

**PERFIL DE USUARIOS DE INTERNET EN CENTROS DE
COMUNICACIÓN DEL MUNICIPIO LAGUNILLAS DEL ESTADO
ZULIA, VENEZUELA¹**

Anaylen López V.* y Rubén Cadenas M.**

*Magister Scientiarum. Ing. en Computación. Universidad Alonso de Ojeda,
Facultad de Ingeniería, Escuela de Computación. anaylenlopez@hotmail.com

**Doctor. Lic. en Física. Universidad del Zulia, Facultad Experimental de Ciencias, Departamento de Física.
Centro de Investigación de Desarrollo Tecnológico y de Ingeniería (CIDE TIU). Universidad Rafael Belloso
Chacín, Maracaibo, Venezuela. cadenas39@yahoo.com

RESUMEN

Este trabajo es un estudio de tipo descriptivo, de campo con diseño no experimental transeccional, cuyo objetivo fue determinar las características socio culturales de los usuarios y sus necesidades con relación a los servicios que ofrecen los centros de comunicación; lo que permitió describir los hábitos y las preferencias que inclinan a los usuarios a involucrarse tecnológicamente con internet y definir aspectos relevantes en cuanto a edad, sexo, grado de instrucción, ocupación y nivel de conocimiento de las normativas legales para el uso de las salas de internet del municipio Lagunillas del estado Zulia. Para ello se diseñó un cuestionario el cual fue aplicado a 130 personas que asistieron a 20 diferentes centros de comunicación localizados en las 5 parroquias del municipio Lagunillas. Los resultados permitieron clasificar a los usuarios según la edad, sexo, nivel de estudio, nivel socio-económico y satisfacción de necesidades en el nivel de usuario aficionado..

Palabras clave: Centro de comunicación, internet, perfil de usuario, TIC.

Recibido: 13/03/2010 - Corregido: 10/11/2010 - Aprobado: 19/05/2011

**PROFILE OF INTERNET USERS IN COMMUNICATION CENTERS OF
LAGUNILLAS MUNICIPALITY OF ZULIA STATE, VENEZUELA**

Anaylen López V.* y Rubén Cadenas M.**

*Magister Scientiarum. Ing. en Computación. Universidad Alonso de Ojeda,
Facultad de Ingeniería, Escuela de Computación. anaylenlopez@hotmail.com

**Doctor. Lic. en Física. Universidad del Zulia, Facultad Experimental de Ciencias, Departamento de Física.
Centro de Investigación de Desarrollo Tecnológico y de Ingeniería (CIDE TIU). Universidad Rafael Belloso
Chacín, Maracaibo, Venezuela. cadenas39@yahoo.com

ABSTRACT

This is a field descriptive type study, with non-experimental design, which scope was to establish the socio-cultural characteristics of the internet users and their needs in relation to the services offered by the communication centers; allowing to describe the habits and the preferences that involve users with Internet technology and to define important aspects with regard to age, sex, education level, occupation and level of knowledge of legal regulations for the use of internet facilities in the Lagunillas municipality of Zulia state. To achieve this objective a questionnaire was applied to 130 people who attended 20 different communication centers situated in the 5 parish of the Lagunillas municipality. The analysis of the data was made by using the 15.0 SPSS statistical program version. The results allowed to classify the internet users according to the age, sex, level of study, sociocultural level and satisfaction of needs in the features amateur profile.

Key words: Communication center, internet, user profile, ICT.

PERFIL DOS USUÁRIOS DE INTERNET NA CENTROS DE COMUNICAÇÃO MUNICÍPIO DE LAGUNILLAS ESTADO ZULIA, VENEZUELA

Anaylen López V.* y Rubén Cadenas M.**

*Magister Scientiarum. Ing. en Computación. Universidad Alonso de Ojeda,
Facultad de Ingeniería, Escuela de Computación. anaylenlopez@hotmail.com

**Doctor. Lic. en Física. Universidad del Zulia, Facultad Experimental de Ciencias, Departamento de Física.
Centro de Investigación de Desarrollo Tecnológico y de Ingeniería (CIDE TIU). Universidad Rafael Belloso
Chacín, Maracaibo, Venezuela. cadenas39@yahoo.com

RESUMO

Este trabalho é um estudo descritivo, no campo com desenho não experimental, cujo objetivo foi identificar características sócio-culturais dos usuários e suas necessidades em relação aos serviços oferecidos pelos centros de comunicação; permitindo descrever os hábitos e preferências que os usuários tendem a se envolver tecnologicamente com a internet e definir aspectos importantes com relação à idade, sexo, nível de escolaridade, ocupação e nível de conhecimento dos regulamentos legais para o uso das salas de internet da municipalidade Lagunillas do estado Zulia. Para fazer isso nós projetamos um questionário que foi aplicado a 130 pessoas que participaram em 20 diferentes centros de comunicação, localizadas nas cinco freguesias da municipalidade Lagunillas. Os resultados permitiram classificar os usuários de acordo com idade, sexo, escolaridade, status socioeconômico e satisfação das necessidades em el nível de usuários amadores.

Palavras chave: Centro de comunicação, internet, perfil de usuário, TIC.

