



CONNECTIONS
DISTRIBUTIONS
SEGMENTATIONS
SOCIAL NETWORK

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

13 de abril 2016

ÍNDICE

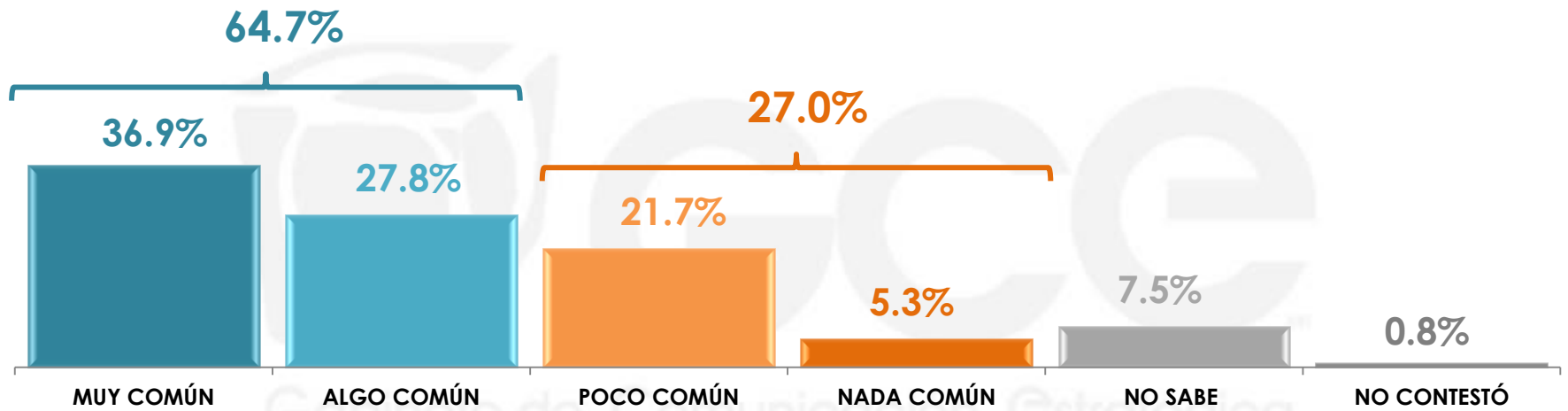
COMERCIO ELECTRÓNICO	3
PERCEPCIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	13
SERVICIOS ELECTRÓNICOS GUBERNAMENTALES	16

A large blue square containing a white number '1' in a bold, sans-serif font.

COMERCIO ELECTRÓNICO

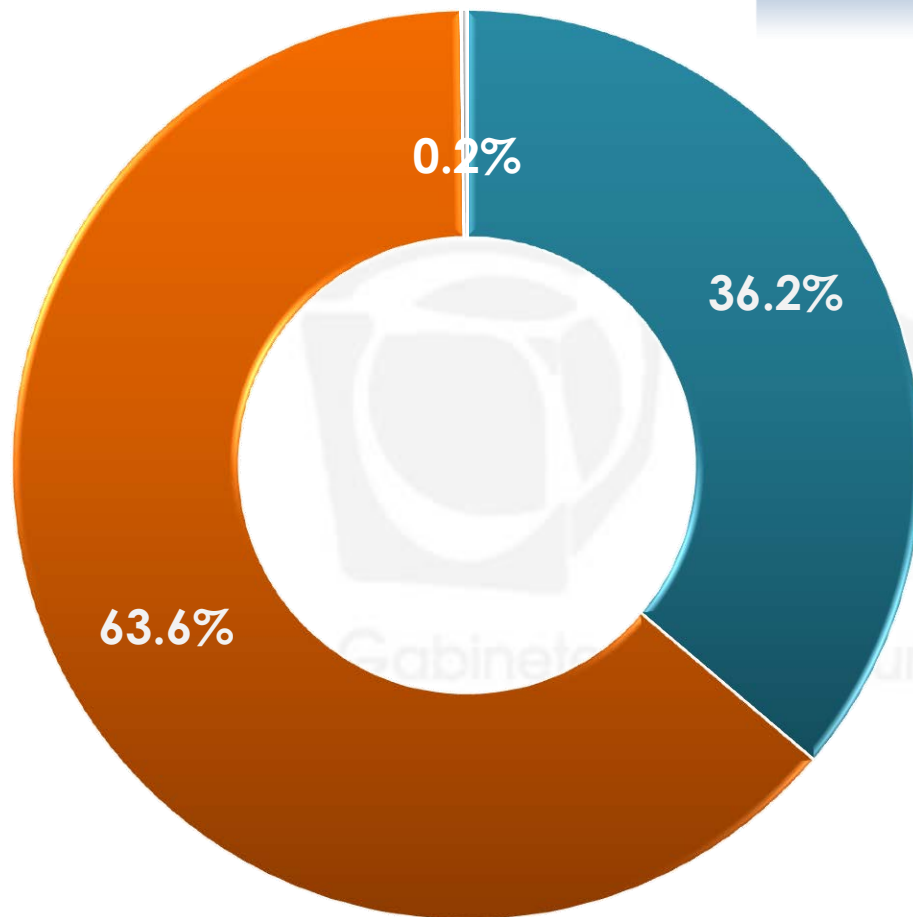
El comercio electrónico es definido como el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información por medio de Internet. ¿Qué tan común cree usted que es llevar a cabo el comercio electrónico en México?

capo el comercio electrónico en México



Sexo	MUY COMÚN	ALGO COMÚN	POCO COMÚN	NADA COMÚN	NO SABE	NO CONTESTÓ
	MASCULINO	33.9%	28.9%	22.2%	7.3%	6.5%
FEMENINO	39.6%	26.7%	21.3%	3.5%	8.5%	0.4%

En algún momento, ¿usted ha realizado compras o pagos a través de Internet?



