

TERCERA ENCUESTA USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.



Noviembre, 2015

CONTENIDO



01

OBJETIVOS DEL ESTUDIO 03

03

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO 07

05

**PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA
DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD** 51

- 5.1 Hallazgos generales 52
- 5.2 Internet 53
- 5.3 Telefonía fija 54
- 5.4 Telefonía móvil 59
- 5.5 Televisión de paga 62

02

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS 05

04

**PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA
DEL USUARIO** 12

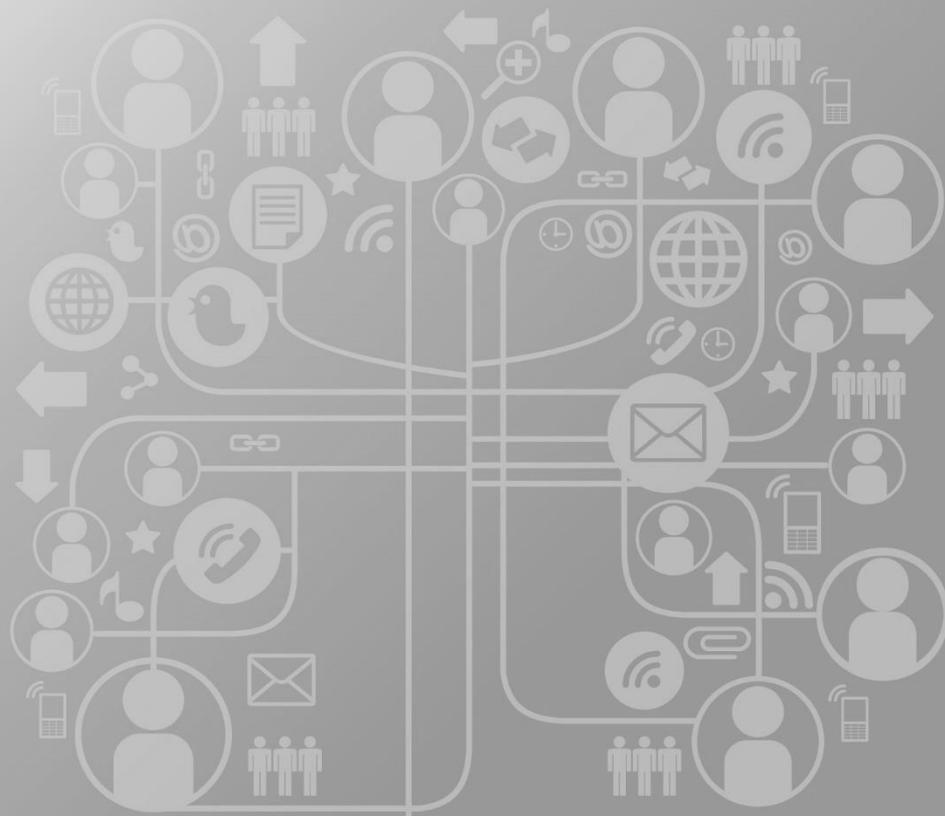
- 4.1 Internet 13
- 4.2 Telefonía fija 21
- 4.3 Telefonía móvil 29
- 4.4 Televisión de paga 42

06

CONCLUSIONES 65

01

OBJETIVOS DEL ESTUDIO



**Objetivo
General**

**Objetivos
Específicos**

Objetivo General

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



Objetivos específicos

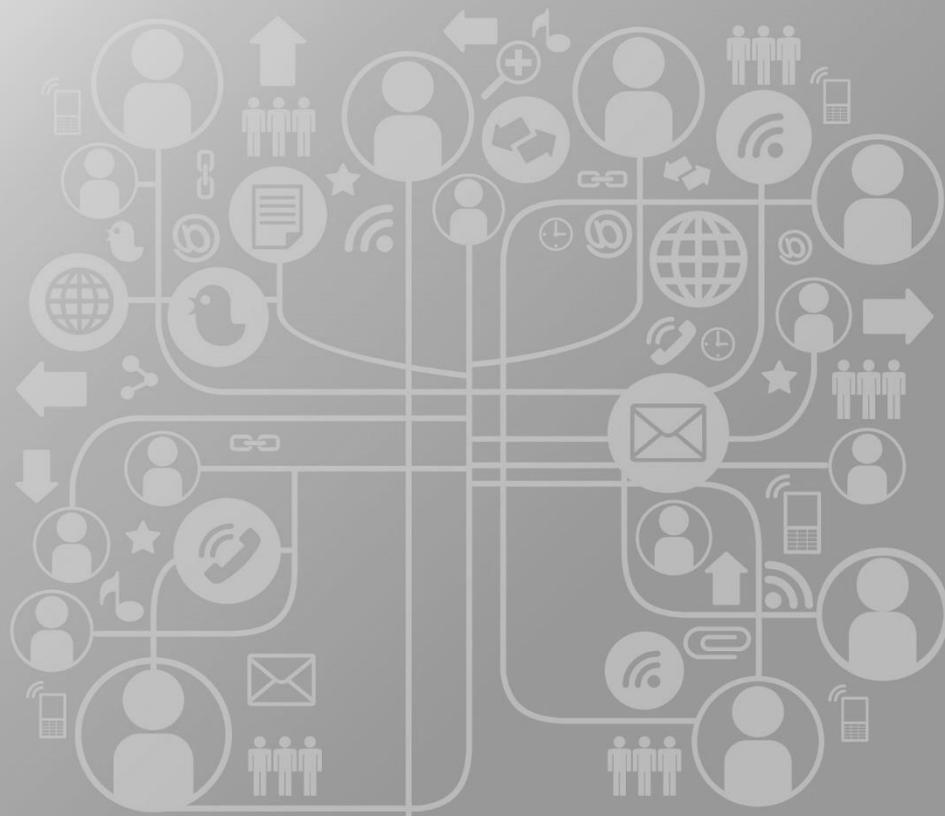
Identificar los elementos de hábitos de uso y características más valoradas de los servicios de telecomunicaciones.

Identificar tendencias de consumo de los servicios de telecomunicaciones.

Identificar áreas de oportunidad en los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

02

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS



Telefonía
móvil

Telefonía fija

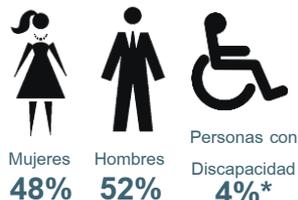
Televisión de
paga e Internet

Del 5 al 21 de septiembre de 2015, se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica (42%) y presencial (58%) mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.

Telefonía móvil

Error absoluto teórico de 3.14% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

Usuarios encuestados
978



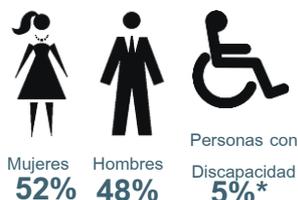
Encuestas telefónicas elegidas aleatoriamente de la base de datos del Plan Nacional de Numeración

4,662
Encuestas a Nivel Nacional

Telefonía fija

Error absoluto teórico de 3.13% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

Usuarios encuestados
980



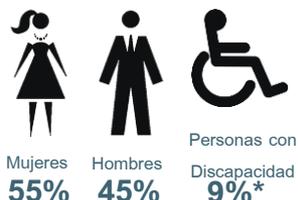
Encuestas presenciales

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

Internet y Televisión de paga

Error absoluto teórico de 2.43% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Internet.

Usuarios encuestados
2,704

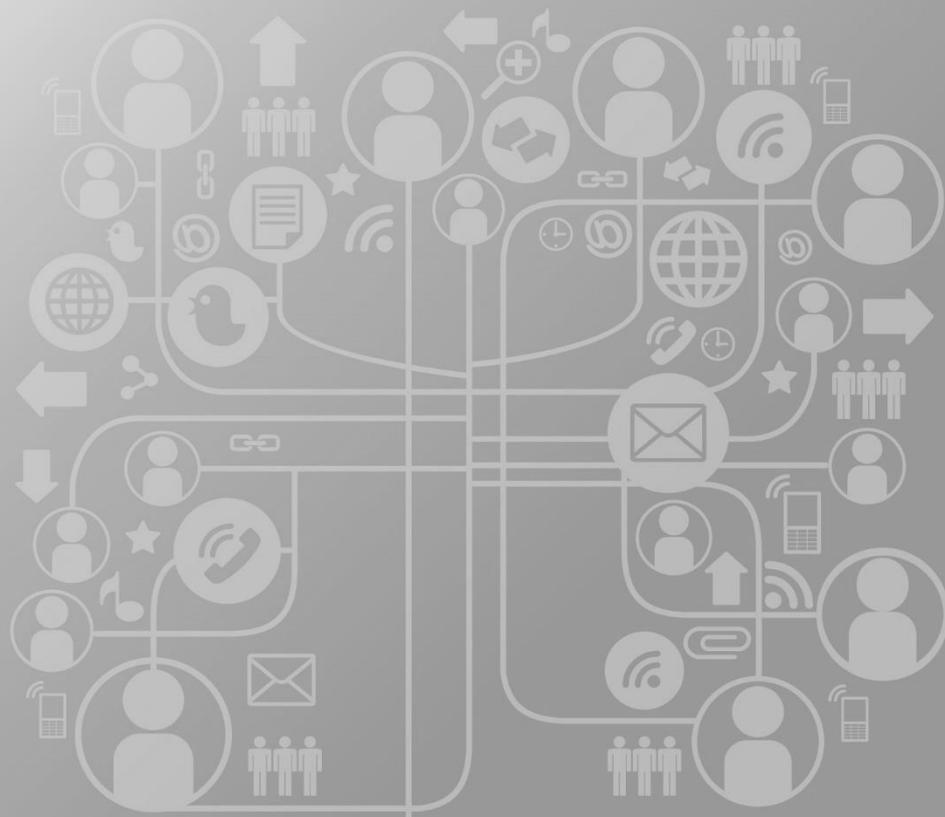


Error absoluto teórico de 2.15% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Televisión de paga.

*Del total de encuestados

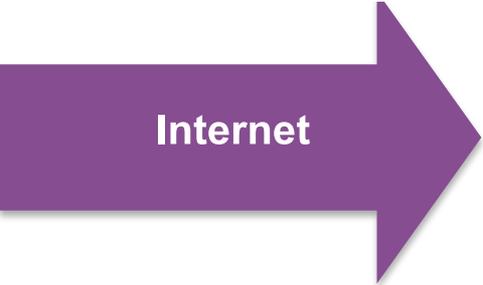
03

PRINCIPALES HALLAZGOS



Patrones de
consumo

Experiencia
del usuario



Internet



- Los principales dispositivos para conectarse a Internet son el teléfono móvil y la computadora de escritorio.
- Más del 40% de los usuarios encuestados empaquetan con Telefonía fija.
- El 45% de los encuestados conoce la velocidad de Internet que tiene contratado, de ellos casi el 30% refiere tener velocidad de 10 megas.
- Dos de cada diez usuarios tienen contratado una cuenta como Netflix, iTunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera.

- Mientras el 45% de los usuarios refirió hacer entre 0 y 5 llamadas a móvil, el 41% afirmó que realiza más de 20 llamadas a números fijos.
- Uno de cada cuatro usuarios mencionó que hace uso de su teléfono fijo todo el día, destacando que un 84% señaló que lo utiliza para cuestiones personales.
- Sólo el 20% de los encuestados realiza llamadas internacionales.
- La cobertura, lealtad o costumbre y el precio son de los elementos más valorados.



Telefonía fija



Telefonía móvil



- Mientras el 54% de los usuarios refirió hacer entre 0 y 5 llamadas a números fijos, el 37% afirmó que realiza más de 20 llamadas a móviles.
- En postpago, poco más del 70% declaró que los datos incluidos en su plan son suficientes.
- En prepago, las recargas más recurrentes son entre \$50 y \$100. En postpago, la mayoría de los usuarios gasta hasta \$400 al mes.
- Del total de entrevistados sólo el 7% viajó al extranjero; aproximadamente la mitad de ellos utilizaron el teléfono móvil en su viaje.
- La cobertura es el elemento más valorado.

- El 78% de los usuarios declara tener contratado un paquete básico.
- En televisión de paga sólo 1 de cada 10 de los encuestados afirmó tener contratado una cuenta como *Netflix, Itunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera*.
- El 61% de los usuarios de Televisión de paga tiene contratado los servicios con un proveedor satelital.
- El precio es el elemento más valorado.

Televisión de paga





Internet



- De los usuarios encuestados, el 21% tuvo problemas con el servicio, el 7% tuvo errores o problemas en el cobro y el 9% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 16% del total de los encuestados presentó una queja.
- El 45% de los usuarios definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicios.
- La principal razón de permanencia es la comodidad con el servicio.



Telefonía fija



- De los usuarios encuestados, el 31% tuvo problemas con el servicio, el 15% tuvo errores o problemas en el cobro y el 13% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 24% del total de los encuestados presentó alguna queja.
- El 40% respondió que definitivamente recomendaría al proveedor de Telefonía fija que tiene contratado.
- La principal razón de permanencia es la calidad del servicio.

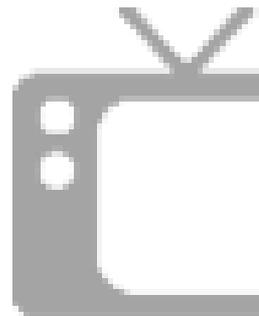
Telefonía móvil



- De los usuarios encuestados, el 36% tuvo problemas con el servicio, el 12% tuvo errores o problemas en el cobro y el 11% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 13% del total de los encuestados presentó alguna queja.
- El 42% de los usuarios definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicios.
- La principal razón de permanencia es la comodidad con el servicio.

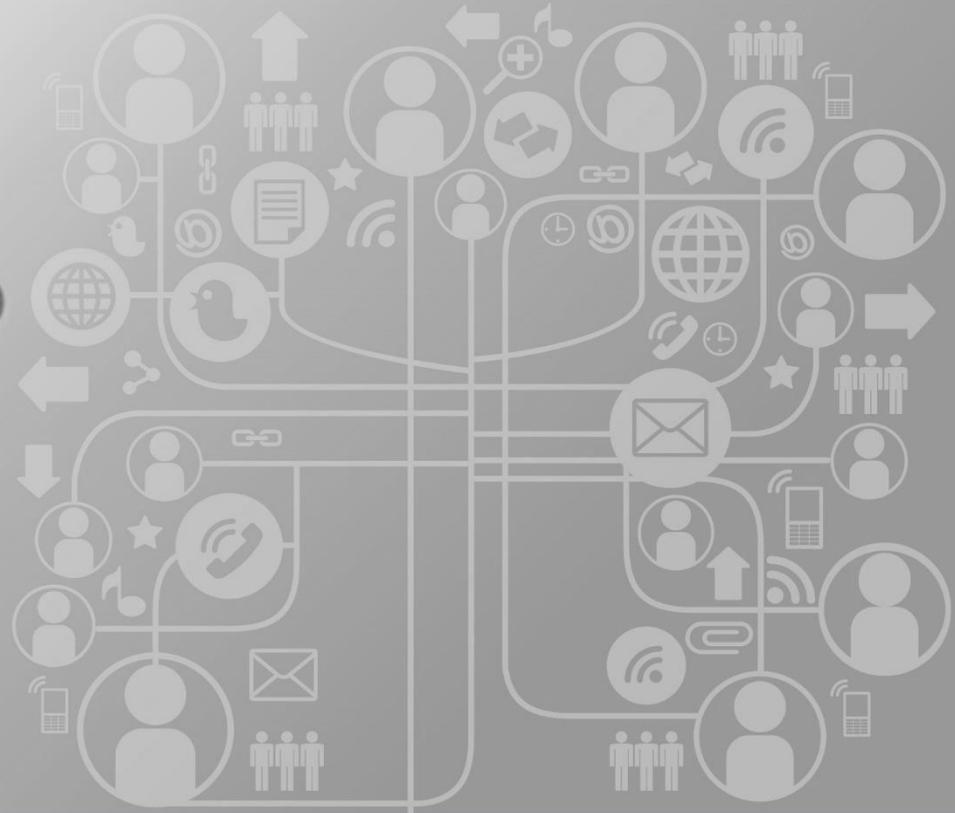
- De los usuarios encuestados, el 17% tuvo problemas con el servicio, el 6% tuvo errores o problemas en el cobro y el 7% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 12% del total de los encuestados presentó alguna queja.
- El 45% de los usuarios definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicios.
- La principal razón de permanencia es la comodidad con el servicio.

