



SEGUNDA ENCUESTA 2016

USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

01

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3

02

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

5

03

PRINCIPALES HALLAZGOS

8

04

PATRONES DE CONSUMO,
CALIDAD Y EXPERIENCIA
DEL USUARIO

13

4.1 INTERNET	14
4.2 TELEFONÍA FIJA	26
4.3 TELEFONÍA MÓVIL	37
4.4 TELEVISIÓN DE PAGA	52

01

**OBJETIVOS DEL
ESTUDIO**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los patrones de consumo, experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su capacidad de acceso, uso y calidad percibida de los servicios de Internet¹, Telefonía fija, Telefonía móvil y Televisión de paga.



1.1

OBJETIVOS
GENERALES

1.2

OBJETIVOS
ESPECÍFICOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar tendencias de consumo de los servicios de telecomunicaciones entre la población en México.

Identificar los elementos de hábitos de uso y características más valoradas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Identificar las áreas de oportunidad más señaladas por los usuarios en la atención al cliente de los servicios de telecomunicaciones.



1. Para fines del presente documento Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, "...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación..." (LFTyR, Art 3, Fracción XXXII).

02

**CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS**

Del 22 de julio al 19 de agosto de 2016, se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica y presencial mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.

Telefonía móvil

Error absoluto teórico aproximado de 1.9% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

Usuarios encuestados

2,800



Mujeres
52%



Hombres
48%



Personas con
Discapacidad
6.05%*

Encuestas telefónicas
elegidas aleatoriamente
de la base de datos del
Plan Nacional de
Numeración

Telefonía fija

Error absoluto teórico de 1.9% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

Usuarios encuestados

2,800



Mujeres
62%



Hombres
38%



Personas con
Discapacidad
3.0%*



10,600
Encuestas a Nivel
Nacional



Internet y Televisión de paga

Error absoluto teórico de 3.7% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Internet.
Error absoluto teórico de 3.3% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Televisión de paga.

Usuarios encuestados

5,000



Mujeres
54%



Hombres
46%



Personas con
Discapacidad
7.0%*

Encuestas presenciales
Diseño muestral aleatorio
con base en el Censo de
población y vivienda
(INEGI, 2010)

DEFINICIONES

Tiempo de contratación: es aquel periodo de contratación de un servicio de telecomunicaciones adquirido por un usuario y medido en años, es decir, el tiempo de antigüedad con el servicio. El tiempo de contratación se dividió de la siguiente manera:

Menos de un año: comprende a los usuarios que contrataron su servicio hace menos de 12 meses.

Un año: comprende a los usuarios que contrataron su servicio hace 12 meses y menos de 19 meses (por efectos de redondeo se clasificó en un año).

Dos años: comprende a los usuarios que contrataron su servicio hace 19 meses y hasta 24 meses (por efectos de redondeo se clasificó en dos años).

Tres años: comprende a los usuarios que contrataron su servicio hace más de 24 meses y menos de 31 meses (por efectos de redondeo se clasificó en tres años).

Más de tres años: comprende a los usuarios que contrataron su servicio hace más de 31 meses.

Factor de ponderación: los resultados obtenidos fueron ponderados por tipo de localidad (urbana y rural) para cada una de las 9 regiones Bassols-Batalla y por participación de mercado de las empresas. Los universos fueron obtenidos a partir de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2015 (ENDUTIH). El cálculo consiste en la razón entre el porcentaje del universo sobre el porcentaje en muestra de acuerdo con el cruce completo de las variables de población.

Nota: en este Reporte se presentan los porcentajes ponderados, así como las bases naturales.

03

**PRINCIPALES
HALLAZGOS**

La encuesta presenta información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la antigüedad de contratación. De lo anterior se identificó que el mayor porcentaje de usuarios de Internet (34%), Telefonía fija (68%) y Telefonía móvil (31%) contrataron su servicio hace más de tres años, mientras que un 30% de los usuarios de Televisión de paga contrataron su servicio hace menos de un año.

INTERNET²

- Poco más del 80% de los usuarios señaló que las principales actividades que realiza cuando accede a Internet fijo, son: enviar mensajes instantáneos y acceder a redes sociales.
- Alrededor del 80% de los usuarios mencionó que se conecta a Internet fijo en su hogar mediante el teléfono móvil.
- En la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios, son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor y para solucionar un problema.



INTERNET



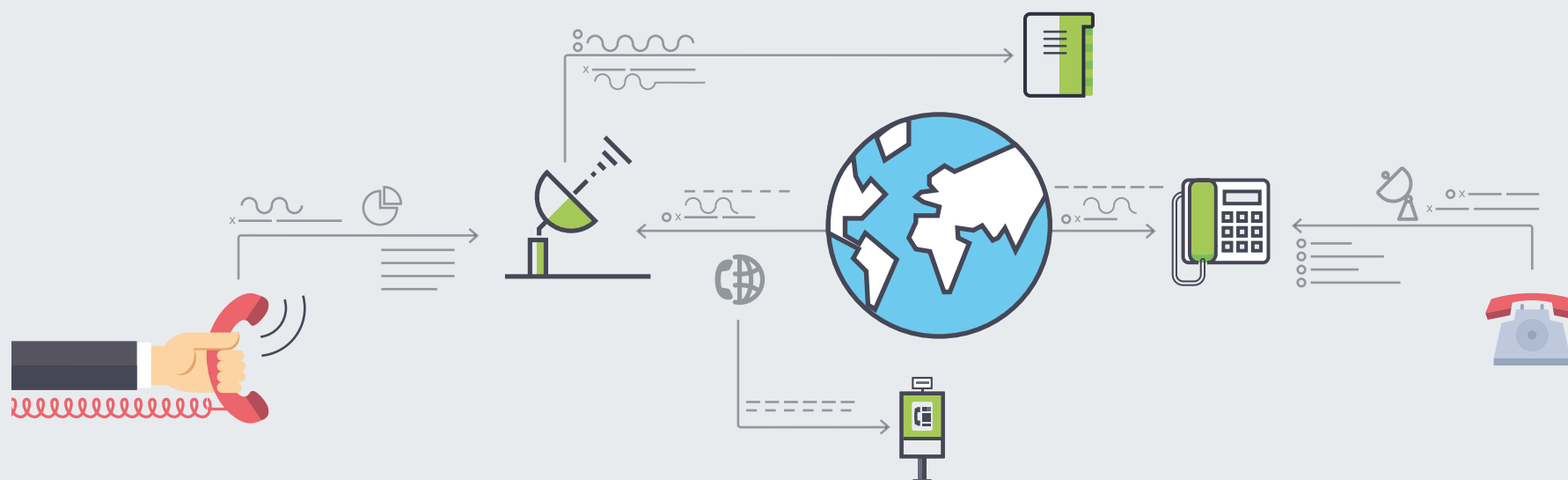
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA
MÓVILTELEVISIÓN
DE PAGA

2. Para fines del presente documento, la sección de Internet corresponde al servicio fijo.

TELEFONÍA FIJA

- El 52% de los usuarios mencionó que conoce las características de su servicio contratado. De ellos, el 49% señaló que su servicio incluye llamadas ilimitadas a números fijos, móviles, así como a Estados Unidos y Canadá.
- En la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios, son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.



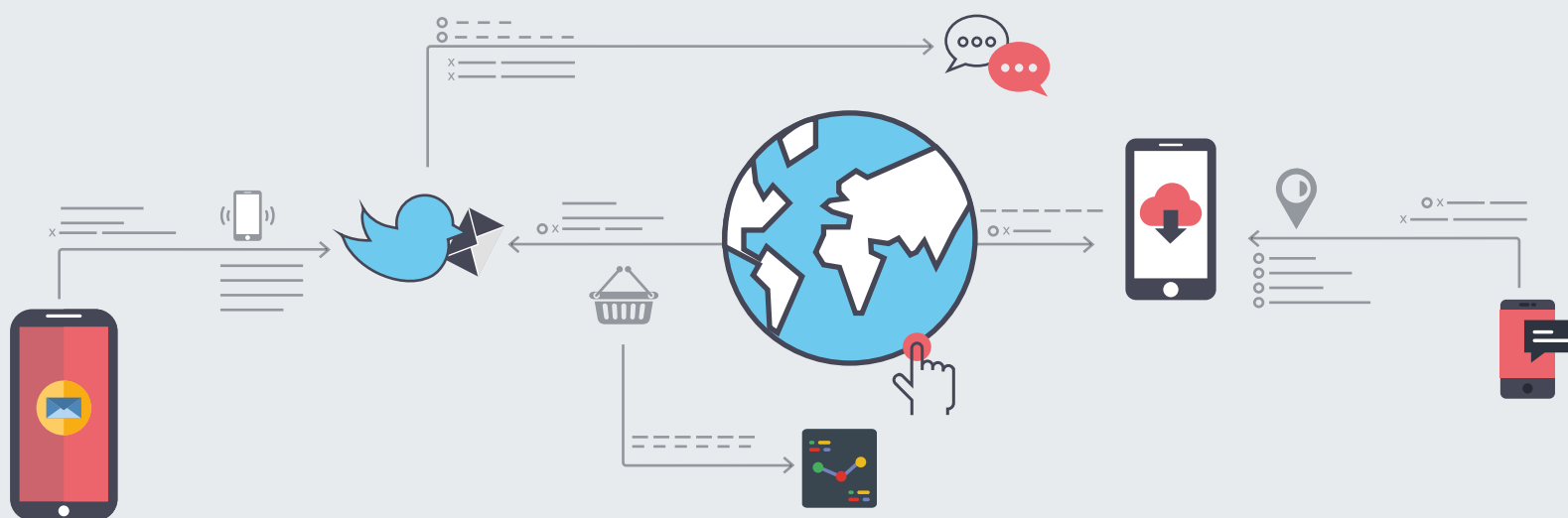
INTERNET

TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA
MÓVILTELEVISIÓN
DE PAGO

TELEFONÍA MÓVIL

- El 47% de los usuarios que contrataron su servicio hace menos de un año utilizan su teléfono móvil principalmente para acceder a Redes sociales.
- El 81% de los usuarios señaló que tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil.
- En la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios, son los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.



INTERNET



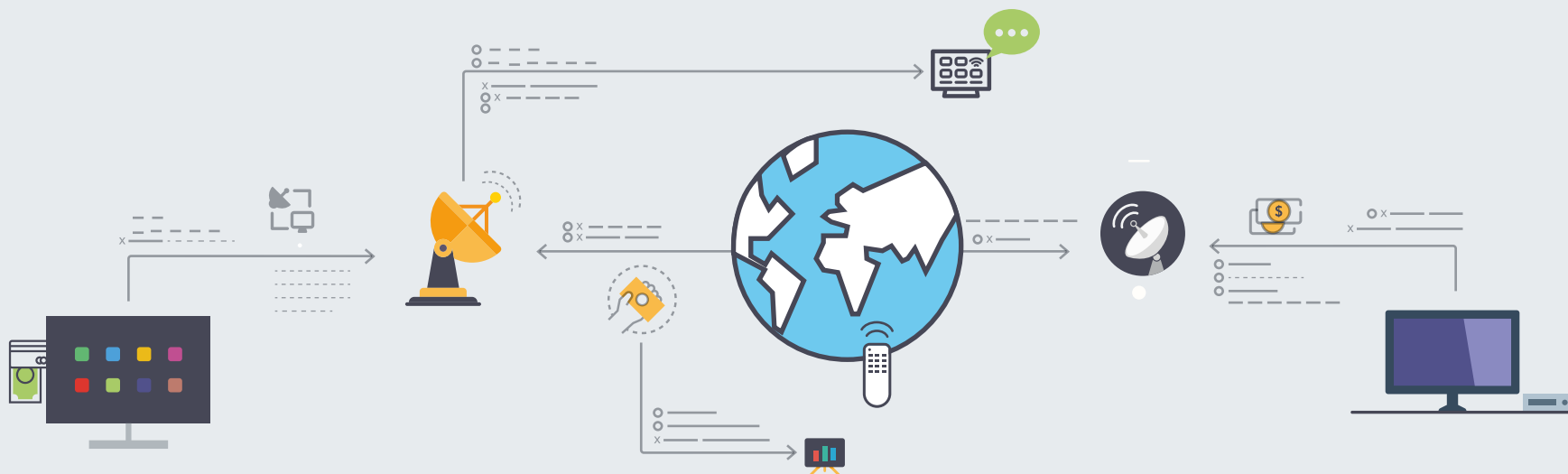
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN
DE PAGA

TELEVISIÓN DE PAGA

- Más del 50% de los usuarios ven la Televisión de paga aproximadamente de 3 a 5 horas al día.
- Alrededor del 50% de los usuarios conoce el número de canales contratados en su hogar.
- En la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios son, los tiempos de espera largos para hablar con un asesor y para solucionar un problema.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

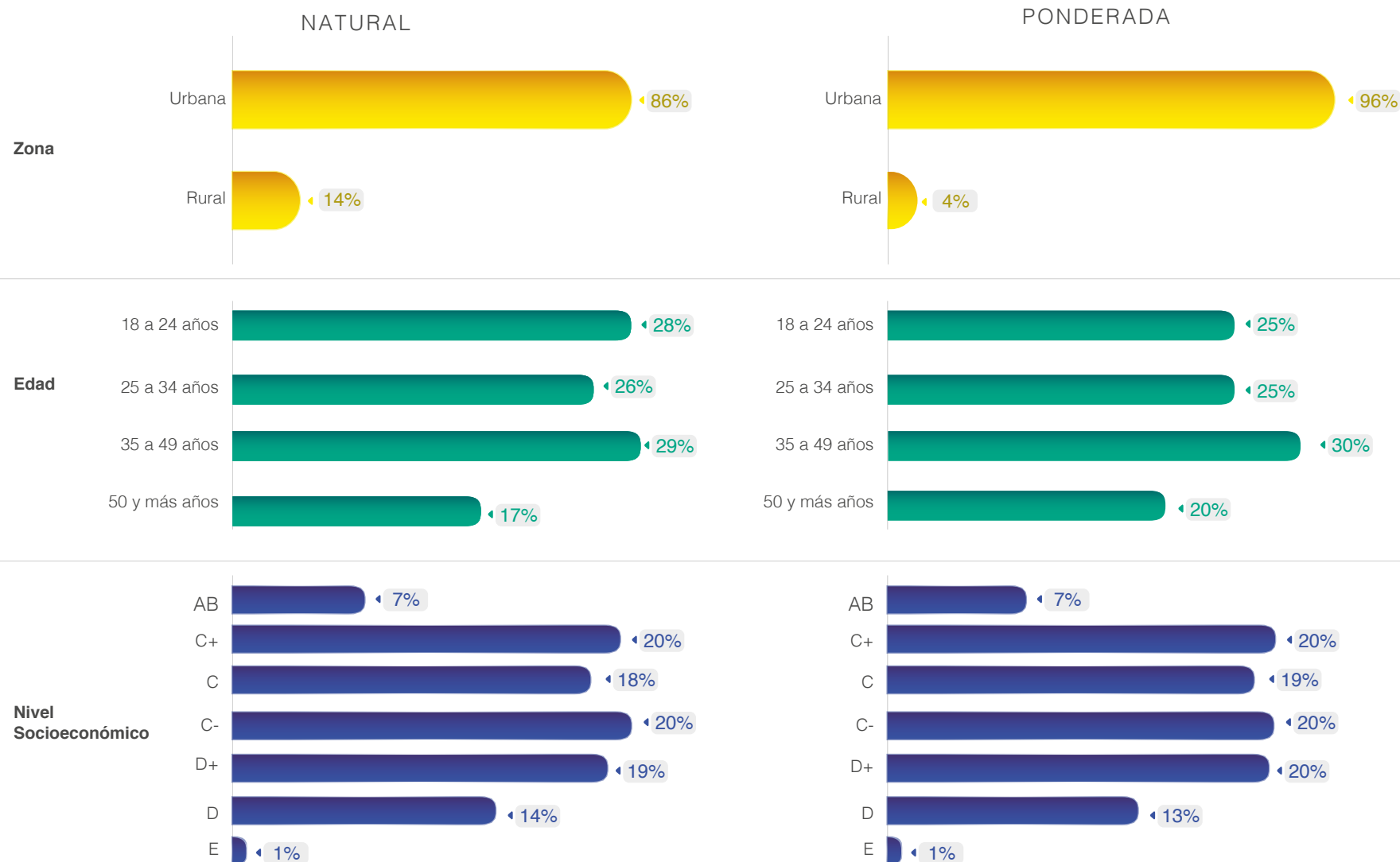


04

**PATRONES DE
CONSUMO Y
EXPERIENCIA DE
LOS USUARIOS**

4.1 INTERNET

Gráfico 4.1.1: Perfil de usuarios entrevistados de Internet



Nota: La base natural se refiere al conjunto de características de los usuarios entrevistados sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos, para mayor referencia ver el apartado de definiciones.

INTERNET

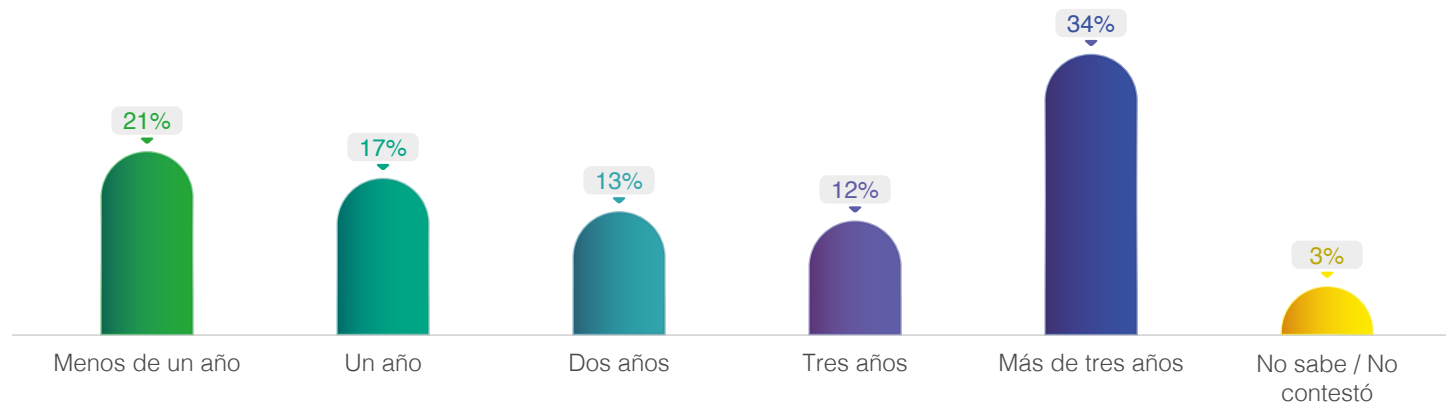


TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA
MÓVILTELEVISIÓN
DE PAGA

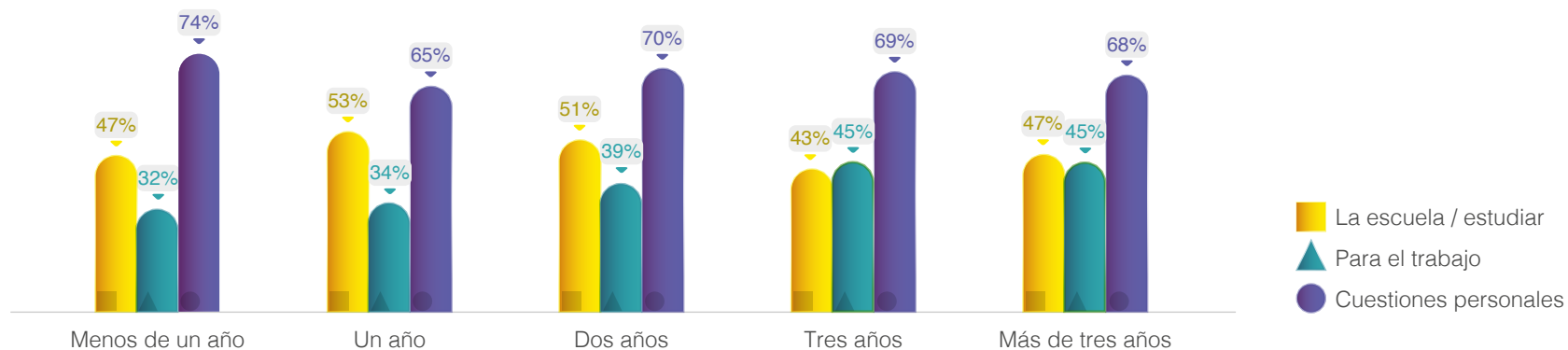
El 34% de los usuarios mencionaron que contrataron el servicio de Internet hace más de tres años. En tanto que, independientemente de la antigüedad de contratación, el uso principal es para cuestiones personales.

Gráfico 4.1.2: ¿Hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio de Internet?



Base entrevistados: **2586**.

Gráfico 4.1.3: Cuando utiliza o navega por Internet desde su hogar ¿lo usa para...?



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **2586**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que No sabe/ No contestó el tiempo que tiene contratado su servicio.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



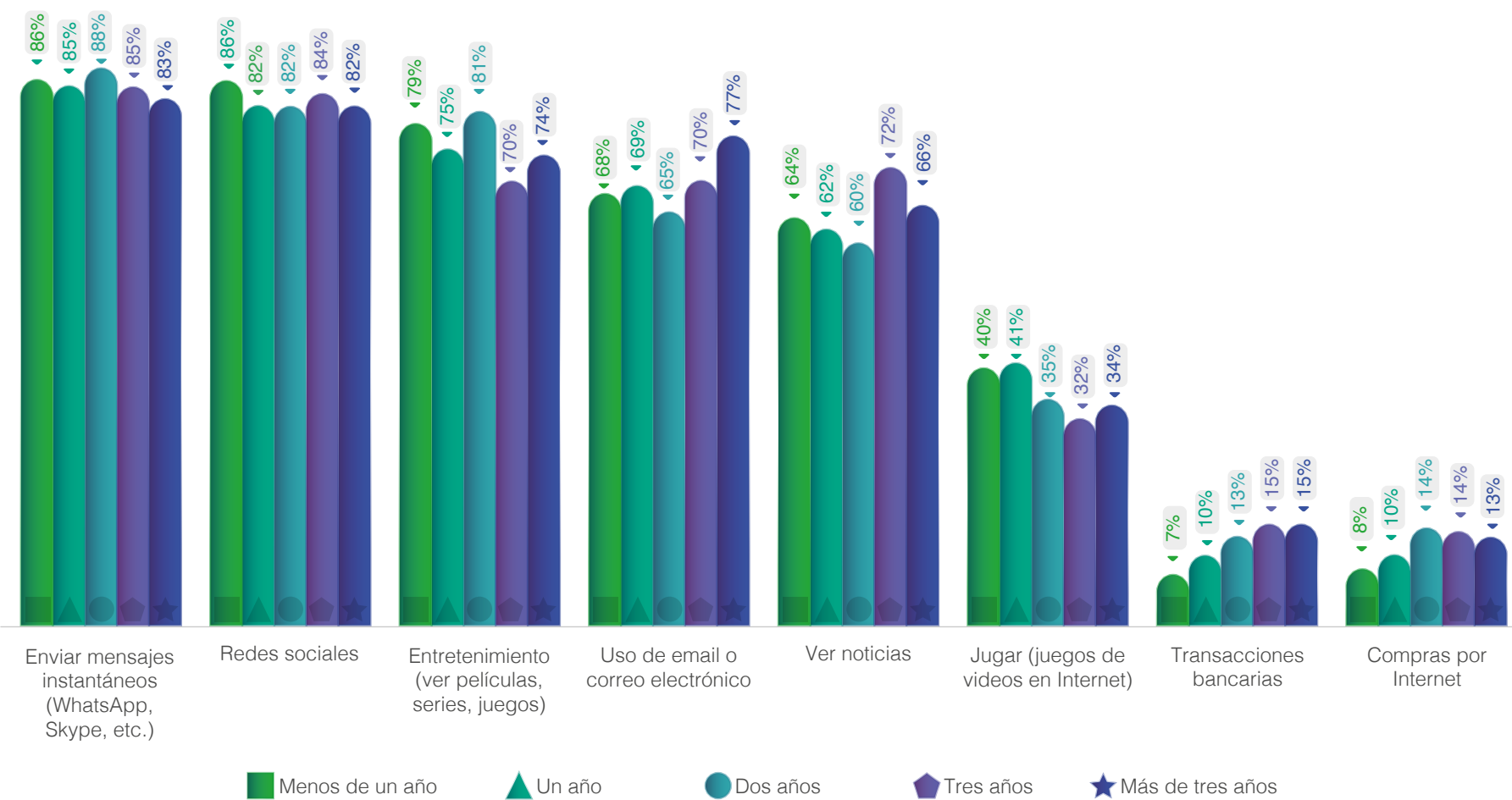
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

Independientemente del tiempo de contratación, poco más del 80% de los usuarios señaló que las principales actividades que realiza cuando accede a Internet fijo son: enviar mensajes instantáneos y acceder a redes sociales.

Gráfico 4.1.4: ¿Me podría indicar que tipo de actividades realiza cuando accede a Internet desde su hogar o trabajo?



