



Comunicado de Prensa No. 77/2020

Ciudad de México a 26 de octubre de 2020.

USUARIOS MEXICANOS PREFIEREN SERVICIOS OTT PARA ENTRETENIMIENTO

- *De acuerdo con la Segunda Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, cerca del 28% de los usuarios de internet fijo tienen contratada una cuenta Over The Top, como Netflix, Blim, Amazon, Claro Video, etc.*
- *Por otra parte, los resultados de la encuesta arrojaron el 72% de los usuarios postpago y 58.2% de prepago, así como el 62.7% de los usuarios de internet fijo, 55.7% de televisión de paga y 66.4% de telefonía fija mencionaron que la atención al cliente es muy importante.*
- *Asimismo, la encuesta muestra que, sin importar el concesionario que presta el servicio, en la mayoría de los casos los Indicadores de Satisfacción presentaron incrementos en 2019 con respecto a 2018.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la “Segunda Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, en la que se destaca que los usuarios que tienen contratada una cuenta Over The Top (OTT) afirman que el atributo más sobresaliente de estos servicios es que pueden ser utilizados en todo tipo de dispositivos (flexibilidad) que, al conjuntarse con el precio ayuda en el presupuesto familiar.

Otro hallazgo fue que, por grupos de edad, los usuarios de 18 a 24 años y los de 25 a 34 años con 86.2% cada uno, señalaron principalmente que tienen contratado Netflix; mientras que este porcentaje fue menor entre los usuarios de 35 a 49 años y en los de 50 años y más, con 78.9% y 85.8%, respectivamente.



Comunicado de Prensa No. 77/2020

En este sentido, se destaca que, por grupos de edad, la preferencia del celular para acceder a la cuenta OTT predomina entre los usuarios de 18 a 24 años con 60.7%, los de 25 a 34 años con 72.4% y los de 35 a 49 años con 63.7%.



NOTA. INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL ESTUDIO CUALITATIVO Y NO ES REPRESENTATIVO A NIVEL NACIONAL.

Servicios de telecomunicaciones móviles

Por otra parte, se da a conocer que, previo a la contratación, el 44.4% de usuarios pospago y el 52.8% de prepago señalaron que no compararon entre proveedores; los usuarios no comparan principalmente debido a que perciben que contratan al mejor proveedor o es el que les gusta, o bien, no tienen interés en comparar, entre otros. Sin embargo, dentro de las principales variables

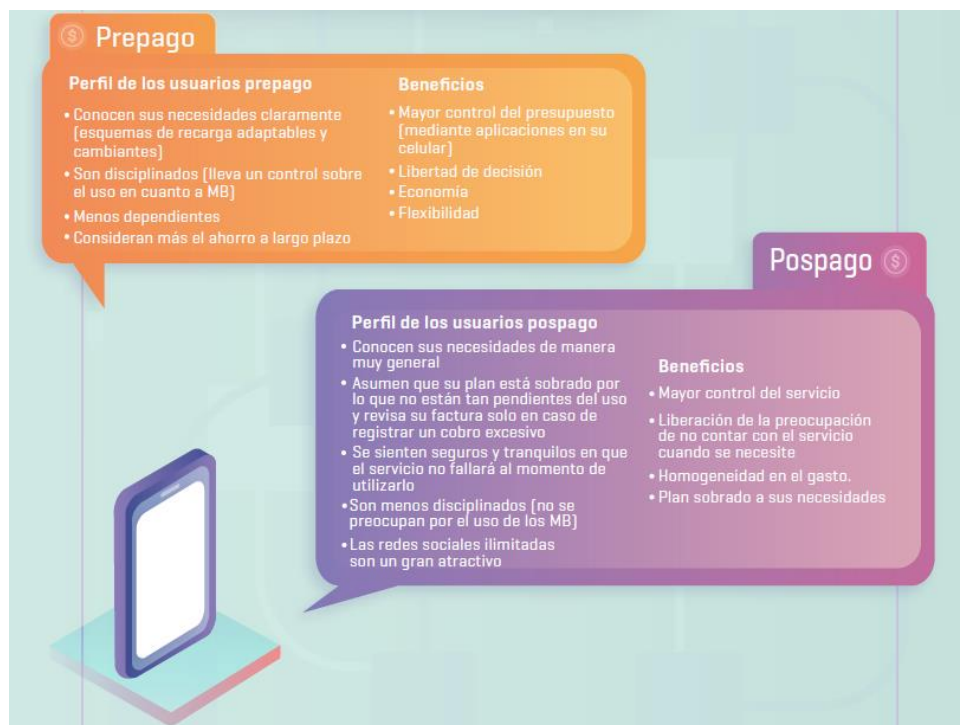


Comunicado de Prensa No. 77/2020

que consideran para decidir a su proveedor se encuentran: la cobertura, el precio y la cantidad de MB o GB que incluye el servicio.

Al momento de contratar el servicio, tanto los usuarios que compararon, como los que no lo hicieron, mencionaron tomar su decisión de contratación con su actual proveedor de servicio en menos de un día, con 42.8% en pospago y 46.2% en prepago.

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.



NOTA. INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL ESTUDIO CUALITATIVO Y NO ES REPRESENTATIVO A NIVEL NACIONAL. LOS USUARIOS POSPAGO DEFINEN “MAYOR CONTROL DEL SERVICIO” AL CONOCER LA CANASTA INCLUIDA EN SU PLAN Y EL USO QUE PUEDEN HACER DEL SERVICIO.



Comunicado de Prensa No. 77/2020


Servicios de telecomunicaciones fijas

Se destaca que el mayor porcentaje de usuarios no comparó antes de contratar su servicio, al representar el 68.4% de usuarios de internet fijo, el 71.3% de Televisión de paga y el 60.2% de Telefonía fija.


