

Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías  
de la Información en los Hogares

# ENDUTIH 2019

Manual del Entrevistador





## Presentación

---

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) se han constituido en valiosas herramientas para el desarrollo, ya que ofrecen nuevas formas de participación a través de foros y portales de información. La telefonía móvil promueve el sentido de pertenencia y cercanía entre los integrantes de una familia. Internet es una valiosa herramienta de apoyo a la educación y la investigación, mientras que la computadora permite crear documentos electrónicos con una versatilidad inusitada. Es por esto que resulta necesario contar con información estadística oportuna.

El **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)** levanta la **Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019**, con el objetivo de conocer la condición de disponibilidad de estas tecnologías en los hogares y las características sociales y demográficas de quienes las utilizan.

El **Manual del Entrevistador** da a conocer las funciones y actividades por desarrollar, los procedimientos a seguir y el instrumento que se debe aplicar para recabar la información de la encuesta, con calidad y compromiso por parte de los entrevistadores, cuya actuación es vital y trascendente en cada proyecto que realiza el **INEGI**.

Este manual, además de ser un material de apoyo básico en el momento de la capacitación, también tiene la intención de servir de consulta durante el desarrollo de sus actividades.



# Índice

---

<b>Introducción</b>	VII
<b>1. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)</b>	1
<b>2. Aspectos generales de la ENDUTIH</b>	9
2.1 Objetivos	10
2.2 Bases metodológicas	11
<b>3. Técnica de la entrevista</b>	13
3.1 Contacto inicial	14
3.2 Conducción de la entrevista	16
3.3 Cierre de la entrevista	22
3.4 Código de ética para entrevistadores(as)	23
<b>4. Estructura de los instrumentos de captación y tipos de preguntas</b>	27
4.1 Estructura del cuestionario ENDUTIH y MOCIBA 2019	28
4.2 Tipos de preguntas	31
4.4 Instrucciones generales de llenado	35
<b>5. El Cuestionario ENDUTIH</b>	37
5.1 Sección I. Servicios básicos de la vivienda	38
5.2 Sección II. Residentes y hogares en la vivienda	43
5.3 Sección III. Características sociodemográficas	49
5.4 Sección IV. Equipamiento de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el hogar	64
5.5 Sección V. Disponibilidad, costo y calidad de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el hogar	70
5.6 Sección VI. Experiencia en el uso de la computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>	79
5.7 Sección VII. Uso y experiencia del Internet	86
5.8 Sección VIII. Uso de telefonía celular	110

<b>6. El Módulo de Ciberacoso</b>	119
6.1 Aspectos generales	120
6.2 El cuestionario MOCIBA	125

### **Anexo**

A	Glosario	143
B	Cuestionario ENDUTIH	155
C	Cuestionario MOCIBA	169





## Introducción

---

En el presente **Manual del Entrevistador** se describen cada una de las actividades que vas a realizar y el contenido está dividido en seis capítulos.

En el capítulo uno se presentan los datos más relevantes que explican la identidad, propósitos y estructura del INEGI, con la intención de que tengas una idea general sobre la institución en la que colaboras, lo que además de darte sentido de pertenencia y enriquecer tu propio conocimiento te proporciona herramientas para que puedas a su vez, comentarlo a los informantes en caso de que te lo requieran.

En el capítulo dos se mencionan los aspectos generales de la **Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019**, se describen sus antecedentes, objetivos, cobertura geográfica y la temática.

En el capítulo tres se explican los momentos de la técnica de la entrevista, así como el código de ética que debes aplicar en el trabajo.

La estructura del cuestionario, los tipos de preguntas y sus instrucciones generales de llenado, se presentan en el capítulo cuatro.

En los capítulos cinco y seis se detallan los objetivos, instrucciones y criterios para la captación de información en los cuestionarios ENDUTIH y MOCIBA respectivamente.

Finalmente, se incluye en el anexo el glosario de términos y los instrumentos de captación.





# INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI)

En este capítulo se presentan, en forma resumida, los datos más relevantes que explican la identidad, propósitos y estructura del **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)** con la intención de que tengas una idea general sobre la institución en la que colaboras, lo que además de darte sentido de pertenencia y enriquecer tu propio conocimiento, te proporciona herramientas para que puedas, a tu vez, comentarlo a los informantes en caso de que así te lo requieran.

## Institución con historia

El 25 de enero de 1983, por decreto presidencial, se creó el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, institución que modernizó la histórica tradición que ya poseía nuestro país en materia de captación, procesamiento y difusión de información acerca del territorio, la población y la economía. Un rasgo distintivo del INEGI consiste en que se trata de un organismo que tiene la doble responsabilidad de generar información estadística y geográfica.

Desde 1985, el instituto se desconcentró del Distrito Federal (Ciudad de México) para ubicar sus oficinas centrales en la ciudad de Aguascalientes, donde ha consolidado sus programas y proyectos e incorporado avances tecnológicos y metodológicos que lo posicionan como una institución de vanguardia.

En el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 7 de abril de 2006 se publicó el decreto por el que se declaran reformados los artículos 26 y 73, fracción XXIX-D, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La reforma al artículo 26 constitucional consistió en la incorporación del apartado B, en el que se establece que el Estado contará con un Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) y que la responsabilidad de normarlo y coordinarlo será de un organismo con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios.

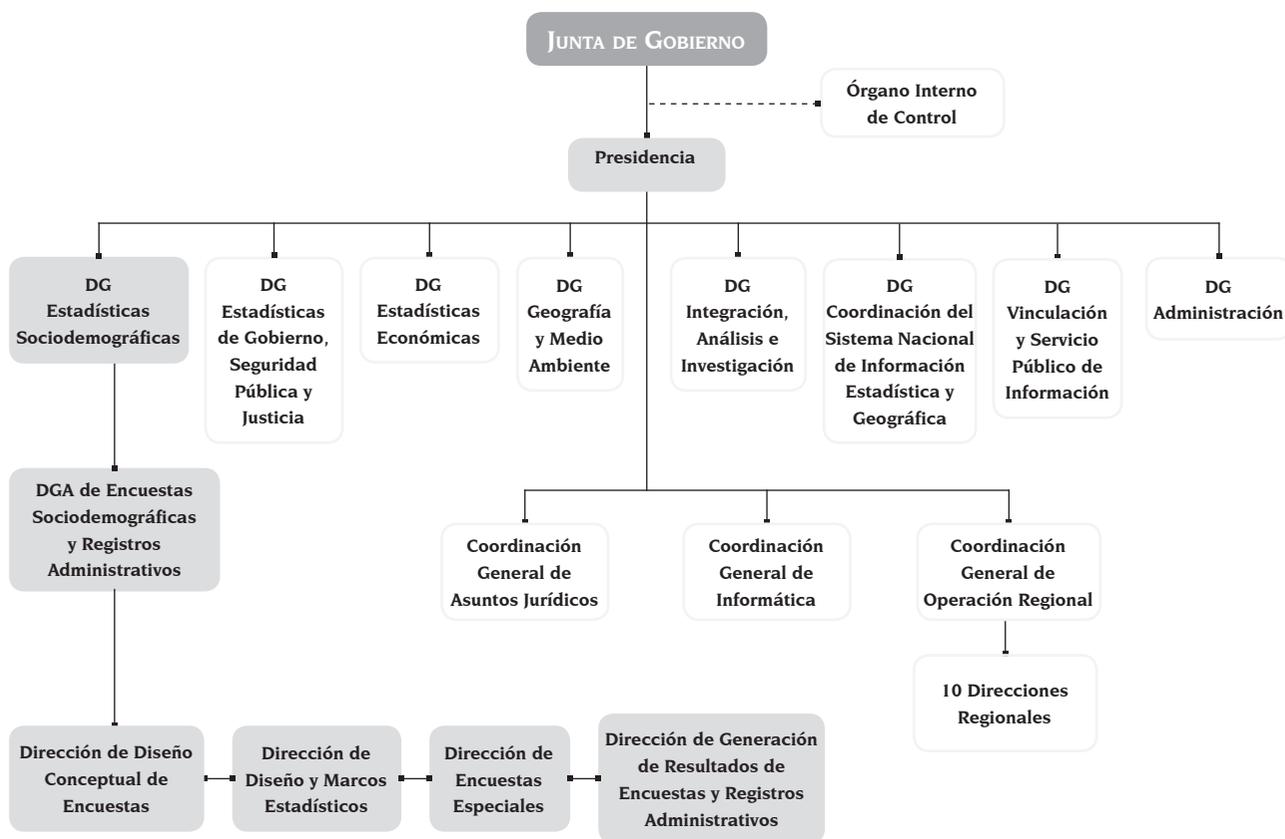
Con fundamento en tal reforma, se promulgó la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (LSNIEG), publicada en el DOF el 16 de abril de 2008, que en su artículo 3° señala que la finalidad del Sistema será suministrar a la sociedad y al Estado, información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de contribuir al desarrollo nacional. Sus principios rectores serán los de accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia.

La aprobación de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica significó también que el INEGI cambió su personalidad jurídica, adquiriendo autonomía técnica y de gestión, y modificó su denominación original a la de **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**, conservando las mismas siglas (INEGI) que lo identificaron anteriormente.

El objetivo prioritario del INEGI consiste en realizar las acciones necesarias para lograr que el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica<sup>1</sup> (SNIEG) suministre a la sociedad y al Estado, la Información de Interés Nacional, la cual pone a disposición de la sociedad en forma gratuita a través del Servicio Público de Información, salvo que el usuario la requiera de manera distinta a la que se encuentra publicada.

En cuanto a su estructura, el Instituto está conformado de la siguiente manera:

Como se aprecia en el organigrama, el personal de la Dirección de Encuestas Especiales forma parte de la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas.



<sup>1</sup> Conjunto de Unidades organizadas (SCT, SHCP, SRE, BM, etc.), a través de Subsistemas Nacionales de Información (Demográfica y Social; Económica; Geográfica y del Medio Ambiente; y Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia), coordinadas por el Instituto y articuladas mediante la Red Nacional de Información, con el propósito de producir y difundir la Información de Interés Nacional.

La estructura descentralizada, encargada de ejecutar los programas, se compone de 10 direcciones regionales y 33 coordinaciones estatales, organizadas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN REGIONAL	COORDINACIONES ESTATALES	SEDE ESTATAL	DIRECCIÓN REGIONAL	COORDINACIONES ESTATALES	SEDE ESTATAL
Noreste	Coahuila	Saltillo	Centro sur	Guerrero	Chilpancingo
	<b>Nuevo León</b>	<b>Monterrey</b>		México Oriente	Ciudad de México
	Tamaulipas	Cd. Victoria		<b>México Poniente</b>	<b>Toluca</b>
Noroeste	Baja California	Mexicali	Sureste	Morelos	Cuernavaca
	Baja California Sur	La Paz		Campeche	Campeche
	Sinaloa	Culiacán		Quintana Roo	Chetumal
	<b>Sonora</b>	<b>Hermosillo</b>		<b>Yucatán</b>	<b>Mérida</b>
Norte	Chihuahua	Chihuahua	Oriente	Hidalgo	Pachuca
	<b>Durango</b>	<b>Durango</b>		<b>Puebla</b>	<b>Puebla</b>
	Zacatecas	Zacatecas		Tlaxcala	Tlaxcala
Centro Norte	Aguascalientes	Aguascalientes	Occidente	Veracruz	Jalapa
	Guanajuato	León		Colima	Colima
	Querétaro	Querétaro		<b>Jalisco</b>	<b>Guadalajara</b>
	<b>San Luis Potosí</b>	<b>San Luis Potosí</b>		Michoacán	Morelia
Sur	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	Centro	Nayarit	Tepic
	<b>Oaxaca</b>	<b>Oaxaca</b>		Ciudad de México	Ciudad de México
	Tabasco	Villahermosa			

## Generador de información estadística

Entre otras responsabilidades, el Instituto genera información estadística básica, que obtiene de tres tipos de fuentes:

1. **Censos.** Son operaciones de recolección de datos **de todo el universo de estudio**, en un momento determinado; el Instituto levanta cuatro censos:
  - **Población y Vivienda.** El primero que se levantó en la época moderna fue en 1895; se realizan cada década, en los años terminados en cero, excepto el de 1921. Constituyen la fuente de información básica más completa para conocer la realidad demográfica y social del país. En 1995 y 2005 se llevaron a cabo conteos de población y vivienda para producir información a la mitad de los periodos censales, con el propósito de mejorar la oferta de información demográfica y social.
  - **Económicos.** Se levantan cada cinco años desde 1930. Ofrecen información sobre diversos aspectos de las unidades económicas dedicadas a la pesca; minería; electricidad, agua y gas; construcción; manufacturas; comercio, servicios y transportes; además, constituyen —por su cobertura sectorial, temática y geográfica— la fuente de información económica básica más amplia y completa del país.

- **Censo Agrícola, Ganadero y Ejidal** . Se llevaban a cabo cada 10 años desde 1930 hasta 1991. El último que se realizó fue en el 2007. Es la fuente de información básica para saber qué, cuándo, dónde y quiénes realizan actividades agrícolas, ganaderas y de aprovechamiento forestal, así como las características básicas de la propiedad social.
  - **Censos de Gobierno**. Comprenden a los poderes ejecutivo y judicial, así como a los ejecutivos estatales. Se trata de proyectos estadísticos que permiten conocer la situación que guardan la gestión y el desempeño de las instituciones públicas que conforman al Estado Mexicano y sus respectivos poderes en su función de Gobierno, para apoyar los procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas en estas materias.
2. **Encuestas**. Son operaciones de recolección de datos que captan información **de una muestra del universo de estudio**. Se realizan en los hogares y los establecimientos para contar con datos actualizados a mayor profundidad sobre temas específicos. Se clasifican en dos tipos: regulares y especiales, las primeras son parte del programa de trabajo permanente del Instituto y las segundas se desarrollan a solicitud de instituciones del sector público para generar información sobre temas de interés:

---

## ▼ En hogares

- Regulares (nacionales):
  - » Ocupación y Empleo (ENOE).
  - » Confianza del Consumidor (ENCO).
  - » Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH).
  - » Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH).
- Especiales (nacionales), por ejemplo:
  - » Encuesta Nacional sobre Salud y Envejecimiento en México (ENASEM).
  - » Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).
  - » Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT).

---

## ▼ En establecimientos

- Regulares mensuales:
  - » Empresas Constructoras (ENEC).
  - » Servicios (EMS).
  - » Establecimientos Comerciales (EMEC).
  - » Industrial Ampliada (EIMA).
  - » Opinión Empresarial (EMOE).
  
- Regulares anuales:
  - » Empresas Constructoras (EAEC).
  - » Industria Manufacturera (EAIM).
  - » Comercio (EAC).
  - » Transportes (EAT).
  - » Servicios Privados no Financieros (EASPNF).
  
- Especiales:
  - » Empleo, Salarios, Tecnología y Capacitación en el Sector Manufacturero (ENESTyC).
  - » Trabajadores Manufactureros (ENTRAM).

**3. Registros administrativos.** El INEGI produce información estadística que proviene de los datos que se integran en los trámites de instituciones públicas. Las estadísticas que se generan a partir de estas fuentes son:

- **Vitales.** Nacimientos, defunciones generales y fetales, matrimonios y divorcios.
- **Sociales.** Cultura, salud, relaciones laborales, intentos de suicidio y suicidios, y estadísticas judiciales en materia penal.
- **Económicas.** Sacrificio de ganado en rastros municipales, industria minerometalúrgica, comercio exterior, del Programa de la Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación (IMMEX), comunicaciones, transportes, vehículos de motor registrados en circulación, accidentes de tránsito, así como finanzas públicas estatales y municipales.

Mediante la información de estas tres fuentes se construye el *Sistema de Cuentas Nacionales de México* (SCNM) que es un esquema de organización de la información estadística sobre aspectos macroeconómicos del país: la producción, el consumo, el ahorro, la inversión por sectores de actividad económica y las distribuciones primarias y secundarias del ingreso; así como las transacciones financieras y las relaciones económicas con el exterior, por sectores institucionales. Constituyen el resumen de la actividad económica que lleva a cabo la sociedad mexicana durante un periodo determinado.

## **Presencia internacional**

En el ámbito estadístico, el Instituto forma parte de los siguientes organismos:

- Comisión de Estadística de Naciones Unidas.
- Conferencia Estadística de las Américas (CEA) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Conferencia de Estadísticos Europeos.
- Comité de Estadística de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Comité Ejecutivo del Programa de Comparación Internacional de las Naciones Unidas.
- Firmó memorandos de entendimiento sobre cooperación estadística con la Oficina de Estadísticas de la Comunidad Europea (EUROSTAT).

En el geográfico:

- Ocupa la Presidencia de la Comisión de Geografía del Instituto Panamericano de Geografía e Historia (IPGH) para el cuatrienio 2010-2013.
- Miembro del Comité de las Naciones Unidas para el Manejo de la Información Geográfica Global.
- Miembro del Comité Permanente para la Infraestructura de Datos Espaciales de las Américas (CPIDEA).
- Desde el 2009, colabora con Estados Unidos de América y Canadá en la integración del Atlas de Norteamérica y en el proyecto de Monitoreo de la Cubierto de la Tierra.

## **Institución al servicio de México**

México tiene en el INEGI una institución responsable, confiable y sólida para la generación de información sobre fenómenos demográficos, sociales, económicos y del medio ambiente y su relación con el territorio nacional. La información estadística y geográfica que produce y que pone a disposición del Estado y la sociedad, contribuye al desarrollo del país, ya que permite que las autoridades y representantes de los diversos sectores tengan un mejor conocimiento de la realidad para fundamentar sus decisiones, así como para evaluar los resultados de su desempeño. Además, es un insumo fundamental para las investigaciones académicas que coadyuvan a la comprensión del progreso del país y nuestro entorno.

## **Confidencialidad de la información estadística y geográfica**

Los datos que proporcionan los informantes para fines estadísticos son estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia se utilizan para otro fin. El Instituto no proporciona dicha información en forma nominal a persona alguna, ni autoridad fiscal, judicial, administrativa o de cualquier otra índole.

Cuando el INEGI divulga información, lo hace de manera que no se pueda identificar al informante. El Instituto pone a disposición de toda la sociedad la información que produce, salvaguardando los principios de confidencialidad y reserva que establece la ley.

## **Bases legales**

Las bases legales que rigen la colaboración y participación de los ciudadanos y de los organismos públicos en la diversas actividades de levantamiento de información están asentadas en la Ley del SNIEG, que faculta al INEGI para realizar diferentes proyectos estadísticos y geográficos, y establece que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los gobiernos estatales y municipales, las instituciones sociales y privadas y los particulares tienen la obligación de colaborar cuando se les solicite información estadística. También especifica las sanciones para aquellos funcionarios que no cumplan con esta disposición.

## **Difusión de la información**

El INEGI ofrece acceso a la información estadística y geográfica de una gran diversidad temática y con distintos niveles de desagregación, a través de productos impresos y digitales, tanto en forma gratuita como en venta. Proporciona el acceso a la información, mediante los siguientes servicios de atención al público:

- Página del INEGI en Internet ([www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)), que presenta la información en diversos formatos para público en general y especializado.
- 10 Centros de Información INEGI, distribuidos en todo el territorio nacional, en los que se brinda en forma gratuita asesoría y acceso a todos los productos, así como la venta de los mismos. En el Sitio del INEGI en Internet se pueden consultar los acervos que éstos tienen, así como sus direcciones.
- 996 bibliotecas y mapotecas que forman parte de la Red de Consulta Externa, que ofrecen acceso gratuito a las publicaciones, cartografía y discos compactos del INEGI. En el Sitio del INEGI en Internet se pueden consultar los acervos con que cuentan la mayoría de estas unidades de información y sus direcciones.
- Asimismo, pone a disposición el servicio de consulta gratuita a través del número telefónico 01 800 111 46 34, así como la cuenta de correo electrónico: [atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx).
- Por medio de las redes sociales en Facebook y Twitter (INEGI Informa y @INEGI\_INFORMA respectivamente).

El INEGI ofrece, a diferentes tipos de público con niveles muy variados de escolaridad, conferencias, seminarios y talleres para promover el conocimiento, uso y aprovechamiento de la información estadística y geográfica en la sociedad. Asimismo, participa en diversos foros en todo el país, ferias y exposiciones, además de organizar visitas guiadas en su edificio sede en la ciudad de Aguascalientes, con el propósito de dar a conocer las diversas actividades que desarrolla.

La información del presente capítulo se tomó del sitio del INEGI en Internet. La liga para acceder directamente a la fuente de información es: <http://www.beta.inegi.org.mx/inegi/contenido/difusion.html>.



## ASPECTOS GENERALES DE LA ENDUTIH

### Antecedentes

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ofrecen un amplio acceso a diversas plataformas de servicios y brindan nuevos recursos para aprender, el cuidado de la salud, y sumarse a la nueva economía, entre otras actividades. Es por esto que el INEGI realiza el acopio y difusión de información estadística especializada en la materia.

Este proyecto inició en 1992 como módulo anexo a la encuesta sobre empleo urbano, a cargo de la Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas, así como de la Dirección General de Estadísticas Económicas y es a partir del 2015 que se levanta como una encuesta de manera independiente.

Los resultados de ese primer ejercicio fueron incorporados en el Programa de Desarrollo 1994-2000, programa sectorial de la administración pública federal. Una siguiente aplicación se realizó en 1998 bajo la denominación de Módulo Nacional de Computación (MONACO) utilizando la muestra de la Encuesta Nacional de Empleo Urbano (ENEU); posteriormente pasaría a formar parte del Módulo de Seguimiento de los Indicadores Tradicionales (MSIT). En 1999 y 2000 no se realizó levantamiento de información.

Para los ejercicios del 2001 y 2002, el módulo se levantó con la Encuesta Nacional sobre la Confianza del Consumidor (ENCO). Diversas circunstancias nuevamente impidieron el acopio de información en 2003, y para el siguiente año, fue anexado a la Encuesta Nacional de Empleo (ENE). A partir del 2005 esta encuesta se transforma en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), que hasta el 2013 estuvo acompañada del módulo sobre TIC; durante el 2014 forma parte de la Encuesta Nacional de Hogares como un módulo adicional.

En el año 2015 se hizo un cambio metodológico importante, ya que además de convertirse en una encuesta anual independiente denominada Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), el informante elegido da información sobre su propia experiencia en el uso de las TICs y no del resto de los integrantes del hogar como lo venía haciendo anteriormente.

Los indicadores sobre disponibilidad y uso de TIC permiten atender requerimientos internacionales de información, los cuales constituyen un insumo indispensable para el diseño e implementación de políticas públicas y representan un material valioso para la investigación.

## 2.1

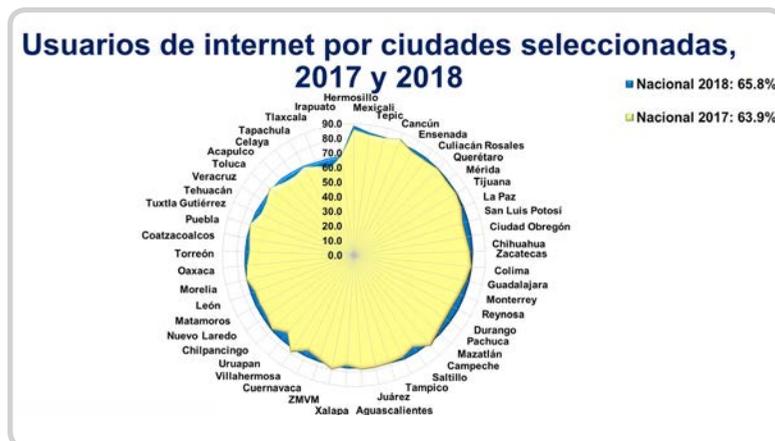
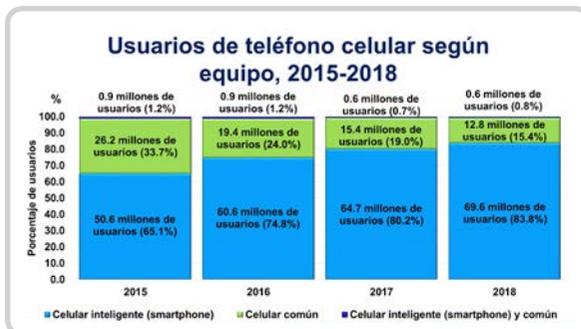
## OBJETIVOS

### General

Generar información estadística que permita conocer la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los hogares y su utilización por los individuos de 6 años o más de edad en México.

### Particulares

Conocer el número de hogares con equipo de cómputo, cuantificar los que disponen de acceso a Internet, estimar la proporción de usuarios de computadora, Internet y telefonía celular, las formas en que utilizan estas tecnologías, entre otros.



La encuesta está diseñada para proporcionar información de individuos de 6 años o más residentes habituales de las viviendas seleccionadas y de los hogares que conforman.

La ENDUTIH 2019 se levantará en un total de 24,000 viviendas, con este tamaño de muestra se permitirá la estimación de la información a nivel nacional. Este tamaño de muestra alcanza para cubrir proporciones iguales o mayores de 3%, obteniéndose errores relativos esperados iguales o menores de 13.5%. Para proporciones menores de 3%, se obtendrá errores esperados mayores de 13.5%. El tamaño de muestra se obtuvo considerando una proporción de 3%, una confianza de 90%, un error relativo de 13.5%, un efecto de diseño de 4.1 y una tasa de no respuesta esperada de 15% obteniendo una muestra de 23,722 viviendas la cual se ajustó a 24,000 viviendas a nivel nacional.

En el operativo se podrán tener hasta dos informantes. El primero responderá a las preguntas generales sobre la vivienda, las características sociodemográficas de los individuos y sobre la disponibilidad y equipamiento de TIC en el hogar. Se buscará un segundo informante, que será elegida mediante un proceso aleatorio; debe cumplir con las características de: tener 6 años o más, ser residente habitual de la vivienda y próximo a cumplir años en la fecha posterior al día de la entrevista. Si la persona elegida es menor de edad, deberá estar presente el padre, la madre, el tutor o alguien de su confianza.

### ▼ Cobertura temática

- Equipamiento de TIC en el hogar.
- Acceso y uso de computadora.
- Acceso y tipo de uso de Internet.
- Usuarios de TIC (computadora, Internet y telefonía).

### ▼ Cobertura geográfica

La ENDUTIH generará información de TIC para una cobertura geográfica nacional, por estrato socioeconómico y nacional ámbito urbano y rural.

---

## ▼ Cobertura temporal

Información correspondiente al mes del levantamiento, tres y hasta doce meses anteriores.

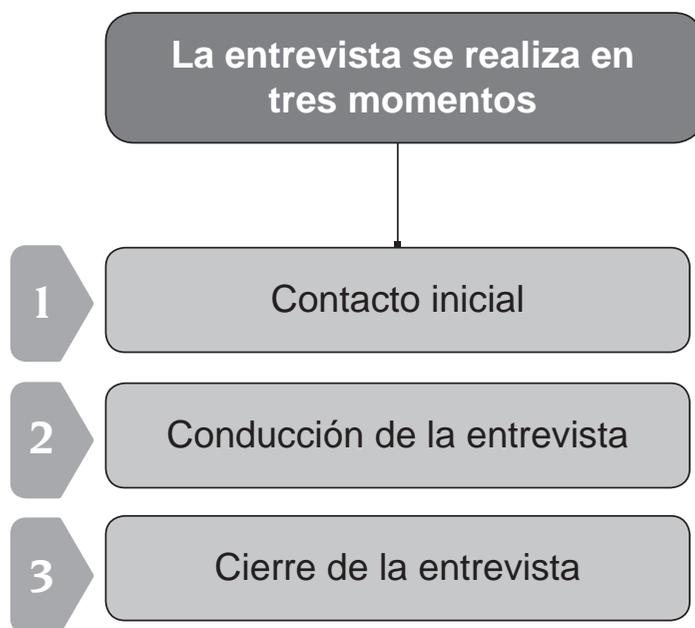
- **Unidad de análisis:** persona seleccionada en el hogar de 6 años o más de edad.
- **Unidad de observación:** hogar(es) de la vivienda seleccionada.
- **Método de recolección:** entrevista directa por medio de un cuestionario electrónico (o de papel cuando las condiciones no permitan el uso del electrónico).
- **Informante adecuado:** persona de 15 años o más, residente de la vivienda y que conoce los datos de todos los residentes de la misma.

CAPÍTULO  
**3**

## TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

En este capítulo se exponen elementos de actitud y destreza que te permiten hacer de la entrevista un proceso más dinámico y desempeñar de la mejor manera tu trabajo al momento de recabar la información.

La entrevista se define como un encuentro de carácter cordial y respetuoso que tiene como finalidad establecer una conversación o diálogo entre el(la) informante y el(la) Entrevistador(a), para obtener la información deseada. Ésta se desarrollará de acuerdo con el orden y secuencia de las preguntas del cuestionario de la **Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019**.



## 3.1

## CONTACTO INICIAL

Esta etapa se denomina así porque es el momento en el que tienes el primer contacto con el(la) informante, el cual puede ser una persona de 15 o más años. Debes presentarte con amabilidad y sencillez, lo que te permitirá crear un ambiente de confianza y aceptación para que él o ella responda con soltura y veracidad a las preguntas que le hagas, de esta forma podrás obtener información objetiva y de calidad.

La confianza de la persona informante depende en gran medida de la impresión que causes con tu apariencia y actitud al entablar el diálogo inicial. Además, se requiere crear una atmósfera cordial, que puedes lograr cuando tu actitud es la de una persona seria, amable y sencilla, con quien se puede hablar abiertamente. Trata de mostrarte seguro(a) y convencido(a) de hacer una buena entrevista, pues ello da confianza al(a la) informante. Muéstrate cordial para que se sienta cómodo(a).

Los aspectos indispensables para la presentación de la entrevista son:

- Expresar un saludo cordial.
- Identificarte con tu nombre y mostrar tu credencial.
- Decir que representas al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- Exponer la actividad que estás desarrollando y el nombre de la encuesta en la que participas.

*Ejemplo:*

¡Buenos días! Mi nombre es Marisol García y trabajo en el INEGI. ¿Me permite hablar con una persona que resida en esta vivienda, que tenga 15 o más años y que me pueda dar información de todas las personas que viven en esta vivienda?

Como le decía, el INEGI está realizando una encuesta sobre servicios de comunicación en los hogares, ya sea que estos se encuentren o no disponibles. La encuesta incluye información sobre el uso de esos servicios dentro o fuera del hogar por lo que le solicito me pueda proporcionar la correspondiente al suyo.

Yo tengo diecinueve años y vivo aquí, ¿en qué le puedo ayudar?



En ocasiones, la presentación inicial no basta para obtener la aceptación y comenzar la entrevista. Cuando notes que esto sucede toma en cuenta lo siguiente:

1. Amplía la explicación agregando el carácter confidencial de sus respuestas.
2. Utiliza palabras sencillas acerca del propósito de la encuesta, la utilidad de los datos y su uso estadístico.
3. Si la persona informante tampoco se convence, muestra algunas preguntas del cuestionario en papel y comenta su contenido.



En los casos donde la persona informante:

- Trate de evitar la entrevista sugiriendo que su vecino puede proporcionar mejor los datos requeridos, aclárale amablemente que debes hacer las entrevistas a las personas de las viviendas asignadas y que si cambias de vivienda no aceptarán el trabajo que hagas.
- Pregunte por qué y cómo fue seleccionada su vivienda, coméntale que la selección de las viviendas que se deben visitar, se hace en las oficinas del INEGI mediante métodos estadísticos, garantizando que una misma vivienda no se visite cada vez que se realiza una encuesta.
- No pida aclaraciones, no entres en detalles que puedan causar confusión ni desinformación que desconozcas, simplemente haz la presentación general e inicia la entrevista.
- Te comuniqué que en ese momento no tiene tiempo de atenderte, solicita que te dé una cita más tarde o para el siguiente día; dependiendo de la zona, procura que no sea demasiado noche para que no corras riesgo.

Por respeto a la persona entrevistada y por su seguridad, **no debes pedir permiso para entrar a la vivienda o solicitar una silla para sentarte**, a menos que sea él quien te haga el ofrecimiento.

Después de presentarte y una vez que creaste un ambiente de confianza, debes cuidar que éste permanezca a lo largo de la entrevista; para ello, es necesario combinar diversas habilidades que te ayudarán a dirigirla exitosamente, las cuales debes poner en práctica al momento de estar interactuando con el(la) informante. Éstas son:

- Atención.
- Ritmo.
- Autocontrol.
- Control de la entrevista.
- Neutralidad.
- Sondeo.
- Respetar la secuencia.
- Repetición de preguntas.
- Sinónimos o regionalismos.
- Confirmación.
- Análisis.

### ▼ Atención

Es indispensable prestar atención durante la entrevista, ya que debes tener la sensibilidad de escuchar con cuidado lo que dice el(la) informante, lo que te permitirá:

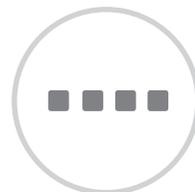
- Percatarte de lo que no se dice verbalmente.
- Mostrar respeto y cortesía, demostrando con ello, lo importante que son sus respuestas y su colaboración.
- Captar información de calidad.
- Conservar la secuencia del cuestionario en la aplicación de las preguntas.



### ▼ Ritmo

Al leer las preguntas:

- Procura hacerlo siempre a la misma velocidad, no empieces despacio y termines rápido o al revés.
- Cada palabra que leas pronúnciala en forma clara, pausada y con un volumen de voz adecuado.



- Debes identificar la capacidad de comprensión de la persona informante y con base en esto, determinar el ritmo con el que debes hacer las preguntas.
- Es importante que no consideres a la persona informante como una máquina de dar respuestas, ya que puedes limitar la información.
- Debes ser amable, dejando que las personas terminen de hablar y dándoles el tiempo de proceder con su propio ritmo y su velocidad de pensamiento y expresión.

## ▼ Autocontrol

La entrevista es un diálogo dirigido por el cuestionario, el cual debes manejar de manera natural haciendo las preguntas con respeto y escuchando las respuestas que te proporcione el(la) informante.

- Quizá enfrentes situaciones imprevistas por las interrupciones de niños, visitas de vendedores, llamadas telefónicas, entre otras; recuerda que forman parte de la vida cotidiana de las personas y están acostumbradas a ellas, por lo que debes mantener siempre el control mediante la prudencia y paciencia.
- Espera el tiempo necesario para continuar la entrevista sin manifestar enfado; es preferible que la persona entrevistada se sienta en confianza y responda con agrado, a que te rechace por mostrarte intolerante.
- Cuando por alguna circunstancia te quedes solo(a), aprovecha el momento para revisar los datos.



## ▼ Control de la entrevista

- Cuando la persona entrevistada te dé respuestas no relacionadas con la pregunta, haga comentarios o divague al proporcionar información:
  - » No la detengas de forma brusca o descortés.
  - » Escucha lo que tenga que decir y después guíala hacia la secuencia original de las preguntas del cuestionario.
- Si te encuentras en circunstancias en las que la persona informante muestra fastidio o cansancio:
  - » Valora en qué parte del cuestionario te encuentras y dependiendo del avance, considera si es conveniente decirle al informante que ya no llevará mucho tiempo.
  - » Es preferible decir con claridad sobre la extensión del cuestionario, a decirle que falta poco cuando esta situación no es cierta.



---

## ▼ Neutralidad

Las preguntas del cuestionario se han redactado cuidadosamente para darles carácter neutral, es decir, no sugieren que una respuesta sea más favorable que otra. Recuerda que el propósito de la encuesta es captar información estadística, por ello, es indispensable mantener siempre absoluta neutralidad durante la entrevista:

- No muestres sorpresa, aprobación o desaprobación con tu tono de voz ni con la expresión de tu rostro ante las respuestas.
- No hagas comentarios ni emitas juicios valorativos a favor o en contra que puedan afectar al informante, pues la información proporcionada alude a la situación específica que vive cada persona.
- Mantén una actitud abierta de aceptación hacia la persona informante sobre cualquier cosa que manifieste, ya que de lo contrario podría cancelar la entrevista.
- Si te muestras serio y continuas haciendo las preguntas, te responderá de igual forma.



---

## ▼ Sondeo

El sondeo es un recurso para averiguar con cautela la información de alguien o de algo en particular, sobre todo cuando el(la) informante no recuerda ciertos datos, tiene dudas o su respuesta no es congruente.

Debes tener presente que las personas con frecuencia no contestan a las preguntas con precisión, por lo que es necesario sondear para obtener la información solicitada.



El sondeo también se utiliza en los casos:

- Para indagar más sobre determinadas respuestas, que requieren mayor precisión.

*Ejemplo:*

- Entrevistadora: ¿Hasta qué año o grado aprobó usted en la escuela?
- Informante: Estoy en sexto semestre de Diseño Gráfico.
- Entrevistadora: Disculpe, Diseño ¿a qué nivel educativo pertenece? ¿licenciatura o nivel técnico?
- Informante: Ah, estoy cursando la licenciatura en Diseño Gráfico.

- Cuando la respuesta es ambigua.

*Ejemplo:*

- Entrevistadora: Aunque ya me dijo que usted es estudiante ¿la semana pasada prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar ropa ajena)?
- Informante: Pues, a veces los sábados voy un rato al puesto de tacos de mi primo Luis para ayudarle y me da tacos o algo de dinero.

- Entrevistadora: ¿Y la semana pasada usted fue a ayudarlo?
  - Informante: No, la semana pasada me la pasé estudiando porque tenía exámenes.
- Cuando las respuestas son incongruentes, contradictorias o incompletas, podrás aplicar el sondeo, de la siguiente forma:
    - » Repetir las palabras de el (la) informante:
      - › “Déjeme ver si he comprendido, decía usted que...”
    - » Repetir la pregunta:
      - › “Entonces, ¿todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?”
    - » Volver a preguntar o solicitar que te aclare lo que te está respondiendo:
      - › “Disculpe, no entendí bien lo que me dijo, ¿podría repetírmelo por favor?; ¿puede explicarme un poco más?”

Cuando una persona dé una respuesta ambigua, no supongas qué quiso dar a entender; lo mejor es solicitar mayor precisión en la respuesta.

### ▼ Respetar la secuencia

El cuestionario fue diseñado con una secuencia lógica de temas, por ello:

- Debes respetar estrictamente el orden de las preguntas y las instrucciones de pase de una pregunta a otra.
- Registra las respuestas donde se te indica y en su momento, pues de lo contrario puedes omitirlas o anotarlas en rubros equivocados.



### ▼ Repetición de preguntas

Es necesario observar y estar atento a las reacciones de la persona entrevistada, es decir, si titubea, duda, se queda callada o responde *no sé*.

- En ocasiones será necesario que repitas textualmente la pregunta, ya que es posible que el(la) informante no haya entendido o escuchado bien.
- Cuando notes que la persona entrevistada no comprende lo que le preguntas, lee las opciones de respuesta si la instrucción de la pregunta lo permite, o identifica qué parte de la pregunta no comprende y plántela nuevamente explicando el concepto o dando ejemplos.



*Ejemplo:*

- Entrevistadora: ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?
- Informante: No, solamente mi esposo, mi hijo mayor y yo damos para el gasto.

La Entrevistadora aplica la repetición de pregunta de la siguiente forma:

- Entrevistadora: Independientemente de quién aporte el gasto, ¿todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?
- Informante: Sí, con lo que contribuimos los tres se hace la comida para todos.

## ▼ Sinónimos o regionalismos

Debido a que tratarás con personas de diversos niveles económicos y culturales, procura no tener prejuicios o hacer suposiciones acerca de su actitud ante la entrevista:

- Formula de manera natural las preguntas respetando su redacción en el cuestionario, de lo contrario, corres el riesgo de desviar el sentido de las mismas o afectar su neutralidad y con ello, influenciar la respuesta.
- Solo en caso de incompreensión por parte de la persona informante, debido a que el vocabulario empleado en algunas preguntas del cuestionario no corresponda a los regionalismos o modismos, puedes adecuar las palabras sin cambiar su sentido.



## ▼ Confirmación

Se utiliza cuando la persona entrevistada proporciona información adicional que sirve para las siguientes preguntas del cuestionario o cuando se conoce la respuesta por observación directa.

- En estos casos haz la pregunta a manera de confirmación, ya que puede causarle molestia al (la) informante si preguntas nuevamente lo que ya había manifestado. Si es necesario, coméntale que esta confirmación la haces para llevar un orden y evitar el riesgo de omitir las preguntas.
- Cuando ya conoces la información, antes de hacer la pregunta, puedes usar palabras como: *me dijo, comentó, mencionaba*, combinándolas con: *entonces o ¿es correcto?*, con la finalidad de continuar el diálogo sin dejar de formular la pregunta.
- Confirmar no es omitir, por lo cual debes leerle la pregunta y agregar lo que te dijo anteriormente y por eso ya sabes la respuesta.



*Ejemplo:*

- Entrevistadora: Señora Lucía, hace un momento me dijo que solo fue a la primaria y que aprobó hasta tercer año, ¿es esto correcto?
- Informante: Así es, solamente tengo aprobado el tercero de primaria, mis padres me sacaron de la escuela y ya nunca terminé mi primaria.