- SÍ
- NO
- NO CONTESTÓ

	SÍ	NO	NO CONTESTÓ
Sexo			
MASCULINO	40.3%	59.2%	0.5%
FEMENINO	32.3%	67.7%	0.0%

¿Cuál diría que es la razón principal por la que usted no ha realizado compras o pagos por Internet?*



*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «no» haber realizado compras o pagos por Internet.

n= 407

¿Cuál diría que es la razón principal por la que usted no ha realizado compras o pagos por Internet?*

***Respuestas espontáneas**

PORQUE NO LE DA CONFIANZA/POR INSEGURIDAD NO SABE CÓMO HACER ESE TIPO DE COMPRAS PREFIERE HACER SUS COMPRAS PERSONALMENTE NO TIENE INTERNET / NO USA INTERNET NO HA TENIDO NECESIDAD DE HACERLO NO LE INTERESA HACER COMPRAS POR INTERNET NO USA TARJETAS

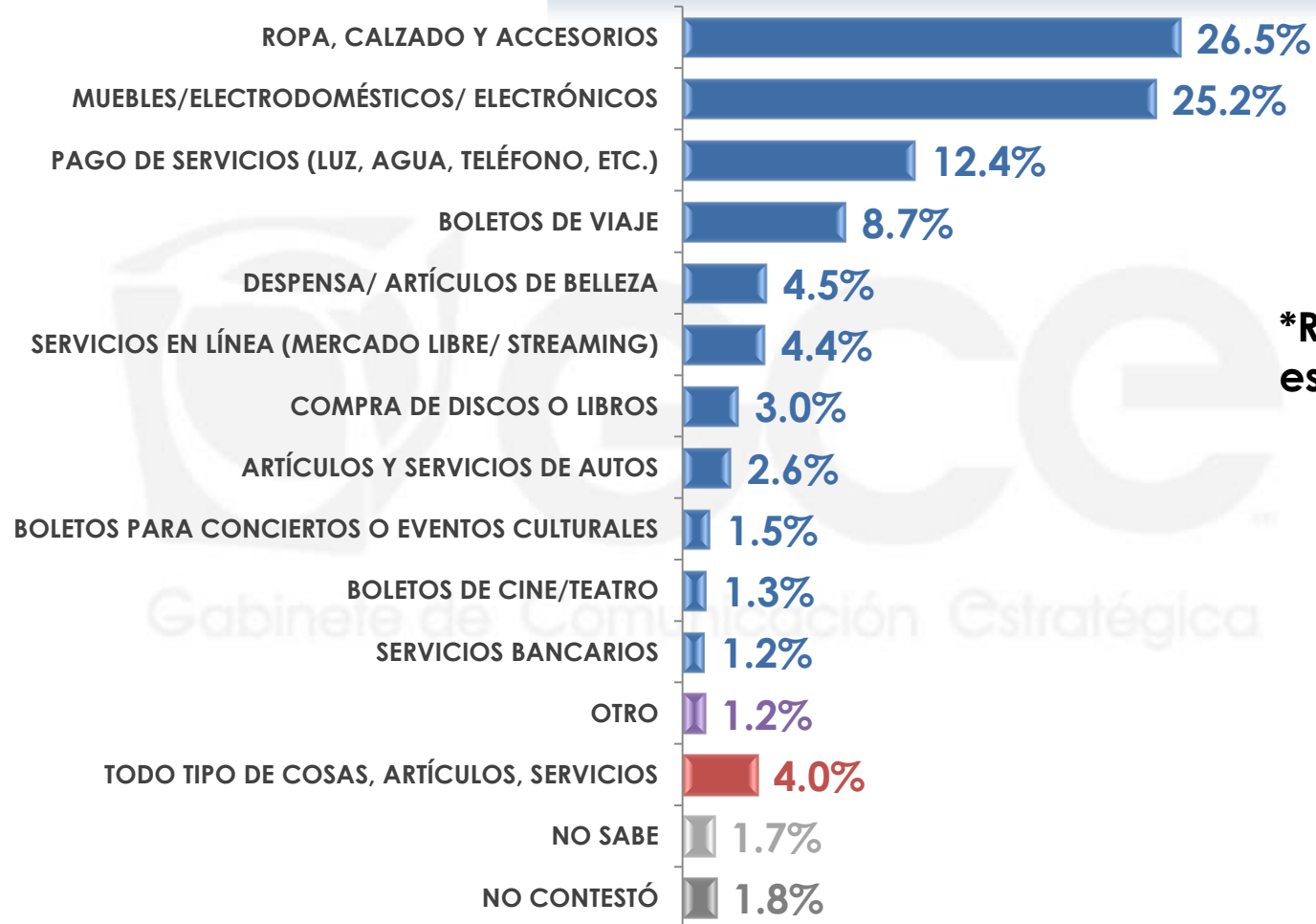
Sexo	PORQUE NO LE DA CONFIANZA/POR INSEGURIDAD	NO SABE CÓMO HACER ESE TIPO DE COMPRAS	PREFIERE HACER SUS COMPRAS PERSONALMENTE	NO TIENE INTERNET / NO USA INTERNET	NO HA TENIDO NECESIDAD DE HACERLO	NO LE INTERESA HACER COMPRAS POR INTERNET	NO USA TARJETAS
MASCULINO	40.6%	7.5%	9.0%	9.6%	6.7%	4.6%	5.1%
FEMENINO	31.2%	13.9%	11.8%	8.9%	8.5%	6.7%	6.0%

