

PERFILES DE USUARIOS Y USO DE SERVICIOS DE INTERNET EN EL ESTADO DE TABASCO (MÉXICO) CASO DE ESTUDIO: CENTRO

Morcillo Presenda, Freddy Alberto ¹ | Flores Lázaro, Carlos Mario ² | Villanueva Reyna, Manuel ³
Almeida Aguilar, María Alejandrina ⁴ | Burelo Ricardes, Perla Cristhel ⁵

RESUMEN

La tecnología ha evolucionado a un ritmo que ahora es posible tener al alcance de la mano el acceso a información de manera casi inmediata, así como múltiples servicios, esa es una de las razones por las cuales las empresas cada vez más prestan atención a los medios electrónicos como una forma de comunicarse con sus clientes; el estudio pretende ser una fuente de información que apoye a las organizaciones en el conocimiento de los distintos perfiles de usuarios y el uso que le dan al internet en el Estado de Tabasco, particularmente en este caso el perfil de usuarios de los habitantes del municipio del Centro en donde queda asentada la capital del Estado de Tabasco. La investigación fue desarrollada a partir del seguimiento de los estudios que se realizaron en el año 2013 y 2014 a nivel nacional por parte de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)

Palabras claves: Perfil de usuario, servicios, usos de internet, actividades on-line.

PROFILES USERS AND USE OF INTERNET SERVICES IN TABASCO STATE (MEXICO) CASE STUDY: CENTER MUNICIPALITY

ABSTRACT

The technology has evolved to a pace that now is possible to have within reach the access to information of an almost immediate way, as well as multiple services, this it is one of the reasons for which the companies increasingly pay attention to the electronic means as a way of communicating with his clients; the study tries to be a source of information that supports the organizations in the knowledge of the users' different profiles and the use that they give him to the Internet in Tabasco State (case Centro, Tabasco, México). Particularly in this case the users' profile of the inhabitants of the municipality of the Center where there remains based the capital of Tabasco State. The investigation was developed from the follow-up of the studies that were realized in the national year 2013 and 2014 on the part of the Mexican Association of Internet (AMIPCI).

Key Words: User's profile, services, uses of Internet, on-line activitie

¹ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) E-mail: fmorcillo64@hotmail.com

² Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) E-mail: flcmar@gmail.com

³ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) E-mail: villarema@hotmail.com

⁴ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) E-mail: alejandrina.almeida@gmail.com

⁵ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) E-mail: perla_cristhell1992@hotmail.com

1. Introducción

Internet es una de las palabras más nombradas en los últimos tiempos por quienes se aproximan a la tecnología o a la informática. Internet reúne un gran conjunto de denotaciones y connotaciones, de acuerdo a los grupos de usuarios y a los servicios cambiantes y en continua evolución. Internet se ha convertido en el medio de comunicación más extendido en toda la historia de la humanidad.

El estado de Tabasco parece tener un rezago significativo en lo que a TIC respecta, lo cual es producto de diversos factores tanto socioeconómicos como políticos, entre otros. En este sentido, el estado de Tabasco se encuentra en la posición número 25 del total de las entidades federativas en cuanto a mayor porcentaje de usuarios de computadoras, con una penetración de apenas 33.4% y muy por debajo de la media nacional de 41%. (México Conectado 2014)

Actualmente en el municipio de Centro, Tabasco; no se conoce un estudio acerca del perfil de usuarios y uso de los servicios de internet que permita identificar las principales actividades que realizan durante el tiempo que pasan utilizando la red. No contar con una fuente de información que proporcione el impacto o influencia que tiene Internet en el municipio de Centro, evita que los comercios, e incluso el sector gobierno, utilicen el internet como medio de comunicación para interactuar con las personas.

El estudio servirá para apoyar a los organismos sociales en la administración de la tecnología de la información y comunicación, dirigiendo sus esfuerzos hacia los segmentos de mercado de su interés, así como para conocer cuáles son los lugares en la red más visitados por los usuarios.

2. Objetivos

Objetivo general:

Elaborar un estudio para definir el perfil de los usuarios de internet y el uso del servicio por parte de los usuarios del internet, para el municipio de Centro, Tabasco.

