



# LLAMADAS Y MENSAJES

29 de noviembre  
de 2016

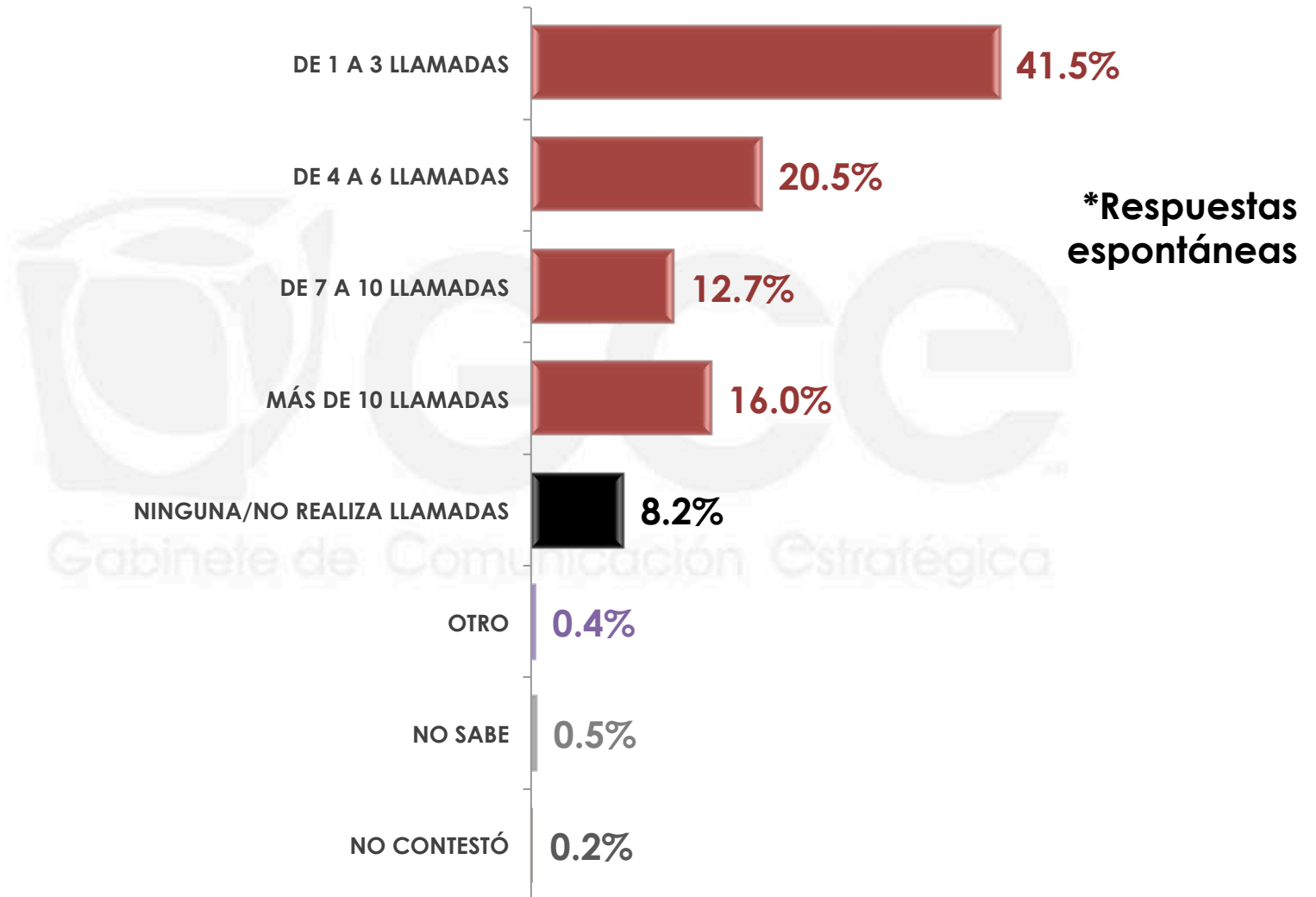
# ÍNDICE

NÚMERO DE LLAMADAS REALIZADAS Y RECIBIDAS DE LOS MEXICANOS .....	<b>3</b>
ENVÍO DE MENSAJE DE TEXTOS .....	<b>10</b>
PREFERENCIAS (PROS Y CONTRAS), ENTRE LLAMADAS Y MENSAJES .....	<b>15</b>

A large red square containing a white number '1', indicating the first item in the index.

**NÚMERO DE LLAMADAS REALIZADAS  
Y RECIBIDAS DE LOS MEXICANOS**

Aproximadamente, ¿cuántas llamadas al día realiza usted normalmente desde su teléfono de casa o desde su teléfono celular?



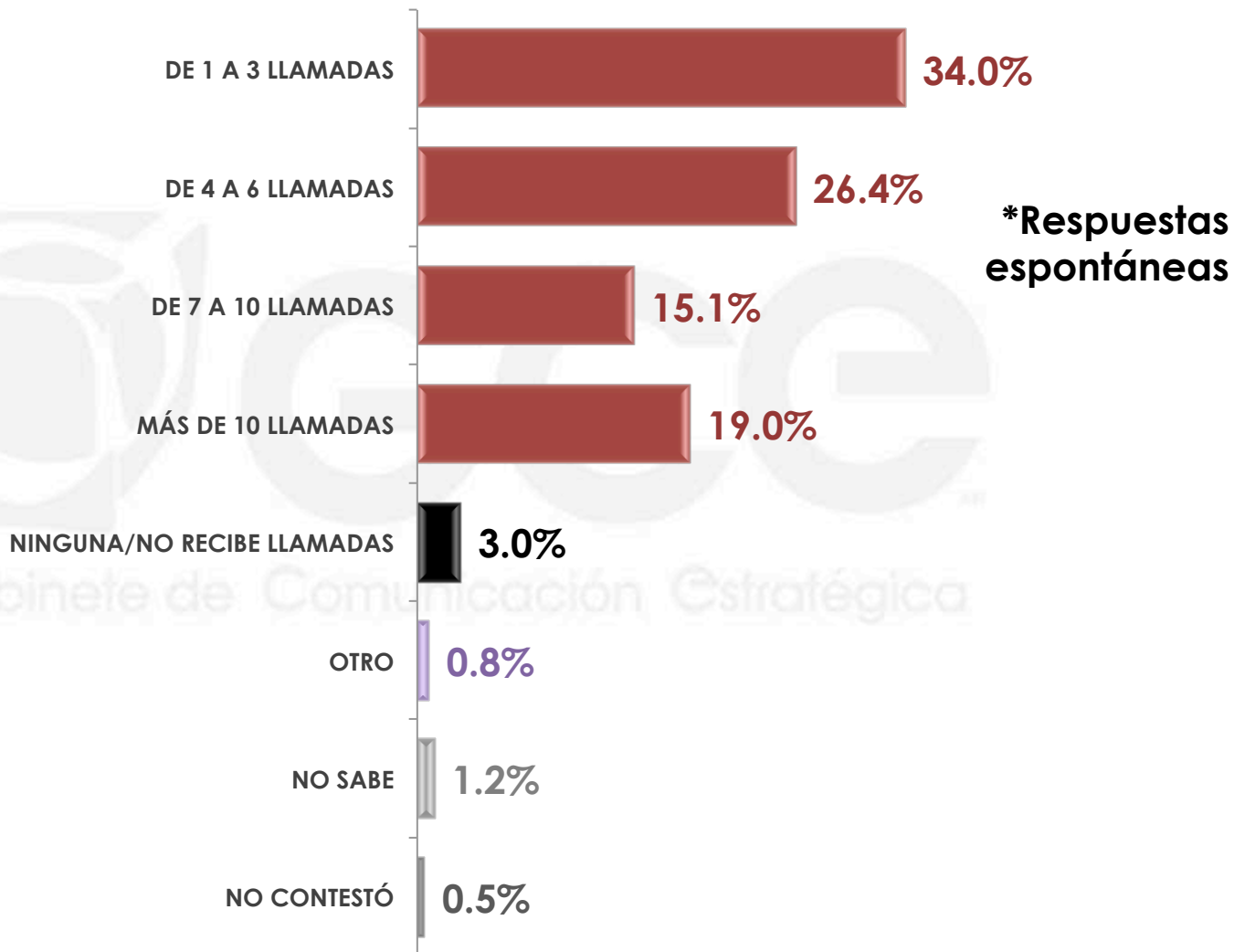
n= 600

Aproximadamente, ¿cuántas llamadas al día realiza usted normalmente desde su teléfono de casa o desde su teléfono celular?

