

## Comunicado de Prensa No. 01/2020

Ciudad de México, a 02 de enero de 2020

### ENCUESTA DEL IFT REVELA DIFERENTES PATRONES DE CONSUMO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

- *La Tercera Encuesta 2019 presenta los principales hallazgos sobre los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones segmentadas por género.*
- *El uso del servicio de telefonía e internet móvil por parte de las mujeres es mayor para hacer llamadas, enviar mensajes de texto vía internet y recibir llamadas.*
- *Los resultados muestran que las mujeres utilizan principalmente el internet fijo para hacer llamadas o video llamadas, mientras que, los hombres mencionaron que lo utilizan para acceder a redes sociales.*
- *De acuerdo con la encuesta, las mujeres se encuentran más satisfechas con sus servicios de telefonía móvil y fija, mientras que, los hombres presentan una mayor satisfacción en los servicios de internet fijo y televisión de paga.*
- *La encuesta revela también los patrones de consumo y experiencia de los usuarios con alguna discapacidad.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la Tercera Encuesta 2019, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en la cual se información referente a los patrones de consumo y experiencia de las mujeres y hombres al utilizar la telefonía e internet fijos y móviles, y televisión de paga.

Entre los principales resultados se encuentran que los usuarios el uso del servicio de telefonía móvil por parte de las mujeres es mayor para hacer llamadas, enviar mensajes de texto vía internet y recibir llamadas.

En cuanto al conocimiento de lo que incluye su servicio de telefonía móvil, los hombres con un 50%, mencionaron saber la cantidad de datos móviles Megabytes (MB), o Gigabyte (GB); esta mención representó entre las mujeres el 28 por ciento.

## **Comunicado de Prensa**

### **No. 01/2020**

Los hombres encuestados que tienen su servicio en la modalidad postpago realizan un pago promedio mensual de \$361 pesos; mientras que las mujeres que tienen su servicio en esta modalidad pagan en promedio al mes \$314 pesos. En promedio los usuarios de prepago hombres recargan \$93 pesos, en tanto que, las mujeres que están en esta modalidad recargan en promedio \$81 pesos.

Para el servicio de internet fijo, 24% de las mujeres encuestadas mencionaron que utilizan el servicio para la escuela y con un 15% para el trabajo, estas menciones representaron entre los hombres un 17% y 20%, respectivamente. Los resultados muestran que las mujeres utilizan principalmente el internet fijo para hacer llamadas o video llamadas, mientras que, los hombres mencionaron que lo utilizan para acceder a redes sociales.

En cuanto al conocimiento de lo que incluye su servicio de Internet fijo, los hombres con un 50%, mencionaron saber la velocidad contratada Megabytes por segundo (Mbps); esta mención representó entre las mujeres el 35 por ciento.

En telefonía fija, 43% de los hombres encuestados señalaron que reciben más llamadas de las que hacen; mientras que esta mención representó 39% entre las mujeres. Tanto mujeres como hombres utilizan el servicio de telefonía fija menos de una hora al día, lo que representa el 60% cada uno.

En cuanto al conocimiento de lo que incluye su servicio de telefonía fija, los hombres con un 48%, mencionaron saber las características incluidas (llamadas, minutos, etc.); esta mención representó entre las mujeres el 39 por ciento.

Un 28% de las mujeres señalaron que utilizan el servicio de televisión de paga más de 5 horas al día; esta mención representó entre los hombres el 17 por ciento.

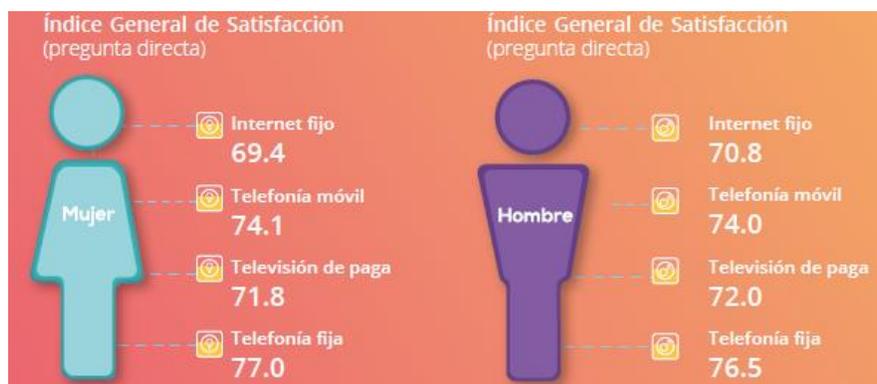
## Comunicado de Prensa No. 01/2020

En cuanto a las razones por las que utilizan el servicio de televisión de paga, el 15% de los hombres mencionaron principalmente que usan el servicio para mantenerse al día con los deportes, mientras que, 23% de las mujeres señalaron en un mayor porcentaje que lo usan para mantener a los niños entretenidos.

