

Encuestas Electrónicas... ¿Son ya una Opción Viable?

Gila Ma. Padilla

EPI Grupo

El desarrollo tecnológico en todos los campos, es sin duda una de las características principales que definirán a este siglo que está por terminar y es a los avances en el campo de la informática, al punto específico al que me quiero referir en este artículo, ya que para la investigación de mercados, este tema puede representar una útil herramienta como técnica de levantamiento de información.

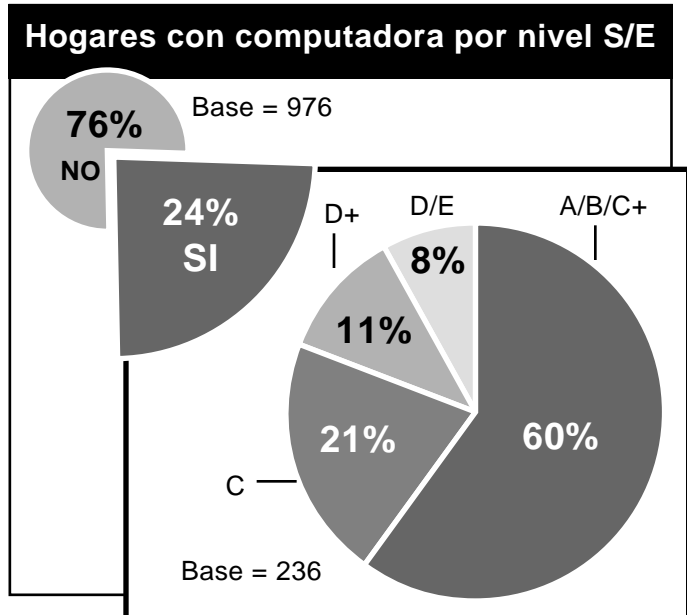
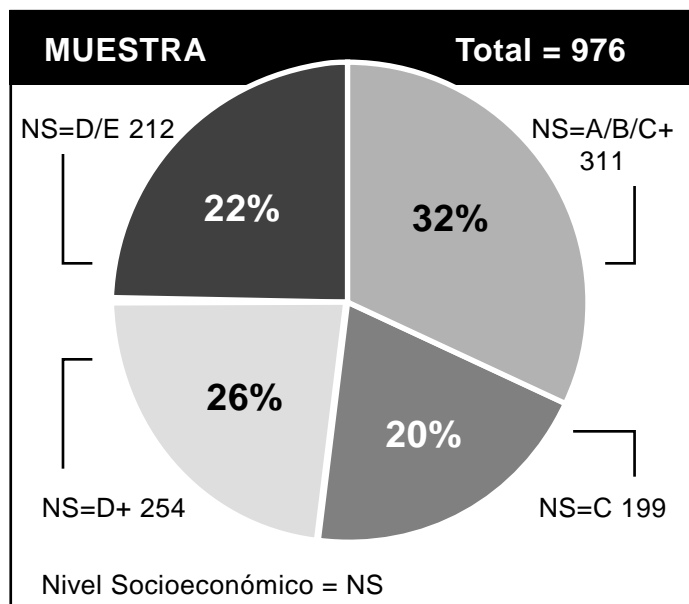
A nivel mundial, cada día se hace más cotidiano en los hogares el tener una computadora para uso familiar; asimismo, el porcentaje de máquinas conectadas a Internet se multiplica día con día y navegar por el ciber-espacio es casi una necesidad para todo aquel que se jacte de estar actualizado en éste y en cualquier otro campo.

Por todo lo anterior, me pareció interesante analizar la posibilidad de utilizar el correo electrónico como una vía de comunicación directa con los consumidores para conocer así sus opiniones a través de encuestas electrónicas. Antes de abordar este tema, fue necesario conocer el porcentaje de hogares que cuentan con computadora, cuántas de estas máquinas

están conectadas a Internet y cuántas cuentan con servicio de correo electrónico.