POR CUESTIONES ECONÓMICAS NO TIENE ESA COSTUMBRE NO TIENE/ NO USA COMPUTADORA NO REALIZA COMPRAS/ ALGUIEN MÁS COMPRA EN SU LUGAR OTRA NO SABE NO CONTESTÓ

Sexo	POR CUESTIONES ECONÓMICAS	NO TIENE ESA COSTUMBRE	NO TIENE/ NO USA COMPUTADORA	NO REALIZA COMPRAS/ ALGUIEN MÁS COMPRA EN SU LUGAR	OTRA	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	5.0%	3.4%	1.2%	0.5%	2.1%	3.3%	1.4%
FEMENINO	3.9%	1.3%	2.4%	1.4%	1.3%	2.0%	0.7%

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «no» haber realizado compras o pagos por Internet.

¿Qué tipo de productos o servicios ha adquirido a través del comercio electrónico?*



***Respuestas espontáneas**

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «sí» haber realizado compras o pagos por Internet.

¿Qué tipo de productos o servicios ha adquirido a través del comercio electrónico?*

*Respuestas espontáneas

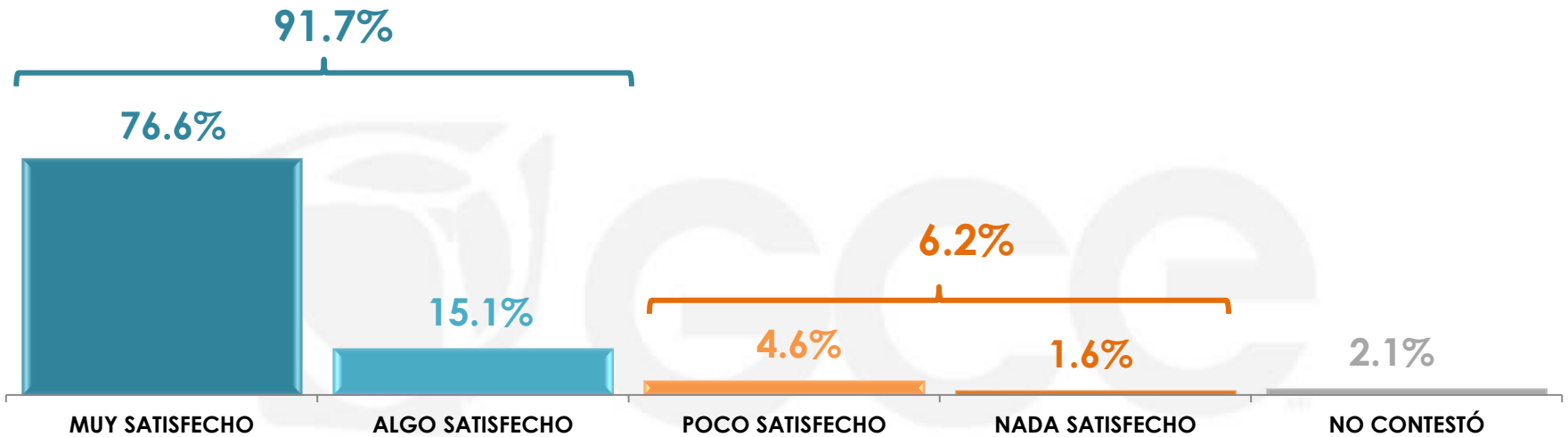
	ROPA, CALZADO Y ACCESORIOS	MUEBLES/ ELECTRODOMÉSTICOS/ ELECTRÓNICOS	PAGO DE SERVICIOS (LUZ, AGUA, TELÉFONO, ETC.)	BOLETOS DE VIAJE	DESPENSA/ ARTÍCULOS DE BELLEZA	SERVICIOS EN LÍNEA (MERCADO LIBRE/STREAMING)	COMPRA DE DISCOS O LIBROS	ARTÍCULOS Y SERVICIOS DE AUTOS
MASCULINO	20.3%	27.5%	14.4%	5.4%	3.7%	5.6%	4.7%	4.3%
FEMENINO	33.8%	22.5%	10.0%	12.5%	5.3%	3.1%	1.1%	0.6%

	BOLETOS PARA CONCIERTOS O EVENTOS CULTURALES	BOLETOS DE CINE/TEATRO	SERVICIOS BANCARIOS	OTRO	TODO TIPO DE COSAS, ARTÍCULOS, SERVICIOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	2.7%	1.5%	0.7%	2.0%	2.7%	2.0%	2.5%
FEMENINO	0.0%	1.2%	1.8%	0.4%	5.5%	1.2%	1.0%

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «sí» haber realizado compras o pagos por Internet.