Como *objetivos específicos* se plantean los siguientes:

- Conocer el perfil (usuarios de internet por género, distribución de usuarios de internet por grupos de edad, ocupación, conexión por día de la semana, tiempo de conexión diario) que tienen los internautas de este municipio.
- Conocer el uso de los servicios (actividades en línea, uso de redes sociales, red social con más usuarios, etc.) que tienen los internautas de este municipio.
- Calcular la muestra del objeto de estudio a partir de la población universo.

- Diseñar y aplicar el instrumento para la recopilación de información a los internautas que frecuentan la zona Centro.
- Analizar la información relacionada con el perfil actual que tienen los internautas y uso de los servicios de internet que estos les dan.
- Procesar los datos mediante la herramienta Excel para la interpretación de la información.
- Presentar los resultados mediante el documento de investigación.

3. Aspectos Teóricos Conceptuales

3.1 Perfil de Usuario

De acuerdo a la definición que ofrece la Real Academia Española (RAE) perfil es el *“conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo”*.

Cortes Herrera y De la Cruz Sosa en el artículo denominado “El Perfil del usuario” (s.f) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) menciona que, en informática se entiende por perfil de usuario, el conjunto de características o preferencias que la persona tiene sobre sus búsquedas de Internet o en los sitios Web que frecuenta.

3.2 Perfiles de usuarios de Internet en México.

Según las estadísticas del 2014, la AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet) señaló que la penetración de Internet en México aumentó un 13% en 2013 y presenta niveles de crecimiento superiores, incluso, a los de un año antes, teniendo como promedio de antigüedad del internauta unos 6 años. El tiempo de conexión es de 5 horas y 36 minutos, 26 minutos más que en 2012. El lugar de acceso es principalmente en el hogar, seguido del trabajo, también se observa un alto uso de redes de Wifi de acceso público y privado. Las principales actividades del internauta son el uso del correo electrónico y las redes sociales, desplazando a la búsqueda de información. El 84% de los internautas ha descargado alguna aplicación. Los buscadores son la fuente más utilizada por los internautas para obtener información, seguido por las redes sociales. El principal dispositivo de conexión sigue siendo la computadora (laptop o PC), pero ahora 5 de cada 10 internautas se conectan por medio de su Smartphone. En promedio se convierten en internautas a los 10 años. Se mantiene la penetración de las redes sociales entre los internautas, ya que 9 de cada 10 acceden a alguna de estas redes. La antigüedad promedio en el uso de redes sociales es de 4 años, siendo la principal actividad el “comunicarse con amigos”. La red de referencia en nuestro país sigue siendo Facebook, seguida de YouTube, Twitter y Google+.

El WIP (World Internet Project) en su estudio 2013 de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre internet y diversas tecnologías asociadas, estima que en México 59.2 millones de personas utilizan el Internet, ocupando la posición 11 entre los países con mayor número de usuarios de Internet en el mundo. Más de 9 millones de usuarios son “nativos digitales”, es decir personas menores de 12 años que han convivido durante toda su infancia con tecnologías digitales. 42% de los usuarios de Internet tienen entre 12 a 25 años de edad, entre más aumenta la edad menos es la participación de los usuarios.

En el 2013 según el WIP, el hogar sigue siendo el espacio donde más se utiliza el Internet con un 84%, seguido del café-internet con el 40% y por último el trabajo con 28% y la escuela con 28%. El uso del teléfono móvil crece notablemente en el 2014, 64% de los usuarios de Internet en México se conectan por medio del teléfono celular. El usuario de Internet pasa tres veces más tiempo frente a este medio que con respecto a la radio y a la televisión. Internet continúa siendo el medio de información y entretenimiento más importante para los usuarios.

3.3 Perfiles de usuarios de Internet en Tabasco.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) dio a conocer que en abril de 2013, se registraron 682 mil personas de seis años o más, usuarias de los servicios que ofrece la Internet, representando el 33.5% respecto al total de esta población, con base en el Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2013 (MODUTIH 2013), en el periodo del 2006 al 2013 los usuarios de Internet presentan una tasa de crecimiento de 16.9 por ciento. El 78.4% de los cibernautas tabasqueños tiene menos de 35 años, lo que significa que los jóvenes son quienes más uso hacen de la tecnología, y también los primeros que las adoptan. Por su parte, la proporción de niños (6 a 11 años) que navegan en la red es de 7.7%, mostrando cada vez mayor presencia en el total de usuarios de Internet.