El propósito de la confirmación es mantener el diálogo con la persona informante al demostrarle atención a sus respuestas y comentarios previos. Recuerda, nunca debes responder por el (la) informante ni obviar respuestas, porque sesgarías la información al no hacer la pregunta ya que estarías registrando tus interpretaciones de lo que te dijeron anteriormente. Por este motivo debes siempre confirmar.

## ▼ Análisis

En el levantamiento de la información la capacidad de análisis resulta esencial, ya que solo así podrás detectar información que presente incongruencias durante la aplicación de la entrevista.

- Es necesario que te mantengas muy atento para que puedas identificar aquella información que no sea congruente. El solo hecho de formular adecuadamente las preguntas y captar las respuestas no garantiza la calidad de la información recolectada; esto significa que "preguntar y registrar respuestas" no debe hacerse mecánicamente, sino cuidando que la información cumpla con los objetivos buscados.
- También, debes analizar la información obtenida en cada pregunta, y de manera general, en el contexto de toda la entrevista, para garantizar su congruencia.



*Ejemplo:*

- Entrevistadora: ¿Cuántos años cumplidos tiene Emiliano?
- Informante: Catorce años... *continúa la entrevista*
- Entrevistadora: ¿Hasta qué año o grado aprobó Emiliano en la escuela?
- Informante: Tercer año de preparatoria.

La entrevistadora analiza la información recabada y pregunta lo siguiente:

Me dijo usted que Emiliano tiene 14 años y está en tercer grado de preparatoria ¿esto es correcto?



Sí señorita, es que Emiliano asiste a una escuela especial porque es muy inteligente

## 3.3

## CIERRE DE LA ENTREVISTA

Al terminar de captar la información, revisa que esté completa y anuncia a la persona informante el término de la entrevista.

La despedida es un aspecto importante, razón por la cual debes realizarla de manera cordial, pues de lo contrario, si por alguna razón debes regresar a la vivienda, es probable que seas rechazado a causa de una despedida inadecuada o descortés .

Al despedirte, no olvides leer el cintillo al final del cuestionario, (En nombre de INEGI agradezco su tiempo y colaboración). usa frases amables que muestren tu agradecimiento y menciona que posiblemente otra persona del INEGI puede visitar nuevamente la vivienda para verificar tu trabajo.

*Ejemplo:*



Señora Ruth hemos terminado la entrevista. En nombre del INEGI agradezco su tiempo y colaboración. Es probable que mi supervisor lo visite posteriormente para verificar que se haya aplicado la entrevista.

El código de ética es el conjunto de valores y principios que debes seguir para lograr un cambio de actitud que se traduzca en una mayor disposición, vocación de servicio y respeto a las normas legales para conducir tu actuación durante la entrevista en sentido recto, reconociendo y promoviendo como primera obligación la realización de tu trabajo con amabilidad.

Además de los elementos y actitudes a considerar para conducir adecuadamente la entrevista y mantener la fluidez, como Entrevistador(a) debes cumplir con un código de ética que de acuerdo con las recomendaciones internacionales tiene un doble propósito:

- Proteger a los(las) informantes, garantizando la privacidad y confidencialidad, así como la forma en que se darán a conocer los resultados de la información que proporcionan.
- Garantizar que la información que se recabe cumpla con los estándares técnicos establecidos para ello.

Para cumplir con estos propósitos, es necesario que te conduzcas de acuerdo con las pautas de conducta que se describen a continuación.

### ▼ Proteger al(a la) informante

- a) **Consentimiento informado.** Informar el propósito de la encuesta y señalar que los datos que proporcionan son confidenciales y se mantienen en el anonimato, así como el uso posterior que se le dará a la información.
- b) **Proteger la privacidad de los(las) informantes.** Cuidar los intereses y la identidad de la persona informante, buscando en la medida de lo posible que las entrevistas sean en privado. Se debe asegurar que la información no será compartida con nadie más.
- c) **Respetar normas culturales.** Evitar comportamientos que pudieran ser ofensivos al usar un lenguaje despectivo o soez; respetar normas, costumbres, creencias religiosas, entre otras.
- d) **Evitar daño a los(las) informantes.** Existe la probabilidad de que algunas preguntas puedan remover sentimientos o emociones. Algunos(as) informantes pueden sufrir reacciones traumáticas al recordar incidentes, por lo que los(las) entrevistadores(as) deben estar atentos y dar el tiempo necesario para que se sobrepongan. La violación a la confidencialidad también se considera como un daño a la persona.

## ▼ Proteger la información levantada

- Garantizar la confidencialidad.** La Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, en su Artículo 37, párrafo primero, establece que los datos que se proporcionen serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea estadístico; y el artículo 38 de la misma Ley establece que el Instituto no debe proporcionar a persona alguna, los datos recabados para fines fiscales, judiciales, administrativos o de cualquier otra índole.
- Registrar la información sin alteraciones.** Implica respetar lo dicho por el informante y, en caso de duda, consultar sobre los datos, no suponer ni inferir las respuestas.

Este Código de ética tiene por objetivo establecer los principios que regulen la conducta que deberás seguir y promover como Entrevistador(a).

Entre los principios que te corresponde aplicar, se encuentran los siguientes:

Valor/principio	Descripción
<b>Aprendizaje</b> 	Hacer propios y compartir a favor de la mejora del servicio público y específicamente de futuros proyectos, los conocimientos, habilidades y experiencias adquiridos en el desarrollo de las funciones encomendadas y mantenerse actualizado permanentemente
<b>Buen uso de la información</b> 	Utilizar los datos que proporcionan los(las) informantes, atendiendo a las disposiciones legales y a los estándares contemplados en este código, como por ejemplo respetando el Artículo 37, párrafo primero sobre la confidencialidad de la información que proporcionan los(las) informantes por lo cual no la harás pública de ninguna forma.
<b>Compromiso</b> 	Actuar con disponibilidad, convicción y espíritu de servicio en la realización de las tareas encomendadas, con un elevado nivel de seriedad y trabajo, para mejorar el desempeño de las actividades estadísticas y geográficas, repercutiendo esto inmediatamente en la consecución de los objetivos de la encuesta.
<b>Confidencialidad</b> 	Asegurar la privacidad de los(las) informantes, dado que los datos individuales obtenidos de personas físicas o morales, solamente deben ser utilizados para fines estadísticos o geográficos.

Continúa...

Valor/principio	Descripción
<p><b>Cooperación</b></p> 	<p>Apoyar a nivel nacional e internacional el desarrollo de las actividades estadísticas y geográficas.</p>
<p><b>Eficiencia</b></p> 	<p>Optimizar el uso de los recursos en el desempeño de las tareas asignadas, para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>
<p><b>Honradez</b></p> 	<p>Actuar atendiendo siempre a la verdad y con rectitud en el desarrollo de las actividades estadísticas y geográficas.</p>
<p><b>Igualdad</b></p> 	<p>No discriminar a persona alguna, informante o usuario, por su origen étnico, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, salud, condición social y económica, estado civil, lengua, religión, opiniones y preferencias sexuales.</p>
<p><b>Independencia</b></p> 	<p>Actuar libre de cualquier tipo de presiones de grupos de interés en la producción y difusión de la información.</p>
<p><b>Legalidad</b></p> 	<p>Actuar de acuerdo con el marco regulatorio vigente y cumplir con las funciones y responsabilidades inherentes a las actividades estadísticas y geográficas.</p>
<p><b>Objetividad</b></p> 	<p>Asegurar que la información estadística y geográfica refleje la realidad, tan fielmente como sea posible.</p>
<p><b>Profesionalismo</b></p> 	<p>Llevar a cabo las tareas encomendadas con un elevado nivel de confiabilidad y contar con el conocimiento adecuado de la teoría, los datos y los métodos utilizados en cada proceso en el que participe, evitando la orientación de los trabajos hacia resultados predeterminados,</p>

Continúa...

Valor/principio	Descripción
<b>Rendición de cuentas</b> 	Reportar, explicar y justificar el uso de los recursos humanos, financieros y materiales con apego a la normatividad y bajo criterios de racionalidad, en las actividades inherentes al empleo, cargo o comisión y que se destinen para actividades estadísticas y geográficas.
<b>Respeto</b> 	Reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana en los procesos de levantamiento y difusión de la información estadística y geográfica.
<b>Responsabilidad</b> 	Responder por las acciones emprendidas en el ejercicio de las actividades estadísticas y geográficas, cuidando que todas las decisiones y acciones se enfoquen al cumplimiento de los objetivos, proyectos y procesos de generación de información estadística y geográfica, a efecto de resolver y aclarar errores oportunamente.



CAPÍTULO

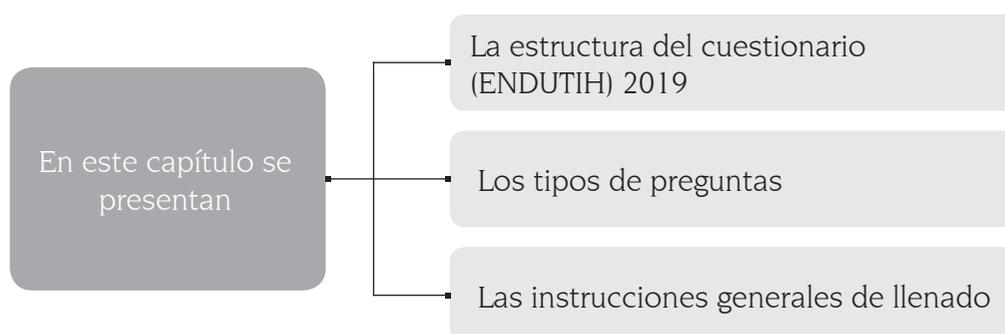
# 4

## ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS DE CAPTACIÓN Y TIPOS DE PREGUNTAS

Los cuestionarios son los instrumentos en donde se registran los datos de referencia de la vivienda seleccionada y se capta información de los integrantes del hogar.

Es importante tener un buen manejo del cuestionario impreso, lo cual contribuye al buen uso y comprensión del cuestionario electrónico. Para ello es necesario que conozcas su estructura así como las indicaciones a seguir para la aplicación y llenado de las preguntas.

**Cabe mencionar que el cuestionario en papel solo se aplica cuando por alguna causa, no se puede utilizar la mini laptop en la entrevista, ya sea por daño del equipo de cómputo, por falta de batería o por estrategia operativa; si esto sucede, enseguida tendrás que capturar la información levantada en cuestionario en papel al sistema de captura del cuestionario electrónico, los cuestionarios utilizados en papel deberás entregarlos al jefe de entrevistadores (JE) para su resguardo.**



# 4.1

# ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO ENDUTIH Y MOCIBA 2019

## Estructura del cuestionario ENDUTIH

El cuestionario ENDUTIH 2019 es el instrumento por medio del cual se capta información de la vivienda y del hogar; está conformado por tres partes:

- Carátula del cuestionario (ENDUTIH) 2019.
- Secciones de preguntas.
- Apartado de observaciones.

Carátula del cuestionario (ENDUTIH) 2019, es la portada del instrumento de captación y contiene ocho apartados:

1. Datos de identificación.
2. Control de la vivienda.
3. Dirección de la vivienda.
4. Control de cuestionarios.
5. Resultado del hogar.
6. Resultado de la visita a la vivienda.
7. Responsables.
8. Control del paquete

Incluye también la introducción que debes leer al informante al explicar el objetivo de la visita; además de los artículos que sustentan legalmente el trabajo del INEGI, es decir, la confidencialidad de la información y la obligación que tenemos los ciudadanos de proporcionarla.

**Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019**

**CUESTIONARIO**

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO: \_\_\_\_\_  
LOCALIDAD: \_\_\_\_\_  
AGEB: \_\_\_\_\_

**2. CONTROL DE LA VIVIENDA**

UPM: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE VIVIENDA SELECCIONADA: \_\_\_\_\_

**3. DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA**

TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD (CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO): \_\_\_\_\_  
NÚMERO EXTERIOR: \_\_\_\_\_ NÚMERO INTERIOR: \_\_\_\_\_ ASENTAMIENTO HUMANO (COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL): \_\_\_\_\_

**4. CONTROL DE CUESTIONARIOS**

HOGAR  DE  EN LA VIVIENDA  
CUESTIONARIO  DE  DEL HOGAR  
MÓDULO APLICADO EN EL HOGAR: \_\_\_\_\_  
CUESTIONARIOS EN LA VIVIENDA: \_\_\_\_\_  
MÓDULOS EN LA VIVIENDA: \_\_\_\_\_

**5. RESULTADO DEL HOGAR**

VISTA	DÍA	MES	HORA	RESULTADO	CÓDIGOS DE RESULTADO
1	____	____	____	____	Entrevista completa con módulos: A
2	____	____	____	____	Entrevista con información incompleta o incompleta de la entrevista: B
3	____	____	____	____	Entrevista con información incompleta de la persona elegida: C
4	____	____	____	____	Entrevista incompleta: D
5	____	____	____	____	Se informó: E

**6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA**

NÚMERO DE VISITA: \_\_\_\_\_  
CÓDIGOS DE RESULTADO:  
01: Entrevista completa con módulos.  
02: Entrevista completa sin módulos.  
03: Entrevista con información incompleta de la persona elegida.  
04: Entrevista incompleta.  
05: Vivienda sin identificación de hogares.

**7. RESPONSABLES**

NOMBRE Y CLAVE DEL ENTREVISTADOR: \_\_\_\_\_ CLAVE: \_\_\_\_\_  
NOMBRE Y CLAVE DEL SUPERVISOR DE ENTREVISTADORES: \_\_\_\_\_ CLAVE: \_\_\_\_\_

**8. CONTROL DE PAQUETE**

FOLIO DE PAQUETE: \_\_\_\_\_  
CONSECUTIVO DE CUESTIONARIO EN EL PAQUETE: \_\_\_\_\_

**Introducción:**  
El INEGI está realizando una encuesta sobre servicios de comunicación en los hogares, ya sea que estos se encuentren o no disponibles. La encuesta incluye información sobre el uso de esos servicios dentro o fuera del hogar, por lo que le solicito me pueda proporcionar la correspondiente al suyo.

**CONFIDENCIALIDAD**  
Conforme a las disposiciones del Artículo 37, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

**OBLIGATORIEDAD**  
De acuerdo con el Artículo 45, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

## Secciones del cuestionario

Cada sección del cuestionario contiene preguntas con una secuencia lógica y por ello están divididas en secciones para captar información sobre servicios básicos en la vivienda, residentes y hogares en la vivienda, equipamiento de tecnologías de la información y comunicación en el hogar, entre otros temas.

En total el cuestionario consta de 99 preguntas, de las cuales 60 están diseñadas para aplicarse a la persona elegida.

Se compone de ocho secciones:

**SECCIÓN I. SERVICIOS BÁSICOS DE LA VIVIENDA**

**SECCION II. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA**

**SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**SECCIÓN IV. EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL HOGAR**

**SECCIÓN V. DISPONIBILIDAD, COSTO Y CALIDAD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) EN EL HOGAR**

**SECCIÓN VI. EXPERIENCIA EN EL USO DE LA COMPUTADORA, LAPTOP O TABLET**

**SECCIÓN VII. USO Y EXPERIENCIA DEL INTERNET**

**SECCIÓN VIII. USO DE TELEFONÍA CELULAR**

## Apartado de observaciones

Este espacio se utiliza para aclarar cualquier situación que creas conveniente; señala con un asterisco (\*) al lado de la columna o pregunta y describe detalladamente la situación para que solicites asesoría al Jefe de entrevistadores.

**O B S E R V A C I O N E S**




El cuestionario de ENDUTIH contiene diferentes tipos de preguntas, cuyo diseño corresponde a una manera particular de plantearlas y de registrar las respuestas.

### Ejemplos

- Aquellas en las que lees la pregunta y esperas la respuesta para registrarla en la línea o campo correspondiente, o bien, datos numéricos (número de hogares, edad, horas, entre otros).

NÚMERO DE HOGARES

**2.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?**

REGISTRE CON NÚMERO

\_\_\_\_\_

IDENTIDAD DE LA PERSONA ACOSADORA

**5. ¿Quién realizó la situación número (RESPUESTA EN PREGUNTA 4)?**

REGISTRE UN CÓDIGO

Ex novio(a) / ex pareja.....1

Familiar.....2

Amigo(a).....3

Compañero(a) de clase / trabajo...4

Conocido(a) de poco trato.....5

Conocido(a) solo de vista.....6

Desconocido(a) .....7

Otro (ESPECIFIQUE) .....8

→

**CÓDIGO**

\_\_\_\_\_

- Preguntas en las que lees al informante cada una de las opciones y circulas el(los) código(s) de la respuesta que corresponda. Se distingue por que el signo de interrogación se cierra en cada una de las opciones de respuesta y están escritas en negritas. Cuando lees la formulación inicial de la pregunta, enseguida debes retomar la otra parte que la completa, dando el tiempo necesario en cada una para que el informante te dé una respuesta y puedas marcar un código, una opción, o bien, escribir el dato o información que te proporcione.

MEDIO DE CONEXIÓN A INTERNET

**4.6 ¿El medio de conexión fija es por...**

*CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)*

**línea telefónica dedicada** (con la que puede hablar por teléfono cuando está conectado a Internet)? ..... 1

**Internet por cable** (comúnmente asociada a TV de paga)? ..... 2

**conexión satelital** (por una antena parabólica, no confundir con las antenas de plato que otorgan servicio como *Sky* o *Dish*)? ..... 3

**señal abierta de WiFi** (externa a su hogar)? .... 4

**línea telefónica por marcación** (*DIAL UP*, mientras está conectado a Internet no puede hablar por teléfono)? ..... 5

Otro medio \_\_\_\_\_ 6  
*ESPECIFIQUE*

- Preguntas donde solo lees la pregunta y esperas respuesta. Se caracteriza porque la pregunta inicia y termina en una sola redacción y las opciones no están en negritas.

RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORA

**4.3 ¿Por qué no disponen de computadora, laptop o tablet?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Falta de recursos económicos..... 1

No les interesa..... 2

No saben usarla ..... 3

Utilizan un *Smartphone* u otro dispositivo para conectarse a Internet ..... 4

Porque está descompuesta..... 5

Otra razón \_\_\_\_\_ 6  
*ESPECIFIQUE*

MEDIDAS DE SEGURIDAD REALIZADAS

**2. ¿Qué medidas de seguridad realiza?**

*CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES*

Crear o poner contraseñas (claves, huella digital, patrón, etcétera).....1

Instalar o actualizar programas antivirus, cortafuegos o antiespías.....2

Bloquear ventanas emergentes del navegador.....3

Cambiar periódicamente las contraseñas. ....4

No abrir ni guardar archivos que envían personas desconocidas.....5

Otra \_\_\_\_\_ 6  
*ESPECIFIQUE*

- Preguntas donde registras cantidades o números en las casillas que correspondan. Cuando coloques cifras relacionadas con cantidades, éstas se escriben de derecha a izquierda. Si te sobran recuadros registra ceros en el resto de las casillas.

MONTO DE GASTO POR TELEFONÍA CELULAR

**8.8 ¿Cuál es su gasto promedio al mes en celular?**

*REGISTRE LA CANTIDAD SIN CENTAVOS*

NO SABE.....9,999

\$ [ ] , [ ] [ ] [ ] [ ]

- Preguntas donde se debe sustituir texto por información ya declarada. Son aquellas que para formularlas debes sustituir el texto entre paréntesis por la información que con anterioridad te proporcionaron.

ELEGIBILIDAD
<b>3.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b>
REGISTRE CON NÚMERO

IDENTIDAD DE LA PERSONA ACOSADORA
<b>5. ¿Quién realizó la situación número (RESPUESTA EN PREGUNTA 4)?</b>
REGISTRE UN CÓDIGO
Ex novio(a) / ex pareja.....1
Familiar.....2
Amigo(a).....3
Compañero(a) de clase / trabajo...4
Conocido(a) de poco trato.....5
Conocido(a) solo de vista.....6
Desconocido(a).....7
Otro (ESPECIFIQUE).....8
→
<b>CÓDIGO</b>

- Preguntas que deben aplicarse en bloque. Están conformadas por un grupo de preguntas de diversos tipos (abiertas, cerradas y mixtas). La característica principal es la forma en que se debe aplicar o captar la información. Por lo regular el sentido en que aparecen las flechas te dará el orden en que debes hacer la pregunta.

PARA TODOS LOS INTEGRANTES DEL HOGAR					PARA PERSONAS DE 6 AÑOS O MÁS			
	LISTA DE PERSONAS	PARENTESCO	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD			ASISTENCIA ESCOLAR
NÚMERO DE RENGLÓN	<b>3.1 3.2 Dígame el nombre de los integrantes de su hogar, empezando por el jefe o la jefa. Incluya a los niños chiquitos, a los ancianos y personas con discapacidad.</b>  CIRCULE EL NÚMERO DEL INFORMANTE ←	<b>3.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Jefe(a).....1 Esposo(a) o compañero(a).....2 Hijo(a).....3 Nieto(a).....4 Otro parentesco.....5 Sin parentesco.....6 →	<b>3.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Hombre.....1 Mujer.....2 →	<b>3.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b> REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Menos de un año.....00 97 o más años.....97 Edad no especificada en personas de 6 años o más.....98 Edad no especificada en personas de 5 años o menos.....99 →	<b>3.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b>  REGISTRE CON NÚMERO  REGISTRE "1" EN LA COLUMNA "CÓDIGO" PARA LA PERSONA DEL CUMPLEAÑOS INMEDIATO POSTERIOR A LA FECHA DE LA ENTREVISTA, Y "2" PARA EL RESTO DE LAS PERSONAS DE ESE RANGO DE EDAD →			<b>3.7 ¿(NOMBRE) asiste actualmente a la escuela?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO Sí.....1 No.....2 →
		NOMBRE	CÓDIGO	CÓDIGO	CÓDIGO	DÍA	MES	CÓDIGO
1								

SITUACIONES DE CIBERACOSO EXPERIMENTADAS	IDENTIDAD DE LA PERSONA ACOSADORA	SEXO DE LA PERSONA ACOSADORA	MOTIVACIÓN DE LA PERSONA ACOSADORA	FRECUENCIA DE CIBERACOSO	EFFECTOS EN LA VÍCTIMA
<p><b>4. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, dígame si por teléfono celular o Internet, ¿alguien realizó la situación (NÚMERO DE SITUACIÓN)?</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 1 Y REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN CADA OPCIÓN</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2</p> <p>No sabe.....9</p> <p>CON CÓDIGO 1, APLICA SECUENCIA DE 5 A 9 SEGÚN CORRESPONDA SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2 O 9, PASA A 11</p>	<p><b>5. ¿Quién realizó la situación número (RESPUESTA EN PREGUNTA 4)?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Ex novio(a) / ex pareja.....1</p> <p>Familiar.....2</p> <p>Amigo(a).....3</p> <p>Compañero(a) de clase / trabajo...4</p> <p>Conocido(a) de poco trato.....5</p> <p>Conocido(a) solo de vista.....6</p> <p>Desconocido(a).....7</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....8</p>	<p><b>6. Esta persona, ¿es hombre o mujer?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Hombre.....1</p> <p>Mujer.....2</p> <p>No sabe.....9</p>	<p><b>7. ¿Por qué cree que lo hizo?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Enojo o frustración.....1</p> <p>Deseo de venganza...2</p> <p>Por diversión.....3</p> <p>Odio o desprecio.....4</p> <p>Envidia o celos.....5</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....6</p> <p>No sabe.....9</p>	<p><b>8. Esta situación, ¿ocurrió...</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 2 Y REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>muchas veces?.....1</p> <p>algunas veces?.....2</p> <p>pocas veces?.....3</p> <p>una vez?.....4</p>	<p><b>9. De la tarjeta 3, dígame ¿qué le provocó esta situación?</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 3 Y REGISTRE HASTA TRES CÓDIGOS</p> <p>Nervios.....1</p> <p>Miedo.....2</p> <p>Estrés.....3</p> <p>Desconfianza.....4</p> <p>Frustración.....5</p> <p>Inseguridad.....6</p> <p>Enojo.....7</p> <p>Nada.....8</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....9</p>
<b>LISTADO DE SITUACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO(S)</b>
1. Le envió mensajes ofensivos, con insultos o burlas.....					
2. Le hizo llamadas ofensivas, con insultos o burlas.....					
3. Publicó información personal, fotos o vídeos (falsos o verdaderos) de usted para dañarlo(a).....					
4. Lo(a) criticó en línea por su apariencia (forma de vestir, tono de piel, peso, estatura, etc.) o clase social.....					
5. Le hizo insinuaciones o propuestas de tipo sexual que le molestaron.....					
6. Se hizo pasar por usted para enviar información falsa, insultar o agredir a otras personas.....					
7. Lo(a) contactó con nombres falsos para molestarle o dañarle.....					
8. Vigiló sus sitios o cuentas en Internet para causarle molestia o daño.....					
9. Lo(a) provocó (molestó o retó) en línea para que reaccionara de forma negativa.....					
10. Le envió fotos o vídeos de contenido sexual que le molestaron.....					

La información captada debe cumplir con criterios de calidad, por eso es necesario que considere las siguientes indicaciones para cuando utilices cuestionario en papel:

- Aplica y llena el cuestionario al momento de la entrevista.
- Realiza la entrevista con el informante adecuado de las secciones I a la V y con la persona elegida de las secciones VI a la VIII.
- Utiliza bolígrafo de tinta azul.
- Al llenar o hacer anotaciones en el cuestionario escribe con letra de molde en forma clara, legible y con mayúsculas.
- Evita las abreviaturas.
- Sigue la secuencia de las preguntas, ubica al informante y toma en cuenta los periodos de referencia.
- Adecua la pregunta u opciones en femenino o plural, dependiendo de las características o la situación del informante.
- Circula o registra el(los) código(s) de la(s) opción(es) de acuerdo con la respuesta que proporcione el informante. Se presentan dos clases de registro, ya sea que la pregunta acepte una sola respuesta o permita más de una opción (multirrespuesta).

DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA CELULAR

**8.1 ¿Dispone usted de celular?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1 ➔ PASE A 8.3

No.....2

TIPO DE COMPUTADORA

**6.2 ¿Usted usa...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

1. computadora de escritorio? .....

2. computadora portátil (*laptop, notebook*)? .....

3. *tablet*? .....

CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 PASE A 6.4

- No borres ni taches una respuesta equivocada. Si necesitas corregir una respuesta (**solo cuestionario en papel**), anula la información poniendo dos líneas horizontales y, luego, registra o circula la respuesta correcta, tratando de no invadir otros códigos o respuestas.

TOTAL DE PERSONAS EN LA VIVIENDA

**2.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos? (Incluya también a los trabajadores domésticos que viven aquí)**

REGISTRE CON NÚMERO

~~20~~ 0 2

MEDIDAS DE SEGURIDAD REALIZADAS

**2. ¿Qué medidas de seguridad realiza?**

CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Crear o poner contraseñas (claves, huella digital, patrón, etcétera).....  ①

Instalar o actualizar programas antivirus, cortafuegos o antiespías.....  ②

Bloquear ventanas emergentes del navegador.....  ③

Cambiar periódicamente las contraseñas.....  4

No abrir ni guardar archivos que envían personas desconocidas.....  ⑤

Otra.....  6

ESPECIFIQUE

- Se recomienda que cuando se trate de un informante elegido menor de edad, deberá estar presente el padre, la madre, tutor o un adulto de su confianza durante la entrevista.
- No debes inducir respuestas.
- Cómo registrar el No sabe/No responde. Registra el código 9 o 99 cuando el informante de manera espontánea manifieste que no puede dar esa respuesta o que no sabe; sin embargo, antes de registrarlo, realiza un sondeo que permita obtener una respuesta con un código diferente. Este criterio se aplica para todas las preguntas que incluyan esta opción de respuesta. Cabe mencionar que el uso del código 9, 99 o 9,999 dependerá del número de casillas que ocupe en la pregunta. Recuerda que esta opción no se debe leer al informante.
- Si el informante responde o considera que no realizó gasto por algún servicio, anota el código 0,000 en todas las casillas.
- Escribe textualmente la respuesta, escribe en el renglón y espacio correspondiente la respuesta tal cual la reporta el informante.

RAZÓN DE NO USO DE COMPUTADORA

**6.3 ¿Por qué no utiliza computadora, laptop o tablet?**  
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

No tiene acceso a una, aunque sabe utilizarla.....	1	}	PASE A SECCIÓN VII
No sabe utilizarla.....	2		
No tiene necesidad de una.....	3		
Desconoce su utilidad.....	4		
Por discapacidad física o mental.....	5		
Otra razón <u>NUNCA LE HAN REGALADO UNA</u> .....	6		

ESPECIFIQUE

MOTIVACIÓN DE LA PERSONA ACOSADORA

**7. ¿Por qué cree que lo hizo?**  
REGISTRE UN CÓDIGO

Enojo o frustración.....	1
Deseo de venganza....	2
Por diversión.....	3
Odio o desprecio .....	4
Envidia o celos .....	5
Otro (ESPECIFIQUE) .....	6
No sabe .....	9

→

CÓDIGO

**6, BULLYING**

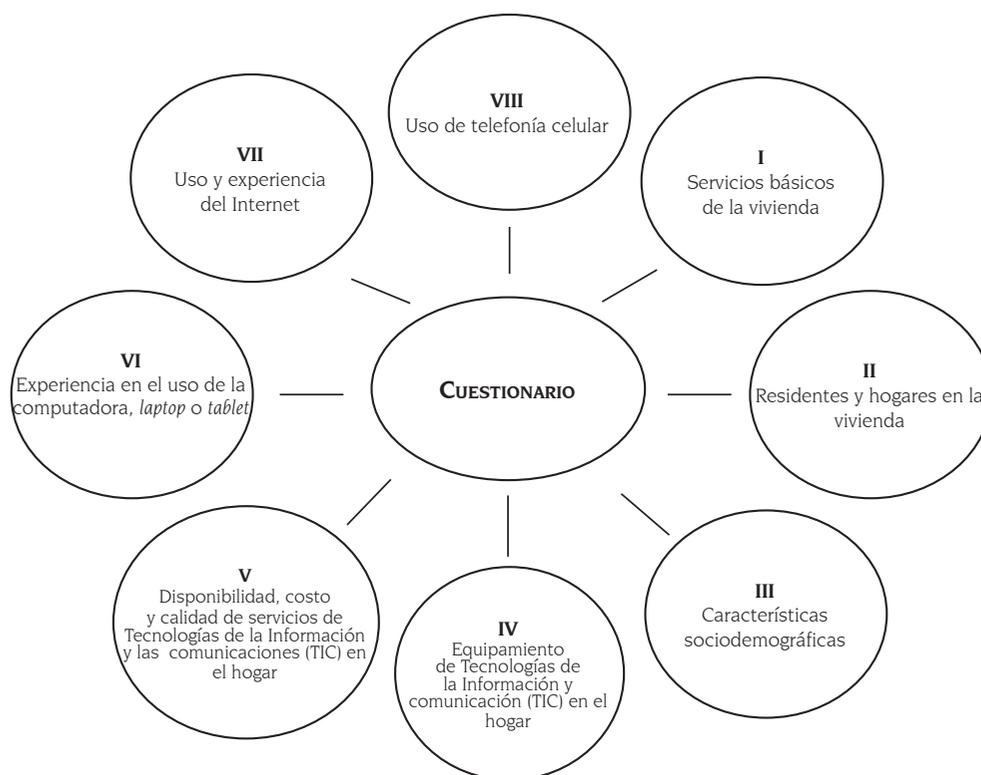
- Toma en cuenta los cortes de edad. Te indican qué preguntas debes realizar a cada integrante del hogar dependiendo de los años cumplidos.

PARA PERSONAS DE 12 AÑOS O MÁS

PARA PERSONAS DE 6 AÑOS O MÁS

## EL CUESTIONARIO

En este capítulo se presenta cada una de las secciones que conforman el cuestionario ENDUTIH 2019, destacando su objetivo, conceptos, instrucciones y criterios de llenado de cada pregunta, así como algunas consideraciones importantes para entender las opciones de respuesta y, sobre todo, seleccionar a la persona que responderá los temas relacionados con los servicios y calidad de tecnologías de la información y comunicación.



Una vez que encuentres la vivienda seleccionada, toca en la puerta y pregunta por una persona de 15 años o más de edad que sea residente habitual de la vivienda y pueda proporcionarte la información; al asegurarte de que se trata de un **informante adecuado**, preséntate como trabajador(a) del INEGI diciendo tu nombre y mostrando la credencial del Instituto. Explica que el motivo de tu visita es el levantamiento de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019, y solicita su participación y apoyo para la aplicación del cuestionario. Si la persona accede a proporcionarte la información, estás en condiciones de iniciar la entrevista.

## Objetivo general

Conocer los servicios básicos con los que cuenta la vivienda seleccionada, con el fin de satisfacer las necesidades básicas de los integrantes del hogar.

## Cintillo

**A continuación le preguntaré por las características de su vivienda.**

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

## Pisos

### ▼ Pregunta 1.1 ¿De qué material es la mayor parte del piso de esta vivienda?

#### >> Objetivo

Conocer el material predominante que cubre el piso de la vivienda.

#### ☰ Instrucciones

- Cuando todos o la mayor parte de los pisos de la vivienda no tienen ningún recubrimiento se deben incluir en la opción 1 Tierra.
- Si están recubiertos por dos o más materiales distintos, pregunta por el que predomine.
- Si declaran dos materiales que existen en las mismas proporciones, circula el código que aparece primero en la lista de respuestas.
- Si te contestan un material que no está contenido en alguna de las opciones, pregunta por sus características, y circula el código que corresponda a un material similar.
- Incluye la alfombra en la opción 3. Madera, mosaico u otro recubrimiento, siempre y cuando esté instalada sobre una base de concreto. Si únicamente está sobre puesta, regístrala en el material que éste por debajo.

PISOS	
<b>1.1 ¿De qué material es la mayor parte del piso de esta vivienda?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Tierra .....	1
Cemento o firme .....	2
Madera, mosaico u otro recubrimiento .....	3

- En algunos lugares del país, los materiales de construcción pueden llamarse de otra manera, si los conoces, menciona esos nombres para apoyar al informante.

## Disponibilidad de agua

### Pregunta 1.2 ¿En esta vivienda tienen...

#### Objetivo

Identificar las viviendas que disponen de agua entubada que proviene de la red pública o privada (que llega al interior de la vivienda o patio de la misma), de aquellas que no disponen del servicio.

#### Instrucción

- En las opciones 1 y 2, se considera que disponen del servicio de agua aún cuando llegue solo unas horas al día o a la semana, o si el servicio está temporalmente suspendido.

DISPONIBILIDAD DE AGUA

**1.2 ¿En esta vivienda tienen...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

**agua entubada dentro de la vivienda?** .....1

**agua entubada fuera de la vivienda, pero dentro del terreno?** .....2

**agua entubada de llave pública (o hidrante)?** .....3

**agua entubada que acarrean de otra vivienda?** .....4

**agua de pipa?** .....5

**agua de un pozo, río, arroyo, lago u otro?** .....6

Toma en cuenta lo siguiente:

Opción de respuesta	Criterio de captación
1. agua entubada dentro de la vivienda?	Considera a las viviendas donde el agua proviene de la red del servicio público y/o privado o tiene un sistema de tuberías que llega hasta la cocina, excusado, baño u otras instalaciones similares.
2. agua entubada fuera de la vivienda, pero dentro del terreno?	Cuando el agua proviene de la red del servicio público o privado, pero la tubería solo llega hasta una toma o llave dentro del terreno que ocupa la vivienda.
3. agua entubada de llave pública (o hidrante)?	Si los ocupantes se abastecen de agua acarreándola de una llave pública.
4. agua entubada que acarrean de otra vivienda?	Los ocupantes no tienen agua entubada y, por tanto, la traen de otra vivienda. Si los ocupantes toman el agua de otra vivienda con una manguera, se considera que tienen agua entubada, ya sea dentro o fuera de la vivienda.

(Continúa)

Opción de respuesta	Criterio de captación
5. agua de pipa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los ocupantes se abastecen de agua por medio del servicio de una pipa (público o privado), la cuál deposita en cisternas o tinacos que cuenten con tuberías para conducirla a baños, cocina, lavabos u otras instalaciones dentro de la vivienda se considera que sí tienen agua entubada.</li> <li>• Cuando el agua de pipa generalmente es almacenada en cisternas, piletas, tambos, cubetas u otra clase de recipientes y no se cuenta con la infraestructura</li> </ul>
6. agua de un pozo, río, arroyo, lago u otro?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se abastecen de agua que proviene de un pozo (propio o comunitario), de donde se extrae el líquido y se envía mediante tuberías o mangueras a otros depósitos de la vivienda, registra que la vivienda sí tiene agua entubada.</li> <li>• Registra que la vivienda no cuenta con agua entubada cuando no existen tuberías ni mangueras en la vivienda ni en su patio o terreno que puedan obtener agua y en consecuencia tienen que acarrearla hasta el interior de la vivienda.</li> <li>• Considera que no cuentan con agua entubada cuando los ocupantes de la vivienda se abastecen de un río, arroyo, lago, canal, presa, etcétera.</li> </ul>

## Drenaje

### Pregunta 1.3 ¿En esta vivienda tienen drenaje o desagüe conectado a...

#### Objetivo

Distinguir a las viviendas que disponen de drenaje de las que no lo tienen; diferenciarlas de acuerdo con el tipo de sistema de drenaje al que están conectados.

#### Instrucciones

- Cuando hagas la pregunta, menciona el nombre acostumbrado en la localidad donde se realiza la entrevista.
- Son sinónimos de drenaje: cañería, caño, resumidero o albañal, entre otros. Para este caso en particular se tomará en cuenta únicamente el servicio de drenaje conectado a la red pública.

DRENAJE

**1.3 ¿En esta vivienda tienen drenaje o desagüe conectado a...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

la red pública? ..... 1

una fosa séptica? ..... 2

una tubería que va a dar a una barranca o grieta? ..... 3

una tubería que va a dar a un río, lago o mar? ..... 4

¿No tiene drenaje? ..... 5

Toma en cuenta lo siguiente:

Opción de respuesta	Criterio de captación
1. la red pública?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vivienda cuyo sistema de tuberías está conectado al drenaje recolector de la calle.</li></ul>
2. una fosa séptica?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vivienda cuyo sistema de tuberías descarga a una instalación, excavación o preparación especial en el terreno de la vivienda.</li></ul>
3. una tubería que va a dar a una barranca o grieta?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vivienda cuyo sistema de tuberías descarga directamente a una barranca o grieta.</li></ul>
4. una tubería que va a dar a un río, lago o mar?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vivienda cuyo sistema de tuberías descarga directamente a un cuerpo de agua, como un río, arroyo, lago o mar.</li></ul>
5. ¿No tiene drenaje?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vivienda que no tiene ningún tipo de tuberías para desalojar fuera de ella las aguas utilizadas.</li></ul>

## Electricidad

### ▼ Pregunta 1.4 ¿Disponen de energía eléctrica?

#### » Objetivo

Conocer si la vivienda cuenta con luz eléctrica para alumbrarla, sin importar la fuente de donde provenga (red pública, planta particular, acumulador, pánel solar u otra).

#### ⚖ Criterio

- Si al momento de la entrevista no tiene luz eléctrica por falta de pago o por alguna falla, considera que sí tiene.

ELECTRICIDAD	
<b>1.4 ¿Disponen de energía eléctrica?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí .....	1
No .....	2

## Disponibilidad de bienes en la vivienda

### Pregunta 1.5 ¿En esta vivienda disponen de...

#### Objetivo

Saber si la vivienda dispone de electrodomésticos básicos y automóvil o camioneta.

DISPONIBILIDAD DE BIENES EN LA VIVIENDA	
<b>1.5 ¿En esta vivienda disponen de...</b>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Si.....	1
No .....	2
1. refrigerador? .....	<input type="checkbox"/>
2. lavadora? .....	<input type="checkbox"/>
3. automóvil o camioneta? .....	<input type="checkbox"/>

#### Instrucciones

- Lee la pregunta al informante y registra el(los) código(s) correspondiente(s).
- Si el refrigerador, lavadora o el vehículo están descompuestos, considera que cuentan con él, siempre y cuando exista la intención de repararlo.
- Considera que se cuenta con los electrodomésticos o vehículo, aunque éstos no sean propiedad de las personas que habitan en la vivienda.
- Para la opción de automóvil o camioneta incluye sin importar el tipo o modelo.
- Incluye los automóviles o camionetas que sean propios en el hogar y también se utilicen para realizar una actividad económica.
- Excluye los vehículos que son propiedad de la empresa donde trabaja algún residente del hogar y que no estén disponibles para el uso familiar.
- Excluye las motocicletas, motonetas, etcétera.
- Ninguna de las opciones deberá quedar en blanco.

### Objetivo general

Conocer el número de residentes en la vivienda seleccionada y de los hogares que hay en su interior.