Y podría decirme ¿qué tan satisfecho quedo con el producto o servicio que recibió: muy satisfecho, algo, poco o nada satisfecho?*

2011216CU01

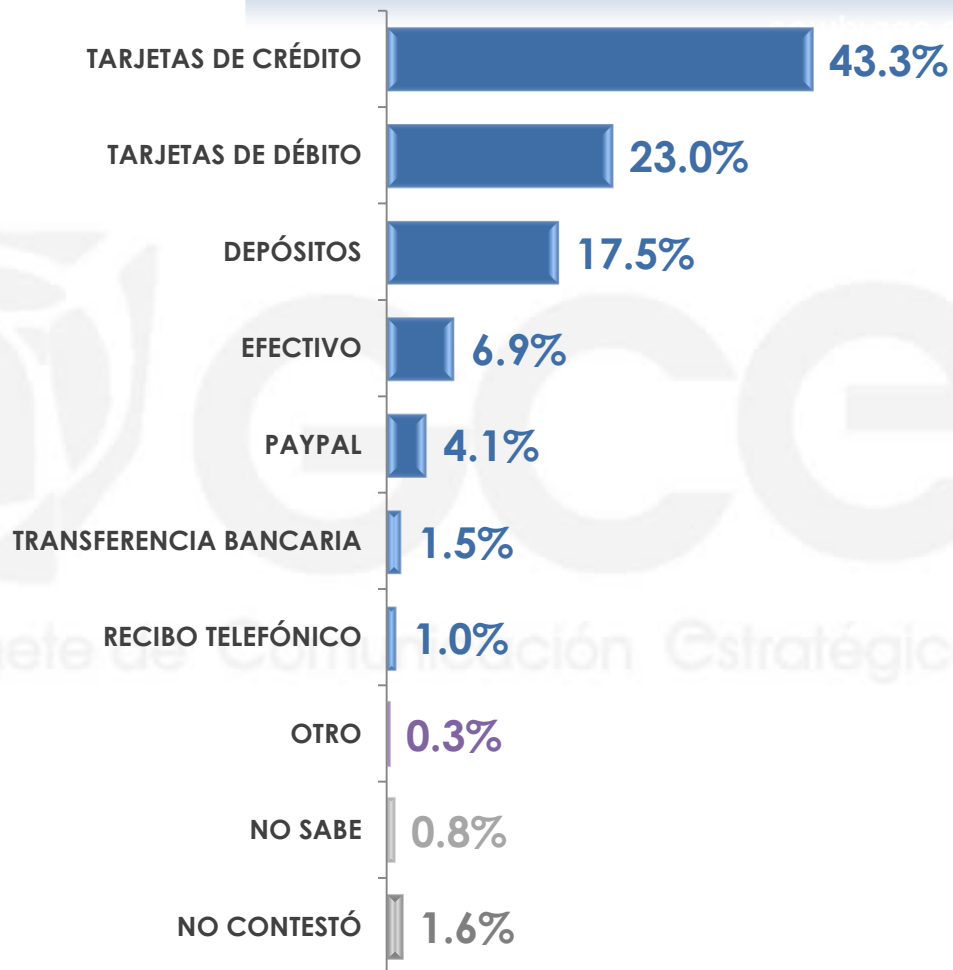


Gabinete de Comunicación Estratégica

	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NO CONTESTÓ
Sexo					
MASCULINO	81.2%	12.9%	2.6%	1.0%	2.3%
FEMENINO	71.4%	17.6%	7.0%	2.3%	1.7%

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «sí» haber realizado compras o pagos por Internet.

¿De qué manera ha pagado los productos o servicios que ha comprado a través del Internet?*



***Respuestas espontáneas**

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «sí» haber realizado compras o pagos por Internet.

¿De qué manera ha pagado los productos o servicios que ha comprado a través del Internet?*

***Respuestas espontáneas**

	TARJETAS DE CRÉDITO	TARJETAS DE DÉBITO	DEPÓSITOS	EFFECTIVO	PAYPAL
MASCULINO	45.8%	24.8%	12.7%	6.8%	4.6%
FEMENINO	40.4%	21.0%	23.1%	7.1%	3.6%