Introducción

En la actualidad Internet es un instrumento en donde el ser humano ejecuta diversas actividades para su beneficio personal; como consecuencia de ello, las formas de establecer la comunicación son cada vez más diversas y complejas.

El acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el uso de Internet aportan grandes retos en cuanto a la manera de abordar la información, la educación y el estilo de vida. Con los recursos informativos, el ser humano encontró una manera sencilla de afrontar los problemas que se presentan en los diferentes escenarios de la sociedad. El Internet ofrece un conjunto de procesamiento de datos para mejorar significativamente el aprendizaje de las áreas de interés de acuerdo al entorno en que se desenvuelve.

Venezuela no está exenta de avanzar para enfrentar el reto de utilizar las nuevas tecnologías orientadas a Internet como herramienta informativa cada vez más empleadas en diferentes sectores de la sociedad. En el caso particular del Municipio Lagunillas del Estado Zulia, los usuarios utilizan con más frecuencia centros para el adiestramiento, estudio y comprensión de temas de interés entre los cuales se podría mencionar: Educación en todos los niveles, seguridad, higiene y ambiente, control de calidad, perforación de pozos petroleros, inspección de equipos, capacitación técnica y control y planificación de proyectos, así como también para su entretenimiento y comunicación con otras personas.

Una de las formas más utilizadas para acceder a Internet es a través de los llamados Centros de Comunicación también denominados cibercafés o simplemente cibers. Dichos centros públicos y privados de la región están convirtiendo el proceso de enseñanza-aprendizaje en una valiosa herramienta que propone desarrollar las habilidades y competencias que les permitan funcionar de manera efectiva en este entorno dinámico, rico en información y en constante cambio. Actualmente, en el municipio Lagunillas de la Costa Oriental del Lago, la afluencia a los Centros de Comunicación se hace cada vez más frecuente por parte de usuarios que vinculan sus diversas ocupaciones al uso de esta herramienta tecnológica con el fin de buscar alternativas de socialización, entretenimiento y apoyo en sus estudios, entre otros tópicos de

interés. Hace aproximadamente 10 años los Centros de Comunicación se han convertido en el área de trabajo y esparcimiento de los citojenses al aprovechar los recursos tecnológicos como una herramienta para realizar sus labores cotidianas.

Si bien en Venezuela existen normativas legales para el uso de Internet y normativas que regulan el acceso de menores a los centros de comunicación y ciber, establecidas en la Ley para la Protección de Menores en las Salas de Internet y Videojuegos (Gaceta Oficial Nro. 38529 del 25 de septiembre de 2006), hay evidencias que parecen indicar un desconocimiento de las leyes por parte tanto de los dueños de los Centros de Comunicación de la localidad, como de las personas que acceden a estos locales. En varios casos, el acceso a ciertas páginas, algunos videojuegos y horarios de atención, así como los servicios que ofrecen, no corresponden a los estipulados por la ley. Esto podría hacer que aumente la cantidad de usuarios a estos centros sin ningún control legal.

La determinación del perfil de los usuarios de internet, es importante pues permitirán conocer mejor las características sociodemográficas de los usuarios y a la vez aprovecharlas para crear políticas públicas que permitan una mayor adopción del uso de Internet por parte de toda la población, logrando de esta manera, un equilibrio que permita la inclusión de un mayor número de usuarios de las zonas y los sectores tradicionalmente marginados (ONA, 2009).

Con la investigación se pretende describir cuáles son las principales necesidades de los usuarios que utilizan los centros de comunicación, determinar cuáles son los servicios tecnológicos utilizados, el adecuado aprovechamiento de las TIC como herramienta para generar el conocimiento, así como también poder conocer la edad, sexo, ocupación y grado de instrucción de los usuarios como características relevantes para la descripción de su perfil. Además, determinar si existe supervisión por parte de los organismos competentes, en este caso el Departamento de la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y Adolescente (LEY), sobre las actividades que se llevan a cabo en estos centros.

Reseña del Municipio Lagunillas del estado Zulia

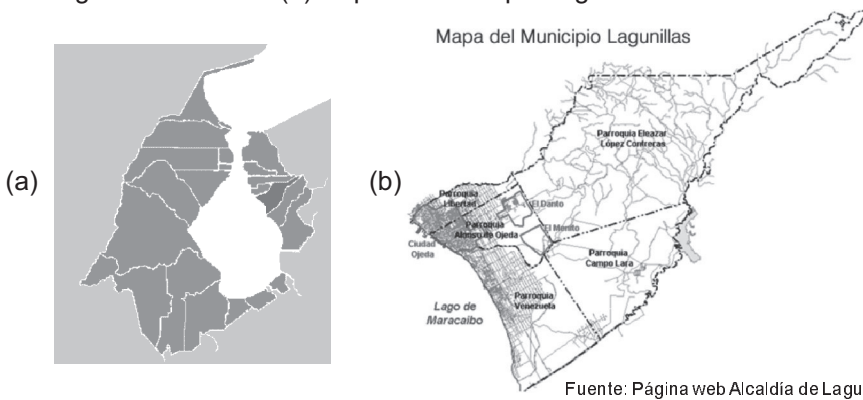
El municipio Lagunillas (ver Fig. 1) abarca 975 kilómetros cuadrados en la

Costa Oriental del Lago de Maracaibo en el estado Zulia, ocupando el 1,94% con relación a la superficie del estado. Su capital es Ciudad Ojeda y políticamente el municipio está constituido por las parroquias Libertad y Alonso de Ojeda, ambas con sede en Ciudad Ojeda; Eleazar López Contreras, con sede en Pica Pica; Campo Lara, con sede en Campo Lara; y Venezuela, cuya sede es Lagunillas.

