

## Comunicado de Prensa No. 135/2017

Ciudad de México a 22 de octubre de 2017

### NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES EN MÉXICO CERCANOS AL PROMEDIO INTERNACIONAL

- El IFT da a conocer la “*Primera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*” que arroja datos interesantes sobre consumo de Internet, telefonía y TV de paga.
- Por primera ocasión en México, se presenta información de los indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.
- Los *Millennials* prefieren conectarse a Internet fijo mediante la laptop; mientras que los *Baby Boomers* optan por la computadora de escritorio.
- El acceso a Internet (fijo o móvil) a través del teléfono móvil es mayor entre los *Millennials* y la *Generación X*.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) da a conocer los resultados de la “*Primera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*”, que identifican tendencias de consumo, hábitos de uso, y características más valoradas de los servicios de Internet fijo, telefonía fija y móvil y televisión de paga.

El estudio se compone de 3 apartados:

1. “Patrones de consumo y conocimiento sobre los servicios de telecomunicaciones” segmentados por generación y desagregados por nivel socioeconómico (NSE), escolaridad y región;
2. “Experiencia en el uso del servicio” segmentado por concesionario; y
3. Los “Indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones”, mostrando los resultados del Índice General de Satisfacción (IGS) que se ubica en rangos similares al promedio internacional.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de los usuarios y conforme a la metodología desarrollada por el IFT, permite dar un sentido profundo a los datos recolectados en la encuesta. Para llegar a este Índice General de Satisfacción, se aplicaron 10 mil 600 cuestionarios presenciales y vía telefónica, y se elaboraron los siguientes indicadores: *Calidad Percibida, Valor por el Dinero, Confianza o Lealtad, y Experiencia*, mismos que se compararon con estándares internacionales.

## Comunicado de Prensa No. 135/2017

Cabe resaltar que es la primera vez que en México se miden los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de telecomunicaciones, considerando los indicadores de: *Calidad Percibida, Confianza o Lealtad, Valor por el Dinero y Experiencia.*

### Principales Resultados

Los resultados muestran que los servicios de Internet fijo y telefonía móvil en México obtuvieron un Índice General de Satisfacción (IGS) de 68.2 y 74.4 puntos respectivamente, mientras que a nivel mundial el promedio es de 68.8 y 75.4, en una escala de 0 a 100 puntos.

Para el caso de telefonía fija, el IGS en México fue de 75.9, mientras que el promedio mundial es de 77.1 y en lo que refiere a Televisión de paga, el IGS en nuestro país llegó a los 70.5, mientras que a nivel internacional es de 72.7 puntos.

Adicionalmente, con las respuestas recolectadas a través de encuestas, se elaboraron los siguientes indicadores: *Calidad Percibida, Valor por el Dinero, Confianza o Lealtad, y Experiencia.* Dichos indicadores permiten explicar los elementos que conforman la satisfacción desde la perspectiva del usuario; de los cuatro indicadores definidos, los usuarios dan mayor importancia a la *Calidad Percibida* (identificada como calidad en el servicio) y al Valor por el dinero (referido como el valor que le dan los usuarios a su dinero por el servicio que reciben).

En lo referente a “Patrones de consumo y conocimiento sobre los servicios de telecomunicaciones”, los principales resultados de la encuesta son los siguientes:

### Internet fijo

- Los usuarios, independientemente de su edad, nivel socioeconómico o escolaridad, utilizan este servicio para acceder a redes sociales, enviar mensajes instantáneos y ver videos de corta duración.

## Comunicado de Prensa No. 135/2017

- Las compras vía Internet y las transacciones bancarias aumentan en los segmentos con más alto nivel de vida y mayor grado de estudios.
- Los *Millennials* (jóvenes de 18 a 34 años) tienen un mayor acceso a Banda Ancha Móvil (BAM) y optan por el uso de laptops sobre la computadora de escritorio. También son los que en mayor proporción contratan servicios Over The Top (OTT).
- Los usuarios con más altos niveles socioeconómicos y estudios, particularmente los *Millennials*, tienen mayor conocimiento sobre las características contratadas, como la velocidad de bajada.

### Telefonía fija

- El servicio para hacer llamadas a números fijos, números móviles y de larga distancia internacional se intensifica entre los usuarios sin importar edad o nivel socioeconómico. En un mes pueden hablar hasta 200 minutos por teléfono fijo.
- Los *Millennials* son los que más utilizan la telefonía fija y móvil, mientras que los *Baby Boomers* (56 años y más), con excepción de los que tienen posgrado y licenciatura, utilizan el servicio de manera menos recurrente.
- Los usuarios de la *Generación X* (35 a 55 años) y *Baby Boomers* tienen mayor conocimiento sobre las características contratadas, como las llamadas incluidas a números fijos, móviles, entre otras.

### Telefonía móvil

- Entre los *Millennials*, 9 de cada 10 tienen un teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales. La proporción entre los adultos de 56 años y más, disminuye a 5 de cada 10.
- Los *Millennials* utilizan la telefonía móvil principalmente para acceder a redes sociales, mientras que la población de 35 años en adelante la usa para hacer llamadas.
- A mayor nivel de vida y escolaridad se incrementa el uso para revisar el correo electrónico, ver noticias, pedir un taxi y realizar transacciones bancarias. En el caso de los *Baby Boomers* aumenta el uso para entrar a redes sociales.

## Comunicado de Prensa No. 135/2017

- La modalidad de prepago es la más recurrente entre los usuarios quienes en promedio, recargan montos que van de los 99 a los 150 pesos. Los que contratan planes de pospago gastan entre 200 y 400 pesos al mes. Los usuarios de la generación de los *Baby Boomers* con mayor nivel socioeconómico contratan planes de hasta 700 pesos mensuales.

### Televisión de paga

- Los usuarios con mayor nivel socioeconómico y estudios prefieren el servicio vía cable, mientras que la contratación vía satélite se da en menores niveles socioeconómicos y estudios, así como entre los usuarios mayores a 56 años.
- El uso de este servicio oscila entre 3 y 5 horas diarias, en promedio.
- Los usuarios de 35 a 55 años son los que mayor conocimiento tienen sobre el servicio contratado.

En cuanto a la “Experiencia en el uso del servicio”, entre los principales hallazgos se encuentra que en 2016 para el servicio de Internet fijo y telefonía móvil aproximadamente el 50% de los usuarios comparó entre proveedores antes de contratar su servicio, mientras que solo el 32% de los usuarios lo hizo antes de contratar servicios de telefonía fija.

Para este estudio, se consideraron 36,464 entrevistas en todo el país, a usuarios de servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante durante el 2016. En el caso de los servicios de Internet fijo y televisión de paga se aplicaron encuestas presenciales a 17 mil 704 usuarios, con un diseño muestral aleatorio basado en el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, mientras que para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, se aplicaron encuestas vía telefónica a 18,760 usuarios, con un diseño muestral aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

La “Primera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, está disponible en la página de Internet del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

**Comunicado de Prensa**  
**No. 135/2017**

-----\*\*\*\*\*-----

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,  
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)