

**COMPORTAMIENTO Y USOS DE LOS SMARTPHONES EN LOS
CONSUMIDORES BOGOTANOS DEL NIVEL SOCIO ECONÓMICO 3-6**

TATIANA GOMEZ GUTIERREZ

DEISY MORA ZAMBRANO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO

POSGRADO GERENCIA DE MERCADEO

BOGOTA 2011

**COMPORTAMIENTO Y USOS DE LOS SMARTPHONES EN LOS
CONSUMIDORES BOGOTANOS DEL NIVEL SOCIO ECONÓMICO 3-6**

AUTORES

TATIANA GOMEZ GUTIERREZ

DEISY MORA ZAMBRANO

**INVESTIGACION DE MERCADOS PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO**

ASESORA

MARIA EMMA LOMBANA

PSICOLOGA- MAGISTER COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO

POSGRADO GERENCIA DE MERCADEO

BOGOTA 2011

Tabla de contenido

1. TITULO DEL PROYECTO	4
1.1 Resumen	4
1.2 Abstract	6
2. JUSTIFICACION	9
2.1 Factibilidad y Limitaciones.....	10
3. MARCO TEORICO	11
4. PROBLEMA DE ESTUDIO	21
5. OBJETIVO GENERAL	21
5.1 Objetivos Específicos	21
6. METODOLOGIA	22
6.1 Diseño de la Investigación	22
6.2 Población	23
6.3 Instrumentos	24
7. RESULTADOS	25
CONCLUSIONES	34
8. RECOMENDACIONES	39
9. APENDICE	41
9.1 Focus Group.....	41
9.2 Encuesta.....	42
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45

1.TITULO DEL PROYECTO

COMPORTAMIENTO Y USOS DE LOS SMARTPHONES EN LOS CONSUMIDORES BOGOTANOS DEL NIVEL SOCIO ECONÓMICO 3-6

1.1 RESUMEN

El internet fue creado como un gran avance tecnológico para hacernos todo más fácil y sencillo, pero esto algunas veces no es así, ya que este mundo tecnológico es otra especie de vida con la que tenemos que jugar con nuestra privacidad y con nuestro tiempo pues a veces le dedicamos demasiado tiempo al uso de estos aparatos haciendo de nuestras vidas una comunicación pobre dejando de lado las cosas importantes a las que si les deberíamos estar más pendientes. Sumándole a esto el afán por estar a la vanguardia, siempre se quiere tener el objeto más novedoso, y uno como consumidor es débil ante estos cambios.

Nosotros como seres humanos somos los únicos capaces de medir y concientizarnos si le estamos o no dedicando el tiempo adecuado es por eso que en este caso se decidió escoger el Blackberry, un teléfono celular de última tecnología que posee todas las características posibles para satisfacer a un usuario, en este caso el servicio de comunicación ya sea por medio de internet, chats, o facebook, twitter Redes sociales que nos obligan a estar permanentemente en contacto con nuestro celular.

Se realizo una investigación de dos etapas, la primera una investigación exploratoria a través de la realización de entrevistas y la segunda unas encuestas basadas en las preguntas hechas anteriormente generando respuestas sobre si habían o no cambios en los

comportamientos y en los estilos de vida de estas personas y que los llevan a comportarse así.

Se encontró que los consumidores jóvenes bogotanos de estratos 3 en adelante obtienen el celular Blackberry por que definitivamente es un aparato tecnológico que recoge muchas características entre ellas ser versátil y con una comunicación ágil, además de usarlo siempre en sus tiempos libres todos los días de la semana sin apagarlo casi en ningún momento, y haciendo todo lo posible por traerlo siempre consigo.

El celular ha traído cambios en la vida de ellos debido a que tanto en comunicación se está en contacto todo el tiempo y a la vez se mantiene comunicado de todo lo que sucede.

En conclusión la mejor forma de estar comunicado es con el Blackberry, pero se debe tener cuidado con el apego excesivo de este, pues el teléfono llega a contener y a reunir todo lo que se hace en la vida cotidiana, como los son las múltiples opciones de entretenimiento que hacen que el usuario sienta de alguna u otra forma dependencia hacía el equipo.

También se encontró que anualmente se aumenta el número de personas que utilizan el servicio de internet desde su celular, y así mismo las personas que entre más corta edad desean su celular de última tecnología.

Todos estos resultados traen también aspectos negativos debido a que influye en nuestra salud, uno y el más importante que se encontró es el síndrome del túnel carpiano que es adquirido debido al uso continuo de equipos y se da al hacer el mismo movimiento una y otra vez, en este caso al momento de utilizar el completo teclado del teléfono.

Por tanto es recomendable tener un uso de tiempo bajo de estos teléfonos que nos aportan soluciones comunicativas y tecnológicas pero que a su vez pueden dañar sin darnos cuenta nuestra salud por su constante uso.

1.2 ABSTRACT

The internet was created as a great technological progress to make things a lot easier, although sometimes it is not like that, since this kind of technological world is another kind of life that plays with our privacy and our time because sometimes we spend too much time using these devices and therefore making a poor communication in our lives leaving aside more important things that maybe need more dedication. In addition to this, people always want to be updated with the latest technology.

We as human beings are the only ones capable of measuring and be aware of the adequate time devoted to this, therefore in this case we decided to choose the Blackberry, a phone with the latest technology that has all the characteristics to satisfy a client, in this case the communication service whether is through internet, chats or facebook, twitter social networks forcing us to be permanently in contact with our cell phone.

A research was conducted in two phases, the first one an explanatory research through interviews and the second one a survey based on the questions made above generating answers on whether there were changes in the behaviors and lifestyles of these people and what makes them behave that way.

It was found that the young consumers from Bogota in stratus 3 and above purchase the blackberry pone because it is definitely a very high tech device that reunites a lot of characteristics one of them being versatile and that allows a fast and easy communication, besides using it always in their free time and everyday without turning it off at any moment, and always having it with them.

The cellphone has brought many changes in their lives becuase of the easy and great communication tool that it is, allowing them to communicate at all times and also be informed of everything that happends around them.

In conclusion the best way to stay connected is with a blackberry, but there must be an awareness of the addiction, since the phone contains and collects all that happens in an everyday life, because it has many options of entertainment that makes the user in one way o another feel a dependence on the device.

There was also found that annually the number of people that use the internet from their phones increased, and also people that want the latest technology in phones at a young age.

All these results also bring negative aspects because of the big influence on our health, one and the most important was the carpal tunnel syndrome which is acquire because of the continuous use of devices and it is due to making the same movement again and again, in this case it would be using the keypad on the phone

Therefore it is recommended to have a low time of usage of these phones that provide communication and technological solutions but at the same time it can damage our health without realizing it because of its regular use.

2. JUSTIFICACIÓN

Vivimos en un mundo donde los seres humanos están más enlazados con todo lo relacionado con la tecnología y el afán de estar a la vanguardia con estos elementos. Los teléfonos celulares han sido protagonista de este evento; es por eso que se quiere enfocar en una gama de Smartphone como lo son los Blackberry; un teléfono con múltiples servicios que nos ofrece un mundo de comunicación totalmente diferente al que estamos normalmente acostumbrados, modificando los comportamientos y estilo de vida

El tema investigación que se tuvo en cuenta para la realización de este trabajo fue determinar los motivos de uso que tienen los jóvenes bogotanos con los Smartphones, conocer las razones y factores influenciadores de compra, además de las utilidades, ventajas y desventajas del uso de esta tecnología.