La existencia del municipio está muy vinculada a la explotación petrolera, que marca su economía, aunque posee zonas de alto desarrollo agropecuario. El potencial económico del municipio lo constituyen los yacimientos petroleros, además de la industria metalmeccánica que le presta servicios a la industria petrolera. Desde la colonia, Lagunillas inició un proceso de transformación económica que se acentuó durante los primeros años de siglo XX, pasando de ser un punto de contacto portuario en el desarrollo del modelo agro-exportador del occidente venezolano, a ocupar un espacio significativo en la producción petrolera que trajo cambios históricos por la vía de las concesiones petroleras. Más del 60% de la producción petrolera del Lago de Maracaibo se centra en Lagunillas por contar con los principales yacimientos petroleros de la región.

Lagunillas es uno de los municipios más modernos del Zulia en cuanto a sus vías de comunicación que conecta la industria petrolera con la actividad comercial y agropecuaria del municipio. Cuenta, además, con infraestructura y dotación de servicios, como son: acueductos, electricidad, teléfonos, correos, educación básica y media.

Figura 1. (a) Situación geográfica del Municipio Lagunillas en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo. (b) Mapa del Municipio Lagunillas.



Fuente: Página web Alcaldía de Lagunillas.

Bases teóricas

- Breve historia de Internet (Barry et al., 1997)

El Internet que, sin duda, es mucho más que un objeto tecnológico, se inició como un proyecto de defensa de los Estados Unidos. A finales de los años 60, la Agencia de Proyectos de Investigación (ARPA) del departamento de defensa definió el protocolo (TCP/IP). Aunque parezca extraño, la idea era garantizar mediante este sistema la comunicación entre lugares alejados en caso de ataque nuclear. Ahora el TCP/IP sirve para garantizar la transmisión de los paquetes de información entre lugares remotos; siguiendo cualquier ruta disponible.

En 1975, ARPAnet comenzó a funcionar como Red, sirviendo como base para unir centros de investigaciones militares y Universidades, y se trabajó en desarrollar protocolos más avanzados para diferentes tipos de computadoras y cuestiones específicas.

En 1983 se adoptó el TCP/IP como estándar principal para todas las comunicaciones, y en 1990 desapareció el ARPAnet para dar paso junto a otras redes TCP/IP a Internet. Por aquel tiempo también comenzaron a operar organizaciones privadas en la red. Internet une muchas redes, incluyendo como más importante la que proporciona acceso a los grupos de noticias (Usenet), que data de 1979 y, conceptualmente la World Wide Web, de principios de 1990.

- Centros de comunicación

Un centro de comunicación, centro de conexión, café internet, cibercafé o simplemente ciber, es un lugar comercial que permite, por medio de un pago determinado, obtener por un tiempo establecido acceso a la navegación en Internet y a otros servicios de la red como mensajería instantánea, correo electrónico, video conferencia o voz sobre IP, llamadas locales, larga distancia nacional e internacional y a teléfonos celulares y otros servicios tales como encomiendas, fax, fotocopias, impresiones, receptoría de avisos. En algunos de ellos se ofrece, además, venta de bebidas, chucherías, prensa y revistas.

El primer ciber en el mundo, llamado Café Cyberia, fue abierto en Londres, Inglaterra, por Eva Pascoe y Gene Teare en 1994 (Mehmet y Tuncay, 2006). A partir de entonces muchos centros de comunicación han sido abiertos en todas

partes. Además de los servicios mencionados anteriormente, en estos locales se puede hacer uso de aplicaciones de oficina, software de edición de imágenes y utilidades de software como juegos y muchas otras más. También en estos sitios es frecuente contar con servicios de escáner, quemado de CD o DVD, lectores de memorias para cámaras fotográficas y una variedad de periféricos que no son de uso común en una casa. Los centros de comunicación o cibercafés han contribuido grandemente a la masificación de Internet en especial en comunidades donde los altos costos para tener acceso a la tecnología, dificulta que la gente tenga la posibilidad de contar con Internet en sus hogares.

- Correo Electrónico

El correo electrónico, o en inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en internet, mediante el protocolo SMTP el cual se apoya en el protocolo TCP/IP.

Un mensaje electrónico, al igual que una carta convencional, contiene un destinatario, un remitente y un contenido, informaciones usadas por el sistema de transporte para trasladarlo a su destino o devolverlo a su origen si los datos no son correctos. Gracias al correo electrónico, se puede intercambiar texto, sonidos e imágenes con cualquier persona en cualquier parte del mundo en un tiempo récord y con un costo mínimo.