#### Concepto

**Informante adecuado.** Persona de 15 años o más, residente de la vivienda, que conozca los datos de todos los residentes y las características de la vivienda.

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

### Total de personas en la vivienda

**Pregunta 2.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en su vivienda, contando a los niños chiquitos y a los ancianos?** (Incluya también a los trabajadores domésticos que viven aquí).

#### Objetivo

Conocer el total de personas que viven normalmente en la vivienda.

Para cumplir con este objetivo es importante identificar correctamente las viviendas que han sido seleccionadas para esta encuesta, asimismo contabilizar a cada residente habitual que vive en ellas, mediante esta pregunta.

TOTAL DE PERSONAS EN LA VIVIENDA

**2.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos?** (Incluya también a los trabajadores domésticos que viven aquí)

REGISTRE CON NÚMERO

\_\_\_\_\_

Así pues, es necesario que comprendas el concepto de residente habitual. Si como Entrevistador no logras entender este concepto ni los criterios para determinar si alguien es o no residente de la vivienda, el resultado será la omisión o duplicación de personas y, en consecuencia, el dato que se proporcionará estará erróneo.



## Concepto

- **Residente habitual.** Persona que vive normalmente en la vivienda seleccionada, en la que por lo común, duerme, come y se protege del medio ambiente, así como aquella que se encontraba en la vivienda y no tenía otro lugar donde vivir.

Recuerda que en el momento de la entrevista el informante es quien determina el número de personas que viven normalmente en su vivienda. Si duda acerca de quiénes deben ser considerados como residentes habituales, toma en cuenta los siguientes criterios básicos.

Opción de respuesta	Criterio de captación
<b>1. Reconocimiento del domicilio</b>	Plantea al informante: <i>Si yo le preguntara directamente (nombre de la persona sobre la que hay duda) en dónde vive, ¿qué me contestaría?</i> , Si la respuesta es: <i>Aquí, en esta vivienda</i> , en este caso se considera que es un residente habitual de la vivienda; si después de aplicar este criterio continúa la duda, aplica el siguiente.
<b>2. Número de días de la semana</b>	Pregunta dónde duerme el mayor número de días de la semana la persona sobre la que hay duda. Si la respuesta es: <i>Aquí, en esta vivienda</i> , considéralo como residente habitual. Solo en caso de que no se resuelva la duda con los dos criterios anteriores, aplica el último.
<b>3. Tiempo de ausencia</b>	Pregunta por el tiempo que ha estado ausente de la vivienda. Si es menor a tres meses, inclúyelo como residente de la vivienda.

Son residentes habituales de la vivienda	No son residentes habituales de la vivienda
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas recién nacidas que aún no llegan a la vivienda por encontrarse en el hospital.</li> <li>• Las personas que en el momento de la entrevista están presentes en la vivienda y no tienen otro lugar fijo dónde vivir.</li> <li>• Quienes están temporalmente ausentes por vacaciones, hospitalización, viaje de trabajo, prácticas escolares, servicio social o cualquier otra causa similar.</li> <li>• Huéspedes que rentan alguna habitación, así como el personal de trabajos domésticos, enfermería o cuidados especiales y sus familiares que duerman en la vivienda donde trabajan.</li> <li>• Quienes cruzan diariamente la frontera para trabajar en otro país, así como aquellas que regresan a México los fines de semana.</li> <li>• Las personas que por su dinámica de trabajo no siempre duermen en su vivienda o requieren de traslados frecuentes a otras ciudades, pero reconocen a la vivienda como su residencia habitual, tal es el caso de personas que trabajan como trailers(as), ferrocarrileros(as), agentes de viajes o enfermeros(as) que trabajan de noche, etcétera.</li> <li>• Las personas de nacionalidad extranjera que viven normalmente en la vivienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que están de visita y viven normalmente en otra vivienda.</li> <li>• Personal diplomático extranjero y sus familiares. Estas personas se consideran residentes habituales del país al que representan, por ello no se captan.</li> <li>• Personal de trabajo doméstico, enfermería o en cuidados especiales que no duermen en la vivienda.</li> <li>• Las personas que se han ido a vivir a otro lugar por razones de estudio, trabajo o por otra causa.</li> </ul>

La mayoría de las situaciones se resolverán aplicando los criterios anteriores. Por ejemplo, cuando el informante te pregunta si debe incluir a su recién nacido que todavía está en el hospital, o a su hija enfermera que trabaja, tú debes responder que sí, que deben ser incluidos.

Otro caso puede ser el que se describe a continuación:

### Ejemplo

- › **Entrevistador:** Señora, ¿cuántas personas viven normalmente en esta vivienda, contando a los niños chiquitos y a los ancianos?
- › **Informante:** Somos cuatro: mi esposo, mis dos hijos pequeños y yo. Oye ¿cuento también a mi hijo mayor que se acaba de divorciar de su mujer y está aquí?
- › **Entrevistador:** Pero, ¿él vive aquí?
- › **Informante:** Pues está aquí en la casa desde hace dos días, él ahorita no tiene dónde vivir.
- › **Entrevistador:** Bien señora, si no tiene otro lugar dónde vivir, entonces vamos a considerar que vive aquí. Entonces son cinco personas las que viven en su vivienda.
- › **Informante:** Pues sí.

Hay situaciones en las que los criterios básicos no permiten identificar si la persona es residente o no, porque el informante manifiesta duda o porque parece tener más de una residencia habitual; en estos casos, aplica como último recurso los siguientes criterios especiales en el orden indicado.

### Criterios especiales en orden de aplicación

### Ejemplo

- › **Informante:** Somos dos, mi hija y yo; bueno, mi marido y mis dos hijos, ipero ellos casi nunca están!
- › **Entrevistador:** Pero ¿ellos viven aquí?
- › **Informante:** Mire, mi marido no está porque es agente viajero y viene en sus días de descanso, que son cada 15 o 20 días.
- › **Entrevistador:** Entonces son viajes de trabajo, ¿pero él vive aquí?
- › **Informante:** Sí, ésta es su casa.
- › **Entrevistador:** Y sus hijos, ¿viven aquí?
- › **Informante:** Bueno es que Luis ya se fue a buscar trabajo a Estados Unidos.
- › **Entrevistador:** A su hijo ya no lo vamos a considerar porque ya se fue a Estados Unidos a trabajar, y por lo tanto ya no vive aquí.
- › **Informante:** Bueno, y mi otro hijo Anselmo es estudiante y regresa todos los fines de semana a la casa, y ya no sé si vive o no aquí, ¿lo incluyo?
- › **Entrevistador:** Entonces, si yo le preguntara a su hijo Anselmo en dónde vive ¿qué me contestaría?
- › **Informante:** Pues no lo sé.

GASTO COMUN	NUMERO DE HOGARES
<b>2.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</b>	<b>2.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?</b>
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>REGISTRE CON NÚMERO</i>
Sí .....1 ➔ PASE A 3.2	<input type="text"/>
No .....2	<input type="text"/>

- › **Entrevistador:** Bueno, Anselmo ¿dónde duerme el mayor número de días de la semana?
- › **Informante:** Pues allá.
- › **Entrevistador:** Entonces tampoco a él lo vamos a considerar y, por lo tanto, serían solo tres residentes; su hija, usted y su marido.

## Gasto común y número de hogares

### ▼ **Pregunta 2.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?**

### ▼ **Pregunta 2.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?**

#### » Objetivo

Identificar el número de hogares que se encuentran al interior de la vivienda, mediante el planteamiento de dos preguntas complementarias (gasto común y número de hogares), con las que se determina cuántos hay.

La utilidad de la información que se capta radica en que el hogar es la unidad básica de la organización social y económica, la cual desempeña un papel importante e insustituible en el desarrollo de las personas.

Para la identificación de los hogares se considera el “gasto común en alimentación” porque en torno a él se organizan las relaciones de convivencia y de consumo, lo que permite al hogar su identidad e independencia de otros grupos dentro de la vivienda.

Por ello, es frecuente que se diga “ellos tienen su gasto aparte” o “son harina de otro costal”, haciendo alusión a que se organizan de manera independiente a otros grupos u hogares de la misma vivienda. Compartir un mismo gasto para los alimentos produce el sentimiento de pertenencia a un grupo y el reconocimiento por parte de sus integrantes de que la persona forma parte de él. Además, a cada uno de los integrantes le da la libertad de consumir y beneficiarse de lo que es de todos.

#### 🔨 Criterios

- Si en la pregunta 2.1 Total de personas en la vivienda únicamente hay un residente habitual, en 2.2 Gasto común, solo confirma: ¿Entonces hay un solo hogar en la vivienda que es el formado por usted? y circula el código 1 Sí.
- Una persona que vive sola o que no comparte el gasto con otra(s), constituye un hogar.
- El gasto para los alimentos puede ser aportado por una o varias personas del hogar.
- Si todas las personas que residen habitualmente en la vivienda se alimentan de un gasto o presupuesto, se trata de un solo hogar, por el contrario, si las personas tienen gastos separados para la alimentación, se pueden identificar tantos hogares como gastos separados existan.
- Toma en cuenta que puede haber familiares que viven en la misma vivienda pero no com-

parten el gasto para los alimentos y, por lo tanto, conforman hogares diferentes.

- Recuerda que el número de hogares se determina a partir del número de gastos separados que se identifiquen en la vivienda, no de los integrantes que contribuyen al gasto.



- Es importante que no confundas el número de personas que cooperan para el gasto con el número de hogares, ya que se puede tratar de un solo hogar en el que todas las personas aportan.
- Solo en el cuestionario del hogar que inicies, debes registrar las características de la vivienda.
- **Si en la vivienda hay seis o más hogares o huéspedes, suspende la entrevista porque se trata de una vivienda colectiva y ésta no es motivo de la encuesta.**
- En viviendas ubicadas en zonas marginales o muy pobres, no leas la frase: "Incluya a los trabajadores domésticos que viven aquí".
- Los empleados domésticos y sus familiares que vivan en la vivienda se captarán como hogares independientes; lo mismo se hará para los huéspedes y sus familiares.
- Por ello, si en alguna de estas dos preguntas te percatas de que en la vivienda hay empleados domésticos y/o huéspedes, considéralas como de otro hogar (y le aplicarás otro cuestionario).
- Si en la vivienda hay más de un hogar, a partir del segundo hogar comienza la entrevista en la pregunta 3.2 Lista de personas.

Para comprender mejor los conceptos de residente habitual, hogar y gasto común, se ejemplifica con la siguiente imagen de una vivienda con 11 residentes habituales; son grupos que tienen el gasto común en alimentos por separado y, por lo tanto, forman cuatro hogares.

## Cintillo

SI EN LA VIVIENDA HAY MAS DE UN HOGAR, APLIQUE UN CUESTIONARIO POR CADA HOGAR A PARTIR DE LA PREGUNTA 3.2.

#### Objetivo general

Identificar a quienes integran el hogar y conocer sus características sociodemográficas básicas, como parentesco, sexo, edad, escolaridad, condición de actividad, entre otras; algunas preguntas se aplican para cada persona y otras, solo para determinado grupo de edad.

La sección está conformada de la siguiente manera:

Número de renglón
<p>PARA TODOS LOS INTEGRANTES DEL HOGAR Lista de personas, parentesco, sexo, edad.</p>
<p>PARA PERSONAS DE 6 AÑOS O MÁS Elegibilidad, asistencia escolar, nivel y grado de escolaridad y uso de TIC.</p>
<p>PARA PERSONAS DE 12 AÑOS O MÁS Condición de actividad, verificación de la actividad y posición en la ocupación.</p>

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

#### 3.1 Número de renglón

Se encuentra antes de la lista de personas y sirve para identificar con un código numérico a cada integrante del hogar. Además, te ayuda a ubicar la información por renglón durante toda la entrevista y a distinguir a cada persona al interior del cuestionario durante la etapa del procesamiento de la información.

Esta columna tiene renglones numerados del 1 al 10, si rebasa esta cifra, utiliza otro cuestionario, hasta enlistar a todos, y modifica la numeración con los consecutivos que hagan falta, esto es, cancela el número de renglón impreso y escribe a un lado el número que corresponde al siguiente integrante (11, 12, 13, etcétera).

Quando termines de registrar los nombres en la lista de personas, **circularás el número de renglón que corresponda a la persona que te está proporcionando la información.**

Esto permite corroborar que aplicaste la entrevista a la persona adecuada; también, en caso de una supervisión en campo, ayuda a localizar a quien te proporcionó la información.

## Para todos los integrantes del hogar

### Lista de personas

**Pregunta 3.2 Dígame el nombre de los integrantes de su hogar, empezando por el jefe o la jefa. Incluya a los niños chiquitos, a los ancianos y personas con discapacidad.**

#### Objetivo

Registrar a todas las personas que viven normalmente en la vivienda y son integrantes del hogar.

También le sirve al informante para recordarlas al momento de enlistarlas y así evitar la omisión de alguna persona; a ti te permitirá tener un mejor control de la entrevista cuando estés recabando los datos de cada una de ellas.

#### Instrucciones

- El llenado de la pregunta 3.2 debe ser en forma vertical y, a partir de la pregunta 3.3 hasta la 3.12, el llenado debe ser en forma horizontal para cada integrante del hogar, respetando el corte de edad; cuando termines con uno, continúa con el siguiente de la lista, y así hasta terminar.
- La lista de personas siempre debe empezar con el nombre del jefe o jefa del hogar, según el caso, pues facilita que la declaración de las personas sea en orden descendente, de acuerdo con las edades, lo que te ayudará a tener un mejor control de la entrevista.
- Solo puede haber un jefe o jefa por hogar, y debe ser residente de la vivienda.
- Una persona puede ser jefe o jefa, independientemente de que contribuya o no al sostenimiento económico del hogar.
- Al momento de escribir los nombres en la lista, no anotes los apellidos; solo cuando los nombres se repitan busca una forma diferente para referirte a cada uno de ellos (JUANA y JUANA HIJA, o bien, JUANA y JUANITA). Esto te permitirá a ti y al informante diferenciarlos en el momento que solicites la información individual.
- Para un recién nacido que aún no tiene nombre, anota "NIÑO(A) RECIÉN NACIDO(A)" y refiérete así, a él o ella, en las demás preguntas.
- Si no te declaran un jefe(a), como suele suceder en grupos de amigos o estudiantes, pide que señalen alguno de los integrantes como tal y continúa hasta completar la lista. Si aún así no reconocen un jefe(a), pregunta quién es el que firma el contrato de arrendamiento o

LISTA DE PERSONAS	
3.1	<b>3.2 Dígame el nombre de los integrantes de su hogar, empezando por el jefe o la jefa. Incluya a los niños chiquitos, a los ancianos y personas con discapacidad.</b>
CIRCULE EL NÚMERO DEL INFORMANTE	
N Ú M E R O	←
D E	
R E N G L Ó N	↓
	NOMBRE
1	

administra los gastos, y regístralo a él.

- En caso de que el informante considere al personal doméstico y huéspedes como parte de su hogar, recuerda que los debes considerar como otro hogar. Si ya los registraste en la Lista de personas, cancelalos con dos líneas horizontales y anótalos en otro cuestionario independiente, ya que se consideran como otro hogar, y verifica el dato anotado en la pregunta 2.2 Gasto común y 2.3 Número de Hogares.
- Toma en cuenta que si en la vivienda hay dos o más hogares, la suma de las personas anotadas en la lista de los diferentes hogares debe ser igual a lo que registraste en la pregunta 2.1 Total de personas en la vivienda. Solo cuando la suma sea menor (significa que falta alguien), verifica la situación con el informante y agrégala(s) a la lista de personas, siempre y cuando sea(n) residente(s) habitual(es). Si fue un error de parte del informante, anota la situación en la hoja de observaciones y corrige el total de residentes que registraste.

## Parentesco

### Pregunta 3.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?

#### Objetivo

Identificar la relación o vínculo que tiene cada uno de los integrantes del hogar con el jefe o la jefa del mismo.

#### Instrucciones

- Para la primera persona confirma que es del(la) jefe(a) y registra la opción 1.
- Para el resto de los integrantes, realiza la pregunta tal como aparece en el cuestionario.
- El parentesco siempre se establece en relación con del(la) jefe(a) del hogar y no respecto del informante, a menos que éste sea el(la) jefe(a).
- Para cada relación de parentesco con el(la) jefe(a), selecciona la opción de respuesta que corresponda (esposo(a) o compañero(a)).
- Cuando manifiesten frases como: es el ama de casa, es la señora de la casa, mujer o señora, es necesario sondear para saber si se trata de la esposa del jefe, la mamá del jefe o de otra persona; en tales casos, registra la opción del parentesco que corresponda.
- Si el hogar está conformado por un grupo de amigos o estudiantes, establece el parentesco respecto de la primera persona que registraste en la lista, ya que un hogar nunca debe quedar sin jefe(a).
- Al declarar un parentesco que no se encuentre precodificado (hermano(a), tío(a), prima(o), sobrino(a), yerno o nuera, padre, madre o suegro(a) regístralo en la opción 5. Otro parentesco.
- Cuando la respuesta sea "compañero(a)", indaga si se refiere a una relación conyugal.
- Si es así, registra código 2 Esposo(a) o compañero(a); pero si refiere otra situación, como

PARENTESCO	
<b>3.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?</b>	
REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	
Jefe(a).....	1
Esposo(a) o compañero(a) .....	2
Hijo(a) .....	3
Nieto(a).....	4
Otro parentesco .....	5
Sin parentesco.....	6
→	
CÓDIGO	
┌	

compañero de trabajo, estudio, habitación, entre otros, considera que no tiene parentesco (código 6).

- Si hacen descripciones que implican un doble parentesco como amigo y sobrino, hermana y comadre, o bien, primo y cuñado, da prioridad a la relación de parentesco más cercano, en este caso la de sobrino, hermana o primo, respectivamente.

## Sexo y Edad

**Pregunta 3.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer**

**Pregunta 3.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?**

### Objetivo

Conocer la estructura por edad y sexo de la población, para proporcionar su volumen clasificado en hombres y mujeres, por grupo de edad, en años cumplidos. A partir de estos datos es posible identificar la población infantil, aquella en edad de trabajar y la envejecida.

### Instrucciones

- Si el nombre no deja lugar a duda, solo confirma el sexo (*Jorge es hombre, Laura es mujer*); nota que la confirmación implica usar un tono afirmativo.
- Cuando el nombre es utilizado tanto para hombres como para mujeres o es poco común, haz la pregunta considerando ambos sexos *¿Refugio es hombre o mujer?*
- Nombres usados para hombres y mujeres son: Guadalupe, Rosario, Inés, Asunción, Refugio, Concepción, Nazareth, Vianey, Abigail, Soledad, Christian, Dolores, Carmen, Matilde. Entre los nombres poco comunes están: Yuritzí, Erubey, Andárani, Nitzi, Erandi, Jahaziel.
- La edad de las personas se debe obtener en años cumplidos. Si la respuesta es: "entré a los 38 o entrados a los 38", aclara afirmando: *Entonces, tiene 37 años cumplidos.*
- Cuando la persona es menor de un año (tiene solo horas, días, semanas o menos de 12 meses), anota "00" (ceros) en los espacios destinados para ello.
- Si el informante no tiene la edad precisa de alguna persona, apóyalo para que recuerde algún acontecimiento (matrimonio, nacimiento de algún hijo, año escolar que cursaba, entre otros) o pídele que consulte el acta de nacimiento, la credencial de elector, la licencia de manejo u otro documento donde aparezca la fecha de nacimiento para poder calcular la edad, restando al año actual al de nacimiento (2018 - 1971 = 47 años).
- Si a pesar de todo desconoce la edad, dile que te dé una edad aproximada; **es mejor obtener una respuesta de la edad con cierto margen de error que un "No sabe"**.
- Si la edad es de 97 años o más, registra 97.
- El código 98 se utilizará cuando el informante no sabe con certeza si la persona tiene 6 años o más.

SEXO	EDAD
<b>3.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</b>	<b>3.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b>
REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	REGISTRE UN SOLO CÓDIGO
Hombre.....1	Menos de un año..... 00
Mujer.....2	97 o más años..... 97
	Edad no especificada en personas de 6 años o más..... 98
	Edad no especificada en personas de 5 años o menos..... 99
→	→
CÓDIGO	CÓDIGO
□	□□

- El código 99 lo utilizarás cuando no sea posible obtener la edad de alguno de los residentes del hogar de 5 años o menos.

## Para personas de 6 años o más

### Elegibilidad

#### Pregunta 3.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?

##### Objetivo

Conocer la fecha de nacimiento de los integrantes del hogar de 6 años o más para contar con el criterio de selección de la persona elegida a la que se le hará la entrevista.

##### Criterio

- **Fecha de cumpleaños inmediata posterior a la fecha de la entrevista.** Ubica a la persona de 6 años o más que cumpla con este criterio y asígnale el código 1. Anota el código 2, al resto de las personas.

##### Ejemplo

- › Visitas la vivienda el día 15 de junio y en ella residen cuatro personas mayores de 18 años, cuyas fechas de cumpleaños son: 18 de junio, 3 de febrero, 12 de agosto y 21 de marzo. En este caso debes elegir a la persona cuyo cumpleaños es el 18 de junio (María).

	NOMBRE	EDAD	DÍA	MES	CÓDIGO
1	MARÍA	41	18	06	1
2	HUMBERTO	39	03	02	2
3	BRENDA	20	12	08	2
4	LUÍS	19	21	03	2

ELEGIBILIDAD

**3.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?**

REGISTRE CON NÚMERO

REGISTRE "1" EN LA COLUMNA "CÓDIGO" PARA LA PERSONA DEL CUMPLEAÑOS INMEDIATO POSTERIOR A LA FECHA DE LA ENTREVISTA, Y "2" PARA EL RESTO DE LAS PERSONAS DE ESE RANGO DE EDAD

→

DÍA	MES	CÓDIGO

### Elegibilidad

Es muy importante que sigas esta indicación, ya que si eliges a otra persona que no cumpla con este criterio, la información captada perdería toda validez estadística. Por lo tanto, asegúrate de no registrar ningún dato en las casillas de los menores de 6 años.

## Instrucciones

- En caso de que el informante no recuerde estos datos, apóyalo refiriéndole algún acontecimiento familiar y trata de obtener un dato; en caso de no obtenerlo, anota 99 en las casillas (día y mes) correspondientes.
- La elección de la persona a la que aplicarás las preguntas a partir de la Sección VI, la realizas una vez que hayas concluido el apartado de *Características sociodemográficas* de todos los integrantes del hogar; considera al cumpleaños inmediato posterior a la fecha de la entrevista.
- Cuando la selección se haya hecho con cuestionario electrónico y por alguna causa te veas en la obligación de continuar con el cuestionario impreso, no deberás cambiar a la persona elegida.

### Otros criterios de selección aplicables para cuestionario impreso:

- **Único residente en el hogar de 15 años o más de edad.** Si el informante es la única persona del hogar, entonces a ella debes aplicarle el cuestionario, independientemente de su fecha de cumpleaños.
- **Personas con misma fecha de cumpleaños.** Si en el hogar encuentras dos o más personas que cumplan años el mismo día y tienen 6 años o más, considera para la elección a la que aparezca primero en la lista.
- **Personas con código 98.** Si en el hogar existe alguna persona a quien hayas asignado este código, en la pregunta de edad 3.5 (Edad no especificada de 6 años o más), pero en la pregunta de elegibilidad 3.6, te proporcionaron el día y el mes, considera a ésta persona para la selección de informante elegido.
- Si para dos o más integrantes del hogar de 6 años o más, no proporcionaron el día de cumpleaños, solo el mes y éste es el inmediato posterior a la fecha de la visita, registra en los recuadros de día el número 15 y elige a la persona que aparezca primero en la lista, considerando que se tiene la certeza de que estas personas son de 6 años o más.
- **Persona que cumple años el día de la entrevista. Para estos casos no se considera como persona elegida dado que no cumple con el criterio de selección, que es el inmediato posterior a la fecha de la entrevista.**

## Asistencia escolar

### ▼ Pregunta 3.7 ¿(NOMBRE) asiste actualmente a la escuela?

#### » Objetivo

Distinguir a las personas de 6 años o más que asisten o no actualmente a la escuela.

#### Precisiones conceptuales

Considera que asiste a la escuela si:

- Está inscrita en algún centro de enseñanza de cualquier nivel escolar, en línea o semi esco-

larizada aunque por el momento no acuda porque está de vacaciones, aún no inicia el ciclo escolar, etcétera.

- No va a la escuela por problemas de salud, pero está inscrita y tiene la intención de regresar una vez que se recupere.
- Está inscrita en el sistema de educación abierta, de modo que acude con cierta regularidad a recibir asesoría.
- Toma en cuenta los estudios, independientemente de que se hayan realizado en una escuela pública o privada y de la modalidad en la enseñanza: escolarizada, abierta, a distancia, telesecundaria, telebachillerato, videobachillerato; así como los estudios cursados en otros países.

Considera que no asiste a la escuela si:

- Solo está en el programa de alfabetización.
- Acude a asesorías y prácticas para hacer su tesis profesional.
- Asiste a un centro de capacitación para el trabajo, por ejemplo, para la industria (CECATI), para la construcción (ICIC), al Servicio Estatal de Empleo o a las instalaciones de la empresa donde trabaja.
- Toma un curso de corte y confección, cultora de belleza, manualidades, música, yoga, etcétera, ya sea por diversión, pasatiempo o superación personal.
- Solo está cursando algún diplomado.

ASISTENCIA ESCOLAR

**3.7 ¿(NOMBRE) asiste actualmente a la escuela?**

REGISTRE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2

→

CÓDIGO

## Nivel y grado de escolaridad

### Pregunta 3.8 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?

#### Objetivo

Conocer el nivel y grado aprobado de escolaridad.

#### Instrucciones

- Cuando la persona no asistió a la escuela, no concluyó ningún grado, o bien, asistió un año pero no lo aprobó, en la columna *Nivel y Grado* registra "00".
- Puedes encontrarte con casos de personas que terminaron de estudiar un nivel educativo en menos años porque lo hicieron en el sistema abierto o especial. En estos casos, registra los grados equivalentes al sistema de enseñanza regular o escolarizada.
- Si la respuesta del informante es en semestres, cuatrimestres, trimestres o bimestres, anota el equivalente en años aprobados, tomando en cuenta lo siguiente:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 semestres</li> <li>- 3 cuatrimestres</li> <li>- 4 trimestres</li> <li>- 6 bimestres</li> </ul>	}	Son iguales a un año
---	---	----------------------

NIVEL Y GRADO DE ESCOLARIDAD

**3.8 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?**

REGISTRE NIVEL Y GRADO

Ninguno ..... 00

Preescolar o *kínder* ..... 01

Primaria ..... 02

Secundaria ..... 03

Normal básica..... 04

Estudio técnico con secundaria terminada ..... 05

Preparatoria o bachillerato .... 06

Estudio técnico superior con preparatoria terminada ... 07

Licenciatura o ingeniería ..... 08

Especialidad ..... 09

Maestría..... 10

Doctorado..... 11

No sabe ..... 99

→

NIVEL	GRADO

- Cuando la persona estudia o estudió el bachillerato técnico y como parte de éste una carrera técnica, corresponde el código 06 preparatoria o bachillerato.
- Considera que en las carreras técnicas o comerciales hay diferentes niveles en los que se pueden cursar, por lo que es importante tomar en cuenta el grado escolar que pidieron como requisito para estudiarla, se consideran carreras técnicas o comerciales con secundaria y preparatoria; clasifica lo indicado por el informante.
- Si te declara el nombre de una escuela (UNITEC, CONALEP, tecnológico u otra) o el de una carrera como: (contaduría, arquitectura, trabajo social, enfermería, etcétera), pregunta si sus estudios son de nivel técnico o profesional, y registra los grados aprobados en la opción correspondiente.
- Cuando te declaren estudios de Normal Superior o Normal de Especialidades, considéralos como estudios de nivel licenciatura (código 08).
- Cuando la respuesta sea "Licenciatura con especialidad" indaga si los estudios de especialidad fueron al finalizar la licenciatura o al mismo tiempo. Si fue al mismo tiempo, debe quedar registrada como licenciatura; si fue después de concluirla, se registra como especialidad, (código 09), por ejemplo: especialidades médicas (Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, etcétera) y subespecialidades (Cirugía Cardiovascular, Cardiología Pediátrica, etc.); También hay especialidades en otras carreras.
- Si estudió en otro país, pregunta a qué nivel educativo equivalen sus estudios, así como los años aprobados y regístralos en el nivel que correspondan.
- No se consideran como grados aprobados los diplomados, cursos de especialización o actualización que se realizan después de los estudios profesionales. En estos casos, pregunta: *¿Cuál fue el último grado aprobado en el nivel profesional?* y registra el código correspondiente.
- Si estudió o estudia dos carreras, registra los estudios en los cuales tenga más grados aprobados.
- Registra el código 99 cuando el informante desconozca el nivel y grado de estudios realizados por alguno de los integrantes del hogar.

### Criterios

- **Maestría.** (También llamada master o magister) es un grado académico de posgrado, que se consigue al completar en programa de dos años o más según la universidad y el sistema educativo nacional.
- **Doctorado.** Es el último y más importante nivel académico que confiere una universidad. Un doctor es aquel que ha realizado una tesis en investigación para obtener este título.

## Uso de TIC

### ▼ **Pregunta 3.9 En los últimos tres meses, ¿(NOMBRE) ha hecho uso de...**

#### »» Objetivo

Conocer la población de 6 años o más, que ha utilizado equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), como computadora, Internet y teléfono celular en los últimos tres meses.

**Instrucción**

- Lee la pregunta al informante, y anota el código de respuesta en la casilla correspondiente para cada una de las columnas que están señaladas.

USO DE TIC

**3.9 En los últimos tres meses, ¿(NOMBRE) ha hecho uso de...**

REGISTRE CON NÚMERO PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1  
 No ..... 2  
 No sabe..... 9

computadora, laptop o tablet? ... 1  
 Internet?..... 2  
 celular? ..... 3

1	2	3
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Para personas de 12 años o más**

**Condición de actividad**

**Pregunta 3.10 ¿La semana pasada (NOMBRE)...**

**Objetivo**

Identificar a las personas de 12 años o más que desempeñaron alguna actividad económica durante la semana pasada al día de la entrevista, de aquéllas que no lo hicieron.

Se considera que una persona trabajó en la semana de referencia, si dedicó por lo menos una hora a realizar una actividad económica, sin importar si le pagaron o no, es decir, hizo actividades para la producción o elaboración de algún producto, o para la prestación de algún servicio, independientemente de recibir un pago en dinero, en especie o no tener ninguna retribución monetaria. Incluye a quienes realizaron actividades agrícolas o ganaderas para el consumo familiar.

Cuando el informante manifieste duda, realiza otras preguntas para obtener la respuesta requerida, como: ¿trabaja para alguien?, ¿le pagan?,

CONDICIÓN DE ACTIVIDAD

**3.10 ¿La semana pasada (NOMBRE)...**

REGISTRE UN SOLO CÓDIGO

trabajó (por lo menos una hora)? ..... 1 } PASE A  
 tenía trabajo, pero no trabajó? ..... 2 } 3.12  
 buscó trabajo?..... 3  
 está jubilado(a) o pensionado(a)?..... 4  
 se dedicó a estudiar?..... 5  
 se dedicó a los quehaceres del hogar y/o al cuidado de sus hijos(as) u otro familiar?..... 6  
 es una persona con alguna limitación física o mental que le impide trabajar? ..... 7  
 no trabajó? ..... 8

PASE A SIGUIENTE PERSONA O SECCIÓN IV

CÓDIGO

¿solo ayuda en el trabajo, pero no le pagan?, ¿trabaja en su propio negocio, con o sin trabajadores a los que les paga?

Opción de respuesta	Criterio de captación
1. trabajó (por lo menos una hora)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponde a personas que contaban con un empleo o actividad económica y trabajaron en la semana previa a la fecha de la entrevista. En estos casos, registra el código 1 y pasa a la pregunta 3.12.</li> </ul>
2. tenía trabajo, pero no trabajó?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona no trabajó por alguna situación especial como vacaciones, enfermedad o licencia médica; dificultades laborales como paro o huelga, maquinaria descompuesta, falta de materia prima o dificultades climáticas, registra el código 2 y pasa a la pregunta 3.12.</li> </ul>
3. buscó trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona no tenía un empleo o no realizó alguna actividad económica, pero estaba buscando trabajo, registra la opción 3 y continúa con la pregunta 3.11 (Verificación de la actividad).</li> </ul>
4. está jubilado(a) o pensionado(a)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas jubiladas y pensionadas exclusivamente por trabajo.</li> <li>• No se considera a quienes reciben pensión por viudez, orfandad o separación conyugal. Para clasificar correctamente, toma en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>Jubilado.</b> Persona retirada que continúa recibiendo un pago como consecuencia de haber desempeñado un trabajo del cual se retiró por haber cumplido con determinado número de años trabajados o por su edad (55 o 60 años, según su contrato).</li> <li>» <b>Pensionado.</b> Persona a la que, como prestación, se le otorga un porcentaje del salario que percibía como trabajador al retirarse de la unidad económica de manera definitiva por problemas de salud a consecuencia de enfermedades o accidentes de trabajo.</li> </ul> </li> </ul>

(Continúa)

Opción de respuesta	Criterio de captación
5. se dedicó a estudiar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas dedicadas, como actividad habitual, a estudiar aunque estén de vacaciones, enfermas o suspendidas (sin importar el motivo de la suspensión: mal comportamiento) o huelga.</li> <li>• Las personas que no asisten a la escuela, pero ya están inscritas o haciendo algún trámite para ello, y a quienes hayan concluido su ciclo escolar pero van a continuar en el siguiente.</li> <li>• Es importante mencionar que esta opción contempla solamente los estudios formales, para identificarlos pregunta: <i>¿Qué es lo que estudia?</i></li> <li>• En el caso las personas que estudian y cursan los últimos grados de carreras técnicas y de nivel medio superior y para aquellas que recién acaban de concluir una carrera, será conveniente que indagues si durante el periodo de referencia se dedicaron a realizar su servicio social o sus prácticas profesionales. Recuerda que para la encuesta, la realización de esta clase de actividades se considera actividad económica.</li> </ul>
6. se dedicó a los quehaceres del hogar y/o al cuidado de sus hijos(as) u otro familiar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que habitualmente se dedican a los quehaceres domésticos, como: asear la vivienda, cocinar, lavar, planchar, aunque no los hayan realizado durante la semana de referencia.</li> <li>• Quienes declaran dedicarse al cuidado de sus hijos(as) o de otros integrantes del propio hogar (ancianos, enfermos o niños).</li> </ul>
7. es una persona con alguna limitación física o mental que le impide trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que no trabajan ni buscan hacerlo por tener alguna limitación física o mental (de nacimiento o como consecuencia de alguna enfermedad o accidente) que les impida desempeñar cualquier trabajo por el resto de su vida.</li> <li>• Personas que tienen alguna discapacidad. Si el informante indica que el entrevistado no puede trabajar por tener una limitación, respeta su respuesta aun cuando desde tu punto de vista la limitación no sea un impedimento para que el entrevistado realice alguna actividad económica.</li> </ul>
8. no trabajó?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona declaró no trabajar, registra el código 8, pase a siguiente persona o sección IV.</li> </ul>

## Verificación de la actividad

### ▼ Pregunta 3.11 Aunque ya me dijo que (NOMBRE) no trabajó, ¿la semana pasada...

#### » Objetivo

Identificar a las personas de 12 años o más que no reconocen como trabajo a la actividad económica que realizan porque le dedican muy poco tiempo, ganan poco, no reciben ingresos, es irregular, ayudan en un negocio familiar o simplemente no identifican la actividad que efectúan como económica.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y registra una sola opción de respuesta.
- Cuando registres la opción 4. Entonces, ¿no trabajó?, pasa a la siguiente persona o sección IV.

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD	
<b>3.11 Aunque ya me dijo que (NOMBRE) no trabajó, ¿la semana pasada...</b>	
<i>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</i>	
<b>vendió o hizo algún producto para su venta? .....</b>	<b>1</b>
<b>prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar ropa ajena)? .....</b>	<b>2</b>
<b>ayudó en las tierras o en el negocio de un familiar o de otra persona? .....</b>	<b>3</b>
<b>Entonces, ¿no trabajó? .....</b>	<b>4</b>
<i>PASE A SIGUIENTE PERSONA O SECCIÓN IV</i>	
→	
<b>CÓDIGO</b>	
□	

Opción de respuesta	Criterio de captación
1. vendió o hizo algún producto para su venta?	<p>Considera en esta opción a las personas que durante el período de referencia se dedicaron a la venta o elaboración de algún producto para obtener ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendieron cosméticos, ropa nueva o usada. La venta puede ser realizada en cualquier lugar, por ejemplo, de casa en casa o en la calle.</li> <li>• Hicieron o elaboraron arreglos florales, juguetes, adornos, artesanías, pasteles, gelatinas, muebles, ropa tejida, etcétera.</li> <li>• No consideres como actividad económica aquella que se refiere a la venta de un bien patrimonial con la finalidad de salir de una crisis económica.</li> </ul>
2. prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar ropa ajena)?	<p>Considera en esta opción a las personas que durante el periodo de referencia realizaron algún servicio a cambio de un pago en dinero o especie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repararon aparatos electrodomésticos o vehículos.</li> <li>• Cuidaron niños, ancianos o enfermos.</li> <li>• Hicieron limpieza, lavaron o plancharon ajeno, podaron el jardín.</li> <li>• Dieron clases de manejo, inglés, matemáticas, computación, etcétera, de manera no formal.</li> <li>• Quienes trabajaron por su cuenta en la albañilería, plomería o carpintería, pintaron casas o cualquier otro oficio no agropecuario.</li> </ul>
3. ayudó en las tierras o en el negocio de un familiar o de otra persona?	<p>Considera en esta opción a las personas que durante el período de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudaron a trabajar en las labores agrícolas, cría de animales, dar de comer (pollos, vacas, puercos), limpieza de corrales, chiqueros, gallineros, etcétera, así como en las tareas del campo como preparación del terreno, siembra, cosecha de algún producto agrícola para la venta o autoconsumo.</li> <li>• Ayudó en un comercio o cualquier otro negocio del hogar o de otra persona (la venta de comida, artículos escolares, abarrotes, verdura, medicinas, ropa, etcétera).</li> <li>• En talleres, fábricas o negocios como aprendices, ayudantes o trabajadores meritorios.</li> </ul>

(Continúa)

Opción de respuesta	Criterio de captación
4. Entonces ¿no trabajó?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye a las personas que confirmen no haber trabajado en la semana de referencia como: amas de casa, estudiantes, personas jubiladas o pensionadas, así como aquellas que buscaron trabajo.</li> <li>• Los que no hicieron nada, los que pidieron limosna, los limpiaparabrisas o alguna otra actividad de mendicidad disfrazada, etcétera. Pase a siguiente persona o a sección IV.</li> </ul>

## Posición en la ocupación

### ▼ Pregunta 3.12 ¿En su trabajo o negocio de la semana pasada (NOMBRE) fue...

#### » Objetivo

Identificar el puesto o lugar que ocupan las personas de 12 años o más en el trabajo que realizan.

#### ☰ Instrucción

- Es importante recordar que, si la persona cuenta con dos o más trabajos, solo deberás captar las características del principal, es decir, deberás tomar en cuenta el que el informante determine; si no sabe cuál es su trabajo principal, pregunta por el que le dedique más tiempo.

POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN

**3.12 ¿En su trabajo o actividad de la semana pasada (NOMBRE) fue...**

REGISTRE UN SOLO CÓDIGO

**empleado(a)?** ..... 1

**obrero(a)?** ..... 2

**jornalero(a) o peón?** ..... 3

**trabajador(a) por cuenta propia (no contrata trabajadores(as))?** ..... 4

**patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores(as))?** ..... 5

**trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?** ..... 6

CÓDIGO

Opción de respuesta	Criterio de captación
1. empleado(a)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona está contratada para trabajar en un negocio, empresa privada, una dependencia o empresa de gobierno y a cambio de ese trabajo recibió un pago.</li> </ul>
2. obrero(a)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona trabaja en una fábrica como operaria y por esa actividad recibe un salario.</li> </ul>
3. jornalero(a) o peón?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que trabajaron a cambio de un pago en la agricultura o en la construcción.</li> </ul>
4. trabajador(a) por cuenta propia (no contrata trabajadores(as))?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona tiene su propio negocio o actividad, no cuenta con personal al que le paga.</li> </ul>
5. patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores(as))?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona cuenta con su propio negocio, empresa o establecimiento y tiene uno o más trabajadores(as) a los que les paga.</li> </ul>
6. trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador sin pago en el negocio o predio familiar, quien ayudó o trabajó sin recibir un pago en el negocio o actividad económica familiar.</li> </ul>

## Objetivo general

Identificar la condición de disponibilidad en el hogar de bienes y servicios de información y comunicación, tales como equipos de televisión, computadora, Internet, servicios de telefonía, entre otros.