Televisión de paga



04

PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



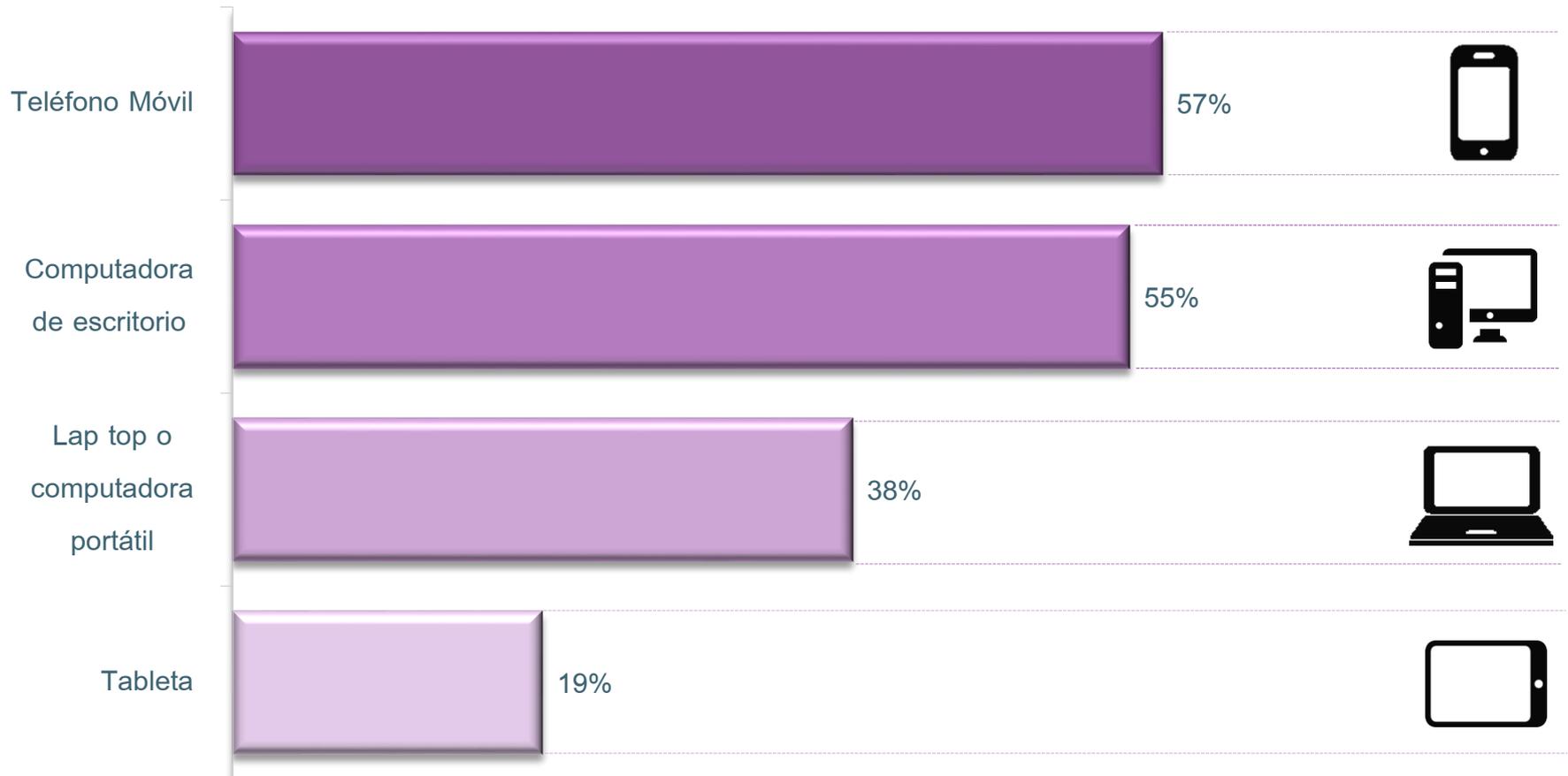
Internet

Telefonía
fija

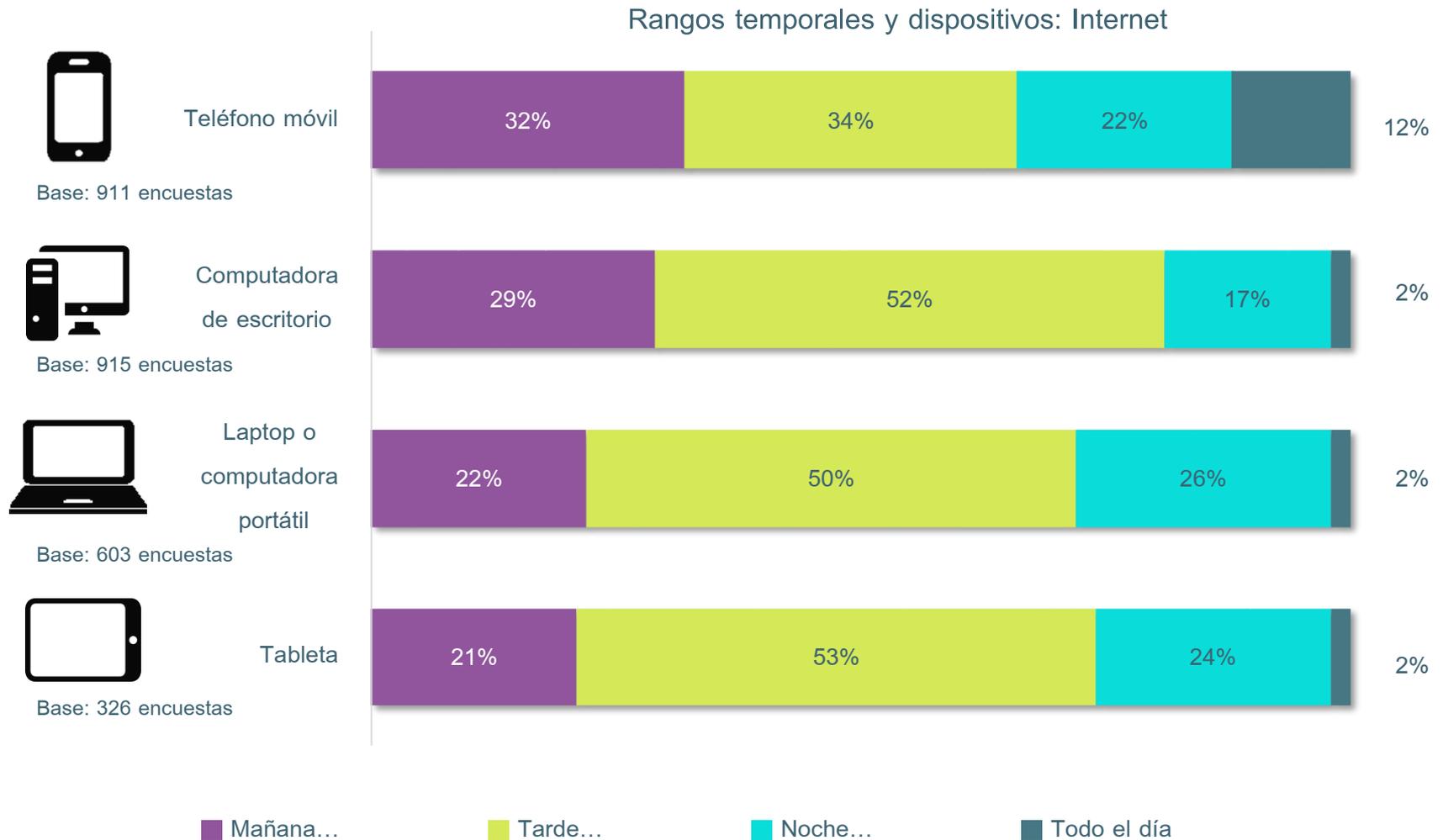
Telefonía
móvil

Televisión
de paga

Los dispositivos más utilizados para conectarse a Internet son el teléfono móvil y la computadora de escritorio.

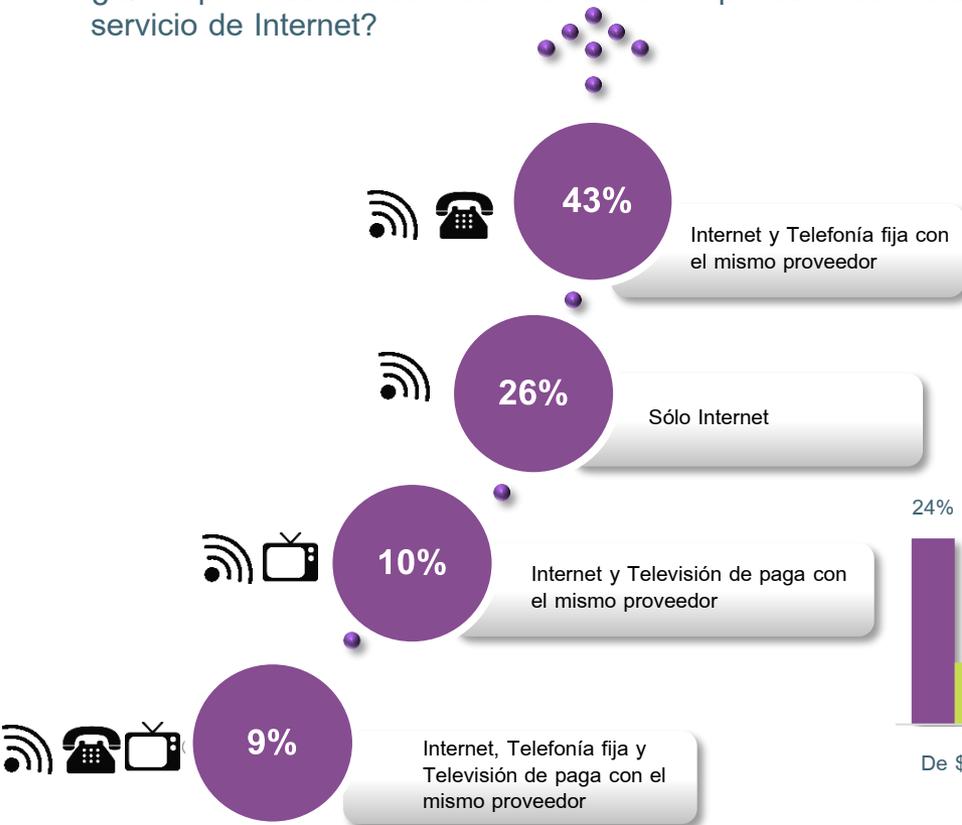


Sin importar el dispositivo que se utilice para navegar, el uso de Internet se concentra por la tarde.



El servicio de Internet se contrata en mayor proporción con el servicio de Telefonía fija; en esa modalidad, la mayoría de los usuarios paga entre \$301 y \$400.

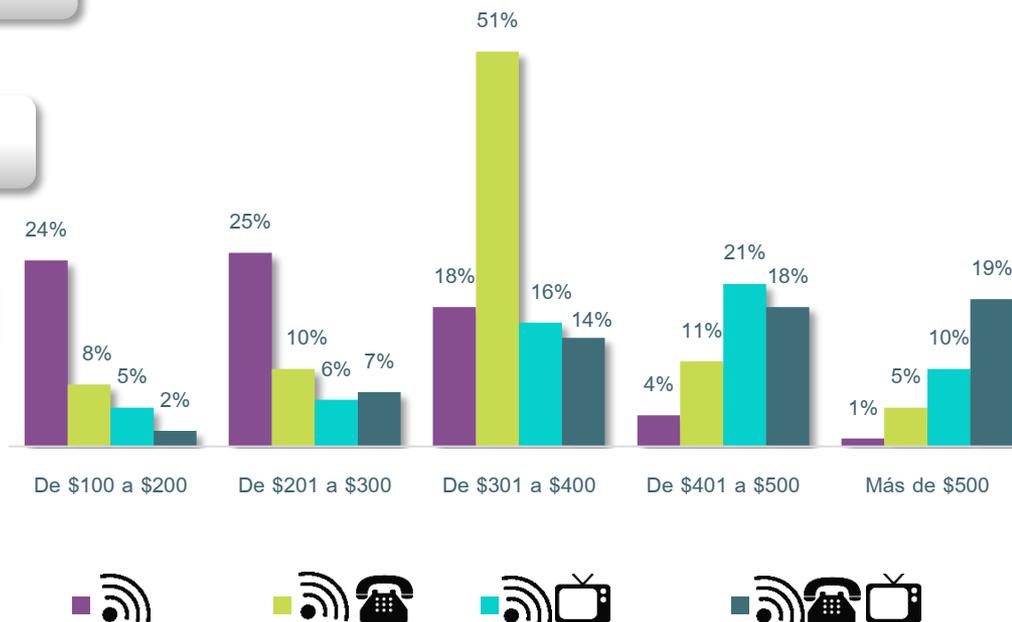
¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado el servicio de Internet?



Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio por lo cual no suma 100%

Base total: 1,618 encuestas

Porcentaje de usuarios por rangos de gasto mensual de acuerdo a tipo de contratación



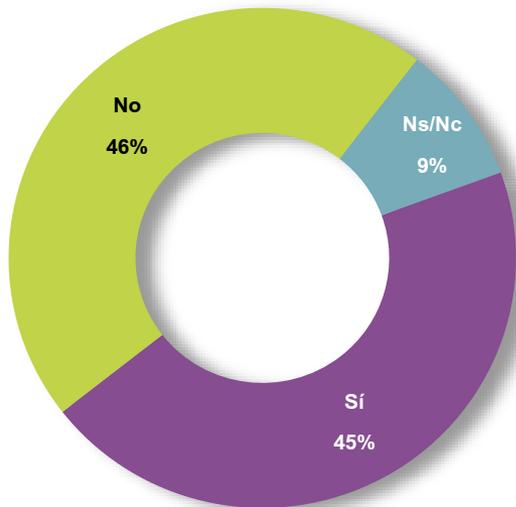
Gasto mensual

Se excluyen respuestas referentes a proveedores no posibilitados para brindar el servicio y Ns/Nc por lo cual no suma 100%

Base total: 1,618 encuestas

Del 46% de los usuarios encuestados que conoce la velocidad de su servicio de Internet, el 78% afirmó tener una velocidad menor o igual a 10 Megas.

¿Sabe usted cuál es la velocidad que tiene contratado en su hogar?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet: 1,618 encuestas

¿Posee cuenta como Netflix, Itunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.?

Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet : 1,618 encuestas

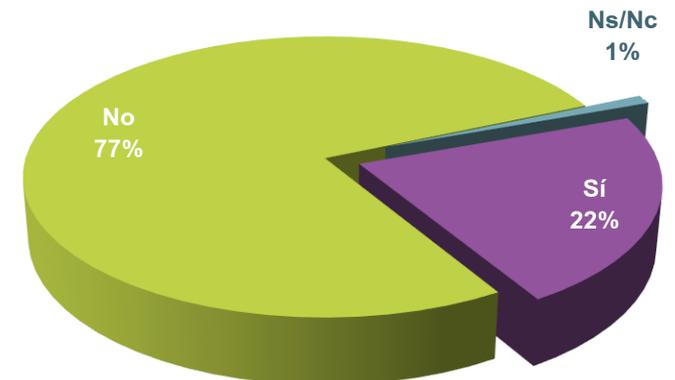
Sí, ¿Cuál?

1 Mega	3%
2 Megas	10%
3 Megas	9%
4 Megas	4%
5 Megas	19%
6 Megas	1%
7 Megas	1%
8 Megas	2%
10 Megas	29%
Otras menciones	22%

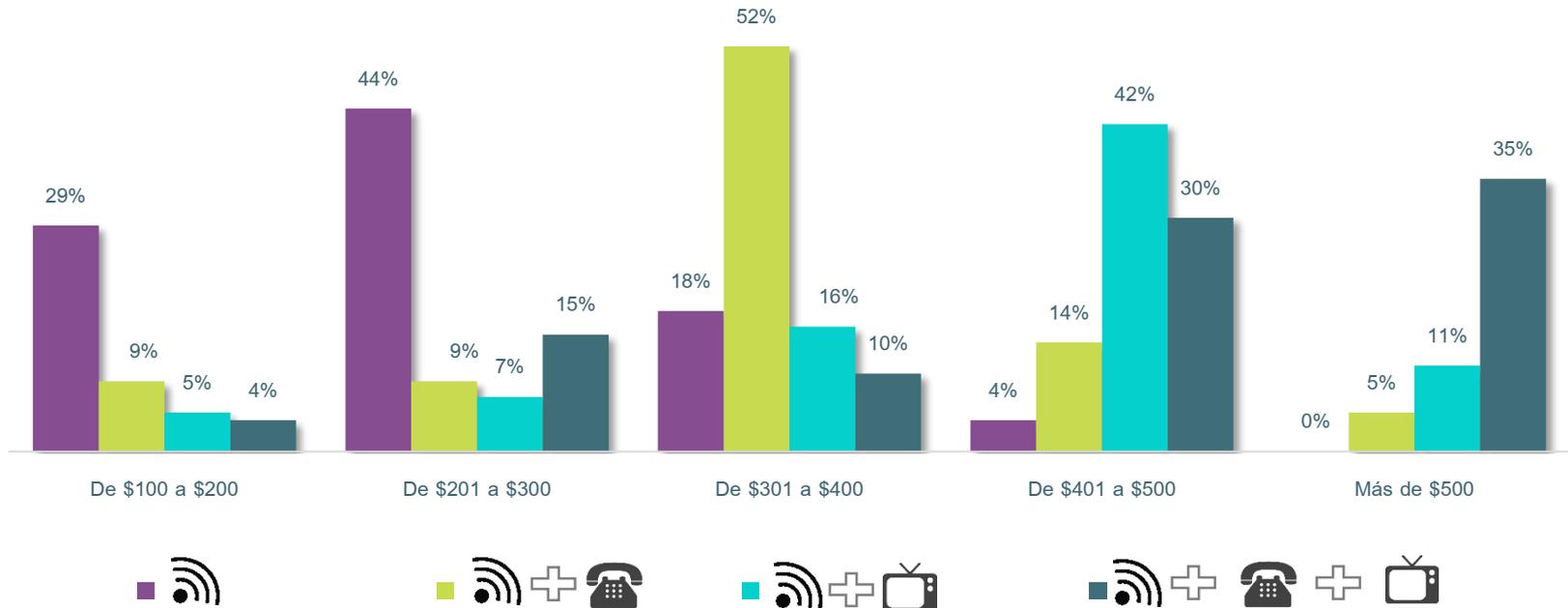
Base entrevistados que conocen la velocidad de Internet que tiene contratada en su hogar: 739 encuestas.

Respuestas espontáneas.

* "Otras menciones" es el conjunto de 27 menciones diferentes



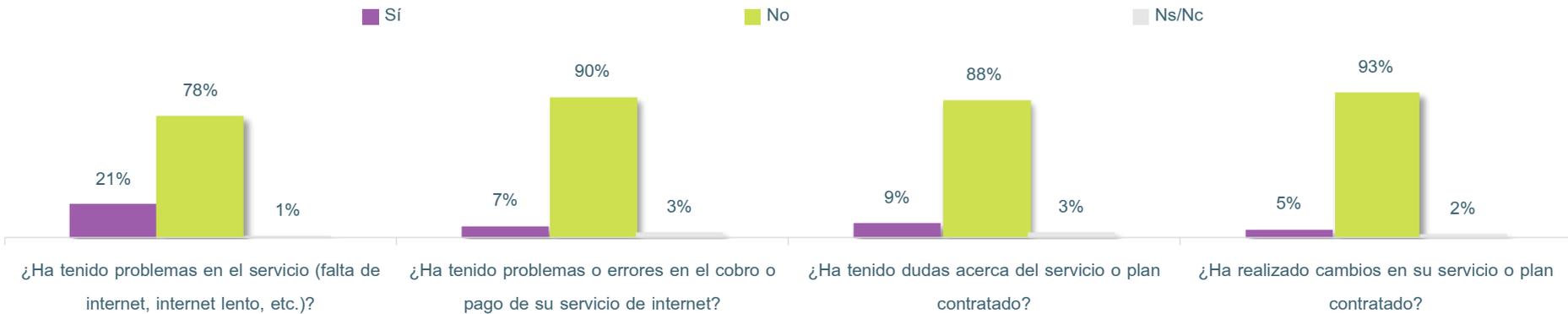
De las personas que tienen contratados hasta 10 Megas en paquete de Internet y Telefonía fija, cerca de la mitad paga entre 300 y 400 pesos al mes.



Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 576 encuestas

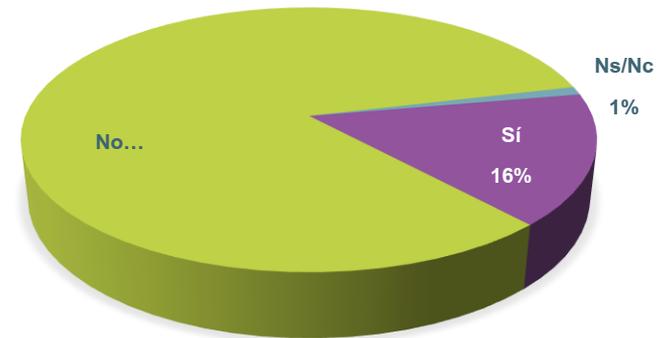
No se incluyen las respuestas Ns/Nc, por lo que no suman 100%

De los usuarios encuestados, el 21% tuvo problemas con el servicio, el 7% tuvo errores o problemas en el cobro y el 9% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 16% del total de los encuestados presentó alguna queja.



Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet: 1,618 encuestas

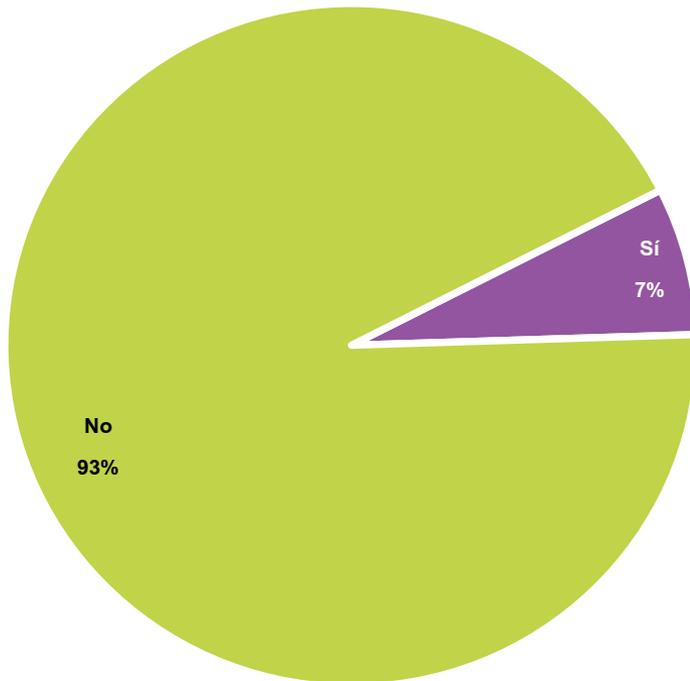
¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja con la empresa que tiene contratada para su servicio de Internet?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet: 1,618 encuestas

La calidad percibida del servicio y el precio concentran el 50% de las razones de permanencia con el proveedor de Internet.

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



Base Total: 1,618 encuestas

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

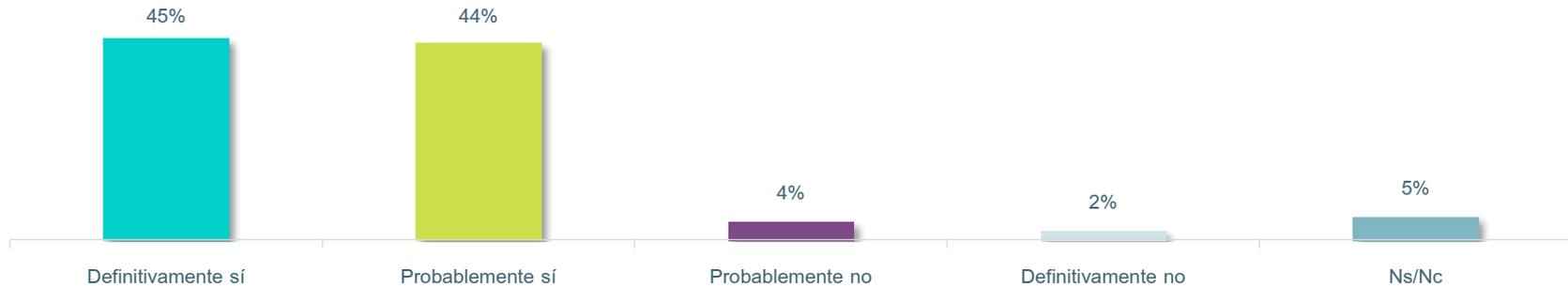
Razones Espontáneas de Permanencia		
Calidad percibida	Me gusta el servicio	30%
	Es bueno	12%
	Por el costo	8%
	Mejor velocidad	5%
	No lo he requerido	4%
	Por los paquetes	4%
	No hay otro proveedor	4%
	Buena señal	4%
	No acostumbro a cambiar	2%
	Costumbre	2%
	Otras menciones	10%
	Ns/Nc	15%

Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 1,503 encuestas

* "Otras menciones" es el conjunto de 20 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 2%

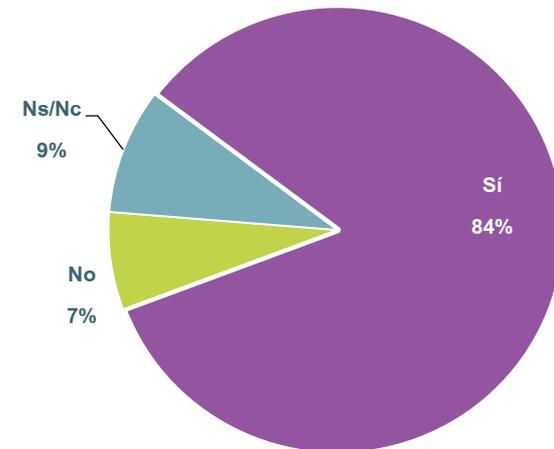
El 45% de los usuarios encuestados definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicios.

¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor de servicios que le proporciona el servicio de Internet, con algún familiar o amigo?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet: 1,618 encuestas

De darse el caso ¿volvería a elegir o contratar al mismo proveedor que le da su actual servicio de Internet?



Base entrevistados que cuentan con el servicio de Internet: 1,618 encuestas

04

PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Internet

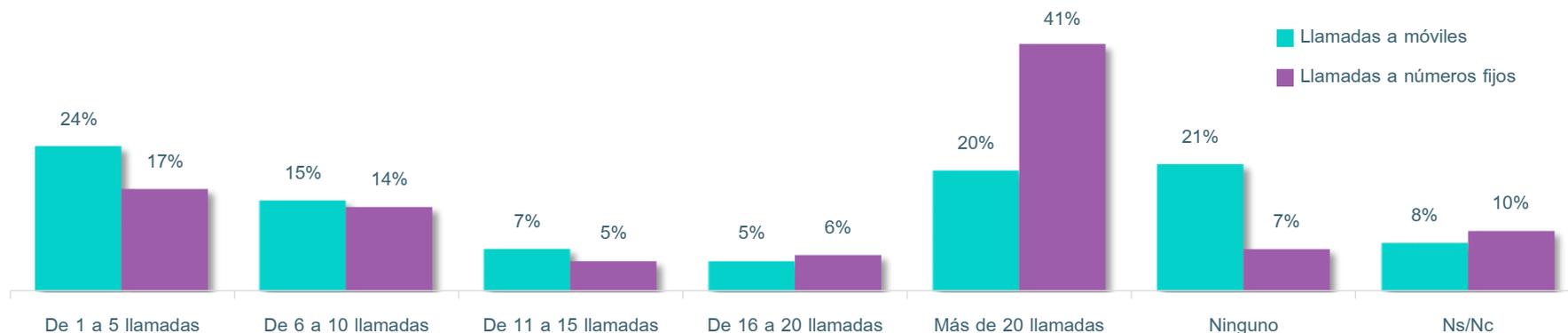
Telefonía
fija

Telefonía
móvil

Televisión
de paga

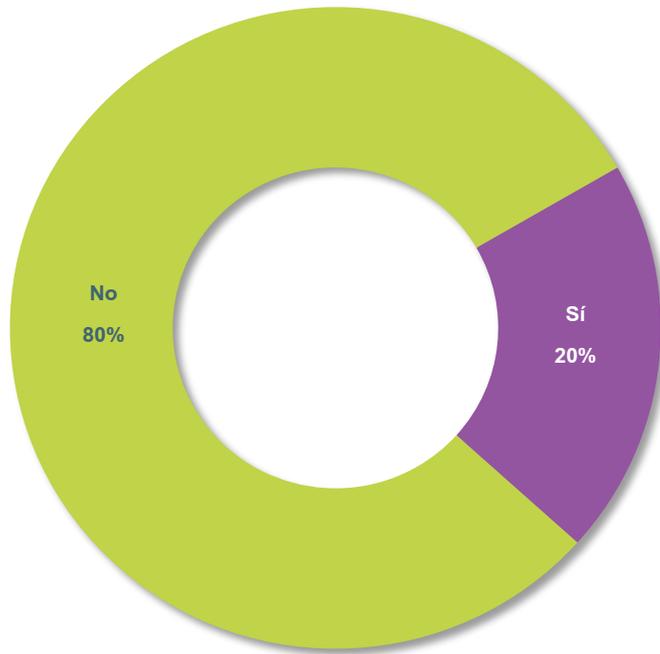
Mientras el 45% de los usuarios refirió hacer entre 0 y 5 llamadas a móvil, el 41% afirmó que realiza más de 20 llamadas a números fijos.

¿Cuántas llamadas mensuales realiza a números fijos y cuántas llamadas mensuales realiza a números móviles?



Sólo el 20% de los entrevistados realiza llamadas internacionales; siendo Estados Unidos el principal destino.

¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional mediante su teléfono fijo?



Base que usan teléfono fijo de forma habitual: 980 encuestas

¿Cuáles son los destinos internacionales a los que llama?