**\*Respuestas espontáneas**

		DE 1 A 3 LLAMADAS	DE 4 A 6 LLAMADAS	DE 7 A 10 LLAMADAS	MÁS DE 10 LLAMADAS
Sexo	MASCULINO	37.8%	17.7%	16.3%	21.6%
	FEMENINO	45.0%	23.1%	9.4%	10.8%
		NINGUNA/NO REALIZA LLAMADAS	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	6.3%	0.2%	0.1%	0.0%
	FEMENINO	10.0%	0.6%	0.8%	0.3%

Y dígame, ¿cuántas llamadas al día suele recibir usted? Ya sea a su teléfono de casa o a su teléfono celular



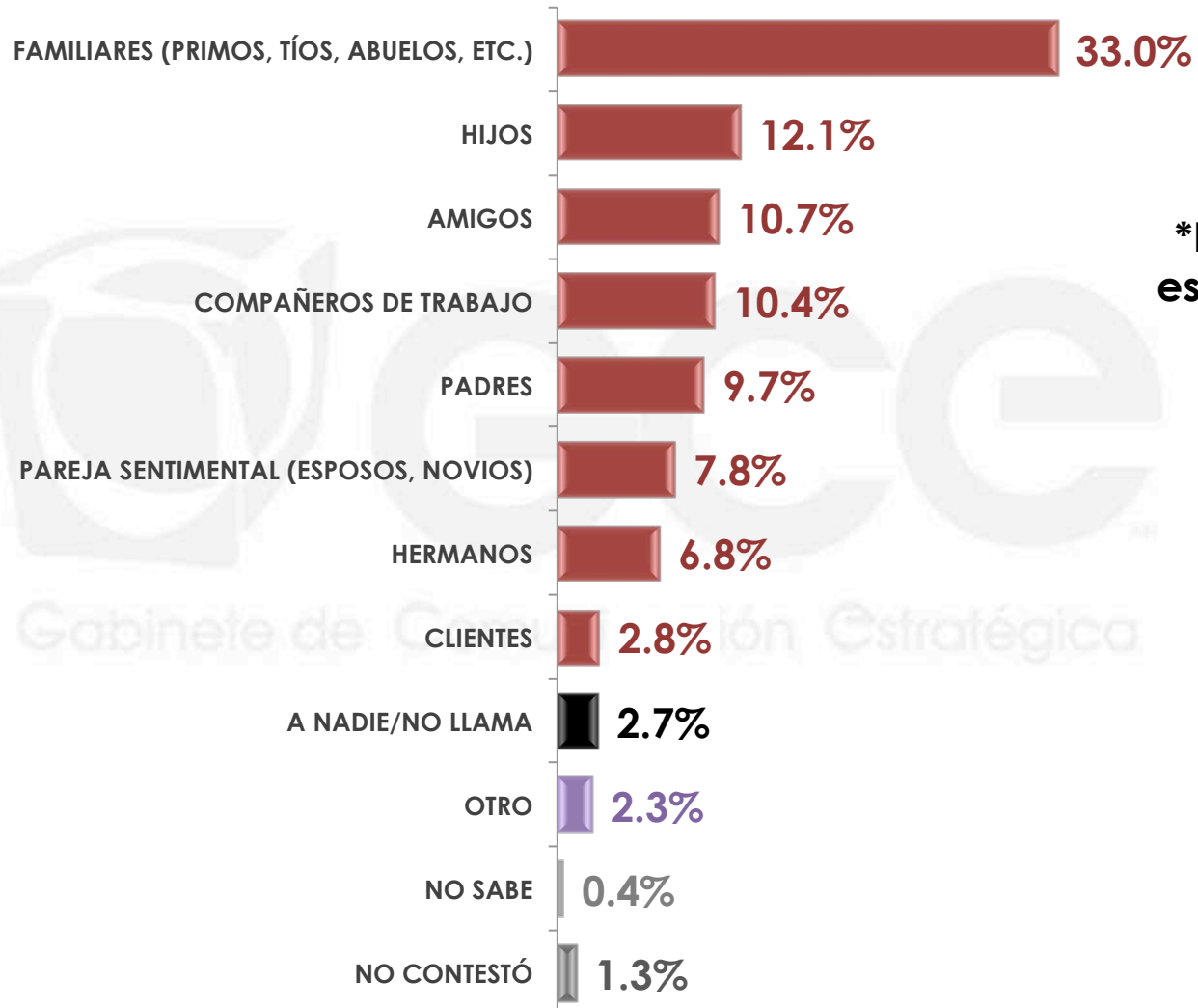
n= 600

Y dígame, ¿cuántas llamadas al día suele recibir usted? Ya sea a su teléfono de casa o a su teléfono celular

**\*Respuestas espontáneas**

		DE 1 A 3 LLAMADAS	DE 4 A 6 LLAMADAS	DE 7 A 10 LLAMADAS	MÁS DE 10 LLAMADAS
Sexo	MASCULINO	31.1%	24.2%	13.5%	25.7%
	FEMENINO	36.6%	28.5%	16.6%	12.8%
		NINGUNA/NO RECIBE LLAMADAS	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	2.9%	1.3%	1.0%	0.3%
	FEMENINO	3.1%	0.5%	1.4%	0.5%

## Ahora bien, ¿a quién suele llamar usted con mayor frecuencia?



**\*Respuestas espontáneas**

Gabinete de Consultoría Estratégica



Ahora bien, ¿a quién suele llamar usted con mayor frecuencia?

**\*Respuestas espontáneas**

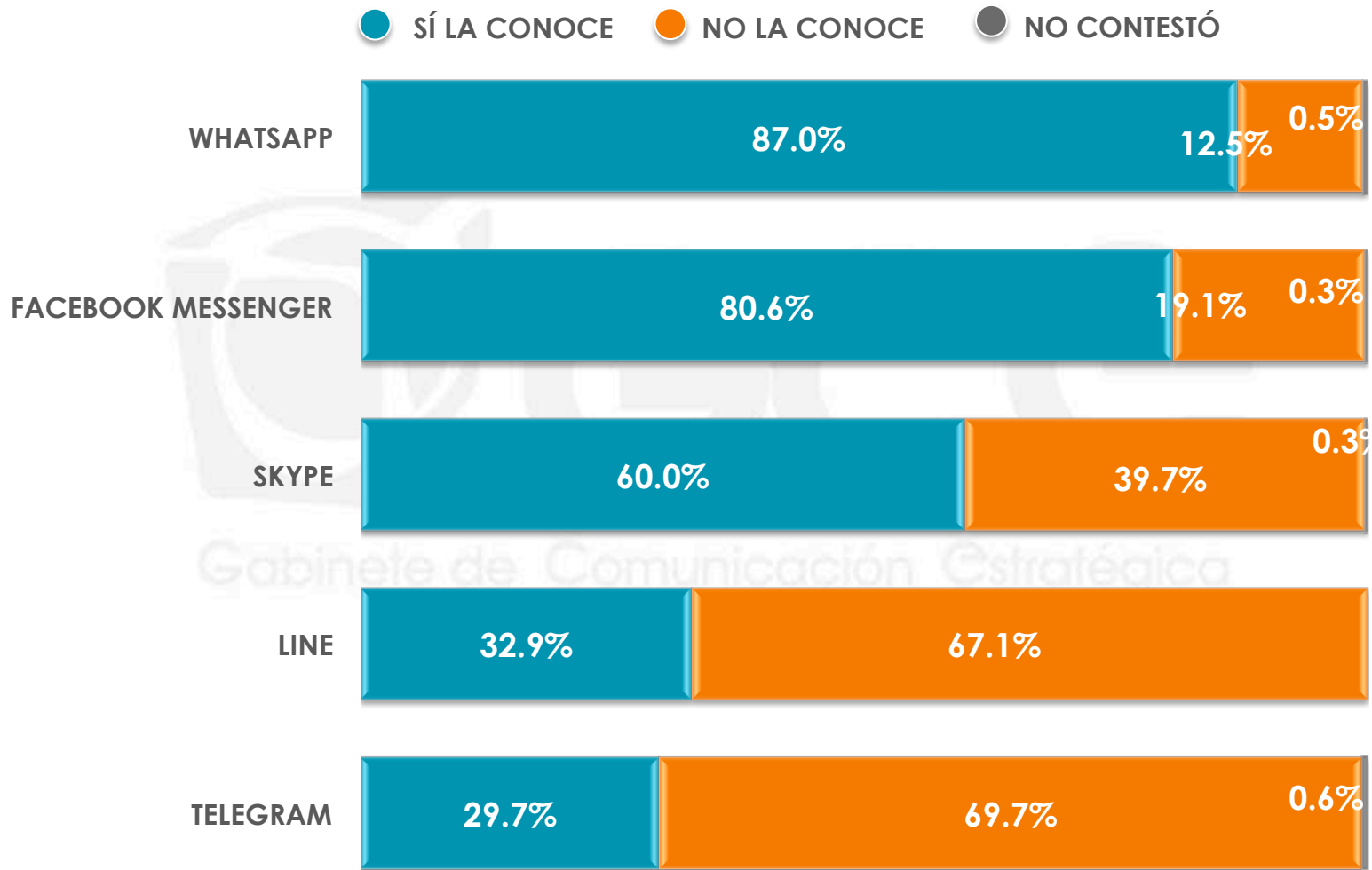
		FAMILIARES (PRIMOS, TÍOS, ABUELOS, ETC.)	HIJOS	AMIGOS	COMPAÑEROS DE TRABAJO	PADRES	PAREJA SENTIMENTAL (ESPOSOS, NOVIOS)
Sexo	MASCULINO	37.0%	7.1%	10.3%	16.2%	10.0%	4.2%
	FEMENINO	29.4%	16.7%	11.1%	4.9%	9.5%	11.1%
		HERMANOS	CLIENTES	A NADIE/ NO LLAMA	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	5.2%	4.5%	2.4%	1.6%	0.0%	1.5%
	FEMENINO	8.4%	1.2%	2.9%	3.0%	0.9%	0.9%