## Cintillo

Ahora le haré algunas preguntas respecto al equipamiento del que disponen en el hogar en cuanto a las tecnologías de comunicación.

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

## Disponibilidad de bienes y conectividad

### ▼ Pregunta 4.1 Por favor, dígame si dispone de los siguientes bienes (Deben estar en condiciones de uso)

#### >> Objetivo

Determinar la disponibilidad de tecnologías de la información y comunicación de los hogares en la vivienda seleccionada, así como de bienes y equipos como: radio, televisión, teléfono celular y consola de videojuegos.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y las opciones de forma textual al informante; anota el código 1 cuando la respuesta es Sí, y 2 cuando la respuesta es No.
- En la opción 3 deberás incluir los decodificadores que se encuentran en la vivienda para conectar a los televisores analógicos principalmente, y no confundirlos con los que proporcionan las empresas que dan el servicio de televisión de paga (DISH, SKY, entre otras).
- En la opción 4 considera única y exclusivamente a los televisores de pantalla plana o digital, de plasma, LCD o LED.
- Considera la opción 5 cuando cualquiera de los integrantes del hogar disponga o use un teléfono celular.

DISPONIBILIDAD DE BIENES Y CONECTIVIDAD	
<b>4.1 Por favor, dígame si disponen de los siguientes bienes:</b>	
<i>(DEBEN ESTAR EN CONDICIONES DE USO)</i>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Sí.....	1
No.....	2
1. Radio.....	<input type="checkbox"/>
2. Televisor analógico (de cinescopio)....	<input type="checkbox"/>
3. Decodificador de TV digital abierta (diferente a TV de paga).....	<input type="checkbox"/>
4. Pantalla plana (televisor digital, LCD o LED) .....	<input type="checkbox"/>
5. Teléfono celular móvil (por cualquiera de los integrantes) .....	<input type="checkbox"/>
6. Consola de videojuegos .....	<input type="checkbox"/>

### Criterios

- Una respuesta afirmativa en las opciones de respuesta, se da cuando el hogar dispone de algunos de los bienes y estos están en condiciones de uso al momento de la entrevista.
- Registra en la opción 1, cuando el informante mencione: tengo radiograbadora, radio común, minicomponente. Excluye el radio del automóvil y el del teléfono celular.
- Se considera que se dispone de estos bienes cuando alguna o varias de las personas que residen en la vivienda hacen uso de los aparatos electrónicos, sean o no dueñas de ellos, (siempre y cuando estén en condiciones de uso).
- Cuando los aparatos están descompuestos, se considera que sí los disponen, siempre y cuando exista la intención de arreglarlos.
- En el caso de que un aparato realice funciones simultáneas de televisión y radio, se considera que el hogar dispone ambos aparatos.
- Cuando el uso de los bienes se comparte con más de un hogar de la misma vivienda, se deberá registrar que cada hogar dispone de ellos. Si el uso no es compartido, se debe considerar que solo un hogar dispone del bien.

## Disponibilidad de computadora

### ▼ Pregunta 4.2 ¿Disponen de...

#### »» Objetivo

Identificar si los integrantes del hogar disponen de computadora, *laptop* o *tablet*, para uso de los mismos, al momento de la entrevista.

#### ☰ Instrucciones

- Registra el código que corresponda a la respuesta del informante.
- Cuando registres al menos un código de respuesta 1 Sí, pasa a la pregunta 4.4.

### Criterios

Considera los siguientes criterios para identificar los equipos informáticos con que se dispone en la vivienda seleccionada.

- Cuando el informante te indique que hace uso de una computadora fuera de casa, como por ejemplo: en un café Internet, en la oficina, en centros educativos, oficinas de gobierno, en centros comunitarios, en bibliotecas, en kioscos, centros sociales, sean por medio de un pago o gratuitos; considera la respuesta como que el hogar no dispone, pues la finalidad de la pregunta es captar a los informantes que tienen computadoras en el hogar.

DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORA

**4.2 ¿Disponen de...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

**1. computadora de escritorio** (teclado, monitor y CPU se encuentran separados)? .....

**2. computadora portátil** (teclado, monitor y CPU se encuentran integrados físicamente)? .....

**3. tablet** (teclado y puntero virtuales, en la pantalla táctil)? .....

CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 PASE A 4.4

- Si quien adquirió la computadora no es residente del hogar, pero ésta puede ser usada libremente por cualquiera de los integrantes, entonces deberá considerarse que el hogar sí dispone y deberá registrar el código 1 Si.
- Si la computadora se hubiera adquirido en intercambio por otro bien o servicio, sin desembolso de por medio, la respuesta sobre disponibilidad es Sí.
- Si la computadora disponible se adquirió principalmente para un negocio en la vivienda o en un local contiguo a ella, pero puede ser usada libremente por cualquiera de los residentes del hogar, deberá considerarse que el hogar sí dispone.
- Una respuesta afirmativa a esta pregunta es porque el hogar dispone de una computadora en condiciones de ser usada al momento de la entrevista.
- Si la computadora es del trabajo de algún integrante y no está disponible en el hogar, se excluye.
- Si está decompuesta pero existe la intención de repararla, si dispone.

## Razón de no disponibilidad de computadora

### Pregunta 4.3 ¿Por qué no disponen de computadora, laptop o tablet?

#### Objetivo

Identificar la razón principal por la que el hogar no dispone de una computadora, *laptop* o *tablet*, al momento de la entrevista.

#### Instrucciones

- Lee textualmente la pregunta y circula la respuesta que te haya dado el informante.
- Si la respuesta que te dé el informante no corresponde a ninguna de las enlistadas, inclúyelo en el código 6 Otra razón y registra lo especificado, validando que no corresponda a ninguna de las opciones señaladas.

RAZON DE NO DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORA	
<b>4.3 ¿Por qué no disponen de computadora, laptop o tablet?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Falta de recursos económicos.....	1
No les interesa.....	2
No saben usarla .....	3
Utilizan un <i>Smartphone</i> u otro dispositivo para conectarse a Internet .....	4
Porque está decompuesta.....	5
Otra razón _____	6
ESPECIFIQUE	
No responde .....	8

#### Criterios

- En la opción 1 incluye respuestas tales como: no tengo dinero para comprar una computadora, son muy caras, si compro una computadora no tendré para pagar la renta, entre otras respuestas.

## Disponibilidad de conexión a Internet

### Pregunta 4.4 ¿Disponen de conexión a Internet en el hogar?

#### Objetivo

Conocer la disponibilidad de conexión a Internet en el hogar al momento de la entrevista, para uso de quienes residen en el hogar.

## Instrucciones

- Cuando registres el código 2 No, pasa a la pregunta 4.8.

## Criterios

- La pregunta es aplicable tanto a hogares con una conexión fija y/o conexiones móviles.
- Para considerar que un hogar dispone de una conexión móvil a internet a través de un dispositivo móvil, hay que tomar en cuenta que debe estar disponible la mayor parte del tiempo para uso de los miembros del hogar, independientemente de si lo usan o no.
- Se incluyen los casos en los que dispone de Internet aunque sea con una conexión abierta de WiFi ajena al hogar. (Esta situación se puede dar porque le pasan la señal, porque se la roban, porque es una red abierta de un lugar público que está muy cerca de su vivienda, etcétera).

DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET

**4.4 ¿Disponen de conexión a Internet en el hogar?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 ➔ PASE A 4.8

## Tipo de conexión a Internet

### ▼ Pregunta 4.5 ¿La conexión a Internet es fija, móvil o de ambas?

## »» Objetivo

Identificar el tipo de servicio o conexión a Internet disponible en el hogar, que puede ser fija, móvil o bien ambos servicios.

## Instrucciones

- Si circulas la opción 1. Solo fija, aplica la pregunta 4.6 y pasa a la sección V.
- Si circulas la opción 2. Solo móvil, aplica la pregunta 4.7.
- Cuando señales la opción 3. Ambas, aplica las preguntas 4.6 y 4.7.
- Cuando el informante te indique que se roba la señal, se la pasa un vecino, la comparte en pagos, la capta por medio de WiFi de otra casa o un establecimiento cercano, clasifica la respuesta en la opción 1. Solo fija y en pregunta 4.6 siempre se clasificará en la opción 4. Señal abierta de WiFi; por ejemplo: el programa México conectado, el cual facilita la conexión a Internet sin costo alguno.
- Cuando circules la opción 9. No sabe, pasa a la Sección V.

TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET

**4.5 ¿La conexión a Internet es fija, móvil o de ambas?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Solo fija (la conexión solo puede realizarse en el interior o cercanía de la vivienda, e incluye conexión por WiFi) ..... 1 ➔ APLIQUE 4.6 Y PASE A SECCIÓN V

Solo móvil (la conexión mediante red celular por cualquiera de los integrantes del hogar) ..... 2 ➔ APLIQUE 4.7

Ambas (fija y móvil) ..... 3 ➔ APLIQUE 4.6 Y 4.7

No sabe ..... 9 ➔ PASE A SECCIÓN V

## Medio de conexión a Internet

### Pregunta 4.6 ¿El medio de conexión fija es por...

#### Objetivo

Identificar el medio de conexión fija por el que se conecta al servicio de Internet.

#### Instrucciones

- Esta pregunta puede aceptar varias opciones de respuesta.
- Cuando el informante te indique que se roba la señal, que se la pasa un vecino, que la capta por WiFi de otra casa o un establecimiento cercano, clasifica la respuesta en la opción 4. Señal abierta de WiFi (externa a su hogar).
- Cuando el informante indique con certeza que su conexión a Internet es de tipo satelital, así deberá registrarse, aun cuando la antena sea similar a la de la televisión de paga y deberás hacer los comentarios pertinentes en la sección de observaciones.
- Cuando la respuesta que dé el informante no corresponda a las señaladas, anota la respuesta en la opción 6. Otro medio, y especifica, verificando que realmente no existe en algunas de las opciones anteriores.

MEDIO DE CONEXIÓN A INTERNET	
<b>4.6 ¿El medio de conexión fija es por...</b>	
<i>CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</i>	
<b>línea telefónica dedicada</b> (con la que puede hablar por teléfono cuando está conectado a Internet)? .....	1
<b>Internet por cable</b> (comúnmente asociada a TV de paga)? .....	2
<b>conexión satelital</b> (por una antena parabólica, no confundir con las antenas de plato que otorgan servicio como Sky o Dish)? .....	3
<b>señal abierta de WiFi</b> (externa a su hogar)? ....	4
<b>línea telefónica por marcación</b> ( <i>DIAL UP</i> , mientras está conectado a Internet no puede hablar por teléfono)? .....	5
Otro medio _____	6
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Equipo para conexión móvil

### Pregunta 4.7 ¿Con qué equipo(s) hacen la conexión móvil?

#### Objetivo

Identificar el equipo con que se conectan los integrantes del hogar a Internet.

#### Instrucciones

- Ten presente que es una pregunta de opción múltiple.
- Circula la(s) opción(es) y pasa a la sección V.

EQUIPO PARA CONEXIÓN MÓVIL	
<b>4.7 ¿Con qué equipo(s) hacen la conexión móvil?</b>	
<i>CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</i>	
Con un celular inteligente ( <i>Smartphone</i> ) .....	1
Mediante una tarjeta BAM o un celular conectados a una computadora, como medios de conexión móvil .....	2
Con una tablet con acceso a red móvil .....	3
Otro equipo _____	4
<i>ESPECIFIQUE</i>	

} PASE A SECCIÓN V

Opción de respuesta	Descripción
1. Con un celular inteligente (Smartphone)	Cuando algún integrante del hogar se conecta directamente con el celular, este debe contar con capacidad de procesamiento, acceso al correo electrónico y conexión a Internet, además de permitir al usuario instalar aplicaciones adicionales.
2. Mediante una tarjeta BAM o un celular conectados a una computadora, como medios de conexión móvil	Comúnmente deberá utilizar un dispositivo (módem inalámbrico) similar a una unidad de memoria USB, que se inserta o conecta en la computadora para lo cual el dispositivo debe utilizar algún servicio de conexión de datos (paquete de datos prepago o pospago) con un proveedor de telecomunicaciones para lograr la conexión a Internet.
3. Con una tablet con acceso a red móvil	Por lo general estos equipos se utilizan como herramienta de entretenimiento y de comunicaciones para enviar y recibir correo electrónico, faxes e información general, así como para acceder a Internet y otros servicios en línea, para lo cual deberá disponer de algún servicio de conexión de datos (paquete de datos prepago o pospago) con un proveedor de telecomunicaciones para lograr la conexión a Internet.
4. Otro equipo	Incluye en esta opción aquellos equipos para conexión móvil diferentes a los anteriores (ejemplo: conexión móvil desde el automóvil, contratando un plan de datos).

## Razón de no disponibilidad de Internet

### Pregunta 4.8 ¿Por qué no disponen de Internet en el hogar?

#### Objetivo

Identificar la causa principal por la que el hogar no dispone del servicio de Internet.

#### Instrucciones

- En la opción 7. Otra razón se incluyen los casos en que el informante manifiesta no tener Internet en el hogar por una causa diferente a las opciones mencionadas.
- Cuando no quiera dar o no sepa la respuesta circula la opción 8. No responde.

#### Crterios

- En la opción 1. incluye respuestas tales como: no tengo dinero para pagar el Internet, es muy caro el servicio, si pago el Internet no tendré para pagar la renta, entre otras respuestas.

RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE INTERNET	
<b>4.8 ¿Por qué no disponen de Internet en el hogar?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Falta de recursos económicos (servicio incosteable).....	1
No les interesa o no lo necesitan .....	2
No saben usarlo .....	3
Desconocen su utilidad .....	4
Equipo insuficiente o sin capacidad .....	5
No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura) .....	6
Otra razón _____	7
<i>ESPECIFIQUE</i>	
No responde .....	8

## Objetivo general

Registrar la agregación de los servicios de TIC disponibles: televisión de paga, telefonía fija e Internet y la estimación del esfuerzo económico realizado en el hogar por concepto de estos servicios, así como la percepción sobre su calidad.

## Cintillo

Ahora le haré algunas preguntas sobre servicios de comunicación que tuvieron disponibles en su hogar.

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

## Servicio de televisión de paga

### ▼ Pregunta 5.1 ¿Disponen de servicio de televisión de paga?

#### » Objetivo

Identificar a los hogares que disponen del servicio de televisión de paga.

#### ☰ Instrucción

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante, si la respuesta es afirmativa registra en pregunta 5.2 el tipo de recepción del servicio. Cuando la respuesta en pregunta 5.1 sea 2 No, pasa a la pregunta 5.4.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

**5.1 ¿Disponen de servicio de televisión de paga?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Si ..... 1

No ..... 2 ➔ PASE A 5.4

## Pregunta 5.2 ¿Lo reciben por...

### Objetivo

Identificar el tipo de recepción del servicio de televisión de paga que se dispone en el hogar, ya sea por cable (Cablevisión, Giga cable, Izzi, etcétera), o vía satélite con antena de plato (SKY, Dish o STARTV).

### Instrucciones

- Lee la pregunta y registra la respuesta que te indique el informante de acuerdo con el tipo de televisión de paga que disponga el hogar.
- Incluye en la opción 1 cuando la señal de televisión de paga se recibe por Fibra Óptica
- No importa que la (el) informante adecuado no sea el titular del servicio de televisión de paga, lo importante es que el hogar disponga del servicio.
- Considera al hogar que disponga con el servicio de televisión de paga aunque éste sea compartido con otro hogar.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

**5.2 ¿Lo reciben por...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1. cable? .....

2. vía satélite  
(Sky, Dish, etcétera.)? .....

### Criterio

- Excluye los casos del servicio de televisión por Internet, WiFi, módem, BAM o teléfono celular; así como los servicios de televisión bajo demanda que corresponde a contenidos a través de Internet, por ejemplo: Netflix, ClaroVideo, Blim, etcétera.

## Pregunta 5.3 ¿Comparte el servicio de televisión de paga...

### Objetivo

Identificar a los hogares que dispongan del servicio del televisión de paga y lo comparten con otro hogar o establecimiento comercial o de servicio, dentro o anexo al hogar.

### Instrucciones

- Lee la pregunta al informante y circula la respuesta que te indique.
- Cuando la respuesta sea 1 Sí, en la opción "con otro hogar", incluye a los hogares que se encuentren dentro de la vivienda o también a los hogares que estén fuera de la vivienda, por ejemplo, algún vecino.
- Cuando se trate de un establecimiento dentro o anexo a la vivienda y compartan el servicio de TV de paga, anota el código 1 Sí.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

**5.3 ¿Comparte el servicio de televisión de paga...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

con otro hogar? .....

con un establecimiento dentro o anexo del hogar (consultorio, abarrotes, papelería, etcétera.)? .....

} PASE A 5.5

## Razón de no servicio de televisión de paga

### ▼ Pregunta 5.4 ¿Por qué no cuentan con servicios de televisión de paga?

#### » Objetivo

Identificar la razón principal por la que el hogar no cuenta con el servicio de televisión de paga.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta al informante y circula la respuesta que te indique.
- Cuando la respuesta sea diferente a las primeras tres opciones, circula la opción 4. Otra razón y especifica la respuesta que indique el informante adecuado, por ejemplo: Tengo una aplicación en mi celular por medio de WiFi que me permite ver canales del servicio de paga.

RAZÓN DE NO SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA	
<b>5.4 ¿Por qué no cuentan con servicios de televisión de paga?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Falta de recursos económicos .....	1
No les interesa .....	2
No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura) .....	3
Otra razón _____	4
ESPECIFIQUE	

## Servicio de línea telefónica fija

### ▼ Pregunta 5.5 ¿Disponen de línea telefónica fija (puede ser telefonía celular fija)?

#### » Objetivo

Identificar a los hogares que disponen con el servicio de telefonía fija.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que te indique el informante en la cual se debe captar la disponibilidad del servicio de telefonía fija proporcionada por empresas como: Axtel, Izzi, etc.
- Considera el servicio de telefonía celular fija que generalmente se hace por recarga y que es ofrecida por compañías de telefonía celular como es el caso de Movistar y Telcel, siempre y cuando lo tengan disponible como servicio de tipo residencial.

SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA	
<b>5.5 ¿Disponen de línea telefónica fija (puede ser telefonía celular fija)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No .....	2

 **Criterio**

- La línea telefónica inalámbrica (telefonía celular fija) corresponde al servicio que se presta con un teléfono de escritorio, pero que se conecta a la red pública por tecnología inalámbrica, específicamente redes. Es importante no confundir los teléfonos de escritorio con los teléfonos celulares de bolsillo; cuando se presente la duda es mejor hacer preguntas adicionales para aclarar la respuesta correcta.

**Verificación del servicio**

**5.6 VERIFIQUE Y CIRCULE LOS SERVICIOS QUE TIENE EN EL HOGAR**  
(4.1.5, 4.4, 5.1 Y 5.5)

**>> Objetivo**

- El objetivo de esta pregunta es hacer una verificación de las preguntas anteriores, lo que nos facilitará la correcta clasificación de los servicios con que cuenta el hogar.

**☰ Instrucciones**

- Recuerda que no es una pregunta, únicamente hay que registrar los servicios declarados en las preguntas ya mencionadas para confirmar.
- Excluye los casos en los que declaran hacer conexión a Internet a través de dispositivos móviles pregunta 4.7=1, en este caso no se deberá considerar en la sección 5, ya que la conexión por medio de celular se capta en la sección VIII
- Cuando en las preguntas 4.1.5, 4.4, 5.1 y 5.5 las respuestas sean código 2 No, deberás responder en opción 4. Ninguno y pasar a la sección VI.

VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	
<b>5.6 VERIFIQUE Y CIRCULE LOS SERVICIOS QUE TIENE EN EL HOGAR (4.1.5, 4.4, 5.1 Y 5.5)</b>	
Internet .....	1
TV de paga .....	2
Telefonía fija .....	3
Telefonía móvil .....	4
Ninguno .....	5  PASE A SECCIÓN VI

## Modalidad y gastos por servicio

### Modalidad

#### ▼ **Pregunta 5.7 De los servicios de (OPCIÓN DE 5.6) ¿Dígame si los disponen en paquete o los reciben de manera separada?**

#### » Objetivo

Identificar los servicios disponibles de Internet, televisión de paga y telefonía fija con que cuenta el hogar y la modalidad del servicio recibido.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y registra las respuestas que indique el informante de acuerdo a la modalidad del servicio recibido en el hogar.
- Esta pregunta se lee de manera vertical, una vez que se tenga la respuesta 1 Sí, en alguna(s) de la(s) opción(es) de respuesta, continúa respondiendo de manera horizontal las preguntas 5.8 a 5.10.
- Una vez que confirmes que se captaron los servicios declarados en la pregunta 5.6, deberás anotar el código 2 No, en el resto de las opciones de respuesta donde no se registró algún servicio.
- Incluye los casos en los que el informante declare tener más de un paquete y además servicios individuales.
- Presta atención a los costos reportados en aquellas situaciones donde el informante te diga que cuenta con un servicio en paquete (Cuádruple, Triple o Double Play), además de servicios individuales, ya que puede referirse a la misma cantidad reportada tanto en el paquete como en la suma de los servicios individuales; en este caso verifica con el informante que no se duplique la información.
- Ninguna de las opciones deberá quedar en blanco, independientemente de que no disponga del servicio.

MODALIDAD	
<b>5.7 De los servicios de (OPCIÓN DE 5.6), ¿Dígame si los disponen en paquete o los reciben de manera separada...</b>	
REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	9
↓	
1. TV de paga, telefonía fija, Internet y telefonía móvil?	<input type="checkbox"/>
2. TV de paga, telefonía fija e Internet?	<input type="checkbox"/>
3. TV de paga y telefonía fija?	<input type="checkbox"/>
4. TV de paga e Internet?	<input type="checkbox"/>
5. Telefonía fija e Internet?	<input type="checkbox"/>
6. Solo TV de paga?	<input type="checkbox"/>
7. Solo telefonía fija?	<input type="checkbox"/>
8. Solo Internet?	<input type="checkbox"/>

## Criterios

- Considera que un hogar dispone de un servicio Cuádruple Play cuando el informante diga que tiene TV de paga, telefonía fija, telefonía celular e Internet, **y además el servicio es contratado con la misma empresa.** Si te contesta que cuenta con un servicio de Cuádruple Play, solicita el nombre de la empresa que lo provee y regístralo en el apartado de observaciones.
- Considera que el hogar dispone de un servicio Triple Play cuando el informante diga que tiene TV de paga, telefonía fija e Internet, **y además el servicio es contratado con la misma empresa.** Considera que el hogar dispone de un servicio Doble Play cuando tienen TV de paga y telefonía fija o la opción 4 TV de paga e Internet o la opción 5 Telefonía fija e Internet **y además el servicio es contratado con la misma empresa.**
- Considera que en el hogar solo se tienen contratados servicios individuales cuando registres las opciones 6 (Solo TV de paga) o 7 (Solo telefonía fija) o 8 (Solo Internet) y que **los servicios pueden estar contratados con diferentes empresas.**
- Respecto de la sección V, se debe enfatizar que el registro de modalidad y monto corresponde a la disponibilidad de servicios fijos, particularmente en el caso de Internet.
- Por lo tanto, no se debe registrar la información en el apartado MODALIDAD Y GASTOS POR SERVICIOS, en aquellos casos de Internet por telefonía celular (conexión móvil), ya que estos gastos del celular se registran en la sección VIII.
- Excluye la tarjeta BAM (Banda Ancha Móvil).

## Argumentos:

- La telefonía celular móvil es generalmente de uso individual, por lo que su inclusión como equipamiento del hogar ha sido para dar cabida a casos especiales. Es decir, no es propiamente un "servicio del hogar".
- El registro de hogares con esta tecnología de conectividad no se pierde, ya que quedan registrados con las preguntas correspondientes de la sección IV.

## Ejemplos

- › **Caso 1:** El hogar solamente dispone de Internet (único servicio) por medio de conexión móvil.
- › **Respuesta:** Pregunta 5.7, Opción 8 = 2 No. En observaciones se reportará que el Internet es por conexión móvil.
- › **Caso 2:** El hogar dispone de diferentes servicios (telefonía y/o tv-paga) y el Internet es solamente por medio de conexión móvil.
- › **Respuesta:** Se registran las opciones correspondientes en la pregunta 5.7, excepto Internet. En observaciones se reportará que el Internet es por conexión móvil.
- › **Caso 3:** El hogar dispone de diferentes servicios (telefonía, Internet y/o tv-paga) y el Internet es tanto por conexión móvil como por conexión fija.
- › **Respuesta:** Se reportan los diferentes servicios en paquete, incluyendo el Internet.

## Monto del último recibo mensual

### ▼ **Pregunta 5.8 En el último mes, ¿cuál es el monto de pago realizado por el servicio de...**

#### » Objetivo

Conocer el monto que se pagó durante el último mes por los servicios de TV de paga, telefonía fija, telefonía móvil e Internet.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y registra la cantidad en pesos que indique el informante de acuerdo con el último pago realizado por el(los) servicio(s) disponible(s) en el hogar.
- Ten cuidado de no duplicar los costos de un mismo servicio reportado en la pregunta 5.7; es decir, que además de registrarse como paquete con su respectivo costo, se registre de manera individual cada servicio, tratándose del mismo.
- Cuando te reporten que cuentan con más de un paquete, registra en el apartado de observaciones los comentarios que justifiquen la situación de éstos servicios en la vivienda.
- La cantidad se deberá registrar de derecha a izquierda, dejando en ceros los recuadros en los que no haya información; si el monto es mayor a 10,000 pesos, deberás registrar 9, 998 pesos.
- Si te declaran que realizaron el pago en moneda extranjera, deberás realizar la conversión a pesos mexicanos.
- Se deberán dejar en blanco aquellos renglones en los que, dentro en la pregunta 5.7 se haya registrado el código 2 No, pues, se supone que no disponen del servicio y en cantidad no deberá tener información.
- Cuando el informante adecuado no conozca la cantidad que se pagó por el(los) servicio(s), anota 9, 999 en las casillas correspondientes.
- Si sabe cuál es el monto que se paga por el paquete se capta esta cantidad, independientemente de que él sea el responsable de hacer el pago. Las vaquitas o pagos parciales no son de nuestro interés por lo cual no deben registrarse.
- Cuando haya más de un hogar en la vivienda y compartan el servicio y el gasto total del servicio, registra el total del gasto al hogar que hizo el contrato o bien al hogar principal; el (los) otro(s) hogar(es) debe(n) de registrarse en ceros y debe ir acompañada de la justificación correspondiente en el apartado de observaciones.

MONTO DEL ÚLTIMO RECIBO MENSUAL
<b>5.8 En el último mes, ¿cuál es el monto del pago realizado por el servicio de...</b>
<i>NO SABE REGISTRE 9, 999</i>
<i>NO PAGA REGISTRE 0, 000</i>
<i>REALIZA PAGO EN PAQUETE PASE A 5.10</i>
→
\$ <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

## Disposición sin pago

### Pregunta 5.9 ¿ Reciben sin pago el servicio...(CÓDIGO "0, 000" EN 5.8)

#### Objetivo

Identificar a los hogares que disponen del servicio de TV de paga, telefonía fija o Internet de manera gratuita o sin ningún pago.

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y registra la respuesta en la(s) casilla(s) correspondiente(s), es decir, la que tenga código 1 en pregunta 5.7 y que en la pregunta 5.8 declare no haber realizado ningún pago; en este caso las casillas deberán tener 0, 000; esto significa que sí dispone del servicio pero se lo roba a algún vecino, lo comparte con algún otro hogar dentro de la vivienda o no aporta ningún pago, etcétera.
- Lee la pregunta y registra en la(s) casilla(s) correspondiente(s) el código 2 para aquellos casos en que los hogares comparten él o los servicios y se aporta una cantidad, el gasto se declara en un solo hogar y para el resto de los hogares deberá quedar registrado: pregunta 5.7 = 1, pregunta 5.8 = 0, 000, en 5.9 = 2, y deberás seguir la secuencia correspondiente de acuerdo a las respuestas.

DISPOSICIÓN SIN PAGO	
<b>5.9 ¿ Reciben sin pago el servicio... (CÓDIGO "0,000" EN 5.8)</b>	
REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	
Sí .....	1
No .....	2
No sabe .....	9
→	

#### Criterio

- Con esta pregunta únicamente se quiere obtener información de los casos en los que el informante haya declarado contar con los servicios de manera gratuita, por lo que es muy importante estar atentos a las respuestas que da el informante, **no es de interés de la encuesta determinar la fuente de obtención del servicio.**

## Confirmación de paquete

### Pregunta 5.10 Entonces, ¿su paquete incluye un servicio que no utiliza?

#### Objetivo

Confirmar que en los hogares donde se declaró disponer de servicio Cuádruple Play, Triple Play o Doble Play, efectivamente se registren las modalidades de los servicios.

**Instrucciones**

- Lee la pregunta y registra el código correspondiente a la respuesta que indique el informante.
- Esta pregunta únicamente se aplica para las respuestas que en pregunta 5.7 declararon disponer de los servicios en Cuádruple Play, Triple Play o Doble Play, **para los casos de servicios individuales no aplica.**
- En caso de que el informante indique que alguno de los servicios lo tiene de manera individual, regresa a la pregunta 5.7, reclasifica la respuesta y continúa según la secuencia correspondiente.
- Solo se aplica cuando la(s) modalidad(es) no coincida(n) con 5.6.

CONFIRMACIÓN DE PAQUETE	
SOLO CUANDO LA(S) MODALIDAD(ES) NO COINCIDA(N) CON 5.6	
<b>5.10 Entonces, ¿su paquete incluye un servicio que no utiliza?</b>	
REGISTRE UN SOLO CÓDIGO	
Sí .....	1
No .....	2
No responde .....	8
<input type="checkbox"/>	

**Nivel de satisfacción de los servicios de comunicación**

**Pregunta 5.11 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de...**

**Objetivo**

Conocer la percepción en la calidad que ofrecen los prestadores de servicios de comunicación disponibles en el hogar.

**Instrucciones**

- Lee la pregunta, y por cada opción anota la respuesta a los niveles de satisfacción señalados en los servicios, código 1 Satisfecho, código 2 Insatisfecho, código 3 No cuenta con el servicio, código 8 No quiso o no supo responder, de acuerdo con el nivel de satisfacción del informante adecuado.
- Cuando el informante declare que no cuenta con el servicio, verifica que en pregunta 5.6 efectivamente no esté reportado el servicio y en este caso se deberá registrar el código 3.
- Registra código 8 No quiso o no supo responder, cuando el informante adecuado no puede dar una respuesta de nivel de satisfacción.
- Cuando el informante te declare contar con los tres servicios, cuida que el nivel de satisfacción esté reportado en cada uno.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN			
<b>5.11 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de...</b>			
<small>(ENTREVISTADOR: LEA SOLO POR LOS SERVICIOS CON LOS QUE CUENTE EL HOGAR, VEA PREGUNTA DE VERIFICACIÓN 5.6)</small>			
<small>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</small>			
1. Internet? .....	<input type="checkbox"/>	Satisfecho .....	1
2. TV de paga? .....	<input type="checkbox"/>	Insatisfecho .....	2
3. Telefonía fija? .....	<input type="checkbox"/>	No cuenta con el servicio .....	3
		No quiso o no supo responder .....	8

### Objetivo general

Conocer la condición y las características del uso de la computadora, *laptop* o *tablet* dentro o fuera del hogar, a partir de la experiencia de la persona elegida.

### Cintillo

**ENTREVISTADOR:** PARA LA PERSONA ELEGIDA DE 6 AÑOS O MÁS, NO OLVIDES REGISTRAR EL NOMBRE Y NÚMERO DE RENGLÓN. PIDE HABLAR CON ELLA, LUEGO DE INTRODUCIR LA ENCUESTA, PREGÚNTALE ¿CUÁNTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE?, REGISTRA EN EDAD Y CONTINÚA.

NOMBRE DE LA PERSONA ELEGIDA \_\_\_\_\_ NÚMERO DE RENGLÓN   EDAD

- **Indicaciones para el Entrevistador** (solo en caso de levantar cuestionario en papel):
  - No olvides verificar en la Sección III quién es la persona elegida de acuerdo con el criterio de selección, registra y pide hablar con ella.
  - Recuerda que:
    - Debe contar con 6 años o más.
    - Ser residente habitual de la vivienda y estar próxima a cumplir años en la fecha posterior a la entrevista.
  - En caso de que existan dos personas que cumplan años el mismo día, debes elegir a la persona que esté en el primer lugar en la pregunta 3.1 de acuerdo al orden de la lista de residentes del hogar.

Si la persona elegida es menor de edad, puede estar presente el padre, la madre u otro adulto, para que lo apoye en caso necesario. Sin embargo, el adulto no deber ser quien responda o influya en la respuesta del menor.

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

A continuación le haré algunas preguntas sobre el uso de la computadora, *laptop* o *tablet*.

## Condición de uso de computadora

### ▼ Pregunta 6.1 En los últimos tres meses, ¿utilizó computadora, *laptop* o *tablet* en este hogar o fuera de él?

#### » Objetivo

Conocer si la persona elegida es usuario de computadora, *laptop* o *tablet* dentro o fuera del hogar durante los últimos tres meses.

#### ☰ Instrucciones

- Lee textualmente la pregunta y circula la respuesta que te haya dado el informante.
- Cuando registres la opción 2 No, pasa a la pregunta 6.3

CONDICIÓN DE USO DE COMPUTADORA	
<b>6.1 En los últimos tres meses, ¿utilizó computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i> en este hogar o fuera de él?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No.....	2 ➔ PASE A 6.3

## Tipo de computadora

### ▼ Pregunta 6.2 ¿Usted usa...

#### » Objetivo

Identificar el tipo de computadora, *laptop* o *tablet* que usa la persona elegida dentro o fuera del hogar en los últimos tres meses.

#### ☰ Instrucción

- Verifica que no quede ninguna casilla en blanco.
- Lee la pregunta y registra la respuesta que indica el informante.
- Si al menos una respuesta es afirmativa, pasa a la pregunta 6.4. Cuando las tres opciones de respuesta tengan el código 2 No, continúa en la pregunta 6.3

#### ☑ Criterio

- Excluye el uso de teléfonos celulares con funciones de procesamiento de datos u otros dispositivos como agendas electrónicas (*handheld*), entre otras.

TIPO DE COMPUTADORA	
<b>6.2 ¿Usted usa...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No.....	2
1. computadora de escritorio? .....	<input type="checkbox"/>
2. computadora portátil ( <i>laptop</i> , <i>notebook</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
3. <i>tablet</i> ? .....	<input type="checkbox"/>
} CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 PASE A 6.4	

## Razón de no uso de computadora

### Pregunta 6.3 ¿Por qué no utiliza computadora, *laptop* o *tablet*?

#### Objetivo

Conocer el motivo principal por el cual la persona elegida no usó computadora, *laptop* o *tablet* dentro o fuera del hogar en los últimos tres meses.

#### Instrucción

- Con cualquiera de las respuestas, pasa a la sección VII.

RAZÓN DE NO USO DE COMPUTADORA	
<b>6.3 ¿Por qué no utiliza computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
No tiene acceso a una, aunque sabe utilizarla.....	1
No sabe utilizarla.....	2
No tiene necesidad de una.....	3
Desconoce su utilidad.....	4
Por discapacidad física o mental.....	5
Otra razón.....	6
ESPECIFIQUE	

PASE A SECCIÓN VII

## Frecuencia de uso de computadora

### Pregunta 6.4 Generalmente ¿cuántos días a la semana usa la computadora, *laptop* o *tablet*?

#### Objetivo

Conocer la frecuencia con que la persona elegida ha utilizado la computadora, *laptop* o *tablet* en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Circula la respuesta que indique el informante y continúa con la secuencia según corresponda.
- La opción 1. Diario se circulará cuando te responda que la usa de dos a siete días a la semana.

FRECUENCIA DE USO DE COMPUTADORA	
<b>6.4 Generalmente, ¿con qué frecuencia usa la computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Diario (7 días a la semana).....	1
Al menos una vez a la semana.....	2
Al menos una vez al mes.....	3
Al menos una vez cada tres meses.....	4
Con otra frecuencia menor.....	5

## Tiempo de uso de computadora

### ▼ **Pregunta 6.5 ¿Cuántas horas al día usa la computadora, *laptop* o *tablet*?** (cuando la utiliza)

#### » Objetivo

Conocer el número de horas al día en promedio, en que la persona elegida utiliza la computadora, *laptop* o *tablet* dentro o fuera del hogar

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta al informante y pídele que te indique en promedio el número de horas al día que hace uso de la computadora, *laptop* o *tablet*.
- Cuando te indique una hora o solo unos minutos, es decir, menos de una hora, registra 01.
- Excluye las horas que el informante indique que tiene la computadora, *laptop* o *tablet* prendida pero no está en uso o no la está utilizando.
- Si el informante no puede especificar el número de horas, anota 99.
- Si el informante te indica que en promedio utiliza la computadora, *laptop* o *tablet* 12 horas o más, registra 12 como el número máximo de horas al día.

TIEMPO DE USO DE COMPUTADORA

**6.5 ¿Cuántas horas al día usa la computadora, *laptop* o *tablet*?** (cuando la utiliza)

CONTESTE DE ACUERDO A LA PREGUNTA 6.4

Una hora o menos ..... 01  
12 horas o más ..... 12

REGISTRE CON NÚMERO

|\_|\_|

#### 🔨 Criterio

- Si el informante responde con fracción de hora, utiliza el siguiente criterio:

<b>Si usa computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>:</b>	<b>Registra:</b>
Menos de 1 hora	1
De 1 hora hasta 1 hora 30 min.	1
Más de 1 hora 30 min, hasta 2 horas	2
A partir del minuto 31 registra el siguiente número de hora	

## Modo de aprendizaje de la computadora

### Pregunta 6.6 ¿Cómo aprendió a utilizar la computadora, *laptop* o *tablet*?

#### Objetivo

Conocer el modo empleado por la persona elegida para aprender a utilizar la computadora, *laptop* o *tablet*.

#### Instrucciones

- Cuando la respuesta que indique el informante no corresponda con las opciones señaladas, circula la opción 7. Otro modo y especifica la respuesta.
- Para la opción 2 "En el trabajo", solo aplica para personas de 15 años o más.

MODO DE APRENDIZAJE DE LA COMPUTADORA	
<b>6.6 ¿Cómo aprendió a utilizar la computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>?</b>	
CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)	
Por cuenta propia .....	1
En el trabajo.....	2
En la escuela .....	3
En cursos pagados fuera de la escuela.....	4
En cursos gratuitos fuera de la escuela.....	5
Con parientes, amigos, conocidos o vecinos .....	6
Otro modo _____	7
ESPECIFIQUE	

#### Criterios

- En opción 5. En cursos gratuitos fuera de la escuela, incluye los cursos en centros de capacitación para el trabajo.
- El modo de aprendizaje puede ser por medio de cursos o de manera autodidacta.

## Lugar de uso de computadora

### Pregunta 6.7 ¿La computadora, *laptop* o *tablet* la utiliza en...?

#### Objetivo

Identificar el o los lugares donde la persona elegida utilizó la computadora, *laptop* o *tablet* durante los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Para la aplicación de esta pregunta, lee las opciones al informante y espera su respuesta, ya sea que tenga o no computadora en el hogar, su uso puede realizarlo en otro lugar: escuela, trabajo, café Internet, biblioteca, etcétera.

- Para las personas elegidas que solo se dedican a quehaceres del hogar, no apliques la opción 2. El trabajo? De manera similar, para personas elegidas de la tercera edad puede no ser aplicable la opción 3. La escuela o institución educativa?, es necesario indagar al respecto.
- La opción 2 "En el trabajo", solo aplica para personas elegidas mayores de 15 años.
- Si la persona elegida es menor a 15 años y responde que usa la computadora, *laptop* o *tablet* en el trabajo, registra con 8 Otro lugar e indaga al respecto.

LUGAR DE USO DE COMPUTADORA

**6.7 ¿La computadora, *laptop* o *tablet* la utiliza en...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1. el hogar? .....

2. el trabajo? .....

3. la escuela o institución educativa? .....

4. un sitio público con costo? .....

5. un sitio público sin costo? .....

6. casa de otra persona (amigo o familiar)? .....

7. cualquier otro lugar con una portátil? .....

8. Otro lugar \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

 **Criterios**

- La opción 4. Un sitio público con costo se refiere a un lugar abierto al público en general, en donde se puede utilizar una computadora, *laptop* o *tablet* realizando algún pago. El ejemplo más común es: el café Internet, se incluyen también los kioscos, bibliotecas, centros educativos, oficinas de gobierno y centros sociales en los cuales se cobra por este servicio.
- El criterio básico de distinción consiste en que sea un sitio abierto a todo el público y que deba pagarse por el servicio.
- La opción 5. Un sitio público sin costo se refiere a un lugar abierto a la población donde se puede utilizar una computadora, *laptop* o *tablet* de manera gratuita. Generalmente, aunque no de manera exclusiva, son lugares instalados por autoridades locales o federales. Pueden ser kioscos públicos, oficinas de gobierno, centros educativos o centros sociales.
- Algunos ejemplos para la opción 7 son: parque, avión, café, bar, etcétera.