La mayoría de los usuarios de Internet tienen un nivel escolar de preparatoria, seguidos de los de nivel de secundaria. Quienes usan la Internet lo hacen, en su mayoría, al menos una vez a la semana (46%), seguido de aquellos que la utilizan todos los días (40.2%); es decir, 86 de cada cien utiliza la red mundial de forma cotidiana. De las principales actividades reportadas por los usuarios en Internet en el 2013, la más recurrente está vinculada a la búsqueda de información (74.6%), seguidas por las de uso para acceder a redes sociales (43.4%), apoyo a la educación (41.8%), como medio de comunicación (36.9%), y para el entretenimiento (25.1%). Por otra parte, la compra de bienes, adquisición o pago de servicios vía Internet es poco recurrente entre los internautas tabasqueños; el porcentaje que realiza este tipo de transacciones comerciales es el 5.7%. Por lo que se refiere a los lugares de acceso, poco más de la mitad de los usuarios de Internet usan los servicios de la red desde el hogar (52.5%), mostrando una tendencia creciente por este lugar de uso. En cuanto al equipamiento

de los hogares con tecnologías de la información y comunicaciones, se reportaron 138 mil hogares con conexión a Internet; cantidad que a nivel estatal representa aproximadamente uno de cada cuatro hogares con acceso a ese tipo de servicio. De los 158 mil hogares con computadora, 23.3% señaló no contar con conexión a Internet; de éstos, siete de cada diez reportó la falta de recursos económicos como la principal limitante para contar con conexión a la red, seguida de un 15.2% que manifestó no necesitarla o no interesarle.

3.4 Proyecto México Conectado.

En el sitio web del programa México Conectado se señala que: México Conectado es un proyecto del Gobierno de la República que contribuye a garantizar el derecho constitucional de acceso al servicio de Internet de banda ancha (artículo 6to. constitucional).

Para lograr dicho objetivo, México Conectado despliega redes de telecomunicaciones que proveen conectividad en los sitios y espacios públicos tales como escuelas, centros de salud, bibliotecas, centros comunitarios o parques, en los tres ámbitos de gobierno: federal, estatal y municipal.

A través del proyecto México Conectado cada vez más estudiantes y maestros tienen acceso a la banda ancha en su escuela o universidad; cada vez más médicos y funcionarios de salud cuentan con conectividad en su clínica o centro de salud, y cada vez más ciudadanos disfrutan de conexión gratuita a Internet en algún sitio o espacio público, como bibliotecas o centros comunitarios.

Con este programa, se pretende la inclusión de más personas en el uso de nuevas tecnologías sobre todo en las comunidades más apartadas del país.

4. Aspectos Metodológicos

El marco de trabajo se construyó adoptando el enfoque cuantitativo y el tipo de investigación de carácter descriptivo, puesto que se recolectan datos o componentes sobre diferentes aspectos que posee la población a estudiar donde se realiza un análisis y medición de los mismos, lo explica Hernández, Fernández & Baptista (2010) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

(Torres, 2003) Indica que las fuentes de investigación son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados. De acuerdo a su origen se clasifican en primarias y secundarias.

Las fuentes que se utilizaron son de tipo primario a través de la utilización del cuestionario mediante el cual, se obtuvo la información necesaria para definir el perfil de usuario y el uso de internet de los elementos de la muestra y de tipo secundario donde se emplearán: internet, tesis, entre otras referencias que servirán de apoyo para sustentar el tema así como resultados publicados de otras investigaciones relacionadas con lo que se aborda.

El tipo de muestreo que se empleó fue de tipo probabilístico, el cual consiste en que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). La población objeto de estudio estuvo constituida por personas con las siguientes características: que sean del género masculino o femenino, con edades entre 10 y 59 años, que sean usuarios de internet y que radiquen o frecuenten el municipio de Centro, Tabasco. Según datos del INEGI (2010) en el municipio de Centro, Tabasco habitan 224,145, hombres y 239,805 mujeres entre las edades antes mencionada, por lo que se obtiene una población total de 463,950 habitantes en este municipio.