En promedio las llamadas internacionales duran 22.17 minutos.

Total de menciones**	
Estados Unidos *	92%
Canadá*	4%
Centro y Sudamérica*	4%
Europa*	3%
Ns/Nc	9%

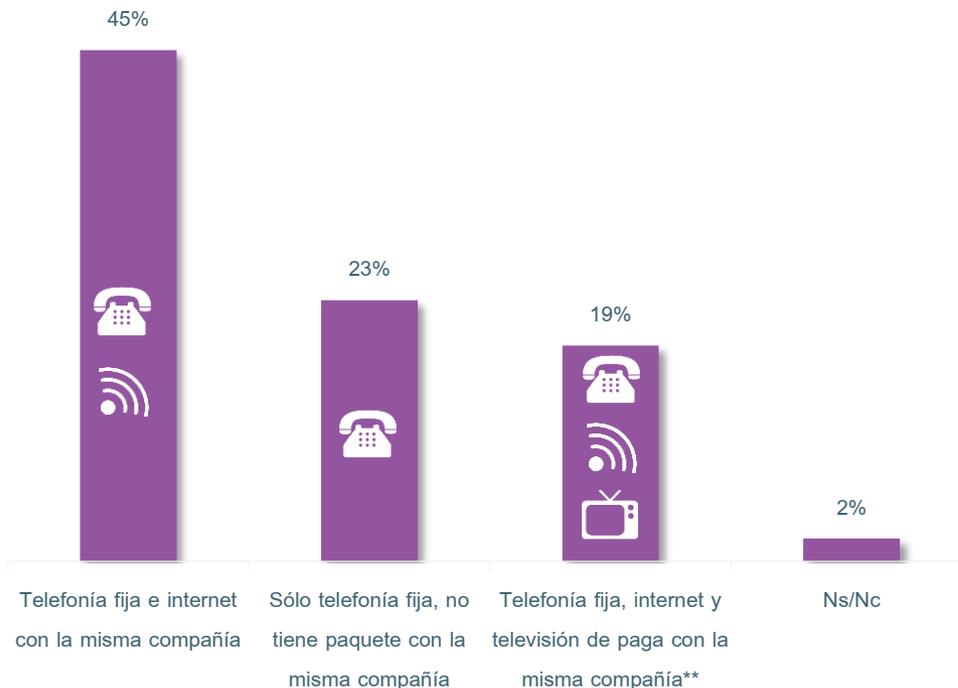
Base que realizan llamadas de larga distancia internacional: 192 encuestas

*Se agruparon menciones correspondiente a varios destinos de los países.

**Respuestas múltiples no suman 100%

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados respondieron que contratan el servicio con Internet.

¿Podría indicarme, cuál es la forma de contratación de su servicio de Telefonía fija con su actual proveedor de servicio?



**Se excluyen respuestas de proveedores no posibilitados para brindar el servicio en determinada modalidad de contratación por lo cual no suma 100%.

Base que usan Telefonía fija de forma habitual: 980 encuestas

¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de Telefonía fija?

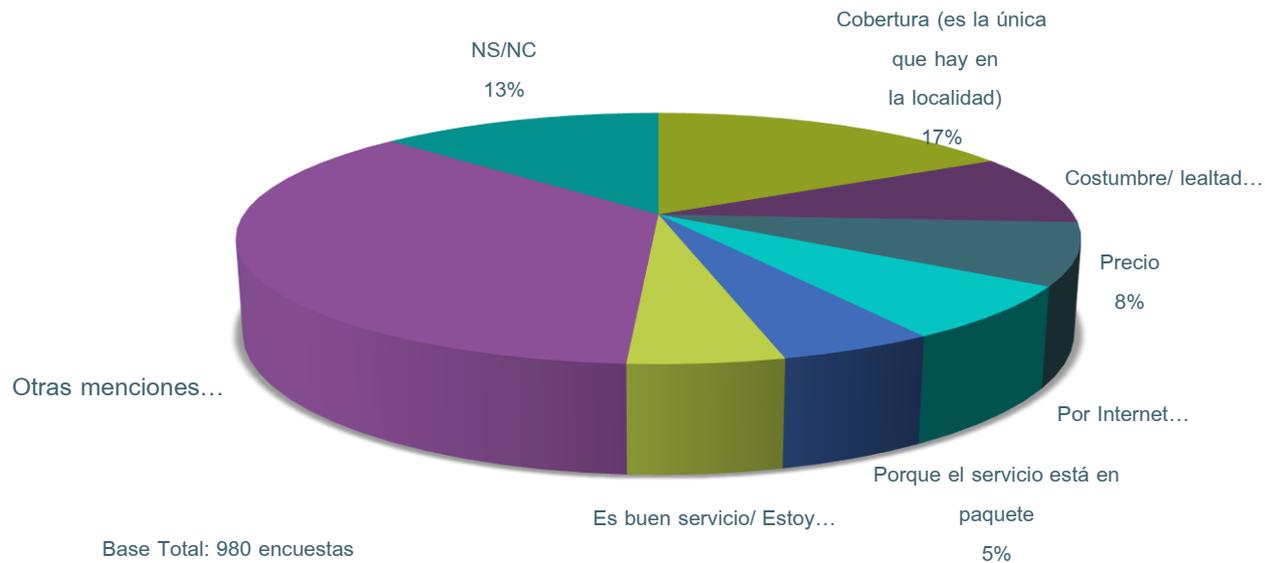
Tipo de servicio / Pago mensual	Sólo Telefonía fija	Telefonía fija e Internet	Telefonía fija, Internet y Televisión de paga
			
\$ 50 a \$ 200	31%	3%	4%
\$ 201 a \$ 400	32%	49%	13%
\$ 401 a \$ 600	6%	24%	21%
\$ 601 a \$ 800	3%	6%	10%
\$ 801 a \$ 1,000	0%	1%	2%
Más de \$ 1,000	3%	2%	2%
Ns/Nc	25%	15%	19%

*Se excluyen respuestas de empresas no posibilitadas para brindar el servicio por lo cual no suma 100%.

Base que usan Telefonía fija de forma habitual: 980 encuestas

El motivo principal de elección de compañía de Telefonía fija es por ser la única opción en la localidad (17%). El precio se convierte en un elemento relevante (8%) cuando existe más de una compañía que da servicio en la localidad.

¿Cuál es la principal razón por la que eligió la compañía que actualmente le da el servicio?



*Respuestas espontáneas

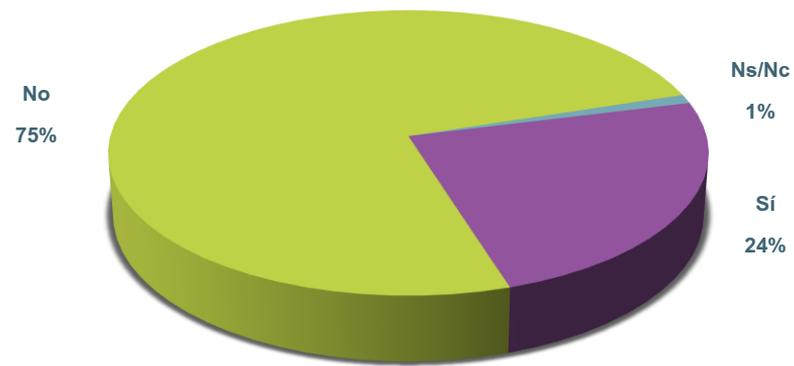
"Otras menciones" es el conjunto de 59 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 5%

De los usuarios encuestados, el 31% tuvo problemas con el servicio, el 15% tuvo errores o problemas en el cobro y el 13% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 24% del total de los encuestados presentó alguna queja.



Base de entrevistados que cuentan con Telefonía fija: 980 encuestas

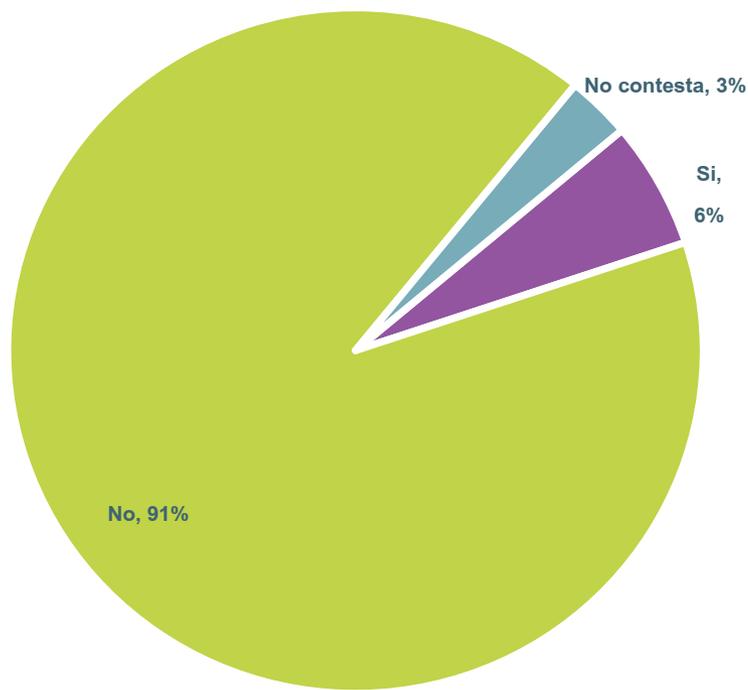
¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa de Telefonía fija que tiene contratado por el servicio que recibe?



Base de entrevistados que cuentan con Telefonía fija: 980 encuestas

Poco más del 90% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor de Telefonía fija en los últimos 12 meses. Las principales razones de permanencia son la comodidad con el servicio 37% y un 11% la falta de opciones.

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de Telefonía fija?



Base Total: 980 encuestas

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones Espontáneas de Permanencia	
Es buen servicio/ Estoy conforme con el servicio	37%
No hay otras compañías/ Es la única	11%
No tengo la necesidad de cambiar/ No me interesa	6%
Por falta de tiempo	2%
Por el precio	2%
Porque tengo poco tiempo con esta compañía	2%
No me han ofrecido otras compañías	2%
Porque tengo un plazo forzoso	2%
Otras menciones*	21%
No sabe/ No contesta	15%

Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 920 encuestas

*"Otras menciones" es el conjunto de 56 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 2%

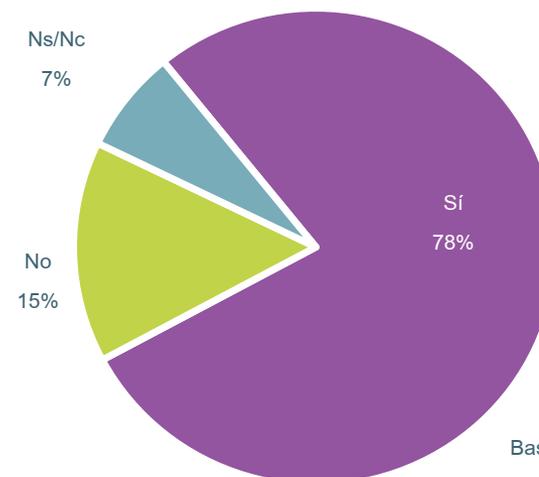
El 40% de los usuarios encuestados indicó que definitivamente recomendaría a su proveedor de Telefonía fija.

¿Recomendaría usted a su proveedor de Telefonía fija?



Base de entrevistados que cuentan con Telefonía fija. 980

De darse el caso ¿volvería a elegir o contratar al mismo proveedor que le da su actual servicio de Telefonía fija?



Base de entrevistados que cuentan con Telefonía fija: 980 encuestas

04

PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



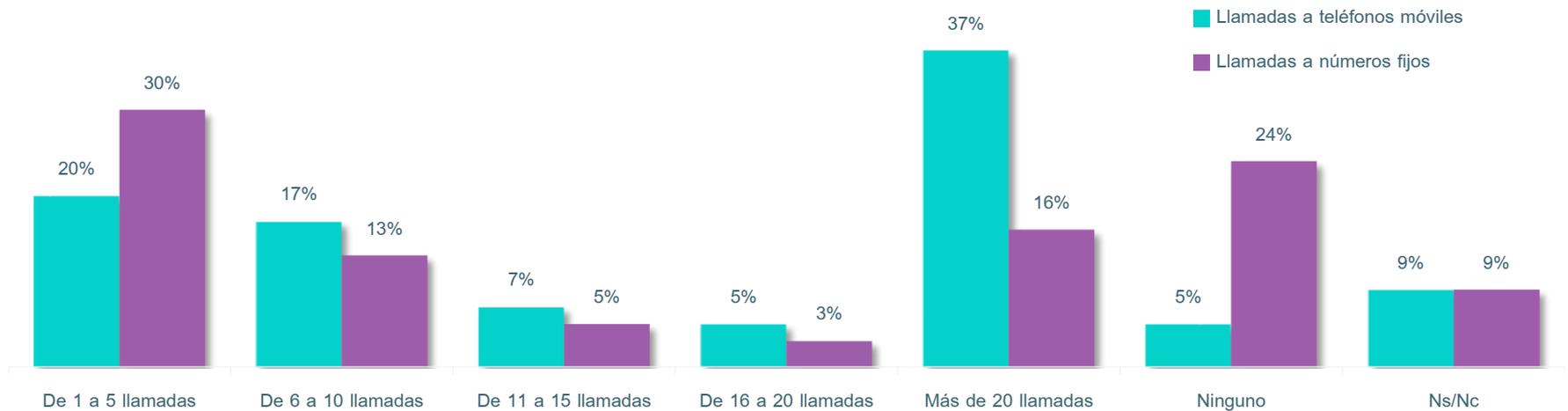
Internet

Telefonía
fija

Telefonía
móvil

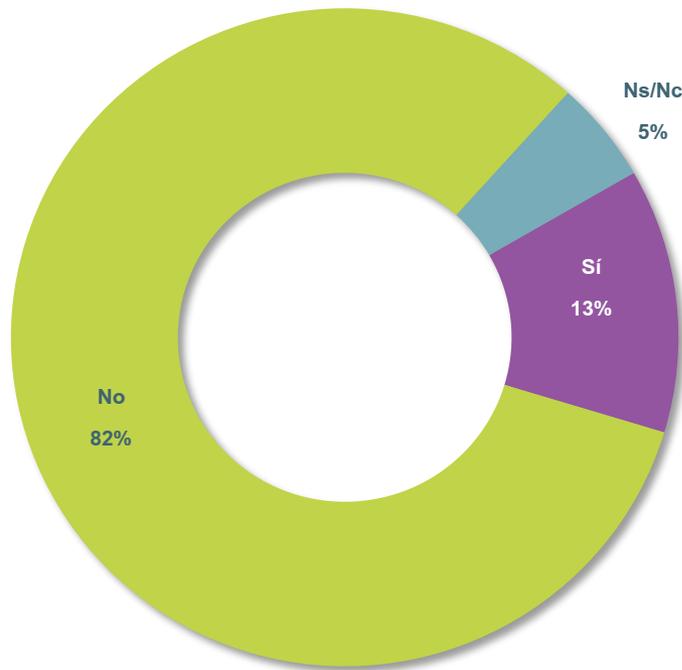
Televisión
de paga

Mientras el 54% de los usuarios refirió hacer entre 0 y 5 llamadas a números fijos, el 37% afirmó que realiza más de 20 llamadas a móviles.



Uno de cada diez encuestados realiza llamadas internacionales mediante su teléfono móvil; Estados Unidos es el principal destino.

¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional mediante su teléfono móvil?



Base que usan teléfono móvil de forma habitual: 978 encuestas

¿Cuáles son los destinos internacionales a los que llama?

