadoLibre en ese momento.

Entrevistador/a: Ah, ya fue como que solitos dijeron, ya vamos a devolver el dinero.

**Entrevistada/o 18**: Básicamente.

Entrevistador/a: Oye, que qué bueno que haya sido así, no te no te estafaron. Con ese... con esa plata.

**Entrevistada/o 18**: Creo que hasta el momento nunca he salido estafado y doy gracias a cualquier deidad extraña por eso.

Entrevistador/a: ¿Oye, y cómo te sentiste cuando tuviste este problema de que los pedidos se demoraban o no llegaban?

**Entrevistada/o 18:** Pensé que había perdido la plata. La di por perdida en un momento. Y ya estaba haciéndome la idea de que iba a tener que llamar a al soporte técnico de... de AliExpress. De hecho, llamé en un momento porque eh.... había un paquete mío, supuestamente se había perdido. No sabían cómo en donde se encontraba. Y al final... AliExpress me dijo, hable con soporte y me dijeron que no, que el paquete estaba en Chile. Que había llegado a Correos de Chile y que en Correos de Chile se había extraviado.

**Entrevistador/a:** Uff que complejo.

**Entrevistada/o 18:** Claro, pero después llegó con llegó con retraso, pero llegó.

**Entrevistador/a:** ¿Entonces, no se perdió tanto?

**Entrevistada/o 18:** No, no sé cómo lo harán en ese caso, pero si avisan de que se te pudo haber perdido el paquete o de que no lo encuentran.

**Entrevistador/a:** ¿Ya y en ese caso, qué respuesta te dio AliExpress?

**Entrevistada/o 18:** Que ellos iban a intentar poner en contacto con.... con quien me tenía que entregar el paquete, que en ese caso era Correos de Chile. Y me imagino que sí se pusieron en contacto o algo así porque después me llegó un correo de Correos de Chile. Diciéndome que habían encontrado el paquete y que iba a llegar como en un plazo de una semana.

**Entrevistador/a:** Que no estaba tan perdido.

**Entrevistada/o 18:** Al final no estaba perdido.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, y este contacto...

**Entrevistada/o 18:** He sabido de caso.... de caso igual de que hay. ¿Cómo se le dice a los que entregan el paquete?

**Entrevistador/a:** ¿Repartidores?

**Entrevistada/o 18:** Sí, pero.... ¡carteros!

**Entrevistador/a:** Ya, sí.

**Entrevistada/o 18:** Que se han quedado con cosas.

**Entrevistador/a:** No, sí he escuchado de todo, así que.... Oye, y AliExpress en este caso, ¿cómo fue el tema del soporte? ¿Te fue fácil comunicarte con ellos? ¿En qué idioma? Porque entendiendo que una empresa externa.

**Entrevistada/o 18:** Fue una travesía muy extraña y muy complicada al principio.

**Entrevistador/a:** ¿Y por qué?

**Entrevistada/o 18:** Una no me.... no me contestaban al principio. Después me mandaron con una, cómo se le dice recepcionista ¿o algo así? Y como que ella no me sabía explicar lo que había pasado tampoco. Y intente como darle muy detalladamente el... el caso. Y me dijo, mira, te puedo (ríe) te puedo cómo ayudar un poco o instruir un poco en lo que tenéis que hacer, pero realmente no, no te puedo dar una solución yo.

**Entrevistador/a:** ¿Y esto en español?

**Entrevistada/o 18:** Al principio no, después sí.

**Entrevistador/a:** ¿Y el principio en qué idioma fue?

**Entrevistada/o 18:** Fue en inglés.

**Entrevistador/a:** ¿Y tuviste algún problema con el idioma?

**Entrevistada/o 18:** Eh... un poco porque no le entendía como al 100%, todas las palabras.

**Entrevistador/a:** ¿Y ahí cómo lo solucionaste?

**Entrevistada/o 18:** Tuve que echar mano de mi instinto y guiarme con eso.

**Entrevistador/a:** ¿Fue complicado igual entonces?

**Entrevistada/o 18:** Sí, un poco complicado.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, tú crees que, te si hubiesen atendido cuando tu idioma natal, que en este caso sería el español, desde un principio, hubiese sido más fácil?