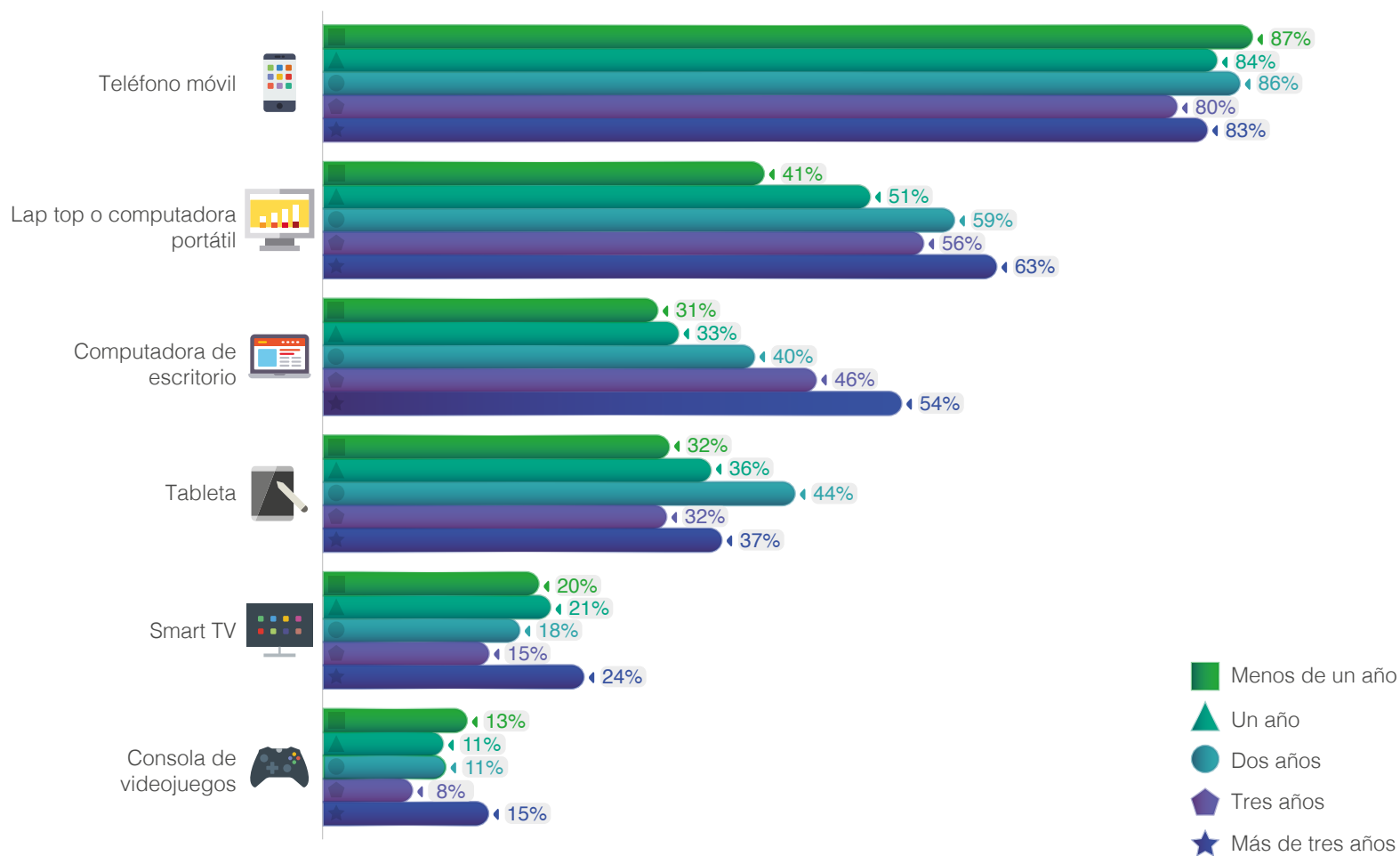
*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **2586**.

Nota: La información presentada puede variar con respecto a las encuestas publicadas con anterioridad, derivado de ajustes a la metodología del levantamiento.

Independientemente de la antigüedad de contratación, alrededor del 80% de los usuarios mencionó que se conecta a Internet fijo en su hogar mediante el teléfono móvil.

Gráfico 4.1.5: Dispositivos a través de los cuales navega en Internet



*Respuestas múltiples no suman 100%.
Base de entrevistados: **2586**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



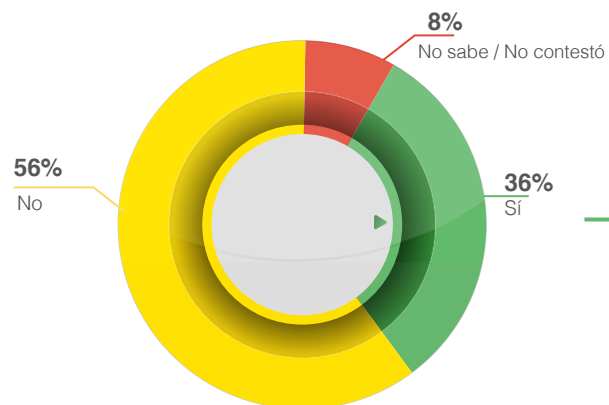
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 36% de los usuarios mencionó que conoce la velocidad contratada en su hogar. De ellos, el 58% señaló que tiene de 10 a 20 Megas de velocidad.

Gráfico 4.1.6: ¿Sabe usted cuántos Megas de velocidad tiene contratados en su hogar?



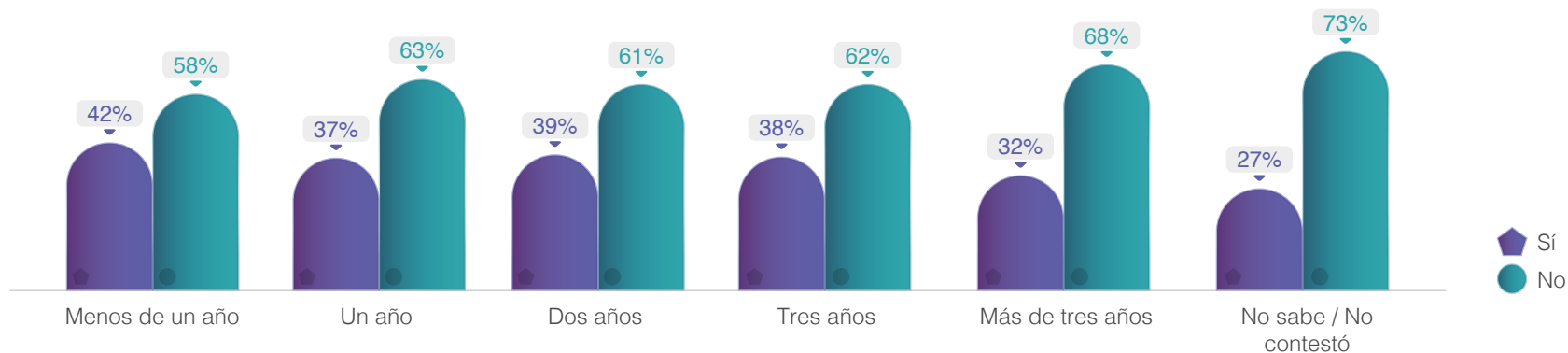
Base de entrevistados: 2586.

Cuadro 4.1.1: Sí, ¿Cuántos?

Hasta 4 Megas	20%
De 5 a 9 Megas	16%
De 10 a 20 Megas	58%
De 21 a 60 Megas	3%
De 61 a 100 Megas	2%
Más de 100 Megas	1%

Base de entrevistados: 952.

Gráfico 4.1.7: De acuerdo al tiempo de contratación, usuarios que conocen la velocidad de su servicio de Internet



Base de entrevistados: 2586.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



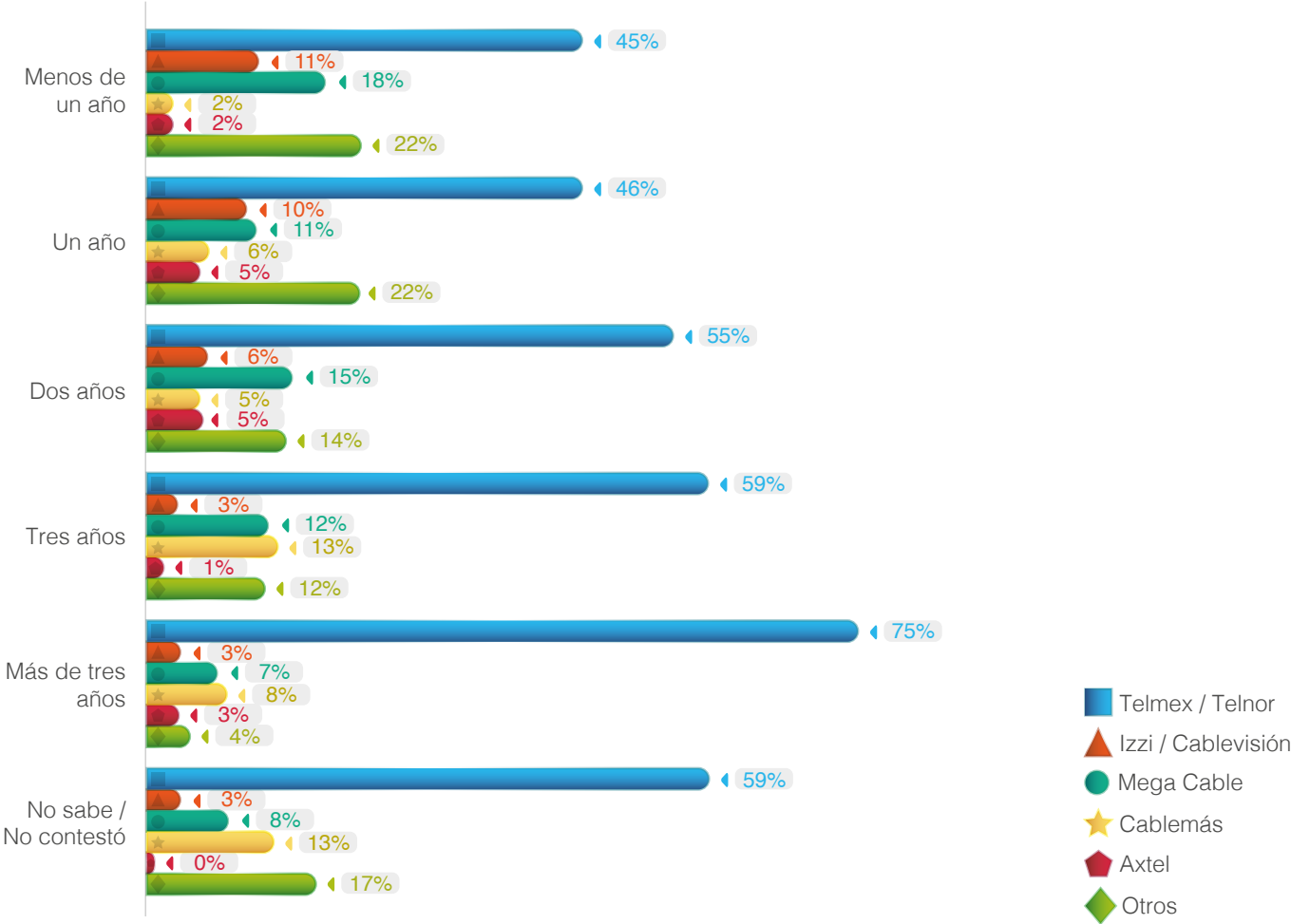
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 75% de los usuarios con una antigüedad de más de tres años contrataron con Telmex/Telnor. Sin embargo, este porcentaje disminuye conforme se tiene una menor antigüedad.

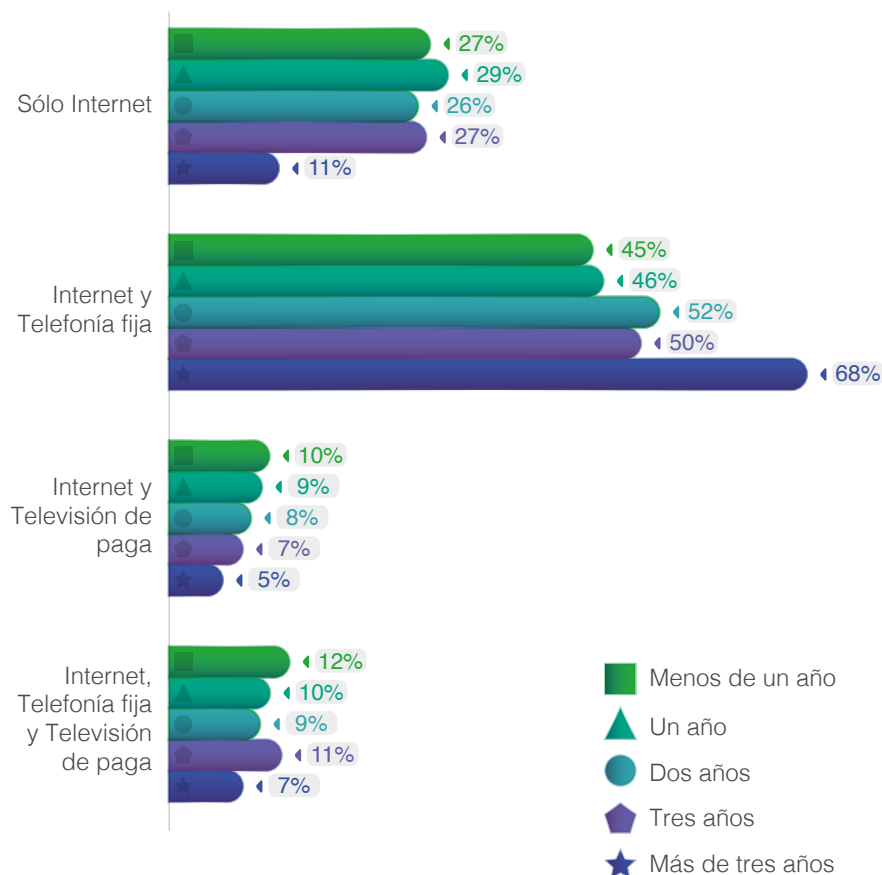
Gráfico 4.1.8: Tiempo de contratación del servicio de Internet



Otros (<3%)=17 menciones con representación estadística limitada.
La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (3%).
Base de entrevistados: 2586.

La forma de contratación se concentra en el servicio de Internet y Telefonía fija entre los usuarios que tienen su servicio hace menos de un año (45%), hace un año (46%), hace dos años (52%), hace tres años (50%) y los de más de tres años (68%).

Gráfico 4.1.9: ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio de Internet?



Base de entrevistados: **2586**.

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<10%). Asimismo, se excluyen los porcentajes de respuesta No sabe/No contestó, por lo que la suma no da 100%.

Cuadro 4.1.2: Principales motivos para no contar con un servicio empaquetado

No lo necesita	45%
Por el precio	37%
No hay servicio/ cobertura	5%
Otros	10%
No sabe/No contestó	4%

*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<3%)= 12 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **521**.

Cuadro 4.1.3: ¿Cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Internet?

Desde un principio quería contratar su servicio de Internet en paquete	63%
Quería contratar el servicio de Internet de manera individual, pero lo convencieron de empaquetar el servicio	16%
Quería contratar el servicio de Internet de manera individual, pero el proveedor no lo dejó hacerlo	9%
No sabe/ No contestó	3%

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<10%), por lo que la suma no da 100%.

Base de entrevistados: **2059**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



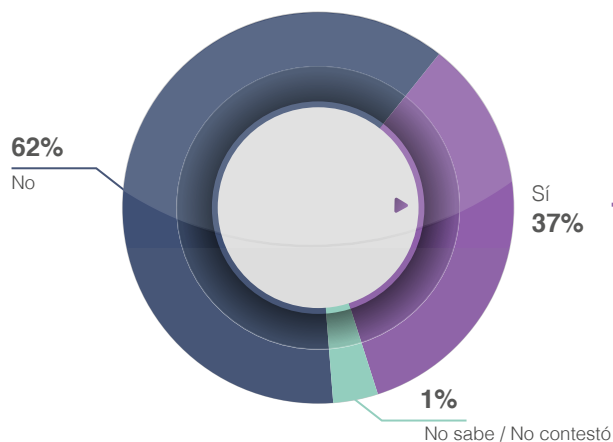
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

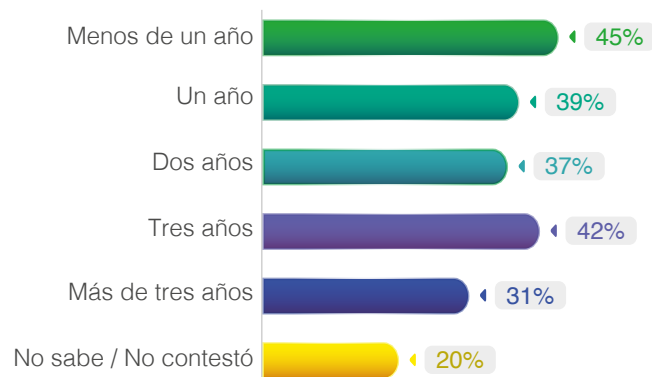
El 37% de los usuarios mencionó que buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. En tanto que, el precio es lo que principalmente compara el usuario.

Gráfico 4.1.10: ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



Base de entrevistados: **2586**.

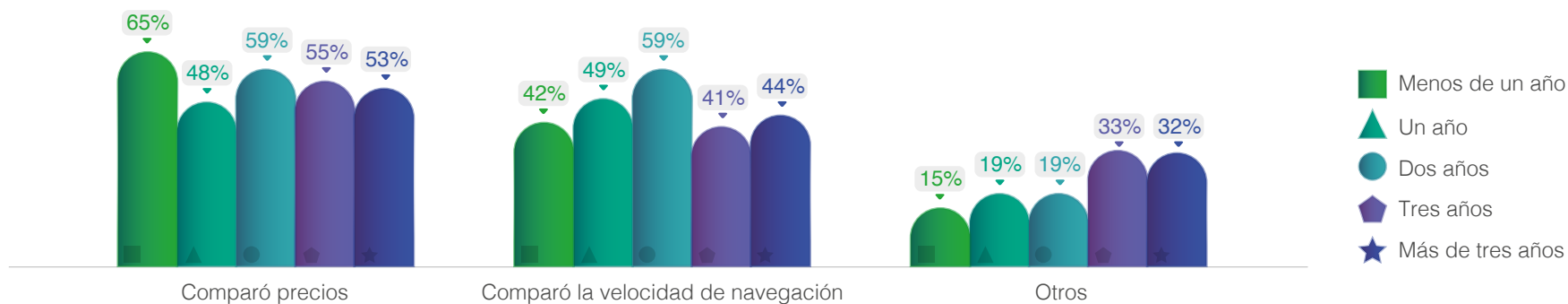
Gráfico 4.1.11: Porcentaje de usuarios que sí compararon de acuerdo al tiempo de contratación



Base de entrevistados: **2586**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.

Gráfico 4.1.12: Principalmente, ¿qué fue lo que comparó?



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<3%)= 28 menciones con representación estadística limitada, así como aquellas menciones relacionadas con otros servicios.

Base de entrevistados: **1004**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



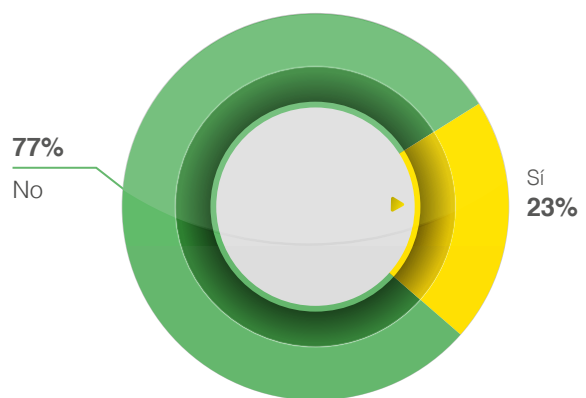
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

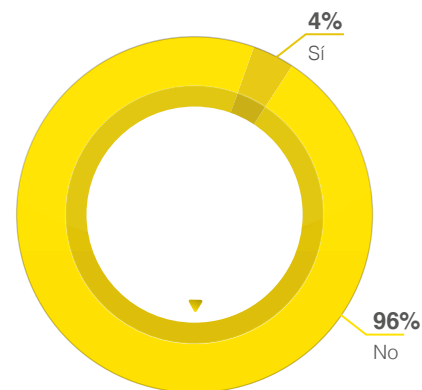
El 23% de los usuarios presentó una queja ante su proveedor, no obstante, tan solo el 4% de ellos se cambió de proveedor en los últimos 12 meses.

Gráfico 4.1.13: ¿En algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Internet?



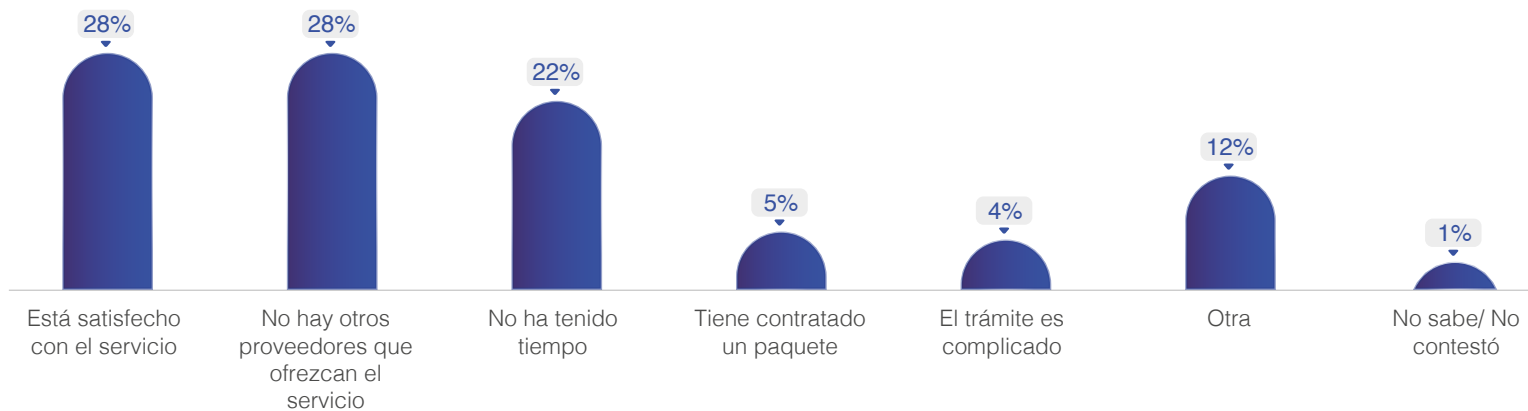
Base de entrevistados: **2586**.

Gráfico 4.1.14: En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Internet para su hogar?



Base de entrevistados: **588**.

Gráfico 4.1.15: ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Internet?



Otra (<4%)= 17 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **551**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



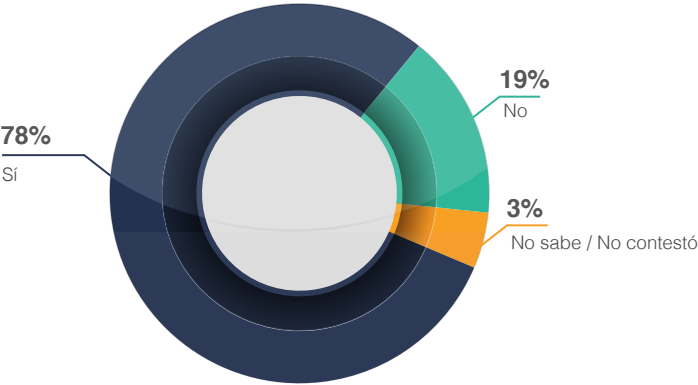
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 78% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, las principales razones mencionadas por la que se cambiarían son: que el servicio presente fallas y que suba el precio del servicio.

Gráfico 4.1.16: ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Internet?



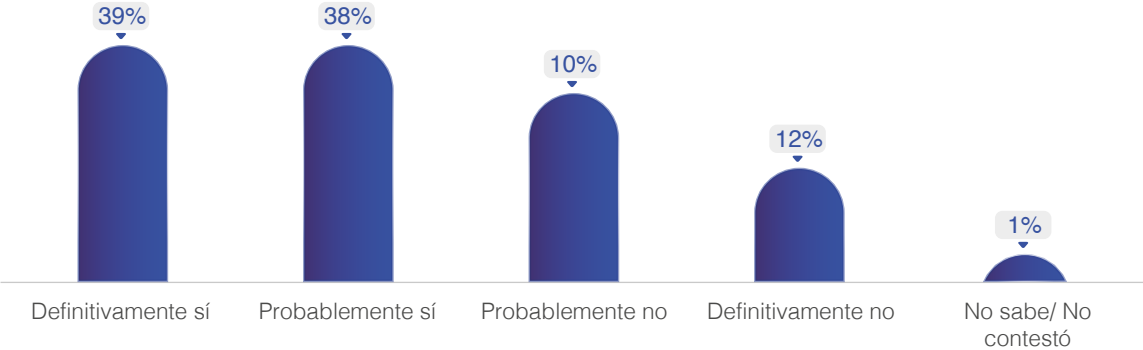
Base de entrevistados: 2586.

Cuadro 4.1.4: ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Internet?

Que el servicio presente fallas	37%
Que suba el precio del servicio	37%
La disminución en la velocidad de navegación	13%
Que el servicio no se pueda empaquetar	3%
No hay ninguna razón/ No lo cambiaría	3%
Que me dieran el mismo servicio a un bajo costo	3%
No sabe/ No contestó	8%

*Respuestas múltiples no suman 100%.
Base de entrevistados: 2586.

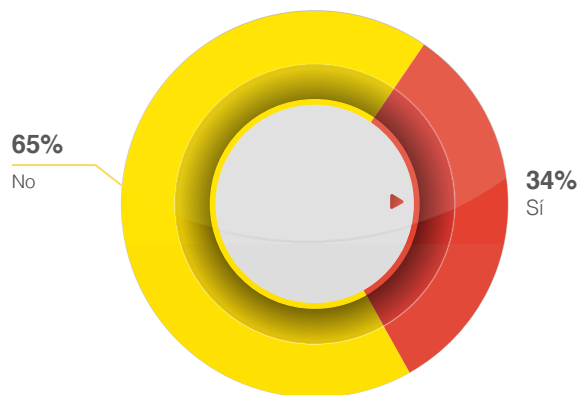
Gráfico 4.1.17: ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Internet que tiene contratado?



Base de entrevistados: 2586.

