



Instituto  
**Belisario Domínguez**  
Senado de la República

# Visor Ciudadano

No. 40

mayo 2016

Era digital en México: el cambio en los hábitos  
de uso de la tecnología



# Visor Ciudadano

No. 40

**Visor Ciudadano** tiene como objetivo brindar una visión panorámica sobre los diversos levantamientos de opinión pública y encuestas relacionados con los temas de interés para la agenda legislativa y pública. Cabe destacar que ninguna de las encuestas reportadas en esta serie, a menos que se especifique lo contrario, fue realizada por la Dirección General de Análisis Legislativo, ni refleja la opinión del Senado, los Senadores, el Instituto Belisario Domínguez o de sus investigadores. **Visor Ciudadano** es una síntesis ordenada de los trabajos de opinión pública más reconocidos en México y otros países, que reporta con rigor los resultados de estos estudios, así como su metodología.



# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

## Síntesis Ejecutiva

### Principales hallazgos:

- Los productos digitales están comenzando a desplazar a la televisión. En la Ciudad de México, más de 70% de los encuestados utiliza cotidianamente un producto digital con acceso a internet, 31% ya no ve televisión abierta o ni siquiera ve televisión (*Covarrubias y Asociados*).
- Los jóvenes hacen mayor uso de los dispositivos electrónicos con acceso a internet, lo que implica que las tendencias que aquí se muestran tenderán a crecer.
- En la Ciudad de México, 4 de cada 10 jóvenes (38%) de 15 a 19 años hacen uso de celulares con internet, contra sólo 2 de cada 10 personas mayores de esa edad (23%). A nivel nacional, 71.4% de los jóvenes entre 14 y 24 años reporta contar con acceso a internet (IIJ-UNAM).
- Los hombres dicen estar más conectados a internet que las mujeres. En tanto que 52.1% de hombres a nivel nacional manifiesta contar con conexión a Internet, sólo 38.3% de las mujeres se pronuncia en el mismo sentido (IIJ-UNAM).
- Actualmente hay ya tres estados de la República con más de 80% de sus habitantes conectados a la red: Baja California Sur (84.0%); Nuevo León (81.5%), y Baja California (80.4%). En la Ciudad de México, 71.4% dice contar con conexión a Internet. (GCE).
- El dispositivo que más se utiliza para conectarse a internet es el teléfono móvil o *smartphone* (54% IFETEL, 39% GCE), seguido de la computadora de escritorio (46% IFETEL; 34.9% GCE), y la mayoría se conecta entre el medio día y las seis de la tarde (IFETEL).
- Si bien más de una tercera parte de los usuarios de internet reporta fallas en el servicio, menos de 24% manifiesta haber presentado una queja, y únicamente 1 de cada 10 se dio a la tarea de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones (IFETEL).

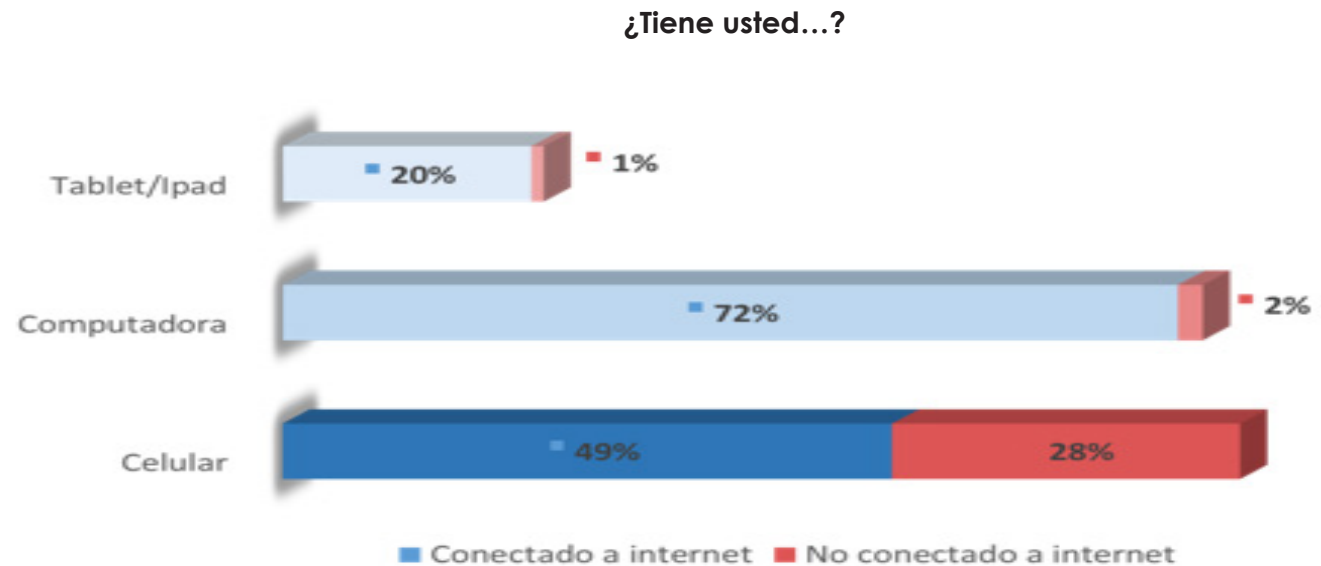


# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

*“Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión” elaborada por Covarrubias y Asociados*

- 77% de la muestra encuestada, que incluyó a jóvenes de 15 a 19 años y padres de familia con hijos de 15 a 19 años, tiene teléfono celular; 74% tiene computadora y 21% tiene Ipad. En todos los casos, la mayoría de estos dispositivos están conectados a Internet.



**Fuente:** Encuesta “Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión”, elaborada por Covarrubias y Asociados, abril 2014.