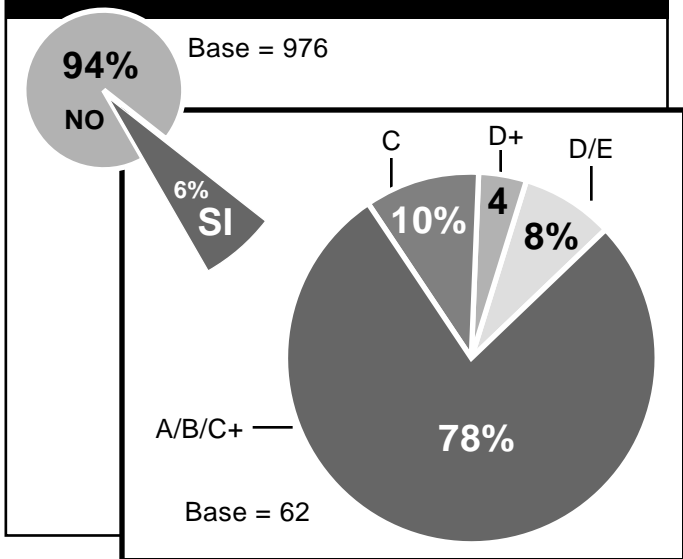
Para poder preparar este artículo, se llevó a cabo una investigación entre 976 hogares de la Ciudad de México. Las entrevistas se realizaron telefónicamente y la muestra, elegida de manera aleatoria, quedó distribuida por nivel socioeconómico como se presenta en la gráfica.

Como único filtro para realizar esta encuesta se le preguntó a los entrevistados si tenían alguna computadora en casa, a lo que el 24% respondió afirmativamente. De estos hogares el 6% están conectados a Internet y el 4% cuentan con servicio de correo electrónico.

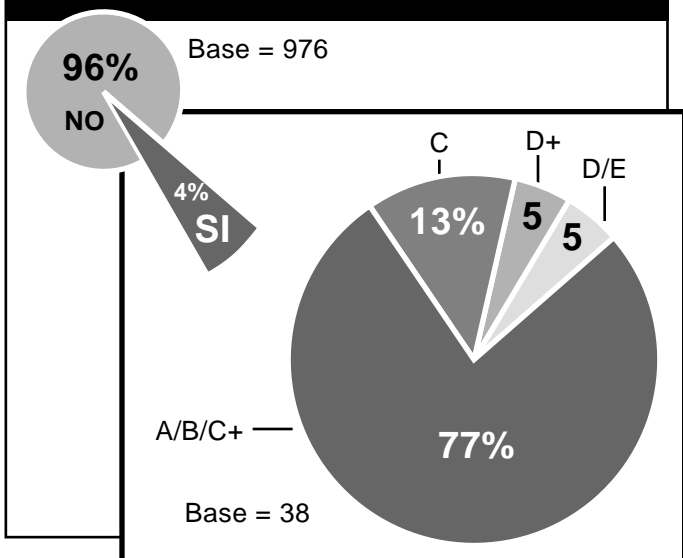


Es interesante hacer notar que a pesar de no ser tan baja la incidencia de hogares con computadora, es todavía muy bajo el porcentaje de máquinas conectadas a Internet y que cuentan con servicio de correo electrónico. Esto nos hace reflexionar sobre si ya es momento de utilizar este medio como herramienta de recolección de información, o es mejor esperar a que

Hogares con Internet por nivel S/E



Hogares con E-mail por nivel S/E



estos porcentajes sean más significativos para lograr así una mayor penetración.

El promedio de personas en el hogar que se conectan a Internet y/o utilizan correo electrónico es de 1.89 y el perfil se describe en la tabla 1.

La información que arroja dicha tabla nos permite determinar que se puede llegar a través del correo electrónico tanto a hombres como a mujeres de edades comprendidas entre los 18 y los 45 años y de nivel socioeconómico alto, principalmente.