# 2

## ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO

En la actualidad y con la llegada de los teléfonos celulares y las nuevas tecnologías, las llamadas telefónicas casi han llegado a ser sustituidas por el envío de mensajes de texto a través de aplicaciones móviles. Dígame por favor, de cada una de las siguientes aplicaciones que le voy a mencionar, si la conoce o no la conoce:



En la actualidad y con la llegada de los teléfonos celulares y las nuevas tecnologías, las llamadas telefónicas casi han llegado a ser sustituidas por el envío de mensajes de texto a través de aplicaciones móviles. Dígame por favor, de cada una de las siguientes aplicaciones que le voy a mencionar, si la conoce o no la conoce:

### WHATSAPP

		SÍ LA CONOCÍA	NO LA CONOCÍA	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	88.8%	11.0%	0.2%
	FEMENINO	85.3%	13.9%	0.8%

### FACEBOOK

		SÍ LA CONOCÍA	NO LA CONOCÍA	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	82.7%	16.7%	0.6%
	FEMENINO	78.7%	21.3%	0.0%

### SKYPE

		SÍ LA CONOCÍA	NO LA CONOCÍA	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	60.8%	38.5%	0.7%
	FEMENINO	59.2%	40.8%	0.0%

En la actualidad y con la llegada de los teléfonos celulares y las nuevas tecnologías, las llamadas telefónicas casi han llegado a ser sustituidas por el envío de mensajes de texto a través de aplicaciones móviles. Dígame por favor, de cada una de las siguientes aplicaciones que le voy a mencionar, si la conoce o no la conoce:

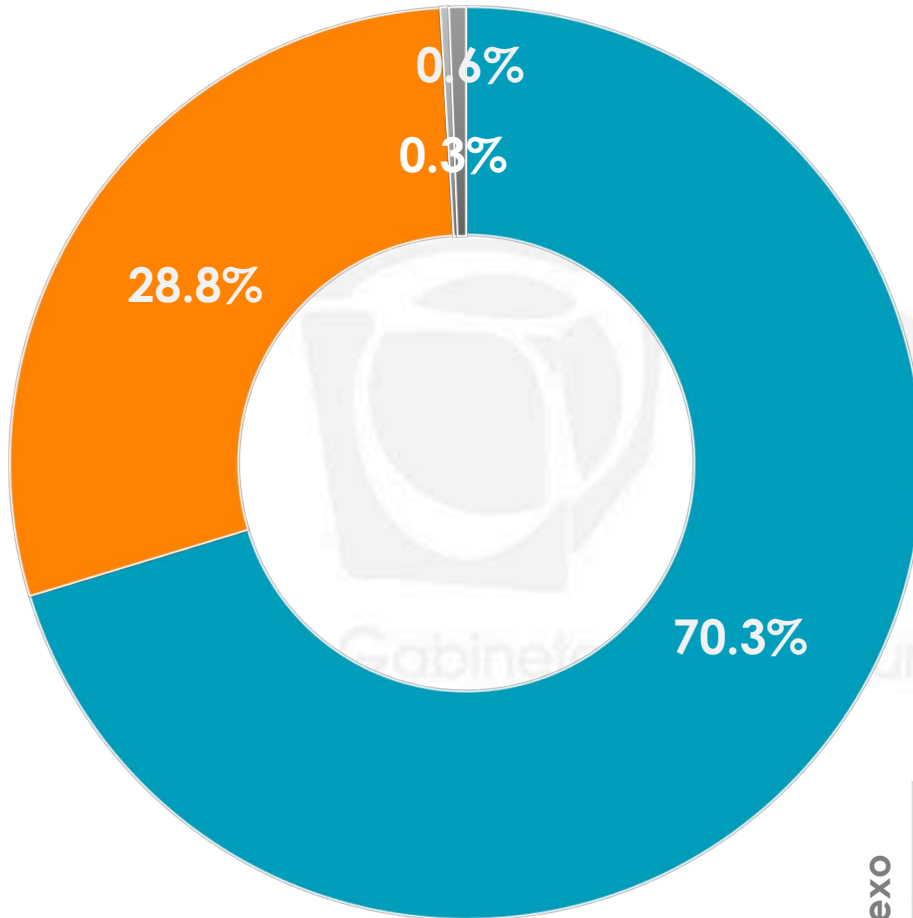
### LINE

		SÍ LA CONOCÍA	NO LA CONOCÍA	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	39.2%	60.8%	0.0%
	FEMENINO	27.2%	72.8%	0.0%

### TELEGRAM

		SÍ LA CONOCÍA	NO LA CONOCÍA	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	32.1%	67.5%	0.4%
	FEMENINO	27.4%	71.8%	0.8%

Y dígame, ¿usted suele enviar mensajes de texto para comunicarse?



- SÍ
- NO
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>MASCULINO</b>	72.5%	26.4%	0.3%	0.8%
<b>FEMENINO</b>	68.2%	31.2%	0.2%	0.4%

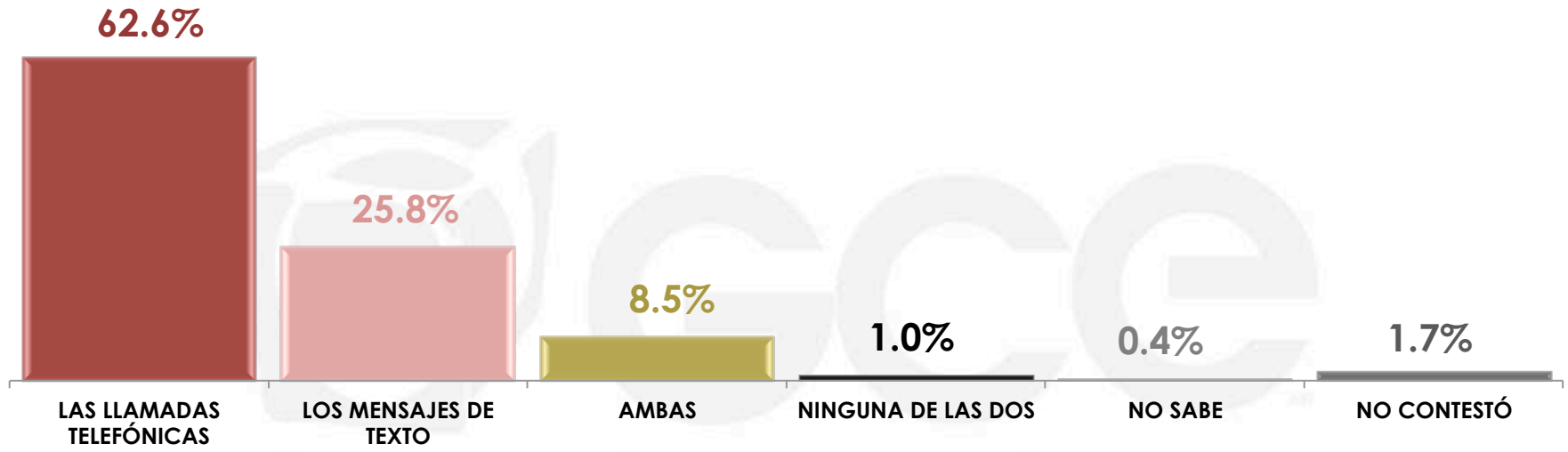
n= 600



# 3

## **PREFERENCIAS (PROS Y CONTRAS), ENTRE LLAMADAS Y MENSAJES**

Personalmente, ¿usted qué prefiere para comunicarse: las llamadas telefónicas o los mensajes de texto?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS	LOS MENSAJES DE TEXTO	AMBAS	NINGUNA DE LAS DOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b>						
MASCULINO	60.0%	26.4%	10.4%	0.5%	0.5%	2.2%
FEMENINO	65.0%	25.2%	6.7%	1.6%	0.3%	1.2%