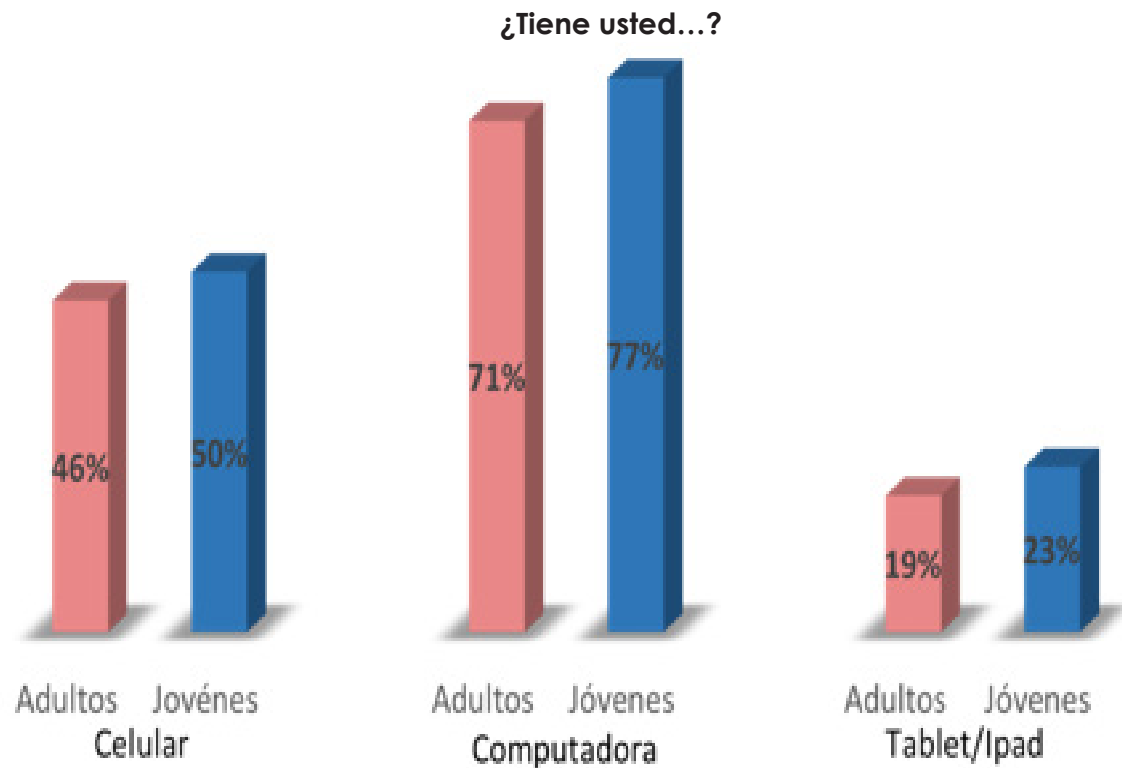
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

*“Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión” elaborada por Covarrubias y Asociados*



- En comparación con los jóvenes (15 a 19 años) y adultos (padres de familia), se encuentra que en ambos grupos ha penetrado la tecnología, aunque con cierta ventaja en favor de los jóvenes.



**Fuente:** Encuesta “Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión”, elaborada por Covarrubias y Asociados, abril 2014.



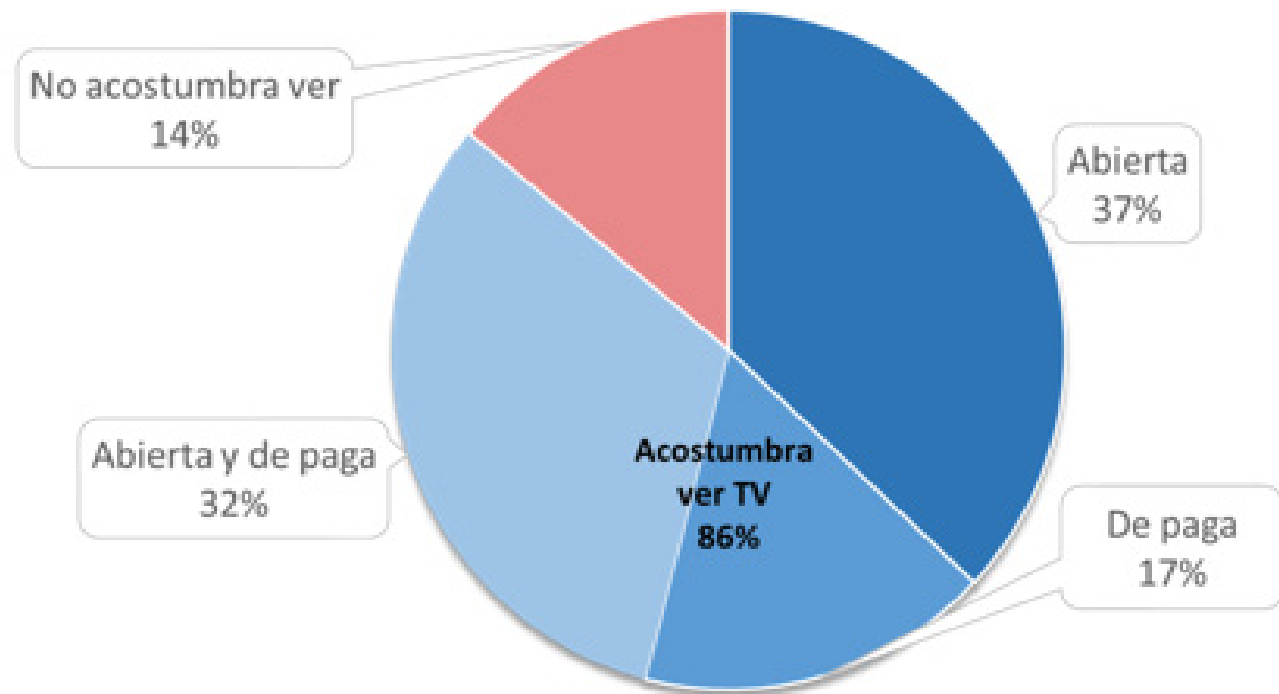
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

*“Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión” elaborada por Covarrubias y Asociados*

En cuanto al uso de la televisión, todavía 86% acostumbra verla. Sin embargo, 17% sólo ve televisión de paga y 14% ya no acostumbra ver televisión.

¿Acostumbra usted a ver TV...?



Fuente: Encuesta “Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión”, elaborada por Covarrubias y Asociados, abril 2014.

# Visor Ciudadano

No. 40

mayo 2016



*“Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión” elaborada por Covarrubias y Asociados*

- En la Ciudad de México, los tiempos promedio que la gente dice dedicar a ver televisión o a estar conectado a las redes sociales, resultaron ser muy similares.

¿Cuánto tiempo dedica a...?



**Fuente:** Encuesta “Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión”, elaborada por Covarrubias y Asociados, abril 2014.