En cuanto al conocimiento de lo que incluye su servicio de televisión de paga, los hombres con un 41%, mencionaron saber la cantidad de canales contratados; esta mención representó entre las mujeres el 28 por ciento.

### Niveles de satisfacción desde una perspectiva de género

Los resultados de las encuestas mostraron que las mujeres muestran mayores niveles de satisfacción general con los servicios de telefonía móvil y telefonía fija en comparación con los hombres, mientras que, los hombres dan una mayor puntuación en la satisfacción general de los servicios de Internet fijo y Televisión de paga.



Asimismo, se presentan los resultados de los índices de Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia por género, al ser éstos los índices que incurren en los niveles de satisfacción general.

## **Comunicado de Prensa**

### **No. 01/2020**

En noviembre de 2016, el Instituto Federal de Telecomunicaciones se adhirió a la campaña internacional HeForShe de la Organización de las Naciones Unidas (ONU Mujeres), en el cual adquirió el compromiso de impulsar la igualdad de género y la no discriminación; y trabajar en favor del desarrollo de las mujeres en el sector de las telecomunicaciones, así como en la búsqueda de condiciones laborales que permitan la formación de liderazgos femeninos.

En este tenor, en abril de 2019, el IFT presentó los resultados de las diferentes líneas de acción llevadas a cabo para el cumplimiento de los compromisos firmados en noviembre de 2016; y, además, suscribió 11 nuevas acciones que reafirman su compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres en el marco de la campaña HeForShe de ONU Mujeres.

Dentro de estas nuevas acciones se encuentra la de generar estudios, informes, análisis y estadísticas con perspectiva de género, como esta encuesta, que permitan abonar al conocimiento de la situación de las mujeres y las niñas, y en su caso, de otros grupos de interés, dentro del sector de las telecomunicaciones y la radiodifusión.

#### **Patrones de consumo y experiencia de los usuarios con alguna discapacidad**

Con respecto a diciembre de 2018, los usuarios de telefonía móvil con alguna discapacidad que señalaron contar con un teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales, mostraron un incremento en el uso de internet fijo y/o móvil para acceder a redes sociales, ver noticias, ver videos, hacer llamadas o video llamadas vía internet, hacer compras por internet y transacciones bancarias.

## Comunicado de Prensa No. 01/2020

Para el caso de los usuarios de Internet fijo con alguna discapacidad, para 2019 mostraron un incremento en la conexión de este servicio mediante el teléfono móvil, Smart TV y consola de videojuegos. Asimismo, incrementó el uso del internet fijo para ver videos cortos (YouTube), entretenimiento, ver noticias, uso de e-mail o correo electrónico, acceder a contenidos de audio, compras por Internet y transacciones bancarias.

En tanto que, los usuarios de televisión de paga con alguna discapacidad, tanto en 2018 como en 2019, mencionaron hacer un uso de su servicio entre 3 y 5 horas al día, sin embargo, las encuestas reflejan un incremento para 2019 en el porcentaje de usuarios con alguna discapacidad que mencionaron utilizar su servicio 2 horas o menos. Por su parte, los usuarios de telefonía fija con alguna discapacidad mostraron un incremento en el uso del servicio para realizar llamadas a número fijos y móviles con respecto a diciembre de 2018.

Por último, los usuarios con alguna discapacidad mostraron un incremento en cuanto al conocimiento de las características que incluyen sus servicios de telefonía móvil, internet fijo, televisión de paga y telefonía fija.

La “Tercera Encuesta 2019, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, está disponible en la página de electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

Asimismo, los diferentes resultados de las encuestas también pueden ser consultados en el [Banco de Información de Telecomunicaciones](#) (BIT) dentro del módulo Encuesta a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

## Comunicado de Prensa No. 01/2020

\*\*\*\*\*

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](http://WWW.IFT.ORG.MX)