**Habilidades computacionales**

**Pregunta 6.8 Con la computadora, *laptop* o *tablet*, ¿usted sabe...**

**Objetivo**

Identificar las actividades que la persona elegida ha realizado en la computadora, *laptop* o *tablet* en los últimos tres meses.

## Instrucciones

- En la opción 10. Otras habilidades anota la respuesta cuando ninguna de las opciones anteriores corresponda a lo que te diga el informante.
- Ninguna de las opciones deberá quedar en blanco.

HABILIDADES COMPUTACIONALES	
<b>6.8 Con la computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>, ¿usted sabe...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No.....	2
1. enviar y recibir correo electrónico?.....	<input type="checkbox"/>
2. descargar contenidos de Internet (música, videos, documentos, etcétera) ?.....	<input type="checkbox"/>
3. copiar archivos entre directorios (carpetas)?.....	<input type="checkbox"/>
4. crear archivos de texto?.....	<input type="checkbox"/>
5. crear hojas de cálculo?.....	<input type="checkbox"/>
6. crear presentaciones?.....	<input type="checkbox"/>
7. instalar dispositivos periféricos (impresora, proyector, etcétera)?.....	<input type="checkbox"/>
8. crear o usar bases de datos?.....	<input type="checkbox"/>
9. programar en lenguaje especializado?.....	<input type="checkbox"/>
10. Otras habilidades _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Uso de la computadora

### Pregunta 6.9 ¿Para qué usa la computadora, *laptop* o *tablet*?

#### Objetivo

Identificar el uso que le da a la computadora, *laptop* o *tablet* la persona elegida dentro o fuera del hogar, durante los últimos tres meses.

## Instrucciones

- Cuando te indique un uso diferente a las actividades listadas, circula el código 6. Otro uso y especifica la respuesta.
- La opción 1 "Para actividades laborales", solo aplica para personas de 15 años o más.

USO DE LA COMPUTADORA	
<b>6.9 ¿Para qué usa la computadora, <i>laptop</i> o <i>tablet</i>?</b>	
CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)	
Para actividades laborales.....	1
Para labores escolares.....	2
Como medio de capacitación.....	3
Para entretenimiento.....	4
Para acceso a Internet.....	5
Otro uso _____	6
<i>ESPECIFIQUE</i>	

**Objetivo general**

Conocer la condición y las características de acceso a Internet, dentro o fuera del hogar, a partir de la experiencia de la persona elegida.

**Cintillo**

Ahora le haré algunas preguntas respecto al uso de Internet.

- **Nota:** Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.

**Condición de uso de internet**

▼ **Pregunta 7.1 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet en este hogar o fuera de él?**

**Objetivo**

Identificar si la persona elegida ha utilizado el Internet en los últimos tres meses, dentro o fuera del hogar.

**Instrucción**

- Incluye al informante que hace uso constante de Internet, así como a quienes lo hicieron esporádicamente, en los últimos tres meses.
- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante, si la respuesta es afirmativa pasa a 7.3. Cuando la respuesta en pregunta 7.1 sea 2 No, registra por qué no utiliza Internet en 7.2.

CONDICIÓN DE USO DE INTERNET

**7.1 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet en este hogar o fuera de él?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 ➔ PASE A 7.3

No..... 2

**Criterios**

- Considera el uso de Internet independientemente del lugar o actividad, ya sea dentro o fuera del hogar.

- Si el informante declara realizar operaciones en Banca electrónica, pagos o servicios que implican el uso de Internet, pero él no las realiza directamente en el equipo pues son ejecutadas por otra persona o prestador de servicios (por ejemplo, un café Internet), no se deberá considerar al informante como usuario de Internet.
- Considera como usuario de Internet si la persona elegida directamente hace las consultas, trámites, pago de servicios, compra de bienes o servicios, etcétera.
- Excluye el uso de Internet por medio de teléfono celular (*Smartphone*) para acceder a la banca móvil, pues esa actividad se considera en la sección VIII.

## Razón de no uso de Internet

### Pregunta 7.2 ¿Por qué no utiliza Internet?

#### Objetivo

Conocer la causa principal por la que la persona elegida no utiliza Internet dentro o fuera del hogar en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Cualquiera de las respuestas pasa a la sección VIII.

RAZÓN DE NO USO DE INTERNET	
<b>7.2 ¿Por qué no utiliza Internet?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
No tiene acceso.....	1
No sabe utilizarlo.....	2
No tiene necesidad de usarlo.....	3
Por discapacidad física o mental.....	4
Otra razón _____	5
<i>ESPECIFIQUE</i>	

} PASE A SECCIÓN VIII

## Frecuencia de uso de Internet

### Pregunta 7.3 Generalmente, ¿con qué frecuencia hace uso del Internet?

#### Objetivo

Conocer con qué frecuencia la persona elegida ha utilizado el Internet en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Circula la respuesta que indique el informante y continúa con la secuencia según corresponda.
- La opción 1. Diario, se circulará cuando te mencione que la usa de 2 a 7 días a la semana.

FRECUENCIA DE USO DE INTERNET	
<b>7.3 Generalmente, ¿con qué frecuencia hace uso del Internet?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Diario (7 días a la semana).....	1
Al menos una vez a la semana.....	2
Al menos una vez al mes.....	3
Al menos una vez cada tres meses.....	4
Con otra frecuencia menor.....	5

## Intensidad de uso de internet

### Pregunta 7.4 ¿Cuántas horas al día usa Internet? (cuando lo utiliza)

#### Objetivo

Conocer el número de horas por día que la persona elegida utiliza el Internet dentro o fuera del hogar en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Cuando el informante mencione que usó Internet una hora o menos, registra 01.
- Cuando el informante declare que ocupa el Internet todo el día, pídele que te diga el número de horas efectivas que navega y no aquellas en que está conectado sin hacer ninguna consulta.
- Cuando el informante te indique que en promedio utiliza el Internet 12 horas o más, registra 12 como el número máximo de horas al día.

INTENSIDAD DE USO DE INTERNET	
<b>7.4 ¿Cuántas horas al día usa Internet? (cuando lo utiliza)</b>	
CONTESTE DE ACUERDO A LA PREGUNTA 7.3	
Una hora o menos.....	01
12 horas o más.....	12
REGISTRE CON NÚMERO	
<input type="text"/>	

#### Criterios

- Si el informante te contesta por fracción de hora utilizas lo siguiente:

Si usa Internet:	Registra:
Menos de 1 hora	1
De 1 hora hasta 1 hora 30 min.	1
Más de 1 hora 30 min, hasta 2 horas	2
A partir del minuto 31 registra el siguiente número de hora	

## Equipos de conexión a Internet

### Pregunta 7.5 ¿Se conecta a Internet por medio de...

#### Objetivo

Identificar los equipos que ha usado la persona elegida para tener acceso a Internet, dentro o fuera del hogar en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Si el informante solo mencionó un equipo de conexión marca el correspondiente 1 Sí, y registra 2 No, en los campos restantes.

- Se incluye en esta pregunta la conexión por medio del celular inteligente (*Smartphone*) únicamente como medio de conexión a Internet. Recuerda que es hasta la sección VIII donde se incluyen los detalles del servicio de telefonía móvil.
- Cuando mencione un equipo diferente que no corresponda con las opciones señaladas, registra en la opción 7. Otro equipo, y especifica la respuesta.

EQUIPOS DE CONEXIÓN A INTERNET	
<b>7.5 ¿Se conecta a Internet por medio de...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. computadora de escritorio? .....	<input type="checkbox"/>
2. computadora portátil ( <i>laptop, notebook</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
3. <i>tablet</i> ? .....	<input type="checkbox"/>
4. celular inteligente ( <i>Smartphone</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
5. televisión con acceso a Internet ( <i>Smart TV</i> ) o algún dispositivo conectado a ésta? .....	<input type="checkbox"/>
6. consola de videojuegos? .....	<input type="checkbox"/>
7. Otro equipo .....	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE	

## Tiempo de uso de Internet

### Pregunta 7.6 ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Internet?

#### Objetivo

Conocer el tiempo que tiene la persona elegida de hacer uso de Internet desde que lo usó por primera vez.

#### Instrucciones

- Cuando el informante te indique por ejemplo, que lo usó hace más de dos años y lo dejó de utilizar por algún tiempo, considera como respuesta la primera vez que lo usó y clasifica el código correspondiente.
- Cuando por ejemplo: el informante te indique que tiene 20 años utilizando Internet, circula la opción 4. Más de 5 años.
- Cuando el informante tenga entre 6 y 9 años de edad e indique los códigos de respuesta 3 o 4, deberás indagar más al respecto y registrar en observaciones.

TIEMPO DE USO DE INTERNET	
<b>7.6 ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Internet?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Menos de 1 año .....	1
Entre 1 y hasta 2 años .....	2
Más de 2 y hasta 5 años .....	3
Más de 5 años .....	4
No recuerda .....	5

## Lugares de uso de Internet

### Pregunta 7.7 ¿Ha utilizado Internet en...

#### Objetivo

Identificar el(los) lugar(es) donde la persona elegida ha hecho uso de Internet en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Lee las opciones de respuesta a la persona elegida, ya sea que tenga o no Internet en el hogar, debido a que el uso puede realizarse fuera de él.
- Si única y exclusivamente accede a Internet en un solo lugar, registra el código 1 Sí en el espacio correspondiente, y en los demás espacios anota el código 2 No.
- La opción 2 "El trabajo", sólo aplica para personas elegidas de 15 años o más. Si la persona elegida es menor de 12 años y responde que usa la computadora en el trabajo, registra en opción 8 "Otro lugar" e indagar al respecto.
- Si menciona un lugar diferente a las opciones anteriores, anota la respuesta en la opción 8. Otro lugar, y especifica la respuesta.

LUGARES DE USO DE INTERNET	
<b>7.7 ¿Ha utilizado Internet en...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No .....	2
1. el hogar? .....	<input type="checkbox"/>
2. el trabajo? .....	<input type="checkbox"/>
3. la escuela o institución educativa? .....	<input type="checkbox"/>
4. un sitio público con costo? .....	<input type="checkbox"/>
5. un sitio público sin costo? .....	<input type="checkbox"/>
6. casa de otra persona (amigo o familiar)?.....	<input type="checkbox"/>
7. cualquier lugar mediante una conexión móvil (incluye Smartphone)?.....	<input type="checkbox"/>
8. Otro lugar _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

#### Criterios

- La opción 4. Un sitio público con costo se refiere a un lugar abierto al público en general. El ejemplo más común es el café Internet. Se incluyen también los kioscos, bibliotecas, oficinas de gobierno, centros sociales en los que se cobra por este servicio.
- El criterio básico de distinción consiste en que sea un sitio abierto a todo el público y que se pague por el servicio.
- La opción 5. Un sitio público sin costo se refiere a un lugar abierto a la población donde se puede acceder a Internet de manera gratuita. Generalmente son lugares instalados por las autoridades locales o federales. Pueden ser: kioscos, oficinas de gobierno, centros educativos o sociales, etcétera.

## Tipo de búsqueda de información

### ▼ **Pregunta 7.8 En los últimos tres meses, ¿ha buscado en Internet información sobre...**

#### » Objetivo

Identificar el tipo de búsqueda de información de su interés que la persona elegida consulta por Internet.

#### ☰ Instrucciones

- Las opciones de respuesta están clasificadas por grandes temas, por lo que es importante que tengas claridad en este sentido.
- Cuando el informante no entienda alguna de las respuestas, debes dar una ligera explicación con el fin de obtener una respuesta y explicarle que cualquier tema relacionado con lo que le señalas sería importante que lo mencionara con el fin de clasificarla correctamente.
- Cuando el informante dé una respuesta que no sea posible clasificar en las opciones descritas, regístrala en la opción 7. Otro tipo de información.
- La opción 2 no la apliques a las personas elegidas menores de 15 años y registra código 2 cuando se realice la entrevista en papel.

TIPO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	
<b>7.8 En los últimos tres meses, ¿ha buscado en Internet información sobre...</b>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Sí.....	1
No .....	2
1. salud? .....	<input type="checkbox"/>
2. empleos, bolsas de trabajo (solo para elegido de 15 años o más)?	<input type="checkbox"/>
3. educación, investigación o tareas? .....	<input type="checkbox"/>
4. viajes, hoteles y vuelos? .....	<input type="checkbox"/>
5. páginas de blogs? .....	<input type="checkbox"/>
6. cursos en línea? .....	<input type="checkbox"/>
7. Otro tipo de información _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Capacitación o Educación

### Pregunta 7.9 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...

#### Objetivo

Identificar a las personas elegidas que hacen uso del Internet para capacitarse o estudiar en los últimos 3 meses.

#### Instrucciones

- Pide al informante que diferencie cada una de las opciones para hacer una correcta clasificación, y no confundir lo que se realiza en cada una de ellas.
- Si alguna respuesta no coincide con las opciones, regístrala en la opción 4. Otro tipo de capacitaciones, y especifica la respuesta.

CAPACITACIÓN O EDUCACIÓN	
<b>7.9 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No .....	2
1. realizar capacitación para el trabajo? .....	<input type="checkbox"/>
2. tomar cursos para complementar la educación (como apoyo al estudio)? .....	<input type="checkbox"/>
3. tomar tutoriales sobre cualquier tema de interés (a través de Youtube o de otras plataformas o aplicaciones)? .....	<input type="checkbox"/>
4. Otro tipo de capacitaciones _____	<input type="checkbox"/>
<small>ESPECIFIQUE</small>	

#### Criterio

- Si el informante es menor de 15 años e indica la opción 1, registrar en opción 4 e indagar más al respecto. Anota en observaciones.

## Medios de comunicación utilizados en Internet

### Pregunta 7.10 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...

#### Objetivo

Identificar qué utiliza la persona elegida para comunicarse por medio de Internet en los últimos 3 meses.

#### Instrucciones

- Pide al informante que diferencie cada una de las opciones para hacer una correcta clasificación, y no confundir lo que se realiza en cada una de ellas.
- Si alguna respuesta no coincide con las opciones, regístrala en la opción 4. Otro medio de comunicación, y especifica la respuesta.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN INTERNET	
<b>7.10 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No .....	2
1. enviar correos electrónicos? .....	<input type="checkbox"/>
2. realizar conversaciones telefónicas (a través de Skype o Whatsapp)? .....	<input type="checkbox"/>
3. enviar mensajes instantáneos (Whatsapp, Messenger, Twitter, etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
4. Otro medio de comunicación _____	<input type="checkbox"/>
<small>ESPECIFIQUE</small>	

## Tipo de entretenimiento

### Pregunta 7.11 En los últimos tres meses, ¿en Internet...

#### Objetivo

Identificar las actividades de entretenimiento que la persona elegida realiza en Internet en los últimos 3 meses.

#### Instrucciones

- Cuando el informante no entienda o muestre duda, apóyate en lo que está entre paréntesis.
- Si el informante tiene algún servicio de música con costo, por ejemplo *Spotify premium*, regístrala en la opción 2.
- No registres aquí el uso de redes sociales (*Whatsapp, Facebook*, etcétera) ya que estas deben registrarse en 7.10 o 7.14 según sea el caso.

#### Criterio

- En opción 7, considerar únicamente los canales o programas de TV a los que se pueda acceder mediante Internet de manera gratuita y donde la persona elegida no pueda manipular el contenido y reproducción de la programación. No debe confundirse con las plataformas de Internet que proporcionan contenido audiovisual gratuito que pueda ser manipulado por el usuario (YouTube, películas y series en línea, etc.)

TIPO DE ENTRETENIMIENTO	
<b>7.11 En los últimos tres meses, ¿en Internet...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. leyó periódicos, revistas o libros? .....	<input type="checkbox"/>
2. vio películas, series, conciertos y otros audiovisuales de pago ( <i>Netflix, ClaroVideo, Blim, OTT, etcétera</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
3. vio películas, series, conciertos y otros audiovisuales gratuitos ( <i>YouTube</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
4. escuchó música gratis que no sea radio AM y FM ( <i>Spotify, Google music, etcétera</i> )? .....	<input type="checkbox"/>
5. jugó en línea? .....	<input type="checkbox"/>
6. accedió a contenidos de radio AM o FM? .....	<input type="checkbox"/>
7. accedió a TV en la web (canales abiertos por Internet: <i>Tv Azteca en vivo</i> ) .....	<input type="checkbox"/>
8. Otro tipo de entretenimiento _____	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE	

## Actividades realizadas en Internet

### Desarrollo de sitios de Internet

#### ▼ **Pregunta 7.12 En los últimos tres meses, ¿usted ha creado o desarrollado sitios de Internet o blogs?**

##### »» Objetivo

Conocer si la persona elegida ha creado sitios de Internet o blogs en los últimos 3 meses.

##### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante.

DESARROLLO DE SITIOS DE INTERNET	
<b>7.12 En los últimos tres meses, ¿usted ha creado o desarrollado sitios de Internet o blogs?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No.....	2

### Internet y redes sociales

#### ▼ **Pregunta 7.13 En los últimos tres meses, ¿ha usado redes sociales?**

##### »» Objetivo

Saber si la persona elegida hace uso de redes sociales por medio de Internet en los últimos 3 meses.

##### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante, si responde 2 No pasa a la pregunta 7.15

##### ⚖ Criterio

- Incluye a las personas elegidas menores de 18 años que utilizan las redes sociales independientemente de que no tengan una cuenta a su nombre, ya que en este caso, puede que utilicen una cuenta de algún familiar.

INTERNET Y REDES SOCIALES	
<b>7.13 En los últimos tres meses, ¿ha usado redes sociales?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No.....	2 ➔ PASE A 7.15

### Tipo de redes sociales en Internet

#### ▼ **Pregunta 7.14 ¿Qué redes sociales utiliza?**

##### »» Objetivo

Identificar las redes sociales en Internet que ha utilizado la persona elegida en los últimos tres meses.

### Instrucción

- Lee la pregunta y circule la respuesta que indique el informante. Puede circular más de una opción de respuesta.
- Cuando el informante indique que utiliza una red social diferente a las que están enlistadas, circula la opción 11. Otras redes, y especifícala.

TIPO DE REDES SOCIALES EN INTERNET	
<b>7.14 ¿Qué redes sociales utiliza?</b>	
CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)	
Facebook.....	1
Twitter.....	2
Instagram.....	3
LinkedIn.....	4
Snapchat.....	5
Whatsapp.....	6
YouTube.....	7
Pinterest.....	8
Messenger.....	9
Tumblr.....	10
Otras.....	11
ESPECIFIQUE	

## Tipos de descargas

### Pregunta 7.15 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet para...

#### Objetivo

Identificar si la persona elegida utiliza Internet para descargar *software* (Paquetería Office, antivirus), aplicaciones (Spotify, Whatsapp, Uber), servicios en la nube (Dropbox, hosting o alojamiento, de paga o gratuitos) en los últimos 3 meses.

### Instrucciones

- Lee la pregunta y registra el código de la opción que indique en informante.

TIPOS DE DESCARGAS	
<b>7.15 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet para...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No.....	2
1. descargar <i>software</i> o aplicaciones?.....	<input type="checkbox"/>
2. utilizar servicios en la nube ( <i>Dropbox, hosting</i> o alojamiento, de paga o gratuitos)?.....	<input type="checkbox"/>

## Problemas de navegación en Internet

### Pregunta 7.16 En los últimos tres meses, por el uso del Internet, ¿ha tenido... (en cualquiera de los equipos utilizados)

#### Objetivo

Identificar los problemas de navegación en Internet que tuvo la persona elegida en los últimos 3 meses.

### Instrucciones

- Confirma que no quede ninguna respuesta en blanco.
- En caso de que el informante indique una respuesta diferente a las opciones que incluye la pregunta, anótala en la opción 8. Otro problema, y especifica la respuesta.

### Criterio

- La navegación de Internet aplica para cualquier equipo que sea utilizado para este fin (computadora de escritorio, laptop, tablet, teléfono móvil inteligente, Smart TV, consola de videojuegos).

PROBLEMAS DE NAVEGACIÓN EN INTERNET

**7.16 En los últimos tres meses por el uso del Internet, ¿ha tenido... (en cualquiera de los equipos utilizados)**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1  
No..... 2

1. infección por virus? .....

2. exceso de información no deseada? .....

3. interrupciones en el servicio? .....

4. lentitud en la transferencia de la información? .....

5. fraudes con información (financiera, personal, etcétera.)? .....

6. violación a la privacidad? .....

7. mensajes de personas desconocidas? .....

8. Otro problema \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

## Ventas por Internet

### ▼ Pregunta 7.17 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado ventas por Internet?

### »» Objetivo

Identificar si la persona elegida ha realizado ventas por Internet en los últimos 12 meses.

### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante, si responde 2 No pasa a la pregunta 7.19.
- Incluye las ventas que el informante ha realizado como parte de su actividad económica por su cuenta, o bien de manera esporádica (aplica el mismo criterio que para compras por Internet).

VENTAS POR INTERNET

**7.17 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado ventas por Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
No ..... 2 ➔ PASE A 7.19

### Criterio

- Incluye los casos en los que la persona elegida ha ofertado bienes o servicios para su venta, aun cuando no se hayan vendido al momento de la entrevista, esto es en los últimos 12 meses.
- **Se excluyen las ventas realizadas por motivos de trabajo; esto obedece a que no es de interés de la encuesta captar ese tipo de ventas debido a los altos montos económicos, y por ello solo se incluyen las que realizan para su actividad económica o negocio propio o por su cuenta.**

## Ventas regulares

### Pregunta 7.18 ¿Realiza ventas de manera...

#### Objetivo

Conocer si la persona elegida ha realizado ventas por Internet de manera regular ya sea como una actividad económica por su cuenta o de manera esporádica en los últimos 12 meses.

#### Instrucción

- Lee la pregunta y registra el código correspondiente a la respuesta que te indique el informante.

#### Criterios

- Incluye los casos en los que el informante ha realizado la acción de ofertar algún bien, independientemente de que no lo hubiese vendido al momento de la entrevista.

VENTAS REGULARES	
<b>7.18 ¿Realiza ventas de manera...</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
regular? .....	1
esporádica? .....	2

## Compras por Internet

### Pregunta 7.19 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado compras por Internet? (Excluya compras por motivo de trabajo e incluya las realizadas para su negocio)

#### Objetivo

Identificar a la persona elegida que ha realizado compras por Internet en los últimos 12 meses.

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante, si responde 1 Sí pasa a la pregunta 7.21.

#### Criterio

- Las compras por Internet necesariamente implican una transacción económica relacionada con el bien o servicio en cuestión, en el cual el pago puede o no realizarse por Internet.
- En esta pregunta se considera el periodo de 12 meses para ampliar el margen en que el informante haya podido realizar al menos una compra por Internet ya sea para sí mismo, para el hogar o bien para su negocio, entre otras.
- Se deben excluir las compras realizadas por motivos de trabajo; esto obedece a que no es de interés captar ese tipo de compras debido a los altos montos económicos, solo se incluyen las que realizan para su actividad económica o negocio propio y las que se hacen para el hogar.

COMPRAS POR INTERNET	
<b>7.19 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado compras por Internet? (Excluya compras por motivo de trabajo e incluya las realizadas para su negocio)</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1 ➔ PASE A 7.21
No.....	2

## Razón de no compras por Internet

### Pregunta 7.20 ¿Por qué no ha realizado compras por Internet?

#### Objetivo

Conocer la(las) razón(es) por la(s) que la persona elegida no ha realizado compras por Internet.

#### Instrucciones

- Cuando la respuesta sea diferente a las opciones descritas, circula 8. Otra razón y especifica.
- Con cualquiera de las respuestas pasa a 7.27.

RAZÓN DE NO COMPRAS POR INTERNET	
<b>7.20 ¿Por qué no ha realizado compras por Internet?</b>	
<i>CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</i>	
Prefiere comprar en persona .....	1
Falta de interés .....	2
No tiene la necesidad .....	3
Desconfía en la calidad del producto que recibirá .....	4
Desconfía en la seguridad del proceso de compra (privacidad de los datos, robo de identidad o de datos de tarjetas) .....	5
No cuenta con tarjeta de crédito, débito o servicios de Banca en línea .....	6
No sabe como hacerlo .....	7
Otra razón .....	8
<i>ESPECIFIQUE</i>	

} PASE A  
7.27

## Frecuencia de compras por Internet

### Pregunta 7.21 Por lo general, ¿con qué frecuencia realiza compras por Internet?

#### Objetivo

Identificar la frecuencia con que la persona elegida ha realizado compras por Internet en los últimos 12 meses.

#### Instrucción

- Circula la respuesta que indique el informante y continúa con la secuencia según corresponda.
- En la opción 1 Diario, se circulará cuando te responda que la usa de 2 a 7 días a la semana.

#### Criterio

- Las compras esporádicas o fuera de regularidad de los periodos señalados, deberán registrarse en la opción 6. Al menos una vez al año.

FRECUENCIA DE COMPRAS POR INTERNET	
<b>7.21 Por lo general, ¿con qué frecuencia realiza compras por Internet?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Diario (7 días a la semana) .....	1
Al menos una vez a la semana .....	2
Una vez cada quince días .....	3
Una vez al mes.....	4
Al menos una vez cada seis meses .....	5
Al menos una vez al año .....	6

## Tipo de productos comprados

### ▼ Pregunta 7.22 En los últimos 12 meses, ¿usted ha comprado por Internet...

#### » Objetivo

Identificar el tipo de producto o servicio comprado en Internet por la persona elegida en los últimos 12 meses.

#### ☰ Instrucción

- Cuando la respuesta sea diferente a las señaladas en la lista, registra 1 en la opción 14. Otro producto, y especifica en el espacio correspondiente; incluye la compra de servicios como Uber, Cabify, Chofer Pro, etcétera.

TIPO DE PRODUCTOS COMPRADOS	
<b>7.22 En los últimos 12 meses, ¿usted ha comprado por Internet...</b>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Sí .....	1
No .....	2
1. libros? (incluye libros electrónicos) .....	<input type="checkbox"/>
2. música y videos? .....	<input type="checkbox"/>
3. computadoras, <i>laptops</i> o <i>tablets</i> ? .....	<input type="checkbox"/>
4. celulares o accesorios? .....	<input type="checkbox"/>
5. programas y/o aplicaciones? ( <i>Software</i> ) .....	<input type="checkbox"/>
6. alimentos y bebidas? .....	<input type="checkbox"/>
7. entradas o reservaciones de eventos de entretenimiento? (deporte, teatro, conciertos) .....	<input type="checkbox"/>
8. productos de viaje? (boletos de viaje, alojamiento, alquiler de vehículos) .....	<input type="checkbox"/>
9. aparatos electrónicos? .....	<input type="checkbox"/>
10. artículos de uso personal, incluyendo ropa y accesorios? .....	<input type="checkbox"/>
11. artículos para el hogar? .....	<input type="checkbox"/>
12. vehículos o refacciones? .....	<input type="checkbox"/>
13. productos financieros (acciones y seguros)? .....	<input type="checkbox"/>
14. Otro producto _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Origen del sitio de compra

### Pregunta 7.23 ¿El sitio de Internet donde ha realizado las compras es...

#### Objetivo

Identificar el origen del sitio de Internet donde la persona elegida ha realizado las compras en los últimos 12 meses.

#### Instrucción

- Si el informante no sabe en dónde hace las compras o es imposible identificar el lugar, circula el código 9.

#### Criterio

- El informante puede diferenciar un sitio nacional de uno internacional en el dominio del sitio Web, el cual se identifica por las dos letras después del último punto del enlace o liga. Estas letras hacen referencia al país de procedencia. Ejemplo: .mx (México), .us (USA), .au (Australia), .es (España), .jp (Japón), etc.

ORIGEN DEL SITIO DE COMPRA	
<b>7.23 ¿El sitio de Internet donde ha realizado las compras es...</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
nacional?.....	1
extranjero? .....	2
ambos?.....	3
No sabe .....	9

## Medios de entrega

### Pregunta 7.24 ¿Cuál ha sido el medio de entrega por el que ha obtenido las compras que realizó en Internet?

#### Objetivo

Identificar cual(es) es(son) la(s) modalidad(es) por la que el usuario ha recibido sus compras realizadas por Internet.

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula la respuesta que indique el informante.

MEDIOS DE ENTREGA	
<b>7.24 ¿Cuál ha sido el medio de entrega por el que ha obtenido las compras que realizó en Internet?</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No .....	2
1. Entrega directa al comprador (por servicio de paquetería o entrega personal).....	<input type="checkbox"/>
2. Entrega en el punto de venta o distribución .....	<input type="checkbox"/>
3. Entrega en línea mediante descargas (aplicaciones, música, películas, libros, servicios, etcétera.) .....	<input type="checkbox"/>
4. Otro medio _____	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE	

 **Criterio**

- Cuando el informante indique que el proveedor envía los productos o mercancías comprados por mensajería (no importa por cuál servicio: DHL, FEDEX, ESTAFETA, etc.), anótalo en la opción 1.
- Cuando el informante indique que la entrega de la mercancía, productos o servicios se realiza en el centro de venta, de prestación de servicio o distribución, anota la opción 2.
- Cuando el informante indique cualquier otra opción diferente a las enlistadas, anótala en la opción 4 "Otro medio" y especifica la respuesta.

**Problemas en la compra**

**Pregunta 7.25 En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema al realizar las compras?**

**>> Objetivo**

Identificar si la persona elegida ha tenido o no problemas al momento de realizar las compras por Internet en los últimos 12 meses.

**☰ Instrucciones**

- Lee la pregunta y circula el código correspondiente. Si el informante indica código 2 No, pase a 7.27

PROBLEMAS EN LA COMPRA

**7.25 En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema al realizar las compras?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2  PASE A 7.27

**Tipo de problemas en la compra**

**Pregunta 7.26 ¿El problema que tuvo fue...**

**>> Objetivo**

Identificar los problemas que ha tenido la persona elegida al momento de realizar las compras por Internet en los últimos 12 meses.

**☰ Instrucciones**

- Cuando la respuesta sea diferente a las consideradas, registra código 1 Sí en la opción 4. Otro problema y especifica en el espacio correspondiente.

TIPO DE PROBLEMAS EN LA COMPRA

**7.26 ¿El problema que tuvo fue...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

1. relacionado con la entrega?.....

2. con la seguridad del pago?.....

3. con la seguridad de los datos personales?.....

4. Otro problema \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

## Emisión de pagos

### ▼ **Pregunta 7.27 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado pagos por Internet, ya sea por compras o algún servicio?**

#### »» Objetivo

Identificar si la persona elegida ha realizado pagos utilizando Internet para la compra de bienes o servicios en los últimos 12 meses.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y circula el código correspondiente. Si el código es 1 Sí, pase a 7.29
- Considera los casos en donde el informante ha realizado alguna compra y a la vez ha hecho el pago por Internet, también aquellos en los que únicamente realizó el pago de algún servicio por Internet como pueden ser, pago de tarjeta de crédito, pago de servicios (agua, luz, teléfono).
- Incluye los pagos realizados a través de *PayPal* o de tarjetas de pre pago y que pueden ser utilizadas por Internet como forma de pago.

EMISIÓN DE PAGOS

**7.27 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado pagos por Internet, ya sea por compras o algún servicio?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Sí..... 1      ➔ PASE A 7.29

No..... 2

## Razón de no pagos por Internet

### ▼ **Pregunta 7.28 ¿Por qué no ha realizado pagos por Internet?**

#### »» Objetivo

Conocer la causa principal por la que la persona elegida no ha realizado pagos por Internet en los últimos 12 meses.

## Instrucciones

- Cuando la respuesta no se pueda clasificar en las opciones señaladas, circula la opción 6. Otra razón, y especifica la respuesta.
- Con cualquier opción pasa a 7.32, en los casos en que no es posible hacer los pagos por Internet ya que se hacen en alguna tienda de conveniencia (OXXO, Farmacias del Ahorro, Farmacias Guadalajara, Seven Eleven, etcétera), registra en opción 6 Otra razón.

RAZÓN DE NO PAGOS POR INTERNET	
<b>7.28 ¿Por qué no ha realizado pagos por Internet?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Prefiere realizarlo en persona .....	1
No tiene la necesidad .....	2
Desconfía en la seguridad del proceso de pago (privacidad de los datos, robo de identidad de los datos de la tarjeta).....	3
No cuenta con tarjeta de crédito, débito o servicios de Banca en línea .....	4
No sabe hacerlo.....	5
Otra razón _____	6
<i>ESPECIFIQUE</i>	

PASE  
A  
7.32

## Frecuencia de pagos por Internet

### Pregunta 7.29 ¿Con qué frecuencia ha realizado pagos por Internet?

#### Objetivo

Conocer la frecuencia con que la persona elegida ha realizado pagos por Internet en los últimos 12 meses.

## Instrucciones

- Lea la respuesta y circula el código que indique el informante.
- La opción 1 "Diario" se circulará cuando te responda que la usa de 2 a 7 días a la semana.
- Las primeras cinco opciones de respuesta implican una regularidad, es decir se presentan en todos los periodos de referencia de los últimos 12 meses de cada respuesta señalada, así se entenderá que la opción de respuesta 2. Al menos una vez a la semana, implica que no son todos los días de la semana. De manera similar ocurre para los periodos: diario, semanal, quincenal, mensual y semestral.
- Esta pregunta acepta únicamente una respuesta, misma que el informante deberá priorizar e indicar la más frecuente.

FRECUENCIA DE PAGOS POR INTERNET	
<b>7.29 ¿Con qué frecuencia ha realizado pagos por Internet?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Diario (7 días a la semana).....	1
Al menos una vez a la semana.....	2
Una vez cada quince días.....	3
Una vez al mes .....	4
Al menos una vez cada seis meses..	5

## Tipo de pagos por Internet

### ▼ **Pregunta 7.30 En los últimos 12 meses los pagos que ha realizado por Internet, ¿han sido por...**

#### » Objetivo

Identificar los tipos de pago realizados por la persona elegida por medio de Internet en los últimos 12 meses.

#### ☰ Instrucciones

- La opción 1. Servicios bancarios y financieros?, incluye los pagos por conceptos de préstamos personales, transferencias, pago de hipotecas, pago de seguros, etcétera.
- La opción 2. Servicios y trámites de gobierno?, se refiere a los pagos que se hacen al gobierno de cualquier nivel, a servicios públicos como agua y luz; obligaciones fiscales (impuestos, predial, tenencia); obtención de documentos oficiales (actas de nacimiento, matrimonio, defunción, pasaporte, títulos de propiedad, drenaje, entre muchos más).
- La opción 3. Servicios educativos, se refiere al pago de colegiaturas de cualquier nivel escolar.
- La opción 4. Bienes o servicios para el hogar o personales?, se refiere a los pagos destinados por los servicios de gas, teléfono, televisión por cable, Internet, muebles, y de tipo personal, considera la compra de accesorios como ropa, perfumes, lentes, zapatos, relojes, celulares, etcétera.
- La opción 6. Otros pagos, es aquel desembolso que no está incluido entre los ya descritos, recuerda especificar la respuesta

TIPO DE PAGOS POR INTERNET	
<b>7.30 En los últimos 12 meses los pagos que ha realizado por Internet, ¿han sido por...</b>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Sí .....	1
No .....	2
1. servicios bancarios o financieros? .....	<input type="checkbox"/>
2. servicios o trámites de gobierno? .....	<input type="checkbox"/>
3. servicios educativos? .....	<input type="checkbox"/>
4. bienes o servicios para el hogar o personales? .....	<input type="checkbox"/>
5. por alguna compra? .....	<input type="checkbox"/>
6. Otros pagos _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Medios de pago por Internet

### Pregunta 7.31 ¿Su pago por Internet ha sido con...

#### Objetivo

Identificar los medios de pago por Internet utilizados por la persona elegida durante los últimos 12 meses.

#### Instrucción

- Cuando la respuesta no corresponda con las mencionadas, registra código 1 en la opción 5. Otro medio, y especifica la respuesta.

MEDIOS DE PAGO POR INTERNET	
<b>7.31 ¿Su pago por Internet ha sido con...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. tarjeta de débito?..... <input type="checkbox"/>	
2. tarjeta de crédito? ..... <input type="checkbox"/>	
3. transferencias bancarias?..... <input type="checkbox"/>	
4. medios electrónicos como <i>PayPal</i> o <i>Mercado pago</i> ? ..... <input type="checkbox"/>	
5. Otro medio _____ <input type="checkbox"/>	
<small>ESPECIFIQUE</small>	

## Internet y operaciones bancarias

### Pregunta 7.32 En los últimos tres meses, ¿ha hecho uso de la Banca electrónica?

#### Objetivo

Conocer si la persona elegida es usuaria de la Banca electrónica en los últimos 3 meses.

#### Instrucciones

- Lea la respuesta y circula el código que indique el informante. Si es código 2 No, pase a 7.34.
- Excluye a la acción personalizada, que actualmente se puede realizar por medio del teléfono móvil a la cual se le conoce como Banca móvil que corresponde a la Sección VIII.
- Entenderemos que la banca en línea se realiza por medio de procedimientos informáticos y que el informante podrá realizar transacciones bancarias sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, por ejemplo: transferencias bancarias, pago de servicios, pagos de tarjeta de crédito, etcétera.

INTERNET Y OPERACIONES BANCARIAS	
<b>7.32 En los últimos tres meses, ¿ha hecho uso de la Banca electrónica?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí .....	1
No .....	2 ➔ PASE A 7.34

## Tipo de operaciones bancarias

### Pregunta 7.33 ¿Las operaciones que ha realizado en la Banca electrónica en los últimos tres meses son...

#### Objetivo

Identificar las operaciones bancarias realizadas por la persona elegida por medio de la Banca electrónica en los últimos 3 meses.

#### Instrucciones

- Cuando la respuesta del informante no corresponda con ninguna de las listadas, clasifica en la opción 5. Otras operaciones bancarias, y especifica la que indique el informante.

TIPO DE OPERACIONES BANCARIAS	
<b>7.33 ¿Las operaciones que ha realizado en la Banca electrónica en los últimos tres meses son...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. consultas de saldo? .....	<input type="checkbox"/>
2. transferencias? .....	<input type="checkbox"/>
3. pago de servicios (luz, agua, etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
4. compra de tiempo aire? .....	<input type="checkbox"/>
5. Otras operaciones bancarias _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

#### Criterios

- La Banca electrónica hace referencia al tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como pueden ser: computadora, *laptop* y otras redes de comunicación, sin necesidad de ir a la sucursal.
- Excluye los movimientos realizados por Banca móvil que corresponden al teléfono celular en la Sección VIII.

## Cintillo

Ahora le haré algunas preguntas respecto al uso de Internet para trámites referentes a gobierno.

## Tipo de interacción gubernamental

### Pregunta 7.34 En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado usted el Internet para...

#### Objetivo

Identificar el tipo de interacción que ha tenido la persona elegida con el gobierno ya sea Federal, Estatal o Municipal en los últimos 12 meses.

#### Instrucciones

- Cuando el informante indique una respuesta que no corresponda con alguna de las opciones arriba mencionadas, clasifícala en la opción 5. Otra interacción, y especifica la respuesta.
- Ejemplos de interacción con el gobierno son: consultar las páginas de INEGI, SEGOB, SEDESOL, DIF, Relaciones Exteriores, SEP, ISSSTE.
- Cuando todos los códigos de respuesta sean 2 No, pase a sección VIII.

#### Criterios

- La interacción es a través de los sitios WEB de las dependencias u organismos de gobierno ya sea federal, estatal o municipal, así como para consultar la plataforma de transparencia gubernamental, entre otras.
- Es importante que tomes en cuenta las opciones en las que se pide diferenciar los contenidos que requieren de una suscripción para acceder a las paginas Web, de aquellos que no lo solicitan.

TIPO DE INTERACCIÓN GUBERNAMENTAL	
<b>7.34 En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado usted el Internet para...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. comunicarse con el gobierno? .....	<input type="checkbox"/>
2. consultar información del gobierno? .....	<input type="checkbox"/>
3. descargar formatos del gobierno? .....	<input type="checkbox"/>
4. realizar trámites del gobierno? .....	<input type="checkbox"/>
5. Otra interacción _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

} TODOS CON  
CÓDIGO 2  
PASE A  
SECCIÓN  
VIII

## Trámites de gobierno

### ▼ **Pregunta 7.35 En los últimos 12 meses por Internet, ¿ha realizado usted...**

#### » Objetivo

Identificar el tipo de trámite de gobierno que ha realizado la persona elegida en Internet en los últimos 12 meses.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y las opciones de respuesta y registra el código correspondiente.
- Cuando el informante tenga dudas acerca de los trámites que se pueden hacer, comenta que incluya las solicitudes para CURP, el pasaporte, inscripción en alguna escuela pública, etcétera.
- Cuando la respuesta no corresponda con las opciones descritas, considera la opción 5. Otros trámites y especifica la respuesta.