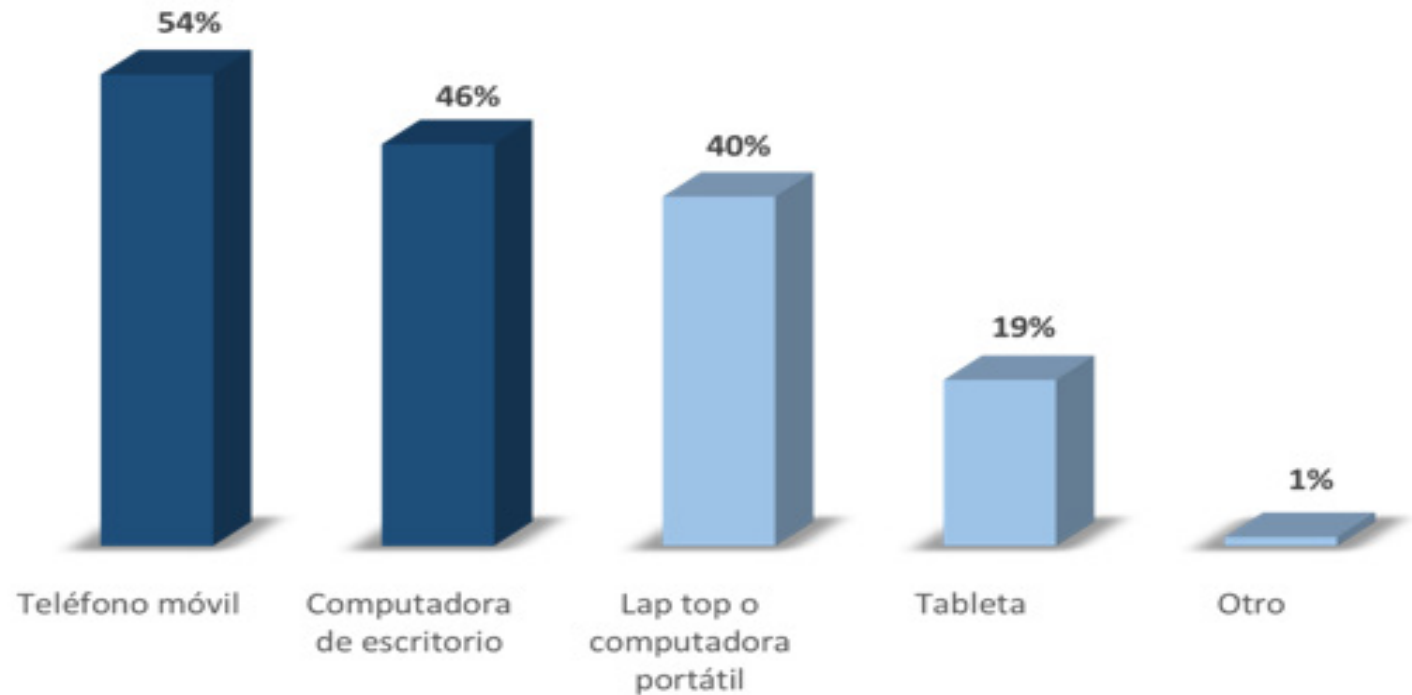
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

Usuarios de servicios de telecomunicaciones, elaborada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones

- Los dispositivos más utilizados para conectarse a Internet son el teléfono móvil (54%) y la computadora de escritorio (46%).

## ¿Qué dispositivo utiliza para conectarse a internet?



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Segunda encuesta trimestral, usuarios de servicios de telecomunicaciones realizada por el IFT (Sept. 2015). Nota: Debido a que se trata de una respuesta múltiple, los resultados no suman 100%. Encuesta Nacional Telefónica y Presencial. Muestra de 4,652 casos.





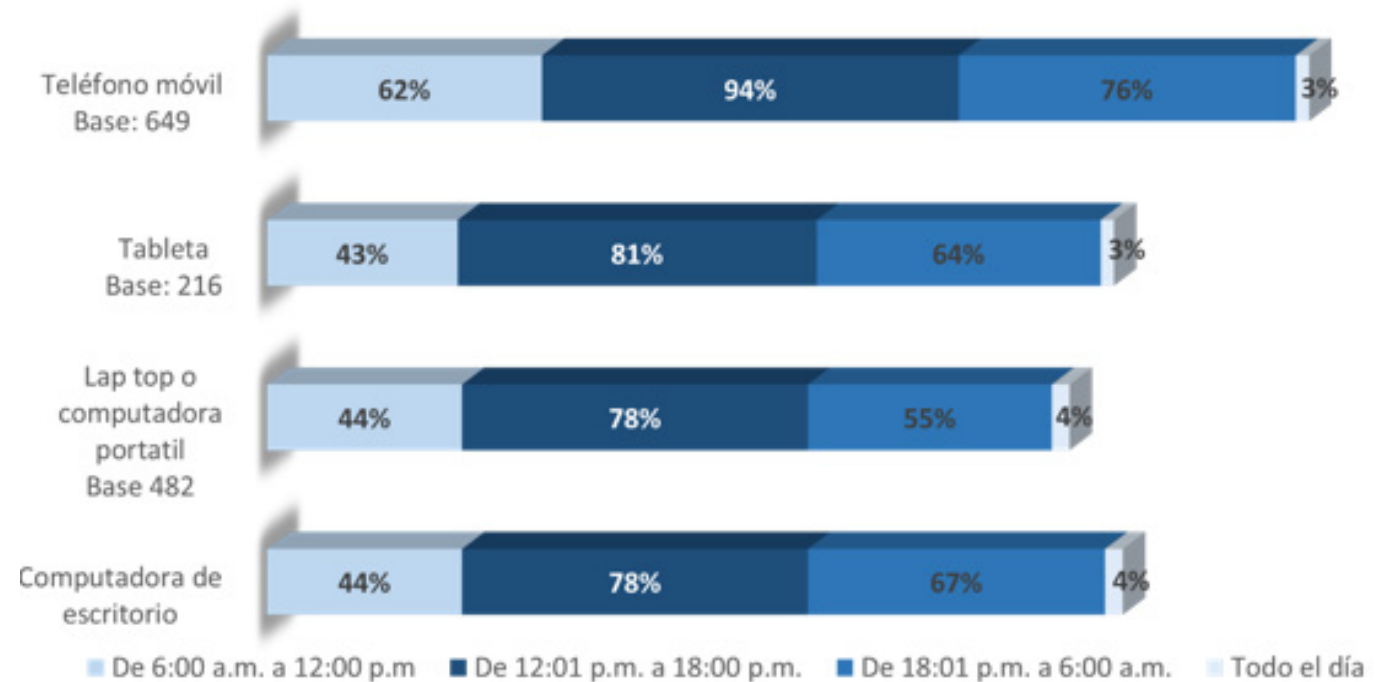
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

Usuarios de servicios de telecomunicaciones, elaborada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones

- Sin importar el dispositivo que se utilice para navegar, el uso de internet se concentra entre el medio día y las seis de la tarde.

## Rangos temporales y dispositivos: Internet



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Segunda encuesta trimestral, usuarios de servicios de telecomunicaciones realizada por el IFT (Sept. 2015). Nota: Debido a que se trata de una respuesta múltiple, los resultados no suman 100%. Encuesta Nacional Telefónica y Presencial. Muestra de 4,652 casos.