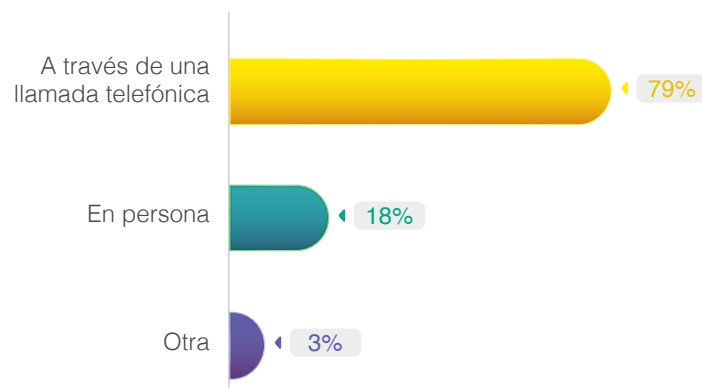
Independientemente del motivo, el 34% de los usuarios contactó a su proveedor, de éstos, el 79% señaló que lo realizó mediante llamada telefónica.

Gráfico 4.1.18: En los últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor del servicio de Internet?



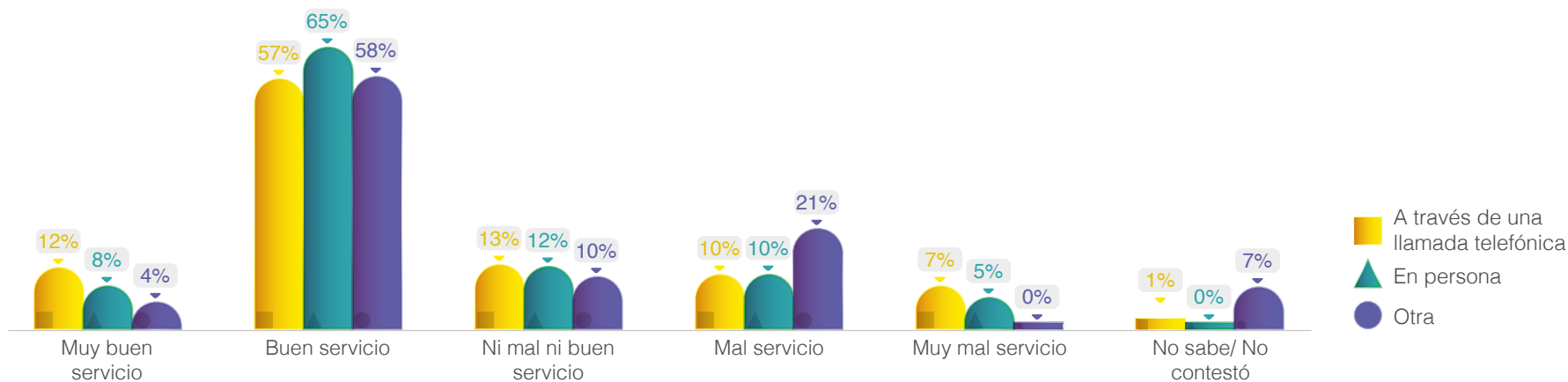
Base de entrevistados: 2586.

Gráfico 4.1.19: ¿A través de que medio?



Otra (<3%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 914.

Gráfico 4.1.20: Calificación del servicio brindado por el proveedor por medio de contacto



Otra (<3%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 914

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



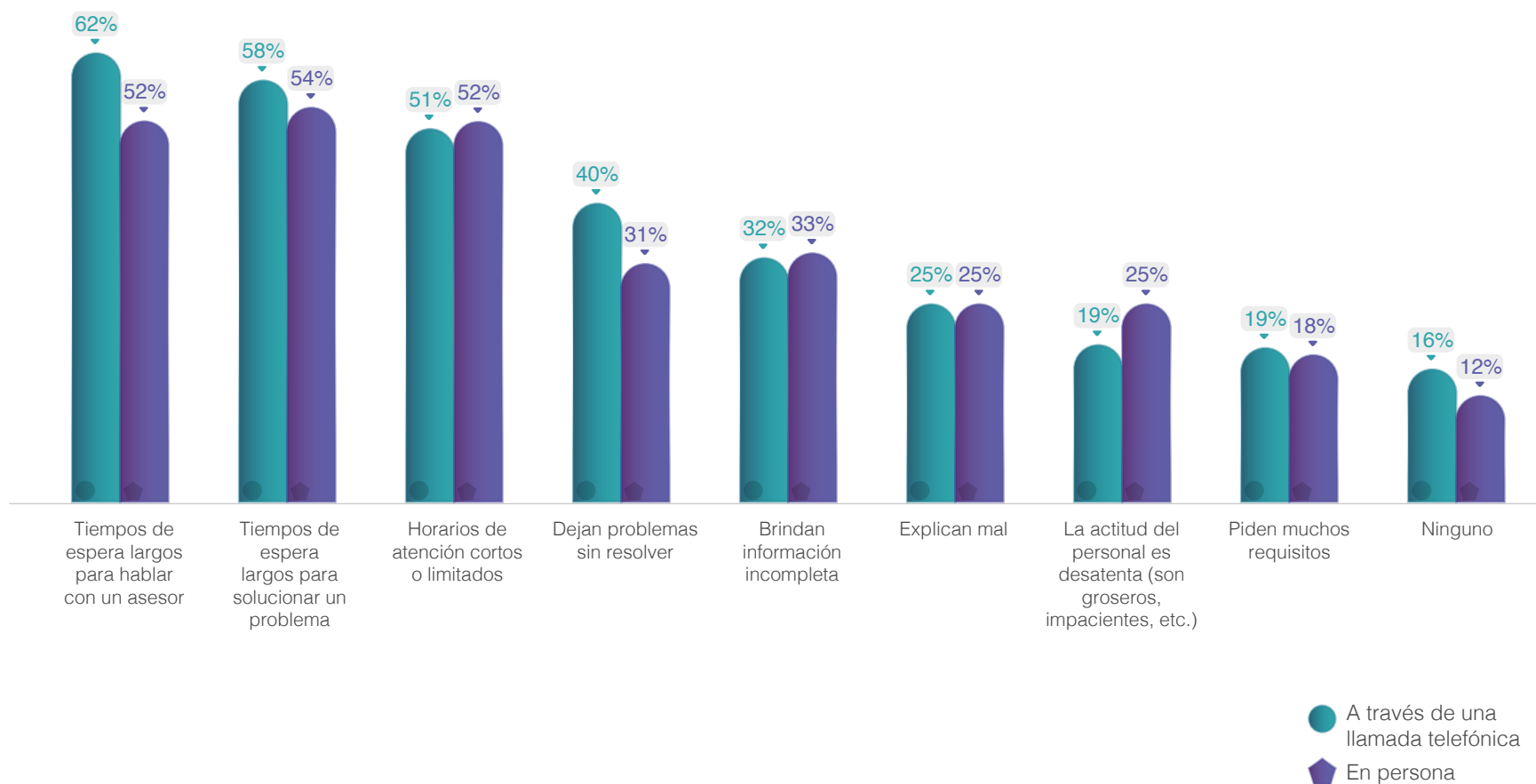
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica son: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor (62%). Mientras que para los que se contactaron en persona son: los tiempos de espera largos para solucionar un problema (54%).

Gráfico 4.1.21: ¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor de Internet?
Por medio de contacto



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **914**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que contactaron a su proveedor por otro medio.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

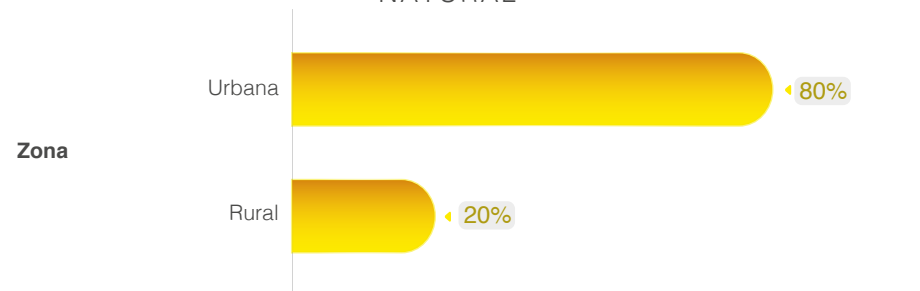


TELEVISIÓN DE PAGA

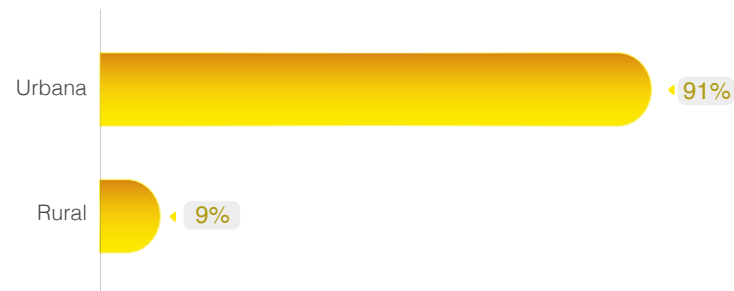
4.2 TELEFONÍA FIJA

Gráfico 4.2.1: Perfil de usuarios entrevistados de Telefonía Fija

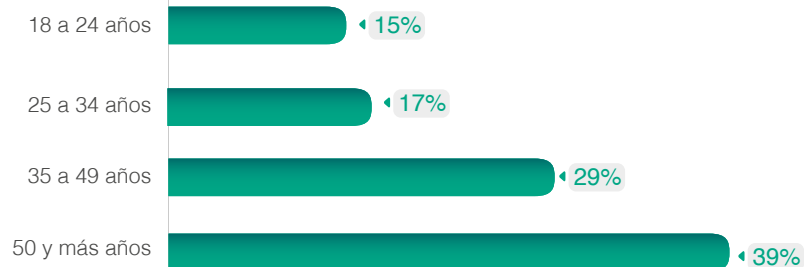
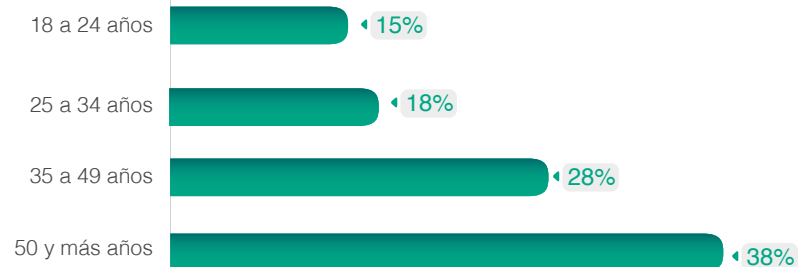
NATURAL



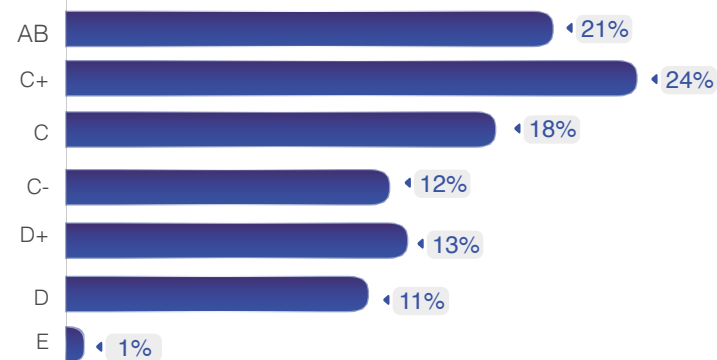
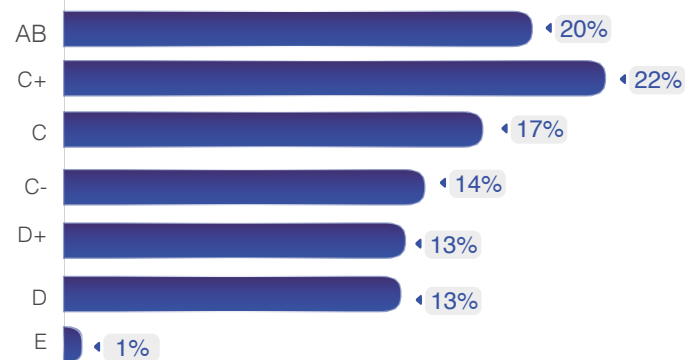
PONDERADA



Edad



Nivel Socioeconómico



Nota: La base natural se refiere al conjunto de características de los usuarios entrevistados sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos, para mayor referencia ver el apartado de definiciones.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



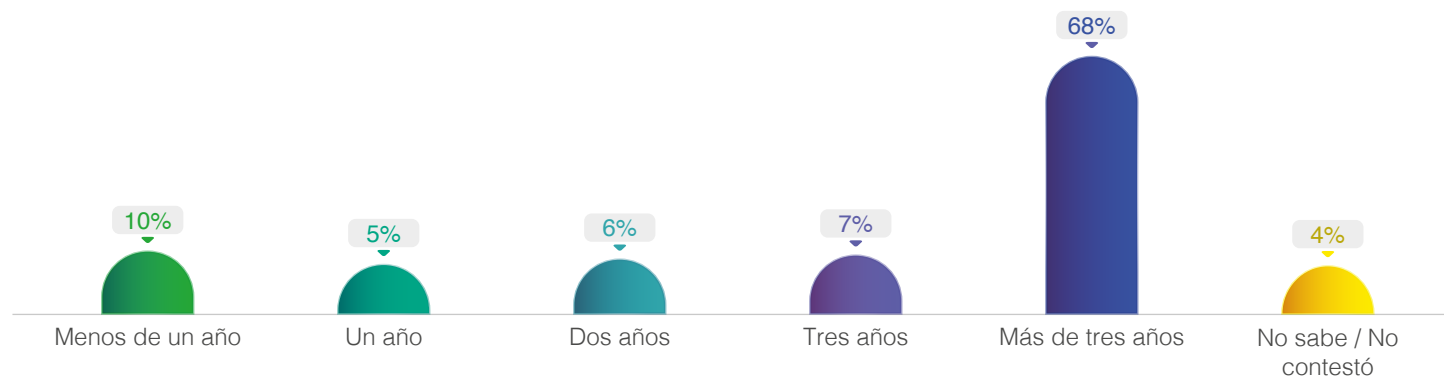
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

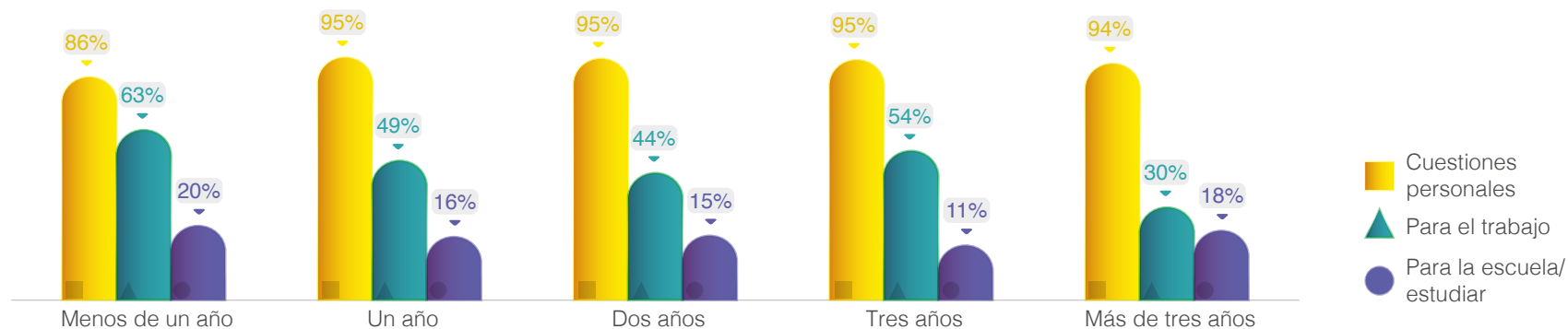
El 68% de los usuarios mencionaron que contrataron el servicio de Telefonía fija hace más de tres años. En tanto que, independientemente de la antigüedad de contratación el uso principal es para cuestiones personales.

Gráfico 4.2.2: ¿Hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio de Telefonía fija?



Base de entrevistados: 2800.

Gráfico 4.2.3: ¿Para qué cuestiones usa el teléfono fijo al que nos estamos comunicando?



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: 2800.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que No sabe/ No contestó el tiempo que tiene contratado su servicio.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



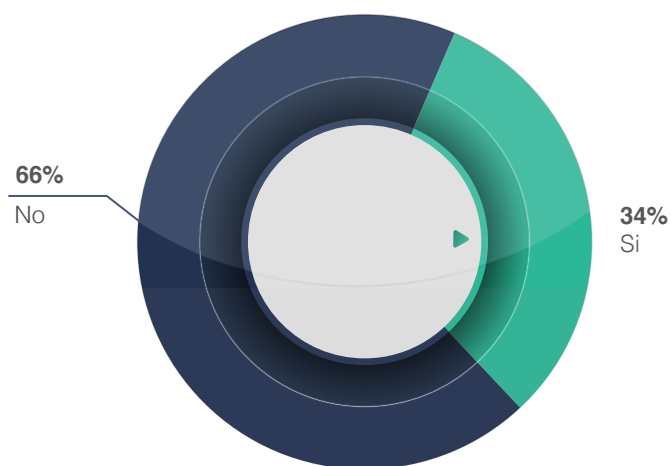
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGO

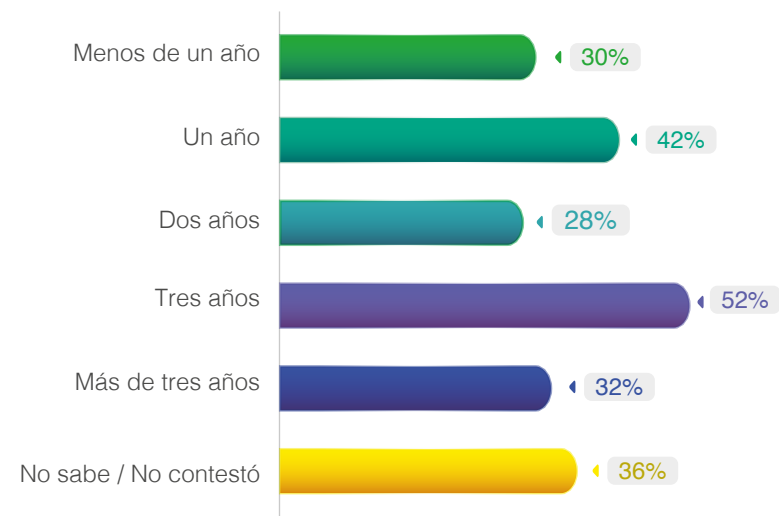
El 34% de los usuarios señaló que realiza llamadas de larga distancia internacional. De ellos, los que principalmente realizan este tipo de llamadas son los que contrataron su servicio hace tres años (52%).

Gráfico 4.2.4: ¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional?



Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.2.5: De acuerdo al tiempo de contratación, usuarios que realizan llamadas de larga distancia internacional por tiempo de contratación



Base de entrevistados: **2800**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



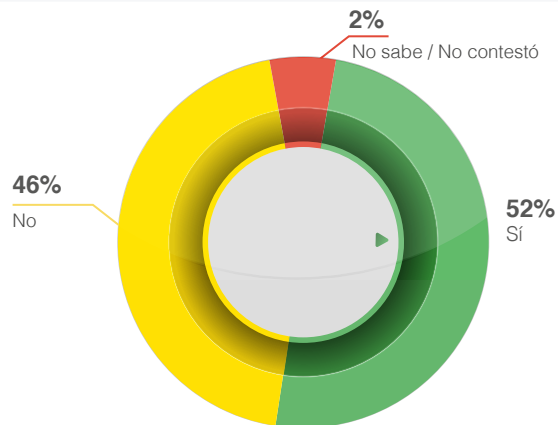
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

El 52% de los usuarios mencionó que conoce las características de su servicio contratado. De ellos, el 49% señaló que su servicio incluye llamadas ilimitadas a números fijos, móviles, así como a Estados Unidos y Canadá.

Gráfico 4.2.6: ¿Usted sabe qué características incluye su servicio de Telefonía fija?



Base de entrevistados: 2800.

Cuadro 4.2.1: Sí, ¿Cuáles?

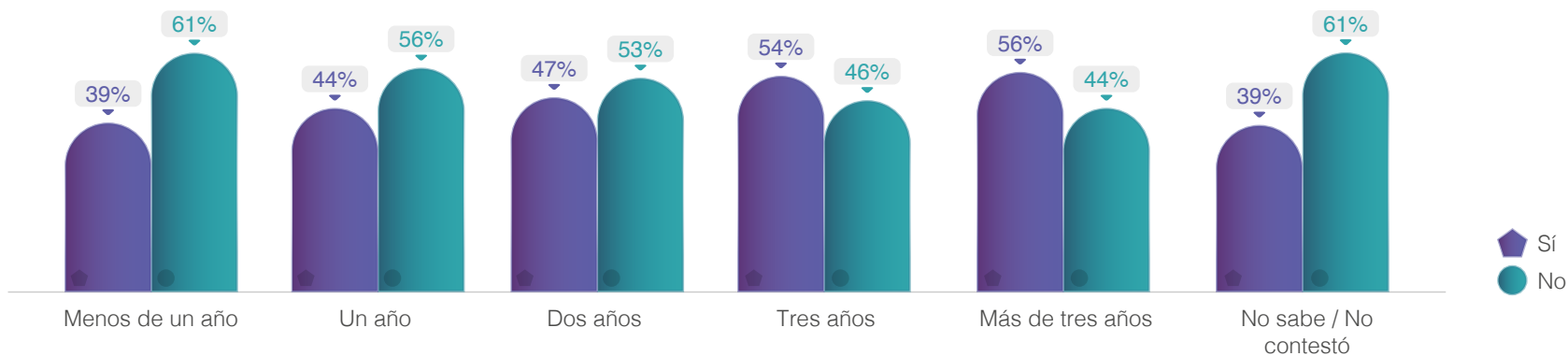
Llamadas ilimitadas a números fijos, móviles y Estados Unidos y Canadá	49%
Llamadas o minutos a números móviles	28%
Llamadas o minutos a números fijos	12%
Llamadas o minutos de larga distancia internacional	9%
Identificador de llamadas	8%
Buzón de voz	6%
Llamada en espera	5%

*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: 1422.

Nota: Se excluye un 25% de menciones referentes al servicio de Internet.

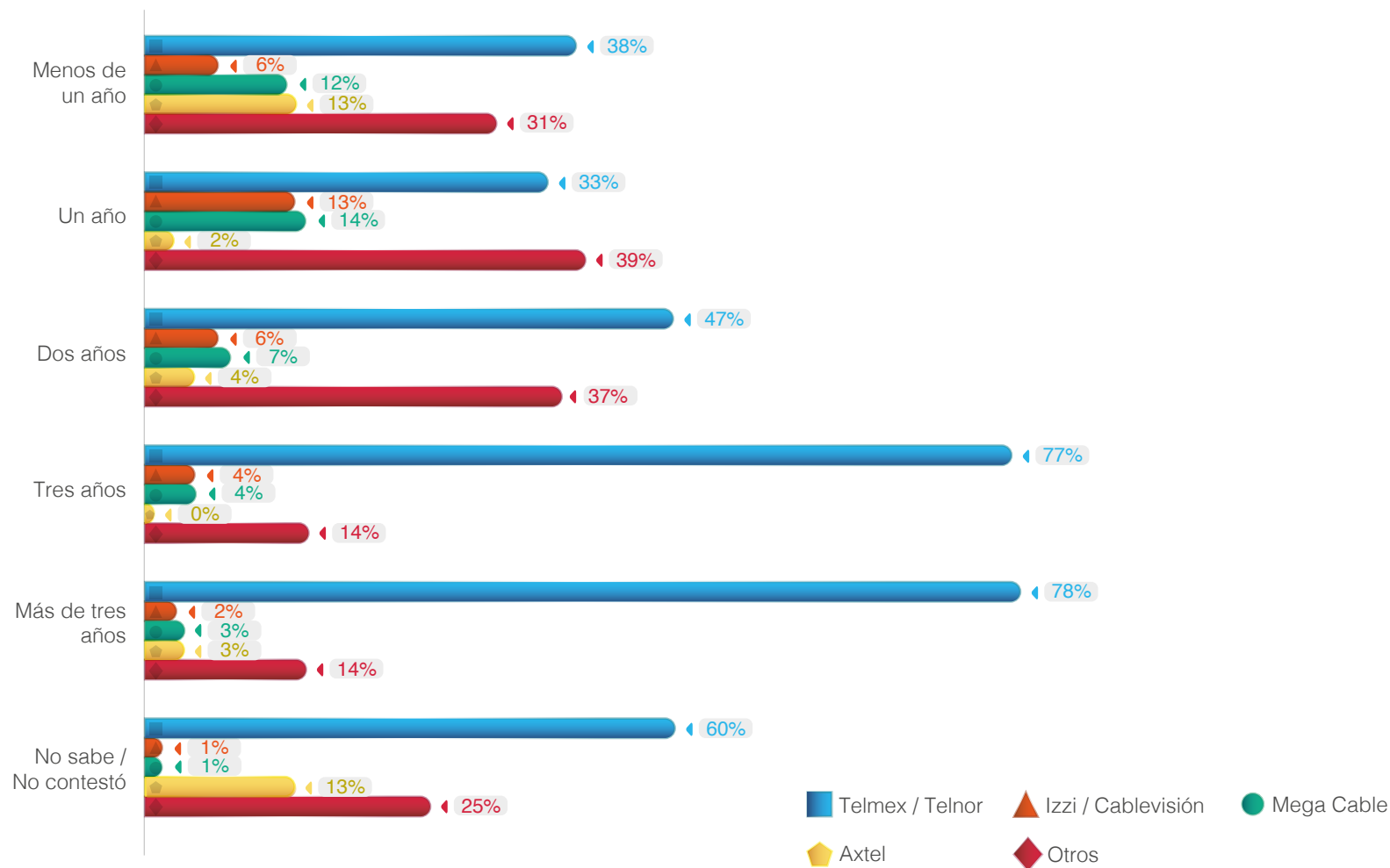
Gráfico 4.2.7: De acuerdo al tiempo de contratación, usuarios que conocen las características que incluye su servicio de Telefonía fija



Base de entrevistados: 2800.