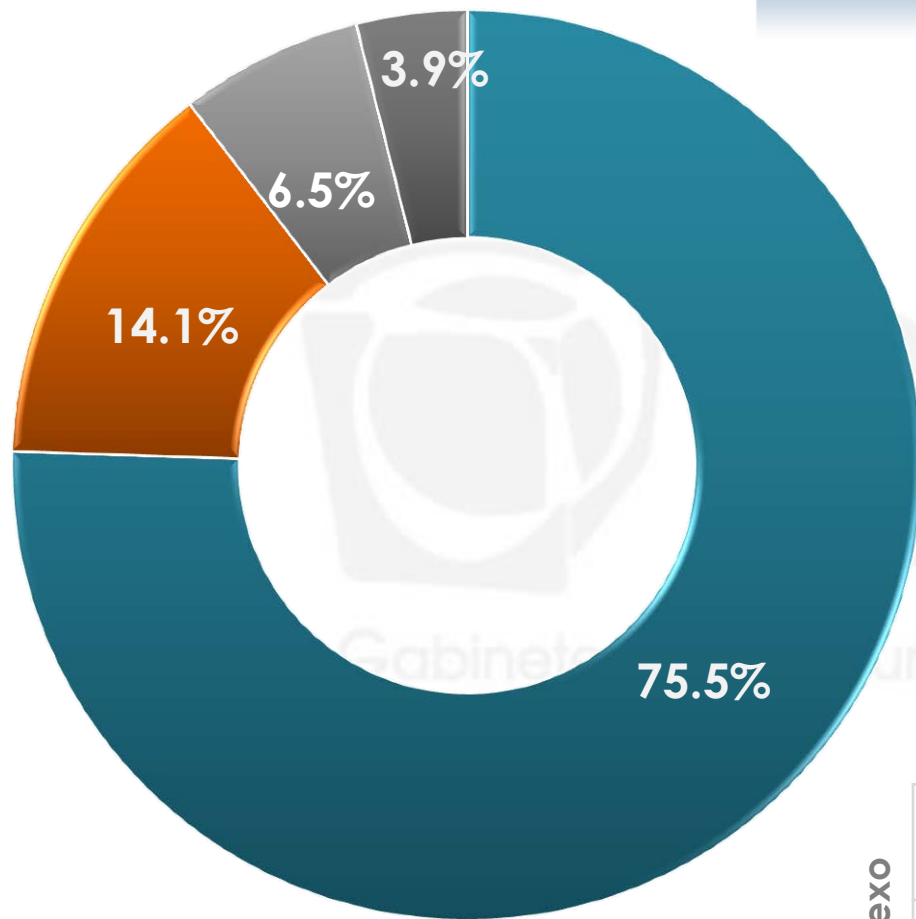
	TRANSFERENCIA BANCARIA	RECIBO TELEFÓNICO	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	1.2%	1.1%	0.0%	0.9%	2.1%
FEMENINO	1.9%	0.9%	0.6%	0.7%	0.7%

*Esta pregunta se realizó sólo a los que contestaron «sí» haber realizado compras o pagos por Internet.

2

PERCEPCIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Para usted, ¿el comercio electrónico facilita o dificulta la obtención de productos o el pago de servicios?



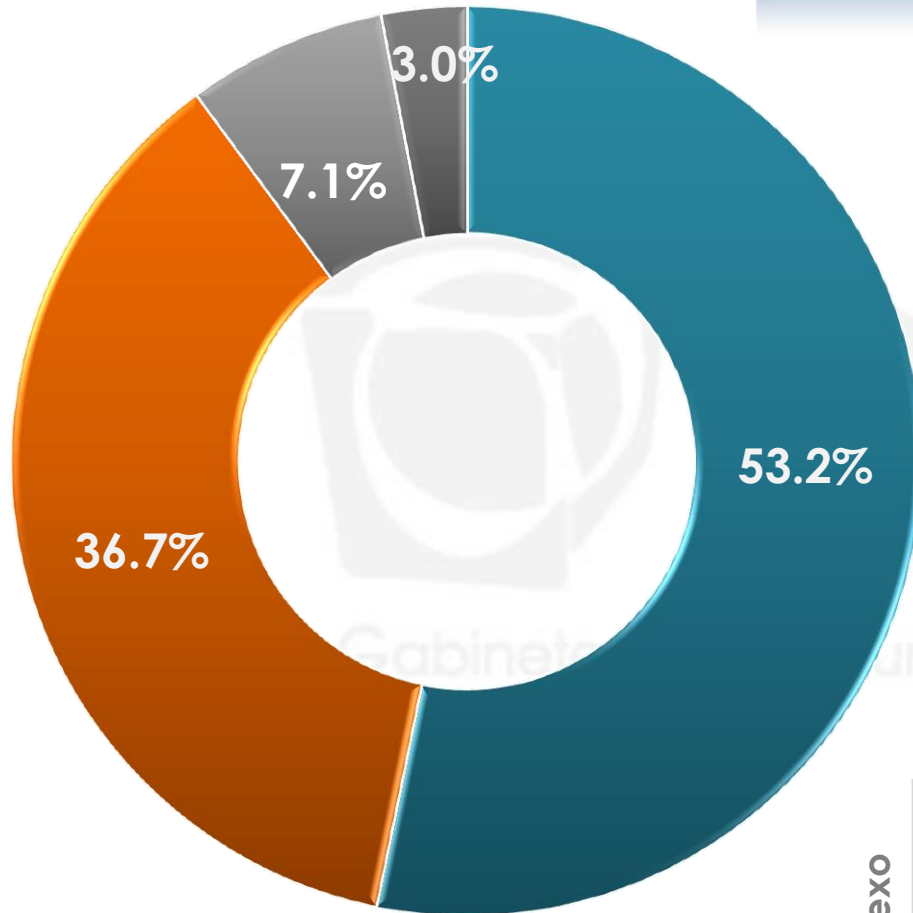
- FACILITA
- DIFICULTA
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

	FACILITA	DIFICULTA	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo				
MASCULINO	80.3%	10.4%	6.8%	2.5%
FEMENINO	71.1%	17.5%	6.2%	5.2%

n= 600

Tomando en cuenta los índices actuales de delincuencia, ¿cree que el comercio electrónico se convierta en un medio más seguro para adquirir artículos o pagar servicios?

¿cree que el comercio electrónico se convierta en un medio más seguro para adquirir artículos o pagar servicios?