TRÁMITES DE GOBIERNO	
<b>7.35 En los últimos 12 meses por Internet, ¿ha realizado usted...</b>	
<i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i>	
Sí .....	1
No .....	2
<b>1. declaración de impuestos?</b> .....	<input type="checkbox"/>
<b>2. gestión o solicitud de documentos personales como CURP, credencial de elector, cédula profesional, pasaporte, etcétera?</b> .....	<input type="checkbox"/>
<b>3. trámites en instituciones de educación pública como inscripciones, solicitud de historial académico, etcétera?</b> .....	<input type="checkbox"/>
<b>4. citas médicas en instituciones públicas (IMSS, ISSSTE, etcétera.)?</b> .....	<input type="checkbox"/>
<b>5. Otros trámites</b> _____	<input type="checkbox"/>
<i>ESPECIFIQUE</i>	

## Temporalidad de consulta de gobierno

### ▼ Pregunta 7.36 En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha realizado las consultas o trámites de gobierno?

#### » Objetivo

Identificar la temporalidad con la que la persona elegida tiene interacción con el gobierno, ya sea federal, estatal o municipal en los últimos 12 meses.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y circula un sólo código de respuesta.
- Incluye las consultas, reclamos o solicitudes para realizar algún trámite.

TEMPORALIDAD DE CONSULTA DE GOBIERNO	
<b>7.36 En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha realizado las consultas o trámites de gobierno?</b>	
<i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i>	
Mensualmente (1 o más veces al mes).....	1
Bimestralmente .....	2
Trimestralmente .....	3
Semestralmente.....	4
Anualmente.....	5

#### ⚖ Criterios

- La interacción es a través de las páginas o sitios WEB de las dependencias u organismos de gobierno de cualquier nivel (Federal, Estatal o Municipal) así como para consultar la plataforma de transparencia gubernamental, entre otras.
- Las opciones de respuesta implican una regularidad en el mismo período de tiempo, es decir, se presentan en todos los períodos de referencia de los últimos 12 meses.

**Objetivo general**

Conocer la condición y las características de uso de telefonía celular móvil, dentro o fuera del hogar, a partir de la experiencia de la persona elegida, incluso el acceso a Internet por medio de este dispositivo.

**Cintillo**

A continuación, le haré algunas preguntas respecto al uso de la telefonía celular.

- Usuario de teléfono celular {
- Lo utiliza de manera autónoma.
  - Dispone de él en cualquier momento (cuando lo desee).
  - Puede ser o no propietario del teléfono celular.

**Disponibilidad de telefonía celular****▼ Pregunta 8.1 ¿Dispone usted de celular?****>> Objetivo**

Conocer si la persona elegida dispone de telefonía celular (común o *Smartphone*) para su uso.

**☰ Instrucciones**

- Considera los últimos tres meses como período de referencia.
- Cuando la respuesta sea 2 No, continúa con la siguiente pregunta.
- Cuando la respuesta sea 1 Sí, pasa a 8.3.

DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA CELULAR

8.1 ¿Dispone usted de celular?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1 ➔ PASE A 8.3

No..... 2

## Razón de no disponibilidad de celular

### Pregunta 8.2 ¿Por qué no dispone de un celular (común o *Smartphone*)?

#### Objetivo

Identificar la razón principal por la cual la persona elegida no dispone de celular (común o *Smartphone*).

#### Instrucción

- Cuando el informante de una respuesta diferente a las especificadas, circula la opción 5. Otra razón y especifica la respuesta.

RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE CELULAR	
<b>8.2 ¿Por qué no dispone de un celular (común o <i>Smartphone</i>)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Por falta de recursos económicos.....	1
No lo necesita .....	2
No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura, cobertura de red) .....	3
Seguridad .....	4
Otra razón .....	5
ESPECIFIQUE	

## Uso de celular

### Pregunta 8.3 En los últimos tres meses, ha usado usted teléfono celular común o inteligente (*Smartphone*)?

#### Objetivo

Identificar si la persona elegida ha hecho uso del celular (común o *Smartphone*), en los últimos tres meses.

#### Instrucciones

- Cuando la respuesta sea 1 Sí, continúa con la siguiente pregunta.

#### Criterio

- Se considera que la persona es usuaria del teléfono celular cuando realiza de manera autónoma las siguientes acciones: encender y apagar el dispositivo, contestar llamadas y colgar, marcar números telefónicos, entre otras.
- Para los usuarios de teléfono inteligente (*Smartphone*), continúa con la siguiente pregunta; **SI SOLO TIENE CELULAR COMÚN, PASA A FILTRO 1.**

USO DE CELULAR	
<b>8.3 En los últimos tres meses, ¿ha usado usted teléfono celular común o inteligente (<i>Smartphone</i>)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No.....	2
PASE A FILTRO 1	

## Tipo y número de celulares

### Pregunta 8.4 ¿El celular que usa es...

#### Objetivo

Identificar el tipo de celular del que dispone la persona elegida, ya sea celular común o celular inteligente (*Smartphone*).

TIPO Y NÚMERO DE CELULARES

**8.4 ¿El celular que usa es...**

CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S)  
CORRESPONDIENTE(S)

común? ..... 1

inteligente (*Smartphone*)? .... 2

### Pregunta 8.5 ¿Cuántos celulares utiliza del...(RESPUESTA DE 8.4)

#### Objetivo

Conocer el número de celulares con que cuenta la persona elegida.

#### Instrucción

- Cuando te declare que sí usa teléfono celular, registra en las casillas el número de éstos, diferenciando celular común del inteligente (*Smartphone*).

TIPO Y NÚMERO DE CELULARES

**8.5 ¿Cuántos celulares utiliza del... (RESPUESTA DE 8.4)**

REGISTRE CON NÚMERO

    | |

    | |

## Frecuencia de uso de celular

### Pregunta 8.6 En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia utilizó el celular para hacer o recibir llamadas?

#### Objetivo

Identificar la frecuencia con que la persona elegida usa el teléfono celular para hacer o recibir llamadas.

#### Instrucciones

- Esta pregunta acepta únicamente una respuesta, por lo que hay que esperar a que sea el informante quien lo determine.
- Ten en cuenta que el periodo de referencia son los últimos tres meses, por lo que hay que ubicar al informante.
- Si el informante te pregunta a cuál tipo de teléfono celular te refieres, respóndele que al que use con mayor frecuencia.

FRECUENCIA DE USO DE CELULAR

**8.6 En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia utilizó el celular para hacer o recibir llamadas?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Diario (7 días a la semana) ..... 1

Al menos una vez a la semana ..... 2

Una vez al mes ..... 3

Con otra frecuencia menor ..... 4

## Criterio

- Las primeras tres opciones de respuesta implican una regularidad, es decir, ocurre en todos los periodos de referencia de los últimos tres meses de cada respuesta, así se entenderá que la opción 2. Al menos una vez a la semana implica que no son todos los días de la semana; de manera similar ocurre para los periodos: diario, y mensual.
- El uso esporádico o fuera de regularidad de los periodos señalados, deberán registrarse en la opción 4. Con otra frecuencia menor.

## Tipo de plan de contratación

### ▼ **Pregunta 8.7 El servicio de celular ¿lo paga por...**

#### **>> Objetivo**

Identificar el plan de pago contratado para el servicio del teléfono celular que usa la persona elegida.

TIPO DE PLAN DE CONTRATACIÓN	
<b>8.7 El servicio de celular ¿lo paga por...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
No sabe .....	9
} PASE A 8.9	
1. recarga de tiempo aire (prepago)? .....	<input type="checkbox"/>
2. paquetes (prepago)? .....	<input type="checkbox"/>
3. plan tarifario (pospago)? .....	<input type="checkbox"/>

#### **☰ Instrucción**

- Si el informante no entiende a qué se refiere el plan tarifario, da una breve explicación para ayudarlo a definir la respuesta.
- No importa si el pago lo realiza o no la persona elegida, importa rescatar el pago del servicio.
- Cuando todos los códigos de respuesta sean 2 No o 9 No sabe, pase a 8.9

## Monto de gasto por telefonía celular

### ▼ **Pregunta 8.8 ¿Cuál es su gasto promedio al mes en celular?**

#### **>> Objetivo**

Captar el costo mensual que paga la persona elegida por el plan tarifario, ya sea prepago o pospago por el uso del teléfono celular.

#### **☰ Instrucciones**

- Lee la pregunta al informante y espera la respuesta; registra la cantidad en pesos en el espacio correspondiente.
- Promedio se refiere a la suma de todos los gastos al mes que hace la persona elegida por los servicios del uso de su(s) celular(es).
- Para determinar el gasto mensual, puede tomar en cuenta el último pago de acuerdo al plan que indicó en la pregunta 8.7, independientemente de los teléfonos que tenga para su uso.

- Cuando el informante desconoce el gasto mensual, registra el código 9, 999 y continúa con la siguiente pregunta.
- Si el informante realiza el pago en moneda extranjera, haz la conversión en pesos mexicanos.

MONTO DE GASTO POR TELEFONÍA CELULAR

**8.8 ¿Cuál es su gasto promedio al mes en celular?**

REGISTRE LA CANTIDAD SIN CENTAVOS

NO SABE.....9,999

\$  ,

### Criterios

- Se incluye el gasto mensual de acuerdo al número de teléfonos declarados en pregunta 8.5, es decir, es la suma del costo total de acuerdo al número de teléfonos que la persona elegida haya declarado usar.
- Para aquellos informantes que reporten utilizar un paquete prepago que se active con una determinada cifra en pesos y tenga una duración limitada, se deben tomar en cuenta los días que abarque tal cifra en el tiempo de un mes para obtener el gasto promedio. Por ejemplo: si con \$50.00 se activa un plan de 7 días, y el informante lo renueva constantemente, su gasto promedio mensual será de \$200.00.

## Nivel de satisfacción de los servicios de voz

### ▼ **Pregunta 8.9 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio para hacer o recibir llamadas (servicio de voz)?**

#### ➤ **Objetivo**

Conocer el nivel de satisfacción que tiene la persona elegida por el uso del servicio de voz, al hacer y recibir llamadas en el teléfono celular de acuerdo con su experiencia.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ

**8.9 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio para hacer o recibir llamadas (servicio de voz)?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Satisfecho ..... 1

Insatisfecho.....2

No quiso o no supo responder.....8

SI SOLO TIENE TELÉFONO COMÚN PASE A FILTRO 1

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y registra la respuesta de acuerdo con el grado de satisfacción que tiene el informante en el uso de servicio de voz en su(s) teléfono(s) celular(es).
- Considera únicamente la escala de valores que se incluyen en la pregunta. Cuando el informante muestre duda, deberás leer las opciones.
- Para los usuarios de teléfono inteligente (*Smartphone*), continúa con la siguiente pregunta; **SI SOLO TIENE CELULAR COMÚN, PASA A FILTRO 1.**

## Conexión a Internet con celular inteligente (*Smartphone*)

### Pregunta 8.10 ¿Se conecta a Internet por medio de su celular inteligente (*Smartphone*)?

#### Objetivo

Identificar si la persona elegida se conecta a Internet por medio de un teléfono celular inteligente (*Smartphone*).

#### Instrucción

- Cuando la respuesta sea 2 No, PASA AL FILTRO 1.

CONEXIÓN A INTERNET CON CELULAR INTELIGENTE (*SMARTPHONE*)

**8.10 ¿Se conecta a Internet por medio de su celular inteligente (*Smartphone*)?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí..... 1

No..... 2 ➔ PASE A FILTRO 1

## Medios de conexión de Internet a través de *Smartphone*

### Pregunta 8.11 ¿Se conecta a Internet mediante...

#### Objetivo

Identificar el medio de conexión por el cual la persona elegida accede a Internet en su teléfono celular inteligente (*Smartphone*).

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y las opciones de respuesta y registre los códigos correspondientes.

MEDIOS DE CONEXIÓN DE INTERNET A TRAVÉS DE *SMARTPHONE*

**8.11 ¿Se conecta a Internet mediante...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

1. *WiFi*? ..... □

2. red celular (conexión de datos)? ..... □

## Uso de aplicaciones

### ▼ Pregunta 8.12 ¿Ha instalado alguna aplicación en su celular inteligente (*Smartphone*)?

#### »» Objetivo

Saber si la persona elegida ha instalado aplicaciones en su celular inteligente (*Smartphone*).

#### ☰ Instrucción

- Lee la pregunta y registra la respuesta. Si contestó No o No sabe, pasa a la pregunta 8.15.

USO DE APLICACIONES	
<b>8.12 ¿Ha instalado alguna aplicación en su celular inteligente (<i>Smartphone</i>)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	9
} PASE A 8.15	

## Costo de aplicación

### ▼ Pregunta 8.13 ¿Las aplicaciones son...

#### »» Objetivo

Identificar si para las aplicaciones que ha descargado la persona elegida en su celular inteligente (*Smartphone*) le han requerido algún pago o han sido gratuitas.

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta y registra la respuesta que indique el informante.
- Cuando el informante No sabe la respuesta, registra el código 9.

COSTO DE APLICACIÓN	
<b>8.13 ¿Las aplicaciones son...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí.....	1
No.....	2
No sabe.....	9
1. gratuitas? ..... <input type="checkbox"/>	
2. con costo? ..... <input type="checkbox"/>	

## Tipo de aplicaciones

### Pregunta 8.14 ¿Ha instalado aplicaciones para...

#### Objetivo

Identificar el tipo de aplicaciones que la persona elegida ha instalado en el celular que usa.

#### Instrucciones

- Es importante identificar las diferentes aplicaciones que descarga el usuario, mismas que pueden ser redes sociales, contenidos de audio, juegos (*Pokémon*, *Candy Crush*, etcétera), mensajería instantánea o Banca móvil (aplica para los bancos que facilitan este servicio).
- Cuando la respuesta del informante no corresponda con las que están enumeradas, regístrela en el código 8. Otras aplicaciones y especifica la respuesta. Cuando esta es la única opción con código 1, el resto de las opciones deberán tener el código 2.

TIPO DE APLICACIONES	
<b>8.14 ¿Ha instalado aplicaciones para...</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN	
Sí .....	1
No .....	2
1. mensajería instantánea ( <i>WhatsApp, Messenger, Telegram</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
2. acceder a contenidos de audio y video ( <i>Youtube, Spotify, Deezer</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
3. adquirir bienes o servicios ( <i>Cabify, Mercado Libre, Rappi, Uber</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
4. tránsito y navegación asistida ( <i>Google Maps, Waze</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
5. jugar ( <i>Pokemon go, Candy Crush</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
6. acceder a redes sociales ( <i>Facebook, Instagram, Twitter</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
7. acceder a Banca móvil ( <i>Bancomer, Banamex</i> , etcétera)? .....	<input type="checkbox"/>
8. Otras aplicaciones _____	<input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE	

## Frecuencia de conexión a Internet por celular

### ▼ Pregunta 8.15 ¿Con qué frecuencia hace uso de Internet con el celular inteligente (*Smartphone*)?

#### » Objetivo

Conocer la frecuencia con que la persona elegida accede a Internet por medio del celular inteligente (*Smartphone*).

#### ☰ Instrucción

- Lee la pregunta al informante y espera a que te indique la frecuencia con que se conecta a Internet por medio del teléfono celular inteligente (*Smartphone*).
- Circula un sólo código de respuesta.

FRECUENCIA DE CONEXIÓN A INTERNET POR CELULAR	
<b>8.15 ¿Con qué frecuencia hace uso de Internet con el celular inteligente (<i>Smartphone</i>)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Diario (7 días a la semana) .....	1
Al menos una vez a la semana .....	2
Una vez cada quince días .....	3
Una vez al mes .....	4
Al menos una vez cada seis meses .....	5
Al menos una vez al año .....	6
SI SOLO SE CONECTA POR WIFI PASE A FILTRO 1	

#### ⚖ Criterios

- Las primeras cuatro opciones de respuesta implican una regularidad, es decir, se presentan en todos los períodos de referencia de los últimos tres meses de cada respuesta señalada, así se entenderá que la opción de respuesta 2 Al menos una vez a la semana, implica que no son todos los días de la semana. De manera similar ocurre para los periodos: diario, semanal, quincenal y mensual.
- El uso esporádico o fuera de regularidad de los periodos señalados, deberás registrarlo en la opción 6. *Al menos una vez al año*.
- **SI SOLO SE CONECTA POR WIFI, PASE A FILTRO 1**

## Nivel de satisfacción en servicio de datos

### ▼ **Pregunta 8.16 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de datos (conexión de red) de su celular inteligente (Smartphone)?**

#### » Objetivo

Conocer el grado de satisfacción que tiene la persona elegida con el servicio de datos del celular inteligente (*Smartphone*) que usa.

#### ☰ Instrucción

- Lee la pregunta y registra la respuesta de acuerdo con la percepción o grado de satisfacción que tiene la persona elegida respecto del servicio de red del teléfono inteligente que usa.

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN SERVICIOS DE DATOS	
<b>8.16 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de datos (conexión de red) de su celular inteligente (Smartphone)?</b>	
CIRCULE UN SOLO CÓDIGO	
Satisfecho.....	1
Insatisfecho .....	2
No quiso o no supo responder .....	8

#### **Entrevistador:**

Este filtro es exclusivo para ti, y tiene la finalidad de verificar en las preguntas 7.1 y 8.10 si la persona elegida cumple con los criterios de selección, respecto con la edad y que sea parte de la submuestra para que se aplique el Módulo de Ciberacoso (MOCIBA), o bien, concluyas la entrevista y agradezcas su colaboración.

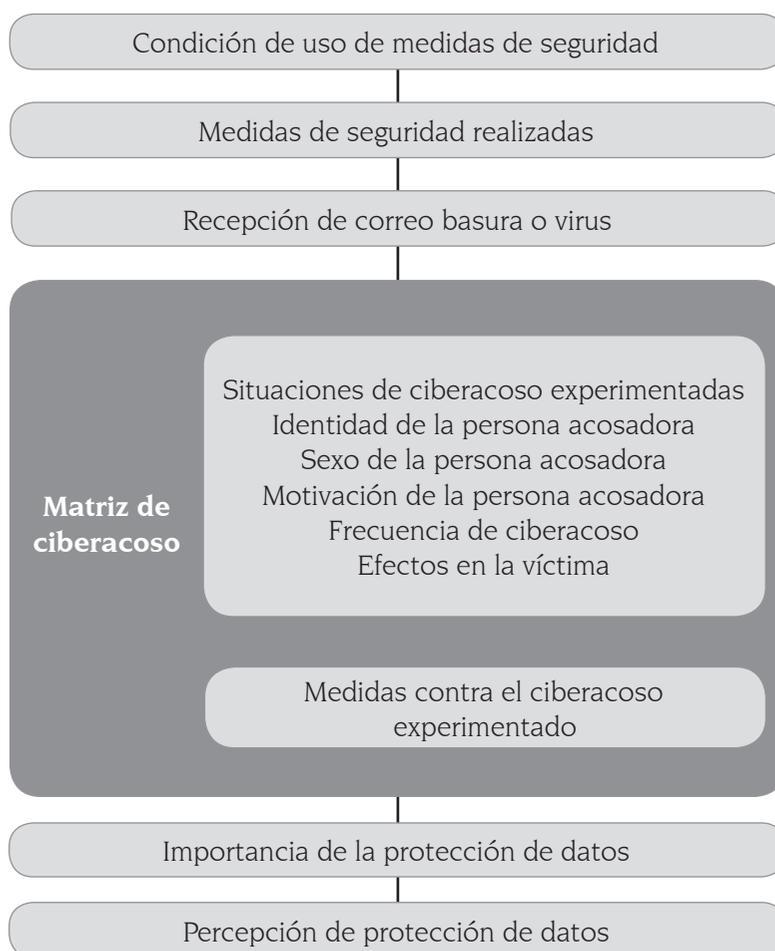
#### **FILTRO 1:**

**ENTREVISTADOR: SI EN LA PREGUNTA 7.1 (CONDICIÓN DE USO DE INTERNET) U 8.10 (CONEXIÓN A INTERNET CON CELULAR INTELIGENTE (SMARTPHONE)) = 1, Y EL ELEGIDO CUMPLE CON EL RANGO DE EDAD DE 12 AÑOS O MÁS APLICA MOCIBA; SI NO CUMPLE ESTOS CRITERIOS CONCLUYE LA ENTREVISTA Y AGRADECE LA COLABORACIÓN DEL INFORMANTE**



## MÓDULO SOBRE CIBERACOSO (MOCIBA) 2019

Una vez concluida la aplicación del cuestionario ENDUTIH 2019, recuerda que, como lo menciona el filtro al final del capítulo 5, para determinar si vas a levantar el Módulo sobre Ciberacoso debes verificar que el informante tenga 12 y más años de edad y que exista respuesta afirmativa en preguntas 7.1 (Condición de uso de Internet) u 8.10 (Conexión a Internet con celular inteligente (*Smartphone*)).



En la actualidad casi todo gira en torno al Internet, tanto así que a la población más joven se le ha denominado generación digital por su crecimiento y desarrollo paralelo a las nuevas tecnologías de la información, así como al tiempo que invierte en el uso de las mismas, como: la mensajería, las redes sociales y los correos electrónicos; o bien por el uso intensificado de los teléfonos celulares inteligentes (*Smartphone*).

Existen múltiples ventajas del Internet y del teléfono móvil y quienes, en general, mejor las conocen y más se benefician de éstas son las personas adolescentes y jóvenes, sin embargo esta herramienta también implica toda una serie de riesgos que se deben conocer para poder actuar en consecuencia. Uno de ellos es el ciberacoso, una forma de violencia con presencia a nivel mundial, que se investiga en los últimos años debido a la repercusión que tiene en la sociedad. A consecuencia de los daños y perjuicios que provoca en distintos aspectos de la salud mental y física de las personas, los gobiernos e instituciones de diferentes países se han preocupado por realizar estudios sobre el tema y tomar medidas al respecto.

El término ciberacoso, también conocido como *ciberbullying*, es un acto intencionado, ya sea por parte de un individuo o un grupo, teniendo como fin el dañar o molestar a una persona mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en específico el Internet o teléfono celular.

El INEGI, en su interés por explorar el tema, realiza el acopio de información estadística especializada en la materia, con el fin de cumplir con el Servicio Público de Información para brindar datos de interés nacional a investigadores, analistas y población en general.

## Antecedentes

El MOCIBA 2015 se levantó por primera vez para atender un tema emergente, como lo es el acoso por medios electrónicos y cuyo estudio ha adquirido relevancia a partir del uso intensificado del Internet, del teléfono móvil y en general de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Ese levantamiento se agregó como módulo experimental a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2015, con la finalidad de iniciar un acercamiento a la temática.

En este contexto, el MOCIBA 2015 recabó información de las personas de 12 años y más, indagando sobre la noción del concepto de ciberacoso y la identificación de algunas situaciones relacionadas, si fueron víctimas de ciertos tipos de acoso cibernético, así como la frecuencia y el medio por el que se dio; además, se indagó sobre terceras personas que fueron víctimas de ello, y si se conocía la existencia de una autoridad u organización que brinde el apoyo ante dichas situaciones.

El MOCIBA 2016 captó información sobre las características de las personas de 12 años o más que pudieron haber sido víctimas de acoso por medios electrónicos, así como la identificación de los tipos de ciberacoso que vivieron, su caracterización y el conocimiento de aquellas agresiones que quedan en el plano virtual o pasan a ser físicas. Además, se indagó sobre los efectos del acoso en las víctimas, si saben de terceras personas que lo sufrieron, y en caso afirmativo, cuáles fueron las acciones de apoyo que realizaron, o por qué razón no lo hicieron, y finalmente, conocer qué medidas preventivas adoptaría la población ante el ciberacoso.

Los resultados de los Módulos de Ciberacoso proporcionaron información a nivel nacional y estatal de la población objeto de estudio, que es usuaria de Internet o celular y que vivió alguna situación de ciberacoso, los datos recolectados satisfacen necesidades de información y son un material valioso para la investigación.

Con base en los levantamientos anteriores se realizaron ajustes en el instrumento de captación para MOCIBA 2017. Uno de los más relevantes fue el corte de edad de 12 a 59 años, la modificación se realizó al observar que las personas con mayor edad utilizan escasamente el Internet en cualquier dispositivo y por lo tanto son menos propensas a sufrir el ciberacoso. Asimismo, se agregaron unas preguntas relacionadas a las medidas de seguridad, la protección de datos y recepción de correo basura o virus, para conocer si la población es consiente de los riesgos cibernéticos y cómo se protege, ya que la falta de estas acciones pueden incidir en la exposición a sufrir ataques o agresiones. Respecto a la parte medular del módulo, acorde a los resultados anteriores, se eliminaron las situaciones *Ser registrado en un servicio o sitio para dañarlo*, además de *ser agredido para grabarlo en video y publicarlo* debido a su bajo porcentaje; en su lugar se añaden *Insinuaciones o propuestas de tipo sexual y recibir burlas por la apariencia o clase social*, a fin de darle cabida a situaciones de ciberacoso que pueden reportar mayor prevalencia. Otro elemento importante

dentro de las variables para la caracterización del fenómeno, fue la inclusión de la *identidad y sexo de la persona acosadora*, lo que permitirá generar datos con perspectiva de género, además de sumarse las variables de *efectos en la víctima y condición actual* del ciberacoso.

Para MOCIBA 2019, aprovechando las experiencias anteriores y consultas con usuarios, se realizan algunos ajustes en el instrumento de captación, el principal de ellos es que se abre a la población de 12 y más años de edad usuaria de Internet, debido al interés en una perspectiva generacional más completa, contar con datos de la población adulta mayor y su acceso a las TIC; otro cambio corresponde a la desagregación de opciones (5 y 6) en pregunta 10 para distinguir el reporte o denuncia de una situación de ciberacoso ante el ministerio o policía.

Una adecuación importante, para favorecer la declaración del informante, es la incorporación de dos tarjetas en preguntas ya existentes, la primera es para preguntar si han experimentado alguna de las diez situaciones de ciberacoso; la segunda es para indagar la *frecuencia del ciberacoso*. Otros ajustes en la matriz de caracterización del ciberacoso consistieron en eliminar la pregunta de *condición actual* en virtud que no aportó información relevante. Asimismo, se agregó *motivación de la persona acosadora*, misma que se aplicará con tarjeta; es decir, que en total se contará con 3 para apoyar las respuestas del informante, y que requerirán un manejo cuidadoso por parte de entrevistadores.

## Objetivos

---

### ▼ General

Generar información estadística que permita conocer la prevalencia del ciberacoso entre las personas de 12 y más años de edad, y de aquella que vivió alguna situación en los últimos 12 meses, la situación de ciberacoso vivida y su caracterización, como identidad y sexo y motivación de la persona acosadora, frecuencia del acoso y consecuencias en la víctima.

---

### ▼ Particulares

- Identificar las medidas de seguridad que usa la población para proteger cuentas y equipos.
- Conocer el número de personas que fueron víctimas de alguna situación de ciberacoso.
- Identificar el tipo de acoso cibernético sufrido, y a partir de ello su caracterización.
- Conocer las medidas de seguridad adoptadas para protegerse contra el ciberacoso.
- Conocer la percepción de la población sobre la importancia de proteger su información en Internet.
- Conocer en qué medida la población protege sus datos en Internet.

## **Bases metodológicas**

### **▼ Población objetivo**

- Personas de 12 y más años de edad que usan Internet en cualquier dispositivo.

### **▼ Esquema de muestreo**

- Probabilístico, polietápico, estratificado y por conglomerados.
- El tamaño de la muestra es de 24 000 viviendas.

### **▼ Cobertura geográfica**

- A nivel nacional.
- Urbano, rural.

### **▼ Cobertura temática**

- Condición de uso de medidas de seguridad.
- Medidas de seguridad realizadas.
- Recepción de correo basura o virus.
- Situaciones de ciberacoso experimentadas.
- Identidad de la persona acosadora.
- Sexo de la persona acosadora.
- Motivación de la persona acosadora.
- Frecuencia de ciberacoso.
- Efectos en la víctima.
- Medidas contra el ciberacoso experimentado.
- Importancia de la protección de datos.
- Percepción de protección de datos.

En este apartado se presentan cada una de las preguntas que conforman el cuestionario; se destaca su objetivo, conceptos, instrucciones y criterios de llenado, así como algunas consideraciones importantes para orientar en la aplicación de las preguntas, explicar las opciones de respuesta y el registro de la información referente a la temática de ciberacoso.

## Cintillo

Deberás leer el cintillo para contextualizar al informante seleccionado sobre las preguntas de este tema.

Enseguida le voy a preguntar por algunas medidas de seguridad que usted puede tomar en sus equipos o cuentas de Internet.

### Condición de uso de medidas de seguridad

#### 1. ¿Usted realiza alguna medida de seguridad para proteger su computadora, *tablet*, celular o cuentas de Internet?

##### Objetivo

Identificar si la población de 12 y más años utiliza alguna protección para sus equipos o cuentas.

CONDICIÓN DE USO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

**1. ¿Usted realiza alguna medida de seguridad para proteger su computadora, *tablet*, celular o cuentas de Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 → PASE A 3

##### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula una sola opción de respuesta.
- Cuando la respuesta sea código 2, pasa a la pregunta 3.

# Medidas de seguridad realizadas

## 2. ¿Qué medidas de seguridad realiza?

### Objetivo

Conocer cuáles son los mecanismos de protección que utiliza el informante.

MEDIDAS DE SEGURIDAD REALIZADAS	
<b>2. ¿Qué medidas de seguridad realiza?</b>	
<i>CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</i>	
Crear o poner contraseñas (claves, huella digital, patrón, etcétera).....	1
Instalar o actualizar programas antivirus, cortafuegos o antiespías.....	2
Bloquear ventanas emergentes del navegador.....	3
Cambiar periódicamente las contraseñas. ....	4
No abrir ni guardar archivos que envían personas desconocidas.....	5
Otra _____	6
<i>ESPECIFIQUE</i>	

### Instrucciones

- Lee la pregunta, espera y circula las respuestas correspondientes.
- Esta pregunta acepta más de una respuesta.
- Cuando la respuesta no esté considerada en las enlistadas, circula la opción 6 *Otra*, y especifica.

### Ejemplos

- › Resetear la máquina.
- › Formatear el celular.
- › Poner filtros de seguridad.

### Definiciones

Opciones de respuesta	Definición
1. Crear o poner contraseñas (claves, huella digital, patrón, etcétera)	Establecer y utilizar patrones o códigos de seguridad para proteger las cuentas o dispositivos electrónicos que permiten el acceso únicamente al propietario.

(Continúa)

Opciones de respuesta	Definición
1. Crear o poner contraseñas (claves, huella digital, patrón, etcétera)	<p><b>Clave:</b> Es una combinación de letras, números y otros signos, mejor conocida como <i>password</i>, que el dispositivo, la cuenta o el programa pide para permitir el acceso.</p> <p><b>Huella digital:</b> Detección de los relieves del dedo por medio de sensores que determinan si la huella corresponde o no al usuario, para con ello poder desbloquear algún dispositivo.</p> <p><b>Patrón de desbloqueo:</b> Es un trazo que consiste en una serie de 9 puntos dentro de una matriz donde se puede dibujar un recorrido entre algunos o todos los puntos, y sirve para limitar el acceso. Su uso es únicamente para los equipos que cuentan con <i>Android</i>.</p>
2. Instalar o actualizar programas antivirus, cortafuegos o antiespías	<p>Acción de descargar algún programa de seguridad como antivirus, cortafuegos o antiespías en la computadora, celular, <i>tablet</i> o cualquier otro dispositivo. Estos programas funcionan mejor actualizándolos constantemente, puesto que cada día surgen nuevas amenazas para los equipos.</p> <p><b>Antivirus:</b> Es un sistema de seguridad que se mantiene siempre alerta para detectar y eliminar posible información o programas dañinos que puedan acceder al dispositivo y hacer uso de los datos existentes en éste.</p> <p><b>Cortafuegos:</b> También conocido como <i>firewall</i>, es un programa que analiza y filtra todos los elementos que salen o entran en la computadora para bloquear los que no cumplen con las reglas de seguridad establecidas.</p> <p><b>Antiespías o <i>spyware</i>:</b> Es una aplicación que se encarga de prevenir, detectar y eliminar el software malicioso que recopila información de un dispositivo para entregarlo a una entidad externa sin el consentimiento del usuario. Evita que su información personal sea robada o se obtenga un registro de todas las actividades que realiza con su PC o móvil.</p>
3. Bloquear ventanas emergentes del navegador	<p>Interrumpir la entrada a las ventanas del navegador que, sin solicitarlas, aparecen en los dispositivos cuando se encuentra utilizando páginas web, estas ventanas se denominan <i>pop-ups</i> y en general contienen publicidad engañosa con algún virus, aunque también pueden solicitar información personal o contener solo anuncios publicitarios.</p>

(Continúa)

Opciones de respuesta	Definición
4. Cambiar periódicamente las contraseñas	Modificar frecuentemente los códigos de seguridad de sus dispositivos o cuentas de Internet para limitar el acceso y mantener más seguros sus datos.
5. No abrir ni guardar archivos que envían personas desconocidas	La persona no abre documentos o programas enviados por quienes no conoce, para evitar el acceso de programas maliciosos a su información o dispositivos.

## Recepción de correo basura o virus

3. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, ¿ha recibido correo basura (spam) o virus para dañar sus equipos o información?

### Objetivo

Identificar si dentro del periodo de referencia, las personas reciben en sus cuentas de correo electrónico ataques cibernéticos o correos dañinos.

RECEPCIÓN DE CORREO BASURA O VIRUS

3. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, ¿ha recibido correo basura (spam) o virus para dañar sus equipos o información?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2

### Instrucción

- Lee la pregunta y circula una sola opción de respuesta.

### Concepto

- **Ataques cibernéticos:** Se llevan a cabo mediante la difusión de programas maliciosos (virus), accesos web no autorizados, sitios web falsos y otros medios diseñados para robar información personal o institucional, causando perjuicios muy graves.

### Cintillo

No omitas leer el cintillo para que el informante tenga claridad sobre el tema.

A continuación, le voy a preguntar si a usted le han hecho alguna de las siguientes situaciones para molestarlo(a) o dañarlo(a).

## Situaciones de ciberacoso experimentadas

4. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, dígame si por teléfono celular o internet, ¿alguien realizó la situación (NÚMERO DE SITUACIÓN)?

### Objetivo

Identificar si durante el periodo de referencia, las personas de 12 y más años han vivido alguna de las situaciones de ciberacoso.

### Instrucciones

- Entrega el tarjetero al informante y menciona que en esta pregunta se van a apoyar de la tarjeta 1. Recuerda no retirar el tarjetero hasta finalizar la aplicación de la matriz con el fin de no entorpecer la entrevista.
- Lee la pregunta junto con el número de situación.
- La pregunta se aplica de manera vertical y pausadamente, seguida de cada número de situación; de ser necesario recuérdale al informante el periodo *De julio de 2018 a la fecha* y que el acoso tiene que ser por *Internet o celular*.
- Ninguna opción de esta pregunta deberá quedar en blanco.
- Cuando el informante manifieste duda, indaga para que aclare si la situación le sucedió o no.
- Al finalizar las diez situaciones, continúa con las opciones que tienen respuesta con código 1 *Sí*, de manera horizontal desde la pregunta 5 hasta la 9 respetando la secuencia.
- Si todas las opciones tienen código 2 *No* y/o 9 *No sabe*, pasa a pregunta 11.

SITUACIONES DE CIBERACOSO EXPERIMENTADAS

4. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, dígame si por teléfono celular o Internet, ¿alguien realizó la situación (NÚMERO DE SITUACIÓN)?

MUESTRE LA TARJETA 1 Y  
REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE  
EN CADA OPCIÓN

Sí.....1  
No.....2  
No sabe.....9

CON CÓDIGO 1, APLICA SECUENCIA DE 5 A 9 SEGÚN  
CORRESPONDA SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2 O 9, PASA A 11

LISTADO DE SITUACIONES

1. Le envié mensajes ofensivos, con insultos o burlas.....	<input type="text"/>
2. Le hizo llamadas ofensivas, con insultos o burlas.....	<input type="text"/>
3. Publicó información personal, fotos o vídeos (falsos o verdaderos) de usted para dañarlo(a) .....	<input type="text"/>
4. Lo(a) criticó en línea por su apariencia (forma de vestir, tono de piel, peso, estatura, etc.) o clase social .....	<input type="text"/>
5. Le hizo insinuaciones o propuestas de tipo sexual que le molestaron.....	<input type="text"/>
6. Se hizo pasar por usted para enviar información falsa, insultar o agredir a otras personas.....	<input type="text"/>
7. Lo(a) contactó con nombres falsos para molestarle o dañarle.....	<input type="text"/>
8. Vigiló sus sitios o cuentas en Internet para causarle molestia o daño .....	<input type="text"/>
9. Lo(a) provocó (molestó o retó) en línea para que reaccione de forma negativa .....	<input type="text"/>
10. Le envié fotos o vídeos de contenido sexual que le molestaron.....	<input type="text"/>

### Criterio

- Cuando el informante diga que un mismo acontecimiento está conformado por diversas situaciones de ciberacoso, registra cada una de ellas.

### Ejemplos

- › Me hicieron un perfil falso donde otras personas mandaban mensajes agredíendome.
- › Mi ex me enviaba mensajes, me hacía llamadas y me di cuenta de que también vigilaba mis cuentas.

### Criterio

- Cuando el informante reporte que ha sido víctima de la misma situación dos o más veces, pídele que haga referencia a la última que haya sufrido.

### Descripciones:

Situaciones de ciberacoso	Descripción
01. Le envió mensajes ofensivos, con insultos o burlas	Recibió mensajes al celular o Internet con injurias, difamaciones, tratando de ridiculizarlo(a) y provocarle molestias.
02. Le hizo llamadas ofensivas, con insultos o burlas	Al dueño(a) de la cuenta o número, le hicieron llamadas al celular o por Internet para ridiculizarlo(a) o humillarlo(a) con palabras altisonantes o groseras. Excluir <b>la extorsión</b> .
03. Publicó información personal, fotos o videos (falsos o verdaderos) de usted para dañarlo(a)	Difundieron datos o contenido multimedia que exhiben a la víctima y la muestran en situaciones humillantes, comprometedoras o embarazosas, que buscan perjudicarla incluso careciendo de veracidad.  Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Publicaron fotos donde supuestamente aparezco desnudo.</li></ul>
04. Lo(a) criticó en línea por su apariencia (forma de vestir, tono de piel, peso, estatura, etc.) o clase social	Por medio del Internet hablaron mal del informante, le ridiculizaron o trataron con desprecio por alguna característica o condición de vida diferente (física, cultural, posición económica, etc.) para afectar su dignidad.

(Continúa)

Situaciones de ciberacoso	Descripción
05. Le hizo insinuaciones o propuestas de tipo sexual que le molestaron	Una persona, mediante mensajes, comentarios o llamadas a la víctima le hizo sugerencias de naturaleza sexual, ya sean invitaciones, proposiciones íntimas u otras, que resultan incómodas o inapropiadas para la persona afectada haciendo que se sienta ofendida, humillada y/o intimidada.
06. Se hizo pasar por usted para enviar información falsa, insultar o agredir a otras personas	Se apropiaron de su identidad electrónica y enviaron información a sus contactos para hacerle quedar mal o crearle problemas.  Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Me robaron mi celular y desde ahí enviaron mensajes a mis amigos en mi nombre.</li> <li>• Publicaron fotos de chicas desnudas en mi facebook, como si yo lo hubiera hecho.</li> <li>• Hackearon mi cuenta y le escribieron groserías a mi novia.</li> </ul>
07. Lo(a) contactó con nombres falsos para molestarle o dañarle	Contactaron al informante haciéndose pasar por otra persona para causarle fastidio o perjuicio.  Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Me contactó por WhatsApp diciendo que era novio de mi prima y que había cambiado de celular, sin embargo empezó a decir que me iba a arruinar la vida.</li> </ul>
08. Vigiló sus sitios o cuentas en Internet para causarle molestia o daño	Alguien, sin consentimiento, le espío o siguió las actividades que realizó la víctima en sus cuentas o servicios en línea, como redes sociales, correos o páginas web, causando incomodidad o afectación. Excluir <b>cuentas bancarias</b> .
09. Lo(a) provocó (molestó o retó) en línea para que reaccione de forma negativa	Le incitaron a través de mensajes escritos o de voz para que entrara en discusiones y así respondiera de manera ofensiva o agresiva.
10. Le envió fotos o videos de contenido sexual que le molestaron	La víctima recibió, sin consentimiento, contenido multimedia lascivo que le provocó incomodidad o desagrado.

## Identidad de la persona acosadora

### 5. ¿Quién realizó la situación número (RESPUESTA EN PREGUNTA 4)?

#### Objetivo

Identificar el vínculo existente entre la víctima y la persona acosadora.