El tema del proyecto es novedoso e interesante ya que es observar si existe un tipo de comportamiento que adquieren las personas después de adquirir un Smartphone. La importancia de esta investigación es fundamental ya que nos permitirá conocer el diferente uso de los “teléfonos inteligentes”, y la influencia en los comportamientos y estilos de vida de los consumidores.

Por otro lado, en cuanto al alcance que se quiere con esta investigación será abrir caminos de conocimiento a través de la generación de nuevas investigaciones sobre la influencia de la tecnología en las vidas de las personas. Por último, profesionalmente se pondrá en

manifiesto los conocimientos adquiridos durante la Especialización en Gerencia de Mercadeo.

2.1 FACTIBILIDAD Y LIMITACIONES

La limitación principal es la falta de información sobre este tema al alcance es decir que todo lo formulado es de investigación y observación. Según lo investigado no existe una investigación explícita como la estamos realizando, solo hay artículos de revistas o en Internet, algunos artículos que citan parte de este fenómeno que se ha ido incrementando por la necesidad de tener el Blackberry.

Este tema tiene un contenido interesante porque es un fenómeno actual y del cual podemos dejar huella. El trabajo lo podemos catalogar como factible porque estamos viviendo un momento en la humanidad donde las nuevas tecnologías en el contexto social tienen una gran importancia, porque tienen varios usos como comunicación, agilidad, incorporación a redes sociales, etc. Por eso podemos afirmar que este tipo de transformación social está ligado a la interacción de los seres humanos se manifiesta en varios aspectos tanto como en el cultural, familiar, profesional y político.

3. MARCO TEÓRICO

El impacto que han recibido los jóvenes, a nivel tecnológico y en el tema de las nuevas comunicaciones y de los espacios virtuales ha sido fuerte y al mismo tiempo versátil, así mismo ha aportado a la formación y a la accesibilidad de la información. El Internet y las herramientas y opciones que hacen parte de este medio de comunicación, son instrumentos que sirven para abrir puertas, también sirven como sitios de encuentro para diferentes personas que desean intercambiar información, sin importar sus intereses pero permitiendo unificar culturas y acortar las distancias.

El Internet es una herramienta tecnológica útil para la vida cotidiana, un medio de comunicación libre e informal, que permite adaptarse a las transformaciones del mundo actual y en donde se encuentran diversos temas y amplias respuestas a las necesidades de los usuarios, permite una gama de contenidos variados y muchas veces la posibilidad de hacer de lo general, algo particular que permita unificar, identificar y personalizar esos contenidos.

En un estudio reciente realizado por Lyman y Varian (2007) menciona que el internet es mucho más que solo www... por tanto herramientas como los chats y los foros, permiten la generación de hilos de discusión en donde el principal objetivo es conformar comunidades con intereses comunes, son espacios en donde se comparten y se intercambian posturas y dudas en torno a diferentes temas. El cambio y evoluciones en la tecnología, ha permitido el crecimiento y la masificación de estas comunidades virtuales donde se induce a una

interacción y a una relación que no requiere un espacio físico, sino un espacio virtual o ciberespacio como el Internet.

El ciberespacio permite reflejar la personalidad del individuo, por medio de gamas y opciones tecnológicas, las cuales crecen y se expanden día a día, minuto a minuto y en donde la desactualización de estas opciones es una constante, por tanto requiere que los usuarios estén también en constante transformación y cambio, una de las ventajas de la tecnología actual es que permite la adaptación e ir al ritmo de la frecuencia de cambios y transformaciones. Las comunidades virtuales, dan la posibilidad de frecuentes cambios de estado, de diseño, contactos, publicidad, información y filtros a gusto del usuario, la idea de este mundo informático es hacer un paralelo entre un universo virtual y el universo real y hacer que los espacios físicos pierdan una relevancia y se haga también clave e importante ese espacio virtual, esto es basado en las lecturas de la Cultura en la era del ciberespacio de Levy (2007) el cual afirma textualmente que... *“la cultura, además de estar conformada por elementos de carácter simbólico, no se reduce solo a eso, pues cuenta, además, con otro componente que tiene enorme valor en el mundo contemporáneo: el de las técnicas con sus artefactos, conexiones y dispositivos electrónicos que están contribuyendo a generar el crecimiento del llamado ciberespacio”*

Como menciona también Levy (2007) autor que aporta muchos de sus pensamientos a esta tesis... nos basamos en su pensamiento para mencionar que el mundo cada vez va más rápido, las ocupaciones son aún mayores, las distancias son extensas y el tiempo es corto,

por tanto el internet es un elemento que ayuda a unir y a adaptarnos a este nuevo mundo, una solución que permite que la vida no se vuelva realmente caótica.

Basados en la investigación en el sitio web <http://www.civila.com/desenredada/que-es.html> , en donde habla de los orígenes de Internet y su evolución...Inicialmente el Internet fue pensado para un sistema de protección para el Sistema militar en caso de un posible ataque y que así todos los computadores estuvieran permanentemente conectados. Después paso a ser un Sistema de conexión utilizado para encontrar información, hallar datos de una manera rápida y accesible, pero en su evolución se fue descubriendo y generando transformaciones a una herramienta que soportaba cantidad de opciones, de protocolos, tecnologías, accesos y usos. La idea del internet es generar sensaciones y experiencias casi reales, en donde los usuarios experimenten incluso momentos y sensaciones que incluso muchas veces no se dan a nivel real, esto es lo que hace que los usuarios busquen y quieran cada vez más navegar y actualizarse no solo en el tema del internet sino en el tema tecnológico (Gonzalez,1996).

También en el sitio web <http://www.civila.com/desenredada/que-es.html> se habla de... el Internet y la red como una telaraña y como un sistema que siempre muestra una cara bonita lo cual fue fruto de una evolución estética, pero esto lo hace atractivo y constantemente visitado por los navegantes.

González (2008), argumenta que.....Muchas veces este tema puede parecer saturado y excesivo, por su cantidad de opciones, pero sin duda alguna se ha vuelto un elemento

importante y necesario para la vida, por tanto la actualización, la masificación de elementos que el día anterior pudieron ser los últimos gritos tecnológicos pero el día de hoy ya son mucho más populares pues hay nuevos, equipos o tecnologías que hacen de estas herramientas algo único y particular que ha hecho que los individuos estén conectados en un mundo virtual paralelo al universo real.