**Entrevistada/o 18:** Por lo que me di cuenta, no, porque creo que me hubieran dado la misma solución.

**Entrevistador/a:** Ah... ya fue como que la persona a la que te derivará no sabía.

**Entrevistada/o 18:** Básicamente es lo mismo con Correos de Chile, varias veces he tenido que llamar para preguntar, dónde está mi paquete o dónde está mi producto y.... como que no siempre te saben explicar eso.

**Entrevistador/a:** ¿Como que hay gente que no sabe bien dar información o crees que, en realidad, como que el trabajador no debería estar ahí porque no, o no debería haberte contestado la pregunta porque no le corresponde?

**Entrevistada/o 18:** Yo creo que va más por un tema de experiencia, a ver cómo gente que se nota que se maneja más en esos ámbitos y te dicen así, te explican, no, mira, te puedes llegar como en

3 días o tu paquete está acá o ya está en Curicó y toda la cosa. Pero hay otras personas que he cachado que se enredan mucho para darte la misma explicación.

Entrevistador/a: Entonces va un tema más de la persona que te atiende en este caso.

**Entrevistada/o 18:** Encuentro que tiene que (inaudible)....

Entrevistador/a: Perdón no te escuche.

**Entrevistada/o 18:** Te diría que sí, que creo que tiene que ir más por ese lado.

Entrevistador/a: ¿Oye, y si hay alguna nueva dificultad en el futuro? ¿Tú crees de que podría ser, relacionado a qué?

**Entrevistada/o 18:** ¿En qué sentido?

Entrevistador/a: No sé po, si sigues comprando online, o vuelves presencial ¿que podría ser un problema que tú tengas que enfrentar y sabrías, así como.... dirías Chuta, qué hago ahora?

**Entrevistada/o 18:** Yo creo que sería el mismo tema de, de los vendedores de que no siempre te envían los productos a tiempo o de que no te avisan que se te puede demorar más y todo eso. Sigo pensando que puede ser lo mismo.

Entrevistador/a: ¿Y ahí qué harías tú para solucionarlo?

**Entrevistada/o 18:** Yo creo que lo mismo que he hecho todo este tiempo, he empezar a hacer llamadas, empezar a mandarle mensaje a los vendedores. Hasta que en algún momento se dignen a responder.

Entrevistador/a: Oye, y hay varias personas que me han mencionado que hacen reclamos con SERNAC. ¿No lo has hecho tú?

**Entrevistada/o 18:** No, no me ha tocado el caso... hasta el momento no me ha tocado el caso.

Entrevistador/a: ¿Pero si lo tuvieras que hacer, lo harías?

**Entrevistada/o 18:** Sí, obviamente lo había.

Entrevistador/a: ¿Y ahí me imagino que igual preguntarías, necesitarías como ayuda o algo así, o no?

**Entrevistada/o 18:** Claro, para que me instruyan un poco. De hecho, tengo, tengo un gran problema, ¿no sé si puedo hablar como de temas de DELIVERY?

Entrevistador/a: Sí.

**Entrevistada/o 18:** Tengo un problema con una tienda en particular, he pedido dos veces comida por Uber Eats. Y me gustan los Nuggets. Yo me encargo una hamburguesa, que vienen con aritos de cebolla y con papitas del Burger King. Y yo siempre me encargo Nuggets aparte. Y las dos veces que lo he hecho, las dos veces no me los han traído.

Entrevistador/a: ¿Chuta, y ahí qué pasa?

**Entrevistada/o 18:** Hablo con los tipos, con los DELIVERY. Y ellos me dicen que van a alegar con Burger King. Para ver qué pasó con el... con el producto y nunca me dan una solución, ni tampoco me hacen un mini reembolso, aunque sea porque eso igual lo tienes que pagar.

Entrevistador/a: ¿Exactamente, oye, y te has comunicado con la empresa con Burger King?

**Entrevistada/o 18:** No, nunca lo he hecho. Sí, por lo mismo yo no he comprado.

Entrevistador/a: ¿Y por qué nunca te has comunicado con Burger King?

**Entrevistada/o 18:** Porque eh... he mandado mensajes para que me agreguen como o más salsa o porque me agreguen como otra cosa y nunca me responden (carita de pena).