De esta población se tomó una muestra calculada en base a la siguiente fórmula: (Hernández et al., 2003).

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza

p= aceptación

q= rechazo

e= margen de error

Se obtuvieron los siguientes resultados:

- La muestra de la población a estudiar fue de 384 calculándose de la siguiente manera:
 1. Nivel de Confianza (Z=1.96)
 2. Nivel de Aceptación (p=50%)
 3. Nivel de Rechazo (q=50%)
 4. Margen de Error (e=5%)

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.050)^2} = 384$$

La técnica para obtener la información fue la encuesta y el instrumento de medición para la recopilación de información fue el cuestionario.

El cuestionario quedo estructurado en siete secciones, dichas secciones corresponden a la búsqueda de la información que cumpliera con el objetivo propuesto, para el tabulado y la graficación, se utilizó una hoja de cálculo lo cual permitió visualizar la información para su posterior análisis.

5. Resultados

El cuestionario fue aplicado a 384 personas y se consideró importante conocer el porcentaje por género que hacen uso de Internet, el cual está constituido por el siguiente resultado: 51,56% son masculinos y el 48,44% son femenino como se muestra en la Figura 1.

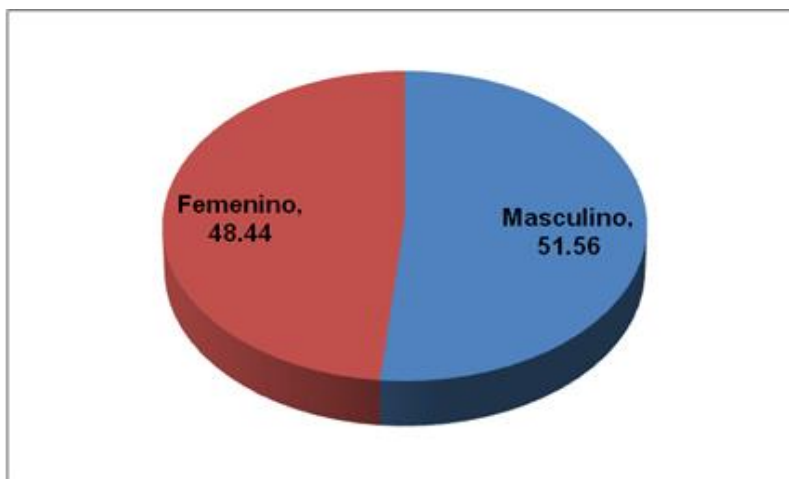


Figura 1

Fuente: Elaborado por los investigadores

En la Figura 2 se muestra que los que más hacen uso del internet son estudiantes (65.63%) seguido por los que trabajan y estudian (18.23%) y trabajo (13.54%).

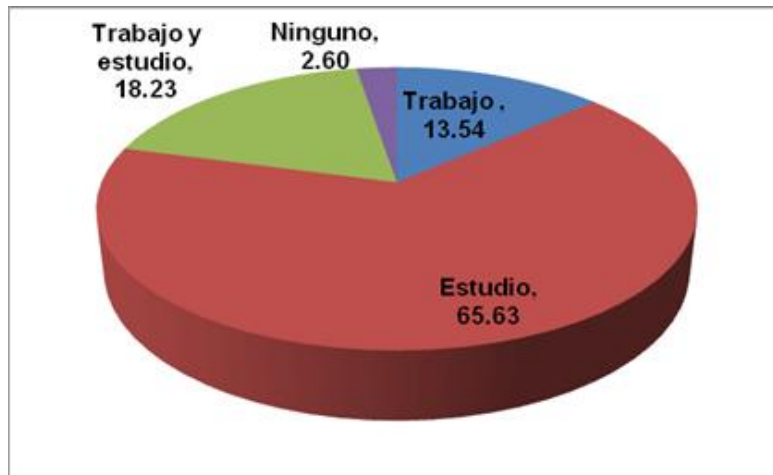


Figura 2

Fuente: Elaborado por los investigadores

El estudio realizado demostró que el 38,02% de los internautas tienen de 16 a 21 años seguido por un 36,72% de internautas de 10 a 15 años de edad, demostrando que los jóvenes de hoy en día usan cada vez más los servicios de internet los resultados se muestran en la Figura 3.