En un reciente estudio hecho por González (2008) se ha dicho para soportar lo argumentado anteriormente que, *“Nunca como hoy, en esta etapa del capitalismo mundial, conviene comprender a la tecnología como un vector, esto es, como una fuerza con dirección, que tiene origen y destinos y que genera desplazamientos de diferentes magnitudes, temporalidades e intensidades”*

Pero el internet y las comunidades virtuales, redes sociales así como tienen muchas ventajas para la vida diaria, tienen otras desventajas a nivel de seguridad, privacidad e interacción, las personas y principalmente los jóvenes y niños han nacido o han crecido con esta cantidad de saturación tecnológica y así mismo ese bombardeo tecnológico lleno información y opciones. El internet muchas veces se ha entendido como una vida paralela a la vida real, pero solo es una herramienta que facilita la comunicación en la vida cotidiana. Ese contacto físico se ha perdido, esa privacidad es también importante para el ser humano, la seguridad se ha vulnerado, los filtros se han minimizado y por tanto hoy en día cualquier persona puede acceder fácilmente a una información personal. Redes sociales como

Facebook Twitter, chat como Messenger, skype, han monopolizado no solamente hablando a nivel empresarial sino también el tema personal y humano (González, 2008).

La tecnología puede ser una herramienta clave para el crecimiento humano, para la comunicación, la tecnología es un elemento que convierte accesible lo muchas veces inaccesible pero también convierte lo inviolable, violable y solo nosotros como personas y seres humanos tenemos la capacidad de concientizarnos y decidir sobre la importancia y tal vez el suficiente uso y contacto virtual que utilizamos constantemente, pues ese contacto puede llegar a disminuir y a potencializar solo un contacto intangible y poco real.

González (2008) comenta sobre la constante conexión a Internet y por tanto nos referimos a que uno de los constantes requerimientos de la actualidad es estar constantemente conectados a la Internet y la red, preferencialmente para conversar, estar comunicados con los contactos o simplemente estar presencialmente en el mundo virtual, ese universo virtual muchas veces minimiza el mundo real pero también genera un lazo irrompible entre los dos, las necesidades laborales, académicas (aulas virtuales), comunicativas y personales han convertido ese mundo en prioridad para cada persona y el individuo que no esté inmerso en este mundo es individuo que no está a la altura del mundo actual, pues ya es una necesidad y una herramienta clave hoy en día.

Vilchez (2009) argumenta que el internet, se convierte en una herramienta sin final en donde cada vez hay más extensión de datos y de opciones que crecen día a día y generan cambios constantemente. Las pantallas, botones, interacciones, dispositivos, teléfonos, nos

han convertido en altos consumidores y la necesidad de este mundo virtual se da por la libertad de expresión, de relaciones, de comunicaciones sobre un mundo altamente autoritario y capitalista, pero sin darnos cuenta el internet también es un resultado de ese capitalismo y materialismo mundial, hoy en día la mayoría de personas tienen accesibilidad a la información informática, pero otras todavía no la tienen o no pueden acceder a ella en un 100%, no solo el tema de internet, sino en el tema informático y comunicativo, por tanto la red genera también una diferenciación y clasificación entre las personas que pueden acceder fácilmente a esas tecnologías, dispositivos, artefactos, comunicaciones y las personas que no lo pueden hacer; esta es una muestra clara de la capitalización y la globalización de ese mundo virtual el cual se impone cada día más sobre el mundo tangible y real.

La tecnología va de la mano de las tendencias de consumo, en donde se le da prioridad a la masificación de los medios y en donde la era digital produce individuos de la generación mencionada en la revista Mexicana como la **“Generación ND, Nacida digital.”**, esta generación vino alrededor de los años 80’S y oscilan alrededor de los 15 y 21 años, los resultados de los estudios reflejados en la revista anteriormente mencionada arrojaron que en relación con el teléfono móvil y la comunicación, el acceso a internet, los resultados encontrados menciona según Islas (2008 – 2009) que...**“Uno de cada cuatro jóvenes de 15 a 35 años, accede a la Internet desde el teléfono móvil. Hace un año, sólo 8% accedía a la red desde su terminal móvil, • En un año se ha duplicado el número de jóvenes que señalan al móvil de última generación como el objeto tecnológico más deseado”** El teléfono móvil se ha convertido en una herramienta clave y necesaria para la vida y en

especial para los jóvenes los cuales pertenecen a la Generación ND, tiene una alta importancia, hoy en día ese teléfono no solamente se utiliza para facilitar la comunicación por voz sino para facilitar una comunicación visual por medio de pantalla, de sensores de movimiento, la conexión a internet para acceder a datos, a chats a foros a redes sociales, para escuchar y poder acceder a música, herramientas como Itunes permiten que las personas puedan acceder a la música que quieran y poderla introducir a su equipo Iphone por medio de la red, toda esta cantidad de elementos, opciones y herramientas se convierten en un monopolio que brinda facilidades y aplicaciones que producen otras sub aplicaciones del mismo creador de esas marcas, en este caso estamos hablando de Apple, en la Columna de la revista Mexicana y en un estudio hecho por Islas (2009) se afirma que... *“Los jóvenes utilizan Internet desde el móvil para buscar información (76%), enviar y recibir correos electrónicos (68%), buscar direcciones o itinerarios (58%) y mensajería instantánea (55%). Los usos sociales de la internet en el móvil y en la computadora son los mismos, pero en el teléfono móvil cobran mayor importancia los relacionados con la movilidad - como servicios de localización y búsqueda de itinerarios- y se reducen las descargas de gran tamaño.”*

Soportados en estas teorías muchas compañías de telefonía lanzan constantemente al mercado diferentes tipos de teléfonos móviles los cuales están cambiando día a día , estos teléfonos piden cada vez más aplicaciones y más opciones de interconexión, las cuales los usuarios bajan a través de la red de sus aparatos telefónicos, Blackberry tiene una amplia gama de aplicaciones para poder ingresar a sus teléfonos, a continuación se cita uno de los

anuncios de la página de Blackberry <http://es.blackberry.com/services/appworld/featured.jsp> en la cual hay anuncios de este tipo... *“Explore la amplia selección de aplicaciones BlackBerry®. Elija aquella que más le interese haciendo clic en el botón "seleccionar". Puede seleccionar tantas aplicaciones como desee y cuando esté listo para descargar las aplicaciones, haga clic en el botón "confirmar selección", en la parte inferior de la página.”*. Este tipo de bombardeos publicitarios que se utilizan para que las personas compren diferentes aparatos tecnológicos se hacen basadas en estudios de mercadeo basados en la personalidad de diferentes nichos de mercado en los cuales se explora los gustos, intereses, expectativas de los individuos; esto fue extraído de <http://www.slideshare.net/carlosharos/sigmund-freud-y-el-psicoanlisis-erikson-y-su-teoria-d-ela-personalidad-presentation>) (2010), en donde según lo investigado Freud decía que... *“la personalidad de un individuo se va conformando a lo largo de su vida, desde que es lactante hasta que llega a ser adulto”* alusivo a esta cita concluimos que las personas con las que nos formamos influyen totalmente en nuestra formación en el campo de la familia, amigos o personas desconocidas que a lo largo del tiempo influyen nuestra personalidad y nuestra forma de pensar y expresarnos. La personalidad es utilizada para estudios de mercadeo ya que nos muestra todos los factores, causas componentes que influyen a la hora de relacionarnos, hay personas que tienen, muy definida esta personalidad y marcan sus normas y pautas que permiten ser reconocibles. Al mismo tiempo hay otras personas que no lo hacen tan visible, y son las que se dejan llevar por otros pensamientos e influencias con facilidad así mismo son vulnerables a los cambios guardando así sus sentimientos y no mostrando su forma de ser y pensar. Esto muestra un