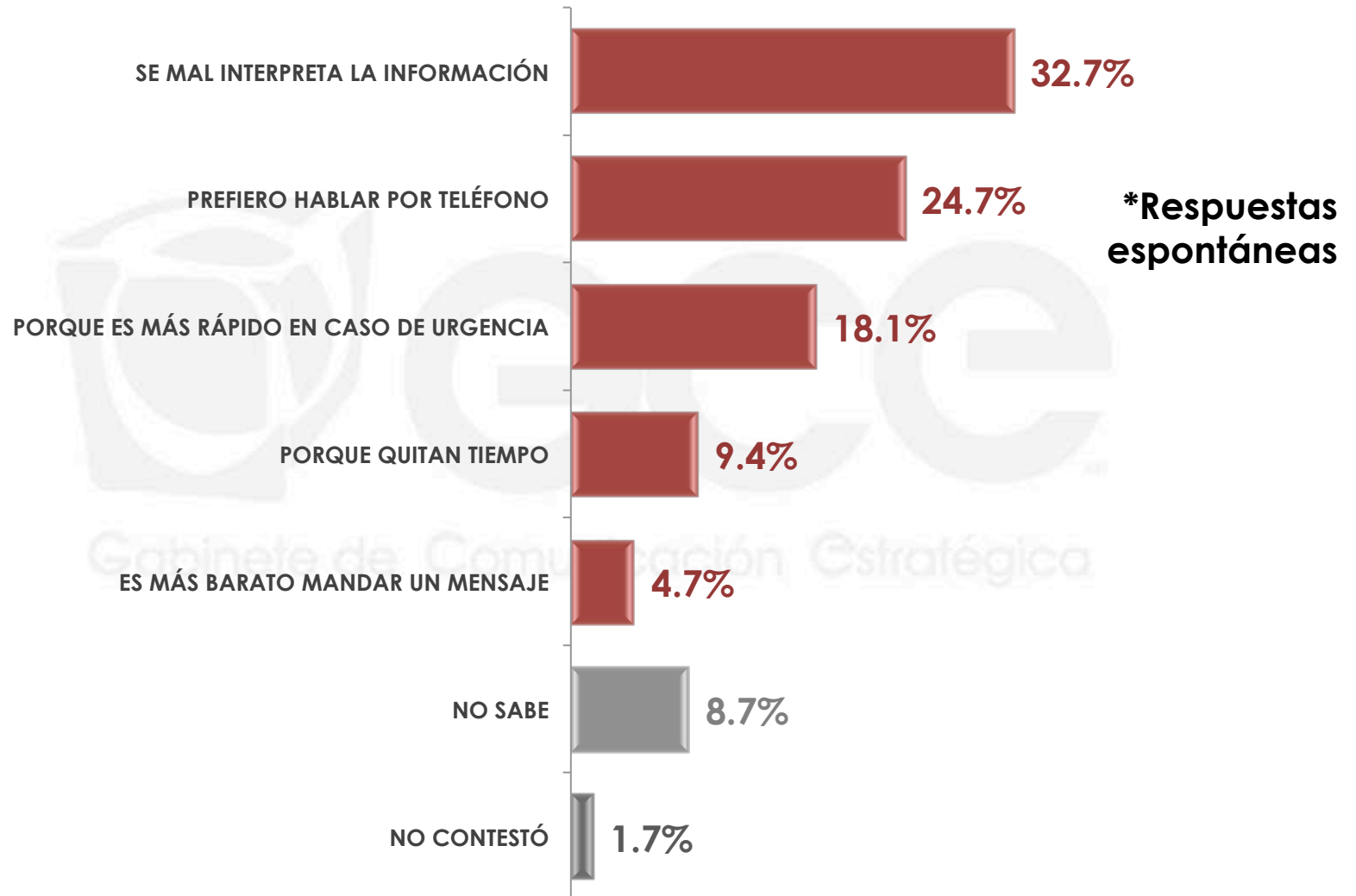
¿Usted considera que los mensajes de texto facilitan o dificultan la comunicación entre las personas?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	FACILITAN	DIFICULTAN	DEPENDE DE LA SITUACIÓN	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b>					
MASCULINO	65.4%	20.7%	7.2%	4.3%	2.4%
FEMENINO	63.5%	27.1%	3.4%	5.6%	0.4%

## ¿Por qué considera que depende de la situación?\*



\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que depende de la situación los mensajes de texto facilitan o dificultan la comunicación entre las personas.

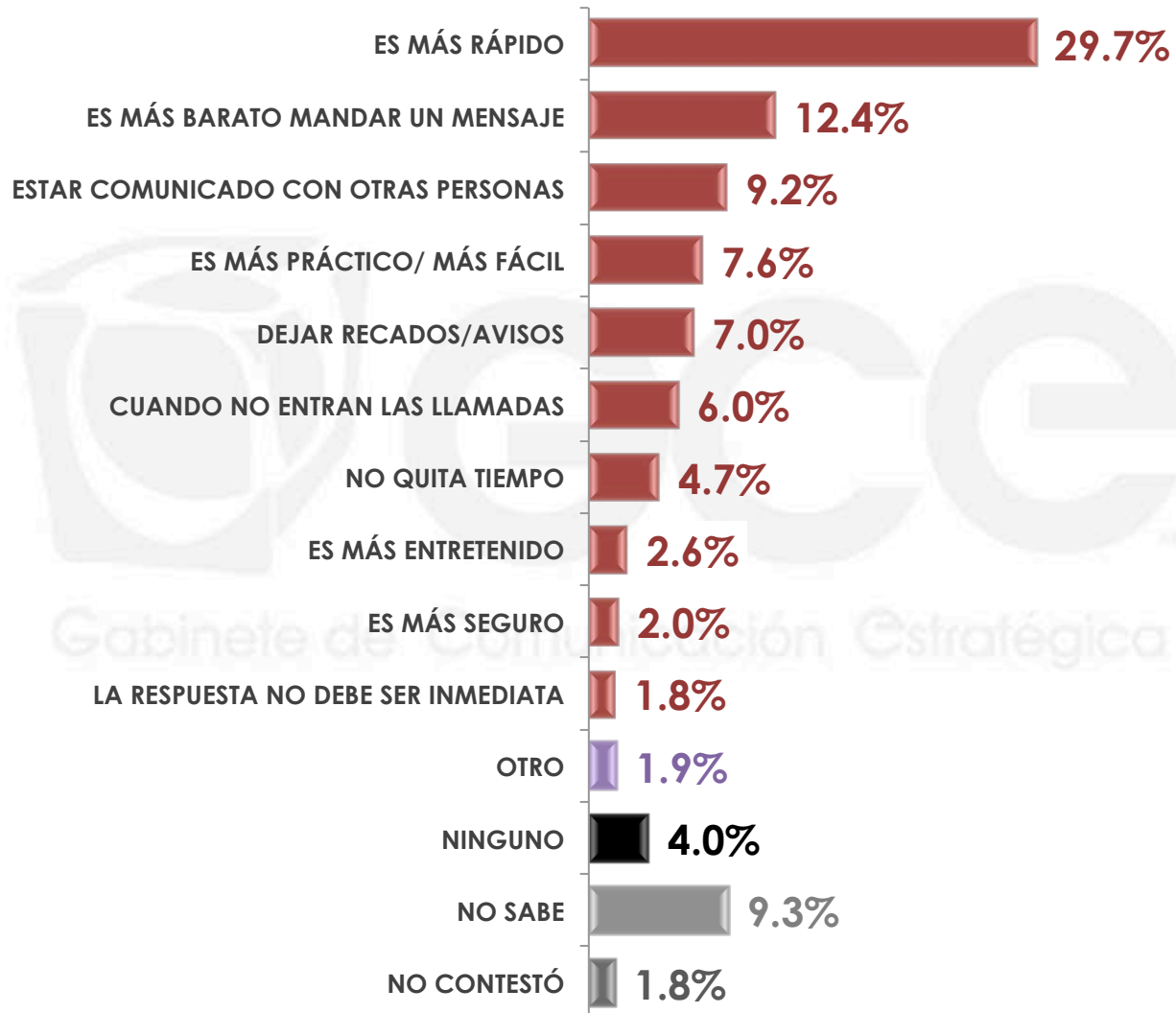
¿Por qué considera que depende de la situación?\*

