



CONSULTA MITOFSKY

1 9 9 5 - 2 0 0 5

10 años siendo la referencia

ESTUDIO GLOBAL SOBRE CORREO ELECTRÓNICO GRATUITO

Reporte completo

ESTUDIO DE OPINIÓN

Mayo de 2005

Los datos aquí presentados reflejan el estado de ánimo y percepciones de la población al momento de la realización del estudio. Las preguntas realizadas son sólo un indicador de la situación presente al momento de llevar a cabo las entrevistas.

México, Distrito Federal • Calle Georgia #38 • Colonia Nápoles • Tel. +52 (55) 55.43.59.69 •
Aguascalientes, México • Sierra Fría #502 • Bosques del Prado • Tel. +52 (449) 912.76.11 •

Documento propiedad de **CONSULTA MITOFSKY** © 1995-2005, Todos los derechos reservados.

ÍNDICE

NÚMERO DE BUZONES	3
DIFERENCIA ENTRE LOS USUARIOS DE BUZONES GRATUITOS	4
PERFIL DE USUARIOS	4
LA CAPACIDAD DE LOS BUZONES	6
LA SEGURIDAD A SU INFORMACIÓN	7
LA FACILIDAD EN EL MANEJO DE LOS MENSAJES.....	8
LA FACILIDAD PARA ADMINISTRAR LOS CONTACTOS	9
DÍAS PROMEDIO DE USO DE INTERNET	10
HORAS AL DÍA CONECTADO A INTERNET.....	11
ACCIONES QUE ACOSTUMBRA REALIZAR POR INTERNET	12
PRINCIPAL USO QUE LE DA A INTERNET.....	14
CORREOS NO DESEADOS (SPAM) RECIBIDOS PROMEDIO EN UN DÍA NORMAL.....	15
CONEXIÓN EN SU HOGAR	16
EQUIPAMIENTO DE LOS INTERNAUTAS.....	17
METODOLOGÍA	18



NÚMERO DE BUZONES

- Casi 5 cuentas de correo electrónico poseen los internautas de habla hispana en el mundo, de ellas 3 son con algún proveedor de buzones gratuitos.
- Los hombres en general usan un poco más de buzones que las mujeres (3.9 vs 3.5).
- Por región, en Sudamérica se acostumbra utilizar mayor cantidad de buzones (4.5) que otros latinos.

	Gratuitas	No gratuitas	Total
Sexo			
Hombre	2.5	1.4	3.9
Mujer	2.4	1.1	3.5
Edad			
Menos de 18 años	2.1	1.1	3.2
De 18 a 25 años	3.3	1.0	4.3
De 26 a 35 años	2.8	1.3	4.1
De 36 a + años	2.4	1.4	3.8
Región			
Norteamérica	2.7	1.2	3.9
Centroamérica	1.9	1.4	3.3
Sudamérica	3.0	1.5	4.5
Otros Países	2.1	1.2	3.3
Todos	2.7	1.2	3.9



DIFERENCIA ENTRE LOS USUARIOS DE BUZONES GRATUITOS

- Hotmail posee mayor costumbre de uso entre sus “suscriptores”, 72 por ciento de quienes tienen alguna cuenta de Hotmail la usan “normalmente”, en cambio las cuentas de Terra sólo son usadas en esa forma por 8 por ciento de quienes las tienen.

Internautas que tienen cuenta de:	% que la usa “normalmente” (5 días a la semana)
Hotmail	72.0
Yahoo	53.6
Gmail	17.4
Terra	7.9

PERFIL DE USUARIOS

- Los usuarios de Gmail son en general más jóvenes y con acceso a computadoras en su hogar y Internet inalámbrico, es decir, en general sus suscriptores son los más avanzados tecnológicamente hablando.