estilo de vida común que refleja de qué forma las personas consumen, como viven, que les gusta, que les molesta, que sitios frecuenta que intereses tiene, que opiniones tiene acerca de algún tema, etc, por tanto alusivo a esto los medios y monopolios se aprovechan de estos gustos e intereses y para sustentar esto se habla en la web <http://blognum.com/posts/%C2%BFque-es-el-consumismo/> (2009- 2010) de... **“El consumismo** es una mentira para venderte una ilusión de felicidad y seguridad (*¡¡¡Garantizada!!!*). *Por eso pasamos nuestras vidas en deudas para comprar cosas que ni siquiera necesitamos. Pero, ¿por qué siempre compramos lo que es nuevo? Porque la televisión nos dice que necesitamos uno. Cada casa, casa coche, cada zapato, cada producto está diseñado de manera que lo quieras (¡¡¡Sólo durante una temporada limitada!!!). Nuestro planeta está en autodestrucción, y el consumismo casi ha llegado a su fin. Un cambio social es necesario para eliminar las necesidades materiales.*”

El teléfono Blackberry cumple con una amplia gama de funciones, y es un tema del cual no se puede hablar poco ya que desde su llegada a causado gran revolución al componerse de Smartphone¹ integrados con software que permiten acceso a una variedad de datos y servicios de comunicación, como lo son: teléfono, música, cámara, video, juegos, internet, mapas, redes sociales, organizador, correo electrónicos con datos adjuntos que se pueden abrir desde el teléfono como PDFS, o archivos en Word, Excel, o Power point . La solución BlackBerry soporta plataformas de correo electrónico empresarial líderes y puede personalizarse para satisfacer las necesidades de una persona o de una empresa entera, a

cualquier escala, en cualquier industria. Este celular fue desarrollado por una empresa canadiense llamada (RIM)² Research In Motion Limited (RIM) encargada de desarrollar diversos dispositivos inalámbricos como el Blackberry lanzado en el año 1999 el primer modelo. El nombre Blackberry, el cual es citado y explicado en la web <http://www.clubblackberry.com/2009/12/05/historia-y-origenes-de-blackberry-rim-y-principios-basicos-que-debemos-conocer/>) en donde se afirma que...fue escogido por que querían un nombre poco relacionado con trabajo algo que no fuera tan preciso algo más informal y que sonara divertido la *“palabra Blackberry significa a small dark purple fruit that grows wild in Europe and is usually cooked before being eaten) en español mora (1. f. Fruto del moral, de unos dos centímetros de largo, con forma ovalada, formado por la agregación de glóbulos pequeños, carnosos, blandos, agridulces y, una vez maduro, de color morado). Siendo esto resultado de la unión de las teclas con el puñado de semillas y el parecido del color al de las teclas.”*

Con esta investigación se quiere llegar a conocer el porqué se usa la tecnología de esa manera y las causas que nos llevan a esto y nos hará reflexionar sobre las consecuencias de un mal uso con esta tecnología tan avanzada, desde pequeños estamos expuestos a cambios y queremos estar siempre con lo último que ha salido pero estos cambios se hacen para ayudarnos a hacer de nuestra vida más fácil mas no esclavos ni tampoco unas maquinas de trabajo sin descanso, la tecnología se hizo en unos casos para que se lograra trabajar desde el hogar y que el núcleo familiar estuviera siempre unido pero con la llegada

de estos aparatos hacen que pase todo lo contrario se pierde la comunicación con la familia y empiezan los problemas , en el trabajo muchas veces los dotan de celulares y creen que por el hecho de estar siempre en contacto pueden aumentar las horas de trabajo así sea desde su hogar o en días libres.

4. PROBLEMA DE ESTUDIO

¿Qué tipo de comportamientos y estilos de vida pueden tener los consumidores que utilizan o adquieren el teléfono Blackberry?

5. OBJETIVO GENERAL

Identificar el tipo de comportamiento y estilos de vida de los consumidores bogotanos de estratos 3-6 que utilizan el teléfono Blackberry

5.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estudiar los motivos de compra de los Smartphones y determinar los hábitos de consumo de Blackberry y si hay algún cambio en el estilo de vida del consumidor.
- Indagar sobre los beneficios y desventajas que tiene el poseer este tipo de teléfono, entre ellos el síndrome del túnel del Carpio.
- Fomentar medidas y estrategias para la prevención de algún problema en cuanto al uso de la tecnología

6. METODOLOGIA

6.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Teniendo en cuenta el objetivo mismo del presente trabajo de grado determinar los usos y comportamientos de los blackberry en los consumidores bogotanos de estratos 3-6, se realizara una investigación en las que consta de dos etapas, por un lado se realizara una investigación exploratoria a través de la realización de entrevistas con el fin de conocer si hay cambios o no en los estilos de vida con la llegada de este y generar hipótesis sobre esta problemática.

Una vez que las hipótesis se han seleccionado, el siguiente paso básico es generar preguntas que busquen la aceptación o rechazo de las hipótesis generadas en la investigación cualitativa.

Este ejercicio de investigación contribuyó a la recolección de información, para el desarrollo de los objetivos específicos propuestos para tener como resultado los elementos necesarios para dar respuesta al objetivo principal de este trabajo de grado.

Es pertinente mencionar que aunque la exploración y la observación documental fueron importantes para este trabajo de investigación, no se puede desconocer que también se utilizó la observación como método de estudio. Este instrumento de recolección ayuda a ver la realidad, definir los datos más importantes que tengan relación directa con el

problema de investigación. Se puede definir como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver el problema.

Se estudiarán casos donde se recoge toda la información posible acerca de los comportamientos de los consumidores del BlackBerry como experiencias pasadas, para determinar los comportamientos o conductas específicas.

6.2 POBLACION

Para el desarrollo de la investigación se seleccionó personas que usaran Smartphones, en especial BlackBerry. Se entrevistaron estas personas, los cuales fueron escogidos en la Universidad Jorge Tadeo Lozano, y personas ejecutivas que también cumplieran con este requisito como jóvenes con trabajo, con poder adquisitivo para tener un teléfono celular de esta clase.

Estas personas se encuentran entre edades con un rango de 20 a 40 años, su nivel socioeconómico es medio-alto pues pagan su cuenta de celular un plan de datos como mínimo sesenta mil pesos, entre ellos amigos, compañeros de estudio, familiares o personas cercanas.

Esta muestra fue tomada aleatoriamente, donde escogimos un grupo de 10 adultos de edades entre los 23 y 35 años, de edad.

La muestra para la investigación cuantitativa fue conformada por 90 personas las cuales trabajan o están estudiando, con edades comprendidas entre los 23 y 35 años

6.3 INSTRUMENTOS

Para la realización de la investigación se elaboraron los siguientes documentos, en la fase cualitativa se realizó un formato de entrevista a profundidad que consto con una serie de preguntas y posteriormente se realizo una sesión de grupo donde se podía observar a un grupo de personas respondiendo a preguntas formula, ellos tenían una especie de conversación libre en la cual podían opinar y contarnos sobre sus experiencias con el Blackberry.