El 78% de los usuarios con una antigüedad de más de tres años contrataron con Telmex/Telnor. Sin embargo, este porcentaje disminuye conforme se tiene una menor antigüedad.

Gráfico 4.2.8: Tiempo de contratación del servicio de Telefonía fija



Otros (<3%)= 12 menciones con representación estadística limitada.

La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (3%).

Base de entrevistados: **2800**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



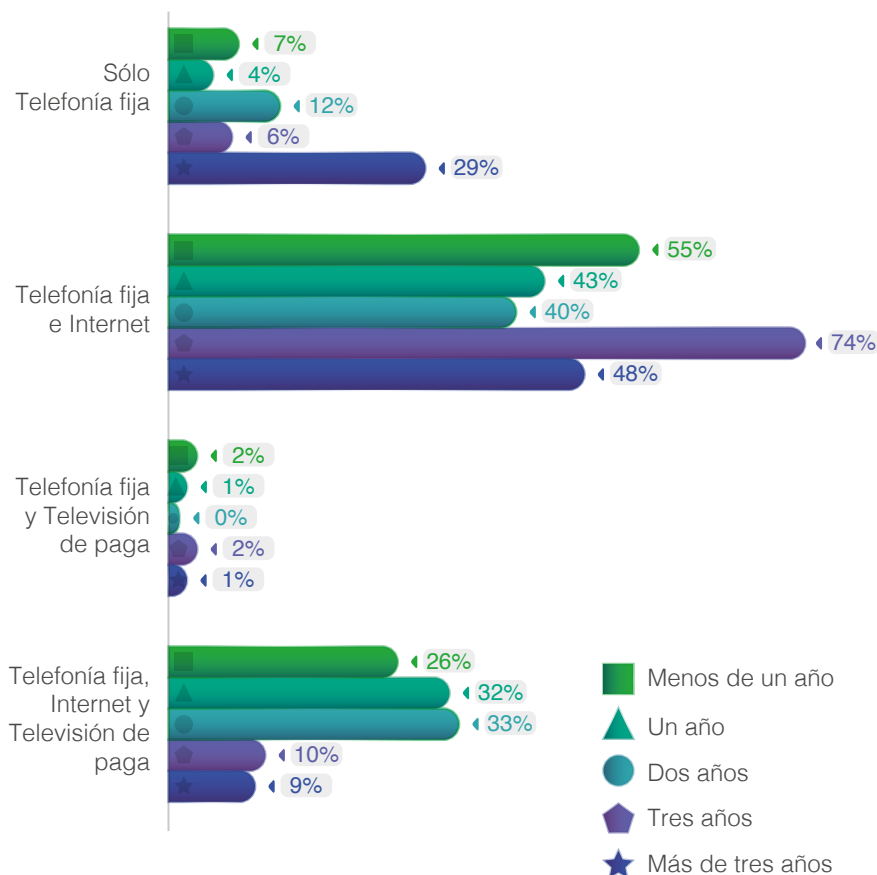
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

La forma de contratación se concentra en el servicio de Telefonía fija e Internet entre los usuarios que tienen su servicio hace menos de un año (55%), hace un año (43%), hace dos años (40%), hace tres años (74%) y los de más de tres años (48%).

Gráfico 4.2.9: ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio de Telefonía fija?



Base de entrevistados: **2800**.

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<20%). Asimismo, excluye los porcentajes de respuesta No sabe/No contestó, por lo que la suma no da 100%.

Cuadro 4.2.2: Principales motivos para no contar con un servicio empaquetado

No lo necesita	36%
Por el precio	30%
No hay servicio/ cobertura	5%
Otros	14%
No sabe/No contestó	19%

*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<5%)= 26 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **737**.

Cuadro 4.2.3: ¿Cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Telefonía fija?

Desde un principio quería contratar su servicio de Telefonía fija en paquete	64%
Quería contratar el servicio de Telefonía fija de manera individual, pero lo convencieron de empaquetar el servicio	10%
Quería contratar el servicio de Telefonía fija de manera individual, pero el proveedor no lo dejó hacerlo	4%
No sabe/ No contestó	7%

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<15%), por lo que la suma no da 100%.

Base de entrevistados: **2036**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



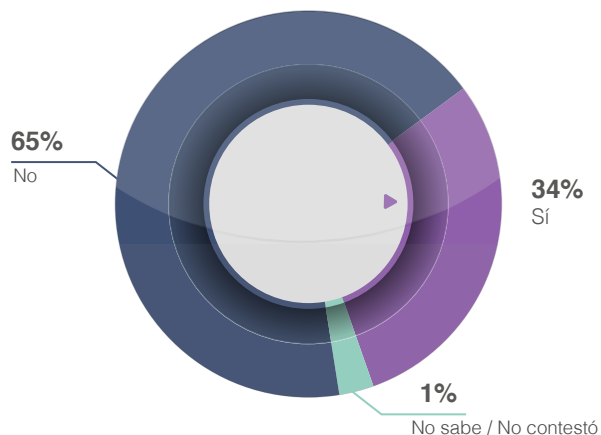
TELEFONÍA
MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGA

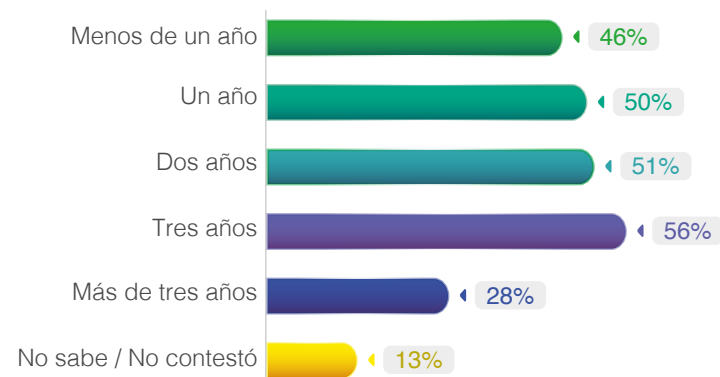
El 34% de los usuarios mencionó que buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. En tanto que, el precio es lo que principalmente compara el usuario.

Gráfico 4.2.10: ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.2.11: Porcentaje de usuarios que sí compararon de acuerdo al tiempo de contratación



Base de entrevistados: **2800**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.

Gráfico 4.2.12: Principalmente, ¿qué fue lo que comparó?



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<3%)= 51 menciones con representación estadística limitada, así como aquellas menciones relacionadas con otros servicios.

Base de entrevistados: **767**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



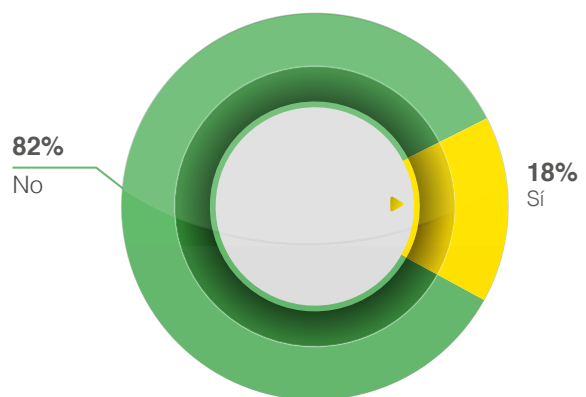
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

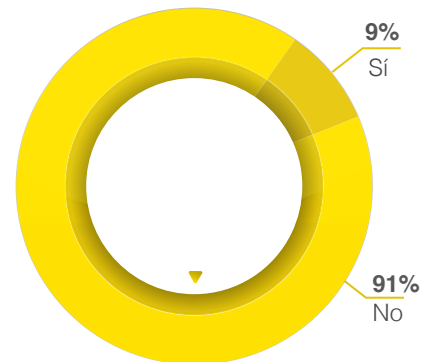
El 18% de los usuarios presentó una queja ante su proveedor, no obstante, tan solo el 9% de ellos se cambió de proveedor en los últimos 12 meses.

Gráfico 4.2.13: ¿En algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Telefonía fija?



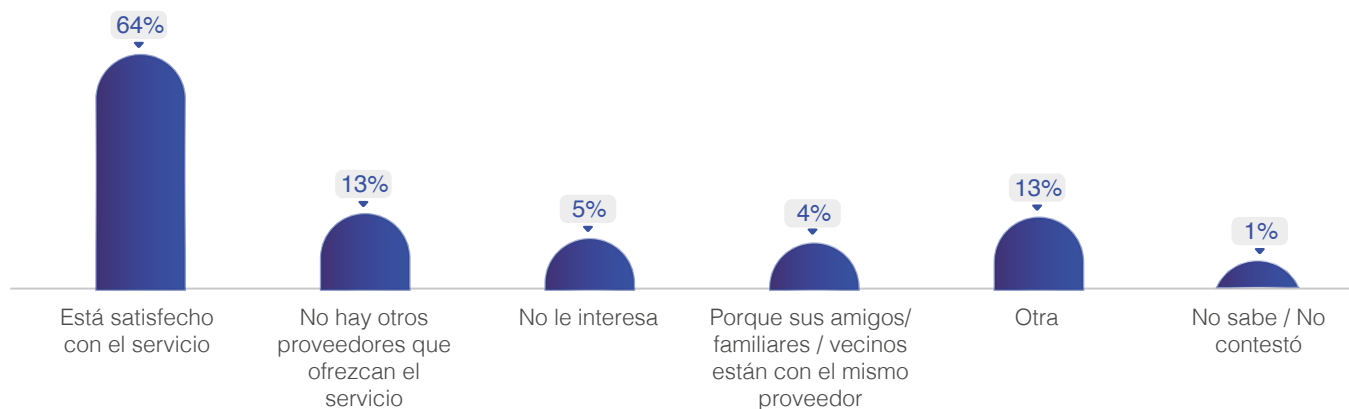
Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.2.14: En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Telefonía fija para su hogar?



Base de entrevistados: **547**.

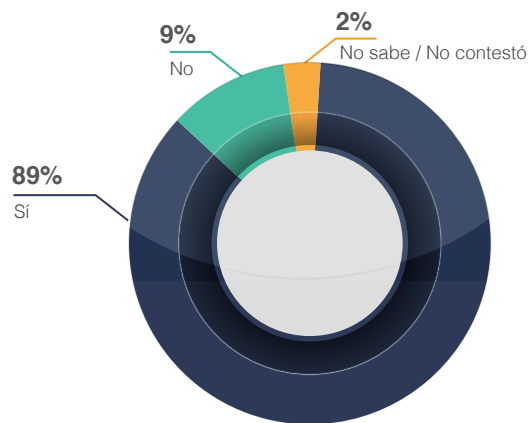
Gráfico 4.2.15: ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Telefonía fija?



Otra (<3%)= 9 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **515**.

El 89% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, las principales razones mencionadas por la que se cambiarían son: que suba el precio y que el servicio presente fallas.

Gráfico 4.2.16: ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Telefonía fija?



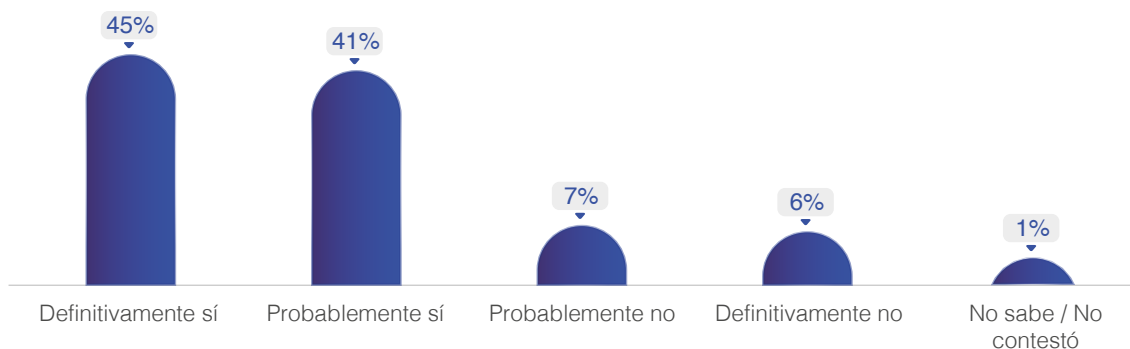
Base de entrevistados: **2800**.

Cuadro 4.2.4: ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Telefonía fija?

Que suba el precio del servicio	37%
Que el servicio presente fallas	37%
Que el servicio no se pueda empaquetar	8%
Que le quiten servicios adicionales como llamada en espera, conferencia, contestadora, buzón de voz, etc.	8%
Nada me haría cambiar	8%
Sus conocidos / amigos / familiares se cambien a otro proveedor	5%
Que me ofrezcan precios bajos	5%
No sabe/ No contestó	9%

*Respuestas múltiples no suman 100%.
Base de entrevistados: **2800**.

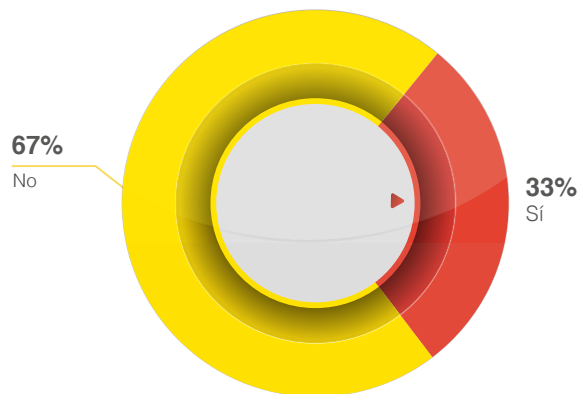
Gráfico 4.2.17: ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía fija que tiene contratado?



Base de entrevistados: **2800**.

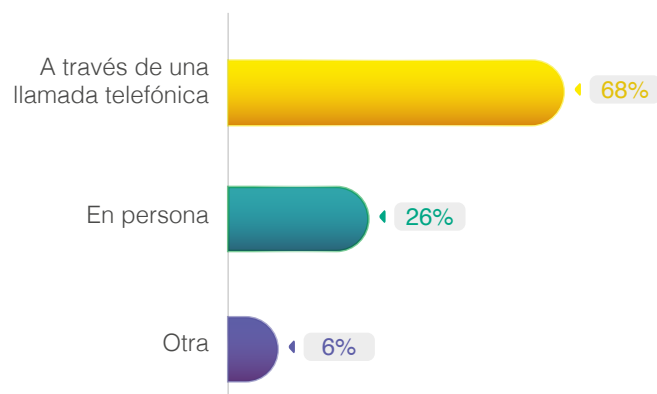
Independientemente del motivo, el 33% de los usuarios contactó a su proveedor, de éstos, el 68% señaló que lo realizó mediante llamada telefónica.

Gráfico 4.2.18: En los últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor del servicio de Telefonía fija?



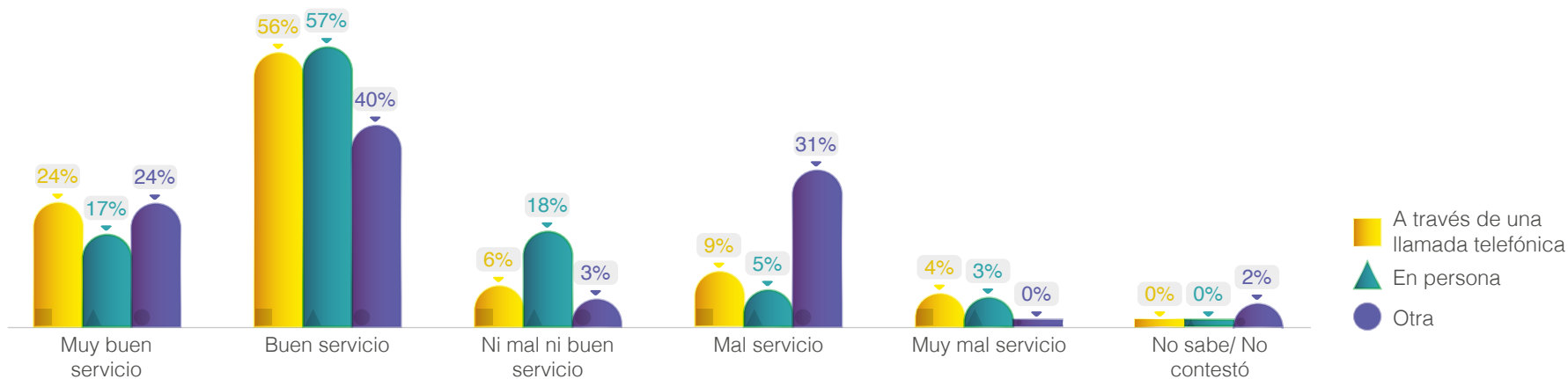
Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.2.19: ¿A través de que medio?



Otra (<4%)= 3 menciones con representación estadística limitada
Base de entrevistados: **885**.

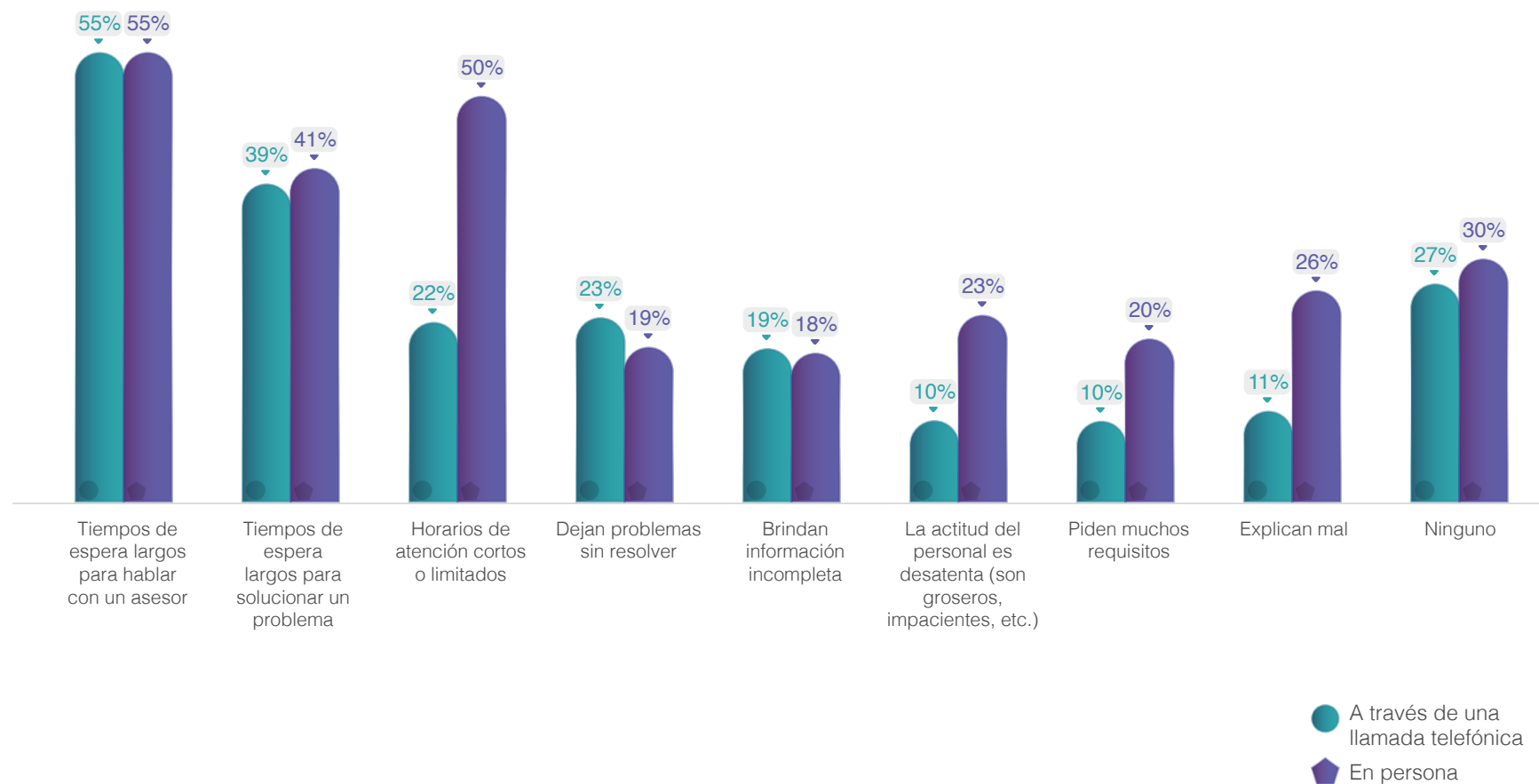
Gráfico 4.2.20: Calificación del servicio brindado por el proveedor por medio de contacto



Otra (<4%)= 3 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **885**.

De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica (55%) y que contactaron en persona (55%) son: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.

Gráfico 4.2.21: ¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor de Telefonía fija? Por medio de contacto



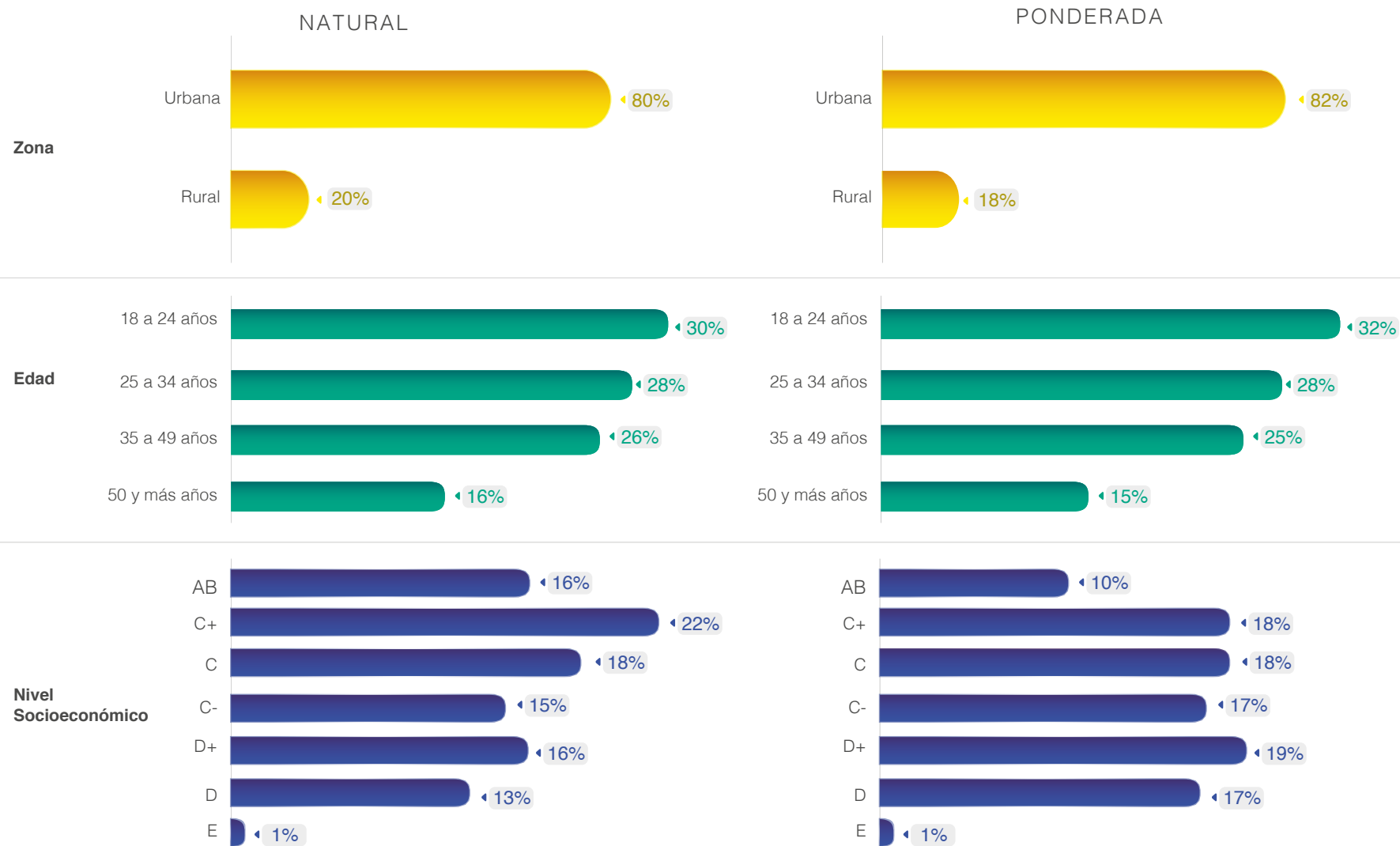
*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **885**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que contactaron a su proveedor por otro medio.