Total de menciones**	
Estados Unidos *	98%
Centro y Sudamérica*	7%
Canadá*	4%
Europa*	1%
Ns/Nc	4%

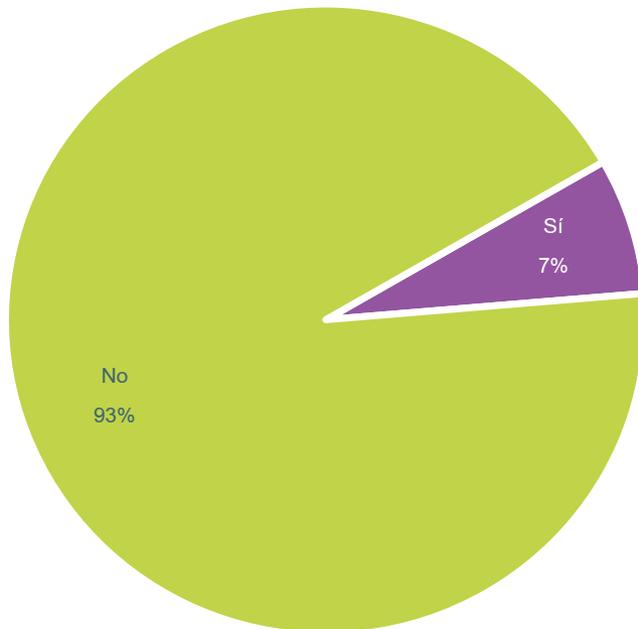
Base que realizan llamadas de larga distancia internacional: 132 encuestas

*Se agruparon menciones correspondiente a varios destinos de los países, así como la mención del país mismo

**Respuestas múltiples no suman 100%

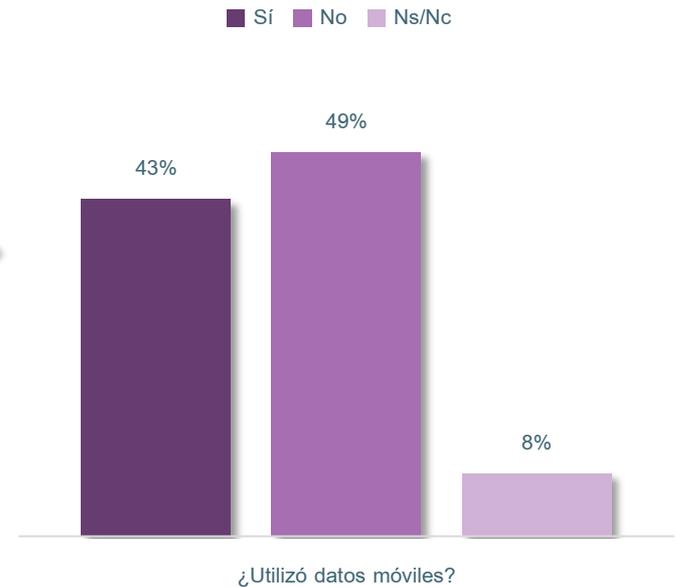
Del 7% de los usuarios que declararon viajar al extranjero, cerca de la mitad no utilizó datos móviles.

¿Ha viajado al extranjero en los últimos 12 meses?



Base que usan teléfono móvil de forma habitual: 978 encuestas

¿Utilizó datos móviles?



Base que han viajado durante los últimos 12 meses y han utilizado su teléfono móvil: 30 encuestas

El 66% de los encuestados declaró que tiene acceso a Internet en su teléfono móvil, predomina el uso de redes sociales y el 31% prefieren conectarse sólo por WiFi.

¿Podría indicarme si usted tiene acceso a Internet y/o redes sociales?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 978 encuestas

De la siguiente lista de opciones, ¿podría decirme cuáles realiza con su teléfono celular a través de Internet?
**Total menciones

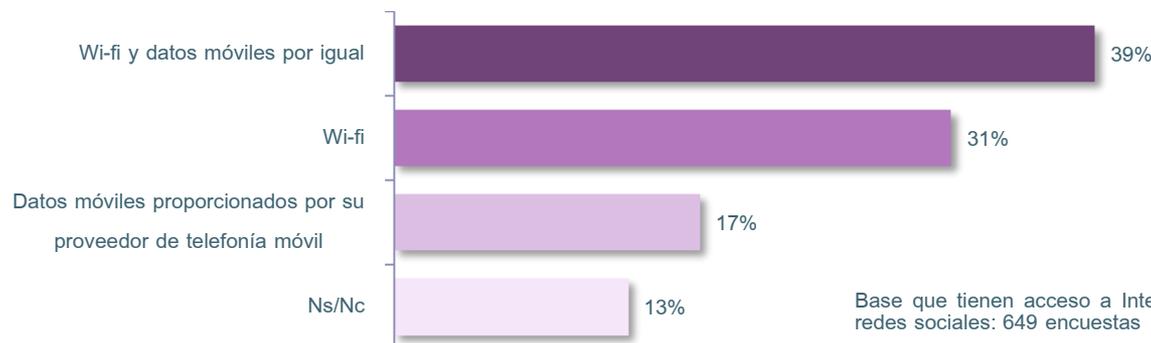
Redes sociales	64%
Mensajes de texto	33%
Ver videos	31%
Uso de Email (o correo electrónico)	27%
Ver noticias	19%
Encontrar direcciones	19%
Jugar (juegos de video en Internet)	11%
Transacciones bancarias	6%
Pedir un taxi	5%

Base de usuarios que tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 649 encuestas

**Respuestas múltiples no suman 100%

*No se muestra "otro", "Ninguno" y Ns/Nc

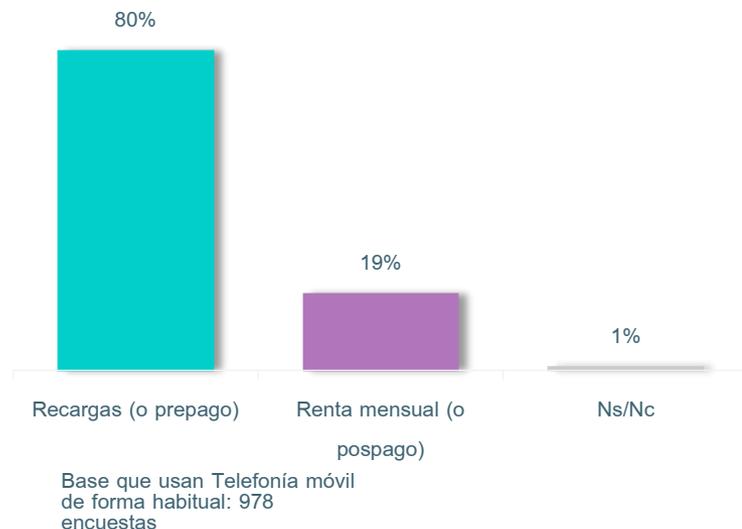
¿Podría indicarme si usted se conecta regularmente a Internet vía...?



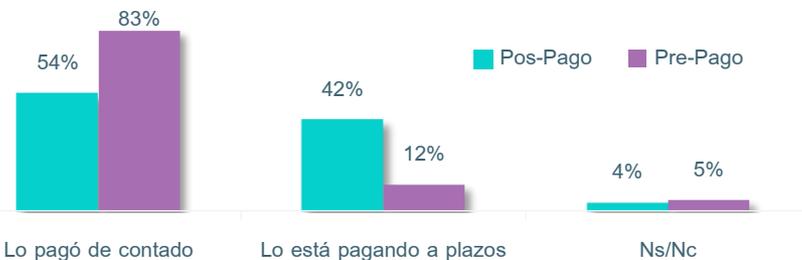
Base que tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 649 encuestas

Tanto en postpago como en prepago, los usuarios encuestados respondieron que las llamadas a otros móviles son el principal uso.

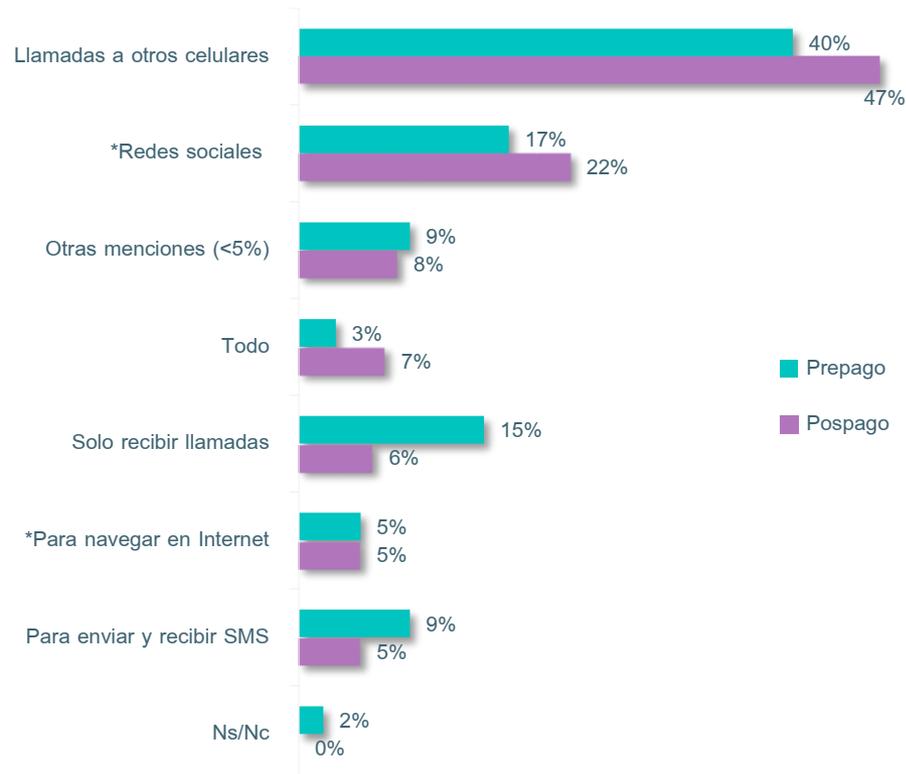
Forma de contratación o pago de su teléfono móvil



Forma de pago del equipo terminal



Principales usos del teléfono móvil



No se incluye base de usuarios que no declaran forma de contratación

*Base de postpago que tienen acceso a Internet y acceso redes sociales: 174 encuestas

Base que tienen prepago: 772 encuestas

*Base de prepago que tienen acceso a Internet y acceso redes sociales: 468 encuestas

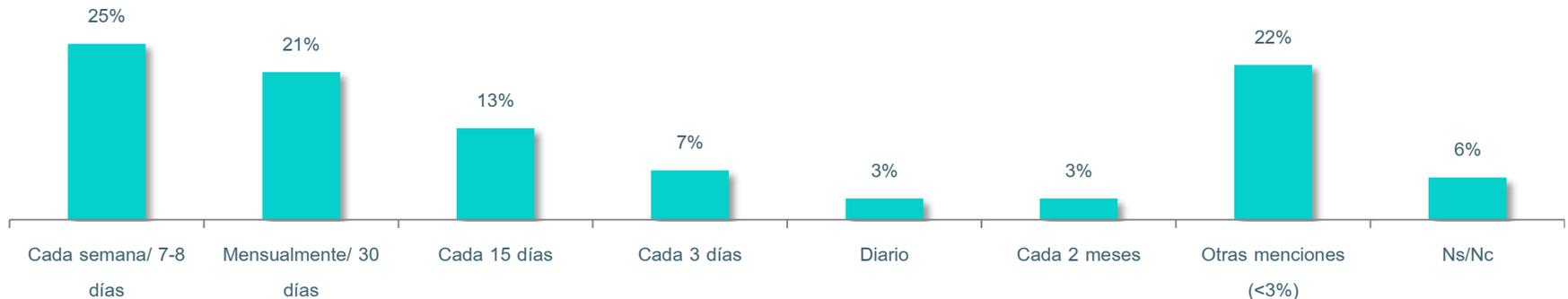
Base que tienen postpago y/o plan controlado: 192 encuestas

La mayoría de los usuarios encuestados de la modalidad prepago, recarga entre \$50 y \$100.

Cuando realiza una recarga, ¿de cuánto es el monto?



En promedio, ¿cada cuánto tiempo realiza una recarga?



Respuesta espontánea

“Otras menciones” es el conjunto de 36 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 3%

Base entrevistados que tienen pre-pago y/o plan controlado: 808 encuestas

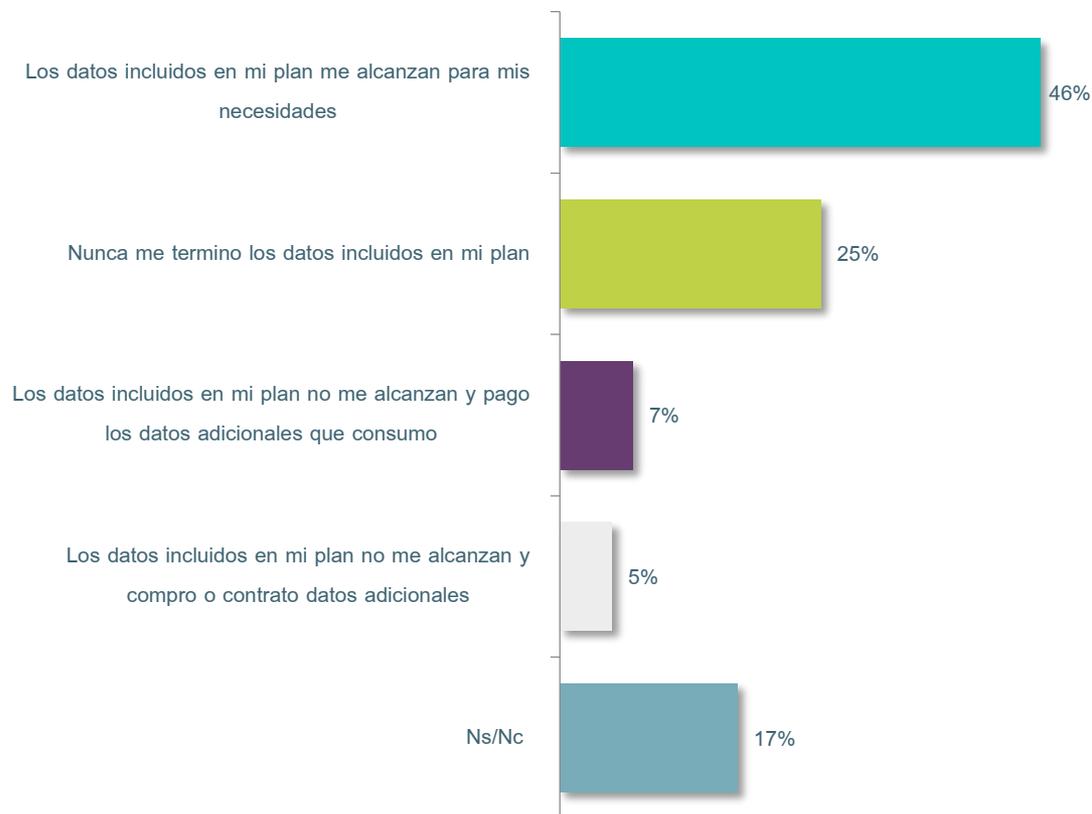
Aunque el 54% desconoce la cantidad de datos incluidos en su plan pospago, poco más del 70% declaró que los datos son suficientes.

¿Qué opción se acerca más a su consumo de datos para navegar en Internet?

¿Sabe usted cuántos datos (MB o GB) incluye su plan?