Internautas que tienen cuenta de:	% con PC en su hogar	Cuenta con dispositivo de memoria USB	Cuenta con Internet Inalámbrico
Hotmail	91.2	57.4	26.9
Yahoo	92.2	57.8	27.1
Gmail	94.9	69.3	35.0
Terra	92.9	65.4	27.4



- Los usuarios de cuentas de Terra son los que en el promedio general cuentan con mayor edad (37 años), mientras que los usuarios del correo Gmail de Google son los que cuentan con menos años (33.7 años).
- A pesar de lo que se pudiera haber pensado el uso de Hotmail y el sistema de mensajería MSN Microsoft no es la combinación más frecuente de los usuarios, todo parece indicar que la mezcla más usada es Gmail en correo electrónico y MSN de Microsoft en mensajería instantánea.

Internautas que tienen cuenta de:	Edad promedio	% Mensajería Instantánea Messenger MSN	% Mensajería Instantánea Messenger Yahoo	Días promedio de uso de internet
Hotmail	36.1	84.8	22.7	5.9
Yahoo	36.2	74.7	32.4	6.0
Gmail	33.7	85.9	30.3	6.3
Terra	37.3	76.2	26.9	6.1

- Existe gran co-utilización de buzones gratuitos con distintos proveedores, así 7 de cada 10 usuarios de Hotmail tienen además Yahoo y en sentido inverso 9 de cada 10 usuarios de un servicio distinto a Hotmail tienen además al menos un buzón de este tipo.

Internautas que tienen cuenta de:	Además usan...						
	Hotmail	Yahoo	Gmail	Terra	Esmas	Todito	Latinmail
Hotmail		69.1	21.7	11.9	3.1	5.5	5.9
Yahoo	84.9		22.7	12.3	3.4	6.5	6.1
Gmail	90.9	77.5		17.3	3.0	6.9	6.1
Terra	80.9	68.2	28.1		6.5	12.0	12.3

(El cuadro se lee horizontalmente, no suma 100%)

LA CAPACIDAD DE LOS BUZONES

- Entre los usuarios, los que tienen Gmail son los que tienen más satisfechos están con la capacidad de los buzones (94%) aunque el servicio que posee más prestigio al respecto es Yahoo al lograr un 65 por ciento de respuestas satisfactorias en este capítulo, Terra no sale bien evaluado ya que sólo 7 por ciento de los internautas considera suficiente el espacio que asigna este proveedor a sus cuentas.

		Suficiente	Insuficiente	No sabe	Total
Hotmail	Sí tiene cuenta	23.9	73.5	2.6	100.0
	No tiene cuenta	12.9	34.7	52.4	100.0
	Todos	21.7	65.7	12.6	100.0
Yahoo	Sí tiene cuenta	87.2	7.4	5.4	100.0
	No tiene cuenta	26.3	6.6	67.1	100.0
	Todos	64.7	6.2	29.1	100.0
Gmail	Sí tiene cuenta	94.3	0.6	5.1	100.0
	No tiene cuenta	10.7	2.0	87.3	100.0
	Todos	23.6	1.1	75.3	100.0
Terra	Sí tiene cuenta	45.7	39.5	14.8	100.0
	No tiene cuenta	2.5	6.1	91.4	100.0
	Todos	7.0	8.5	84.5	100.0



LA SEGURIDAD A SU INFORMACIÓN

- Los usuarios de Gmail son los que mejor evalúan la seguridad de su información, seguidos de los usuarios de Yahoo, Hotmail, Esmas, Terra, Latinmail y Todito.
- En general tomando en cuenta la opinión de las personas que tienen cuenta y no es Yahoo la que se considera con mayor seguridad con 24 por ciento, seguido de Hotmail con 15 por ciento y Gmail con 11 por ciento.