# Visor Ciudadano

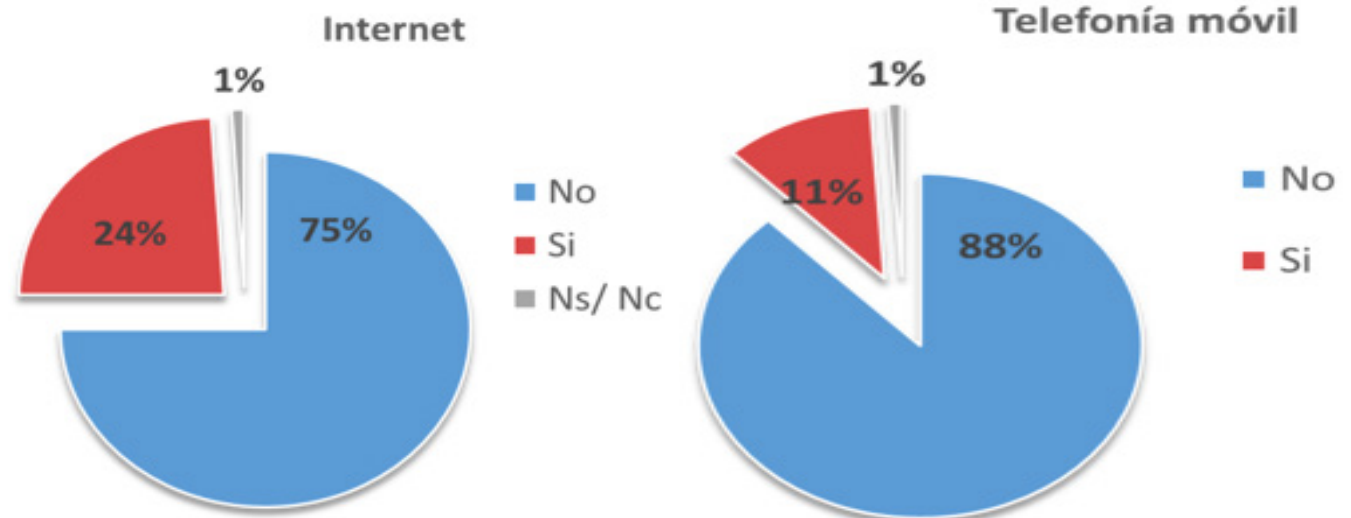
No. 40  
mayo 2016

*Usuarios de servicios de telecomunicaciones, elaborada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones*



- Si bien 36% de usuarios de servicios de internet y 41% de usuarios de telefonía móvil reportan problemas con el servicio (caída de llamadas, internet lento, falta de cobertura, etc.), menos de una cuarta parte declaró haber presentado alguna queja.

**¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa que tiene contratada para su servicio de internet o de telefonía móvil?**



Fuente: Elaboración propia con base en la Segunda encuesta trimestral, usuarios de servicios de telecomunicaciones realizada por el IFT (Sept. 2015). Encuesta Nacional Telefónica y Presencial. Muestra de 4,652 casos.

# Visor Ciudadano

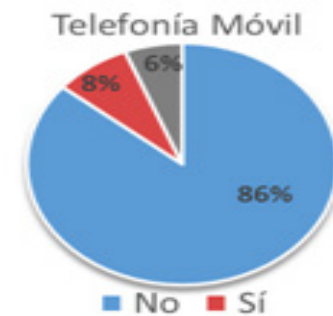
No. 40  
mayo 2016

Usuarios de servicios de telecomunicaciones, elaborada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones



- Además de lo anterior, destaca que más de 85% de usuarios no ha cambiado de proveedor de internet, telefonía de paga, telefonía fija o telefonía móvil, en el último año.

**En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de servicios de telecomunicaciones?**



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Segunda encuesta trimestral, usuarios de servicios de telecomunicaciones realizada por el IFT (Sept. 2015). Encuesta Nacional Telefónica y Presencial. Muestra de 4,652 casos.