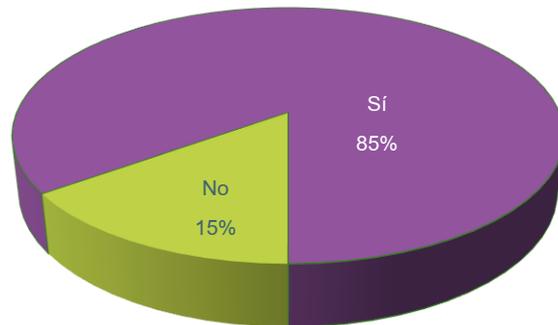
Base que tienen pospago: 192 encuestas



Base que tienen pospago: 192 encuestas

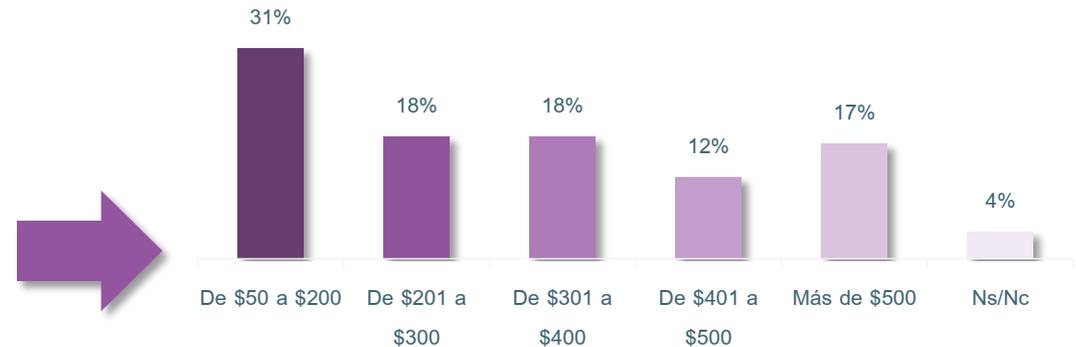
El 85% de los usuarios encuestados de la modalidad postpago afirmó conocer su gasto mensual en Telefonía móvil.

¿Sabe cuánto paga al mes por el servicio de Telefonía móvil que tiene contratado?



Base que tienen postpago: 192 encuestas

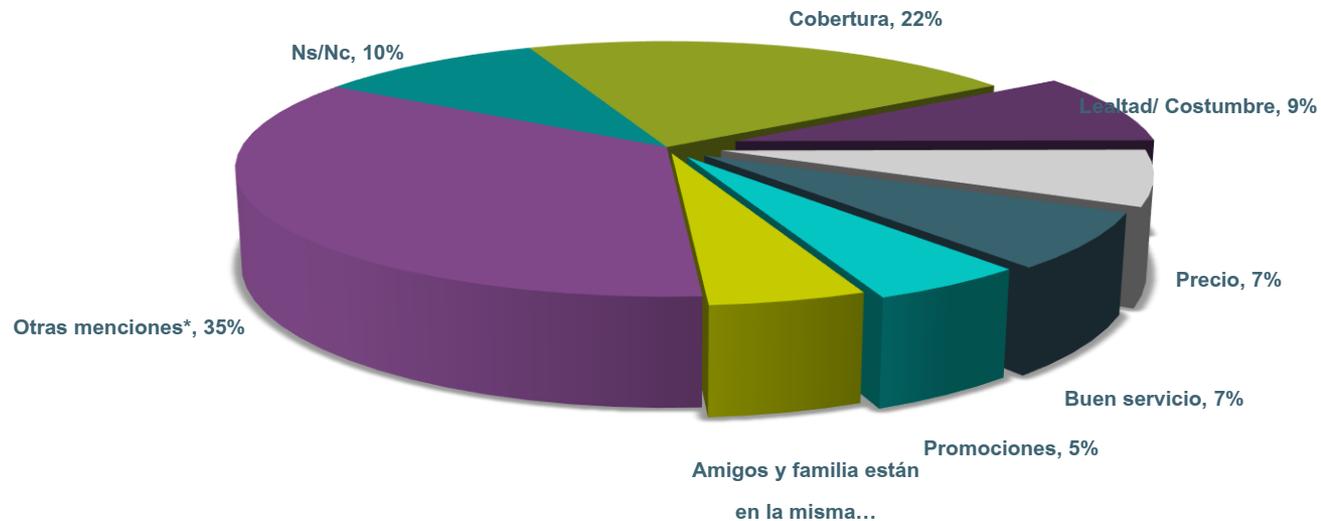
Sí, ¿cuánto?



Base que tienen postpago: 192 encuestas

Las principales razones por las que los usuarios encuestados eligieron su actual proveedor de Telefonía móvil son la cobertura y la lealtad.

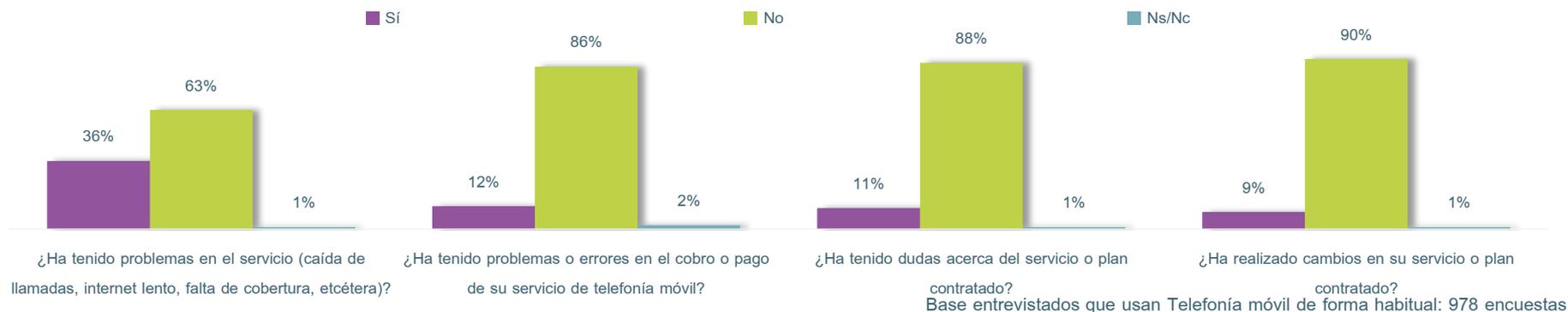
Principales razones de elección del proveedor de Telefonía móvil



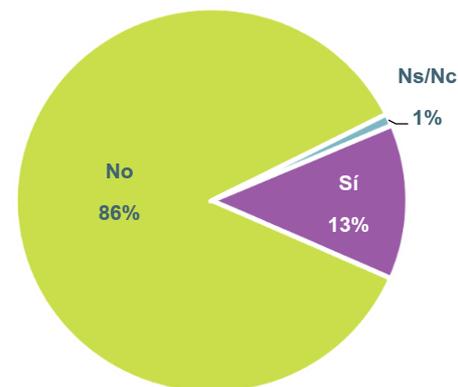
Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 962 encuestas
 Respuesta espontánea
 "Otras menciones" es el conjunto de 56 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 3%

De los usuarios encuestados, el 36% tuvo problemas con el servicio, el 12% tuvo errores o problemas en el cobro y el 11% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 13% del total de los encuestados presentó alguna queja.

Dígame por favor, en los últimos 12 meses...

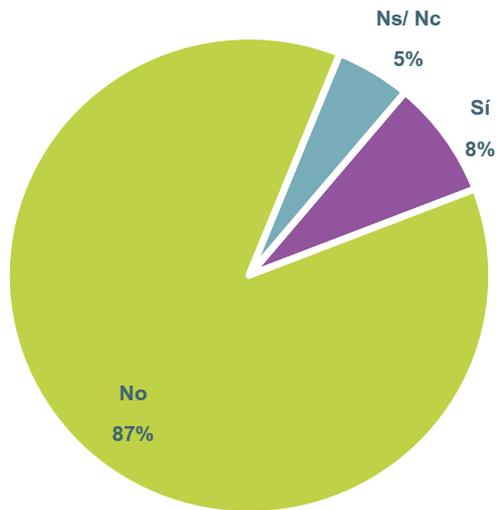


¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa de Telefonía móvil que tiene contratada por el servicio que recibe?



Más del 80% de los usuarios encuestados de Telefonía móvil declararon que no han cambiado de proveedor de Telefonía móvil en los últimos 12 meses.

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?



¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones Espontáneas de Permanencia

Está a gusto con la empresa/ Estoy satisfecho con la compañía	25%
Es bueno el servicio/ No tiene fallas	9%
Es la que tiene más cobertura	6%
Es la única empresa/ No hay otra	4%
Precio/ No cobran tanto	3%
Costumbre	3%
Otras menciones	24%
Ns/Nc	22%

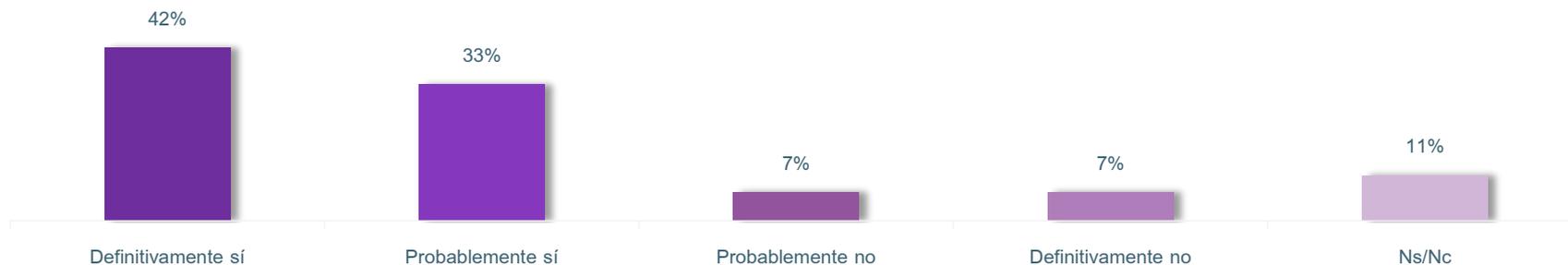
Base que no han cambiado de proveedor: 900 encuestas

"Otras menciones" es el conjunto de 54 menciones distintas con un porcentaje individual menor al 3%

Base Total: 978 encuestas

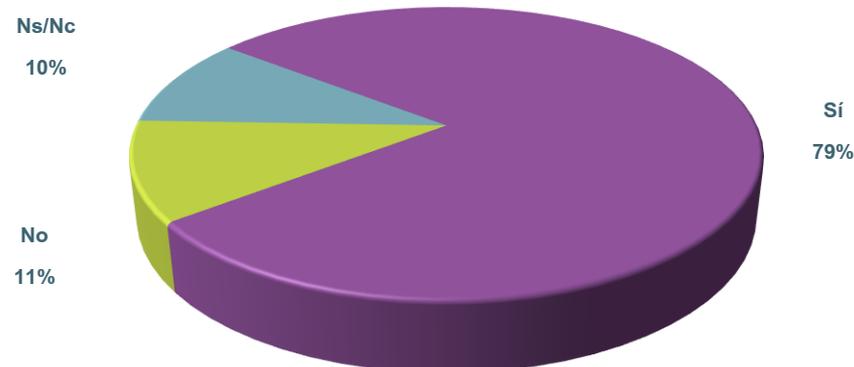
El 79% de los usuarios encuestados afirmó que volvería a contratar a su actual proveedor de Telefonía móvil.

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



Base que usan Telefonía móvil de forma habitual: 978 encuestas

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



Base que usan Telefonía móvil de forma habitual: 978 encuestas

04

PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Internet

Telefonía
fija

Telefonía
móvil

Televisión
de paga

Aunque de cada 10 usuarios encuestados 8 tienen contratado un paquete básico, el 47% tiene contratado el servicio en más de un televisor; la proporción de usuarios que ha contratado algún canal adicional es muy baja.

¿Podría decirme si tiene contratado en su hogar algún tipo de paquete como...?

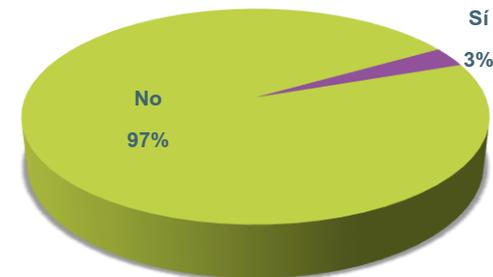


Base entrevistados que tienen contratado servicio de Tv de paga: 1,747 encuestas

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



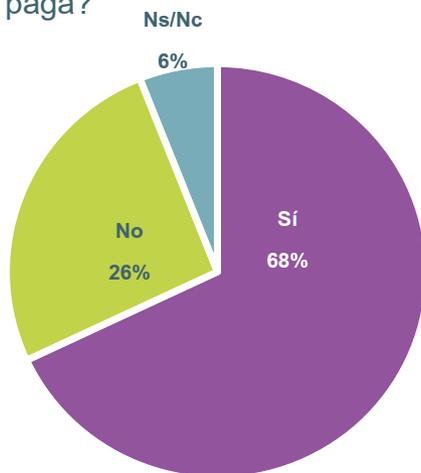
¿Tiene usted contratado algún canal adicional a su paquete?



Base entrevistados que tienen contratado servicio de tv de paga: 1,747 encuestas

Alrededor del 30% de los encuestados desconocen el número de canales que tiene contratado. Únicamente el 2% refirió haber contratado un servicio de pago por evento en los últimos 12 meses.

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

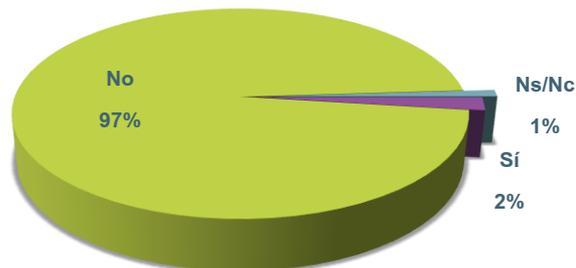


Sí, ¿cuántos?	
De 10 a 50 canales	45%
De 51 a 100 canales	39%
Más de 100 canales	15%

Base entrevistados que Sí saben cuántos canales tienen contratados: 1,183 encuestas

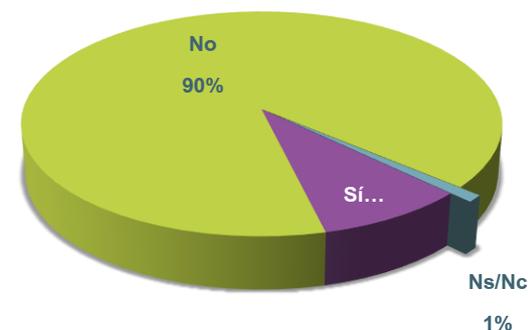
Base entrevistados que tienen contratado servicio de Televisión de paga: 1,747 encuestas

¿Ha contratado en alguna ocasión algún servicio *on demand* o de pago por evento en los últimos 12 meses?