		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No sabe	Total
Hotmail	Sí tiene cuenta	16.7	39.4	25.3	8.0	4.3	6.3	100.0
	Todos	14.5	34.2	22.3	7.3	4.0	17.7	100.0
Yahoo	Sí tiene cuenta	33.5	41.4	13.6	2.2	0.8	8.5	100.0
	Todos	23.7	30.3	10.1	1.8	0.7	33.4	100.0
Gmail	Sí tiene cuenta	49.0	30.1	6.3	1.5	1.1	12.0	100.0
	Todos	10.5	6.9	2.1	0.6	0.5	79.4	100.0
Terra	Sí tiene cuenta	12.3	34.9	25.3	6.2	3.4	17.9	100.0
	Todos	1.9	5.6	4.6	1.2	0.9	85.8	100.0



LA FACILIDAD EN EL MANEJO DE LOS MENSAJES

- Hotmail tiene su satisfacción de ser considerado como el servicio con mayor facilidad en el manejo de sus buzones, situación con la que están de acuerdo sobre todo quienes los usan.
- De ellos le sigue Gmail que es para 4 de cada 5 usuarios de fácil manejo y Terra que lo es para 3 de cada 5.

		Fácil manejo	Difícil manejo	No sabe	Total
Hotmail	Sí tiene cuenta	84.1	12.3	3.6	100.0
	Todos	73.1	11.3	15.6	100.0
Yahoo	Sí tiene cuenta	86.4	7.8	5.8	100.0
	Todos	62.3	6.2	31.5	100.0
Gmail	Sí tiene cuenta	79.6	13.7	6.7	100.0
	Todos	17.0	3.3	79.7	100.0
Terra	Sí tiene cuenta	63.9	20.4	15.7	100.0
	Todos	9.7	3.7	86.6	100.0



LA FACILIDAD PARA ADMINISTRAR LOS CONTACTOS

- Al igual que los buzones, la lista de contactos de Hotmail es la más fácil de manejar en opinión de los internautas.

		Fácil manejo	Difícil manejo	No sabe	Total
Hotmail	Sí tiene cuenta	75.6	16.7	7.7	100.0
	Todos	65.0	14.9	20.1	100.0
Yahoo	Sí tiene cuenta	70.8	16.9	12.3	100.0
	Todos	50.4	12.5	37.1	100.0
Gmail	Sí tiene cuenta	67.0	11.4	21.6	100.0
	Todos	14.0	2.7	83.3	100.0
Terra	Sí tiene cuenta	37.7	29.6	32.7	100.0
	Todos	5.8	4.6	89.6	100.0



DÍAS PROMEDIO DE USO DE INTERNET

- En promedio los usuarios latinos están conectados 6 días a la semana (5.9), sobresaliendo los hombres y los internautas empresarios, es muy raro el internauta que se conecta menos de tres días, en cambio casi dos terceras partes están en la red más de 5 días a la semana.

	% de 1 a 2	Días promedio	% de 6 a 7
Sexo			
Hombre	1.4	5.9	62.5
Mujer	0.7	5.7	52.0
Edad			
Menos de 18 años	0.0	6.1	46.5
De 18 a 25 años	0.9	5.9	63.6
De 26 a 35 años	0.3	5.9	59.7
De 36 a + años	1.4	6.0	63.9
Región			
Norteamérica	1.0	5.9	61.5
Centroamérica	0.0	6.1	74.1
Sudamérica	0.0	6.2	69.0
Otros Países	0.0	6.6	94.4
Computadora			
Tiene PC en su hogar	1.0	6.0	64.3
No tiene PC en su hogar	1.0	5.4	40.9
Todos	0.9	5.9	62.1



HORAS AL DÍA CONECTADO A INTERNET

- En un día normal, 47 por ciento de los internautas están conectados más de 6 horas, siendo precisamente 6 horas el promedio general de uso.

	%
Menos de 1 hora	4.2
De 1 a 2 horas	14.0
De 2 a 4 horas	20.2
De 4 a 6 horas	14.2
De 6 a 8 horas	16.9
De 8 a 10 horas	15.5
De 10 a 12 horas	6.8
De 12 a 14 horas	2.9
Más de 14 horas	4.8
No contesta	0.5
TOTAL	100.0
Promedio	6.0

- Tres de cada cuatro internautas poseen una computadora de uso exclusivo lo que deja al resto (23%) con computadoras compartidas.