# Visor Ciudadano

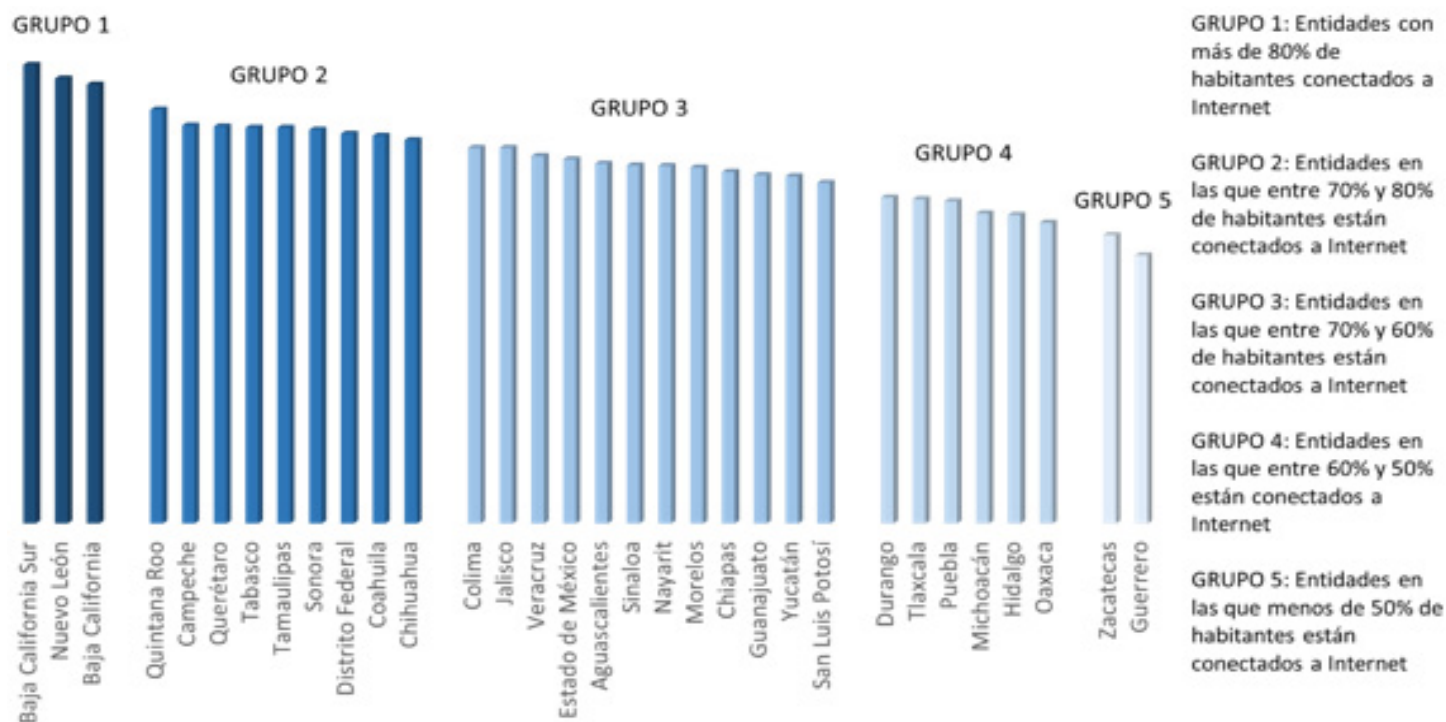
No. 40  
mayo 2016

¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica



- A nivel nacional, la conexión a Internet por Estado o Entidad Federativa puede dividirse en 5 grupos. Destacan los estados de Baja California Sur, Nuevo León y Baja California, con más de 80% de sus habitantes conectados a internet.

## Conexión a Internet por Grupo de Entidades Federativas



La encuesta "¿Qué tan conectado está México?" fue elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica entre el 10 de junio y el 7 de julio de 2015. Encuesta Telefónica Nacional a mayores de 18 años. Muestra de 49,600 cuestionados.



# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica

- En promedio, los mexicanos le asignan una calificación de 7.8 a la calidad de su conexión a internet

En una escala de 5 al 10, donde 5 es reprobado y 10 es excelente  
¿Qué calificación le daría a la calidad de su conexión a internet?



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta ¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de \*Comunicación Estratégica. Entre el 10 de junio y el 7 de julio de 2015. Encuesta Telefónica Nacional a mayores de 18 años. Muestra de 49,600 cuestionados.



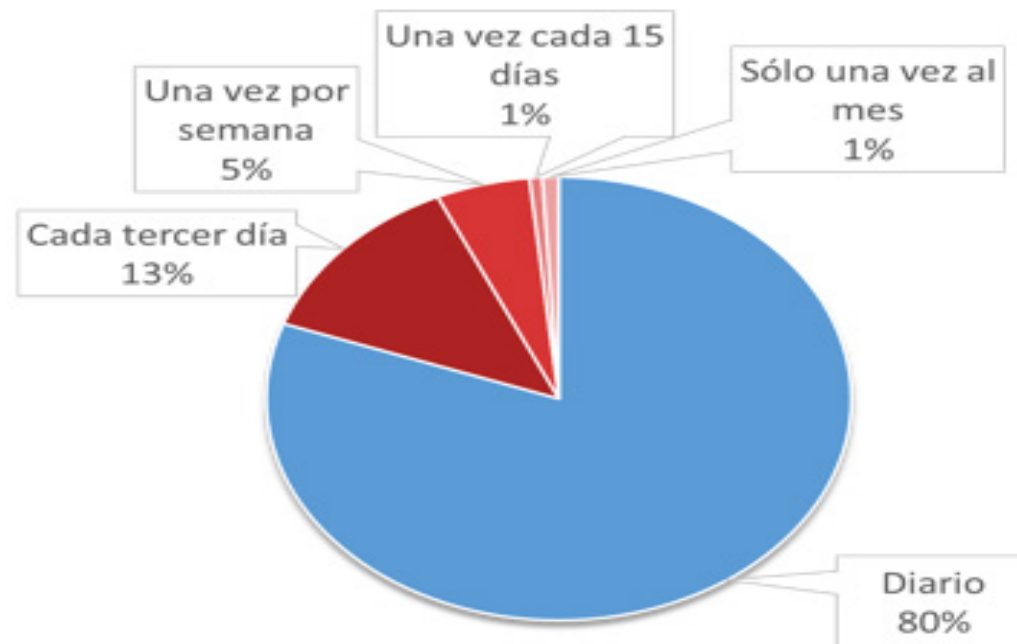
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica

- 80% de los mexicanos ingresa diario a sus redes sociales

¿Con qué frecuencia ingresa a sus cuentas de redes sociales?



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta ¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica (Junio-Julio, 2015). Entre el 10 de junio y el 7 de julio de 2015. Encuesta Telefónica Nacional a mayores de 18 años. Muestra de 49,600 cuestionados.