Para que una persona pueda enviar un correo a otra, ambas han de tener una dirección de correo electrónico. Esta dirección la tiene que dar un proveedor de correo, que son quienes ofrecen el servicio de envío y recepción. Es posible utilizar un programa específico de correo electrónico o una interfaz web, a la que se ingresa con un navegador web. La dirección de correo electrónico es un conjunto de palabras que identifican a una persona que puede enviar y recibir correo. Cada dirección es única y pertenece siempre a la misma persona. Una dirección de correo se reconoce fácilmente porque siempre tiene la @, donde la @ significa "pertenece a..."; en cambio, una dirección de página web no. Por ejemplo, mientras que <http://www.servicio.com/> puede ser una página web en donde hay información (como en un libro), persona@servicio.com es la dirección de un correo: un buzón a donde se puede escribir.

- Chat

El chat (término proveniente del inglés que en español equivale a charla), también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de internet entre dos o más personas ya sea de manera privada a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada, en los que se comunican sólo 2 personas a la vez. El chat es un sistema para hablar (mediante texto) en tiempo real con personas que se encuentran en otras computadoras conectadas a la red. En algunas versiones permite el uso de la voz. Un aporte importante de los chats al plano de la investigación es, sin duda, la posibilidad de poder intercambiar en línea, con otros usuarios, archivos, textos, imágenes, entre otros.

- Descarga de archivos

Descargar (download en inglés) es copiar datos (generalmente un archivo entero) de una fuente principal a un dispositivo periférico. El término se utiliza a menudo para describir el proceso de copiar un archivo de un servicio en línea a la computadora.

En el cuadro 1 se resumen las actividades que normalmente se realizan a través de internet.

Cuadro 1. Lo que puede hacerse en Internet.

Función	Descripción
Comunicarse y colaborar	Enviar mensajes por correo electrónico; transmitir documentos y datos; participar en conferencias-e
Acceder a Información	Buscar documentos; consultar bases de datos y catálogos de bibliotecas; leer folletos, manuales , libros y anuncios electrónicos
Participar en Discusiones	Unirse a grupos de discusión interactivos; efectuar transmisión de voz.
Proporcionar Información	Transferir archivos de computadora con texto, programas, gráficos, animaciones o videos.
Encontrar Entretenimiento	Jugar con videos interactivos; ver cortos de videos; escuchar música; leer revistas y libros
Realizar Transacciones de Negocios	Anunciar, vender y comprar bienes y servicios

Fuente: Elaboración propia.

- Perfil del usuario

Para Castells (2001), la razón de ser de cualquier entidad dedicada a ofrecer

servicios de información, es el usuario. Así, el usuario es el personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información. Por tanto, la creación, organización y evaluación de unidades de información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, ya sean éstos reales o potenciales. Si bien lo anterior es evidente, por lo mismo pasa desapercibido y no se toma en cuenta al planear servicios de información.

La presentación de las características del usuario debe ser sistematizada y consistente a través de la precisión de su perfil. Así, Sáez (2003), describe que el término perfil se deriva de la psicología; dentro de esta disciplina es entendido como el "...conjunto de medidas diferentes de una persona o grupo, cada una de las cuales se expresa en la misma unidad de medición...". Esto es, que ciertas características de un individuo son medidas mediante pruebas que arrojan puntuaciones diferentes, estas puntuaciones constituyen su perfil, el cual es utilizado con fines diagnósticos.

La facilidad del manejo, su versatilidad, la gran variedad de servicios y su atractivo, hacen que Internet haya rebasado todos los límites de lo imaginable, haciendo que cada día accedan a él, más usuarios. No obstante, se podría pensar que Internet tiene muy pocos contenidos positivos y que influye demasiado negativamente en la vida y forma de ser de sus usuarios, que genera dependencia y conflictos, mientras que, por el contrario, también podría pensarse que Internet posee muchísimos aspectos positivos, sobre todo si se sabe aprovechar con inteligencia y se sabe usar con ciertos criterios. Internet aporta gran información sobre muchísimos y muy diferentes temas, puede ayudar a cierta socialización, a las relaciones variadas, directas y rápidas, a la desinhibición, al desarrollo de la imaginación, de la comunicación y los intercambios, al escape de la vida cotidiana, y en muchos casos, al desarrollo personal.

Fernández (2004) señala que estudios, sobre todo de corte descriptivo, apuntan a que podemos atribuir patrones de conducta y ciertos rasgos específicos a los diferentes usuarios de Internet; ésto nos permitiría clasificarlos en un número pequeño de grupos (que no son ni exclusivos, ni independientes) y así analizar las características que los definen.

Según Fernández (2004) entre los grupos posibles de usuarios en Internet se

pueden señalar los siguientes:

- Profesionales: Aquellos que dedican largos períodos de su tiempo de trabajo al uso y manejo del ordenador (y de Internet) para conseguir información, crear contenidos, programa, aunque ello puede crear adicción, lo más común es que con el tiempo ese trabajo se puede convertir en algo pesado y causar cierto hastío, tedio y desencanto.

- Aficionados, sujetos interesados en la Red por sus contenidos y para lograr propósitos, hacer intercambios o socializar, pero todo en un marco de normalidad, sin establecer demasiados lazos ni que se creen interferencias en el desarrollo normal de sus actividades y obligaciones.