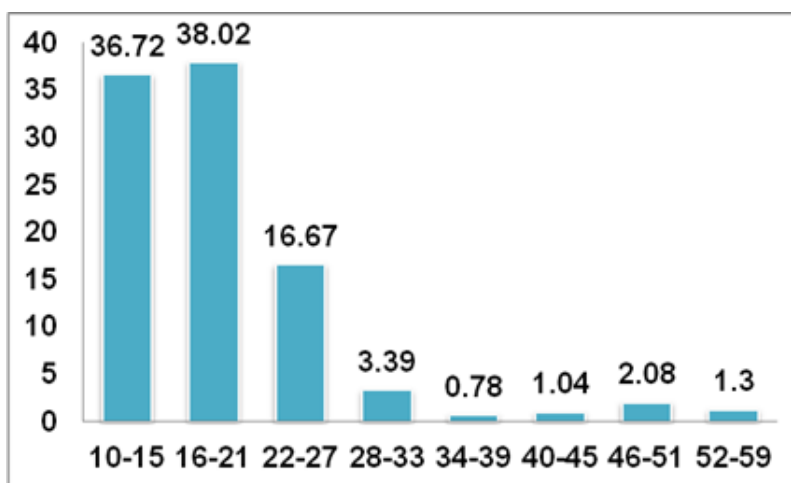


Figura 3

Fuente: Elaborado por los investigadores

Los principales lugares de acceso a internet son; el hogar el primer medio de conexión con un 65,89%; 26,56% desde cualquier lugar (mediante dispositivos) y 15,89% en la escuela, son los principales medios de conexión; los demás porcentajes se muestran en la Figura 4.

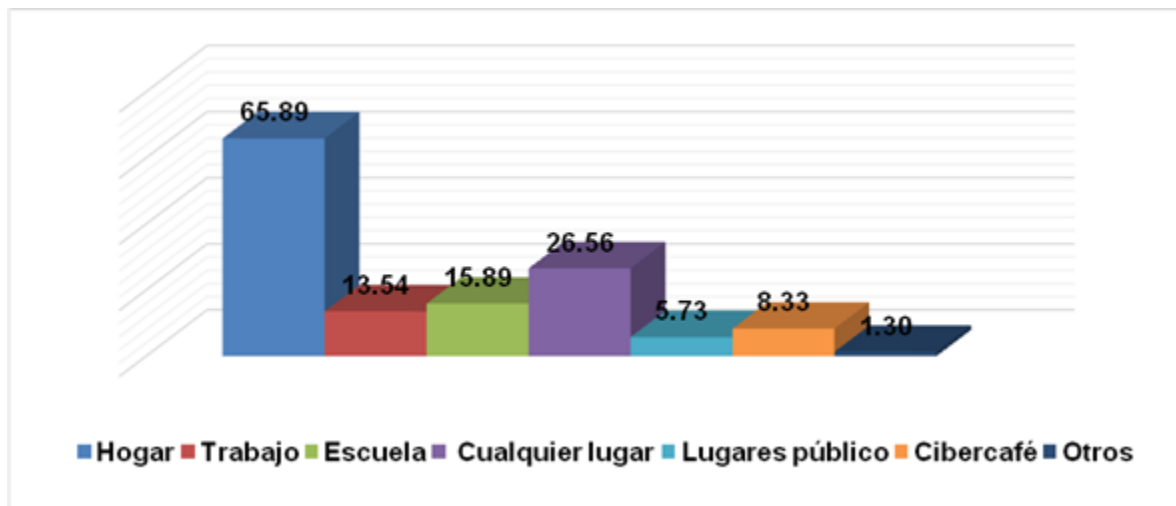


Figura 4

Fuente: Elaborado por los investigadores

En la Figura 5 se muestra que el 71,61% indico que se conecta por medio de wifi contratada, el 19,01% lo hace por medio de wifi de acceso público, el 18,49% por medio de plan de datos contratados, el 12,76% por medio de plan de datos prepago y el 2,60% indico que se conecta por otro medio.