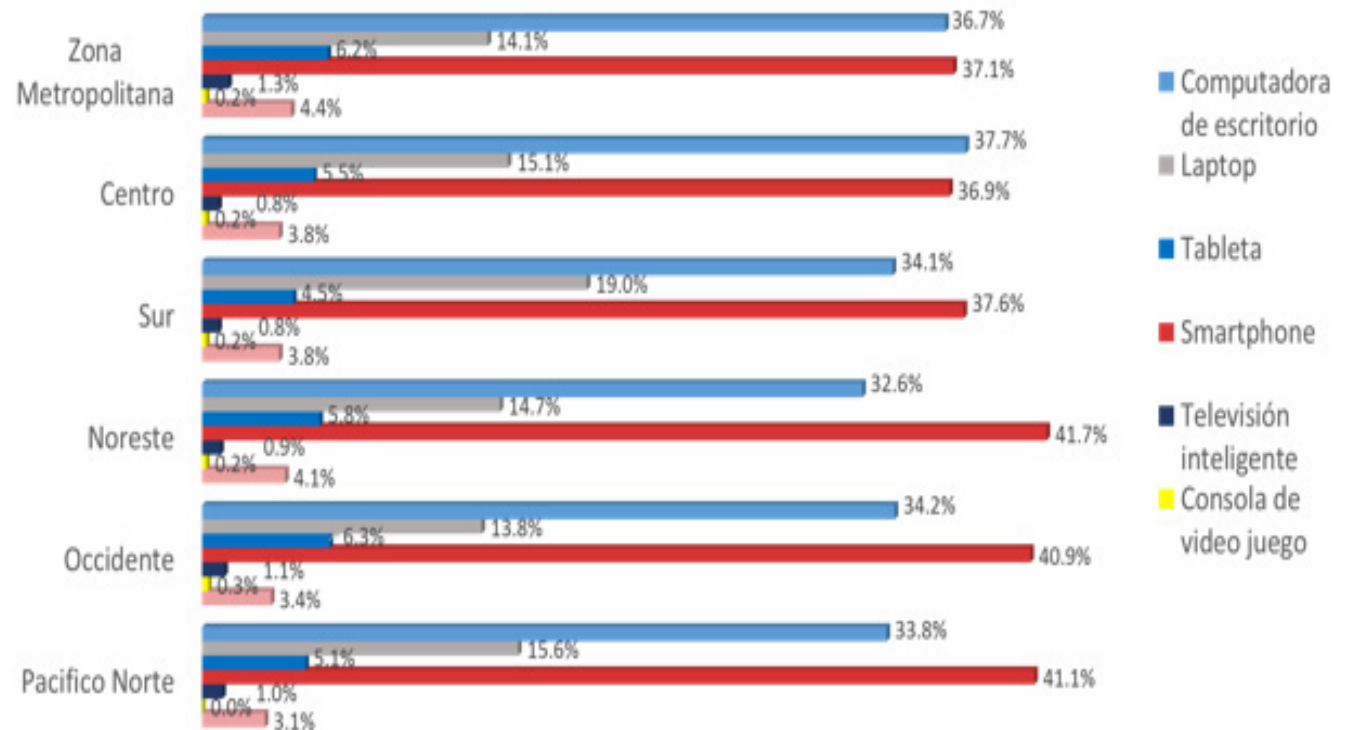
# Visor Ciudadano

No. 40  
 mayo 2016

¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica

- Los mexicanos se conectan a internet principalmente a través de *smartphone* (39%) y computadoras de escritorio (34.9%).

## ¿Qué tipo de dispositivos utiliza usted para conectarse a internet?



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta ¿Qué tan conectado está México?, elaborada por Gabinete de Comunicación Estratégica. Entre el 10 de junio y el 7 de julio de 2015. Encuesta Telefónica Nacional a mayores de 18 años. Muestra de 49,600 cuestionados.





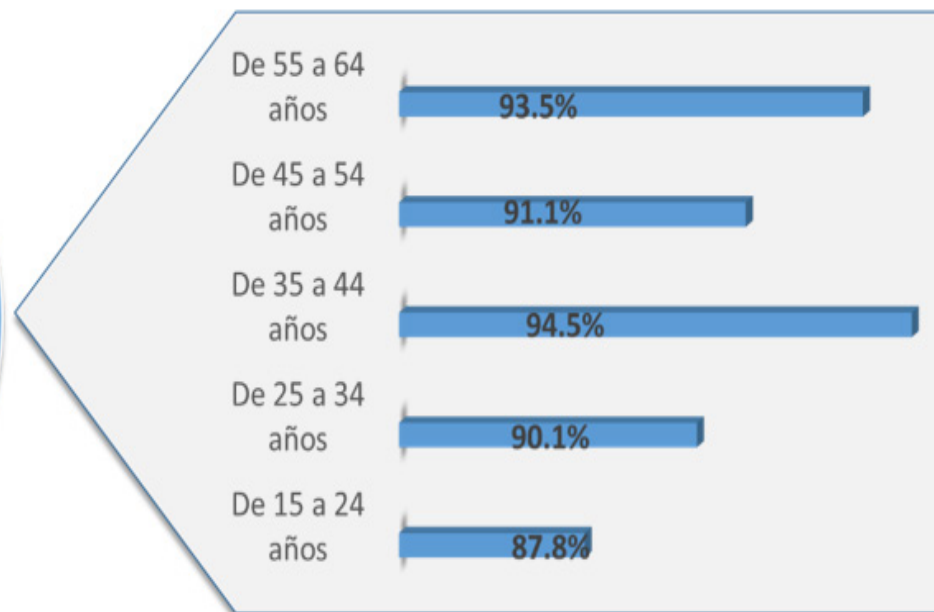
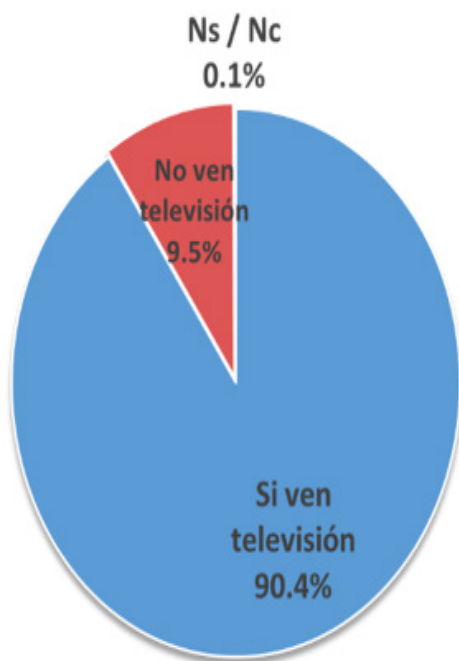
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

“La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

- De acuerdo con los datos reportados por esta encuesta, a nivel nacional, todavía 90.4% de los mexicanos mayores de 15 años afirma ver televisión. Sin embargo, en términos generales el porcentaje de personas que ven televisión tiende a disminuir en función de la edad

## ¿Ve usted televisión?



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (noviembre, 2014). Encuesta Nacional en Vivienda. Muestra de 1,200 casos.



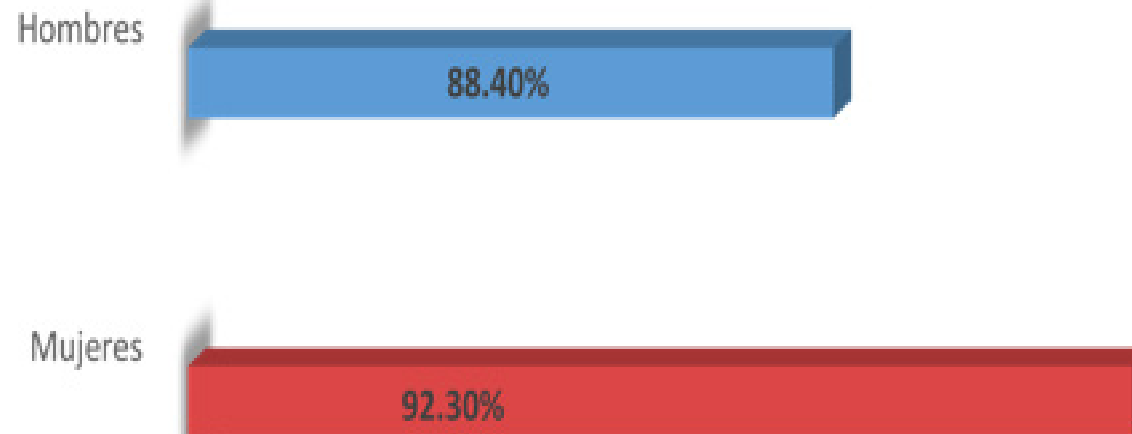
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

*“La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*

- Las mujeres ven ligeramente más televisión que los hombres, con 92.3% del total, frente a 88.4% de los hombres que se manifiesta en ese sentido.