Base entrevistados que usan el servicio de TV de paga: 1,747 encuestas

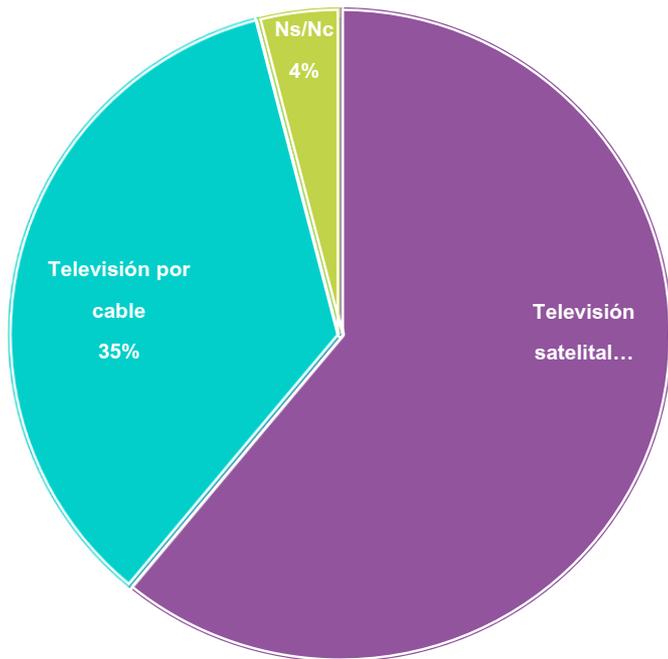
¿Posee alguna cuenta como Netflix, Itunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera?



Base entrevistados que usan el servicio de TV de paga: 1,747 Encuestas

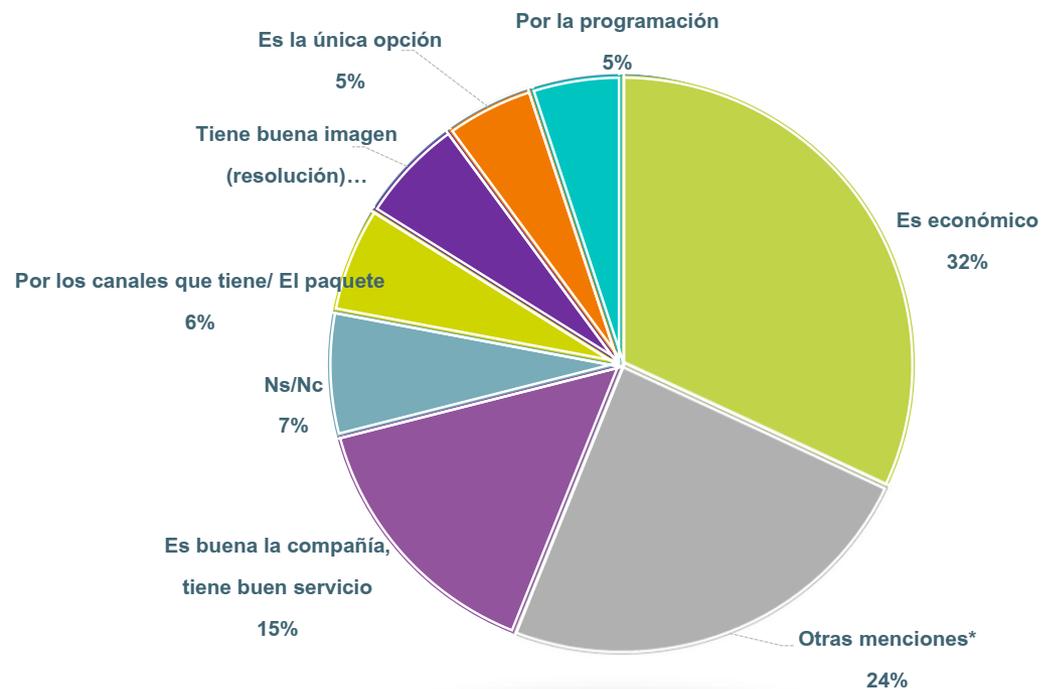
Seis de cada diez usuarios encuestados afirmaron tener en su hogar televisión satelital. Entre las principales razones de contratación se encuentran el precio y la calidad percibida.

Contratación de Televisión de paga



Base Total : 1,747 encuestas

¿Cuál es la principal razón por la que eligió al proveedor de Televisión de paga?



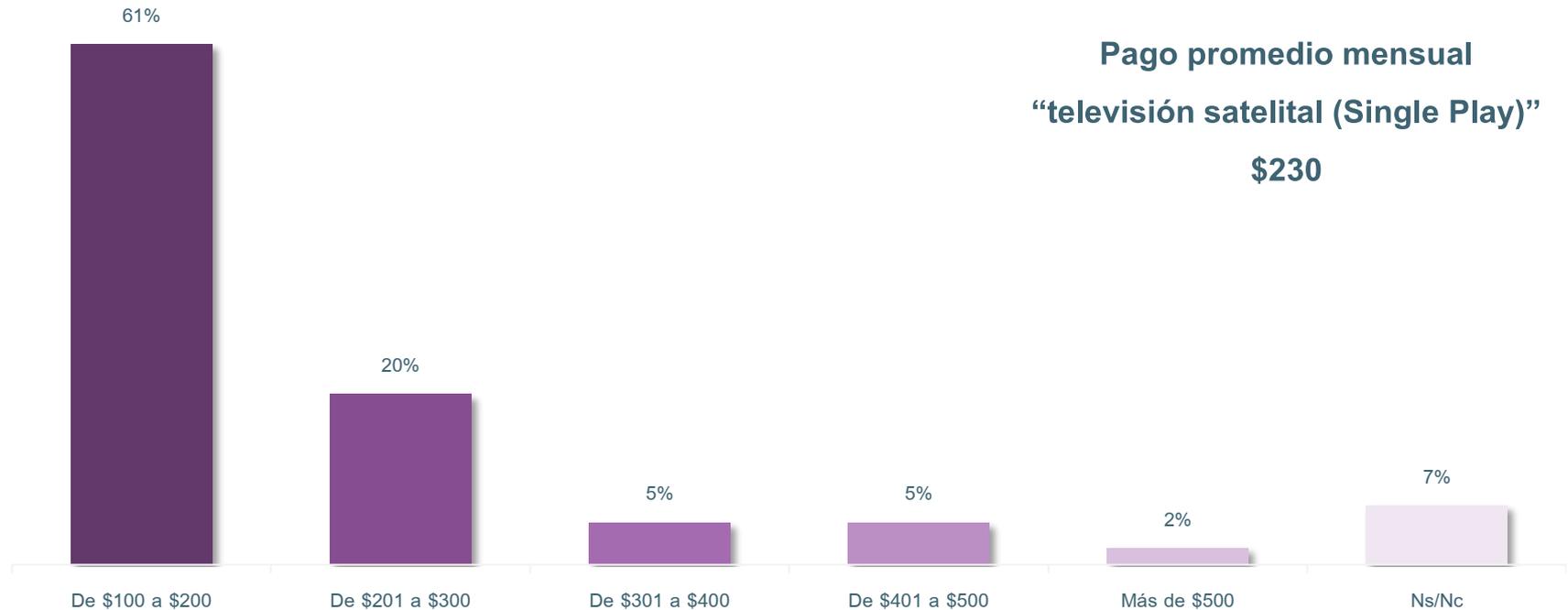
Respuestas espontáneas

* "Otras menciones" es el conjunto de 20 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 5%

Base Total : 1,747 encuestas

Para quienes declaran contar con televisión por satélite, el pago promedio al mes por el servicio recibido es de \$230.

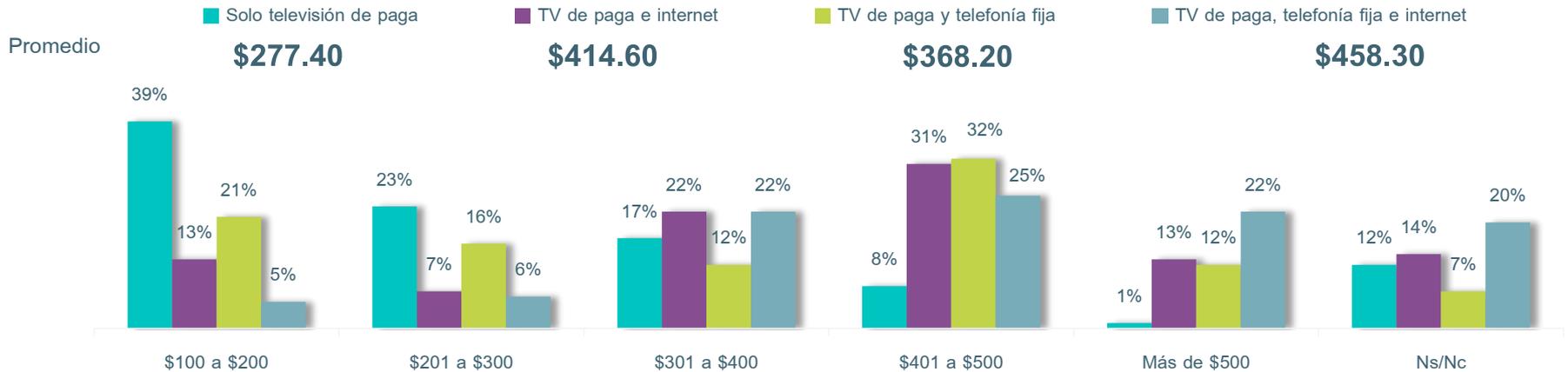
¿Y aproximadamente cuánto paga en promedio al mes por el servicio Televisión de paga que tiene contratado?



Base entrevistados que cuentan con Televisión de paga por satélite: 933 encuestas

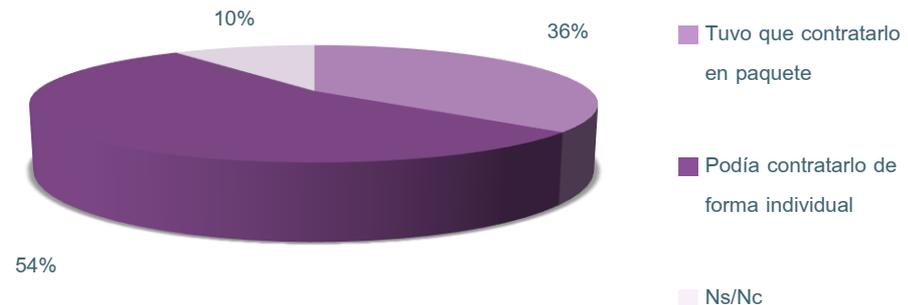
De acuerdo a los encuestados que cuentan con el servicio de televisión por cable, el pago promedio al mes por el servicio empaquetado con otro(s) servicio(s) es alrededor de \$400, mientras que para el servicio en single play es de \$277.40.

¿Y aproximadamente cuánto paga en promedio al mes por el servicio Televisión de paga que tiene contratado?



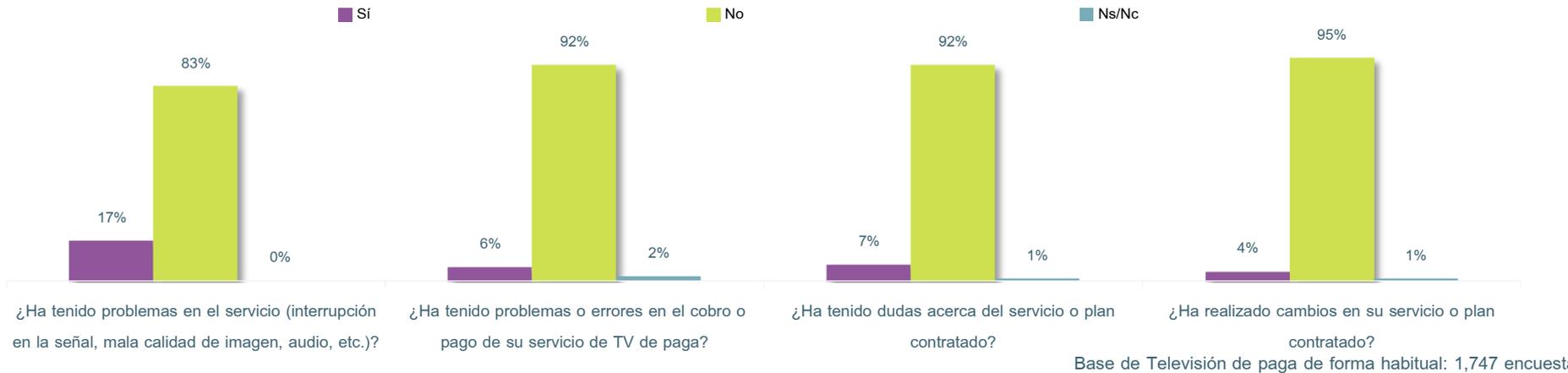
Base entrevistados que cuentan con Televisión de paga por cable: 621 encuestas

Dígame por favor, cuando contrató su servicio de Televisión de paga ¿tuvo que contratarlo forzosamente en paquete o podía contratarlo de forma individual?

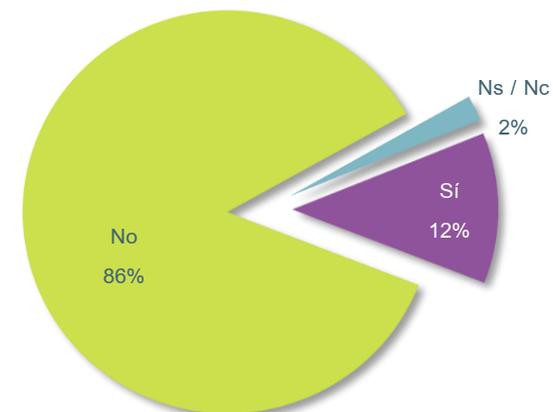


Base Televisión de paga por cable: 621 encuestas

De los usuarios encuestados, el 17% tuvo problemas con el servicio, el 6% tuvo errores o problemas en el cobro y el 7% tuvo dudas acerca de su servicio contratado. Sólo el 12% del total de los encuestados presentó alguna queja.



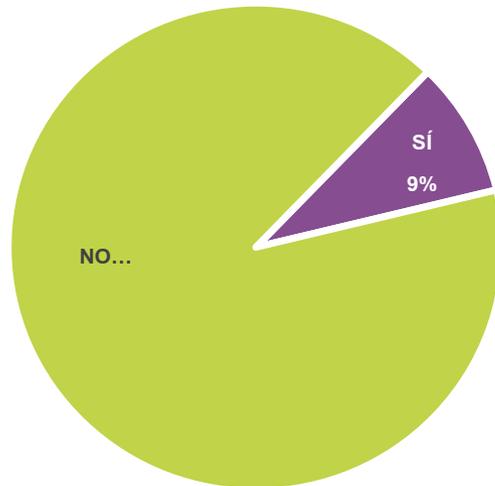
¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa que tiene contratada para su servicio de Televisión de paga?



Base de Televisión de paga de forma habitual: 1,747 encuestas

Sólo el 9% de los usuarios encuestados de Televisión de paga cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses. La calidad y el precio son las principales razones de permanencia.

En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Televisión de paga?