- SÍ
- NO
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

	sí	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo				
MASCULINO	55.1%	34.2%	7.1%	3.6%
FEMENINO	51.3%	38.9%	7.2%	2.6%

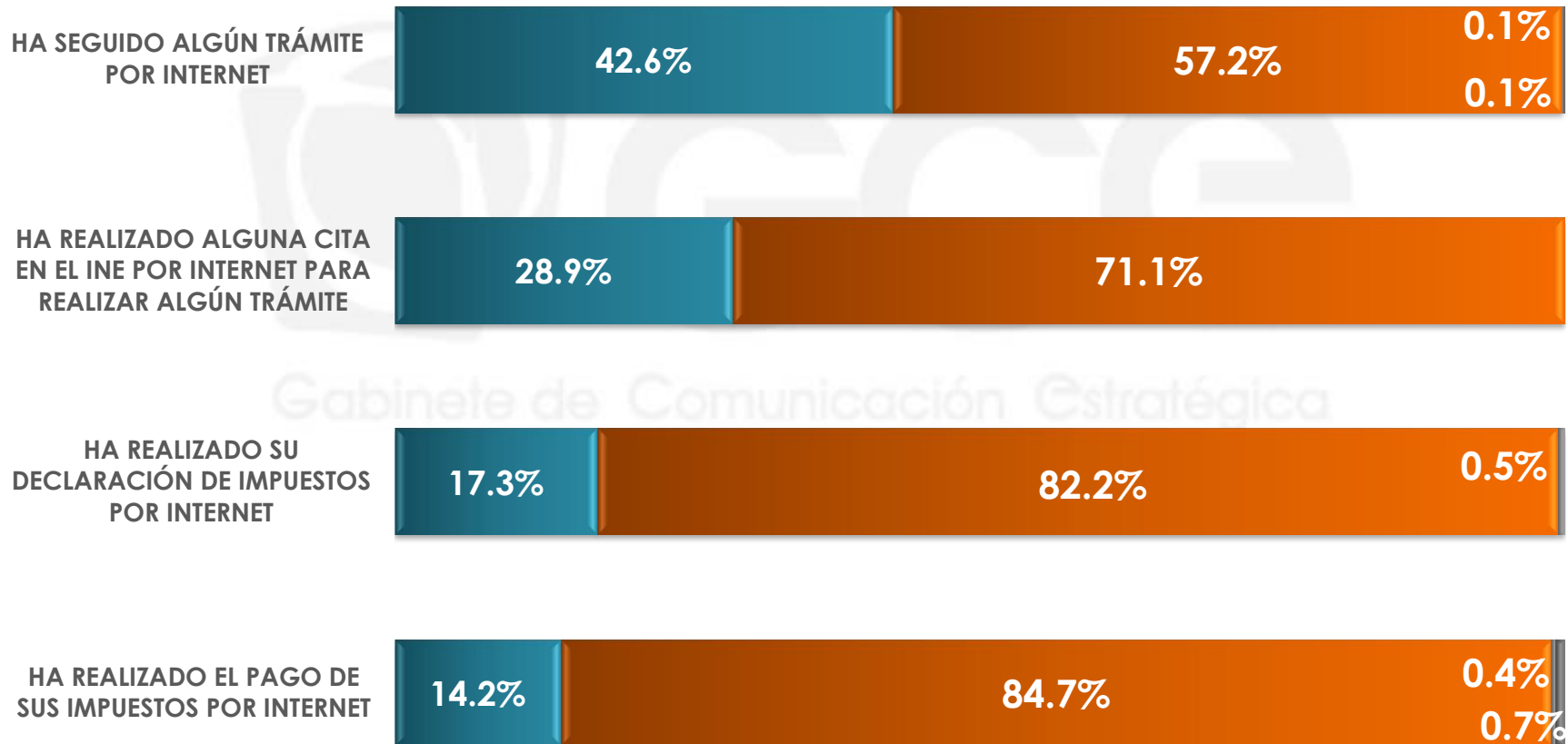
n= 600

A blue square containing the white number 3, serving as a section indicator.

**SERVICIOS ELECTRÓNICOS
GUBERNAMENTALES**

De las siguientes opciones que le voy a mencionar, dígame para cada una de ellas si usted las ha realizado o no:

● SÍ ● NO ● NO SABE ● NO CONTESTÓ



Gabinete de Comunicación Estratégica

De las siguientes opciones que le voy a mencionar, dígame para cada una de ellas si usted las ha realizado o no:

HA SEGUIDO ALGÚN TRÁMITE POR INTERNET

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo				
MASCULINO	48.7%	51.3%	0.0%	0.0%
FEMENINO	37.0%	62.6%	0.2%	0.2%

HA REALIZADO ALGUNA CITA EN EL INE POR INTERNET PARA REALIZAR ALGÚN TRÁMITE

	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo				
MASCULINO	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
FEMENINO	24.8%	75.2%	0.0%	0.0%

De las siguientes opciones que le voy a mencionar, dígame para cada una de ellas si usted las ha realizado o no:

HA REALIZADO SU DECLARACIÓN DE IMPUESTOS POR INTERNET

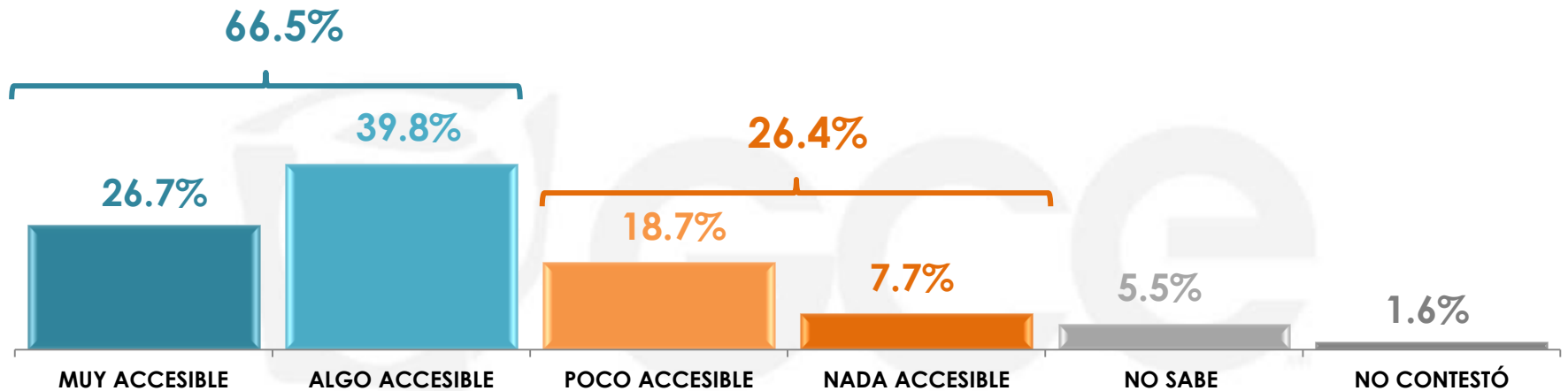
		SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	21.9%	77.6%	0.5%	0.0%
	FEMENINO	13.0%	86.5%	0.4%	0.1%

HA REALIZADO EL PAGO DE SUS IMPUESTOS POR INTERNET

		SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	19.1%	79.9%	0.5%	0.5%
	FEMENINO	9.7%	89.1%	0.4%	0.8%

Hablando específicamente de servicios públicos, de acuerdo a lo que usted sabe o ha escuchado, ¿qué tan accesible cree usted que es realizar trámites por Internet en dependencias gubernamentales?

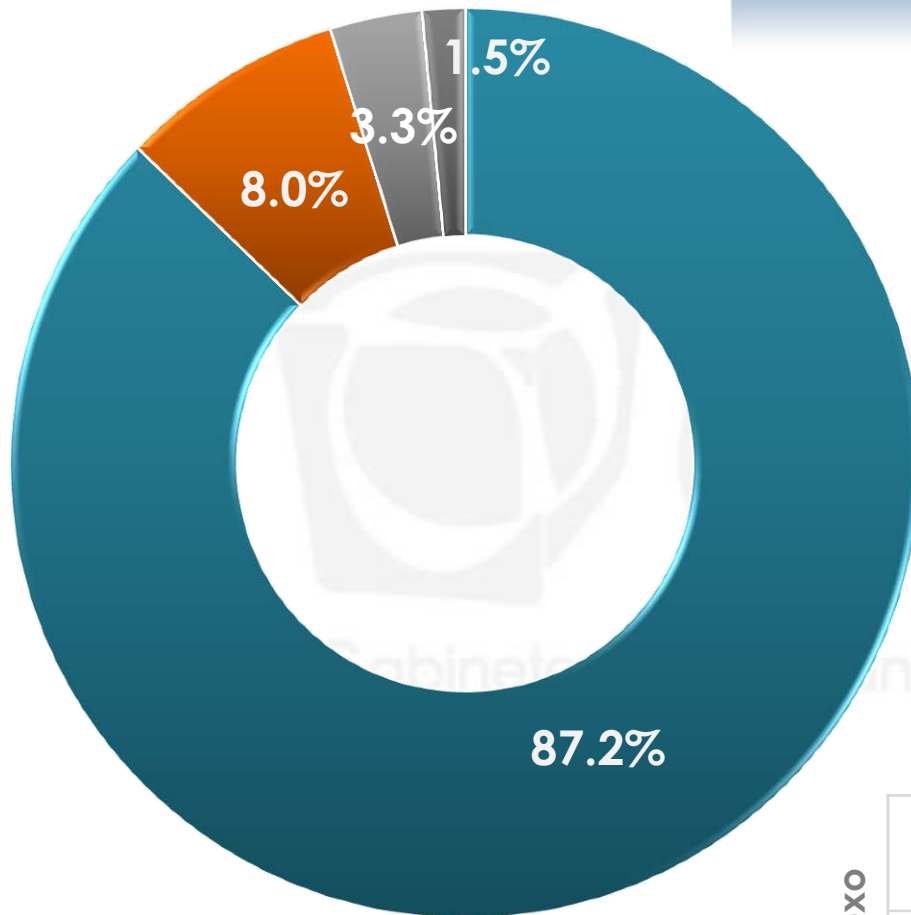
δημιουργία



Gabinete de Comunicación Estratégica

Sexo	MUY ACCESIBLE	ALGO ACCESIBLE	POCO ACCESIBLE	NADA ACCESIBLE	NO SABE	NO CONTESTÓ
	MASCULINO	27.2%	37.6%	21.6%	7.3%	4.5%
FEMENINO	26.3%	41.8%	15.9%	8.1%	6.3%	1.6%

¿Cree usted que las dependencias gubernamentales deben crear más accesos para que las personas puedan realizar trámites por medio del Internet?