También se observa que se puede contactar a los

Tabla 1. Sexo, edad y ocupación de los usuarios de Internet

	Nivel S/E	Total
	Base	115
SEXO	Masculino	55%
	Femenino	45%
EDAD	Menos de 18	17%
	18-25	35%
	26-35	20%
	36-45	17%
	46-55	8%
	Más de 55	3%
OCUPACION	Trabaja	50%
	Estudia	47%
	Retirado	0%
	Ama de casa	3%
	Jefe de familia	
	Sí	30%

jefes de familia, mas no así a las amas de casa.

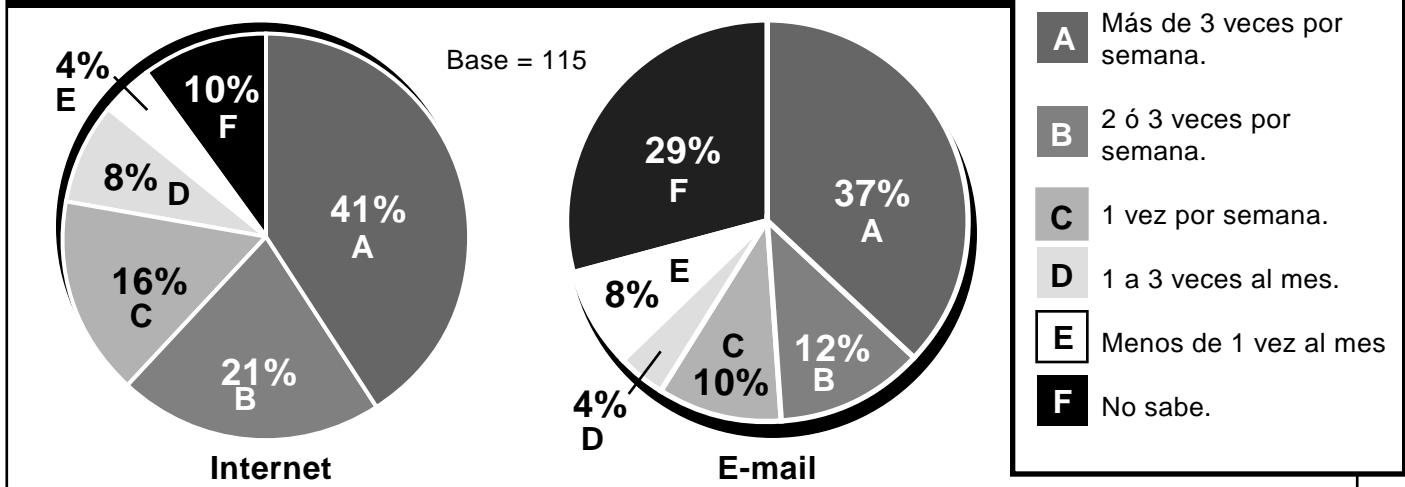
Se les preguntó también a los encuestados, la frecuencia con que consultan Internet y/o el correo electrónico y como se ve en la gráfica correspondiente, la gran mayoría de los usuarios de estos servicios, son usuarios frecuentes que regularmente navegan y consultan sus correos. Este punto resulta de gran interés para nuestro estudio, ya que podemos concluir que en caso de mandar algún cuestionario por esta vía, éste será leído en un lapso de tiempo muy corto por su destinatario.

Una vez que definimos el perfil del usuario de estos servicios, así como la frecuencia con que los utilizan, nos pareció interesante conocer las preferencias de los encuestados en relación al lugar y la forma de ser entrevistados, así como su grado de aprobación específicamente a recibir cuestionarios a través de su correo electrónico.