- Perturbadores, se trata de ciertos sujetos que por muy diferentes motivos, entran en la red para perturbar, perjudicar, molestar, aprovecharse, causar daños y problemas a otros usuarios.

- Adictos se refiere a individuos que dependen demasiado de internet, piensan demasiado en él, les crea interferencias en el desarrollo normal de su vida, de sus actividades y obligaciones, sienten la necesidad de incrementar el tiempo de estar conectados al ordenador, tienen cierto síndrome de abstinencia, disminuyen el tiempo de actividad física, cambian los patrones del sueño y adicionalmente buscan compensaciones que no encuentran fácilmente en su vida cotidiana (estimulación social, afiliaciones, reconocimiento). Aspectos legales del uso de internet por parte de niños, niñas y adolescentes en Venezuela

El 25 de septiembre de 2006 se publicó en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, bajo el número 38529, la Ley para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Salas de Uso de Internet, Videjuegos y otros Multimedia (LEY, 2006). El objeto de esta normativa consiste en garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes, el ejercicio y disfrute pleno y efectivo de sus derechos, a una información adecuada que sea acorde con su desarrollo integral y a la salud, en el uso, alquiler, compra, venta y permuta de juegos computarizados, electrónicos o multimedia y en salas de internet. Además, promover el uso adecuado de los servicios de Internet con fines educativos, recreativos y para la libre comunicación entre las personas y favorecer la participación de las familias, organizaciones sociales y personas en general en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

La normativa regula la permanencia e ingreso de niños, niñas y adolescentes a dichos centros. En este sentido, estipula, en su artículo 6, que los niños y niñas menores de nueve años de edad, sólo podrán ingresar y permanecer en las Salas de Uso de Internet, Videojuegos y otros Multimedias (Salas) acompañados por su padre, madre, representante, responsable o familiar mayor de dieciocho años.

Se prohíbe que en las Salas, los niños, niñas y adolescentes tengan acceso a información pornográfica y toda aquella inadecuada para su desarrollo integral. Todas las Salas deben fijar, en un lugar visible y en dimensiones que garanticen su fácil lectura, un cartel público a los fines de difundir la LEY. Dicho cartel deberá indicar dirección y teléfono de las autoridades públicas y servicios ante las cuales se puede denunciar el incumplimiento de la LEY, entre ellas:

el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, el Fiscal del Ministerio Público, el Defensor o Defensora del Pueblo y las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio y demás instancias con competencia en la materia. Asimismo, los protectores de pantalla y ambientes de todas las computadoras y equipos de las salas de servicios de Internet deben incorporar mensajes dirigidos a la promoción de la LEY. Las Salas podrán reservar espacios destinados a uso exclusivo de personas adultas.

Todas las Salas están obligadas a implementar controles, mecanismos de seguridad y programas en las computadoras y equipos destinados a niños, niñas y adolescentes para hacer cumplir el articulado establecido en la LEY.

Entre las obligaciones que tienen las empresas y establecimientos de Salas, de carácter privado o del Estado, está el notificar la existencia y los servicios que presta a los Consejos Municipales de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes donde se encuentren ubicados. Además, deben contar con personal idóneo y suficiente para supervisar el cumplimiento efectivo de las regulaciones previstas en la LEY y velar porque los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en las Salas estén protegidos por la LEY.

Se contempla el cierre de las salas en el caso de incurrir en aquellas infracciones consideradas graves, como es el acceso a información pornográfica, a aquellas que promuevan la explotación sexual, así como a las inadecuadas de lenguaje o violencia.

Metodología

La investigación se planteó como una investigación de tipo descriptiva, de campo con diseño no experimental y transeccional (Hernández et al., 2006). Para la recopilación de los datos se realizó el diseño de un instrumento constituido por 42 ítems con alternativas de respuesta siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. El instrumento fue validado por expertos y la confiabilidad del mismo fue calculada con el Alpha de Cronbach, dando como resultado 0,86.

Se aplicó el instrumento a 130 usuarios, quienes asistieron los días viernes y sábados de 6:00 a 7:00 PM a 20 centros de comunicación ubicados en las parroquias Alonso de Ojeda, Venezuela, Eleazar López Contreras, Campo Lara y Libertad. Los días y los horarios fueron seleccionados después de entrevistarse con los dueños de los locales, quienes manifestaron que en dichos días y horas se presenta mayor ingreso de personas a este tipo de negocios, lo cual fue corroborado con la observación directa realizada. En la tabla 1 se muestra la distribución de los centros de comunicación en las distintas parroquias y la cantidad de usuarios entrevistados en cada uno de estos centros.

Tabla 1. Distribución de usuarios encuestados por centros de comunicación en las distintas parroquias del municipio Lagunillas del estado Zulia.

Nombre de la Parroquia	Cantidad de Centros de Comunicación	Cantidad de usuarios encuestados
Alonso de Ojeda	9	52
Venezuela	6	38
Eleazar López Contreras	3	20
Campo Lara	0	0
Libertad	2	20
Total	20	130

Fuente: Elaboración propia.