Posteriormente en la fase cuantitativa y después de hacer un análisis y recolección de datos, redactamos unas preguntas basadas en los resultados de la sesión de grupo una encuesta que constaba de de 8 preguntas entre ellas cerradas de selección múltiple, organización de datos y finalmente una calificación, sobre la utilización y el uso del Blackberry.

En este instrumento de investigación, se tuvo en cuenta a los usuarios directos del producto ya que sabían del tema. Es claro que dicha herramienta se utiliza para recoger información en forma escrita y verbal, a través de preguntas que propone el investigador.

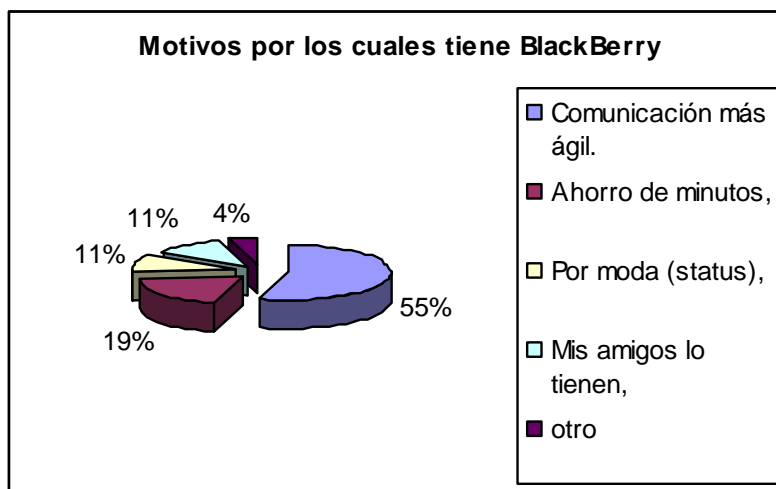
Ver apéndices.

7. RESULTADOS

Motivos por los cuales tiene Blackberry

Grafica 1

De acuerdo a la población encuestada el 54,44% elige el teléfono Blackberry debido a que la comunicación es ágil y versátil y se adapta a sus condiciones laborales o académicas. El 18,89% de las personas encuestadas lo tienen debido a que les permite ahorrar su tiempo de minutos por medio del envío de SMS o mensajes de texto entre BB. El 22,22% se divide entre el 11,11% que lo adquiere por moda y el restante 11,11% lo adquiere pues es una decisión influenciada ya que las personas de su entorno ya sean amigos o familiares también lo tienen.

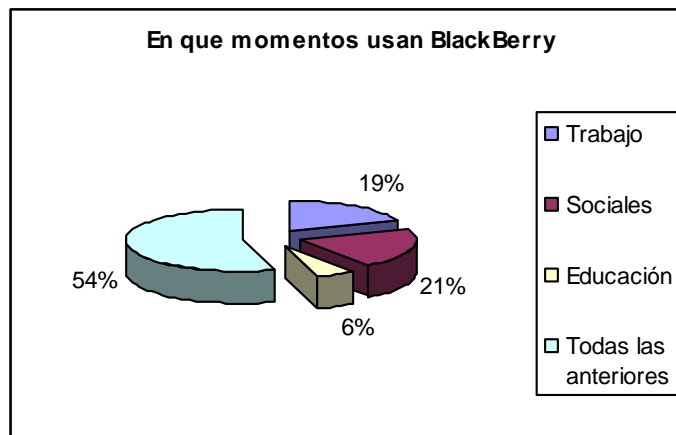


Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

En qué momento usan el teléfono Blackberry

Grafica 2

De las personas encuestadas el 54,44% lo utilizan en cada momento en el que se puedan distraer o en momentos libres esta grafica se puede observar que los momentos de los consumidores deciden usar el teléfono, el 18.89% de la muestra usan en el trabajo únicamente, el 21,11% mas lo usan en momentos sociales donde deben compartir con las demás personas en esos momentos ellos prefieren usar el celular para distraerse un poco, solo un 5.56 % lo utilizan en momentos que tengan que ver con actividades académicas o laborales.



Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

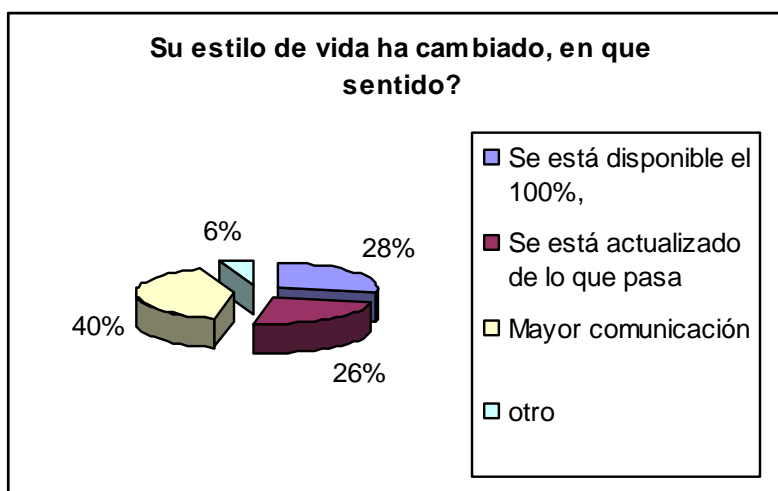
Su estilo de vida ha cambiado a partir del uso del Blackberry

Grafica 3

El resultado de esta grafica es una de las más relevantes ya que nos muestra que tanto ha cambiado el estilo de vida que se llevaba antes de obtener este celular si ha cambiado o no o si simplemente siguen viviendo igual.

Este estuvo más equilibrado ya que casi la misma cantidad de personas que piensan que les ha cambiado en un 27,78 % porque se está en contacto disponible un 100% son la misma cantidad que piensa que el Blackberry le ha cambiado el estilo de vida porque se está actualizado con todo lo que sucede alrededor con un 25,56%.

La mayoría estuvo de acuerdo en un 41,11% en que el Blackberry les cambio el estilo de vida porque tienen mayor comunicación con los demás y el 5,56 % restante piensa que hay otros motivos diferentes por los cuales les ha cambiado el estilo de vida.



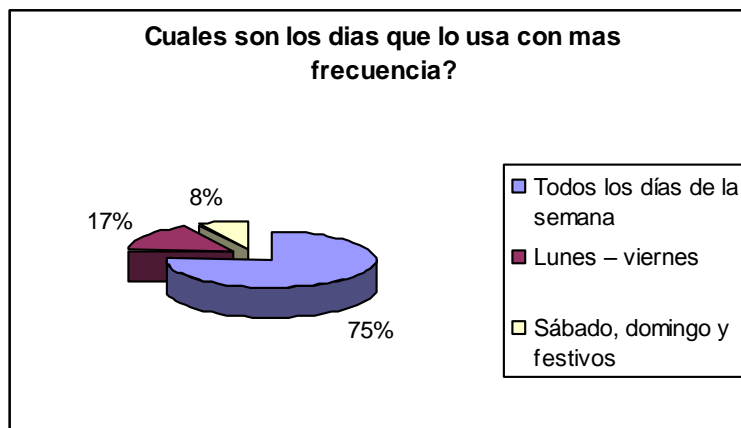
Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

Cuáles son los días en que más utiliza Blackberry

Grafica 4

La gráfica numero 4 nos muestra la frecuencia de consumo en que es más usado el Blackberry y obtuvimos resultados como los siguientes:

El 75,56% lo utiliza siempre incluyendo días de esparcimiento y días laborales, este porcentaje permite ver que dedican poco tiempo para sus actividades personales y más a el contacto con el Blackberry. El 16,67% usa el celular de lunes a viernes es decir que ellos lo utilizan mas en días laborales y prefieren darse un descanso los fines de semana, este es un manejo normal ya que no desplazan su tiempo libre o los días que tienen para compartir entre familia. Solo una minoría del 7,78% usa el Blackberry los días sábados, domingos y días de esparcimiento.