**\*Respuestas espontáneas**

		SE MAL INTERPRETA LA INFORMACIÓN	PREFIERO HABLAR POR TELÉFONO	PORQUE ES MÁS RÁPIDO EN CASO DE URGENCIA	
Sexo	MASCULINO	26.9%	33.8%	21.3%	
	FEMENINO	44.1%	6.9%	11.8%	
		PORQUE QUITAN TIEMPO	ES MÁS BARATO MANDAR UN MENSAJE	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	4.5%	4.1%	9.3%	0.1%
	FEMENINO	19.0%	5.9%	7.5%	4.8%

\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que depende de la situación los mensajes de texto facilitan o dificultan la comunicación entre las personas.

En su opinión, ¿cuál es la principal ventaja de utilizar los mensajes de texto como medio de comunicación?



**\*Respuestas espontáneas**

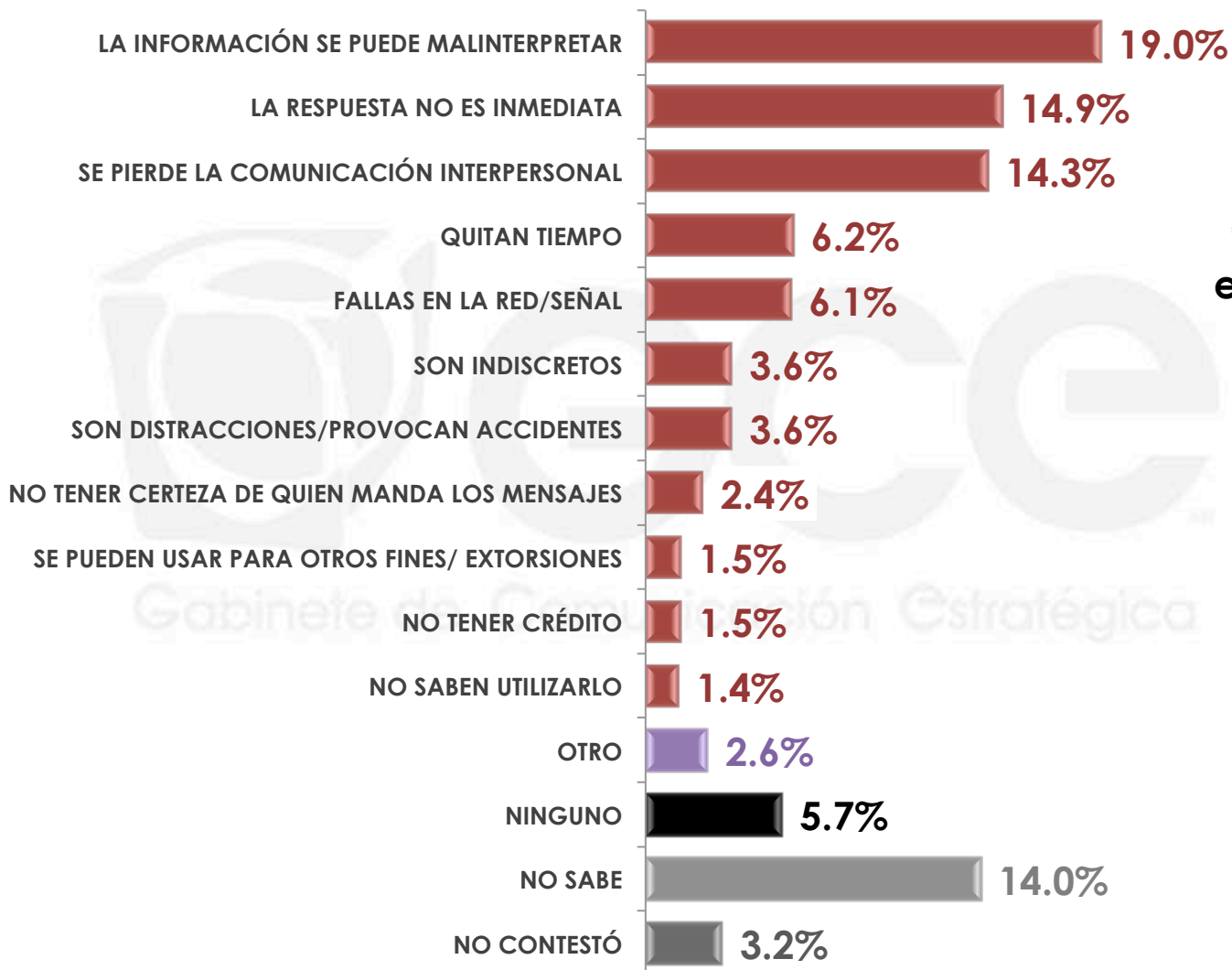
En su opinión, ¿cuál es la principal ventaja de utilizar los mensajes de texto como medio de comunicación?

**\*Respuestas espontáneas**

	ES MÁS RÁPIDO	ES MÁS BARATO MANDAR UN MENSAJE	ESTAR COMUNICADO CON OTRAS PERSONAS	ES MÁS PRÁCTICO/ MÁS FÁCIL	DEJAR RECADOS/ AVISOS	CUANDO NO ENTRAN LAS LLAMADAS	NO QUITA TIEMPO
<b>MASCULINO</b>	28.5%	13.8%	8.7%	7.0%	8.9%	5.2%	4.2%
<b>FEMENINO</b>	30.7%	11.0%	9.7%	8.1%	5.3%	6.8%	5.2%

	ES MÁS ENTRETENIDO	ES MÁS SEGURO	LA RESPUESTA NO DEBE SER INMEDIATA	OTRO	NINGUNO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>MASCULINO</b>	2.7%	1.7%	1.9%	1.6%	6.3%	8.4%	1.1%
<b>FEMENINO</b>	2.5%	2.4%	1.8%	2.1%	1.9%	10.1%	2.4%

Y, ¿cuál considera que es la principal desventaja de enviar mensajes de texto?