4.3 TELEFONÍA MÓVIL

Gráfico 4.3.1: Perfil de usuarios entrevistados de Telefonía Móvil



Nota: La base natural se refiere al conjunto de características de los usuarios entrevistados sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos, para mayor referencia ver el apartado de definiciones.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

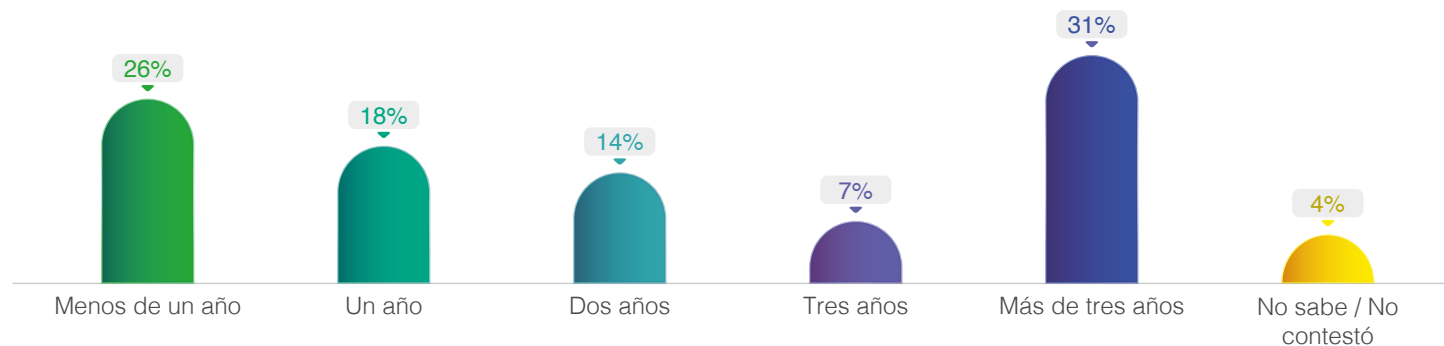
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN
DE PAGO

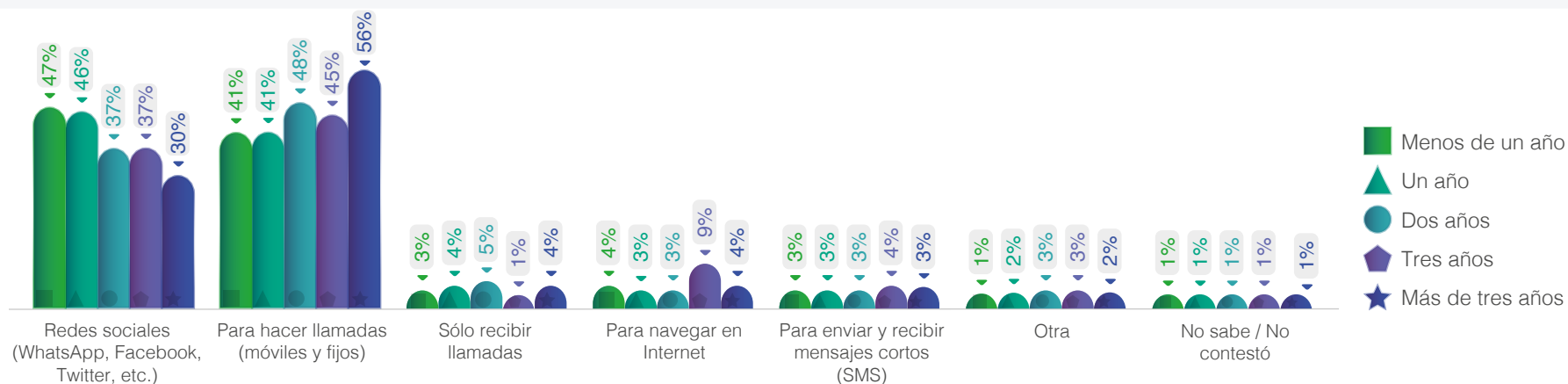
El 31% de los usuarios mencionaron que contrataron el servicio de Telefonía móvil hace más de tres años. En tanto que, los usuarios que contrataron hace menos de un año y un año señalaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para acceder a redes sociales y los de dos años, tres años y más de tres años para hacer llamadas.

Gráfico 4.3.2: ¿Hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio de Telefonía móvil?



Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.3.3: ¿Para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?



Otra (<1%)= 25 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **2800**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que No sabe/ No contestó el tiempo que tiene contratado su servicio.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



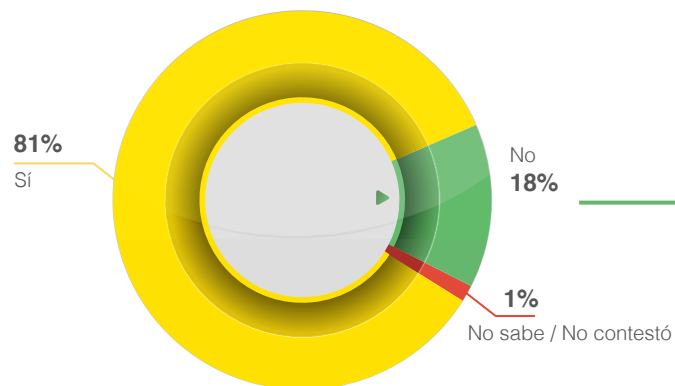
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 81% de los usuarios señaló que tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil. De ellos, principalmente los usuarios que contrataron su servicio hace menos de un año (87%) y hace un año (89%) son los que tienen acceso a Internet y/o redes sociales desde su móvil.

Gráfico 4.3.4: ¿Tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil?



Base de entrevistados: **2800**.

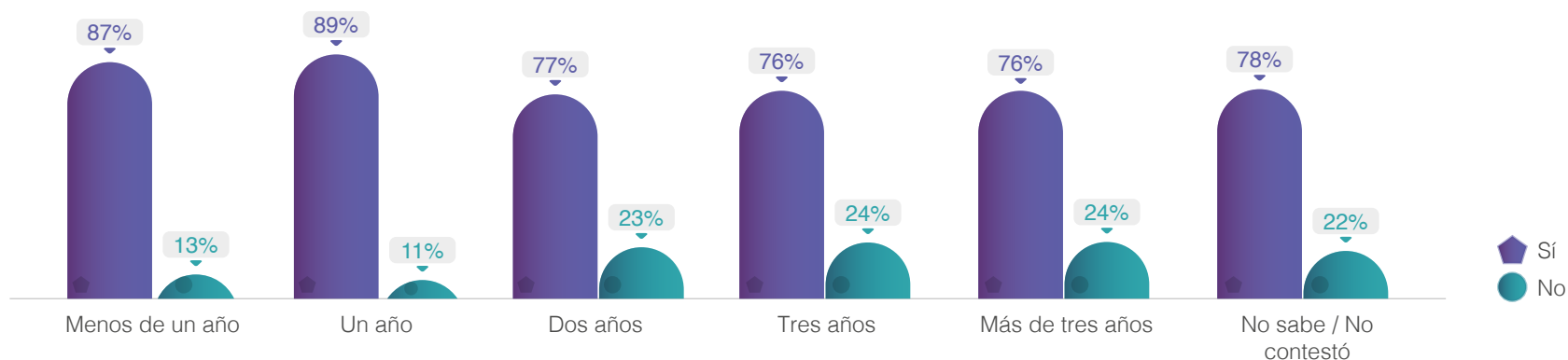
Nota: La información hace referencia a los teléfonos inteligentes (Smartphone), así como aquellos que permiten la navegación en Internet mediante aplicaciones pre-instaladas.

Cuadro 4.3.1: ¿Por qué no accede a Internet desde su teléfono móvil?

Su equipo no le permite navegar por Internet	36%
No necesita el servicio/ No le interesa	25%
No sabe como utilizar Internet	14%
El servicio de datos es muy caro	9%
No sabe como utilizar el móvil para navegar por Internet	7%
Otros	7%
No sabe/ No contestó	2%

Otros (<4%)= 7 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **370**.

Gráfico 4.3.5: ¿Tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil? Por tiempo de contratación

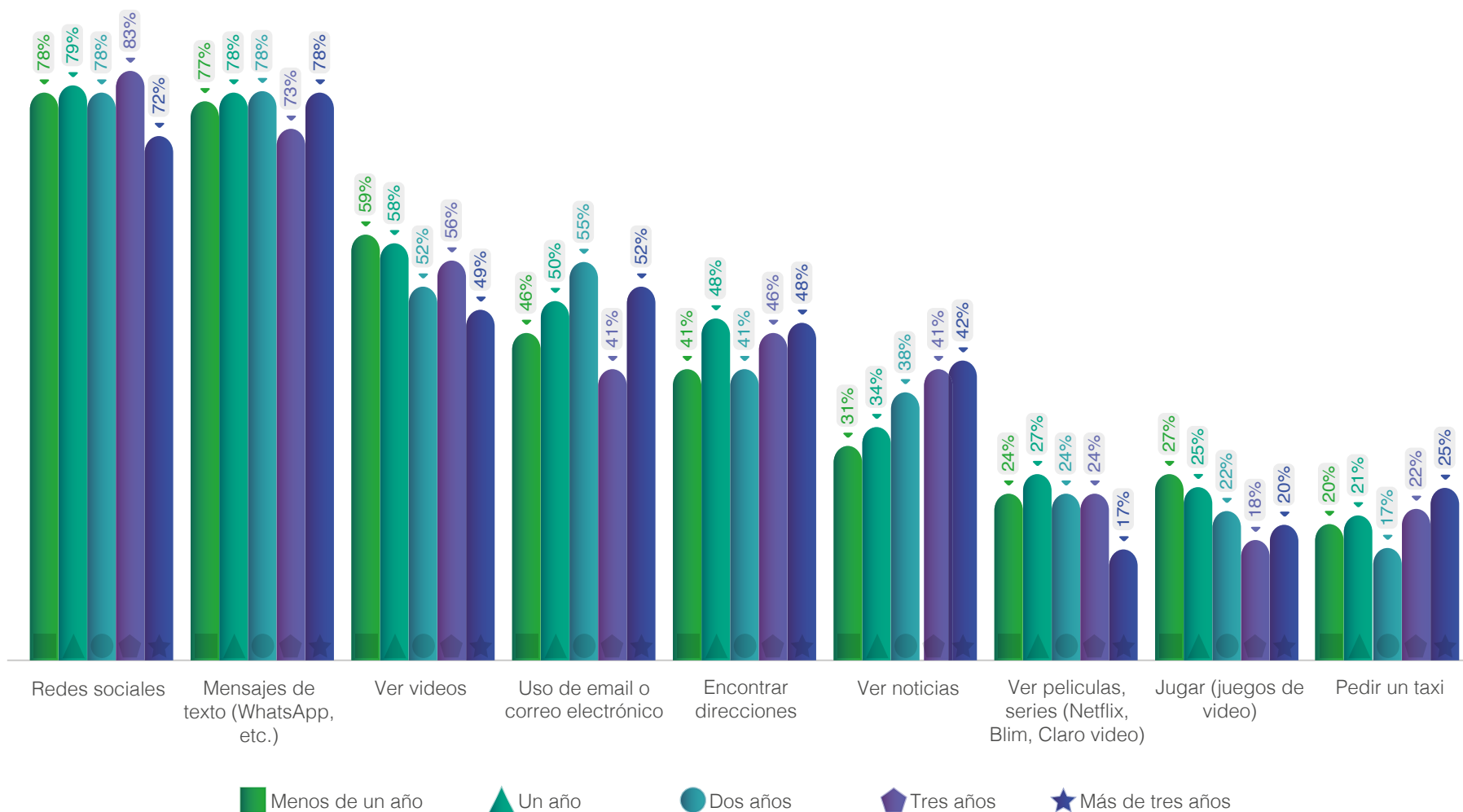


Base de entrevistados: **2800**.

Nota: La información hace referencia a los teléfonos inteligentes (Smartphone), así como aquellos que permiten la navegación en Internet mediante aplicaciones pre-instaladas.

Alrededor del 80% de los usuarios señaló que accede a redes sociales y envía mensajes de texto desde su teléfono móvil.

Gráfico 4.3.6: ¿Podría decirme que actividades realiza con su teléfono móvil a través de Internet?



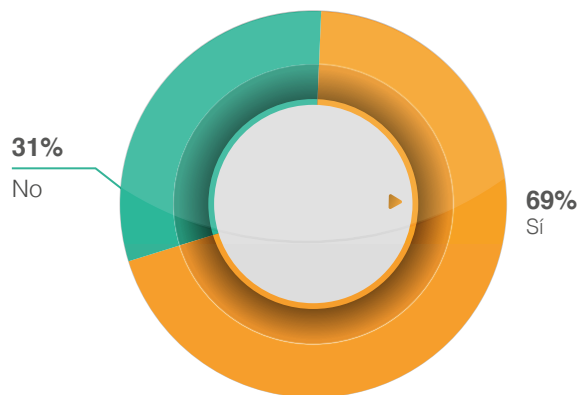
*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **2430**.

Nota: La información presentada puede variar con respecto a las encuestas publicadas con anterioridad, derivado de ajustes a la metodología del levantamiento.

El 69% de los usuarios mencionó que descargó aplicaciones durante los últimos 12 meses, siendo WhatsApp (46%) la principal aplicación descargada. El 52% señaló que descarga aplicaciones a través de Wi-Fi.

Gráfico 4.3.7: ¿Ha descargado aplicaciones en los últimos 12 meses?



Base de entrevistados: **2430**.

Cuadro 4.3.2: Sí, ¿Cuáles?

WhatsApp	46%
Facebook Messenger	20%
Instagram	16%
Juegos	14%
Twitter	12%
Uber	10%
Netflix	7%
Waze	3%
Aplicaciones para bancos	3%
Otras	38%
No sabe/ No contestó	7%

*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otras (<3%) = 135 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **1722**.

Cuadro 4.3.3: ¿Usted descarga aplicaciones a través de...?

Wi-Fi	52%
Wi-Fi y datos móviles indistintamente	36%
Datos móviles proporcionados por su proveedor de Telefonía móvil	10%
No sabe/ No contestó	2%

Base de entrevistados: **1722**.

Cuadro 4.3.4: ¿Usted paga por aplicaciones que utiliza a través de Internet?

Sí	23%
No	77%

Base de entrevistados: **1722**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

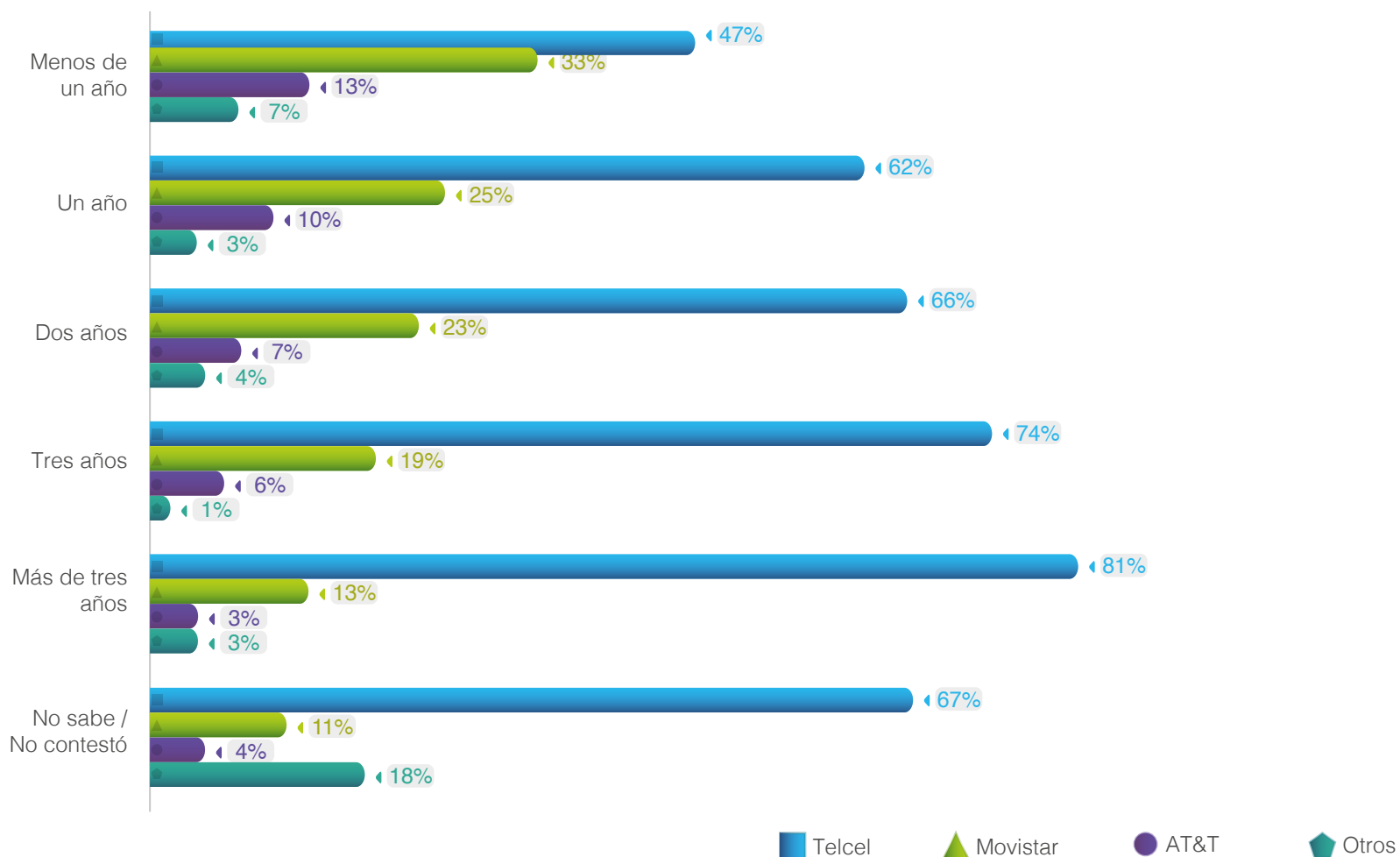
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 81% de los usuarios con antigüedad de más de tres años contrataron con Telcel. Sin embargo, este porcentaje disminuye conforme se tiene menor antigüedad.

Gráfico 4.3.8: Tiempo de contratación del servicio de Telefonía móvil



Otros (<2%)= 7 menciones con representación estadística limitada.
 La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (2%).
 Base de entrevistados: **2800**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

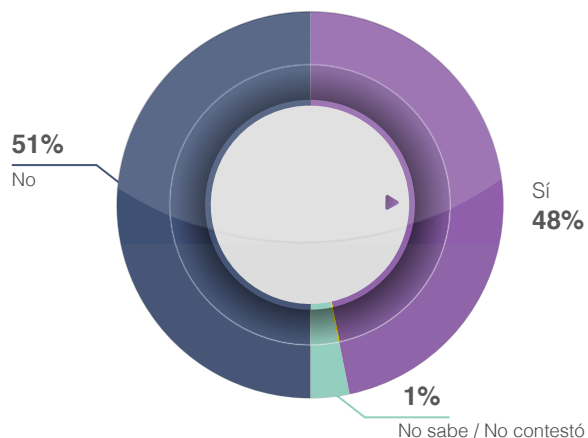
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

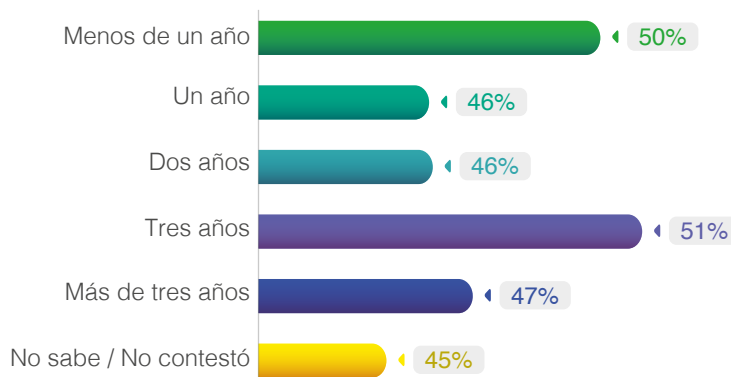
El 48% de los usuarios mencionó que buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. En tanto que, el precio y la cobertura es lo que principalmente compara el usuario.

Gráfico 4.3.9: ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



Base de entrevistados: **2275**.

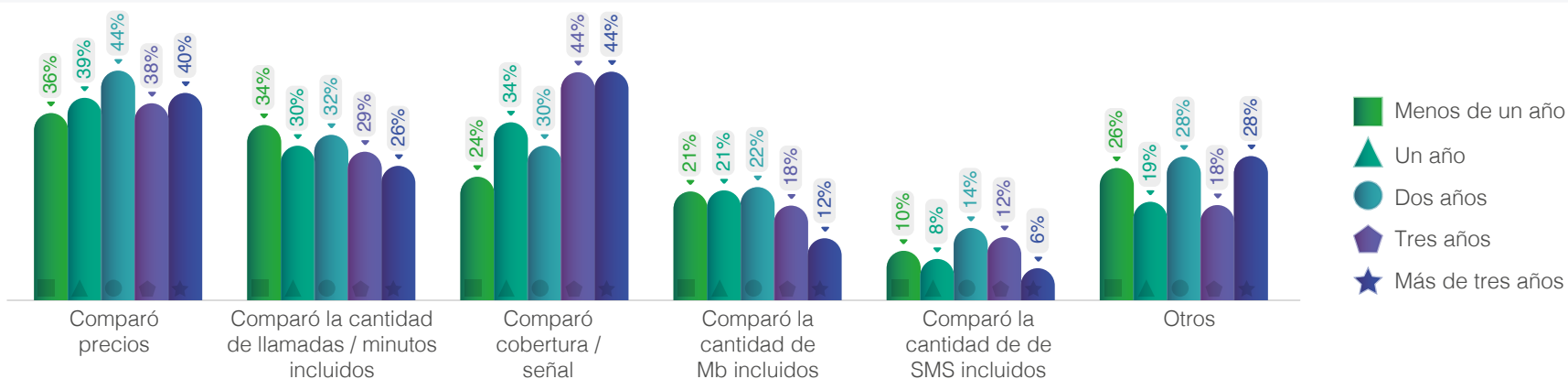
Gráfico 4.3.10: Porcentaje de usuarios que sí compararon de acuerdo al tiempo de contratación



Base de entrevistados: **2275**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.

Gráfico 4.3.11: Principalmente, ¿qué fue lo que comparó?



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<3%)= 50 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **1101**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

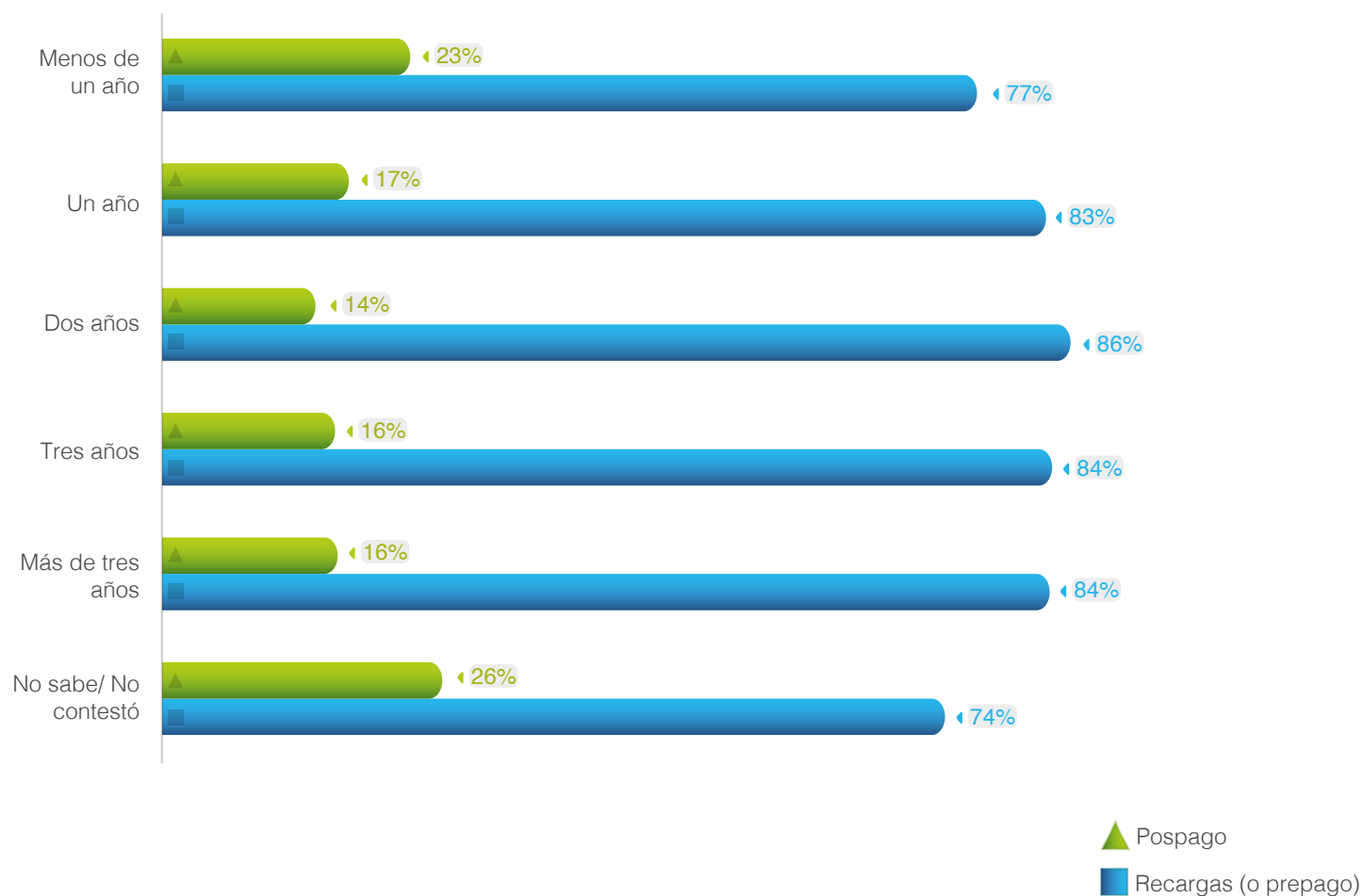
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 86% de los usuarios con una antigüedad de dos años pertenecen a la modalidad de prepago.

Gráfico 4.3.12: Forma de contratación o pago de su servicio de Telefonía móvil por tiempo de contratación



Base de entrevistados: 2800.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

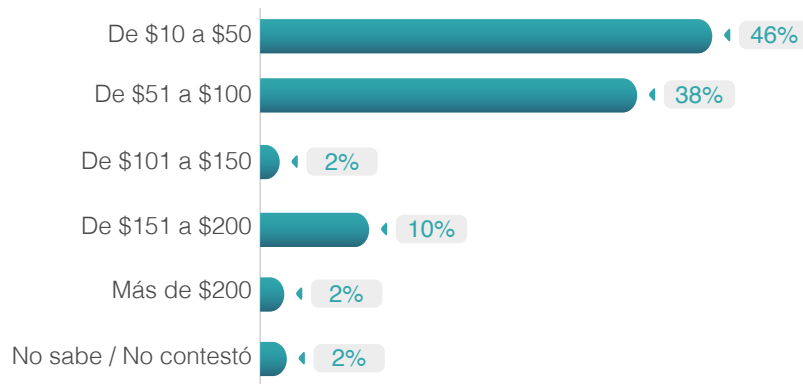
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El mayor porcentaje de los usuarios de prepago señaló realizar recargas de \$10 a \$50 (46%). Principalmente, los usuarios realizan recargas en las tiendas de conveniencia (Oxxo, 7Eleven, entre otros), representando un 66%.