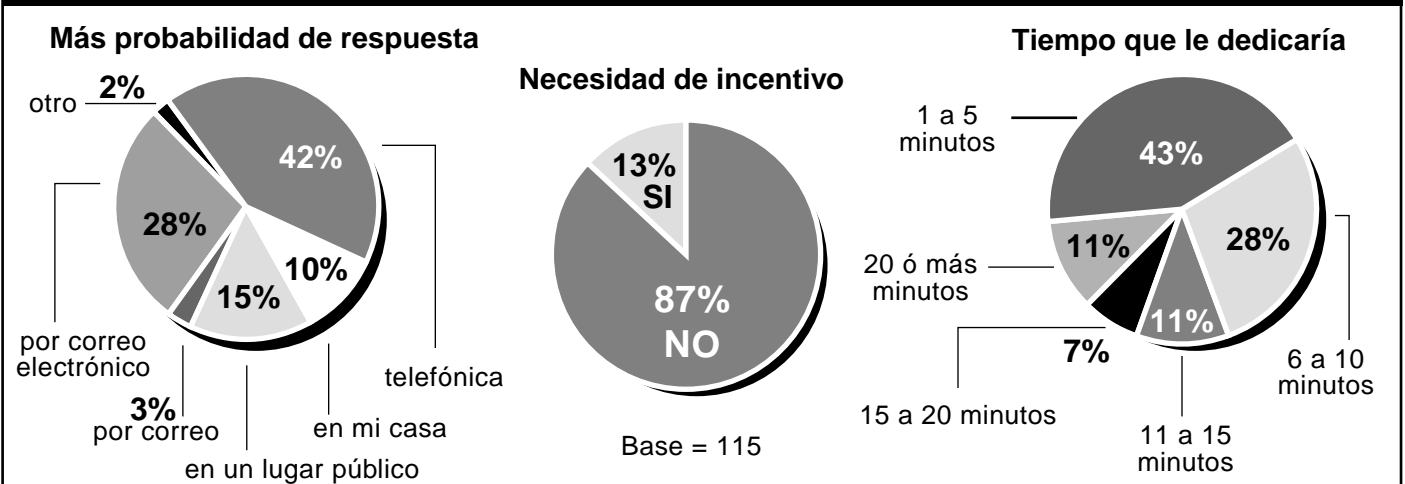
Los resultados fueron muy positivos, ya que aunque sólo el 10% mencionó haber sido entrevistado en los últimos 12 meses y a la mayoría se les contactó por teléfono, la idea de recibir un cuestionario a través del correo electrónico es preferida por el 28% de los entrevistados estando dispuestos a responder un cuestionario de hasta 10 minutos y la mayoría sin esperar gratificación o incentivo.

Nos damos cuenta después de analizar los resulta-

Frecuencia de consulta de Internet y/o E-mail



Tipo de entrevista que es más probable que respondan, incentivo y tiempo



dos de esta investigación, que -aunque por la baja incidencia de hogares con estos servicios quizá todavía no es tiempo de utilizar el correo electrónico como herramienta de recolección de información para el público en general -, sí puede llegar a ser útil en un futuro próximo, ya que la mayoría de los entrevistados ven esta técnica para contactarlos como una de las que aceptará responder con mayor facilidad.

Otra conclusión interesante de esta investigación, reiteramos, es que le podemos llegar a los jefes de familia de nivel alto, sector que en general, es difícil de localizar utilizando otras técnicas. El ama de casa no es un sector de la población que se pueda contactar por esta vía.

Repetimos que los usuarios de correo electrónico son

por lo general usuarios frecuentes. En caso de mandar un cuestionario por esta vía, éste será leído por el destinatario en un lapso no mayor de una semana.

Con el objeto de seguir ahondando en este interesante tema, y a fin de confirmar las conclusiones aquí presentadas, nos hemos propuesto llevar a cabo una investigación similar a ésta en un futuro próximo, pero haciendo el levantamiento de información a través de correo electrónico.

Los resultados que se obtengan de este estudio, serán presentados en este mismo boletín en cuanto lo hayamos concluido.