**\*Respuestas espontáneas**

Gabinete de Consultoría Estratégica

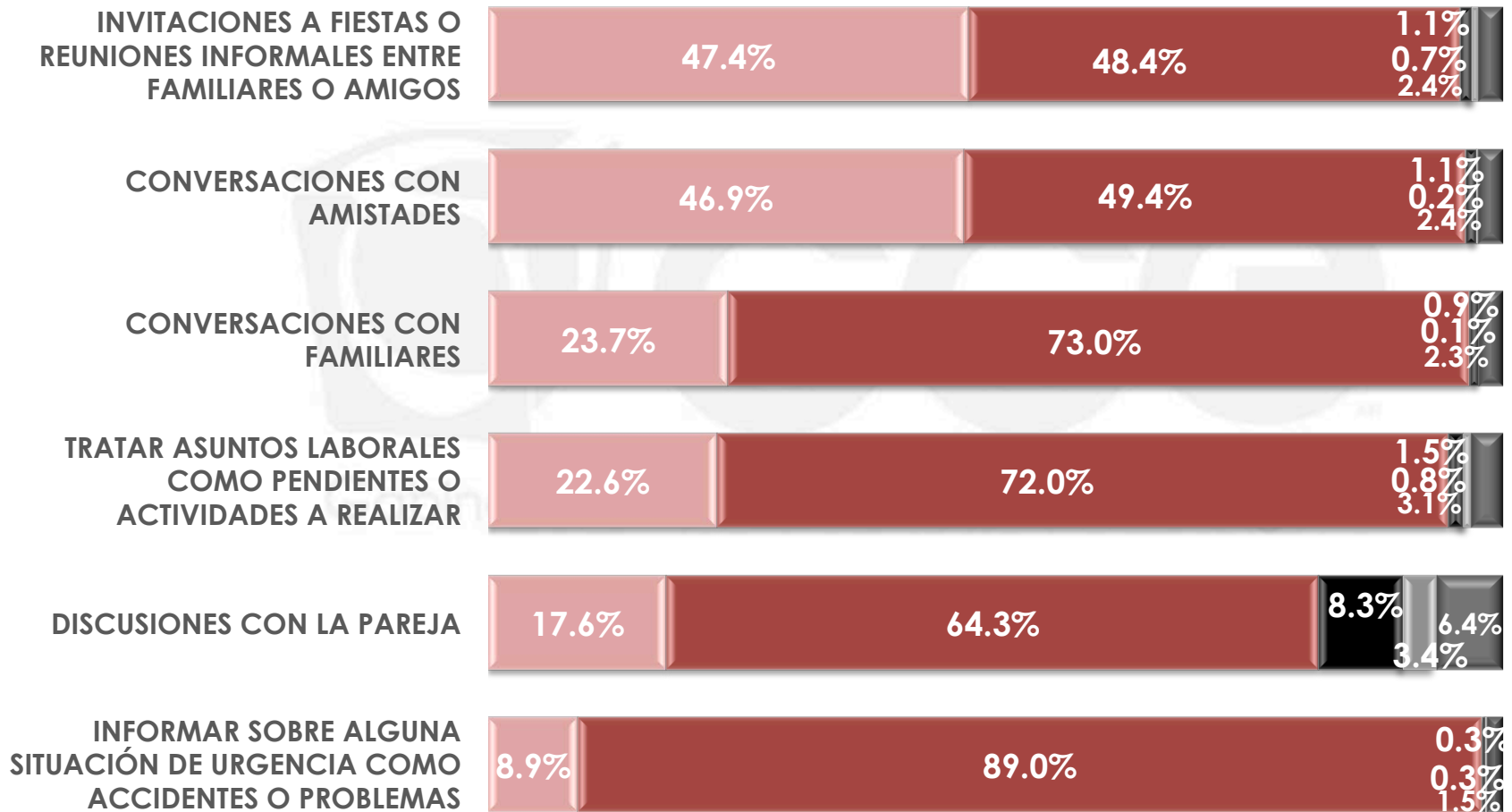
Y, ¿cuál considera que es la principal desventaja de enviar mensajes de texto?

**\*Respuestas espontáneas**

		LA INFORMACIÓN SE PUEDE MALINTERPRETAR	LA RESPUESTA NO ES INMEDIATA	SE PIERDE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	QUITAN TIEMPO	FALLAS EN LA RED/ SEÑAL
Sexo	MASCULINO	22.5%	14.9%	12.3%	5.5%	6.3%
	FEMENINO	15.8%	14.8%	16.2%	6.9%	5.9%
		SON INDISCRETOS	SON DISTRACCIONES/ PROVOCAN ACCIDENTES	NO TENER CERTEZA DE QUIEN MANDA LOS MENSAJES	SE PUEDEN USAR PARA OTROS FINES/ EXTORSIONES	NO TENER CRÉDITO
Sexo	MASCULINO	2.60%	6.30%	2.70%	1.60%	0.50%
	FEMENINO	4.50%	1.00%	2.00%	1.40%	2.30%
		NO SABEN UTILIZARLO	OTRO	NINGUNO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	1.2%	3.4%	7.0%	10.4%	2.8%
	FEMENINO	1.6%	1.8%	4.5%	17.3%	4.0%

A continuación le mencionaré algunas situaciones. Le pido me diga, para cada una de ellas, si usted prefiere tratarlas por mensaje de texto o por llamada telefónica:

● POR MENSAJE DE TEXTO   
 ● POR LLAMADA TELEFÓNICA   
 ● NINGUNA   
 ● NO SABE   
 ● NO CONTESTÓ





A continuación le mencionaré algunas situaciones. Le pido me diga, para cada una de ellas, si usted prefiere tratarlas por mensaje de texto o por llamada telefónica:

### INVITACIONES A FIESTAS O REUNIONES INFORMALES ENTRE FAMILIARES O AMIGOS

		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	51.2%	44.9%	0.9%	0.5%	2.5%
	FEMENINO	44.0%	51.6%	1.3%	0.8%	2.3%

### CONVERSACIONES CON AMISTADES

		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	49.9%	46.7%	1.1%	0.0%	2.3%
	FEMENINO	44.2%	51.8%	1.1%	0.3%	2.6%

### CONVERSACIONES CON FAMILIARES

		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	26.4%	70.6%	0.7%	0.0%	2.3%
	FEMENINO	21.2%	75.3%	1.0%	0.3%	2.2%

A continuación le mencionaré algunas situaciones. Le pido me diga, para cada una de ellas, si usted prefiere tratarlas por mensaje de texto o por llamada telefónica:

**TRATAR ASUNTOS LABORALES COMO PENDIENTES O ACTIVIDADES A REALIZAR**

		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	23.5%	70.8%	1.1%	0.3%	4.3%
	FEMENINO	21.8%	73.2%	1.9%	1.2%	1.9%

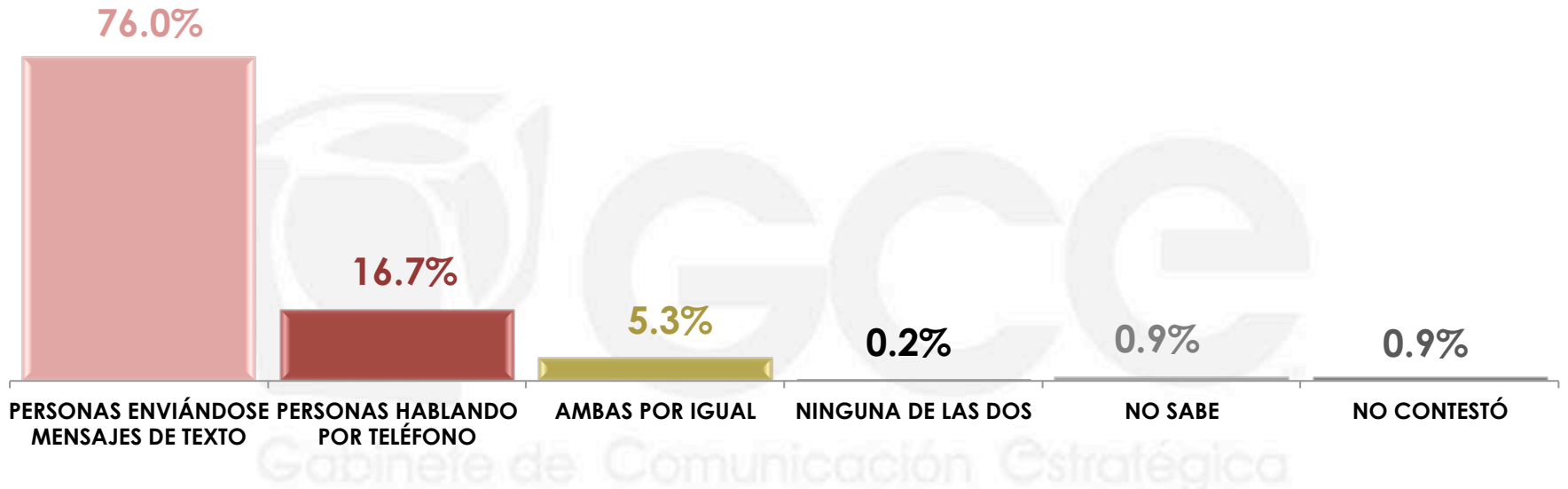
**DISCUSIONES CON LA PAREJA**

		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	17.7%	67.1%	6.9%	2.5%	5.8%
	FEMENINO	17.5%	61.8%	9.7%	4.2%	6.8%