Gráfico 4.3.13: ¿De cuánto es su recarga de saldo?



Base de entrevistados: 1458.

Cuadro 4.3.5: ¿En qué lugares realiza usualmente sus recargas de saldo?

Tiendas de conveniencia (Oxxo, 7Eleven, etc)	66%
Tiendas de abarrotes	22%
Supermercados	12%
Centros de atención telefónica	9%
Internet	4%
Otros	10%
No sabe/ No contestó	1%

*Respuestas múltiples no suman 100%.
Otros (<3%)= 21 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 1458.

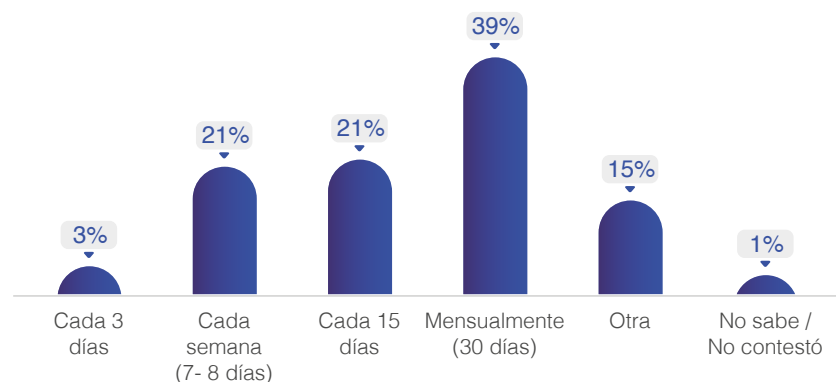
Cuadro 4.3.6: ¿Cuál se acerca más al motivo por el cual abona esa cantidad?

MONTO	NO NECESITA RECARGAR MÁS, CON ESO CUBRE SUS NECESIDADES	ES POCO EL USO QUE LE DA AL TELÉFONO MÓVIL	ESA CANTIDAD LE DA MÁS BENEFICIOS	PORQUE ASÍ TIENE MÁS CONTROLADO SU CONSUMO	ASÍ GASTA MENOS
De \$10 a \$50	33%	29%	14%	15%	8%
De \$51 a \$99	34%	31%	11%	7%	16%
De \$100 a \$150	38%	20%	21%	11%	8%
Más de \$151	41%	13%	25%	16%	3%

Base de entrevistados: 1458.

Nota: Se excluye el porcentaje de respuesta de "Otros motivos" y No sabe/ No contestó por lo que la suma no da 100%.

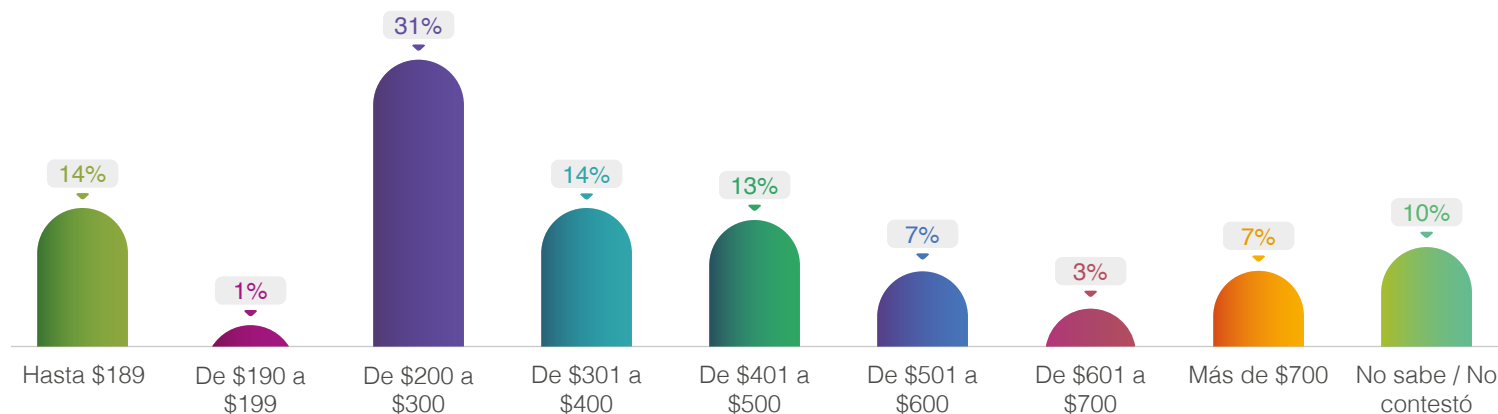
Gráfico 4.3.14: ¿Cada cuánto tiempo realiza una recarga?



Otros (<4%)= 21 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 1458.

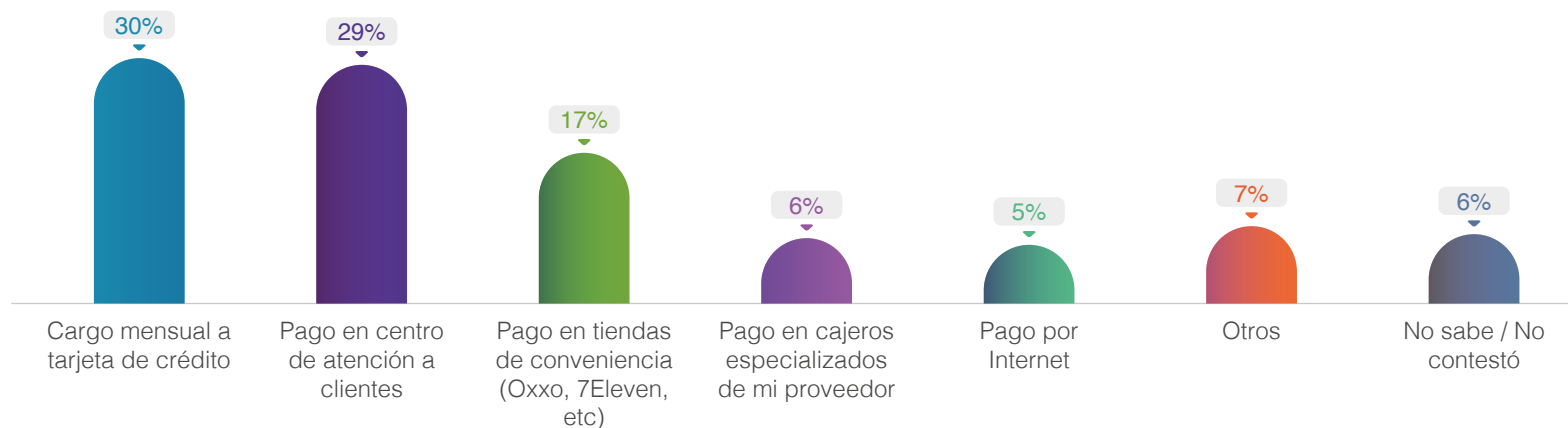
El mayor porcentaje de los usuarios de pospago señaló que paga entre \$200 a \$300 mensuales (31%). Principalmente, los usuarios pagan su servicio a través de tarjeta de crédito (30%) y en el centro de atención a clientes (29%).

Gráfico 4.3.15: ¿Sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de Telefonía móvil que tiene contratado?



Base de entrevistados: **1342**.

Gráfico 4.3.16: ¿A través de qué medio paga su servicio de Telefonía móvil?

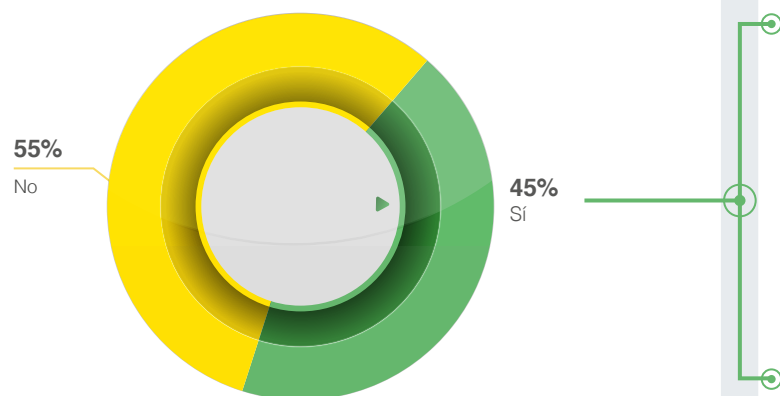


Otros (<2%)= 22 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **1342**.

El 45% de los usuarios del servicio de Telefonía móvil (prepago y postpago) conocen el número de MB ó GB incluidos en su servicio. De ellos, el 33% de los usuarios de postpago señaló que tiene entre 1GB y hasta 3GB y el 38% de prepago hasta 300 MB.

Gráfico 4.3.17: ¿Sabe usted cuántos datos (MB ó GB) incluye su servicio de Telefonía móvil?



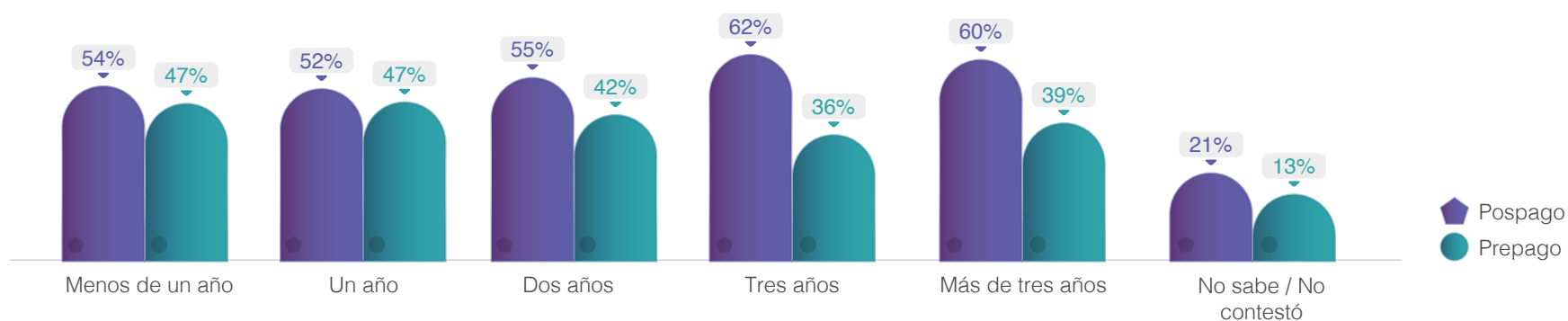
Base de entrevistados: **2430**.

Cuadro 4.3.7: Sí, ¿Cuántos?

	Pospago	Prepago
Hasta 300 MB	10%	38%
De 301 a 750 MB	8%	16%
De 751 a 1024 MB (1 GB)	19%	30%
De 1025 a 3072 MB (más de 1 GB y hasta 3 GB)	33%	9%
Más de 3072 MB (más de 3 GB)	30%	7%

Base de entrevistados: **1186**.

Gráfico 4.3.18: De acuerdo al tiempo de contratación, usuarios que conocen el número de MB ó GB incluidos en su servicio de Telefonía móvil

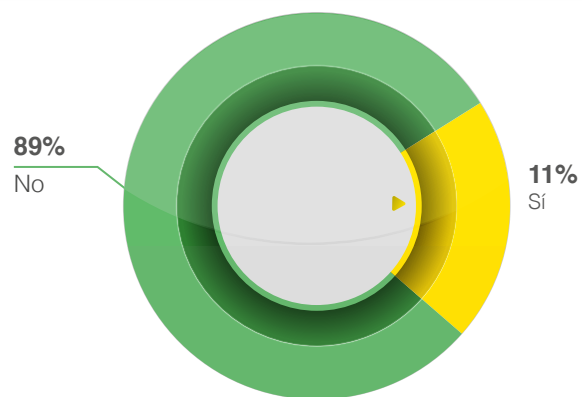


Base de entrevistados: **2430**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.

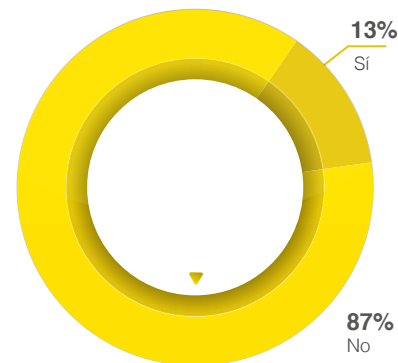
El 11% de los usuarios presentó una queja ante su proveedor, no obstante, tan solo el 13% de ellos se cambió de proveedor en los últimos 12 meses.

Gráfico 4.3.19: ¿En algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Telefonía móvil?



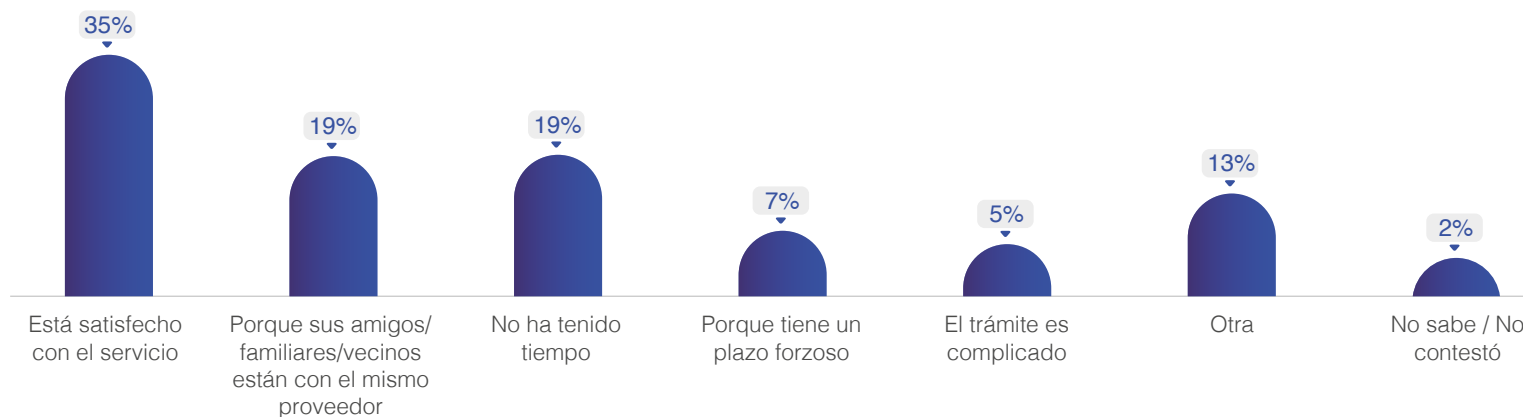
Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.3.20: En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?



Base de entrevistados: **353**.

Gráfico 4.3.21: ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?



Otra (<4%)= 9 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **318**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

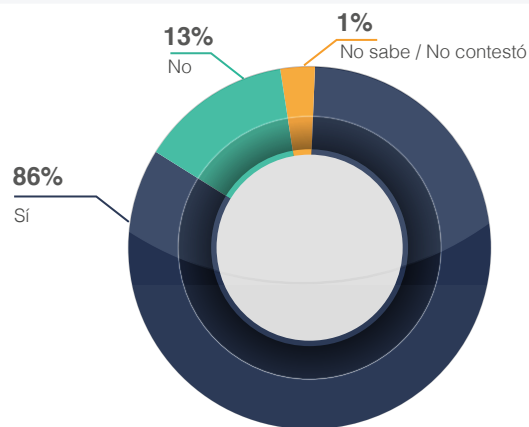
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 86% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la principal razón mencionada por la que se cambiarían es: que el servicio presente fallas.

Gráfico 4.3.22: ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Telefonía móvil?



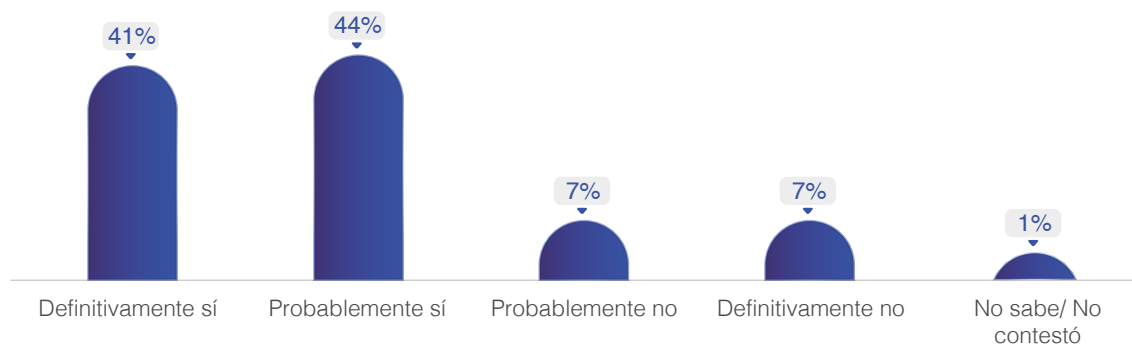
Base de entrevistados: **2800**.

Cuadro 4.3.8: ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Telefonía móvil?

Que el servicio presente fallas	28%
Que suba el precio del servicio	24%
No tenga buena cobertura para llamadas	20%
El servicio del Internet sea lento	8%
Promociones/ Precios bajos/ Ofertas	6%
Eliminar las redes sociales incluidas	5%
Sea difícil realizar recargas o el pago del servicio	4%
No sabe / No contestó	10%

*Respuestas múltiples no suman 100%.
Base de entrevistados: **2800**.

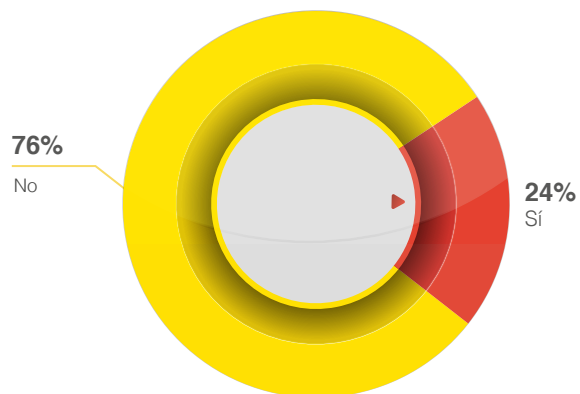
Gráfico 4.3.23: ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía móvil que tiene contratado?



Base de entrevistados: **2800**.

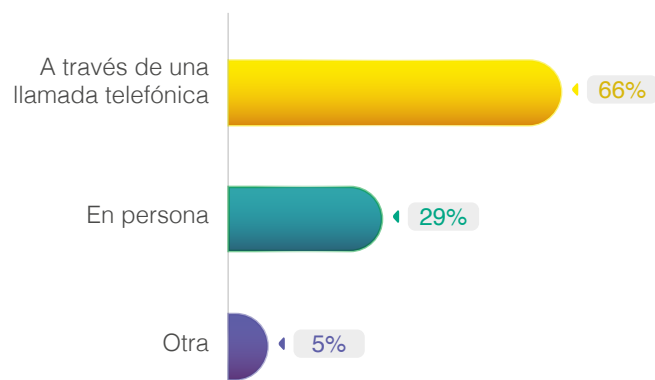
Independientemente del motivo, el 24% de los usuarios contactó a su proveedor, de éstos, el 66% señaló que lo realizó mediante llamada telefónica.

Gráfico 4.3.24: En los últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor del servicio de Telefonía móvil?



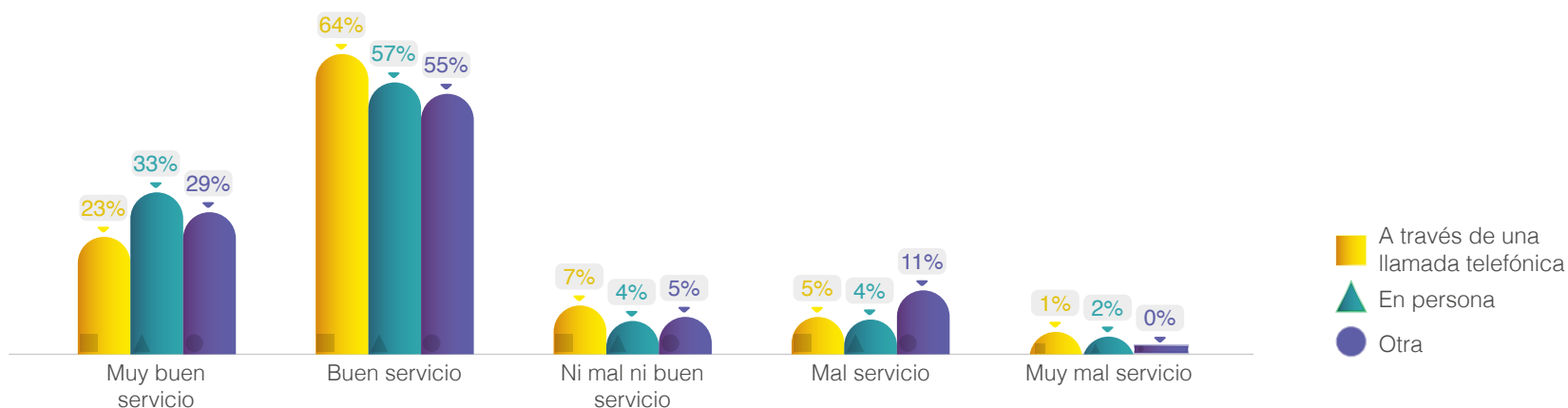
Base de entrevistados: **2800**.

Gráfico 4.3.25: ¿A través de que medio?



Otra (<4%)= 6 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **854**.

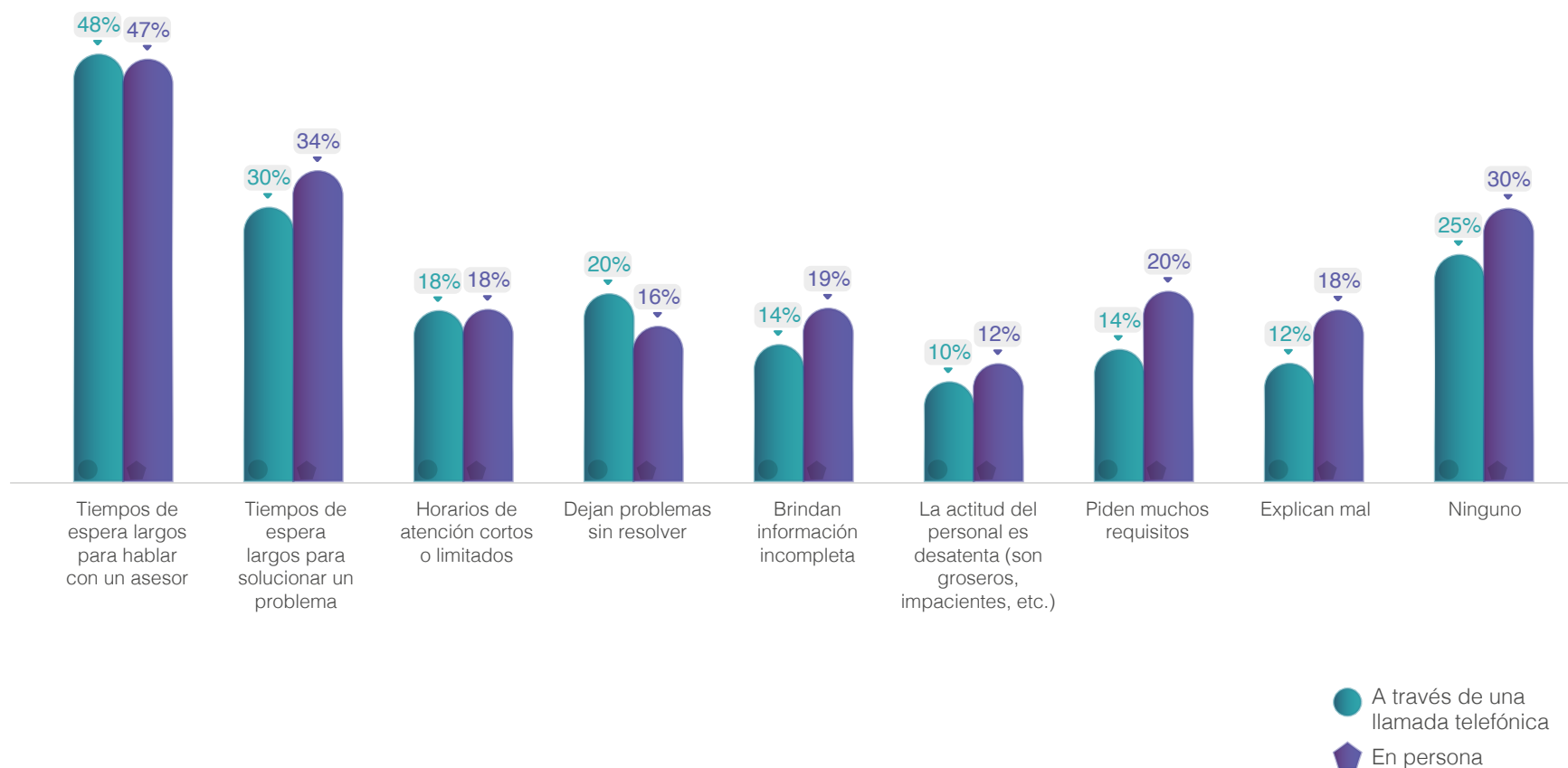
Gráfico 4.3.26: Calificación del servicio brindado por el proveedor por medio de contacto



Otra (<4%)= 6 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **854**.

De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica (48%) y que contactaron en persona (47%) son: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor.