Los usuarios no compararon principalmente debido a que le recomendaron a ese proveedor, porque le ofrecieron el servicio en su casa u otro lugar, por falta de interés en comparar, entre otros. Sin embargo, dentro de las principales variables que consideran para decidir a su proveedor se encuentran: el precio, la velocidad de navegación, número de canales o variedad de la programación y la calidad del servicio/buena cobertura.

Por lo que hace a la contratación del servicio, tanto los usuarios que compararon, como los que no lo hicieron, mencionaron tomar su decisión de contratación con su actual proveedor de servicio en un día, con 30.7% en internet fijo y 32% en Televisión de paga, mientras que, los usuarios de Telefonía fija mencionaron que les llevó menos de un día decidir con 31%.

MENCIONES DE LOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO CUALITATIVO



De acuerdo a los resultados del estudio cualitativo *"La mayoría de los participantes, aunque dicen haber contratado su plan por la velocidad, desconocen sus necesidades reales, así como la velocidad que actualmente les ofrece su servicio"* y desde su perspectiva, *"con que se puedan mantener conectados e informados, así como poder ver y descargar contenidos en streaming, la velocidad se considera suficiente y no estarían dispuestos a pagar más por mayor velocidad"*.



"La mayoría de los participantes, decidieron su paquete en función de la relación: número de canales por precio. Algunos, aunque en menor proporción, consideraron también la factibilidad de canales en alta definición".

"Sin embargo, todos los participantes preferirían un esquema de pago por canal a fin de optimizar la oferta con la que cuenta en relación al costo beneficio".

NOTA. INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL ESTUDIO CUALITATIVO Y NO ES REPRESENTATIVO A NIVEL NACIONAL.



Comunicado de Prensa No. 77/2020

Para los diferentes servicios, los usuarios coinciden que la información que les proporcionaron al momento de contratar fue clara y sencilla, perciben que les explicaban los detalles del costo de los servicios y fue adecuada para tomar una decisión. No obstante, destaca que más del 50% de los usuarios refieren que desconocen las características que incluyen sus servicios.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Finalmente, la encuesta presenta los resultados de los Indicadores de Satisfacción por concesionario para el periodo 2017-2019, así como el análisis de los resultados divididos en tres etiquetas de grupos de niveles de satisfacción (estratos): alto, medio o bajo.

En este sentido, al hacer una comparación de los resultados anuales de 2017 a 2019, sin importar el concesionario que presta el servicio, se identificó que, en la mayoría de casos los Indicadores de Satisfacción presentan incrementos para todos los servicios en 2019 con respecto a 2017.

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO, POR CONCESIONARIO (2017-2019)



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, POR CONCESIONARIO (2017-2019)

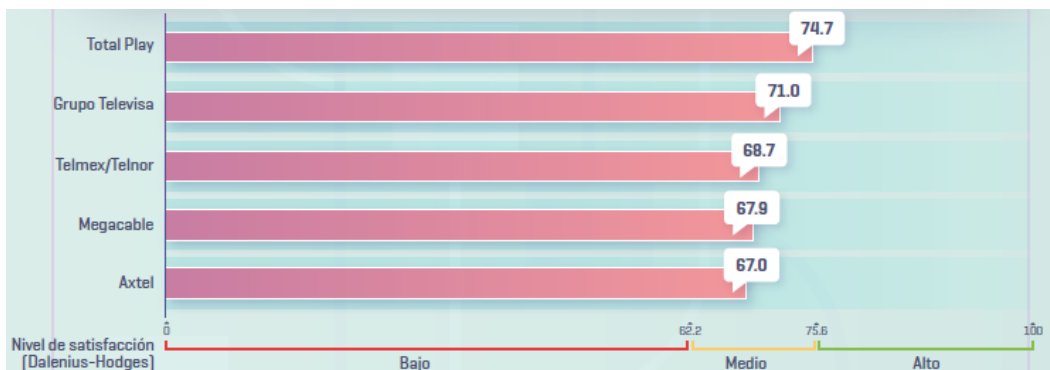


Comunicado de Prensa No. 77/2020

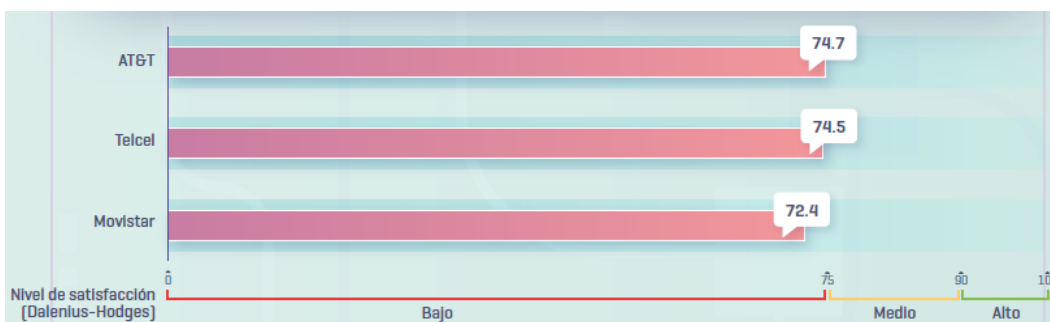


Ahora bien, al aplicar la estratificación Dalenius-Hodges se identificó que los niveles de satisfacción se encuentran en un estrato bajo o medio, los resultados varían dependiendo del servicio, Indicador de Satisfacción y concesionario.

ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO, POR CONCESIONARIO (2019)



ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, POR CONCESIONARIO (2019)





Comunicado de Prensa No. 77/2020

El periodo de levantamiento de la Segunda Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones fue del 22 de mayo al 10 de junio de 2019, y puede consultarse en la página electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