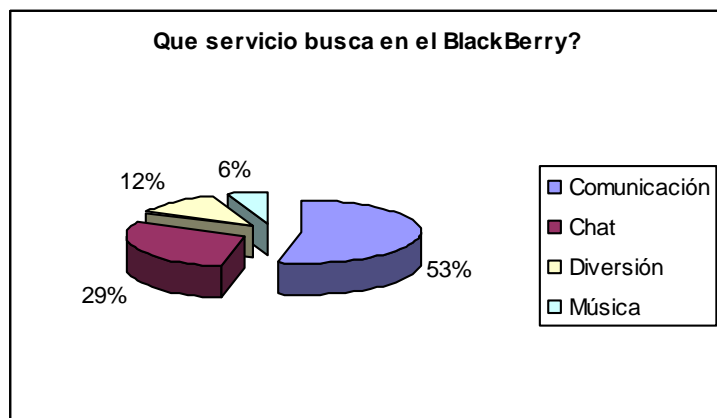


Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

Que servicios busca en Blackberry

Grafica 5

En esta grafica podemos ver el resultado del tipo de servicio que se busca en un blackberry, El 53,33 % prefiere usarlo porque requiere de un servicio como es la comunicaci3n. El 28,89 eligieron la opci3n del chat como preferencia, El porcentaje restante eligieron la m3sica como preferencia y la diversi3n con un porcentaje de 16,67% por el lado de m3sica y con un 12,22 % la diversi3n.

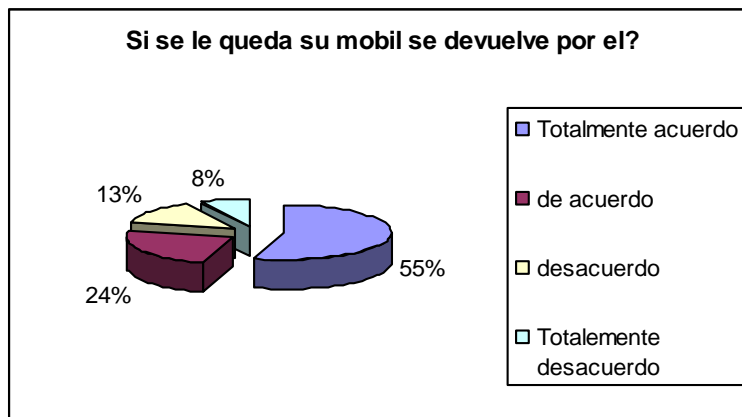


Autores: Milena Mora y Tatiana G3mez

Si se quedara su móvil se devuelve por él.

Grafica 6

Según los resultados encontrados observamos que el 79% de las personas se devolverían por el celular si este se les queda en la casa Y la mayoría contesto que está realmente de acuerdo con esto con un porcentaje del 54,44, y otro 22,44% está en desacuerdo.

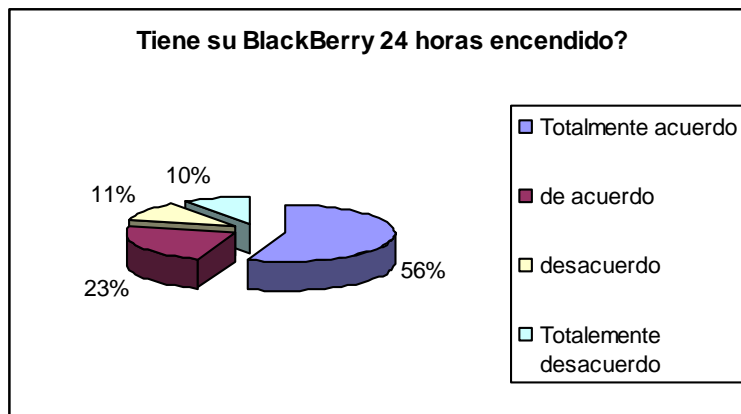


Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

Tiene su BlackBerry 24 horas encendido

Grafica 7

En esta grafica se describe si el teléfono se mantiene prendido todo el día o si algunas veces es apagado, con un porcentaje mayor al de los demás de un 55,56% respondieron que todo el día. El 23,33% estaban de acuerdo en que lo apagaban solo algunas veces, y en desacuerdo y totalmente desacuerdo estaban los porcentajes de 11,11 y 10,00 respectivamente, en realidad muy pocas personas lo apagan en algún momento del día.

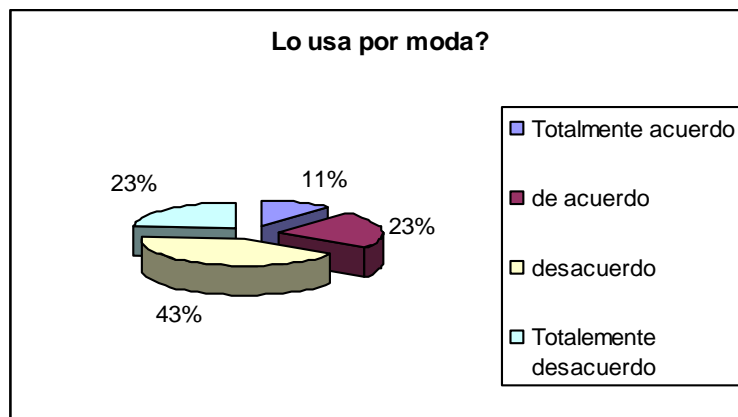


Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

Lo usa por moda

Grafica 8

Según los resultados encontrados vemos que con unos resultados de mayor a menor 42,22% decidieron que no están de acuerdo que el celular sea usado por moda, con un mismo porcentaje del 23,33 % coincidieron los que estaban en acuerdo y en desacuerdo que este era indispensable a la hora de estar a la moda, y con un porcentaje de 11,11 respondieron los que en verdad creen que este celular es algo que se debe tener si se quiere estar a la vanguardia en tecnología. Por tanto esto reporta que el BB es utilizado por moda



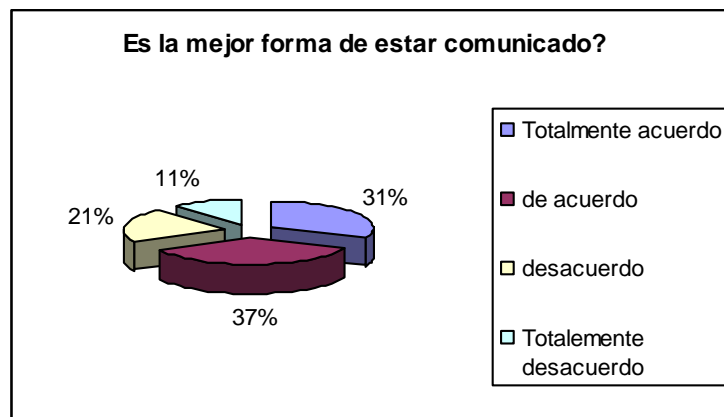
Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

Es mejor forma de estar comunicado.