Una vez aplicado el instrumento, se procedió a registrar los datos obtenidos provenientes de los usuarios en los diferentes centros de comunicación en las distintas parroquias del municipio Lagunillas del estado Zulia. La información fue registrada en tablas con las diferentes lecturas ordenadas según las escalas de actitud tipo Lickert. Para el análisis de los datos se utilizó el

programa estadístico SPSS, versión 15.0. Los datos fueron analizados aplicando estadísticas descriptivas, concretamente distribución de frecuencias absolutas y relativas.

Descripción de los resultados obtenidos

El análisis sociodemográfico mostró que de los usuarios de Internet en el Municipio Lagunillas, el 59,2% son hombres y el 40,8% son mujeres. Igualmente, refleja que éstos son individuos localizados, principalmente, en el estrato de edad comprendido entre los 11 y 25 años. De éstos los ubicados en el intervalo menor a 22 años son más numerosos (70,0%) que los pertenecientes al estrato de 22 a 25 años (12,3%). Por ocupación, los usuarios de Internet son mayoritariamente estudiantes (86,9%), de los cuales el 50% son de bachillerato y 32% son universitarios, mientras que el 69,2% son desempleados.

Figura 1. Usuarios de internet en los centros de comunicación del municipio Lagunillas clasificados por sexo.

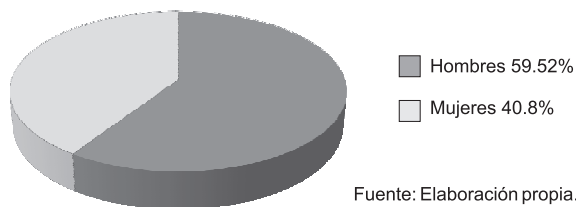
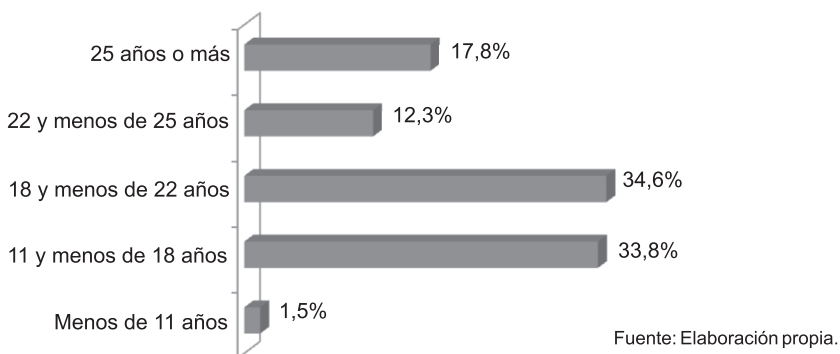
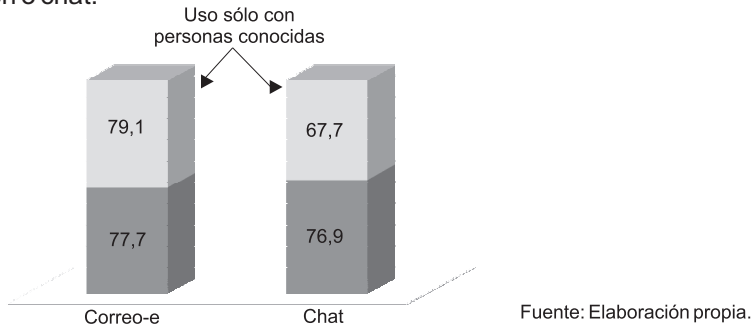


Figura 2. Edad de los usuarios de internet en los centros de comunicación del municipio Lagunillas.



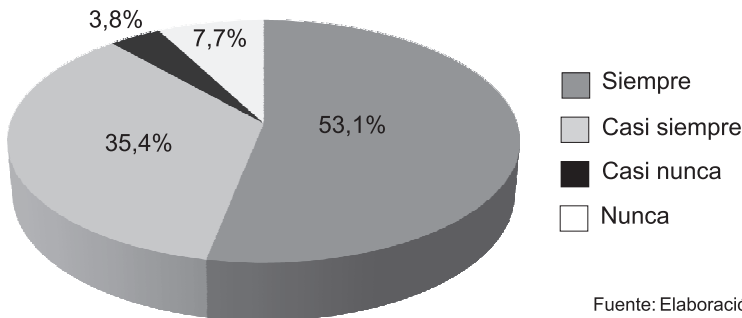
El 77,7% utiliza el correo electrónico; de éstos el 82,3% envía mensajes sólo a personas conocidas. El 75,3% manifestó que utiliza el servicio de conversación o chat, de los cuales el 32,3% afirma que ocasionalmente lo hace con personas desconocidas a través de Internet (Fig. 3).

Figura 3. Porcentaje de usuarios de internet en los centros de comunicación del municipio Lagunillas que utilizan el servicio de correo electrónico y de conversación o chat.