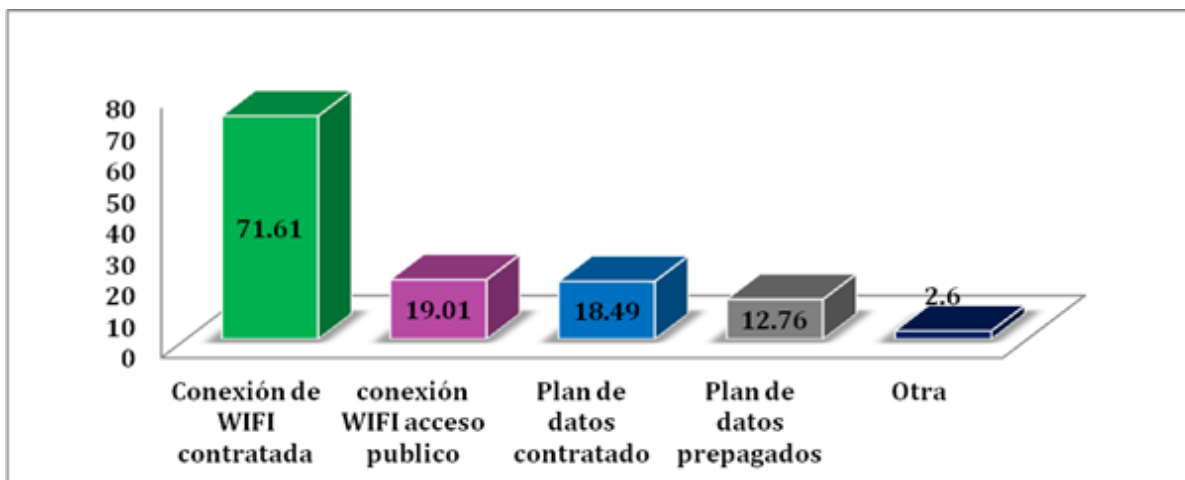


Figura 5

Fuente: Elaborado por los investigadores

Los resultados obtenidos de los días con mayor frecuencia de conexión de los internautas son el 64,00% se conecta con mayor frecuencia los días sábados, seguido del 43,75% que se conectan los viernes y domingo el 38,28% este resultado lo podemos observar en la figura 6.

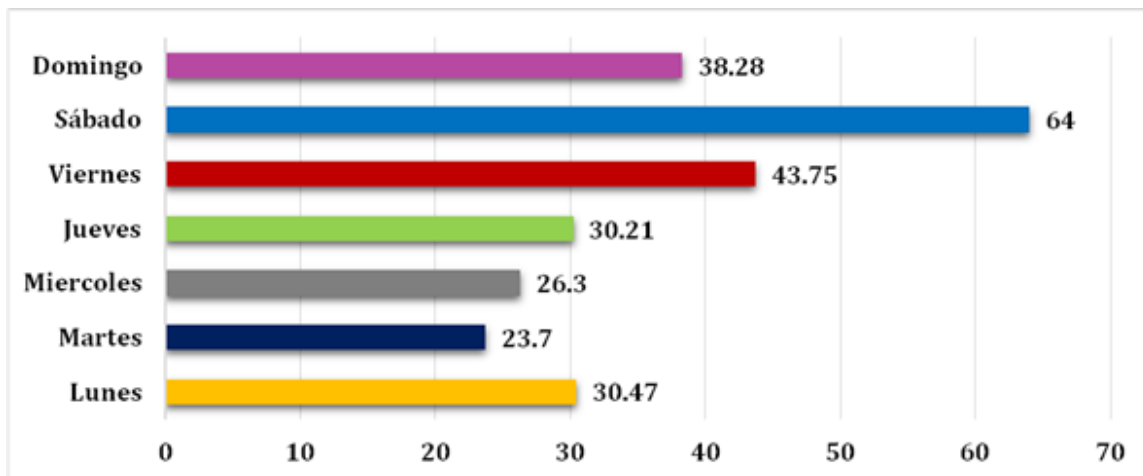


Figura 6
 Fuente: Elaborado por los investigadores

La Figura 7 muestra las principales actividades de los internautas realizan en línea siendo la principal actividad acceder a redes sociales con el 62,50% seguida por la búsqueda de información con el 54,69% y enviar/recibir email con el 36,20% siendo estas las 3 principales actividades que realizan.