#### Instrucciones

- Lee la pregunta y registra el código correspondiente, menciona al informante que se apoye de la tarjeta 1 para identificar la situación experimentada que se va a caracterizar.
- Si el informante reportó que ha sido víctima varias veces de la misma situación por parte de diferentes ciberacosadores, pídele que sus respuestas hagan referencia a la última vez que haya experimentado ese tipo de ciberacoso.
- Si el informante declara que la persona acosadora es su esposo(a) o pareja, registra el código 2 *Familiar*; si menciona que es su novio(a) registra el código 8 *Otro* y especifica.
- Cuando la respuesta no esté considerada en las opciones disponibles, registra la opción 8 *Otro* y especifica.
- Si el informante responde *conocido o conocida*, indaga para determinar si es un *Conocido(a) de poco trato o Conocido(a) solo de vista*.

IDENTIDAD DE LA PERSONA ACOSADORA	
<b>5. ¿Quién realizó la situación número (RESPUESTA EN PREGUNTA 4)?</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO	
Ex novio(a) / ex pareja.....	1
Familiar.....	2
Amigo(a).....	3
Compañero(a) de clase / trabajo...	4
Conocido(a) de poco trato.....	5
Conocido(a) solo de vista.....	6
Desconocido(a).....	7
Otro (ESPECIFIQUE).....	8
→	
CÓDIGO	

#### Criterio

- **Conocido(a) de poco trato.** Es aquella persona de la cual se tiene una noción por un encuentro físico o virtual de manera esporádica y no existe una relación cercana.

#### Ejemplos

- › Un vecino.
- › El amigo de mi hermano.
- › Las amigas de mi hija.
- › El compañero de trabajo de mi esposo.

#### Criterio

- **Conocido(a) solo de vista.** Son aquellos individuos que se identifican de vista, pero no se tiene ningún tipo de relación, y la interacción con ellos ha sido nula, incluso pueden llegar a no saber su nombre.

#### Ejemplos

- › La conocida de una amiga.
- › Una chica que va a la misma escuela de inglés que yo.

## Sexo de la persona acosadora

### 6. Esta persona, ¿es hombre o mujer?

#### >> Objetivo

Tener una estimación de las personas que realizan ciberacoso, diferenciada por sexo.

SEXO DE LA PERSONA ACOSADORA	
<b>6. Esta persona, ¿es hombre o mujer?</b>	
REGISTRE UN CÓDIGO	
Hombre.....	1
Mujer.....	2
No sabe .....	9
→	
CÓDIGO	

#### ☰ Instrucciones

- Lee la pregunta al informante y registra el código correspondiente.
- Cuando no sepa el sexo de quien realiza el acoso, registra el código 9 *No sabe* y continúa con la siguiente pregunta.

## Motivación de la persona acosadora

### 7. ¿Por qué cree que lo hizo?

#### >> Objetivo

Identificar si el informante sabe el motivo o la razón para actuar de esa forma.

MOTIVACIÓN DE LA PERSONA ACOSADORA

**7. ¿Por qué cree que lo hizo?**

REGISTRE UN CÓDIGO

Enojo o frustración..... 1

Deseo de venganza...2

Por diversión.....3

Odio o desprecio .....4

Envidia o celos .....5

Otro (ESPECIFIQUE) ..... 6

No sabe .....9

→

CÓDIGO

\_\_\_\_\_

**Instrucciones**

- Lee la pregunta, espera respuesta y registra la opción correspondiente.
- Si el informante menciona más de un motivo, indaga para saber cuál es el principal.
- Cuando la respuesta no esté considerada en las opciones disponibles, registra la opción 6 *Otro* y especifica.
- Cuando no sepa la motivación de quien realiza el acoso, registra el código 9 *No sabe* y continúa con la siguiente pregunta.

Concepto	Definición
1. Enojo o frustración	<p><b>Enojo:</b> Sentimiento de pérdida de la calma y serenidad, experimentado por una contrariedad o atropello derivado de palabras, acciones o actitudes de otros; por lo general, predispone el ánimo contra alguien o contra una situación específica que es desagradable o injusta.</p> <p><b>Frustración:</b> Es un sentimiento de impotencia que se produce cuando un sujeto se encuentra ante un conflicto o un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta.</p>

(Continúa)

Concepto	Definición
2. Deseo de venganza	Es una forma de castigo o desquite aplicada por una persona que ha recibido maltratos, insultos o cualquier acción que se considere dañina para su integridad, en contra de quien le agrede, buscando la compensación por los daños provocados.
3. Por diversión	<p>Este acto tiene como motivación el entretenimiento, en el caso del ciberacoso, haciendo que una persona rompa los límites moralmente aceptados en la sociedad. Es una iniciativa individual, relacionada con intereses personales o incluso puede ser sin una intención dirigida hacia una persona en específico.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ocio.</li> <li>• Le divierte.</li> <li>• Para pasar el rato.</li> <li>• Le hace reír</li> </ul>
4. Odio o desprecio	Sentimiento negativo, profundo e intenso de repulsión hacia algo o alguien, que lleva a desear que al sujeto u objeto odiado les ocurra alguna desgracia. Esto puede reflejarse a través de insultos o agresiones, con la finalidad de producir un daño.
5. Envidia o celos	Es el deseo de obtener algo que otra persona tiene, o sentimiento que alguien puede experimentar cuando siente que le están quitando algo o a alguien por considerar que es de su propiedad. Estas actitudes pueden derivar en serios problemas de conducta, incluso llegando a un plano de violencia y agresión.

## Frecuencia de ciberacoso

### 8. Esta situación, ¿ocurrió?...

#### >> Objetivo

Identificar la frecuencia con la que se dan los acosos hacia la víctima.

FRECUENCIA DE CIBERACOSO

**8. Esta situación, ¿ocurrió?**

MUESTRE LA TARJETA 2 Y REGISTRE UN CÓDIGO

muchas veces? ..... 1

algunas veces? ..... 2

pocas veces? ..... 3

una vez? ..... 4

→

CÓDIGO

□

#### ☰ Instrucción

- Lee la pregunta y pide al informante que se apoye en la tarjeta 2 para responder, escucha y registra. Si la persona experimentó dos o más situaciones deberás recordarle el uso de la tarjeta 2 al realizar la pregunta 8 para cada situación.

## Efectos de la víctima

### 9. De la tarjeta 3, dígame ¿qué le provocó esta situación?

#### >> Objetivo

Conocer el efecto emocional que causó en la víctima el acoso previamente declarado.

EFFECTOS EN LA VÍCTIMA

**9. De la tarjeta 3, dígame ¿qué le provocó esta situación?**

*MUESTRE LA TARJETA 3 Y REGISTRE HASTA TRES CÓDIGOS*

Nervios ..... 1  
 Miedo..... 2  
 Estrés ..... 3  
 Desconfianza..... 4  
 Frustración..... 5  
 Inseguridad..... 6  
 Enojo ..... 7  
 Nada..... 8  
 Otro (ESPECIFIQUE).....9

**CÓDIGO(S)**

□ □ □

**Instrucciones**

- Lee la pregunta, y aunque ya se menciona, de ser necesario enfatiza al informante que se apoye en la tarjeta 3, pídele te indique su respuesta, espera y registra. Si la persona experimentó dos o más situaciones, deberás recordarle el uso de la tarjeta 3 al realizar la pregunta 9 para cada situación.
- Esta pregunta acepta hasta tres respuestas.
- Si te da más de tres códigos, registra los primeros que mencione, sin importar el orden.
- Si te menciona una o dos respuestas, indaga para ver si existe alguna otra, de lo contrario, registra y continúa.
- Cuando la respuesta no esté considerada en las opciones disponibles, registra la opción 9 Otro y especifica.
- Al terminar de aplicar la matriz, retira amablemente el tarjetero.

**Medidas contra el ciberacoso experimentado**

**10. ¿Qué medidas ha tomado ante la(s) situación(es) que vivió (vive)?**

**Objetivo**

Conocer qué tipo de acciones realizó la persona afectada por las situaciones de acoso que vivió.

**Instrucciones**

- Lee la pregunta, espera y circula las respuestas correspondientes.
- Esta pregunta acepta hasta tres opciones.
- Si te da más de tres opciones, circula las primeras que mencione, sin importar el orden.
- Si el informante menciona una o dos respuestas, indaga para ver si existe alguna otra, de lo contrario, circula y continúa.
- Cuando la respuesta no esté considerada en las opciones disponibles, circula la opción 9 Otra y especifica.

MEDIDAS CONTRA EL CIBERACOSO EXPERIMENTADO

**10. ¿Qué medidas ha tomado ante la(s) situación(es) que vivió (vive)?**

*CIRCULE HASTA TRES CÓDIGOS*

Bloquear (a la persona, cuenta o página).....	1
Cambiar o cancelar número telefónico, cuenta o contraseña.....	2
Eliminar la publicación, el mensaje o vídeo.....	3
Hablar con la persona.....	4
Denunciar ante el Ministerio Público o policía.....	5
Reportar con el proveedor del servicio o plataforma.....	6
Informar a una persona (padres, amigos, etcétera).....	7
Ignorar o no contestar.....	8
Otra _____	9

*ESPECIFIQUE*

**Importancia de la protección de datos**

**11. ¿Para usted qué tan importante es cuidar su información en Internet?**

**Objetivo**

Conocer la percepción de los informantes sobre lo valioso de cuidar sus datos en Internet.

IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

**11. ¿Para usted qué tan importante es cuidar su información en Internet?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Muy importante.....	1
Algo importante.....	2
Poco importante.....	3
Nada importante.....	4

### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula una sola opción de respuesta.
- Si duda en su respuesta, apóyalo leyendo las opciones.

## Percepción de protección de datos

### 12. ¿Y qué tanto considera usted que protege su información en Internet?

#### Objetivo

Determinar en qué grado consideran los informantes que cuidan sus datos en Internet.

PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

12. ¿Y qué tanto considera usted que protege su información en Internet?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Mucho..... 1  
Algo ..... 2  
Poco ..... 3  
Nada ..... 4

### Instrucciones

- Lee la pregunta y circula una sola opción de respuesta.
- Si duda en su respuesta, apóyalo leyendo las opciones.

### Fin de la entrevista

#### Cintillo

Lee el cintillo y agradece su colaboración.

Hemos terminado la entrevista. En nombre del INEGI le agradezco su colaboración.



# | ANEXO |



## A. GLOSARIO

---

### A

**Actividad económica.** Conjunto de acciones realizadas con el propósito de producir o proporcionar bienes y servicios para el mercado; también se incluyen las actividades para el autoconsumo relacionadas con la agricultura, ganadería, pesca, caza o silvicultura.

**Actividad no económica.** Acción realizada para satisfacer las necesidades básicas personales del hogar o la comunidad, así como aquellas actividades para obtener ingresos, pero que no implican la producción de bienes ni la generación de servicios. Incluye las opciones: *¿Es jubilado(a) o pensionado(a)?, ¿Se dedica a los quehaceres del hogar y/o al cuidado de sus hijos(as) u otro familiar?, y ¿Tiene alguna limitación física o mental que le impide trabajar?*

### B

**Banca electrónica o Banca en línea.** Conjunto de productos y procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar transacciones bancarias sin necesidad de ir a la sucursal.

**Banca Móvil.** Medio o instrumento que facilita el uso y manejo de las cuentas bancarias desde una aplicación móvil, desde la cual se pueden realizar, transferencias entre cuentas a diferentes bancos, consulta de movimientos, depósitos, pagos, y todo esto por la comodidad del usuario de banca móvil.

**Banda ancha.** Término utilizado para referirse al acceso a Internet a velocidades superiores a las que proporcionan las líneas telefónicas ordinarias, infraestructura inicial que permitió el acceso doméstico a la red. La Comisión para la Banda Ancha para el Desarrollo Digital (UNESCO-UIT) no define una velocidad explícita de conexión para la banda ancha, reconociendo que existe un amplio diferencial de velocidades entre los países. En cambio ha considerado la banda ancha de manera inclusiva, como la infraestructura de red capaz de la entrega confiable de servicios convergentes a través de accesos de gran capacidad, mediante una combinación de tecnologías. Los principales atributos de estas redes son la permanencia de la conexión (no requiere reiterar la petición de conexión), la baja latencia (no implica la espera retardada para la descarga) y alta capacidad para la subida de información.

**Banda Ancha Móvil (BAM).** Es el acceso de banda ancha a Internet por medio de una red de telefonía celular, principalmente para computadoras portátiles. Comúnmente se utiliza un dispositivo (módem inalámbrico) similar a una unidad de memoria USB, que se inserta a la computadora. Junto con el dispositivo, el usuario debe disponer de una cuenta con un proveedor de telecomunicaciones con el fin de lograr la conexión a Internet.

**Bienes o servicios para el hogar.** Se refiere a los pagos destinados por los servicios de: gas, teléfono, televisión por cable, Internet, muebles, etcétera.

**Bienes o servicios para la persona.**

Se refieren a los pagos destinados por la compra de accesorios personales como: ropa, perfumes, joyería, lentes, zapatos, relojes, celulares, etcétera.

**Blog.** (Acrónimo formado a partir de la expresión web log). Es una página electrónica de debates o información, que consiste en la publicación de entradas independientes que normalmente se muestran en orden de publicación.

**C**

**Compras por Internet.** Se refiere de manera exclusiva a la adquisición de bienes o productos tangibles a través de Internet con alguna empresa, gobierno o particulares. Independientemente de que el pago y la entrega final de los mismos pueden ser conducidos en línea o fuera de línea.

**Computadora.** De manera general se concibe como una máquina electrónica capaz de procesar información siguiendo instrucciones almacenadas en programas. En esos términos y para los fines de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares, se precisa como una computadora monousuario diseñada para procesamiento de datos, aunque también es usada como una herramienta de entretenimiento y de comunicaciones para enviar y recibir correo electrónico, faxes e información general, así como para acceder a Internet y otros servicios en línea. Incluye **computadora de escritorio** y las portátiles (**laptop, notebook, tablet**); excluye aquellos equipos que tienen algunas de las funciones de una computadora como son los teléfonos celulares o aparatos de televisión o los PDA (asistentes digitales personales).

**Computadora de escritorio.** Véase Computadora.

**Condición de actividad.** Situación que distingue a la población de 12 años o más en económicamente activa (PEA) y no económicamente activa (PNEA), según hayan desempeñado o no una actividad económica o buscado o no realizar una, durante el periodo de referencia.

**Condición de asistencia escolar.** Situación que distingue a las personas de 6 años o más de edad, según asistan o no a algún establecimiento de enseñanza escolar en cualquier nivel del Sistema Educativo Nacional (SEN): desde preescolar hasta maestría o doctorado.

**Conexión a Internet en el hogar.** Conexión a la red mundial que actualmente o durante los últimos 12 meses dispuso en el hogar. Para el caso de esta encuesta los recursos necesarios son tanto un equipo de conexión (computadoras, celulares, iphone, entre otros), como la habilitación del servicio de conexión a la red mundial de información independientemente de que medie un pago por este servicio. Excluye a los hogares en los que de manera eventual se ha realizado el acceso a Internet por medio de equipos en tránsito y ajenos al hogar.

**Conexión móvil (Medio de conexión a Internet por...).** Es la manera de acceder a Internet mediante un teléfono celular móvil, *tablet* o *laptop*, entre otros equipos. La conexión requiere disponer de Banda Ancha Móvil (véase Banda Ancha Móvil) cuando la conexión se realiza en una computadora portátil, o de un teléfono celular inteligente (Excluye *Smart TV*, consola de videojuegos).

**Conexión satelital (Medio de conexión a Internet por...).** Es la manera de acceder a Internet mediante equipamiento de tipo satelital,

que incluye un módem apropiado y una antena externa en forma de disco o de plato orientada a un satélite. Es una de las maneras fijas de acceder a Internet de manera inalámbrica.

**Consola de videojuegos.** Aparato electrónico que conectado a un equipo de TV y con la inserción de un cartucho permite jugar un video juego; algunos, de manera especial, permiten jugar e interactuar con programas informáticos que se acceden mediante Internet. Ejemplos: Super Nintendo, Play Station, Wii, Xbox.

**Conversaciones telefónicas por Internet VoIP.** Voz sobre el protocolo Internet.

**Correo electrónico.** Intercambio de mensajes entre usuarios de una red de computadoras. Más conocido por su acrónimo inglés: e-mail (*electronic mail*). En Internet se utiliza para intercambiar mensajes, programas fuentes, anuncios, artículos, etc., entre usuarios. La gestión de este intercambio de mensajes necesita de un programa que está disponible en varias versiones.

## D

**Decodificador de TV digital.** Convertidor de señal capaz de transformar la señal digital en analógica.

**Drenaje.** Sistema de tuberías que permiten desalojar fuera de la vivienda las aguas utilizadas en el sanitario o excusado, en el fregadero, la regadera o en otras instalaciones similares.

## E

**Edad.** Número de años cumplidos que tiene

la persona, desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.

**En casa de otra persona (amigo o familiar).** Se refiere a la vivienda de otra persona desde donde se tiene acceso a una computadora o Internet de manera regular.

**Entretenimiento.** Se refiere a usar la computadora y teléfono móvil para jugar, ver videos, escuchar música y programas de radio, leer artículos, libros, periódicos, revistas o cualquier otro documento de interés en formato electrónico.

**Equipamiento del hogar.** Condición de disponibilidad de bienes o servicios en el hogar para recibir y transmitir información por medios electrónicos. Los bienes y servicios son: computadora, teléfono fijo, teléfono celular, televisor, televisión de paga y radio.

**Equipo insuficiente o sin capacidad para acceder a Internet.** Computadora o teléfono celular que no cuenta con las características técnicas adecuadas para acceder a Internet.

## F

**Falta de recursos económicos.** Situación que hace referencia a la falta de dinero de un hogar para adquirir el servicio de Internet o comprar una computadora.

## G

**Gasto común.** Parte del ingreso que se destina a la compra de alimentos para la persona o el grupo de personas que forman el hogar. Puede ser aportado por uno o varios de sus integrantes.

## H

**Hogar.** Conjunto formado por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación.

**Hogar de trabajadores domésticos.** Es aquel conformado por una o más personas que duermen la mayoría de los días de la semana en una vivienda seleccionada, en la que por lo menos uno de los residentes, realiza una actividad económica para el otro hogar o uno de los hogares que reside en la vivienda por la cual reciben un pago monetario o en especie por realizar quehaceres domésticos en la vivienda. Algunos tipos de trabajo doméstico pueden ser las tareas de limpieza, jardinería, vigilancia, cuidado de niños y adultos mayores y otros cuidados personales.

## I

**Individuo que desconoce la utilidad.** Persona que no identifica el provecho o ventaja que se puede obtener de una computadora y/o Internet. No sabe para qué sirve.

**Infección por virus.** Programas informáticos que sin conocimiento ni autorización del usuario se instalan en el equipo y pueden afectarlo, sustrayendo información o incluso provocando daños físicos al equipo. Estos programas se instalan cuando el usuario abre los mensajes de correo o cuando acceda a determinados sitios de Internet, que los contienen.

**Informante adecuado.** Persona de 15 años o más, residente de la vivienda, que conozca

los datos de todos los residentes y las características de su vivienda.

**Integrante del hogar.** Persona que reside en la vivienda particular, esto es, que habitualmente come o duerme en ella y se sostiene de un gasto común. Se excluye a los huéspedes y trabajadores domésticos y sus familiares.

**Internet.** Es una red informática mundial de uso público que proporciona acceso a diversos servicios de comunicación que puede transmitir archivos de correo electrónico, noticias, entretenimiento y datos, independientemente del dispositivo que se utilice (no sólo a través de una computadora, sino también de un teléfono móvil, consola de videojuegos, Smart TV, etcétera). Se puede acceder por una red fija o móvil.

**Internet por Cable (Medio de conexión a Internet por...).** Es un modo de conectarse a Internet mediante una red de televisión por cable y puede ver la televisión mientras está conectado a Internet. Esta opción es una variante del servicio de banda ancha y suele ser más rápida que los módems telefónicos.

## J

**Jefe(a) del hogar.** Persona reconocida como tal por los demás integrantes del mismo. Puede ser hombre o mujer.

## L

**Labores escolares.** Se refiere a que un usuario realice de manera regular parte o la totalidad de su proceso de aprendizaje con el apoyo de una computadora independientemente del lugar donde lo haga.

**Línea fija de tipo alámbrica.** Es una línea

telefónica que conecta el equipo terminal del usuario a la red telefónica pública.

**Línea fija de tipo celular con un aparato de escritorio.** Es una línea telefónica que carece de cableado fijo y utiliza tecnología celular para su operación, físicamente es un aparato parecido al de una línea fija alámbrica solo que cuenta con una antena fija para su funcionamiento.

**Línea telefónica dedicada (Medio de conexión a Internet por...).** Es la manera de acceder a Internet a través de una línea telefónica y poder utilizar el teléfono mientras está conectado. Es un modo de conexión por banda ancha y también se le conoce como línea de suscriptor digital (ADSL).

**Línea telefónica Dial Up (Medio de conexión a Internet por...).** Acceso a Internet a través de una línea de teléfono existente, de tal manera que mientras esté conectado a la red no puede usar el teléfono. También reconocida como dial up o módem telefónico porque de manera usual requiere uno de ellos.

## M

**Mensajes instantáneos (envío).** Se refiere al envío de mensajes electrónicos enviados en tiempo real a través de Internet y por lo tanto inmediatamente disponible para su visualización en la pantalla del destinatario.

## N

**Nivel de escolaridad.** Grado de estudio más alto aprobado por la población en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional (SEN), o su equivalente en el sis-

tema abierto de enseñanza o en estudios en el extranjero. Los niveles son: preescolar o kínder, primaria, secundaria, carrera técnica con secundaria terminada, normal básica, preparatoria o bachillerato, carrera técnica con preparatoria terminada, licenciatura o profesional y maestría o doctorado.

**No hay proveedor o infraestructura en su localidad.** Cuando la infraestructura del área en la que se ubica la vivienda es insuficiente o bien la ausencia de un proveedor del servicio, hacen imposible que se dé la conexión a Internet.

## P

**Pagos por Internet.** Cumplimiento de una obligación monetaria ya sea con un particular, empresa u organización de gobierno mediante Internet.

**Pantalla plana o digital de TV.** Véase televisor digital.

**Parentesco.** Es el vínculo o lazo que existe entre el jefe(a) y los integrantes del hogar, ya sea conyugal, por consanguinidad, adopción, afinidad o costumbre.

**Posición en la ocupación.** Es la clasificación de la población ocupada, según su relación con los medios de producción y con la propiedad de los bienes y servicios generados en el desempeño de su trabajo.

**Pospago (servicio de celular).** Modalidad del pago por el servicio de telefonía celular en la que el usuario conviene cubrir una renta mensual por la prestación del servicio de comunicación. Esta renta incluye determinado tiempo-aire para hacer llamadas. El usuario puede realizar llamadas por encima del tiempo-aire establecido por la renta, el cual se factura de manera adicional.

**Prepago (servicio de celular).** Modalidad del pago por el servicio de telefonía celular en la que el usuario adquiere tiempo-aire de comunicación a su conveniencia. Una vez agotado ese tiempo-aire el usuario no puede realizar llamadas telefónicas hasta la adquisición de tiempo adicional, en el momento y cantidad que prefiera.

**Programas y aplicaciones.** Véase Software.

## R

**Radio.** Dispositivo que puede recibir señales de radiodifusión utilizando frecuencias comunes, tales como FM, AM, onda larga y onda corta. Un aparato de radio puede ser un dispositivo autónomo o puede estar integrado con otro dispositivo, como un reloj despertador, un reproductor de audio, un teléfono móvil o un ordenador.

**Redes sociales.** Sitios de Internet en donde los usuarios establecen una identidad que los identifica de manera única, y con la que pueden interactuar con otros usuarios participantes de la misma red. La información que el usuario puede difundir puede ser (imágenes, video, texto, voz) dependiendo del tipo de red, aunque se encuentra sujeta a las regulaciones establecidas por los administradores de la red y las normas jurídicas aplicables. Las redes sociales más conocidas son: *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Youtube*, etcétera.

**Residencia habitual.** Se considera a la vivienda o morada que sirve como alojamiento específico a la persona, en la cual duerme normalmente, puede salir y volver a ella en el momento que lo desee, es decir, el lugar que daría como respuesta a la pregunta: *¿En dónde vive usted?*

**Residente habitual.** Persona que vive normalmente en la vivienda, donde generalmente duerme, prepara sus alimentos, come o se protege del medio ambiente, y por ello, la reconoce como su residencia habitual.

## S

**Semana de referencia.** Periodo que comprende la semana anterior al momento de la entrevista y sobre el cual se captan las características económicas de la población de 18 años o más de edad.

**Señal de televisión de paga.** Se refiere a la situación de tener en el hogar otra señal de televisión diferente de la gratuita. Incluye cable o antena satelital.

**Servicio de televisión de paga.** Contenidos televisivos que empresas entregan directamente a sus abonados mediante el pago de una renta mensual. La parte sustancial de estos contenidos no se encuentran disponibles en las señales abiertas de televisión que se reciben de manera gratuita, aunque generalmente éstas se incluyen por disposición oficial.

**Servicios en la nube.** Son aquellos que se proporcionan tecnología de la información como un servicio a través de Internet o una red dedicada, con entrega según demanda y pago según el uso. Los servicios de cómputo en la nube abarcan desde plataformas de desarrollo y aplicaciones completas hasta servidores, almacenamiento y equipos de escritorio virtuales, entre otros.

**Servicio OTT (*Over The Top*, de libre transmisión)** consiste en la transmisión de audio, vídeo, y otros contenidos a través de Internet sin la implicación de los operadores tradicionales en el control o la distribución del con-

tenido. Este término comprende una variedad de servicios de telecomunicaciones tales como la difusión audiovisual (por ejemplo televisión por Internet, radio por Internet, vídeo a la carta o música), pero también comunicaciones (por ejemplo llamadas de voz sobre IP y mensajería instantánea) y otros servicios de computación en la nube (aplicaciones web y almacenamiento en la nube).

**Sexo.** Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.

**Sitio público con costo.** Lugar abierto a la población en general, donde se accede, con un costo, a los servicios de Internet y/o cómputo. Como cafés Internet, hoteles, aeropuertos, etcétera.

**Sitio público sin costo.** Lugar abierto a la población en general, donde se accede, sin costo, a los servicios de Internet y/o cómputo. Como bibliotecas públicas, centros educativos, parques, etcétera.

**Software.** Programa de computadora que permite realizar determinadas tareas.

## T

**Tablet.** Véase Computadora.

**Telefonía fija.** Véase línea fija tipo alámbrica.

**Teléfono celular.** Equipo portátil respaldado por un servicio automático de telefonía móvil mediante tecnología celular. Se incluyen en esta categoría los sistemas celulares analógicos y digitales. El equipo debe estar en condiciones de facilitar el servicio de comunicación.

**Teléfono celular móvil.** Véase teléfono celular.

**Teléfono móvil.** Véase teléfono celular.

**Teléfono móvil inteligente (*smartphone* en inglés).** En comparación con los celulares comunes, son teléfonos con mayor capacidad de almacenar datos y de realizar actividades semejantes a las de una microcomputadora. El término "inteligente" hace referencia a sus capacidades de procesamiento, y el acceso al correo electrónico y de conexión a Internet son sus características indispensables, así como permitir al usuario instalar programas adicionales.

**Televisor analógico.** Televisor constituido por un gabinete cúbico de proporciones similares a la altura de la pantalla. La imagen se despliega en la pantalla del cinescopio que tiene una superficie ligeramente curva. Incluye los modelos en los que la pantalla del cinescopio es plana, manteniendo un gabinete cúbico en las proporciones descritas. Estos aparatos no son capaces de desplegar una señal digital de video.

**Televisor analógico conectado a un decodificador.** Televisor analógico conectado a un convertidor de señal capaz de transformar la señal digital en analógica.

**Televisor digital.** Televisor constituido básicamente por la sola pantalla en que se despliegan las imágenes. La pantalla es plana y rectangular y la imágenes se forman por medio de cristal líquido (LCD), plasma o diodos luminosos (LED's). La principal característica de estos aparatos es que son capaces de desplegar señales digitales de video, en las que la calidad de la imagen está dada por la cantidad de pixeles o puntos luminosos que alcanzan definiciones más detalladas que las de los televisores analógicos.

**TIC.** Abreviatura de tecnologías de la información y la comunicación. Entendiendo éstas como la convergencia tecnológica de la computación, la microelectrónica y las telecomunicaciones para producir información en grandes volúmenes, y para consultarla y transmitirla a través de enormes distancias. Engloba a todas aquellas tecnologías que conforman la sociedad de la información, como son, entre otras, la informática, Internet, multimedia o los sistemas de telecomunicaciones.

**Tiempo aire.** Véase Prepago (servicio de celular).

**Trabajo (Uso de la computadora y/o Internet para...).** Se refiere a que una persona realice de manera regular parte o la totalidad de sus procesos de trabajo con el apoyo de una computadora y/o Internet.

**TV de paga.** Véase señal de televisión de paga.

## U

**Usuario de computadora.** Individuo de 6 años o más que tiene el conocimiento o habilidad necesaria para que, de manera autónoma, encienda, realice alguna actividad en la computadora y la apague. Las actividades pueden ser de carácter escolar, que atiendan situaciones laborales, como medio de comunicación, de entretenimiento, de compra o pago de bienes y servicios, entre otros.

**Usuario de Internet.** Individuo de 6 años o más que en forma eventual o cotidiana, y de manera autónoma, ha accedido y realizado alguna actividad en Internet en los últimos doce meses. Las actividades pueden ser, entre otras, para realizar tareas escolares; las relacionadas con el trabajo; de comunicación, incluyendo correos

electrónicos o conversaciones escritas (*Chat*); de capacitación, adiestramiento o formación a distancia mediante videoconferencias; de entretenimiento, como son las de bajar o jugar videojuegos o programas de computadora en la red, como son los de música.

**Usuario de teléfono celular.** Individuo de 6 años o más de edad que de manera autónoma se comunicó con otra persona mediante un teléfono celular, durante los últimos tres meses, ya sea como emisor o receptor de una llamada. Incluye envío o recepción de mensajes, así como consulta de información. El uso de un teléfono celular implica que la persona tiene el aparato a su disposición, independientemente de la propiedad del mismo o de quién pague el servicio.

## V

**Ventas por Internet.** Consiste en ofrecer productos, servicios, ideas u otros mediante un sitio web en Internet, de tal forma, que los posibles compradores puedan conocer en qué consisten y cuáles son sus ventajas y beneficios a través de ese sitio web, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra pagando el precio del producto con una tarjeta de crédito.

## W

**Wi-Fi (Wireless Fidelity).** Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con Wi-Fi, tales como: una computadora personal, una consola de videojuegos, un *smartphone* o un reproductor de audio digital, pueden conectarse a Internet a través de un punto de acceso. Dicho punto de acceso (o *hotspot*) tiene un alcance aproximado de hasta 20 metros en interiores.

### A

**Agresión.** Acto o ataque violento que va en contra de las libertades de una persona y tiene la firme intención de causar daño a quien va dirigido.

**Android.** Es el nombre de un sistema operativo que se emplea en dispositivos móviles, por lo general con pantalla táctil. De este modo, es posible encontrar tabletas (*tablets*), teléfonos móviles (celulares) y relojes equipados con *Android*, aunque el software también se usa en automóviles, televisores y otras máquinas.

**Antivirus.** Es un sistema de seguridad que se mantiene siempre alerta para detectar y eliminar posible información o programas dañinos que puedan acceder al dispositivo y hacer uso de los datos existentes en éste.

**Antiespías o spyware.** Es una aplicación que se encarga de prevenir, detectar y eliminar el software malicioso que recopila información de un dispositivo para entregarlo a una entidad externa sin el consentimiento del usuario. Evita que su información personal sea robada o se obtenga un registro de todas las actividades que realiza con su PC o móvil.

**Apariencia.** Conjunto de rasgos físicos que caracterizan a alguien ante la sociedad.

**Ataque cibernético.** Se lleva a cabo mediante la difusión de programas maliciosos (virus), accesos web no autorizados, sitios web falsos y otros medios diseñados para robar información

personal o institucional, causando perjuicios muy graves.

### B

**Burla.** Es un comentario o un gesto que tiene la finalidad de ridiculizar a una persona, un objeto o una situación.

### C

**Clase social.** Se emplea para establecer los grupos en los que se divide la sociedad de un estado, conformados por personas con características comunes; disponen de afinidad en cuanto a lo social y económico como sus costumbres, ideologías, creencias, ingresos monetarios, el acceso a la educación, el poder político, el poder adquisitivo, los hábitos de consumo, entre otros.

**Clave.** Es una combinación de letras, números y otros signos, mejor conocida como password, que el dispositivo, la cuenta o el programa pide para permitir el acceso.

**Conocido de poco trato.** Es aquella persona de la cual se tiene una noción por un encuentro físico o virtual de manera esporádica y no existe una relación cercana.

**Conocido solo de vista.** Son aquellos individuos que se identifican de vista, pero no se tiene ningún tipo de relación, y la interacción con ellos ha sido nula, incluso pueden llegar a no saber su nombre.

**Contenido multimedia.** Es la combinación de elementos de texto, visuales o auditivos, que se utilizan para crear, editar, gestionar y publicar información en diversos formatos.

**Contraseña.** Patrón o código de seguridad para proteger cuentas o dispositivos electrónicos que permiten el acceso únicamente al propietario.

**Cortafuegos.** También conocido como *firewall*, es un programa que analiza y filtra todos los elementos que salen o entran en la computadora para bloquear los que no cumplen con las reglas de seguridad establecidas.

**Criticar.** Hablar mal de alguien o señalar un defecto; suele manifestarse de manera pública y lleva una intención destructiva, de reprobación, ataque o censura hacia la persona o su identidad.

## D

**Dañar.** Causar alguna lesión o perjuicio (persona). Maltratar o echar a perder (una cosa).

**Diversión.** Este acto tiene como motivación el entretenimiento, en el caso del ciberacoso, haciendo que una persona rompa los límites moralmente aceptados en la sociedad. Es una iniciativa individual, relacionada con intereses personales o incluso puede ser sin una intención dirigida hacia una persona en específico.

**Desconfianza.** Emoción generada por una mala experiencia, que produce en la persona afectada un estado generalizado de sospecha, incredulidad o cautela. Puede utilizarse como mecanismo de defensa, en los casos en los que haya sufrido faltas a su confianza y suele vivir con una alerta permanente ante la eventualidad de ser engañada o agredida.

**Desprecio.** Falta de aprecio, de estima hacia algo

o hacia alguien por considerarlo de poco valor, inferior a uno o indigno de ser tomado en cuenta.

## E

**Enojo.** Sentimiento de pérdida de la calma y serenidad, experimentado por una contrariedad o atropello derivado de palabras, acciones o actitudes de otros; por lo general, predispone el ánimo contra alguien o contra una situación específica que es desagradable o injusta.

**Envidia.** Es el deseo de obtener algo que otra persona tiene, o sentimiento que alguien puede experimentar cuando siente que le están quitando algo o a alguien por considerar que es de su propiedad. Estas actitudes pueden derivar en serios problemas de conducta, incluso llegando a un plano de violencia y agresión.

**Espiar.** Acechar, Observar disimuladamente para conseguir información privada de alguien.

**Estrés.** Tensión física o emocional que experimenta una persona, cuando percibe una situación o acontecimiento como amenazante y derivan en alteraciones de su organismo; originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos que pueden ser graves.

## F

**Frustración.** Es un sentimiento de impotencia que se produce cuando un sujeto se encuentra ante un conflicto o un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta.

## H

**Huella digital.** Detección de los relieves del dedo por medio de sensores que determinan

si la huella corresponde o no al usuario, para con ello poder desbloquear algún dispositivo.

## I

**Información Personal.** Cualquier información propia de una persona: nombre, teléfono, domicilio, fotografía, correo electrónico, edad, características físicas, etcétera, que pueda servir para identificarla.

**Inseguridad.** Sentimiento de estar en peligro, amenaza o riesgo.

**Insinuación de tipo sexual.** Sugerencia o petición desagradable de favores sexuales y otras conductas de naturaleza sexual, ya sean verbales, visuales o físicas (exhibición de pornografía). Ese tipo de conducta puede ser humillante y constituir un problema de salud y de seguridad.

**Insulto.** Palabra o expresión que se utiliza con la intención de lastimar u ofender a otro individuo como tal.

## M

**Medida de seguridad.** Técnica desarrollada para proteger de daños accidentales o intencionados las cuentas o equipos informáticos conectados a una red.

**Miedo.** Perturbación en el estado de ánimo o angustia debido a un peligro o un riesgo real o imaginario.

**Molestia.** Sensación de mal humor y desagrado o de incomodidad que tiene una persona cuando algo o alguien le causan dificultades,

interfiere en sus asuntos o le obliga a actuar de una forma que no le gusta.

## N

**Nervios.** Es un estado mental desequilibrado que causa tensión o agitación emocional ante acciones que producen presión a una persona frente a ciertas circunstancias.

## O

**Odio.** Sentimiento negativo, profundo e intenso de repulsión hacia algo o alguien, que lleva a desear que al sujeto u objeto odiado les ocurra alguna desgracia. Esto puede reflejarse a través de insultos o agresiones, con la finalidad de producir un daño.

**Ofensa.** Acto o palabra con que se insulta, hiere o humilla la dignidad, el honor o los sentimientos de alguien.

## P

**Patrón de desbloqueo.** Es un trazo que consiste en una serie de 9 puntos dentro de una matriz donde se puede dibujar un recorrido entre algunos o todos los puntos, y sirve para limitar el acceso. Su uso es únicamente para los equipos que cuentan con *Android*.

**Protección de datos.** Acción para resguardar o mantener en condiciones óptimas y de forma privada la información personal o la cuenta de una persona.

## S

**Semana pasada.** Comprende la semana anterior (de lunes a domingo) a la realización de la entrevista.

**SMS (Short Message Service o servicio de mensajes cortos).** Es un servicio de los celulares que permite el envío de mensajes de texto.

**SPAM.** Correo basura o mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican al receptor.

## V

**Venganza.** Es una forma de castigo o desquite aplicada por una persona que ha recibido maltratos, insultos o cualquier acción que se considere dañina para su integridad, en contra de quien le agrede, buscando la compensación por los daños provocados.

## B. CUESTIONARIO ENDUTIH



### Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019

#### CUESTIONARIO

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ENTIDAD \_\_\_\_\_

MUNICIPIO \_\_\_\_\_

LOCALIDAD \_\_\_\_\_

AGEB ..... -

#### 2. CONTROL DE LA VIVIENDA

UPM.....

NÚMERO DE VIVIENDA SELECCIONADA .....

#### 3. DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA

TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD (CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO)

---

NÚMERO EXTERIOR      NÚMERO INTERIOR      ASENTAMIENTO HUMANO (COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL)

#### 4. CONTROL DE CUESTIONARIOS

HOGAR [ ] DE [ ] EN LA VIVIENDA

CUESTIONARIO [ ] DE [ ] DEL HOGAR

MÓDULO APLICADO EN EL HOGAR .....

CUESTIONARIOS EN LA VIVIENDA.....

MÓDULOS EN LA VIVIENDA.....

#### 5. RESULTADO DEL HOGAR

VISITA	DÍA	MES	HORA		RESULTADO	CÓDIGOS DE RESULTADO
			INICIO	TÉRMINO		
1	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] : [ ]	[ ] : [ ]	[ ]	Entrevista completa con módulo ..... A
2	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] : [ ]	[ ] : [ ]	[ ]	Entrevista completa sin módulo..... B
3	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] : [ ]	[ ] : [ ]	[ ]	Entrevista sin información o incompleta de la persona elegida ..... C
4	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] : [ ]	[ ] : [ ]	[ ]	Entrevista incompleta ..... D
5	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] : [ ]	[ ] : [ ]	[ ]	Sin información..... E

#### 6. RESULTADO DE LA VISITA A LA VIVIENDA

NÚMERO DE VISITA				
1ª	2ª	3ª	4ª	5ª
[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] [ ]
CÓDIGOS DE RESULTADO				
01. Entrevista completa con módulo				
02. Entrevista completa sin módulo.				
03. Entrevista sin información o incompleta de la persona elegida.				
04. Entrevista incompleta.				
05. Vivienda con algún hogar pendiente.				
06. Vivienda sin identificación de hogares.				

#### 7. RESPONSABLES

NOMBRE Y CLAVE DEL ENTREVISTADOR \_\_\_\_\_ CLAVE

NOMBRE Y CLAVE DEL SUPERVISOR DE ENTREVISTADORES \_\_\_\_\_ CLAVE

#### 8. CONTROL DE PAQUETE

FOLIO DE PAQUETE.....

CONSECUTIVO DE CUESTIONARIO EN EL PAQUETE .....

#### Introducción:

El INEGI está realizando una encuesta sobre servicios de comunicación en los hogares, ya sea que estos se encuentren o no disponibles. La encuesta incluye información sobre el uso de esos servicios dentro o fuera del hogar, por lo que le solicito me pueda proporcionar la correspondiente al suyo.