Gráfico 4.3.27: ¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor de Telefonía móvil? Por medio de contacto



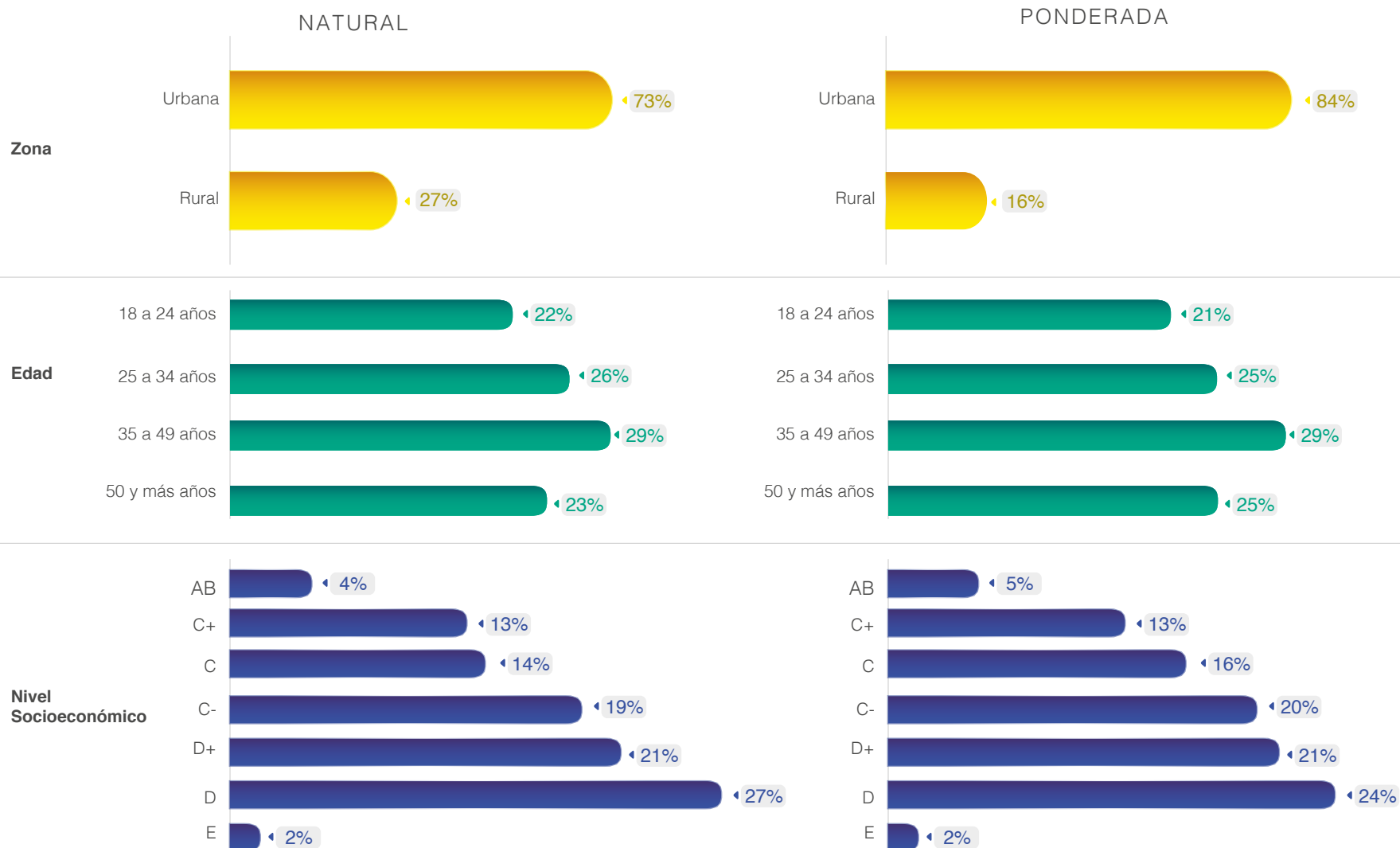
*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **854**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que contactaron a su proveedor por otro medio.

4.4 TELEVISIÓN DE PAGA

Gráfico 4.4.1: Perfil de usuarios entrevistados de Televisión de paga



Nota: La base natural se refiere al conjunto de características de los usuarios entrevistados sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos, para mayor referencia ver el apartado de definiciones.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



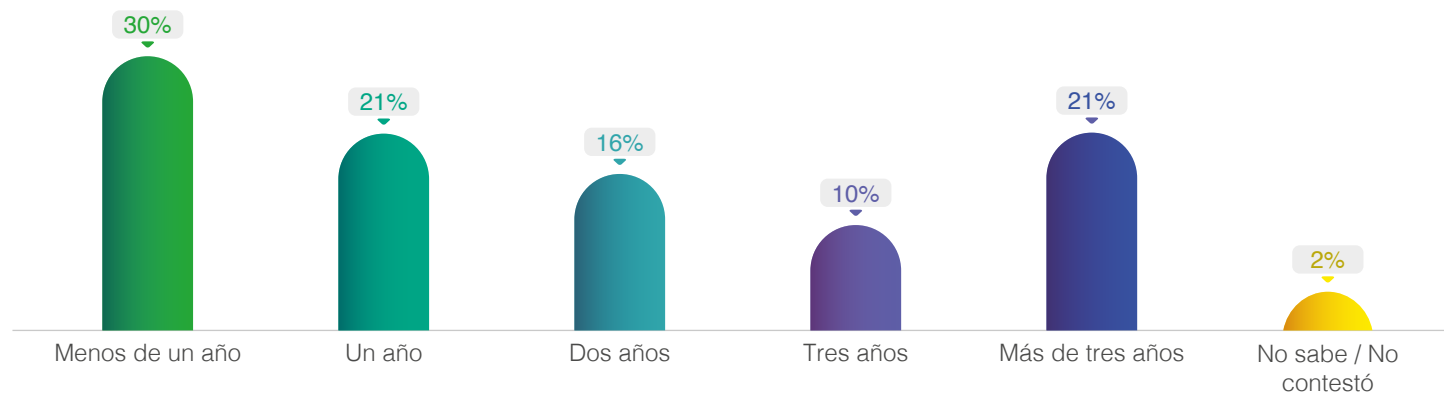
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



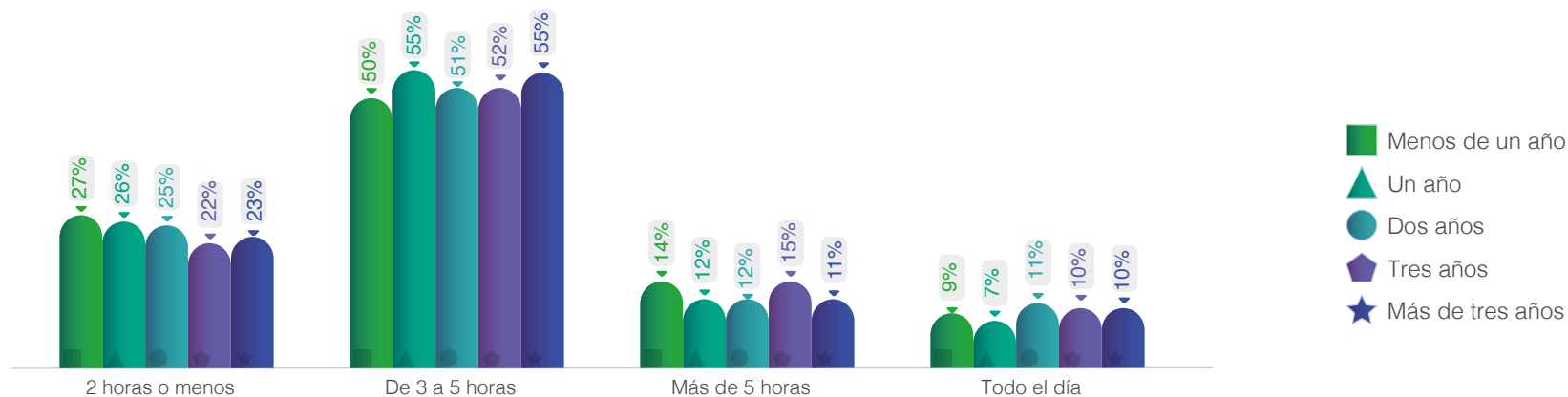
El 30% de los usuarios mencionaron que contrataron el servicio de Televisión de paga hace menos de un año y sin importar la antigüedad de contratación, más del 50% de los usuarios la ven aproximadamente de 3 a 5 horas al día.

Gráfico 4.4.2: ¿Hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio de Televisión de paga?



Base de entrevistados: **3520**.

Gráfico 4.4.3: Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve la Televisión de paga?



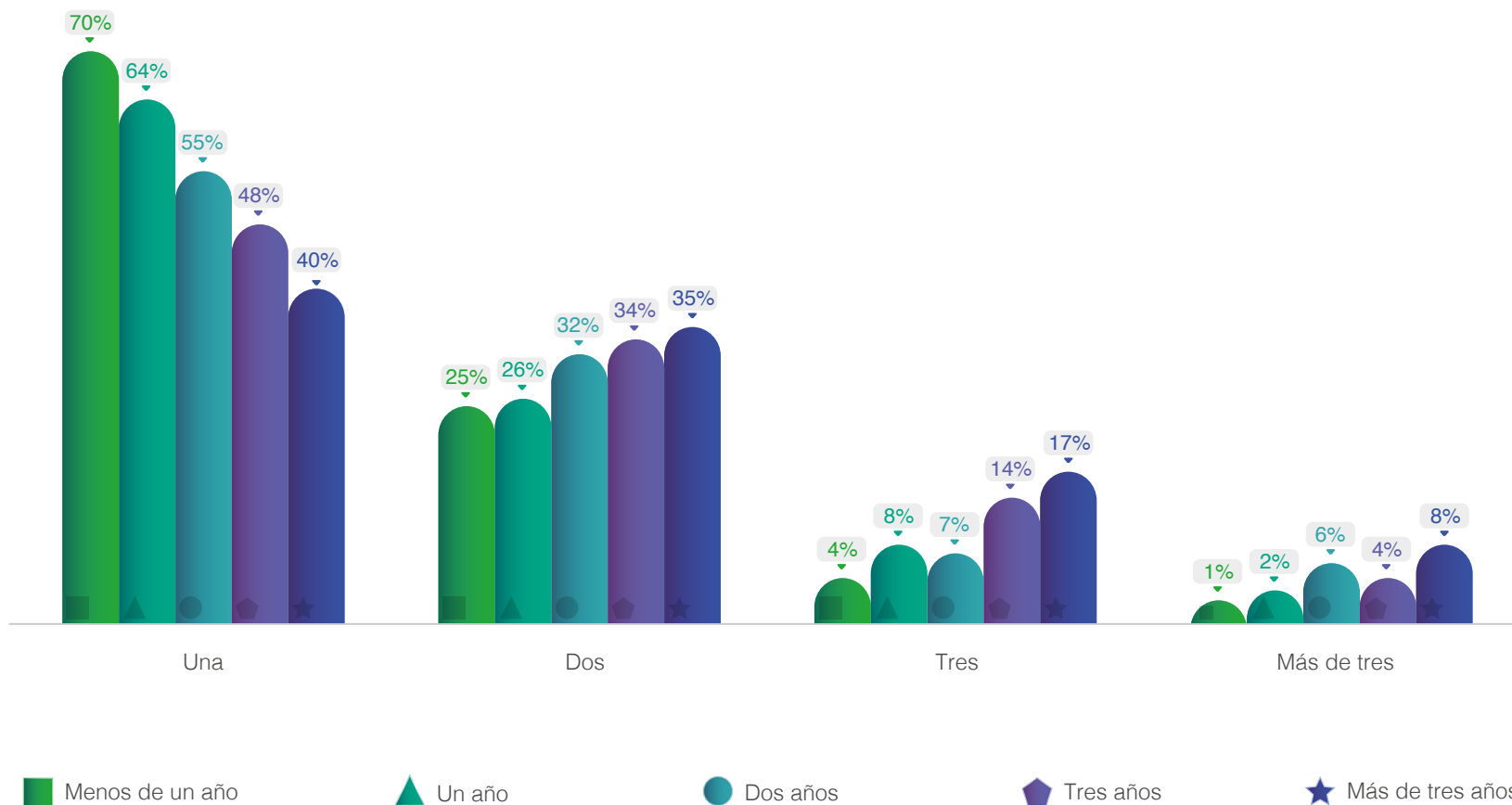
* La respuesta "Todo el día" no se consideró en el cuestionario pero el usuario la mencionó de manera espontánea.

Base de entrevistados: **3520**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que No sabe/ No contestó el tiempo que tiene contratado su servicio. Asimismo, se excluye el porcentaje de usuarios que No sabe/ No contestó cuántas horas al día ve la Televisión de paga, por lo que la suma no da 100%.

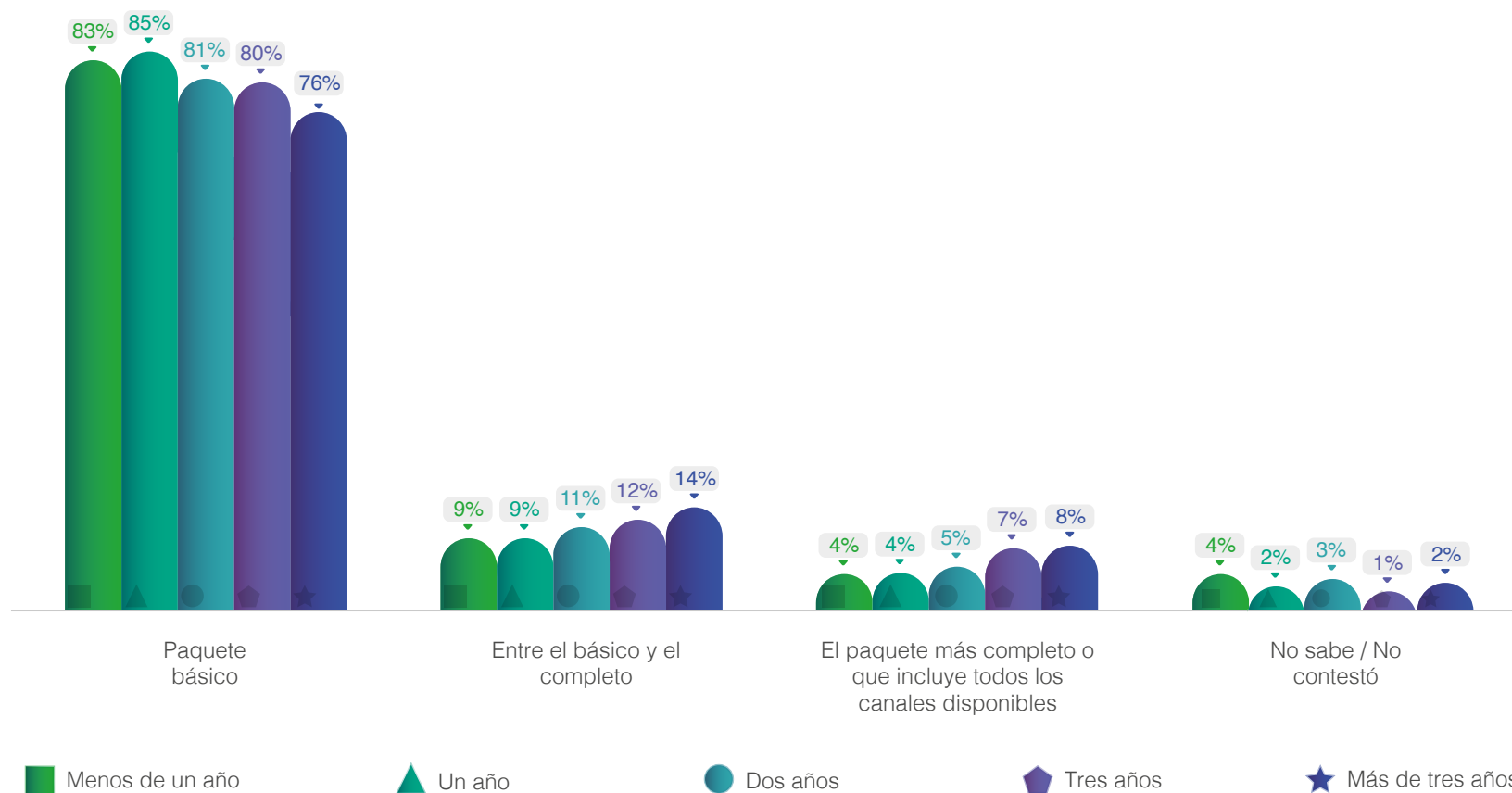
El mayor porcentaje de usuarios mencionó que contrató el servicio de Televisión de paga con una televisión, concentrándose principalmente entre los usuarios que contrataron su servicio hace menos de un año (70%).

Gráfico 4.4.4: ¿Podría decirme para cuántas televisiones tiene contratado el servicio de Televisión de paga en su hogar?



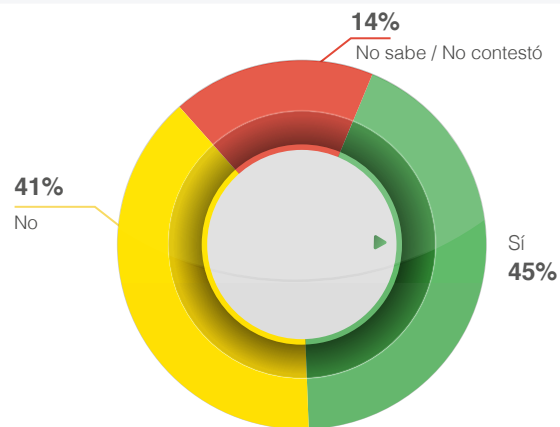
Alrededor del 80% de los usuarios señalaron que contrataron el paquete básico en su hogar.

Gráfico 4.4.5: ¿Podría decirme qué tipo de paquete tiene contratado en su hogar?



El 45% de los usuarios mencionó que conoce el número de canales que tienen contratados. De ellos, el 45% señaló que tiene de 51 a 100 canales contratados.

Gráfico 4.4.6: ¿Sabe cuántos canales tiene contratados con su proveedor de Televisión de paga?



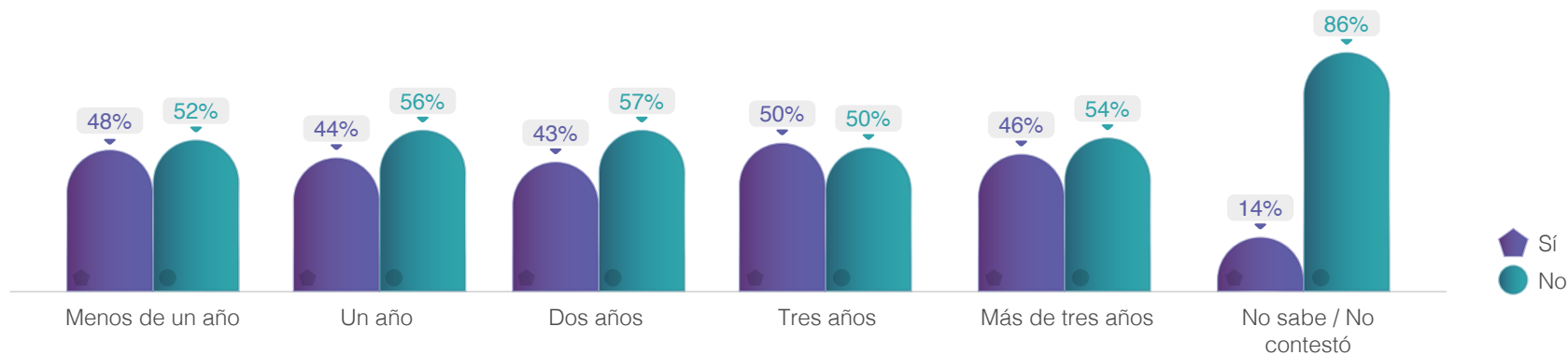
Base de entrevistados: 3520.

Cuadro 4.4.1: Sí, ¿Cuántos?

De 10 a 50 canales	40%
De 51 a 100 canales	45%
Más de 100 canales	15%

Base de entrevistados: 1628.

Gráfico 4.4.7: De acuerdo al tiempo de contratación, usuarios que conocen el número de canales contratados de su servicio de Televisión de paga



Base de entrevistados: 3520.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



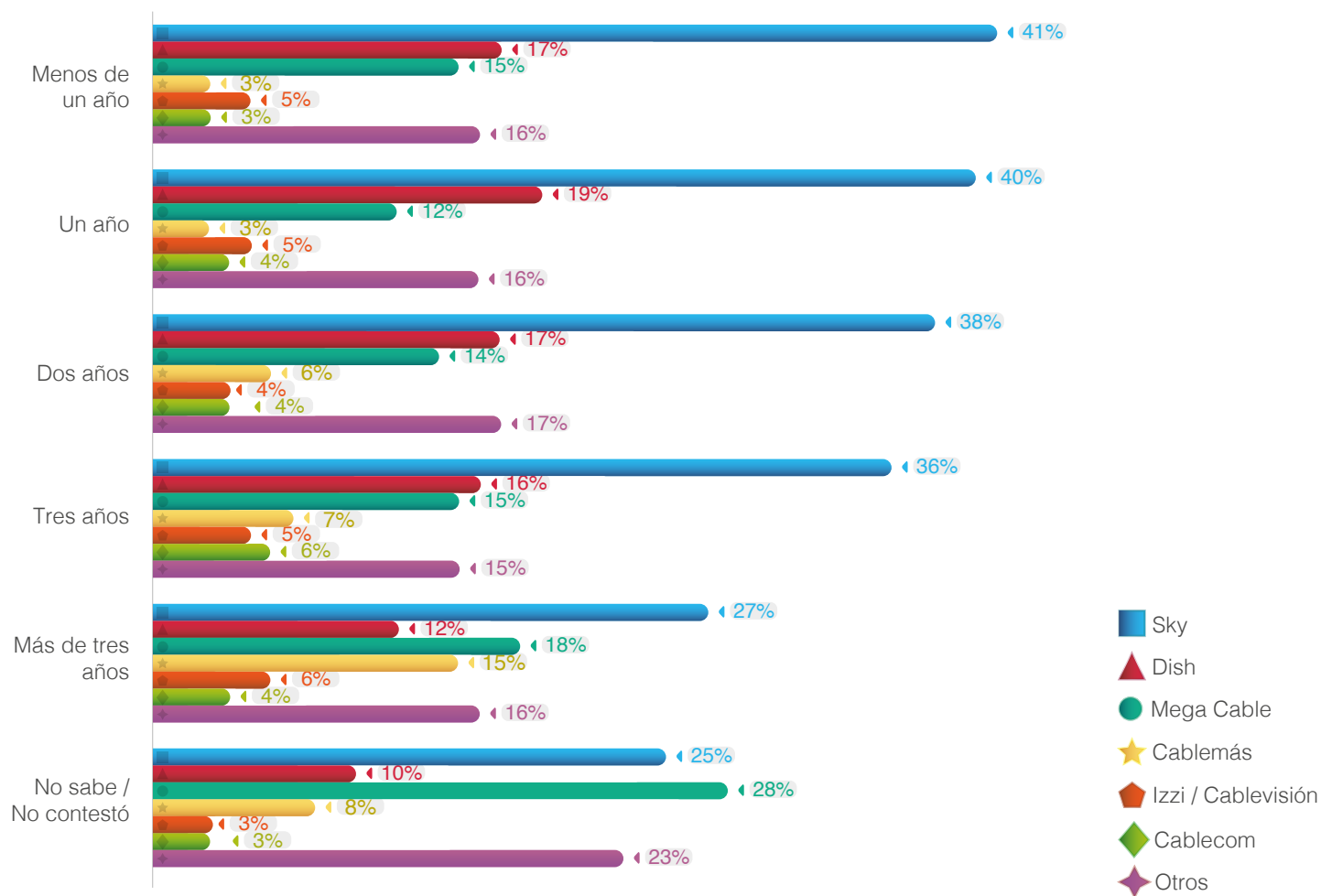
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



El 27% de los usuarios con una antigüedad de más de tres años contrataron con Sky. Sin embargo, este porcentaje incrementa conforme se tiene una menor antigüedad.