## Hombres y mujeres que declaran ver televisión



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (noviembre, 2014). Encuesta Nacional en Vivienda. Muestra de 1,200 casos.



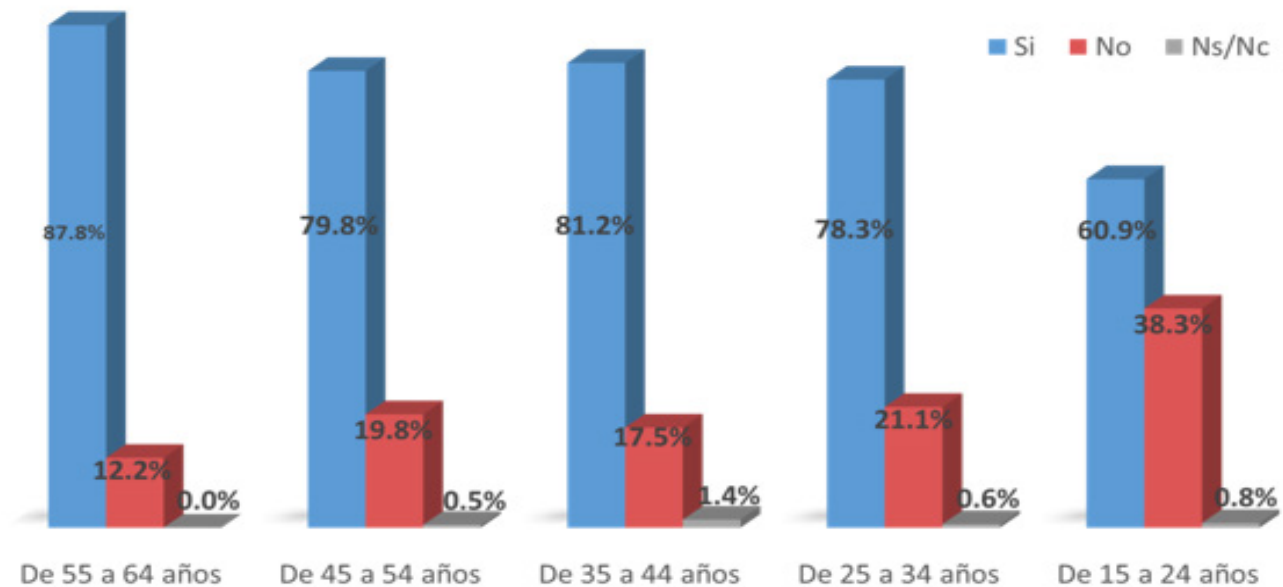
# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

*“La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*

- También comienza a apreciarse una tendencia hacia la baja en la gente que confía en la televisión para informarse, pues en tanto que un promedio de 80% de la gente mayor de 24 años utiliza la televisión para informarse, este porcentaje disminuye casi 20 puntos en quienes tienen entre 15 y 24 años.

## ¿Usted ve televisión para informarse?



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (noviembre, 2014). Encuesta Nacional en Vivienda. Muestra de 1,200 casos.

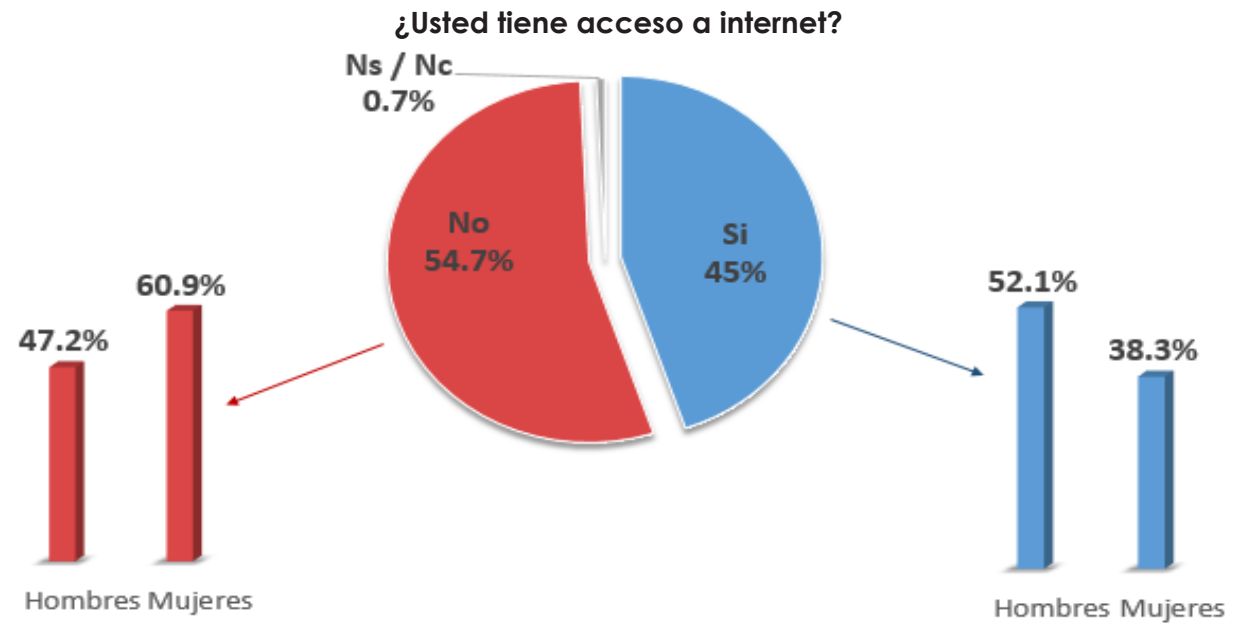


# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

“La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

- El acceso nacional a internet también presenta datos interesantes. Conforme a esta encuesta, 45% de los mexicanos afirma tener acceso a internet, de los cuales, más de la mitad son hombres. Sin embargo, si se divide ese dato por edades, nuevamente encontramos que la tendencia aumenta conforme disminuye la edad.



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (noviembre, 2014). Encuesta Nacional en Vivienda. Muestra de 1,200 casos.