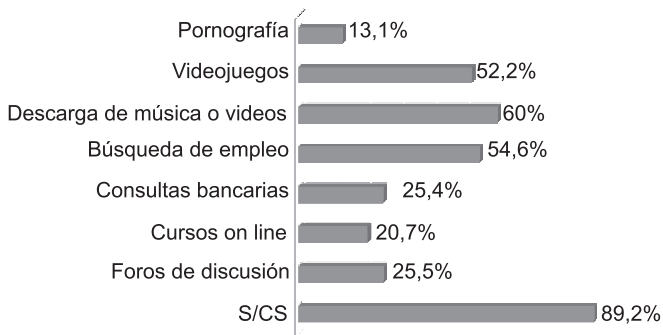
Como puede observarse en la figura 4, el 88,5% de los encuestados manifestó estar siempre o casi siempre satisfechos con la información que consigue a través de internet en los centros de comunicación. Esto permite que estos locales sean ampliamente utilizados para hacer conexión, a través del internet, con algunas páginas de interés personal o grupal.

Figura 4. Satisfacción con la información obtenida a través de internet por parte de los usuarios.



El 89,2% utiliza siempre o casi siempre (S/CS) algún buscador para asuntos relacionados con su trabajo o estudio. De éstos, el 25,5% participa en foros de discusión referentes a temas específicos; el 20,7% realiza cursos de formación on line; 25,4% efectúa consultas bancarias y 54,6 % busca trabajo a través de internet (ver Fig. 5). Además, el 60,0% de los usuarios acude a los centros de comunicación a “descargar” música o videos; 52,2% utiliza los videojuegos y 13,1% de los usuarios admite visitar sitios pornográficos.

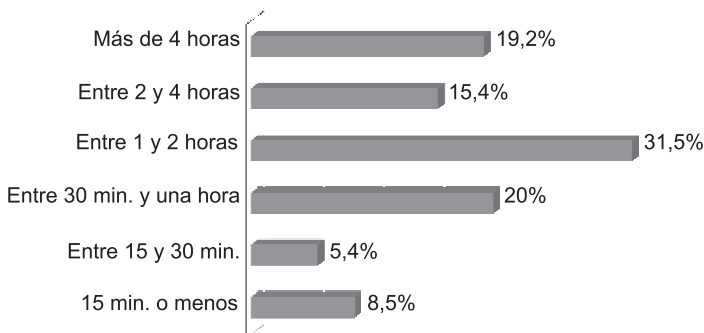
Figura 5. Principales tipos de actividades que realizan los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6 se muestra la cantidad de horas semanales que permanecen conectados a internet quienes asisten a los centros de comunicación en el municipio Lagunillas del estado Zulia.

Figura 6. Tiempo que permanecen conectados a internet los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Internet entre niños, niñas y adolescentes

El 73,1% de los usuarios considera que el acceso a internet debe ser supervisado. Sin embargo, no se observó en ninguno de los centros de comunicación visitados, la existencia del cartel público ni en los protectores de pantalla los mensajes dirigidos a difundir y promocionar la LEY. Sólo un centro de los 20 encuestados (5%) tiene programas (filtros) de monitoreo y control que permiten bloquear o limitar el acceso a portales de Internet que contengan elementos inadecuados para los niños, niñas o adolescentes.

Como puede observarse en la figura 2, el 35,3%, aproximadamente, de los encuestados son niños, niñas o adolescentes y por lo tanto susceptibles de la aplicación de la LEY. De éstos, el 1,5% tienen menos de 11 años. Ninguno de ellos se encontraba, al momento de la encuesta, acompañado por su padre, madre, representante, responsable o familiar mayor de dieciocho años.

El grupo de niños, niñas y adolescentes acuden a los centros de comunicación por diversas razones. Durante el tiempo de conexión realizan distintas actividades. El 73,9% descarga música desde varios sitios de internet, mientras que el 26,1% manifestó que nunca lo hace. El 75% de ellos descarga videos; el 78,3% utiliza los videojuegos contra un 21,7% que dice que nunca juega por internet. El 91%, aproximadamente, utiliza algunos buscadores de internet para realizar sus tareas escolares y sólo el 25% del grupo de adolescentes manifestó que realiza cursos de formación en línea. Por otra parte, el 39,1% afirmó que es habitual en ellos utilizar el Chat con personas desconocidas.

El 59,2% de todos los encuestados manifestó conocer la LEY. De éstos, el 52,2% corresponde al grupo de menos de 18 años. El 86.9% de los encuestados afirmó que nunca acceden a sitios pornográficos en los centros de comunicación; de éstos el 78,3% son niños, niñas o adolescentes.

Conclusiones

Estudios sobre perfiles de usuarios muestran que las conexiones desde centros de acceso colectivo, es decir desde los centros de comunicación, ha venido disminuyendo durante los últimos tres años, debido a los esfuerzos de las empresas de telecomunicaciones por promover sus servicios en los hogares. Actualmente no hay diferencia significativa entre las conexiones

desde los centros de comunicación (49%) y los hogares (48%). (Tendencias Digitales, 2011).

El conocimiento sobre la frecuencia y los motivos de uso de Internet, podría usarse como un indicador del grado de madurez de la utilización de esta herramienta, lo que puede servir de referencia en la aplicación de medidas que impulsen el desarrollo tecnológico (ENHOGAR, 2007).