*Normalmente la computadora desde donde usted se conecta a internet,
¿Es de su uso exclusivo o la comparte con alguien más?*

Internautas que tienen:	Es de uso exclusivo
Hotmail	76.9
Yahoo	76.2
Gmail	83.4
Terra	79.3
TODOS	77.0



ACCIONES QUE ACOSTUMBRA REALIZAR POR INTERNET

- 64 por ciento de los internautas que accedieron a responder nuestras preguntas en línea acostumbra utilizar Internet para hacer consultas de banco, siendo los empresarios, usuarios de cuentas de Terra y residentes en Centroamérica los que más acostumbran hacerlo; de igual manera 39 por ciento lo utiliza para realizar transferencias de cuentas bancarias.
- 38 por ciento también lo ocupa para realizar compra de artículos, destacando que poco más del 50 por ciento de los usuarios de Gmail y Terra lo acostumbran hacer; por edades son las personas de 26 a 35 años los que frecuentan este tipo de sistema para realizar sus compras.
- El pago de servicios por Internet se acostumbra hacer en general por 29 por ciento de los usuarios, siendo las personas de Centroamérica (48%) y las amas de casa (46%) las que más lo hacen así.
- El pago de impuestos lo hacen vía internet un 28 por ciento, incrementándose dicho porcentaje entre los empresarios llegando a 48 por ciento.



% DE "SÍ ACOSTUMBRO"

	Pago de impuestos	Compra de artículos	Pago de servicios
Sexo			
Hombre	30.4	38.7	31.2
Mujer	23.2	27.3	24.3
Edad			
Menos de 18 años	20.9	20.9	16.3
De 18 a 25 años	12.1	30.3	13.6
De 26 a 35 años	26.1	43.3	33.5
De 36 a + años	33.1	36.0	30.9
Región			
Norteamérica	28.0	37.7	29.2
Centroamérica	11.1	29.6	48.1
Sudamérica	25.4	36.6	31.0
Otros Países	16.7	38.9	16.7
Todos	27.7	37.6	29.3



PRINCIPAL USO QUE LE DA A INTERNET

- El uso de correo electrónico es claramente el principal motivo para usar Internet (51%), sobre todo para los usuarios mayores de 35 años.
- Por edades, los mayores de 36 años lo ocupan más para el manejo de su correo, mientras que los jóvenes de 18 a 25 años lo hacen para buscar noticias y en segundo plano para enviar y recibir correos.

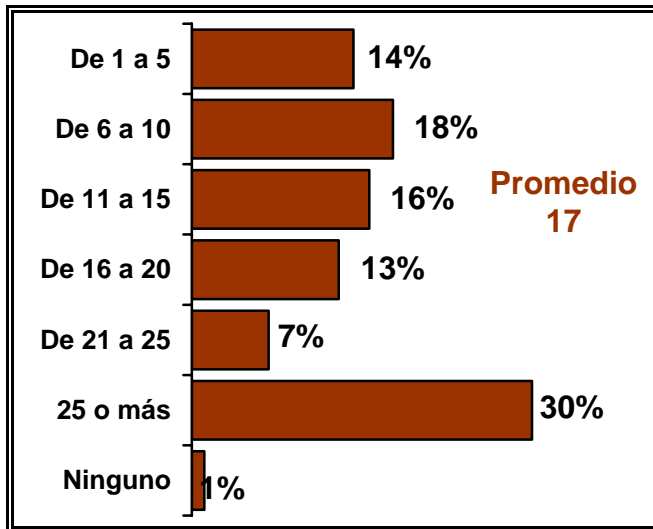
	Buscar información	Realizar Compras	Realizar transacciones financieras	Enviar y recibir correos	Chatear	Otros	N/C	Total
Sexo								
Hombre	36.1	0.3	3.1	50.6	3.1	4.4	2.3	100.0
Mujer	34.0	0.0	3.6	52.0	6.1	2.5	1.8	100.0
Edad								
Menos de 18 años	18.6	2.3	7.0	27.9	2.3	2.3	39.6	100.0
De 18 a 25 años	44.8	0.3	0.3	41.9	8.7	2.9	1.1	100.0
De 26 a 35 años	36.2	0.2	3.7	48.2	4.3	5.3	2.0	100.0
De 36 a + años	31.9	0.1	3.4	56.1	3.0	3.6	1.9	100.0
Todos	34.9	0.2	3.1	51.0	4.2	4.1	2.5	100.0