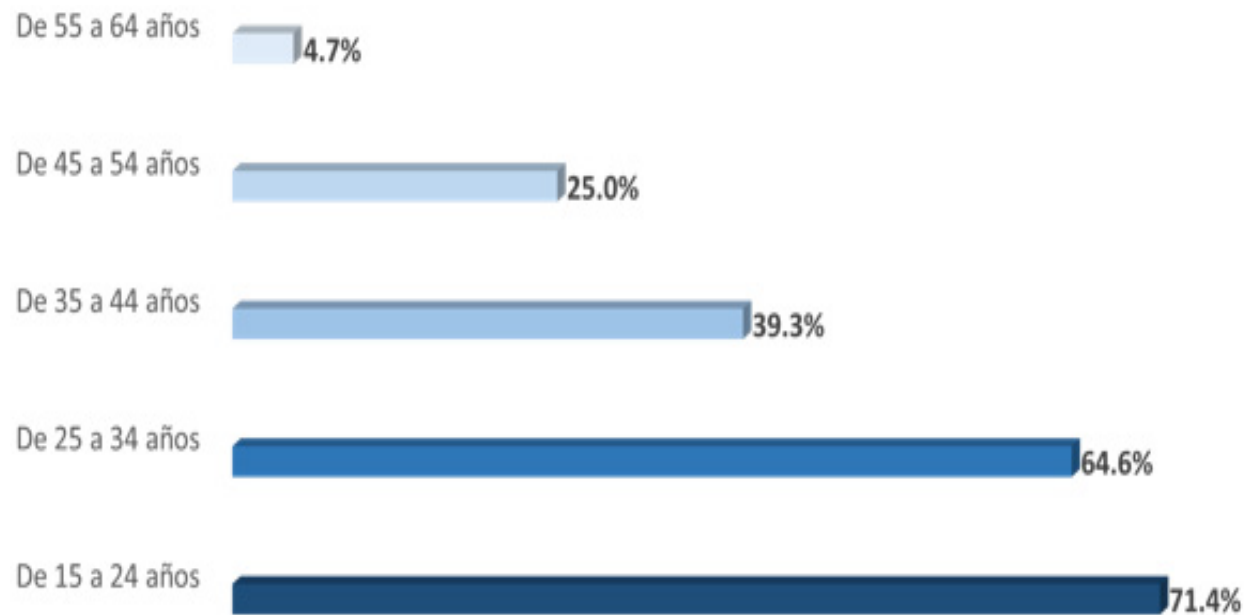


# Visor Ciudadano

No. 40  
mayo 2016

“La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM

Promedio de personas con acceso a internet en México, por edad



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento”, elaborada por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (noviembre, 2014). Encuesta Nacional en Vivienda. Muestra de 1,200 casos.



# Visor Ciudadano

No. 40

mayo 2016

## Encuestas analizadas y metodología

- La Encuesta elaborada por Covarrubias y Asociados en Abril del 2014, "Los productos digitales han desplazado ya a la Televisión", es una encuesta telefónica a población abierta llevada a cabo en la Cd. de México, con dos muestras, cada una de 60 casos seleccionadas aleatoriamente, una, de un universo definido como de jóvenes de 15 a 19 años y la otra de un universo definido como de padres con hijos de 15 a 19 años. Ambas muestras son de residentes del D.F. con teléfono en sus hogares.

Disponible en: [http://pulso.com.mx/index.php?q=los\\_productos\\_digitales\\_han\\_desplazado\\_la\\_television](http://pulso.com.mx/index.php?q=los_productos_digitales_han_desplazado_la_television) (consultada el 23 de febrero del 2016).

- La "Segunda encuesta trimestral, usuarios de servicios de telecomunicaciones" fue elaborada por el *Instituto Federal de Telecomunicaciones* en Septiembre del 2015, con el objetivo principal de identificar los patrones de consumo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y evaluar su conformidad con dichos servicios. Este estudio fue elaborado a partir de 4,652 encuestas realizadas a usuarios del servicio de telecomunicaciones, combinando recolección telefónica y presencial, mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional. Las encuestas se realizaron del 1o al 14 de julio. Telefonía móvil: 975 usuarios encuestados (48% hombres y 52% mujeres); telefonía fija: 975 usuarios encuestados (53% mujeres y 47% hombres), y televisión de paga e Internet: 2,702 usuarios encuestados (52% mujeres y 48% hombres). El estudio no reporta el margen de error ni el nivel de confianza.

Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-trimestral-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones> (Consultada el 23 de febrero del 2016)





# Visor Ciudadano

No. 40

mayo 2016

## Encuestas analizadas y metodología

- La encuesta “¿Qué tan conectado está México?” fue elaborada por *Gabinete de Comunicación Estratégica* entre el 10 de junio y el 7 de julio de 2015. El universo de muestreo está compuesto por los residentes de los 32 estados del país y del Distrito Federal, mayores de 18 años y que cuentan con línea telefónica fija. Se utilizó un muestreo probabilístico estratificado en el que las encuestas fueron distribuidas en los 31 estados del país y el Distrito Federal (600 encuestas) más 400 encuestas en los 60 municipios más representativos del país y las 16 Delegaciones del Distrito Federal. Se guardaron cuotas sobre grupos de sexo y edad independientes para cada uno de los municipios y delegaciones con el fin de mantener la representatividad de los distintos grupos etarios. Los datos fueron calibrados utilizando el método de “raking” y las estimaciones de frecuencias están basadas en los estimadores de Horwitz-Thompson. El error esperado máximo a nivel de estados es de  $\pm 4.0$  con una confianza del 95%. Los grupos marcados en el indicador de conexión se calcularon a través de un modelo de “Clústers”.

Disponible en: [http://en2015.gabinete.mx/static/conectividad/Conectividad\\_mexico\\_2015.pdf](http://en2015.gabinete.mx/static/conectividad/Conectividad_mexico_2015.pdf)

- La encuesta “La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento” fue elaborada por el *Área de Investigación Aplicada y Opinión del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México*, en noviembre de 2014. Encuesta nacional en vivienda. El tamaño de la muestra es de 1,200 casos, a personas de 15 años y más, con un muestreo probabilístico, polietápico y estratificado.

Disponible en: [http://www.losmexicanos.unam.mx/sociedaddelainformacion/encuesta\\_nacional.html#](http://www.losmexicanos.unam.mx/sociedaddelainformacion/encuesta_nacional.html#)





# Visor Ciudadano

No. 40

mayo 2016



Instituto  
**Belisario Domínguez**  
Senado de la República

**Presidente** Sen. Miguel Barbosa Huerta

**Secretario** Sen. Daniel Gabriel Ávila Ruíz

**Secretario** Sen. Roberto Armando Albores Gleason

**Secretario** Sen. Félix Benjamín Hernández Ruíz

**Directora General de Análisis Legislativo** Dra. María de los Ángeles Mascott Sánchez

Contacto  
Tel. (55) 5722-4800 Exts 2050 y 4831  
Correo electrónico: amascott.ibd@senado.gob.mx

Donceles No. 14, Centro Histórico,  
C.P. 06020, Del. Cuauhtémoc,  
Ciudad de México



[www.senado.gob.mx/ibd/](http://www.senado.gob.mx/ibd/)