**INFORMAR SOBRE ALGUNA SITUACIÓN DE URGENCIA COMO ACCIDENTES O PROBLEMAS**

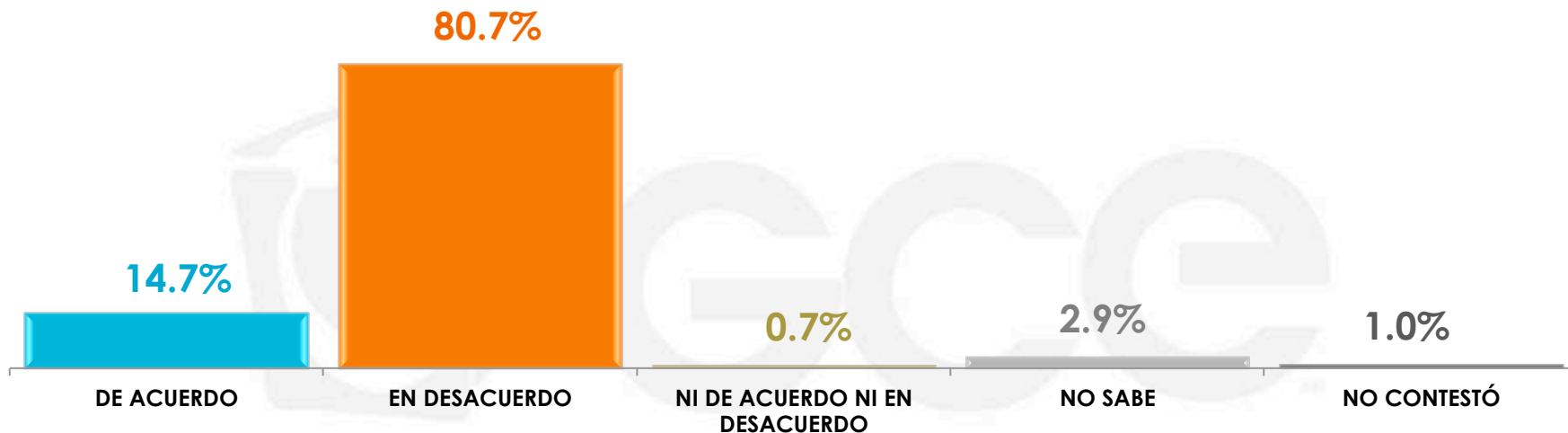
		POR MENSAJE DE TEXTO	POR LLAMADA TELEFÓNICA	NINGUNA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	11.1%	86.9%	0.0%	0.0%	2.0%
	FEMENINO	6.8%	91.1%	0.6%	0.6%	0.9%

Pensando en las personas con las que convive diariamente y su entorno social, ¿es más común que vea personas enviándose mensajes de texto o personas hablando por teléfono?



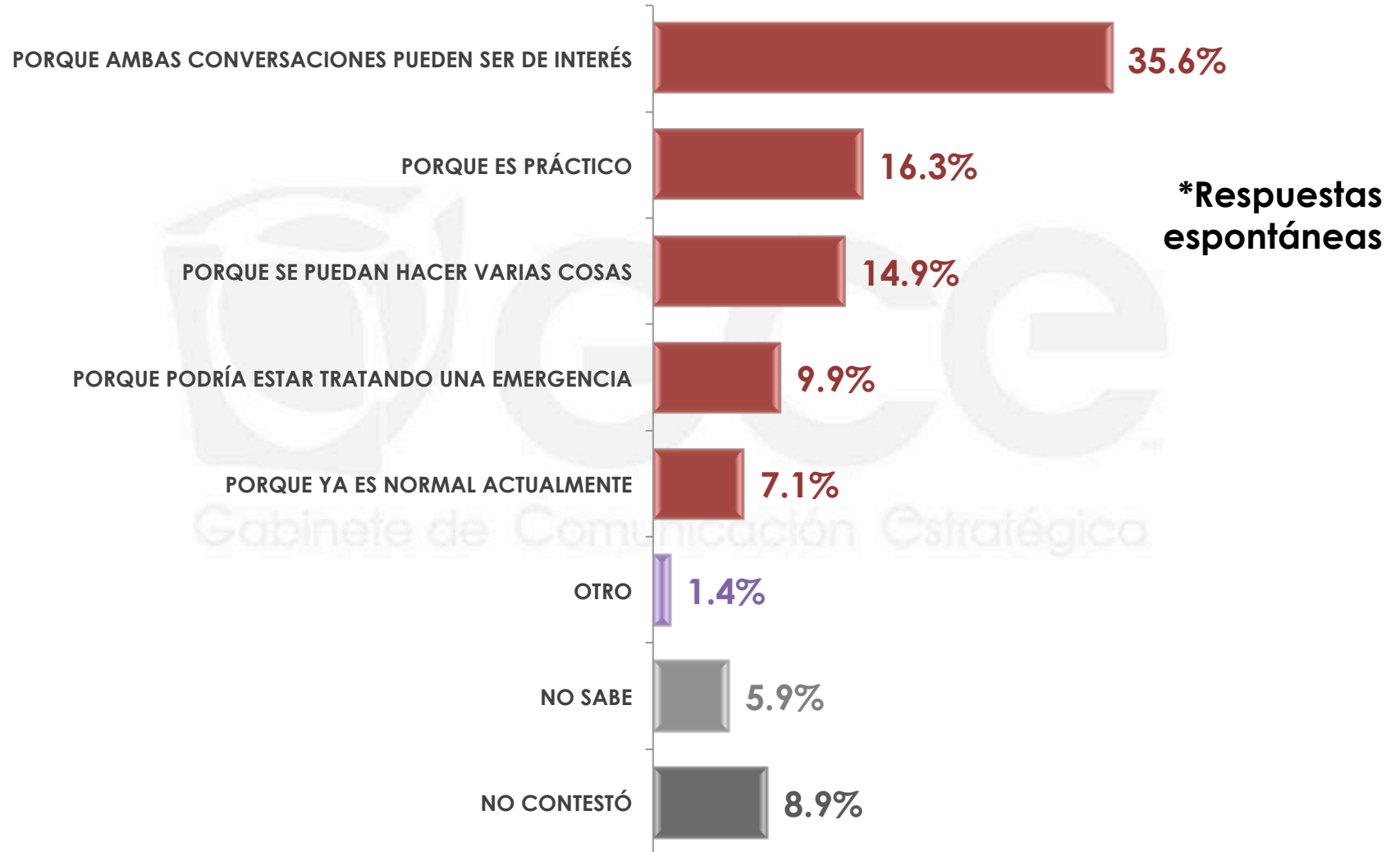
Sexo	PERSONAS ENVIÁNDOSE MENSAJES DE TEXTO	PERSONAS HABLANDO POR TELÉFONO	AMBAS POR IGUAL	NINGUNA DE LAS DOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	74.9%	17.1%	6.1%	0.4%	0.9%	0.6%
FEMENINO	77.0%	16.5%	4.6%	0.0%	0.9%	1.0%

En la actualidad es común ver personas que, estando en una conversación cara a cara con familiares o amigos, mantienen al mismo tiempo conversaciones por mensaje de texto con otras personas, ¿usted está de acuerdo o en desacuerdo con que las personas mantengan ambas conversaciones al mismo tiempo?



	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b>					
MASCULINO	20.2%	76.2%	0.7%	1.8%	1.1%
FEMENINO	9.5%	84.8%	0.6%	3.9%	1.2%

¿Por qué razón está de acuerdo en que las personas mantengan una conversación cara a cara y una conversación por mensaje de texto al mismo tiempo?\*



\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que están de acuerdo que las personas mantengan ambas conversaciones al mismo tiempo.