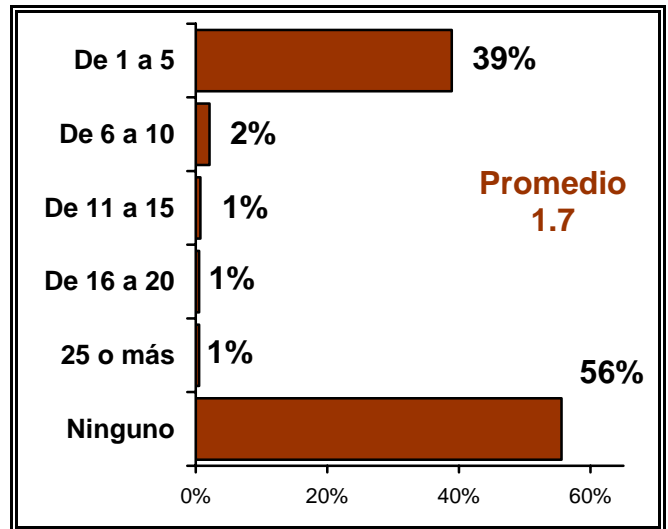
CORREOS NO DESEADOS (SPAM) RECIBIDOS PROMEDIO EN UN DÍA NORMAL

- En promedio los internautas reciben 17 correos basura al día de los cuales menos de dos son de su interés.

SPAM Recibido en un día normal



SPAM que le interesan



*Sumando Ns, Nc =100%



CONEXIÓN EN SU HOGAR

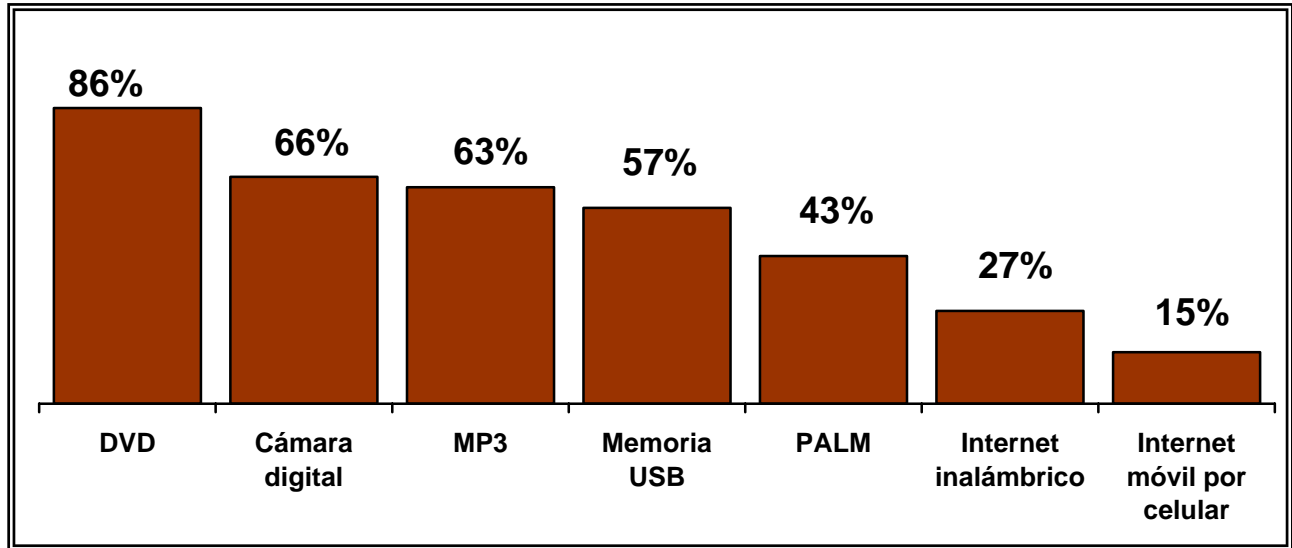
- 9 de cada 10 usuarios que respondieron el estudio cuenta con PC en su hogar, de ellos 88 por ciento cuenta con conexión a Internet en su hogar y en promedio son 2.3 las personas que lo usan por casa y 1.6 las computadoras personales por hogar.
- Por edades, destaca que los menores de 18 años son los que menos tienen PC en su hogar.