En el caso de los usuarios de internet en centros de comunicación del municipio Lagunillas del estado Zulia, existe una marcada diferencia con relación al uso de Internet según el sexo, siendo el sexo masculino el predominante en estos centros. La mayoría de los usuarios son jóvenes con menos de 25 años y cuentan con estudios secundarios o superiores. Debido a esta condición el principal uso que los usuarios dan a internet es la búsqueda de información para estudios (adquisición de conocimientos), envío y recepción de correos electrónicos, mensajería instantánea, chat y consultas bancarias.

Entre los usuarios encuestados, Internet no es utilizado para hacer compras debido al bajo poder adquisitivo que la mayoría de ellos presenta siendo, además, la mayoría desempleado. Otros no lo hacen aduciendo motivos de seguridad, privacidad, por temor a dar los números de las tarjetas de crédito o por desconocimiento de los sistemas.

Si bien el tiempo de conexión no es, por sí sólo, un indicador de una posible adicción a internet (Byun et al., 2009), en el caso estudiado no pareciera que hubiese tal adicción, pues el tiempo no es excesivamente alto ni las actividades que frecuentemente llevan a cabo los jóvenes usuarios, pueden ser considerados como adictivos (Grohol, 2005), aun cuando el 69,2% de los encuestados considera que internet puede crear dependencia. Como fue indicado anteriormente, la mayor parte de los usuarios de internet en centros de comunicación del municipio Lagunillas del estado Zulia, son estudiantes y desempleados lo que pudiese ser una limitante en el tiempo y uso de la conexión.

De acuerdo a la clasificación hecha por Fernández (2004) sobre los grupos posibles de quienes acceden a Internet, el perfil mostrado por los usuarios de los centros de comunicación del municipio Lagunillas del estado Zulia, es el de Aficionado. Además, dado el tipo y tiempo de conexión aunado a

que el patrón de usos se concentra más en comunicaciones, socialización, tareas escolares y búsqueda de información y muy baja penetración de transacciones (comercio y banca electrónica), clasifica a estos usuarios como pertenecientes a los sectores D y E de la población (Tendencias Digitales, 2011).

Bibliografía

Barry M. Leiner, Vinton G. Cerf, David D. Clark, Robert E. Kahn, Leonard Kleinrock, Daniel C. Lynch, Jon Postel, Lawrence G. Roberts, Stephen Wolff. (1997): "Una breve historia de Internet (Primera parte)". Novática Nro. 130, p. 4, 1997. Documento en línea disponible en <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint1.html>. Fecha de consulta junio 2011.

Byun S., Ruffini C., Mills J. E., Douglas A. C., Niang M., Stepchenkova S., Lee S. K., Loutfi J., Lee J.-K., Atallah M., Blanton M (2009):. "Internet Addiction: Metasynthesis of 1996–2006. Quantitative Research". *Cyberpsychology & Behavior*, Volume 12, Number 2, Mary Ann Liebert, Inc. DOI: 10.1089/cpb.2008.0102.

Castell, M. (2001): Internet y la sociedad en red. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Barcelona UOC.

ENHOGAR (2007): Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples. Oficina Nacional de Estadística. República Dominicana. Documento en línea disponible en <http://www.one.gov.do/index.php?module=articles&func=view&catid=201>. Fecha de consulta junio 2011.

Fernández, J. (2004): Perfiles de personalidad diferenciales de usuarios de Internet. Editorial de la Universidad de Salamanca, España.

Grohol J. M. (2006): Internet Addiction Guide. Documento en línea disponible en, <http://psychcentral.com/blog/archives/2005/04/16/internet-addiction-disorder/>. Fecha de consulta noviembre 2011..

Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2006): Metodología de la Investigación. México. McGraw Hill.

LEY (2006). Ley para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Salas de Uso de Internet, Videojuegos y otros Multimedia. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38529, 25 de septiembre de 2006.

Mehmet G. y Tuncay S. (2006). "Profile of Internet Cafe users in Turkey". *Telematics and Informatics* 24, p. 59–68.

ONA (2009). Oficina Nacional de Estadística, Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo, República Dominicana. Perfil de Usuarios de Internet en República Dominicana. Panorama Estadístico, AÑO 2, N° 13 BOLETÍN MENSUAL MARZO 2009. Documento en línea disponible en www.one.gov.do/. Fecha de consulta noviembre 2011.

Sáez Vacas, F. (2003): Innovación tecnológica y reingeniería en los procesos educativos. En Alonso, C. (coord.). *La Tecnología Educativa a finales del s. XX: concepciones, conexiones y límites con otras asignaturas*. Barcelona: Eumo-Grafic Sáez Vacas.

Tendencias Digitales (2011): En 2012 más de la mitad de los venezolanos estarán conectados a la red. Documento en línea disponible en <http://www.tendenciasdigitales.com/771/%E2%80%9Cen-2012-mas-de-la-mitad-de-los-venezolanos-estaran-conectados-a-la-red%E2%80%9D/>. Fecha de consulta noviembre 2011.

Notas:

1. Trabajo presentado por la Ing. Anaylen López para obtener el grado de Magister Scientiarum en Telemática en la Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE), Maracaibo, Edo. Zulia, Venezuela.