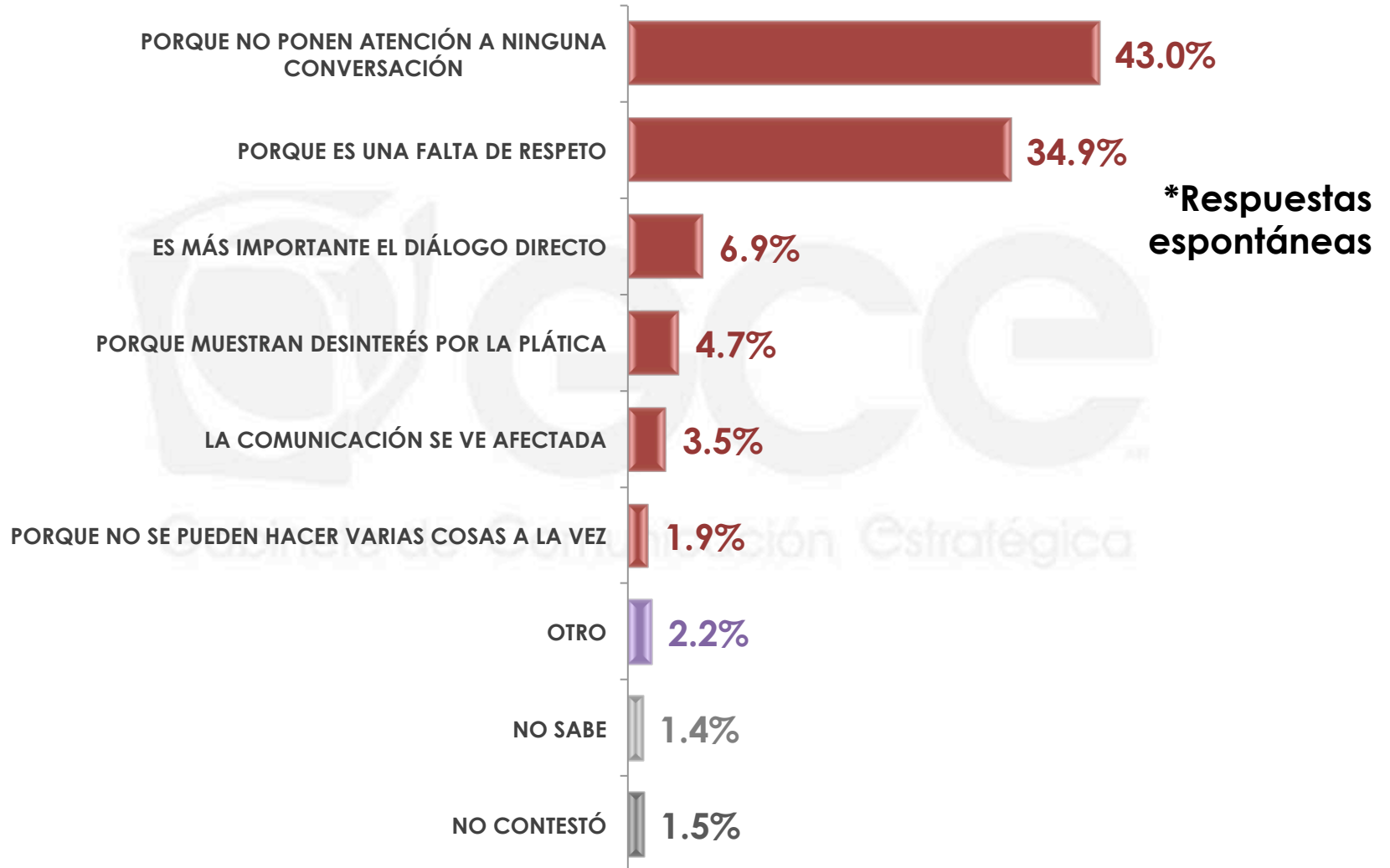
¿Por qué razón está de acuerdo en que las personas mantengan una conversación cara a cara y una conversación por mensaje de texto al mismo tiempo?\*

**\*Respuestas espontáneas**

		PORQUE AMBAS CONVERSACIONES PUEDEN SER DE INTERÉS	PORQUE ES PRÁCTICO	PORQUE SE PUEDAN HACER VARIAS COSAS	PORQUE PODRÍA ESTAR TRATANDO UNA EMERGENCIA
Sexo	MASCULINO	35.8%	19.0%	21.5%	8.4%
	FEMENINO	35.2%	10.9%	1.7%	12.6%
		PORQUE YA ES NORMAL ACTUALMENTE	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	6.0%	1.5%	3.0%	4.8%
	FEMENINO	9.4%	1.1%	11.5%	17.6%

\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que están de acuerdo en que las personas mantengan ambas conversaciones al mismo tiempo.

¿Por qué razón está usted en desacuerdo de que las personas mantengan una conversación cara a cara y una conversación por mensaje de texto al mismo tiempo?\*



\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que están en desacuerdo de que las personas mantengan ambas conversaciones al mismo tiempo.

¿Por qué razón está usted en desacuerdo de que las personas mantengan una conversación cara a cara y una conversación por mensaje de texto al mismo tiempo?\*

**\*Respuestas espontáneas**

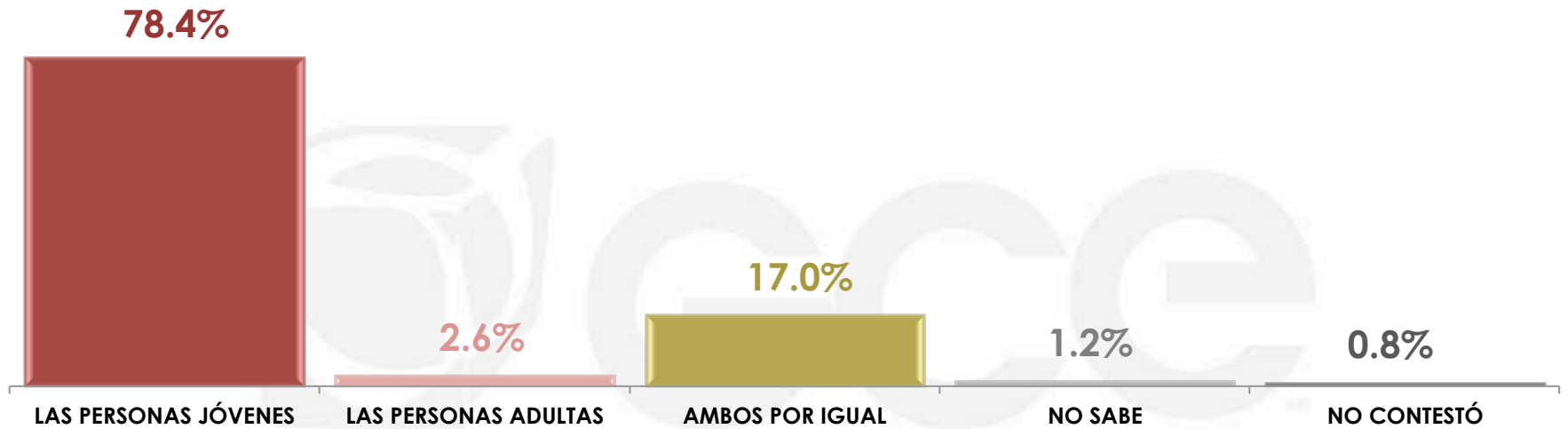
		PORQUE NO PONEN ATENCIÓN A NINGUNA CONVERSACIÓN	PORQUE ES UNA FALTA DE RESPETO	ES MÁS IMPORTANTE EL DIÁLOGO DIRECTO	PORQUE MUESTRAN DESINTERÉS POR LA PLÁTICA	LA COMUNICACIÓN SE VE AFECTADA
Sexo	MASCULINO	44.0%	35.1%	6.1%	4.4%	4.5%
	FEMENINO	42.1%	34.8%	7.5%	4.9%	2.6%

		PORQUE NO SE PUEDEN HACER VARIAS COSAS A LA VEZ	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	1.2%	1.9%	1.0%	1.8%
	FEMENINO	2.5%	2.4%	1.8%	1.4%

\*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que respondieron que están en desacuerdo de que las personas mantengan ambas conversaciones al mismo tiempo .



Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿los mensajes de texto son una herramienta de comunicación que utilizan más las personas jóvenes o las personas adultas?



Gabinete de Comunicación Estratégica

	LAS PERSONAS JÓVENES	LAS PERSONAS ADULTAS	AMBOS POR IGUAL	NO SABE	NO CONTESTÓ
<b>Sexo</b>					
MASCULINO	80.4%	2.5%	15.1%	0.5%	1.5%
FEMENINO	76.5%	2.7%	18.8%	1.8%	0.2%

## Universo

- Ciudadanos mayores de 18 años que residen en la República Mexicana y cuentan con línea telefónica en su hogar.

## Técnica de levantamiento

- Encuesta telefónica realizada el 28 y 29 de noviembre de 2016.

## Tamaño de la muestra y su precisión estadística

- Se diseñó una muestra de 600 encuestas, distribuidas en las 32 entidades del país para mantener tanto proporcionalidad como dispersión óptimas. Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de  $\pm 4.0\%$  a nivel nacional.
- Los resultados reportados están basados en los estimadores de Horvitz-Thompson, calibrados y redondeados a un decimal.

## Marco muestral y selección de la muestra

- Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal actualizada del INE.
- Muestreo estratificado de alocación proporcional al tamaño.