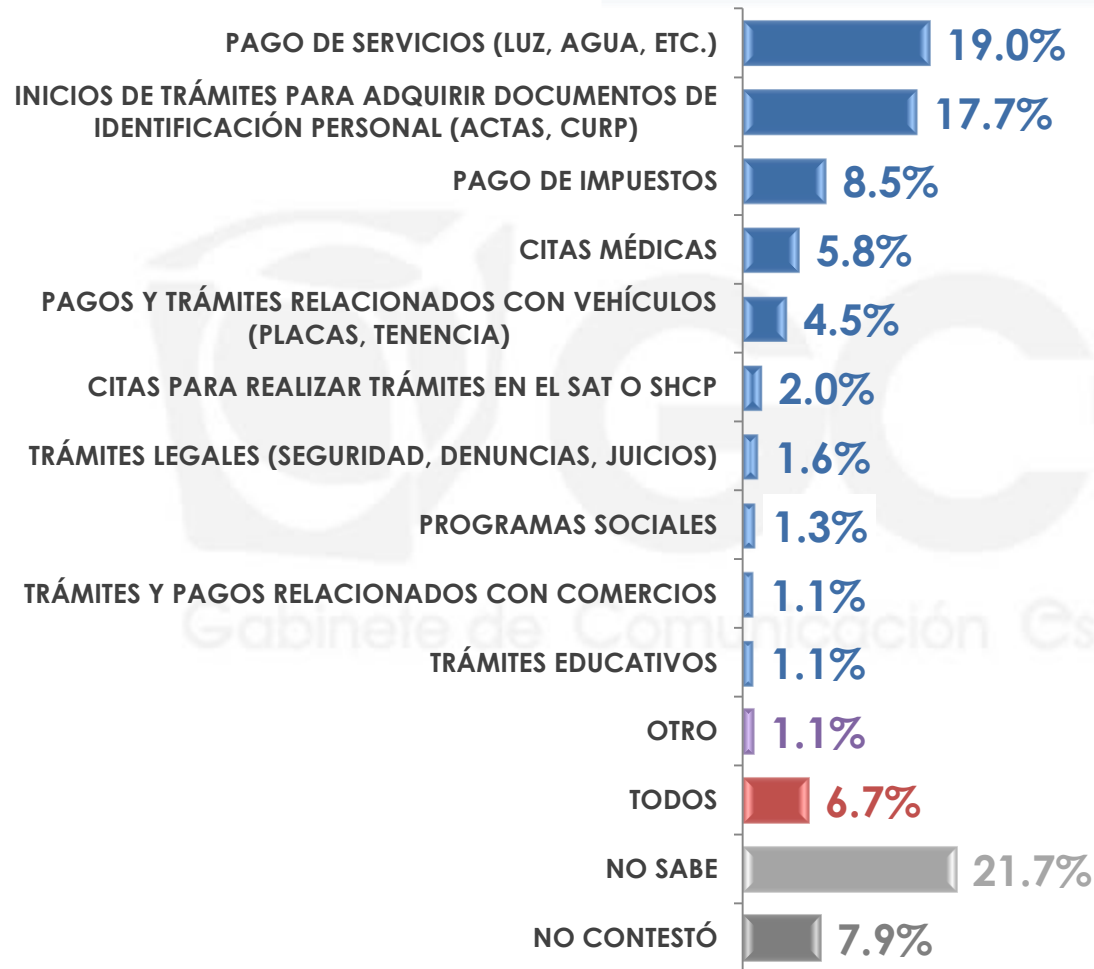


- SÍ
- NO
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

	sí	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	90.1%	6.8%	1.4%	1.7%
FEMENINO	84.5%	9.2%	5.1%	1.2%

n= 600

En qué tipo de servicios le gustaría que las dependencias generaran más accesos para realizar trámites por medio del Internet?*



*Respuestas espontáneas

*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que creen que las dependencias gubernamentales deben crear más accesos para realizar trámites por Internet.

En qué tipo de servicios le gustaría que las dependencias generaran más accesos para realizar trámites por medio del Internet?*

***Respuestas espontáneas**

IIUGUGU...

	PAGO DE SERVICIOS (LUZ, AGUA, ETC.)	INICIOS DE TRÁMITES PARA ADQUIRIR DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (ACTAS, CURP)	PAGO DE IMPUESTOS	CITAS MÉDICAS	PAGOS Y TRÁMITES RELACIONADOS CON VEHÍCULOS (PLACAS, TENENCIA)	CITAS PARA REALIZAR TRÁMITES EN EL SAT O SHCP	TRÁMITES LEGALES (SEGURIDAD, DENUNCIAS, JUICIOS)
MASCULINO	18.1%	19.8%	7.7%	4.1%	5.3%	2.5%	1.9%
FEMENINO	19.8%	15.5%	9.3%	7.5%	3.6%	1.5%	1.3%

	PROGRAMAS SOCIALES	TRÁMITES Y PAGOS RELACIONADOS CON COMERCIOS	TRÁMITES EDUCATIVOS	OTRO	TODOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	1.5%	1.4%	2.0%	1.0%	8.7%	18.2%	7.8%
FEMENINO	1.1%	0.8%	0.2%	1.1%	4.8%	25.2%	8.3%

*Esta pregunta sólo se realizó a las personas que creen que las dependencias gubernamentales deben crear más accesos para realizar trámites por Internet.

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 13 de abril 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 asignación proporcional al tamaño.