Grafica 8.2

Este es el último resultado numérico que sacamos y con este concluimos que si se estar de acuerdo en que la mejor forma de estar comunicado es con el Blackberry, de este obtuvimos que la mayoría piensa que si, que este es el medio mas adecuado para estar en contacto con mucha gente, con un porcentaje de 36,67% y 31,11 las personas están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente , y con 32,2 manifiestan que el Bb no es la mejor forma para estar comunicado.

La mayoría de las personas están de acuerdo con que el Blackberry si es uno de los mejores productos con los cuales se puede estar comunicado, y son realmente muy pocas las que creen que hay algún otro producto que sea mejor en cuanto a comunicación.



Autores: Milena Mora y Tatiana Gómez

CONCLUSIONES

Las relación con el teléfono se convirtió en algo necesario y apremiante, muchas veces se toma como un apego excesivo, pues el teléfono llega a contener y a reunir todo lo que se hace en la vida cotidiana, pues el equipo no solamente cumple con el servicio de telefonía sino también para poder consultar datos en internet, consultar el correo electrónico, bajar música etc. Por tanto si se estudian los motivos de compra de los Smartphones, se puede decir que es por la cantidad de multiservicios que estos ofrecen, al principio este tipo de móviles solo eran utilizados para temas laborales, pero hoy en día y con el pasar del tiempo se fueron convirtiendo en la respuesta ideal para las necesidades del presente y una de ellas la cual se ha convertido cada día en una necesidad importante, estar comunicado constantemente

Del total de encuestas que se realizaron a 90 personas, se puede decir que se obtuvieron resultados precisos, los consumidores obtienen el Blackberry por las múltiples aplicaciones y por estar a la moda queriendo estar con lo último que la tecnología nos ofrezca la comunicación por medio del BB Messenger convirtiendo está en la opción más utilizada por las personas, aparte del correo electrónico y los mensajes de texto lo cual puede ser más útil para las actividades laborales y que peor aun no dejan a un lado esta opción para estar comunicados con su familia. lo utilizan en cualquier parte en su trabajo en su universidad en cualquier momento social sin importar la ocasión, además generalmente se busca

adquirir este servicio por su tecnología avanzada y porque permite comunicarnos más rápida y eficazmente. Por tanto se puede llegar a estar en contacto por medio de una llamada, un mensaje de texto, Chat BB (al cual se accede entre usuarios que tienen Blackberry por medio de un PIN o de un código) o correo electrónico. Por tanto se busca una seguridad en la comunicación en donde se le ofrecen al usuario una gama de posibilidades cargadas de respuestas tecnológicas que le permiten estar en contacto.

Encontramos que anualmente se aumenta el número de personas que acceden a internet desde su celular, y el número de personas que entre más corta edad desean tener un celular de última tecnología, desean usarlo para buscar información, recibir correos electrónicos, estar siempre presente en redes sociales y estar en chat (comunicación continua) desde un equipo a otro.

Son pocas características las que diferencian el celular del computador como los son la comodidad al cargarlo, la batería, y que el usar un celular les da mayor dependencia ya que lo pueden llevar a cualquier sitio, siempre y cuando lleve su música, fotos, videos y aplicaciones, ósea se encuentre todo en un solo equipo de última tecnología. Estos artefactos son los más deseados por parte de los jóvenes y adultos a la hora de pedir tecnología, quieren un computador completo que este a la vanguardia de las respuestas tecnológicas. En el caso de los teléfonos móviles, las exigencias son que tengan todo en un solo paquete y que sean portables y portátiles, pues es importante que siempre estén presentes en la cotidianidad.

El Blackberry es considerado uno de los productos más innovadores, debido a su eficiencia en comunicación es por eso que no se puede pensar que la tecnología actual frene su evolución hacia mayores logros de los que ya se han conseguido hasta ahora, y más refiriéndonos a la telefonía celular, así algunas veces solo queramos el clásico celular con sus funciones básicas como llamadas y mensajes de texto debemos aprovechar lo que la vanguardia y lo novedoso que estos productos nos está brindando, como un Blackberry que en este caso es una de las mejores alternativas actualmente, aunque hoy en día hay respuestas para todo tipo de usuarios y clientes, pero si la persona que tiene la decisión de compra en sus manos opta por un Smartphone o Blackberry, debe de tener en cuenta que hay todo tipo de soluciones a sus necesidades por medio de estos teléfonos, los planes de datos con los cuales funcionan este tipo de equipos también están distribuidos a la medida de las posibilidades de los usuarios y dependiendo de la frecuencia e intensidad de uso del mismo y de acuerdo a su trabajo o actividades, muchos planes tienen solo un plan de datos lo cual le da la posibilidad al individuo de poder acceder a datos e información desde su móvil, también de poder acceder a su correo electrónico etc. Otro tipo de planes de datos se centran en las redes sociales como Twitter y Facebook o Myspace y permiten que el usuario acceda desde su teléfono a estos sitios. También otros permiten el acceso a Chats como MSN o Yahoo, lo cual le permite al usuario estar constantemente conectado y en comunicación permanente con sus contactos.

El alto uso y el tiempo que se invierte en el equipo por parte de los usuarios que la adquieren es alto, pues la cantidad de herramientas, componentes y opciones tecnológicas generan que

el usuario sienta una dependencia hacia el equipo o móvil y esto también hace que todo el tiempo este inducido a estar actualizándose y comprando nuevas respuestas tecnológicas pues siempre va a estar pidiendo más de acuerdo a las respuestas y opciones que le brinde su teléfono, no solo va a ser una decisión influenciada como lo consultado en las encuestas, sino una decisión que va a partir de la cantidad de opciones y herramientas tecnológicas que el teléfono tenga y allí es donde aparece la importancia del contexto de uso y de las demás personas en el entorno de cada cliente que tendrían un Smartphone, pues esto ayuda a presionar al usuario a estar en una constante actualización de acuerdo y haciendo referencia a la decisión de compra de otros usuarios en su entorno.