	% que tiene PC en su hogar	% que tiene conexión a internet en su hogar (Del % que sí tiene PC en su hogar)	Promedio de personas que usan Internet en su hogar (Del % que sí tiene internet en su hogar)	Promedio de computadoras conectadas a Internet en su hogar (Del % que sí tiene internet en su hogar)
Edad				
Menos de 18 años	53.5	48.8	2.0	1.7
De 18 a 25 años	93.6	86.8	2.5	1.6
De 26 a 35 años	88.1	83.5	2.0	1.4
De 36 a + años	94.3	92.7	2.5	1.6
Tiene cuenta de				
Hotmail	91.2	88.2	2.3	1.5
Yahoo	92.2	88.4	2.3	1.6
Gmail	94.9	91.4	2.3	1.7
Terra	92.9	94.0	2.3	1.6
Todos	91.3	88.1	2.3	1.6



EQUIPAMIENTO DE LOS INTERNAUTAS

- Considerando otros equipos de reciente tecnología, el reproductor de DVD es con lo que más cuentan los internautas, seguido de cámara digital y reproductora de MP3.



METODOLOGÍA	
Población sujeta a estudio	Usuarios de Internet.
Fechas de levantamiento	Del 19 de abril al 8 de mayo de 2005.
Esquema respuesta	Se envió a una lista de suscriptores propiedad de CONSULTA MITOFSKY vía e-mail, además de ponerse una invitación a responder las preguntas en la página principal de CONSULTA MITOFSKY (www.consulta.com.mx).
Tamaño de muestra	2,641 respuestas voluntarias.
Diseño y análisis	Departamento de Diseño y Análisis de Información / CONSULTA MITOFSKY
Método de estimación de los resultados	Las respuestas son sometidas a un proceso de revisión y validación, se eliminaron aquellas entrevistas en las que se detectaron incongruencias (datos duplicados, datos totalmente en blanco, con una mayoría de preguntas sin contestar etc.) y sólo se consideraron las respuestas válidas y completas.
Intervalo de Confianza y error muestral	El esquema carece de validez estadística dado que el sistema que se ha utilizado en este estudio, es autoselectivo, las características implícitas en el diseño, no permite garantizar un muestreo probabilístico, donde todos los individuos bajo estudio tengan una probabilidad de ser incluidos en la muestra.
Garantía de calidad ESIMM 	CONSULTA MITOFSKY es una de las primeras empresas en México en tener la certificación ESIMM (Estándar de Servicio para la Investigación de Mercados en México), la cual fue obtenida desde mayo de 2003 y con la que se ratifica que CONSULTA MITOFSKY es una empresa asociada a la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados) que está en plena capacidad para cumplir eficientemente, y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se le soliciten.

Documento propiedad de **CONSULTA MITOFSKY** © 1995-2005, Todos los derechos reservados.