Gráfico 4.4.8: Tiempo de contratación del servicio de Televisión de paga



Otros (<4%)= 28 menciones con representación estadística limitada.
 La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (2%).
 Base de entrevistados: **3520**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



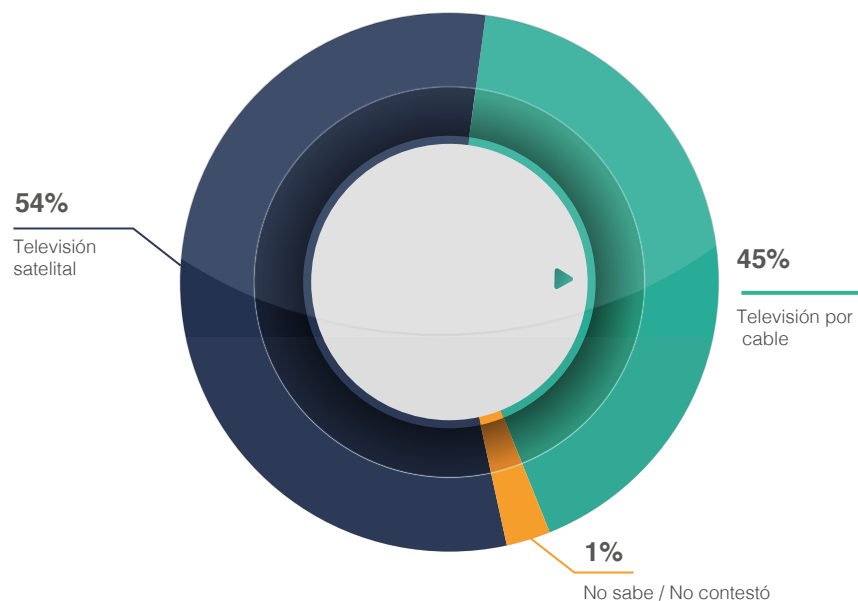
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



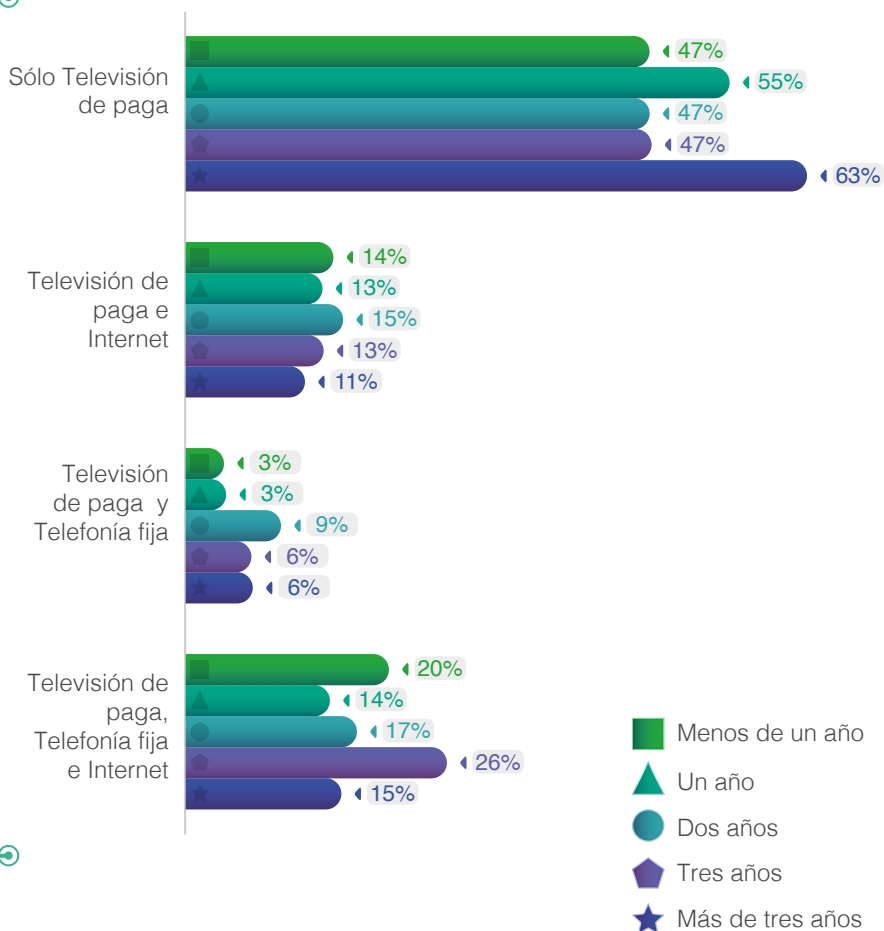
La forma de contratación se concentra en el servicio de Televisión de paga satelital (54%). En tanto que el 45% de los usuarios contrató su servicio de Televisión de paga por cable, de ellos, la mayoría señaló contratar su servicio en la modalidad de single play.

Gráfico 4.4.9: Tipo de contratación



Base de entrevistados: 3520.

Gráfico 4.4.10: ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio de Televisión de paga?



Base de entrevistados: 1576.

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<17%).

Asimismo, excluye los porcentajes de respuesta No sabe/No contestó, por lo que la suma no da 100%.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



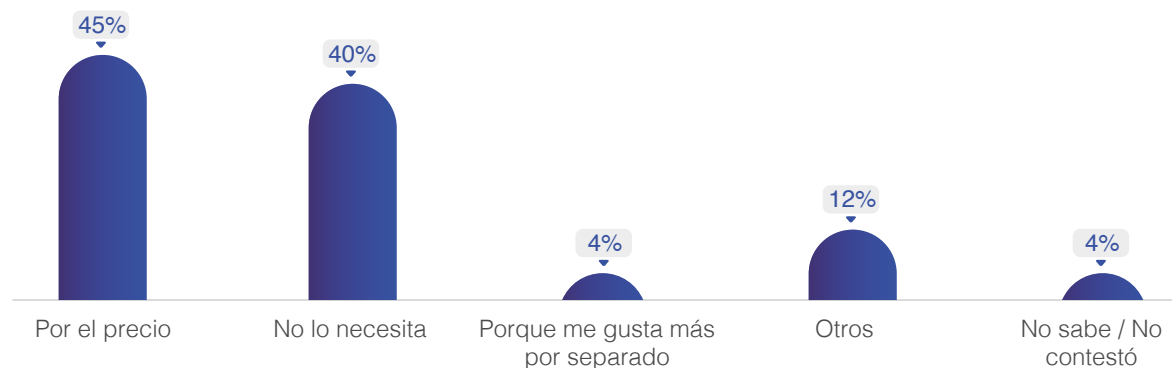
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



El precio es la principal razón mencionada por los usuarios para no contratar un servicio empaquetado.

Gráfico 4.4.11: ¿Por qué no cuenta con un servicio empaquetado?

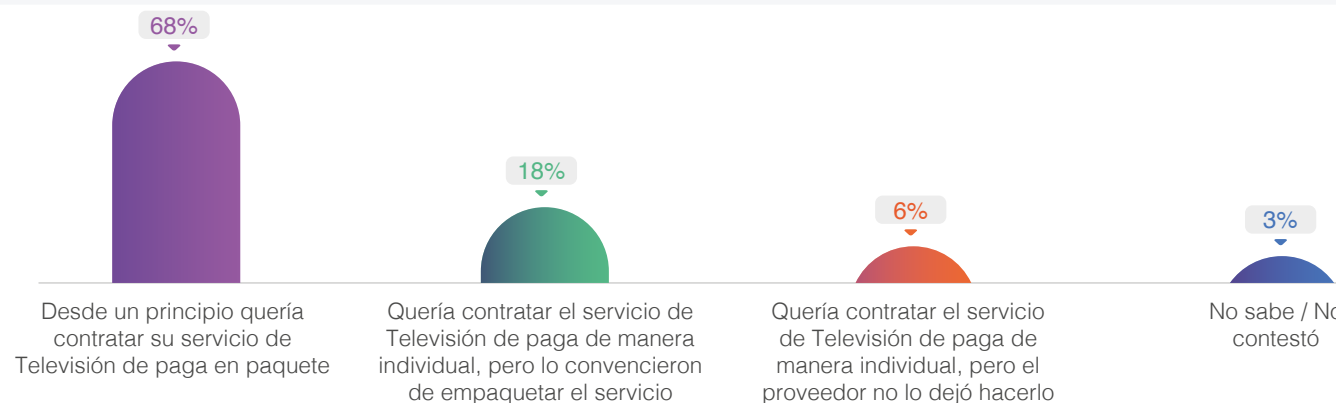


Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<4%)= 19 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **926**.

Gráfico 4.4.12: ¿Cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Televisión de paga?



Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<6%), por lo que la suma no da 100%.

Base de entrevistados: **645**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



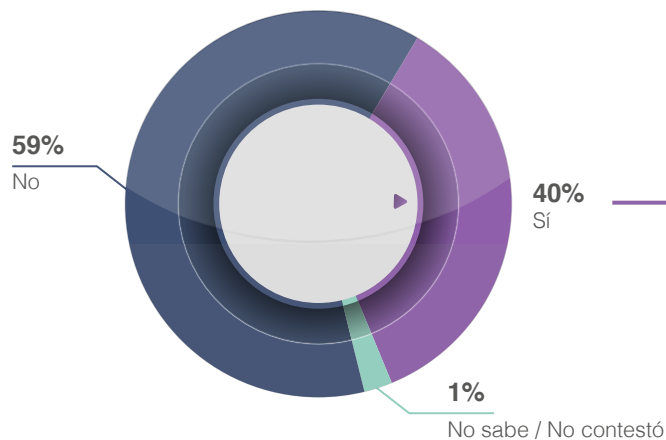
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



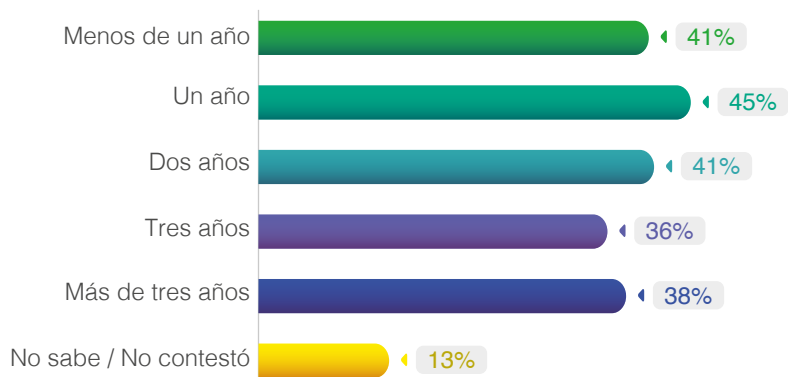
El 40% de los usuarios mencionó que buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. En tanto que, el precio es lo que principalmente compara el usuario.

Gráfico 4.4.13: ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



Base de entrevistados: **3520**.

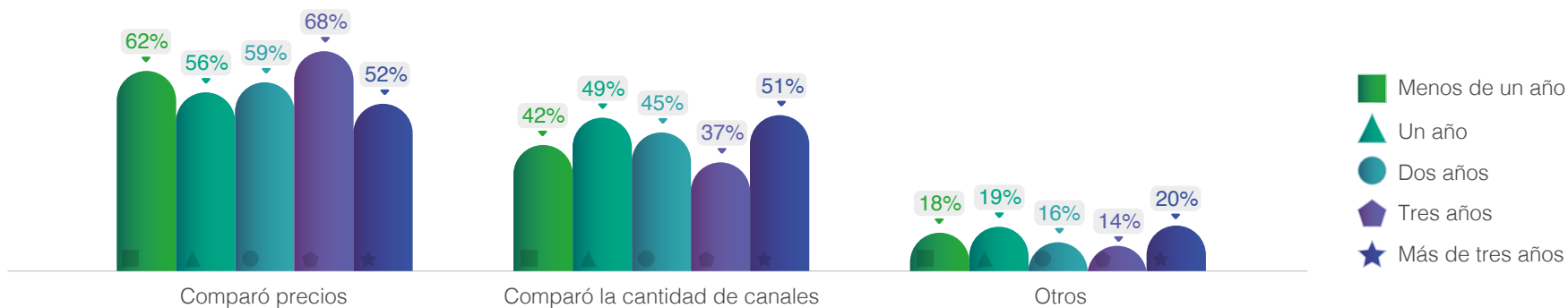
Gráfico 4.4.14: Porcentaje de usuarios que sí compararon de acuerdo al tiempo de contratación



Base de entrevistados: **3520**.

Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por tiempo de contratación, por lo que la suma no da 100%.

Gráfico 4.4.15: Principalmente, ¿qué fue lo que comparó?



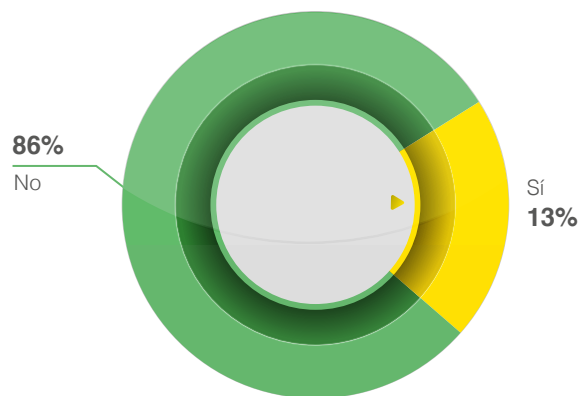
*Respuestas múltiples no suman 100%.

Otros (<3%)= 31 menciones con representación estadística limitada, así como aquellas menciones relacionadas con otros servicios.

Base de entrevistados: **1329**.

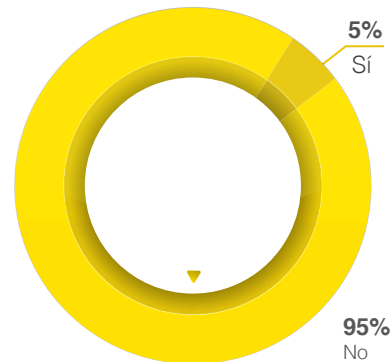
El 13% de los usuarios presentó una queja ante su proveedor, no obstante, tan solo el 5% de ellos se cambió de proveedor en los últimos 12 meses.

Gráfico 4.4.16: ¿En algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Televisión de paga?



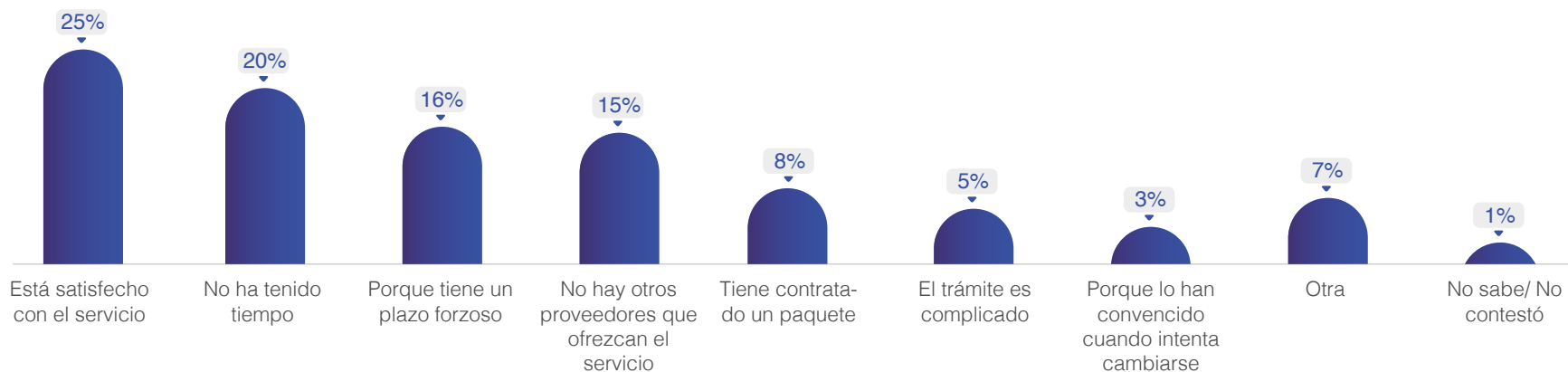
*Debido al redondeo de las cifras, la suma no da 100%.
Base de entrevistados: **3520**.

Gráfico 4.4.17: En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Televisión de paga para su hogar?



Base de entrevistados: **459**.

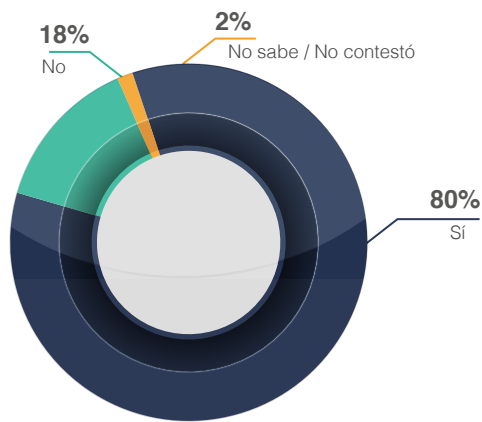
Gráfico 4.4.18: ¿Cuál es la principal razón por la que no ha cambiado de proveedor de Televisión de paga?



Otra (<3%)= 11 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: **437**.

El 80% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la principal razón mencionada por la que se cambiarían es: que suba el precio del servicio.

Gráfico 4.4.19: ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Televisión de paga?



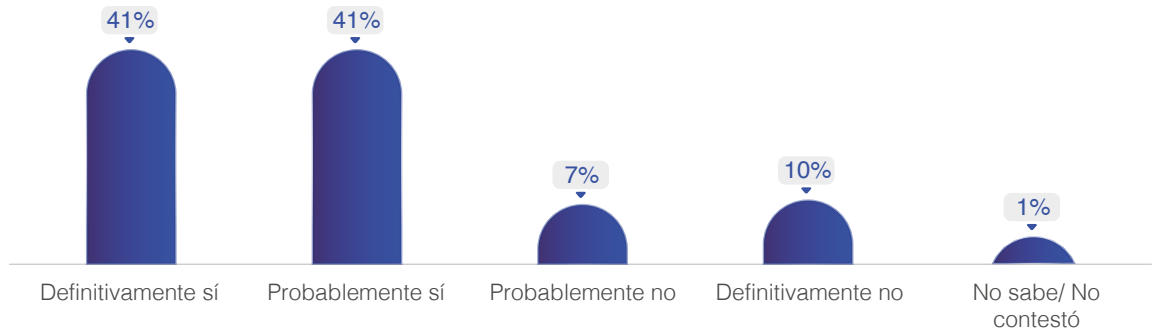
Base de entrevistados: 3520.

Cuadro 4.4.2: ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Televisión de paga?

Que suba el precio del servicio	40%
Que el servicio presente fallas	30%
Que quiten sus canales preferidos	8%
Que disminuya la calidad de la imagen	7%
No hay motivo, no me interesa cambiarme	5%
Que me den más canales por menos precio/ Precio más barato	3%
Que el servicio no se pueda empaquetar	3%
No sabe/ No contestó	7%

*Respuestas múltiples no suman 100%.
Base de entrevistados: 3520.

Gráfico 4.4.20: ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Televisión de paga que tiene contratado?



Base de entrevistados: 3520.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



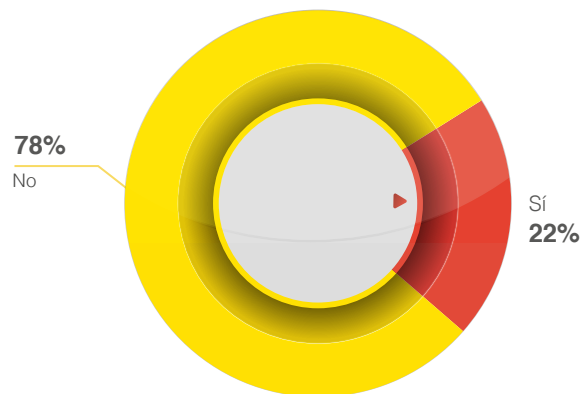
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



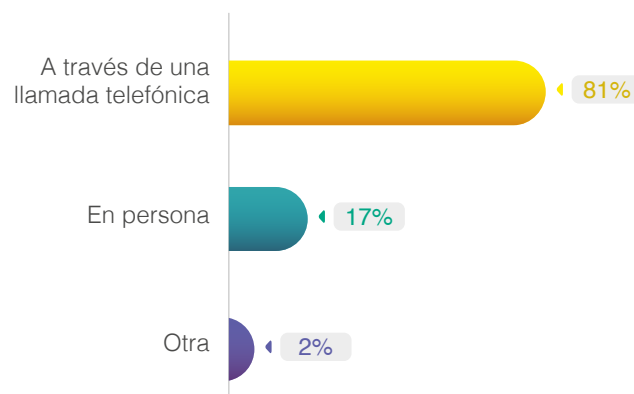
Independientemente del motivo, el 22% de los usuarios contactó a su proveedor, de éstos, el 81% señaló que lo realizó mediante llamada telefónica.

Gráfico 4.4.21: En los últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor del servicio de Televisión de paga?



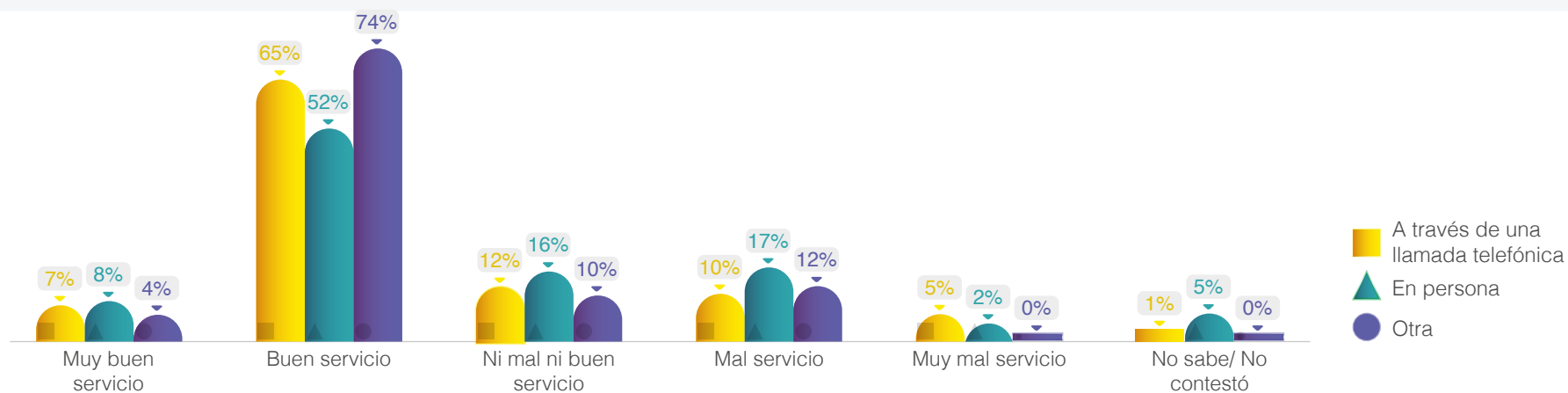
Base de entrevistados: 3520.

Gráfico 4.4.22: ¿A través de que medio?



Otra (<1%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 737.

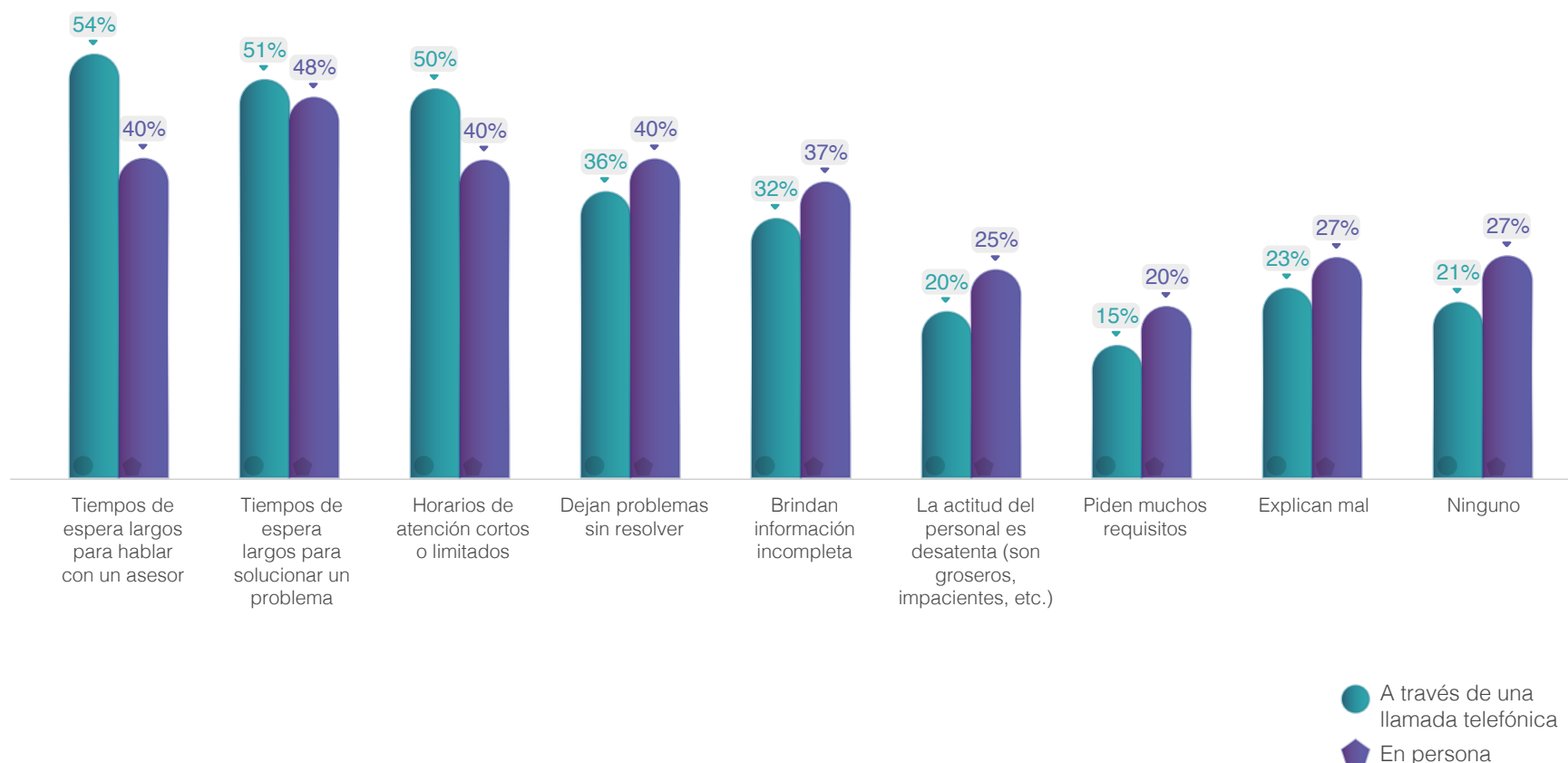
Gráfico 4.4.23: Calificación del servicio brindado por el proveedor por medio de contacto



Otra (<1%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
Base de entrevistados: 737.

De la atención al cliente que brindan los proveedores, las principales áreas de oportunidad mencionadas por los usuarios que se contactaron vía telefónica son: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor (54%). Mientras que para los que se contactaron en persona son: los tiempos de espera largos para solucionar un problema (48%).

Gráfico 4.4.24: ¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor de Televisión de paga? Por medio de contacto



*Respuestas múltiples no suman 100%.

Base de entrevistados: **737**.

Nota: Se excluye el porcentaje de usuarios que contactaron a su proveedor por otro medio.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA



1

OBJETIVOS DEL
ESTUDIO

2

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

3

PRINCIPALES
HALLAZGOS

4

PATRONES DE CONSUMO,
CALIDAD Y EXPERIENCIA
DEL USUARIO



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México

Tel 5015 4000 / 01800 2000 120