El constante uso de este tipo de teléfonos tiene aspectos interesantes que hacen que la tecnología cada vez avance más y que se brinden mejores y más eficaces soluciones para las necesidades de los usuarios. Pero esto también acarrea no solo un apego por parte del usuario al teléfono, el cual se vuelve un accesorio y una herramienta clave en su vida. También hay aspectos negativos que tienen que ver con daños y síndromes físicos que afectan al individuo, uno de estos y tal vez el más importante y el cual se adquiere debido al uso continuo de este tipo de equipos es el síndrome del túnel carpiano. Según la página de internet <http://familydoctor.org/online/famdoces/home/common/pain/disorders/023.html> (2001-2010) se menciona que... **Hacer los mismos movimientos una y otra vez puede traer como consecuencia el síndrome del túnel carpiano. Es más frecuente en las personas que tienen trabajos que requieren pinchar o agarrar con la muñeca doblada...** y en el plano de prevención se debe tener en cuenta que... **No trabaje con los**

brazos demasiado cerca o demasiado alejados de su cuerpo. Por tanto se concluye debido a la investigación de las causas de este tipo de síndrome en los ligamentos de las muñecas que el uso indiscriminado y continuo del Blackberry o de los Smartphone cumplen con todas las características para adquirirlo. La única forma de prevenirlo es no generando movimientos repetitivos y no mantener tan cerca al cuerpo este tipo de equipo a la hora de su uso, pues esta posición ayuda a potencializar y dar fuerza para a futuro contraer este síndrome.

Por tanto es argumentable bajar el nivel y la frecuencia de uso de estos teléfonos los cuales a simple vista pueden aportar soluciones tecnológicas y comunicativas pero que finalmente pueden dañar sin darnos cuenta ligamentos y extremidades por su constante uso.

8. RECOMENDACIONES

Después de haber hecho la investigación y de interesarnos en el tema a tratar podemos decir que la tecnología es un aporte muy importante en la humanidad y cada vez vemos que involucramos en todos nuestros campos de acción hasta el punto de cambiar nuestros comportamientos o nuestros estilos de vida ya que pueden llevarnos a esto; por lo tanto podemos decir como recomendación que se debe tener cuidado al utilizar este tipo de tecnologías, sin dejar que este ocupe nuestras preocupaciones, y la mayoría de nuestro tiempo, únicamente dedicarle un pequeño tiempo cada día, debemos darle prioridad a los otros momentos para compartir en familia con amigos, respetando los días en que se tiene que trabajar y los que se debe descansar, debemos saber aprovechar estas múltiples alternativas de comunicación como lo son las llamadas, mensajería de texto, correo electrónico, y en especial el Messenger Blackberry además de poder navegar en internet y disfrutar de una infinidad de aplicaciones las cuales son de fácil manejo.

En particular un celular no es mejor que otro por el número de aplicaciones o funciones que nos ofrezca, sino por la facilidad que le ofrezca al consumidor en su vida diaria, en éste momento sin duda el Blackberry es el primero en la lista, pero no cabe duda de que en los próximos meses, o años el mercado tecnológico saque un nuevo teléfono celular que ofrezca más y nuevas funciones, aplicaciones y facilidades, que quizás ahora creemos imposibles dejando atrás el Blackberry.

Muchas de las posiciones adaptadas en el teléfono Blackberry no son las correctas pues la posición de las manos, la cual es sujetadora del aparato puede generar problemas del síndrome de túnel del Carpio, pues esto se da por el movimiento excesivo y repetitivo de los dedos y las muñecas y así mismo las áreas que quedan quietas por largos periodos de tiempo. Por tanto una de las recomendaciones a seguir es que se utilice con menos frecuencia el equipo o que se este en constante cambio de posición y no solamente en una posición determinada pues esto puede ser perjudicial para las extremidades de las manos.

9. APENDICE

9.1 FOCUS GROUP

Guía de sesión de grupo

¿Mencione los motivos por los cuales tiene blackberry?

¿Hay algún otro motivo?

¿En qué momentos usan el Blackberry?

¿Considera que en algún momento le ha cambiado el estilo de vida que llevaban?, en qué sentido?

¿Sienten que no lo pueden dejar en algún momento?

¿Qué sucede si el blackberry se les queda un día en la casa?

¿Con quienes lo usan?

¿Cuáles son los días que los usan con más frecuencia?

¿Cuáles son las desventajas del Blackberry?

¿Cuántos lo apagan en la noche o en los fines de semana?

¿Qué tipo de plan tienen?

¿Qué tipo de servicio buscan en el blackberry?

9.2 ENCUESTA

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales debe responder marcando con una x solo una opción de cada pregunta o escribiendo la información solicitada en los casos requeridos, marque solo una opción

1. ¿Mencione los motivos por los cuales tiene Blackberry?

- Comunicación más ágil.
- Ahorro de minutos,
- Por moda (status),
- Mis amigos lo tienen, yo lo tengo.
- Otro, cual? _____

2. ¿En qué momentos usan el Blackberry?

- Para actividades de Trabajo
- Para actividades Sociales
- Para actividades de Educación
- Todas la anteriores

3. ¿Considera que en algún momento le ha cambiado el estilo de vida que llevaban?, en qué sentido?

- SE está disponible el 100%,
- Se está actualizado de lo que pasa con el círculo social y en el mundo.
- Mayor comunicación con todo el mundo,
- Otro, cual? _____

4. ¿Cuáles son los días que los usan con más frecuencia?

- Todos los días de la semana
- Lunes – viernes
- Sábado, domingo y festivos

5. Organice de menor a mayor las principales de desventajas al usar tu Blackberry. Donde 5 es la mayor desventaja y 1 la menor desventaja.

- Algunas veces es incomodo debido al constante sonido o vibración.
- Síndrome del Carpio, padecimiento común en las personas con actividad intensa en la muñeca
- Todo el tiempo estas interactuando con el Blackberry y no con el resto del mundo
- Es incomodo para las personas que no lo tienen
- Tienen poca privacidad

6. Organice de menor a mayor las principales desventajas que encuentras en el Blackberry

- No tiene radio
- La batería no dura mucho tiempo
- No tiene juegos
- La señal es malísima (Comcel)

7. ¿Qué tipo de servicio buscan en el Blackberry?

- Comunicación
- Chat
- Diversión
- Música

8. A continuación Ud. encuentra una serie de opinión acerca de la Blackberry, marque con una x el grado de acuerdo o desacuerdo que usted tiene con las distintas frases.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Descuerdo	Totalmente en desacuerdo
	TA	A	D	TD
Cuando se me queda el blackberry me devuelvo por él.				
Siempre deajo prendido el celular las 24 horas del día.				
Si se quiere estar a la moda no puede falta la Blackberry				
La mejor forma de estar comunicado es teniendo un Blackberry				

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrés Barrios , Signo y Pensamiento 54. Vol XXVIII (enero - junio 2009) Los jóvenes y la red. Que es el consumismo

<http://blognum.com/posts/%C2%BFque-es-el-consumismo/> (2009-2010)

Ciencia, tecnología y Sociedad, Cibercultura, (Enero – Junio de 2009.)

Historia y orígenes del blackberry RIM . World wide web

<http://www.clubblackberry.com/2009/12/05/historia-y-origenes-de-blackberry-rim-y-principios-basicos-que-debemos-conocer/>

Jorge A. González. (2008). pag 43 -48. Revista Científica de comunicación y educación: Comunicar No 30 V, XV.

la cultura de la sociedad digital. ; Editorial Anthopos. Universidad Autonoma

Metropolitana. Vol XXVIII, Octavio Islas, (septiembre – octubre de 2009).; pag 13.

Nuevos públicos para medios; Los nativos digitales.

Síndrome túnel carpiano, World wide web,

<http://familydoctor.org/online/famdoces/home/common/pain/disorders/023.html>

(2001- 2010)