Entrevistador/a: Como que sientes que no, no te pescan, por cierto, por decirlo de alguna manera.

**Entrevistada/o 18:** Esto... es como que por qué no estai allá, no te van a pescar.

Entrevistador/a: Que fome tener esa sensación con una tienda. ¿Y te ha pasado con alguna otra tienda así?

**Entrevistada/o 18:** Eh... no, no es lo único lado que me ha pasado eso, ha sido con Burger King.

Entrevistador/a: ¿Y no te dan ganas de comprar ahora?

**Entrevistada/o 18:** No, y eso es lo malo, porque en particular me gustan las hamburguesas de allá.

Entrevistador/a: ¿Pero presencial has ido a comprar?

**Entrevistada/o 18:** No, porque la tienda, al menos esa en particular, es como seudo nueva en Curicó y nunca me ha dado como las ganas de ir allá.

Entrevistador/a: **Pregunta 7. Y ahora ya la... la pregunta final. ¿Qué prefieres más, comprar online o comprar presencial y por qué?**

**Entrevistada/o 18:** Igual es complejo, yo creo a mi parecer, que depende de lo que tenga que comprar. Por ejemplo, si tengo que... que comprar algo en específico y sé que lo puedo encontrar acá en cualquier tienda obviamente voy, por un tema de tiempo. Pero si ya fuera algo que tengo que mandar a pedir, no, seguro que... que voy por online.

Entrevistador/a: Oye, algo que recién me acordé, que tú me decías que te gustaba probarte la ropa. ¿Cómo lo harías en este caso? Si vas presencial y no puedes utilizar los probadores.

**Entrevistada/o 18:** Hasta el momento no me ha pasado, pero sé que no te puedes probar la ropa ahora, eh... para mí sería... ver las tallas XL y ver que todas las tallas XL de verdad sean las mismas, porque sé que hay veces que se equivocan en poner las tallas.

**Entrevistador/a:** Ya y cómo te los tendrías que probar en la casa tendrías que si no te queda bueno volver a la tienda.

**Entrevistada/o 18:** Claro, volver a la tienda y cambiarlo.

**Entrevistador/a:** ¿No sería más cómodo comprarlo online?

**Entrevistada/o 18:** Sí, igual sí, pidiéndole especificaciones de tamaño y todo eso creo que sería mucho más fácil.

**Entrevistador/a:** ¿Oye, ¿qué crees tú a futuro? ¿Cuál se va a usar más la compra online en la presencial?

**Entrevistada/o 18:** Si seguimos así, seguimos con temas de pandemia... estoy viendo que mucha gente le gusta comprar online, así que están ganando las compras online.

**Entrevistador/a:** ¿Cómo la nueva normalidad que le dicen o no?

**Entrevistada/o 18:** Claro, es más con el tema de que hay tanto tema de delivery ahora. Anda, tu salí, no sé antes del toque de queda y todavía andan algunos DELIVERY.

**Entrevistador/a:** Hay arto trabajo ahí también.

**Entrevistada/o 18:** Claro, se abrieron muchas oportunidades de trabajo, De hecho, ehmm siempre salen anuncios de que supuestamente Pedidos Ya, ya puedes llegar a ganar, como 400 lucas incluso un poco más.

**Entrevistador/a:** ¿Mensual? Es buen trabajo entonces.

**Entrevistada/o 18:** Bastante lucrativo.

**Entrevistador/a:** ¿Hay algo más que quieras agregar o aclarar respecto a tu experiencia?

**Entrevistada/o 18:** No compren por Wish, por favor (ríe). Nada, pierd.... si le tienen miedo a comprar online, que pierdan ese miedo y siempre compren en páginas establecidas y si no le no tienen como confianza en alguna página media trucha que vean por Internet no compren ahí, compren por aplicaciones, siempre funcionan.

**Entrevistador/a:** ¿Por aplicaciones de teléfono, dices tú?

**Entrevistada/o 18:** Claro, aplicación.

**Entrevistador/a:** Ya, pues. Muchas gracias. Esta conversación es realmente valiosa para nuestra investigación. Si tienes alguna duda después de esta conversación, por favor no dudes en contactar.

**Entrevistada/o 18:** Bueno, muchas gracias a ti.

## Anexo 24: Mapa temático completo