#### CONFIDENCIALIDAD

Conforme a las disposiciones del **Artículo 37, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

#### OBLIGATORIEDAD

De acuerdo con el **Artículo 45, párrafo primero, de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

## SECCIÓN I. SERVICIOS BÁSICOS DE LA VIVIENDA

A continuación le preguntaré por las características de su vivienda.

PISOS	DISPONIBILIDAD DE AGUA	DRENAJE
<p><b>1.1 ¿De qué material es la mayor parte del piso de esta vivienda?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Tierra .....1</p> <p>Cemento o firme.....2</p> <p>Madera, mosaico u otro recubrimiento .....3</p>	<p><b>1.2 ¿En esta vivienda tienen...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>agua entubada dentro de la vivienda? ..... 1</p> <p>agua entubada fuera de la vivienda, pero dentro del terreno? .....2</p> <p>agua entubada de llave pública (o hidrante)? .....3</p> <p>agua entubada que acarrean de otra vivienda? .....4</p> <p>agua de pipa? .....5</p> <p>agua de un pozo, río, arroyo, lago u otro? .....6</p>	<p><b>1.3 ¿En esta vivienda tienen drenaje o desagüe conectado a...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>la red pública? ..... 1</p> <p>una fosa séptica? ..... 2</p> <p>una tubería que va a dar a una barranca o grieta? ..... 3</p> <p>una tubería que va a dar a un río, lago o mar? ..... 4</p> <p>¿No tiene drenaje? ..... 5</p>

ELECTRICIDAD	DISPONIBILIDAD DE BIENES EN LA VIVIENDA
<p><b>1.4 ¿Disponen de energía eléctrica?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>1.5 ¿En esta vivienda disponen de...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. refrigerador? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. lavadora? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. automóvil o camioneta? ..... <input type="checkbox"/></p>

## SECCIÓN II. RESIDENTES Y HOGARES EN LA VIVIENDA

TOTAL DE PERSONAS EN LA VIVIENDA	GASTO COMÚN	NÚMERO DE HOGARES
<p><b>2.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos y a los ancianos? (Incluya también a los trabajadores domésticos que viven aquí)</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p style="text-align: center;"> _ _ </p>	<p><b>2.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí .....1 ➔ PASE A 3.2</p> <p>No .....2</p>	<p><b>2.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p style="text-align: center;"> _ _ </p>

SI EN LA VIVIENDA HAY MÁS DE UN HOGAR, APLIQUE UN CUESTIONARIO POR CADA HOGAR A PARTIR DE LA PREGUNTA 3.2.

**SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

PARA TODOS LOS INTEGRANTES DEL HOGAR					PARA PERSONAS DE 6 AÑOS O MÁS			
LISTA DE PERSONAS	PARENTESCO	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD			ASISTENCIA ESCOLAR	
<b>3.1</b> <b>3.2 Dígame el nombre de los integrantes de su hogar, empezando por el jefe o la jefa. Incluya a los niños chiquitos, a los ancianos y personas con discapacidad.</b>  CIRCULE EL NÚMERO DEL INFORMANTE ←  ↓	<b>3.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Jefe(a).....1  Espos(a) o compañero(a).....2  Hijo(a).....3  Nieto(a).....4  Otro parentesco.....5  Sin parentesco.....6  →	<b>3.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Hombre.....1  Mujer.....2  →	<b>3.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Menos de un año..... 00  97 o más años..... 97  Edad no especificada en personas de 6 años o más..... 98  Edad no especificada en personas de 5 años o menos..... 99  →	<b>3.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b>  REGISTRE CON NÚMERO  REGISTRE "1" EN LA COLUMNA "CÓDIGO" PARA LA PERSONA DEL CUMPLEAÑOS INMEDIATO POSTERIOR A LA FECHA DE LA ENTREVISTA, Y "2" PARA EL RESTO DE LAS PERSONAS DE ESE RANGO DE EDAD  →	<b>3.7 ¿(NOMBRE) asiste actualmente a la escuela?</b>  REGISTRE UN SOLO CÓDIGO  Sí..... 1  No..... 2  →			
NOMBRE	CÓDIGO	CÓDIGO	CÓDIGO	DÍA	MES	CÓDIGO	CÓDIGO	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
8	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
9	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	



## SECCIÓN IV. EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL HOGAR

Ahora le haré algunas preguntas respecto al equipamiento del que disponen en el hogar en cuanto a las tecnologías de comunicación.

DISPONIBILIDAD DE BIENES Y CONECTIVIDAD	DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORA	RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORA
<p><b>4.1 Por favor, dígame si disponen de los siguientes bienes:</b> (DEBEN ESTAR EN CONDICIONES DE USO)</p> <p style="text-align: center;">REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1 No..... 2</p> <p>1. Radio..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. Televisor analógico (de cinescopio).... <input type="checkbox"/></p> <p>3. Decodificador de TV digital abierta (diferente a TV de paga)..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. Pantalla plana (televisor digital, LCD o LED) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. Teléfono celular móvil (por cualquiera de los integrantes) ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6. Consola de videojuegos ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><b>4.2 ¿Disponen de...</b> REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1 No..... 2</p> <p>1. computadora de escritorio (teclado, monitor y CPU se encuentran separados)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. computadora portátil (teclado, monitor y CPU se encuentran integrados físicamente)?..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. tablet (teclado y puntero virtuales, en la pantalla táctil)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 PASE A 4.4</p>	<p><b>4.3 ¿Por qué no disponen de computadora, laptop o tablet?</b> CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Falta de recursos económicos..... 1 No les interesa..... 2 No saben usarla ..... 3 Utilizan un Smartphone u otro dispositivo para conectarse a Internet ..... 4 Porque está descompuesta..... 5 Otra razón..... 6 <span style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</span> No responde..... 8</p>

### ACCESO A INTERNET EN EL HOGAR

DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET	TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET	MEDIO DE CONEXIÓN A INTERNET
<p><b>4.4 ¿Disponen de conexión a Internet en el hogar?</b> CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí..... 1 No..... 2 ➔ PASE A 4.8</p>	<p><b>4.5 ¿La conexión a Internet es fija, móvil o de ambas?</b> CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Solo fija (la conexión solo puede realizarse en el interior o cercanía de la vivienda, e incluye conexión por WiFi) ..... 1 ➔ APLIQUE 4.6 Y PASE A SECCIÓN V</p> <p>Solo móvil (la conexión mediante red celular por cualquiera de los integrantes del hogar) ..... 2 ➔ APLIQUE 4.7</p> <p>Ambas (fija y móvil) ..... 3 ➔ APLIQUE 4.6 Y 4.7</p> <p>No sabe ..... 9 ➔ PASE A SECCIÓN V</p>	<p><b>4.6 ¿El medio de conexión fija es por...?</b> CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</p> <p>línea telefónica dedicada (con la que puede hablar por teléfono cuando está conectado a Internet)? ..... 1</p> <p>Internet por cable (comúnmente asociada a TV de paga)? ..... 2</p> <p>conexión satelital (por una antena parabólica, no confundir con las antenas de plato que otorgan servicio como Sky o Dish)? ..... 3</p> <p>señal abierta de WiFi (externa a su hogar)?.... 4</p> <p>línea telefónica por marcación (DIAL UP, mientras está conectado a Internet no puede hablar por teléfono)?..... 5</p> <p>Otro medio..... 6 <span style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</span></p>

EQUIPO PARA CONEXIÓN MÓVIL	RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE INTERNET
<p><b>4.7 ¿Con qué equipo(s) hacen la conexión móvil?</b> CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</p> <p>Con un celular inteligente (Smartphone)..... 1</p> <p>Mediante una tarjeta BAM o un celular conectados a una computadora, como medios de conexión móvil ..... 2</p> <p>Con una tablet con acceso a red móvil ..... 3</p> <p>Otro equipo..... 4 <span style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</span></p> <p style="text-align: right;">} PASE A SECCIÓN V</p>	<p><b>4.8 ¿Por qué no disponen de Internet en el hogar?</b> CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Falta de recursos económicos (servicio incosteable)..... 1 No les interesa o no lo necesitan ..... 2 No saben usarlo ..... 3 Desconocen su utilidad ..... 4 Equipo insuficiente o sin capacidad ..... 5 No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura) ..... 6 Otra razón..... 7 <span style="text-align: center;">ESPECIFIQUE</span> No responde ..... 8</p>

**SECCIÓN V. DISPONIBILIDAD, COSTO Y CALIDAD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) EN EL HOGAR**

Ahora le haré algunas preguntas sobre servicios de comunicación que tuvieran disponibles en su hogar.

SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

**5.1 ¿Disponen de servicio de televisión de paga?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
No ..... 2 ➔ PASE A 5.4

**5.2 ¿Lo reciben por...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. cable? .....   
2. vía satélite (Sky, Dish, etcétera)? .....

**5.3 ¿Comparte el servicio de televisión de paga...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

con otro hogar? .....   
con un establecimiento dentro o anexo del hogar (consultorio, abarrotes, papelería, etcétera)? .....  } PASE A 5.5

RAZÓN DE NO SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA

**5.4 ¿Por qué no cuentan con servicios de televisión de paga?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Falta de recursos económicos ..... 1  
No les interesa ..... 2  
No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura) ..... 3  
Otra razón ..... 4  
ESPECIFIQUE

SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA

**5.5 ¿Disponen de línea telefónica fija (puede ser telefonía celular fija)?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
No ..... 2

VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

**5.6 VERIFIQUE Y CIRCULE LOS SERVICIOS QUE TIENE EN EL HOGAR (4.1.5, 4.4, 5.1 Y 5.5)**

Internet ..... 1  
TV de paga ..... 2  
Telefonía fija ..... 3  
Telefonía móvil ..... 4  
Ninguno ..... 5 ➔ PASE A SECCIÓN VI

**MODALIDAD Y GASTOS POR SERVICIO**

MODALIDAD	MONTO DEL ÚLTIMO RECIBO MENSUAL	DISPOSICIÓN SIN PAGO	CONFIRMACIÓN DE PAQUETE
<p><b>5.7 De los servicios de (OPCIÓN DE 5.6), ¿Dígame si los disponen en paquete o los reciben de manera separada...</b></p> <p align="center">REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí ..... 1 No ..... 2 No sabe ..... 9</p>	<p><b>5.8 En el último mes, ¿cuál es el monto del pago realizado por el servicio de...</b></p> <p align="center">NO SABE REGISTRE 9, 999 NO PAGA REGISTRE 0, 000 REALIZA PAGO EN PAQUETE PASE A 5.10</p>	<p><b>5.9 ¿Reciben sin pago el servicio... (CÓDIGO "0,000" EN 5.8)</b></p> <p align="center">REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 No ..... 2 No sabe ..... 9</p>	<p><b>SOLO CUANDO LA(S) MODALIDAD(ES) NO COINCIDA(N) CON 5.6</b></p> <p><b>5.10 Entonces, ¿su paquete incluye un servicio que no utiliza?</b></p> <p align="center">REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 No ..... 2 No responde ..... 8</p>
1. TV de paga, telefonía fija, Internet y telefonía móvil? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. TV de paga, telefonía fija e Internet? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. TV de paga y telefonía fija? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. TV de paga e Internet? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Telefonía fija e Internet? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Solo TV de paga? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Solo telefonía fija? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Solo Internet? <input type="checkbox"/>	\$ <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

**5.11 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de...**

(ENTREVISTADOR: LEA SOLO POR LOS SERVICIOS CON LOS QUE CUENTE EL HOGAR, VEA PREGUNTA DE VERIFICACIÓN 5.6)

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

1. Internet? .....  Satisfecho ..... 1  
Insatisfecho ..... 2  
2. TV de paga? .....  No cuenta con el servicio ..... 3  
3. Telefonía fija? .....  No quiso o no supo responder ..... 8

**ENTREVISTADOR: PARA LA PERSONA ELEGIDA DE 6 AÑOS O MÁS, NO OLVIDES REGISTRAR EL NOMBRE Y NÚMERO DE RENGLÓN. PIDE HABLAR CON ELLA, LUEGO DE INTRODUCIR LA ENCUESTA, PREGÚNTALE ¿CUÁNTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE?, REGISTRA EN EDAD Y CONTINÚA.**

NOMBRE DE LA PERSONA ELEGIDA \_\_\_\_\_ NÚMERO DE RENGLÓN [ ] [ ] EDAD [ ] [ ]

**SECCIÓN VI. EXPERIENCIA EN EL USO DE LA COMPUTADORA, LAPTOP O TABLET**

A continuación le haré algunas preguntas sobre el uso de la computadora, laptop o tablet.

<p style="text-align: center; font-size: small;">CONDICIÓN DE USO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.1 En los últimos tres meses, ¿utilizó computadora, laptop o tablet en este hogar o fuera de él?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 ➔ PASE A 6.3</p>	<p style="text-align: center; font-size: small;">TIPO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.2 ¿Usted usa...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p> <p>1. computadora de escritorio? ..... [ ]</p> <p>2. computadora portátil (laptop, notebook)? ..... [ ]</p> <p>3. tablet? ..... [ ]</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">} CON AL MENOS UN CÓDIGO 1 PASE A 6.4</p>
---	---

<p style="text-align: center; font-size: small;">RAZÓN DE NO USO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.3 ¿Por qué no utiliza computadora, laptop o tablet?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>No tiene acceso a una, aunque sabe utilizarla..... 1</p> <p>No sabe utilizarla..... 2</p> <p>No tiene necesidad de una..... 3</p> <p>Desconoce su utilidad..... 4</p> <p>Por discapacidad física o mental..... 5</p> <p>Otra razón..... 6</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">} PASE A SECCIÓN VII</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p>	<p style="text-align: center; font-size: small;">FRECUENCIA DE USO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.4 Generalmente, ¿con qué frecuencia usa la computadora, laptop o tablet?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Diario (7 días a la semana).....1</p> <p>Al menos una vez a la semana..... 2</p> <p>Al menos una vez al mes..... 3</p> <p>Al menos una vez cada tres meses..... 4</p> <p>Con otra frecuencia menor..... 5</p>
--	---

<p style="text-align: center; font-size: small;">TIEMPO DE USO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.5 ¿Cuántas horas al día usa la computadora, laptop o tablet? (cuando la utiliza)</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CONTESTE DE ACUERDO A LA PREGUNTA 6.4</p> <p>Una hora o menos..... 01</p> <p>12 horas o más..... 12</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">REGISTRE CON NÚMERO</p> <p style="text-align: center;">[ ] [ ]</p>	<p style="text-align: center; font-size: small;">MODO DE APRENDIZAJE DE LA COMPUTADORA</p> <p><b>6.6 ¿Cómo aprendió a utilizar la computadora, laptop o tablet?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</p> <p>Por cuenta propia.....1</p> <p>En el trabajo.....2</p> <p>En la escuela.....3</p> <p>En cursos pagados fuera de la escuela.....4</p> <p>En cursos gratuitos fuera de la escuela.....5</p> <p>Con parientes, amigos, conocidos o vecinos.....6</p> <p>Otro modo..... 7</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p>
---	--

<p style="text-align: center; font-size: small;">LUGAR DE USO DE COMPUTADORA</p> <p><b>6.7 ¿La computadora, laptop o tablet la utiliza en...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p> <p>1. el hogar? ..... [ ]</p> <p>2. el trabajo? ..... [ ]</p> <p>3. la escuela o institución educativa? ..... [ ]</p> <p>4. un sitio público con costo? ..... [ ]</p> <p>5. un sitio público sin costo? ..... [ ]</p> <p>6. casa de otra persona (amigo o familiar)? ..... [ ]</p> <p>7. cualquier otro lugar con una portátil? ..... [ ]</p> <p>8. Otro lugar..... [ ]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p>	<p style="text-align: center; font-size: small;">HABILIDADES COMPUTACIONALES</p> <p><b>6.8 Con la computadora, laptop o tablet, ¿usted sabe...</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p> <p>1. enviar y recibir correo electrónico? ..... [ ]</p> <p>2. descargar contenidos de Internet (música, videos, documentos, etcétera) ? ..... [ ]</p> <p>3. copiar archivos entre directorios (carpetas)? ..... [ ]</p> <p>4. crear archivos de texto? ..... [ ]</p> <p>5. crear hojas de cálculo? ..... [ ]</p> <p>6. crear presentaciones? ..... [ ]</p> <p>7. instalar dispositivos periféricos (impresora, proyector, etcétera)? ..... [ ]</p> <p>8. crear o usar bases de datos? ..... [ ]</p> <p>9. programar en lenguaje especializado? ..... [ ]</p> <p>10. Otras habilidades..... [ ]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p>
--	--

USO DE LA COMPUTADORA

<p><b>6.9 ¿Para qué usa la computadora, laptop o tablet?</b></p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</p> <p>Para actividades laborales..... 1</p> <p>Para labores escolares.....2</p> <p>Como medio de capacitación.....3</p>	<p>Para entretenimiento.....4</p> <p>Para acceso a Internet.....5</p> <p>Otro uso..... 6</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">ESPECIFIQUE</p>
--	---

**SECCIÓN VII. USO Y EXPERIENCIA DEL INTERNET**

Ahora le haré algunas preguntas respecto al uso de Internet.

CONDICIÓN DE USO DE INTERNET	RAZÓN DE NO USO DE INTERNET	FRECUENCIA DE USO DE INTERNET
<p><b>7.1 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet en este hogar o fuera de él?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí..... 1 <b>→ PASE A 7.3</b></p> <p>No..... 2</p>	<p><b>7.2 ¿Por qué no utiliza Internet?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>No tiene acceso..... 1</p> <p>No sabe utilizarlo..... 2</p> <p>No tiene necesidad de usarlo ..... 3</p> <p>Por discapacidad física o mental..... 4</p> <p>Otra razón ..... 5</p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p> <p align="right"><i>PASE A SECCIÓN VIII</i></p>	<p><b>7.3 Generalmente, ¿con qué frecuencia hace uso del Internet?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Diario (7 días a la semana)..... 1</p> <p>Al menos una vez a la semana..... 2</p> <p>Al menos una vez al mes..... 3</p> <p>Al menos una vez cada tres meses ..... 4</p> <p>Con otra frecuencia menor..... 5</p>

INTENSIDAD DE USO DE INTERNET	EQUIPOS DE CONEXIÓN A INTERNET	TIEMPO DE USO DE INTERNET
<p><b>7.4 ¿Cuántas horas al día usa Internet? (cuando lo utiliza)</b></p> <p align="center"><i>CONTESTE DE ACUERDO A LA PREGUNTA 7.3</i></p> <p>Una hora o menos..... 01</p> <p>12 horas o más..... 12</p> <p align="center"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p align="center">   </p>	<p><b>7.5 ¿Se conecta a Internet por medio de...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. computadora de escritorio? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. computadora portátil (laptop, notebook)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. tablet? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. celular inteligente (Smartphone)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. televisión con acceso a Internet (Smart TV) o algún dispositivo conectado a ésta? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6. consola de videojuegos? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>7. Otro equipo ..... <input type="checkbox"/></p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	<p><b>7.6 ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Internet?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Menos de 1 año ..... 1</p> <p>Entre 1 y hasta 2 años ..... 2</p> <p>Más de 2 y hasta 5 años ..... 3</p> <p>Más de 5 años ..... 4</p> <p>No recuerda ..... 5</p>

LUGARES DE USO DE INTERNET	TIPO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
<p><b>7.7 ¿Ha utilizado Internet en...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. el hogar? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. el trabajo? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. la escuela o institución educativa? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. un sitio público con costo? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. un sitio público sin costo? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6. casa de otra persona (amigo o familiar)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>7. cualquier lugar mediante una conexión móvil (incluye Smartphone)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>8. Otro lugar ..... <input type="checkbox"/></p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	<p><b>7.8 En los últimos tres meses, ¿ha buscado en Internet información sobre...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. salud? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. empleos, bolsas de trabajo (solo para elegido de 15 años o más)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. educación, investigación o tareas? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. viajes, hoteles y vuelos? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. páginas de blogs? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>6. cursos en línea? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>7. Otro tipo de información ..... <input type="checkbox"/></p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>

CAPACITACIÓN O EDUCACIÓN	MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN INTERNET
<p><b>7.9 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. realizar capacitación para el trabajo? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. tomar cursos para complementar la educación (como apoyo al estudio)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. tomar tutoriales sobre cualquier tema de interés (a través de Youtube o de otras plataformas o aplicaciones)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. Otro tipo de capacitaciones ..... <input type="checkbox"/></p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	<p><b>7.10 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado el Internet para...</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. enviar correos electrónicos? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. realizar conversaciones telefónicas (a través de Skype o Whatsapp)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. enviar mensajes instantáneos (Whatsapp, Messenger, Twitter, etcétera)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. Otro medio de comunicación ..... <input type="checkbox"/></p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>

TIPO DE ENTRETENIMIENTO

**7.11 En los últimos tres meses, ¿en Internet...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí.....1  
No.....2

1. leyó periódicos, revistas o libros?.....
2. vio películas, series, conciertos y otros audiovisuales de pago (Netflix, Clarovideo, Blim, OTT, etcétera)?.....
3. vio películas, series, conciertos y otros audiovisuales gratuitos (YouTube)?.....
4. escuchó música gratis que no sea radio AM y FM (Spotify, Google music, etcétera)?.....
5. jugó en línea?.....
6. accedió a contenidos de radio AM o FM?.....
7. accedió a TV en la web (canales abiertos por Internet: Tv Azteca en vivo)?.....
8. Otro tipo de entretenimiento.....

ESPECIFIQUE

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN INTERNET**

DESARROLLO DE SITIOS DE INTERNET

**7.12 En los últimos tres meses, ¿usted ha creado o desarrollado sitios de Internet o blogs?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1  
No.....2

INTERNET Y REDES SOCIALES

**7.13 En los últimos tres meses, ¿ha usado redes sociales?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1  
No.....2 ➔ PASE A 7.15

TIPO DE REDES SOCIALES EN INTERNET

**7.14 ¿Qué redes sociales utiliza?**

CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)

- Facebook.....1
- Twitter.....2
- Instagram.....3
- LinkedIn.....4
- Snapchat.....5
- Whatsapp.....6
- YouTube.....7
- Pinterest.....8
- Messenger.....9
- Tumblr.....10
- Otras.....11

ESPECIFIQUE

TIPOS DE DESCARGAS

**7.15 En los últimos tres meses, ¿ha utilizado Internet para...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí.....1  
No.....2

1. descargar software o aplicaciones?.....
2. utilizar servicios en la nube (Dropbox, hosting o alojamiento, de paga o gratuitos)?.....

PROBLEMAS DE NAVEGACIÓN EN INTERNET

**7.16 En los últimos tres meses por el uso del Internet, ¿ha tenido... (en cualquiera de los equipos utilizados)**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí.....1  
No.....2

1. infección por virus?.....
2. exceso de información no deseada?.....
3. interrupciones en el servicio?.....
4. lentitud en la transferencia de la información?.....
5. fraudes con información (financiera, personal, etcétera.)?.....
6. violación a la privacidad?.....
7. mensajes de personas desconocidas?.....
8. Otro problema.....

ESPECIFIQUE

VENTAS POR INTERNET

**7.17 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado ventas por Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1  
No.....2 ➔ PASE A 7.19

VENTAS REGULARES

**7.18 ¿Realiza ventas de manera...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

regular?.....1  
esporádica?.....2

COMPRAS POR INTERNET

**7.19 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado compras por Internet? (Excluya compras por motivo de trabajo e incluya las realizadas para su negocio)**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1 ➔ PASE A 7.21  
No.....2

RAZÓN DE NO COMPRAS POR INTERNET

**7.20 ¿Por qué no ha realizado compras por Internet?**

CIRCULE EL (LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)

- Prefiere comprar en persona.....1
- Falta de interés.....2
- No tiene la necesidad.....3
- Desconfía en la calidad del producto que recibirá.....4
- Desconfía en la seguridad del proceso de compra (privacidad de los datos, robo de identidad o de datos de tarjetas).....5
- No cuenta con tarjeta de crédito, débito o servicios de Banca en línea.....6
- No sabe cómo hacerlo.....7
- Otra razón.....8

ESPECIFIQUE

FRECUENCIA DE COMPRAS POR INTERNET

**7.21 Por lo general, ¿con qué frecuencia realiza compras por Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Diario (7 días a la semana) ..... 1

Al menos una vez a la semana ..... 2

Una vez cada quince días ..... 3

Una vez al mes ..... 4

Al menos una vez cada seis meses ..... 5

Al menos una vez al año ..... 6

TIPO DE PRODUCTOS COMPRADOS

**7.22 En los últimos 12 meses, ¿usted ha comprado por Internet...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1. libros? (incluye libros electrónicos) .....

2. música y videos? .....

3. computadoras, laptops o tablets? .....

4. celulares o accesorios? .....

5. programas y/o aplicaciones? (Software) .....

6. alimentos y bebidas? .....

7. entradas o reservaciones de eventos de entretenimiento? (deporte, teatro, conciertos) .....

8. productos de viaje? (boletos de viaje, alojamiento, alquiler de vehículos) .....

9. aparatos electrónicos? .....

10. artículos de uso personal, incluyendo ropa y accesorios? .....

11. artículos para el hogar? .....

12. vehículos o refacciones? .....

13. productos financieros (acciones y seguros)? .....

14. Otro producto \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

ORIGEN DEL SITIO DE COMPRA

**7.23 ¿El sitio de Internet donde ha realizado las compras es...**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

nacional? ..... 1

extranjero? ..... 2

ambos? ..... 3

No sabe ..... 9

MEDIOS DE ENTREGA

**7.24 ¿Cuál ha sido el medio de entrega por el que ha obtenido las compras que realizó en Internet?**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1. Entrega directa al comprador (por servicio de paquetería o entrega personal) .....

2. Entrega en el punto de venta o distribución .....

3. Entrega en línea mediante descargas (aplicaciones, música, películas, libros, servicios, etcétera.) .....

4. Otro medio \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

PROBLEMAS EN LA COMPRA

**7.25 En los últimos 12 meses, ¿tuvo algún problema al realizar las compras?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1

No ..... 2 PASE A 7.27

TIPO DE PROBLEMAS EN LA COMPRA

**7.26 ¿El problema que tuvo fue...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1

No ..... 2

1. relacionado con la entrega? .....

2. con la seguridad del pago? .....

3. con la seguridad de los datos personales? .....

4. Otro problema \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE

EMISIÓN DE PAGOS

**7.27 En los últimos 12 meses, ¿ha realizado pagos por Internet, ya sea por compras o algún servicio?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1 PASE A 7.29

No ..... 2

RAZÓN DE NO PAGOS POR INTERNET

**7.28 ¿Por qué no ha realizado pagos por Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Prefiere realizarlo en persona ..... 1

No tiene la necesidad ..... 2

Desconfía en la seguridad del proceso de pago (privacidad de los datos, robo de identidad de los datos de la tarjeta) ..... 3

No cuenta con tarjeta de crédito, débito o servicios de Banca en línea ..... 4

No sabe hacerlo ..... 5

Otra razón \_\_\_\_\_ 6

ESPECIFIQUE

PASE A 7.32

FRECUENCIA DE PAGOS POR INTERNET

**7.29 ¿Con qué frecuencia ha realizado pagos por Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Diario (7 días a la semana) ..... 1

Al menos una vez a la semana ..... 2

Una vez cada quince días ..... 3

Una vez al mes ..... 4

Al menos una vez cada seis meses... 5

Al menos una vez al año ..... 6

TIPO DE PAGOS POR INTERNET

**7.30 En los últimos 12 meses los pagos que ha realizado por Internet, ¿han sido por...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. servicios bancarios o financieros? .....

2. servicios o trámites de gobierno? .....

3. servicios educativos? .....

4. bienes o servicios para el hogar o personales? .....

5. por alguna compra? .....

6. Otros pagos .....   
*ESPECIFIQUE*

MEDIOS DE PAGO POR INTERNET

**7.31 ¿Su pago por Internet ha sido con...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. tarjeta de débito? .....

2. tarjeta de crédito? .....

3. transferencias bancarias? .....

4. medios electrónicos como *PayPal* o *Mercado pago*? .....

5. Otro medio .....   
*ESPECIFIQUE*

INTERNET Y OPERACIONES BANCARIAS

**7.32 En los últimos tres meses, ¿ha hecho uso de la Banca electrónica?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1  
No ..... 2 ➔ *PASE A 7.34*

TIPO DE OPERACIONES BANCARIAS

**7.33 ¿Las operaciones que ha realizado en la Banca electrónica en los últimos tres meses son...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. consultas de saldo? .....

2. transferencias? .....

3. pago de servicios (luz, agua, etcétera)? .....

4. compra de tiempo aire? .....

5. Otras operaciones bancarias .....   
*ESPECIFIQUE*

Ahora le haré algunas preguntas respecto al uso de Internet para trámites referentes a gobierno.

TIPO DE INTERACCIÓN GUBERNAMENTAL

**7.34 En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado usted el Internet para...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. comunicarse con el gobierno? .....

2. consultar información del gobierno? .....

3. descargar formatos del gobierno? .....

4. realizar trámites del gobierno? .....

5. Otra interacción .....   
*ESPECIFIQUE*

} *TODOS CON CÓDIGO 2 PASE A SECCIÓN VIII*

TRÁMITES DE GOBIERNO

**7.35 En los últimos 12 meses por Internet, ¿ha realizado usted...**

REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN

Sí ..... 1  
No ..... 2

1. declaración de impuestos? .....

2. gestión o solicitud de documentos personales como CURP, credencial de elector, cédula profesional, pasaporte, etcétera? .....

3. trámites en instituciones de educación pública como inscripciones, solicitud de historial académico, etcétera? .....

4. citas médicas en instituciones públicas (IMSS, ISSSTE, etcétera.)? .....

5. Otros trámites .....   
*ESPECIFIQUE*

TEMPORALIDAD DE CONSULTA DE GOBIERNO

**7.36 En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha realizado las consultas o trámites de gobierno?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Mensualmente (1 o más veces al mes) ..... 1  
Bimestralmente ..... 2  
Trimestralmente ..... 3  
Semestralmente ..... 4  
Anualmente ..... 5

**SECCIÓN VIII. USO DE TELEFONÍA CELULAR**

**A continuación, le haré algunas preguntas respecto al uso de la telefonía celular.**

DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA CELULAR	RAZÓN DE NO DISPONIBILIDAD DE CELULAR	USO DE CELULAR
<p><b>8.1 ¿Dispone usted de celular?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí ..... 1 ➔ PASE A 8.3</p> <p>No ..... 2</p>	<p><b>8.2 ¿Por qué no dispone de un celular (común o Smartphone)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Por falta de recursos económicos ..... 1</p> <p>No lo necesita ..... 2</p> <p>No hay servicio en su localidad (falta de infraestructura, cobertura de red) ..... 3</p> <p>Seguridad ..... 4</p> <p>Otra razón ..... 5</p> <p align="center"><i>ESPECIFIQUE</i></p>	<p><b>8.3 En los últimos tres meses, ¿ha usado usted teléfono celular común o inteligente (Smartphone)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 ➔ PASE A FILTRO 1</p>

TIPO Y NÚMERO DE CELULARES	FRECUENCIA DE USO DE CELULAR
<p><b>8.4 ¿El celular que usa es... común? inteligente (Smartphone)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE EL(LOS) CÓDIGO(S) CORRESPONDIENTE(S)</i></p> <p>común? ..... 1</p> <p>inteligente (Smartphone)? ..... 2</p>	<p><b>8.5 ¿Cuántos celulares utiliza del... (RESPUESTA DE 8.4)</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE CON NÚMERO</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
	<p><b>8.6 En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia utilizó el celular para hacer o recibir llamadas?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Diario (7 días a la semana) ..... 1</p> <p>Al menos una vez a la semana ..... 2</p> <p>Una vez al mes ..... 3</p> <p>Con otra frecuencia menor ..... 4</p>

TIPO DE PLAN DE CONTRATACIÓN	MONTO DE GASTO POR TELEFONÍA CELULAR
<p><b>8.7 El servicio de celular ¿lo paga por...?</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 } PASE A 8.9</p> <p>No sabe ..... 9</p> <p>1. recarga de tiempo aire (prepago)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. paquetes (prepago)? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. plan tarifario (pospago)? ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><b>8.8 ¿Cuál es su gasto promedio al mes en celular?</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE LA CANTIDAD SIN CENTAVOS</i></p> <p>NO SABE ..... 9,999</p> <p>\$ _____</p>

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ	CONEXIÓN A INTERNET CON CELULAR INTELIGENTE (SMARTPHONE)
<p><b>8.9 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio para hacer o recibir llamadas (servicio de voz)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Satisfecho ..... 1</p> <p>Insatisfecho ..... 2</p> <p>No quiso o no supo responder ..... 8</p> <p align="center"><i>SI SOLO TIENE TELÉFONO COMÚN PASE A FILTRO 1</i></p>	<p><b>8.10 ¿Se conecta a Internet por medio de su celular inteligente (Smartphone)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 ➔ PASE A FILTRO 1</p>

MEDIOS DE CONEXIÓN DE INTERNET A TRAVÉS DE SMARTPHONE	USO DE APLICACIONES
<p><b>8.11 ¿Se conecta a Internet mediante...?</b></p> <p align="center"><i>REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p> <p>1. WiFi? ..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. red celular (conexión de datos)? ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><b>8.12 ¿Ha instalado alguna aplicación en su celular inteligente (Smartphone)?</b></p> <p align="center"><i>CIRCULE UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 } PASE A 8.15</p> <p>No sabe ..... 9</p>

COSTO DE APLICACIÓN

**8.13 ¿Las aplicaciones son...**

*REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN*

Sí..... 1  
 No ..... 2  
 No sabe..... 9

1. gratuitas? .....   
 2. con costo? .....

TIPO DE APLICACIONES

**8.14 ¿Ha instalado aplicaciones para...**

*REGISTRE UN CÓDIGO PARA CADA OPCIÓN*

Sí .....1  
 No .....2

1. mensajería instantánea (*WhatsApp, Messenger, Telegram, etcétera*)? .....   
 2. acceder a contenidos de audio y video (*Youtube, Spotify, Deezer, etcétera*)? .....   
 3. adquirir bienes o servicios (*Cabify, Mercado Libre, Rappi, Uber, etcétera*)? .....   
 4. tránsito y navegación asistida (*Google Maps, Waze, etcétera*)? .....   
 5. jugar (*Pokemon go, Candy Crush, etcétera*)? .....   
 6. acceder a redes sociales (*Facebook, Instagram, Twitter, etcétera*)? .....   
 7. acceder a Banca móvil (*Bancomer, Banamex, etcétera*)? .....   
 8. Otras aplicaciones .....   
*ESPECIFIQUE*

FRECUENCIA DE CONEXIÓN A INTERNET POR CELULAR

**8.15 ¿Con qué frecuencia hace uso de Internet con el celular inteligente (*Smartphone*)?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Diario (7 días a la semana) ..... 1  
 Al menos una vez a la semana ..... 2  
 Una vez cada quince días ..... 3  
 Una vez al mes ..... 4  
 Al menos una vez cada seis meses ..... 5  
 Al menos una vez al año ..... 6

*SI SOLO SE CONECTA POR WIFI PASE A FILTRO 1*

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN SERVICIOS DE DATOS

**8.16 ¿Se encuentra satisfecho(a) o insatisfecho(a) con el servicio de datos (conexión de red) de su celular inteligente (*Smartphone*)?**

*CIRCULE UN SOLO CÓDIGO*

Satisfecho ..... 1  
 Insatisfecho ..... 2  
 No quiso o no supo responder ..... 8

**FILTRO 1:**  
 ENTREVISTADOR: SI EN LA PREGUNTA 7.1 (CONDICIÓN DE USO DE INTERNET) U 8.10 (CONEXIÓN A INTERNET CON CELULAR INTELIGENTE (*SMARTPHONE*)) = 1, Y EL ELEGIDO CUMPLE CON EL RANGO DE EDAD DE 12 Y MÁS AÑOS, APLICA MOCIBA; SI NO CUMPLE ESTOS CRITERIOS CONCLUYE LA ENTREVISTA Y AGRADECE LA COLABORACIÓN DEL INFORMANTE





**A continuación, le voy a preguntar si a usted le han hecho alguna de las siguientes situaciones para molestarlo(a) o dañarlo(a).**

SITUACIONES DE CIBERACOSO EXPERIMENTADAS	IDENTIDAD DE LA PERSONA ACOSADORA	SEXO DE LA PERSONA ACOSADORA	MOTIVACIÓN DE LA PERSONA ACOSADORA	FRECUENCIA DE CIBERACOSO	EFECTOS EN LA VÍCTIMA
<p><b>4. En el último año, esto es, de julio de 2018 a la fecha, dígame si por teléfono celular o Internet, ¿alguien realizó la situación (NÚMERO DE SITUACIÓN)?</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 1 Y REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN CADA OPCIÓN</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2</p> <p>No sabe.....9</p> <p>CON CÓDIGO 1, APLICA SECUENCIA DE 5 A 9 SEGÚN CORRESPONDA SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2 O 9, PASA A 11</p>	<p><b>5. ¿Quién realizó la situación número (RESUESTA EN PREGUNTA 4)?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Ex novio(a) / ex pareja.....1</p> <p>Familiar.....2</p> <p>Amigo(a).....3</p> <p>Compañero(a) de clase / trabajo...4</p> <p>Conocido(a) de poco trato.....5</p> <p>Conocido(a) solo de vista.....6</p> <p>Desconocido(a).....7</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....8</p>	<p><b>6. Esta persona, ¿es hombre o mujer?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Hombre.....1</p> <p>Mujer.....2</p> <p>No sabe.....9</p>	<p><b>7. ¿Por qué cree que lo hizo?</b></p> <p>REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p>Enojo o frustración.....1</p> <p>Deseo de venganza.....2</p> <p>Por diversión.....3</p> <p>Odio o desprecio.....4</p> <p>Envidia o celos.....5</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....6</p> <p>No sabe.....9</p>	<p><b>8. Esta situación, ¿ocurrió...</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 2 Y REGISTRE UN CÓDIGO</p> <p><b>muchas veces?</b>.....1</p> <p><b>algunas veces?</b>.....2</p> <p><b>pocas veces?</b>.....3</p> <p><b>una vez?</b>.....4</p>	<p><b>9. De la tarjeta 3, dígame ¿qué le provocó esta situación?</b></p> <p>MUESTRE LA TARJETA 3 Y REGISTRE HASTA TRES CÓDIGOS</p> <p>Nervios.....1</p> <p>Miedo.....2</p> <p>Estrés.....3</p> <p>Desconfianza.....4</p> <p>Frustración.....5</p> <p>Inseguridad.....6</p> <p>Enojo.....7</p> <p>Nada.....8</p> <p>Otro (ESPECIFIQUE).....9</p>
<p><b>LISTADO DE SITUACIONES</b></p>	<p>CÓDIGO</p>	<p>CÓDIGO</p>	<p>CÓDIGO</p>	<p>CÓDIGO</p>	<p>CÓDIGO(S)</p>
<p>1. Le envió mensajes ofensivos, con insultos o burlas.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>2. Le hizo llamadas ofensivas, con insultos o burlas.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>3. Publicó información personal, fotos o videos (falsos o verdaderos) de usted para dañarlo(a).....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>4. Lo(a) criticó en línea por su apariencia (forma de vestir, tono de piel, peso, estatura, etc.) o clase social.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>5. Le hizo insinuaciones o propuestas de tipo sexual que le molestaron.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>6. Se hizo pasar por usted para enviar información falsa, insultar o agredir a otras personas.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>7. Lo(a) contactó con nombres falsos para molestarle o dañarle.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>8. Vigiló sus sitios o cuentas en Internet para causarle molestia o daño.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>9. Lo(a) provocó (molestó o retó) en línea para que reaccionara de forma negativa.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>
<p>10. Le envió fotos o videos de contenido sexual que le molestaron.....</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>

**10. ¿Qué medidas ha tomado ante la(s) situación(es) que vivió (vive)?**

CIRCULE HASTA TRES CÓDIGOS

- Bloquear (a la persona, cuenta o página) ..... 1
- Cambiar o cancelar número telefónico, cuenta o contraseña ..... 2
- Eliminar la publicación, el mensaje o vídeo ..... 3
- Hablar con la persona ..... 4
- Denunciar ante el Ministerio Público o policía ..... 5
- Reportar con el proveedor del servicio o plataforma ..... 6
- Informar a una persona (padres, amigos, etcétera) ..... 7
- Ignorar o no contestar ..... 8
- Otra ..... 9

ESPECIFIQUE

IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

**11. ¿Para usted qué tan importante es cuidar su información en Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Muy importante ..... 1
- Algo importante ..... 2
- Poco importante ..... 3
- Nada importante ..... 4

PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

**12. ¿Y qué tanto considera usted que protege su información en Internet?**

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Mucho ..... 1
- Algo ..... 2
- Poco ..... 3
- Nada ..... 4

**Hemos terminado la entrevista. En nombre del INEGI le agradezco su colaboración.**

**OBSERVACIONES**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

