



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Comportamiento del consumidor

Mapeo de emociones en la experiencia de compra

Joel De Jesús Santos Cabello

Docente: Minerva Camacho Javier

Agosto2025-Febrero-2026

Criterios	Consumidor Digital	Consumidor Tradicional
Hábitos de compra	Realiza compras en línea, compara precios en múltiples plataformas, busca reseñas antes de decidir.	Prefiere acudir a tiendas físicas, observa y prueba productos directamente.
Expectativas	Valora rapidez, personalización, atención inmediata y disponibilidad 24/7.	Espera trato personal, confianza directa con el vendedor y experiencia tangible.
Canales de compra	apps móviles, redes sociales, marketplaces (Amazon, Mercado Libre).	Tiendas físicas, catálogos impresos, ferias, ventas directas.
Acceso a información	Información ilimitada en tiempo real (reseñas, foros, influencers, blogs).	información limitada al asesor de ventas o materiales impresos.
Ventajas	Comodidad, mayor variedad, ofertas exclusivas online, posibilidad de compra global.	Experiencia sensorial, contacto humano, seguridad inmediata en la transacción.
Desventajas	Riesgo de fraudes, tiempos de espera en entregas, dificultad en devoluciones.	Limitación de horarios, menor variedad, precios menos competitivos.