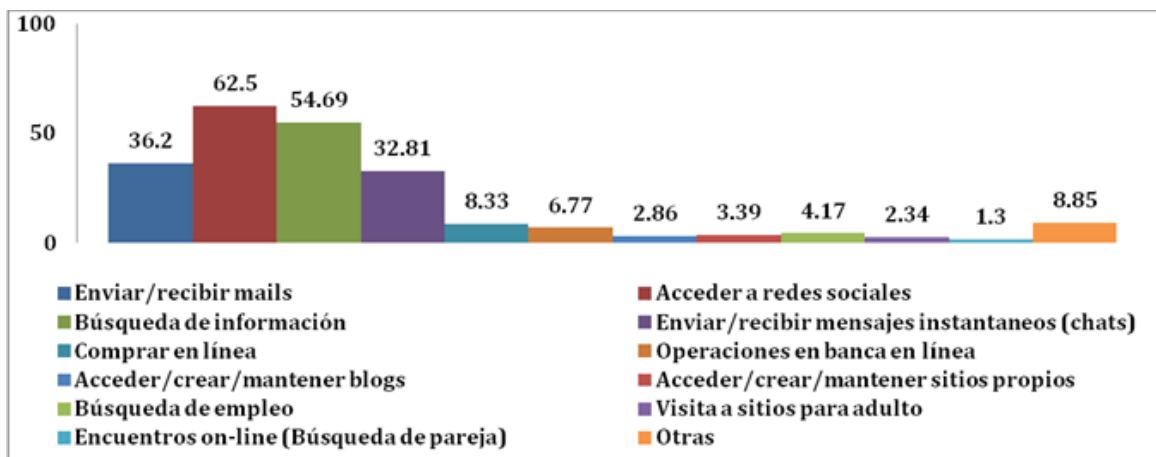


Figura 7
 Fuente: Elaborado por los investigadores

La Figura 8 muestra los resultados de las redes sociales donde están inscritos los internautas el 94,46% de los usuarios dijo estar inscrito a la red social Facebook siendo esta la red social con mayores internautas inscritos, seguida con el 50,81% Instagram y con 50,16% Youtube, siendo estas las principales redes sociales.

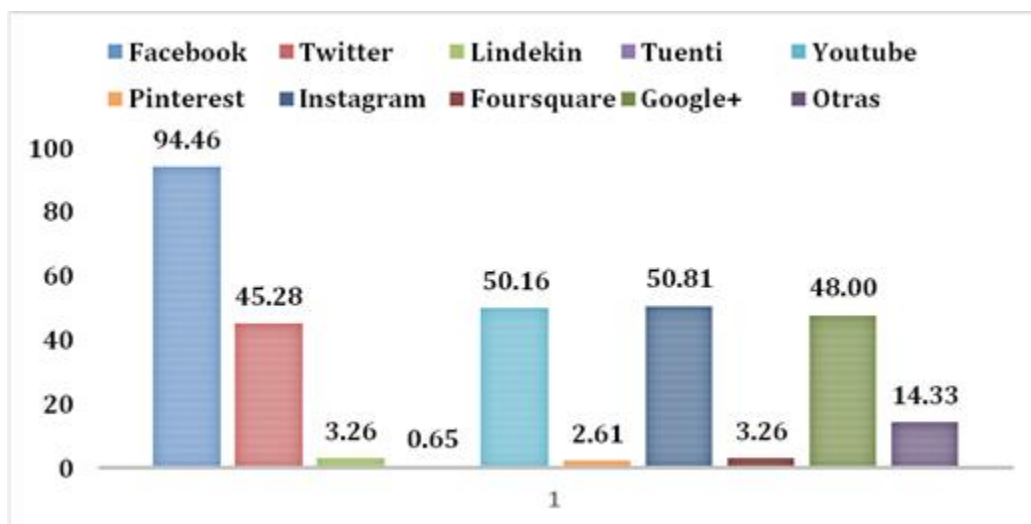


Figura 8

Fuente: Elaborado por los investigadores

6. Conclusión

Los resultados obtenidos reflejan que un 51.56% de los encuestados representa el género masculino y 48.44% representa el género femenino, la ocupación predominante es de estudiantes en un 66% seguidamente por los que estudian y trabajan con un 18%, después con un 13% los que solo su ocupación es trabajar y por último los que su ocupación es ninguna con un 3%. Las edades entre las que se encuentran los internautas de este municipio son entre 10 y 27 años con un 91,41% observándose una disminución en las demás edades, son los jóvenes de estas edades los que están más interesados en el uso del internet, ya que influye significativamente en el aspecto académico y social, predominando su uso en la sociabilización y búsqueda de información.

De acuerdo con los datos de las encuestas aplicadas, el 65,89% de los internautas se conecta desde sus hogares y el 26,56% desde cualquier lugar, siendo estos los principales lugares de acceso a internet, en su mayoría el medio por el cual se conectan

es a través de WIFI contratada con un 71,61%. Al analizar este dato los hogares se han constituido como el principal lugar de acceso, es así como se puede asegurar que más del 50% de los internautas lo hacen en su propio domicilio.

Se descubrió que los días de mayor frecuencia de conexión de los internautas del municipio de Centro son: los sábados con un 60,00%, seguido de los viernes con un 43,75% y los domingos con un 38,28%, todo esto lleva a la conclusión de que la conexión a internet va en aumento de forma cotidiana, es decir, los individuos hacen uso de Internet al menos un día de cada semana siendo los fines de semana los días que con mayor frecuencia se conectan.

Dentro de las actividades que realiza el internauta en línea se encuentran mayormente acceder a redes sociales con un 62,50% siendo esta la principal actividad, después se encuentra con un 54,69% la búsqueda de información, la tercera actividad que más realizan es enviar/recibir mails con un 36,20% estas son las tres principales actividades que el internauta realiza en on-line. Las actividades de entretenimiento que utilizan los internautas son: utilizar las redes sociales que se destaca por ser la principal actividad de entretenimiento con un 64,84, la siguiente actividad de entretenimiento es descargar música con un 41,15%, por consiguiente jugar en línea con un 24,22% y por último se encuentra visitar sitios de noticias con un 17,19%. Las principales actividades laborales que realiza el internauta es buscar información con un 49,18%, seguido de enviar/recibir correos con un 39,34% y por ultimo enviar/recibir documentos con un 23,77%.

7. Referencias

- Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Tabasco. México. Diagnóstico de las TIC en Tabasco. Recuperado el 25 de Junio del 2016 de: <http://dgtic.tabasco.gob.mx/content/contexto-estatal-diagnostico-sic-tabasco>
- Hernández, Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de la investigación* 5ta ed. México D.F. Ed. McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* 5ta ed. México D.F. Ed. McGraw-Hill.
- INEGI (2010) Censo de población y vivienda. Recuperado el 18 de septiembre de 2014 de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/TabuladosBasicos/Default.aspx?c=27302&s=est>
- Lamarca, (2014). *Internet*. Recuperado de: <http://www.hipertexto.info/documentos/internet.htm>
- Torres, M y Paz K, (2003). Método de recolección de datos para una investigación. Boletín electrónico No. 03. Recuperado de <http://www.index-files.com/7apdf/52fd93e31f0b670b2eb7d37a>

Proyecto México Conectado. Recuperado el 25 de Junio del 2016 de:
http://mexicoconectado.gob.mx/sobre_mexico_conectado.php?id=66

Real Academia Española - RAE, Diccionario de la lengua española. Recuperado el 25 de Junio del 2016 de <http://dle.rae.es/?id=SagtYdL>

Torres, M. y Paz K, (2003). Método de recolección de datos para una investigación. Boletín electrónico No.03 Recuperado el 9 de Abril del 2016 de: <http://www.index-files.com/7apdf/52fd93e31f0b670b2eb7d37a>

WIP (World Internet Project). Estudio 2013 de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre internet y diversas tecnologías asociadas. Recuperado el 25 de Junio del 2016 de: http://www.wip.mx/estudios_wip.html