Base que usa el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 1,747 encuestas

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

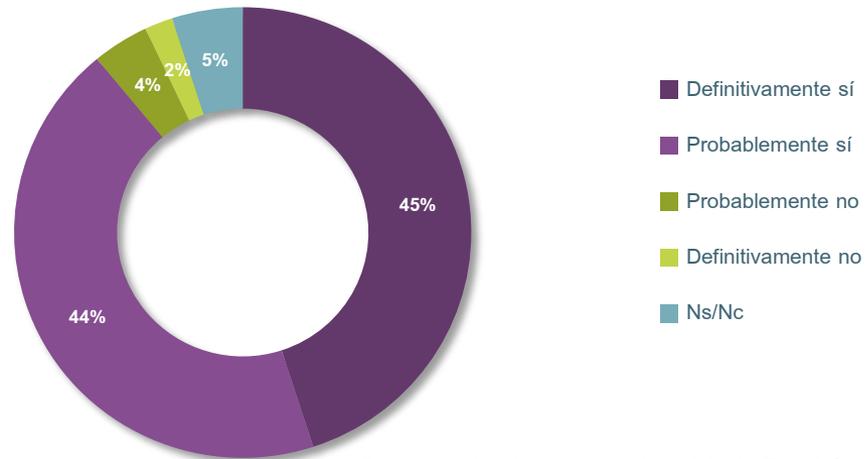
Razones Espontáneas de Permanencia	
Tiene buen servicio	21%
Es económico	14%
Tiene programación variada	7%
Tiene buena imagen/ Buena señal	5%
Porque estamos conformes	5%
Porque nos gusta	5%
No hay necesidad	5%
Otras menciones	19%

Base que no han cambiado de proveedor: 1,603 encuestas

“Otras menciones” es el conjunto de 24 menciones diferentes con un porcentaje individual menor al 5%

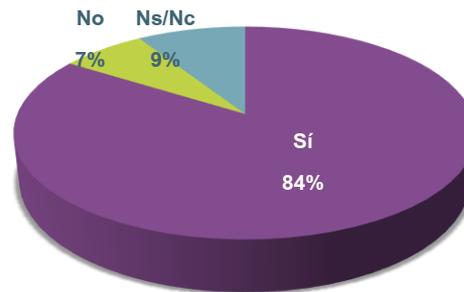
El 45% de los usuarios encuestados declararon que definitivamente sí recomendarían a su actual proveedor de servicio.

¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor que le proporciona el servicio de Televisión de paga con algún familiar o amigo?



Base entrevistados que usa el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 1,747 encuestas

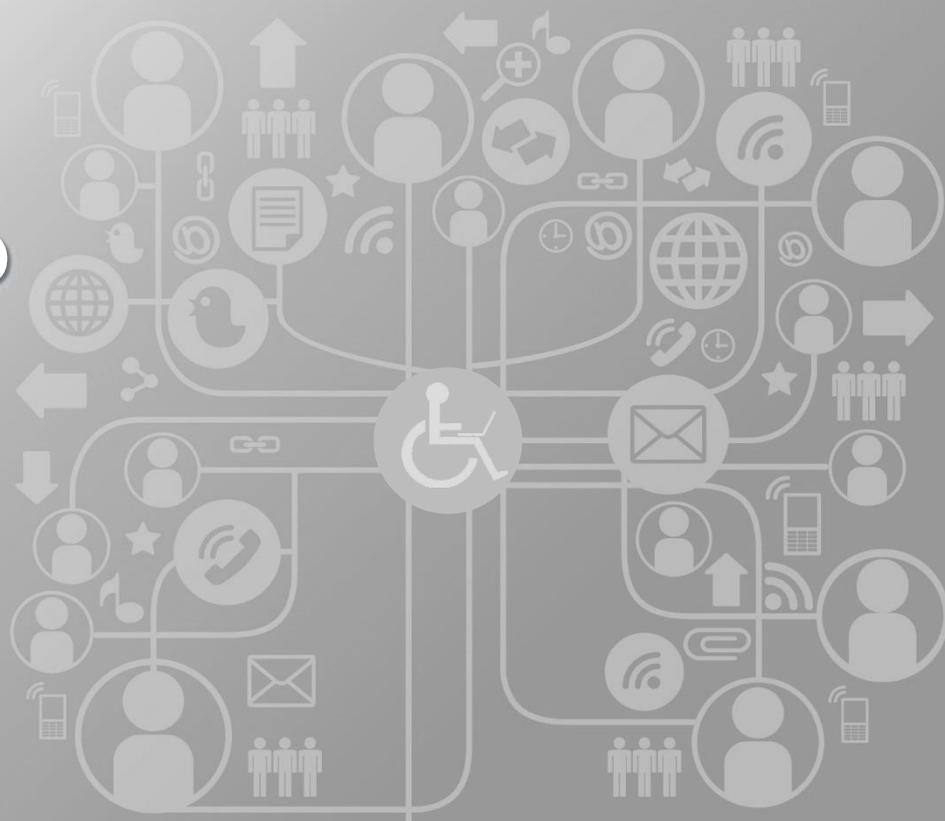
De darse el caso, ¿volvería a elegir o contratar a la misma empresa de Televisión de paga?



Base entrevistados que usa el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 1,747 encuestas

05

PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD



Hallazgos

Internet

Telefonía
fija

Telefonía
móvil

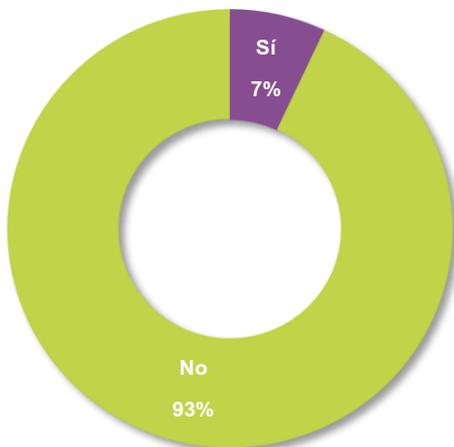
Televisión
de paga

- 1 Para los usuarios encuestados de Telefonía móvil y Telefonía fija, la característica más importante es contar con buena señal (servicio). Esta característica se sitúa, inclusive, por encima de que los equipos cuenten con características especiales para personas con discapacidad.
- 2 La mayoría de los usuarios encuestados no cuentan con aplicaciones o funciones especiales que, de acuerdo a su discapacidad, faciliten su uso.
- 3 Entre el 58% y el 73% de los usuarios encuestados de Internet, Telefonía fija y Televisión de paga refirieron no contar con asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su discapacidad. En el caso de Telefonía móvil, cerca del 50% si contó con dicha asesoría.



Algunas de las aplicaciones o funciones que facilitan el uso del servicio de Internet es que los equipos tengan buen volumen y contar con aplicaciones como subtítulos, canta letras, etcétera.

¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted...?

*Total de menciones	
Visual	37%
Motriz	32%
Auditiva	24%
Lenguaje	11%
Cognitiva	2%
Neurológica	1%

Base entrevistados que declaran tener una discapacidad: 105 encuestas

Base entrevistados que usan Internet en su hogar de forma habitual: 1,618 encuestas

¿Cuáles son las aplicaciones o funciones que le facilitan el uso del servicio?

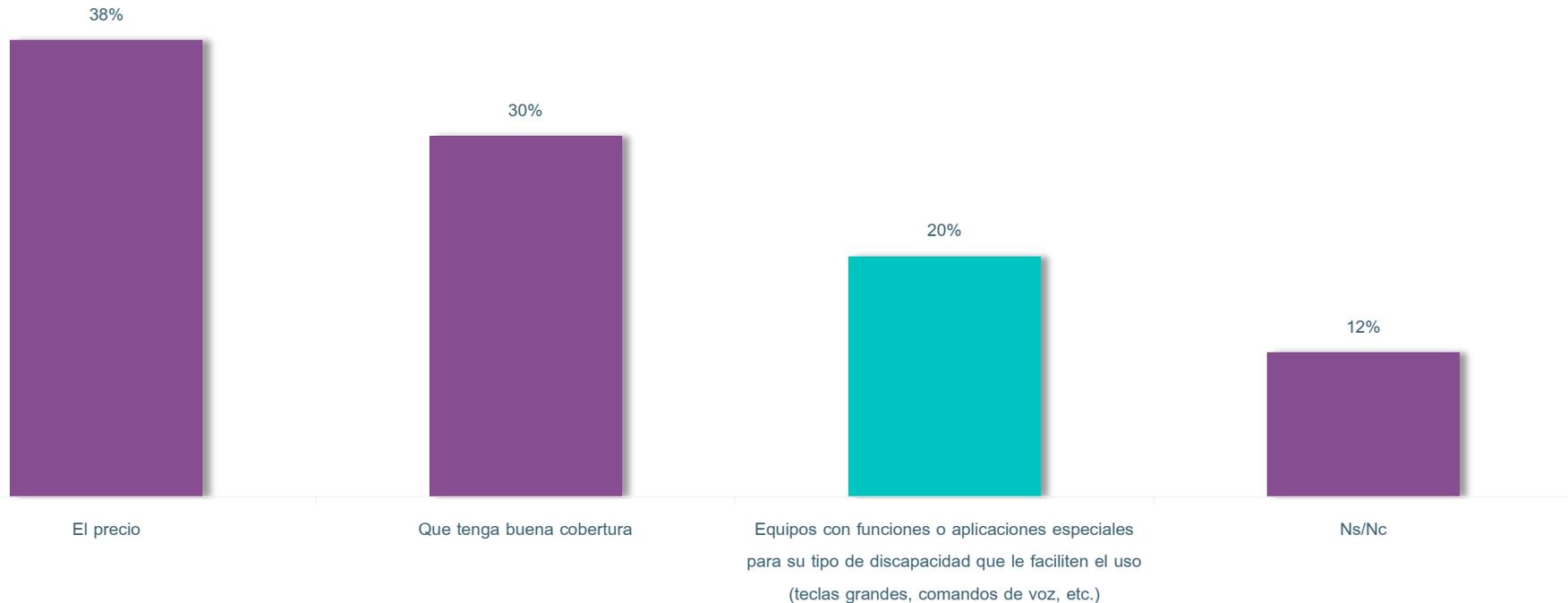
Aplicaciones o funciones	
Que tengan buen volumen	15%
Que tenga subtítulos	14%
Canta letras	14%
Tipo de letra y tamaño	12%
Auditiva AMPDA	12%
El modem está a mi alcance	8%
Búsqueda por voz	7%
Otras menciones	18%

Base entrevistados que en su servicio cuentan con aplicaciones o funciones especiales: 28 encuestas

“Otras menciones” es el conjunto de respuestas que individualmente reportan un porcentaje menor a 7%

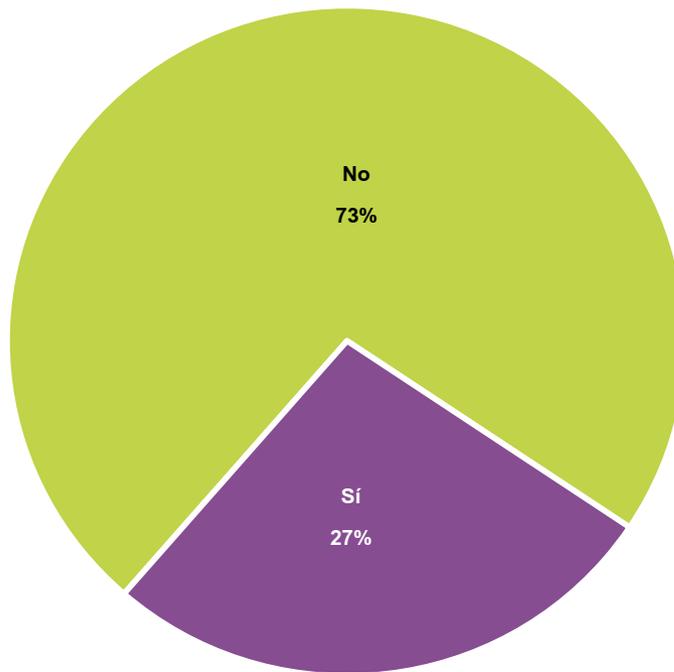
Para los usuarios de Internet, las características más valoradas son el precio y la cobertura, sin embargo, el 20% considera como lo más importante contar con equipos o aplicaciones especiales para su tipo de discapacidad.

Dígame por favor ¿cuál es la característica más importante para usted acerca de su servicio de Internet...?



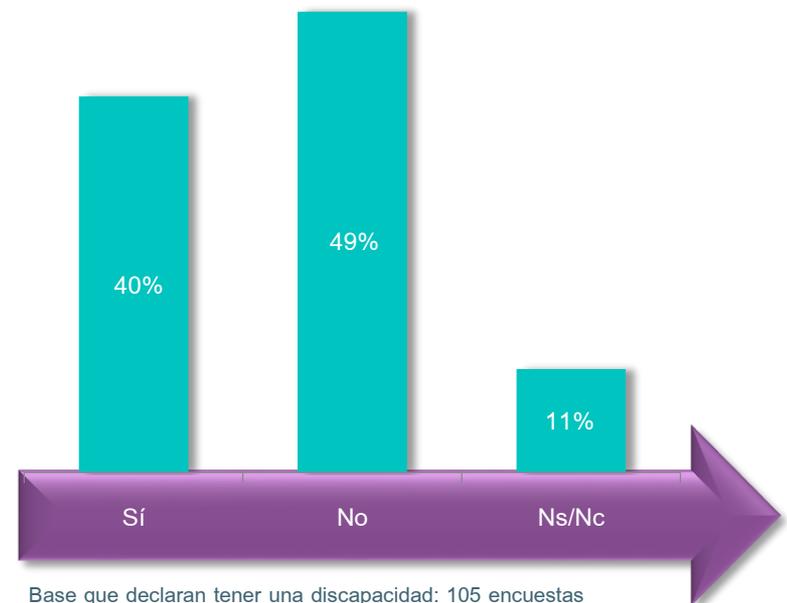
El 73% de las personas encuestadas, no recibieron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades, al momento de contratar su servicio de Internet.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Internet ¿le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Base que declaran tener una discapacidad: 105 encuestas

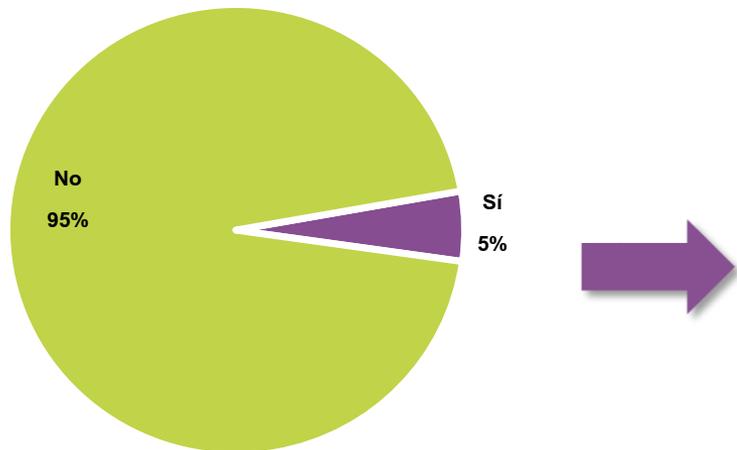
¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



Base que declaran tener una discapacidad: 105 encuestas

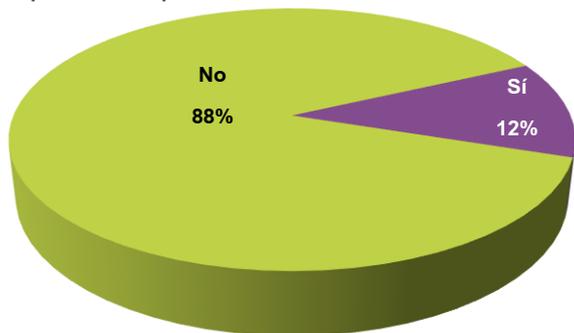
Solo el 12% de los usuarios de Telefonía fija reportaron contar con aplicaciones o funciones que le faciliten el uso del servicio.

¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



Base de Telefonía fija: 980 encuestas

¿Podría decirme si en su teléfono fijo cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo a su discapacidad que le faciliten el uso de su teléfono?



Base de Telefonía fija que declaran tener alguna discapacidad: 53 encuestas

¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted...?

*Total menciones	
Motriz	55%
Visual	29%
Neurológica	3%
Auditiva	2%
Cognitiva	2%
Lenguaje	1%
Otro	5%
Ns/Nc	3%

Base entrevistados de Telefonía fija que declaran tener alguna discapacidad: 53 encuestas

*Respuestas múltiples no suman 100%

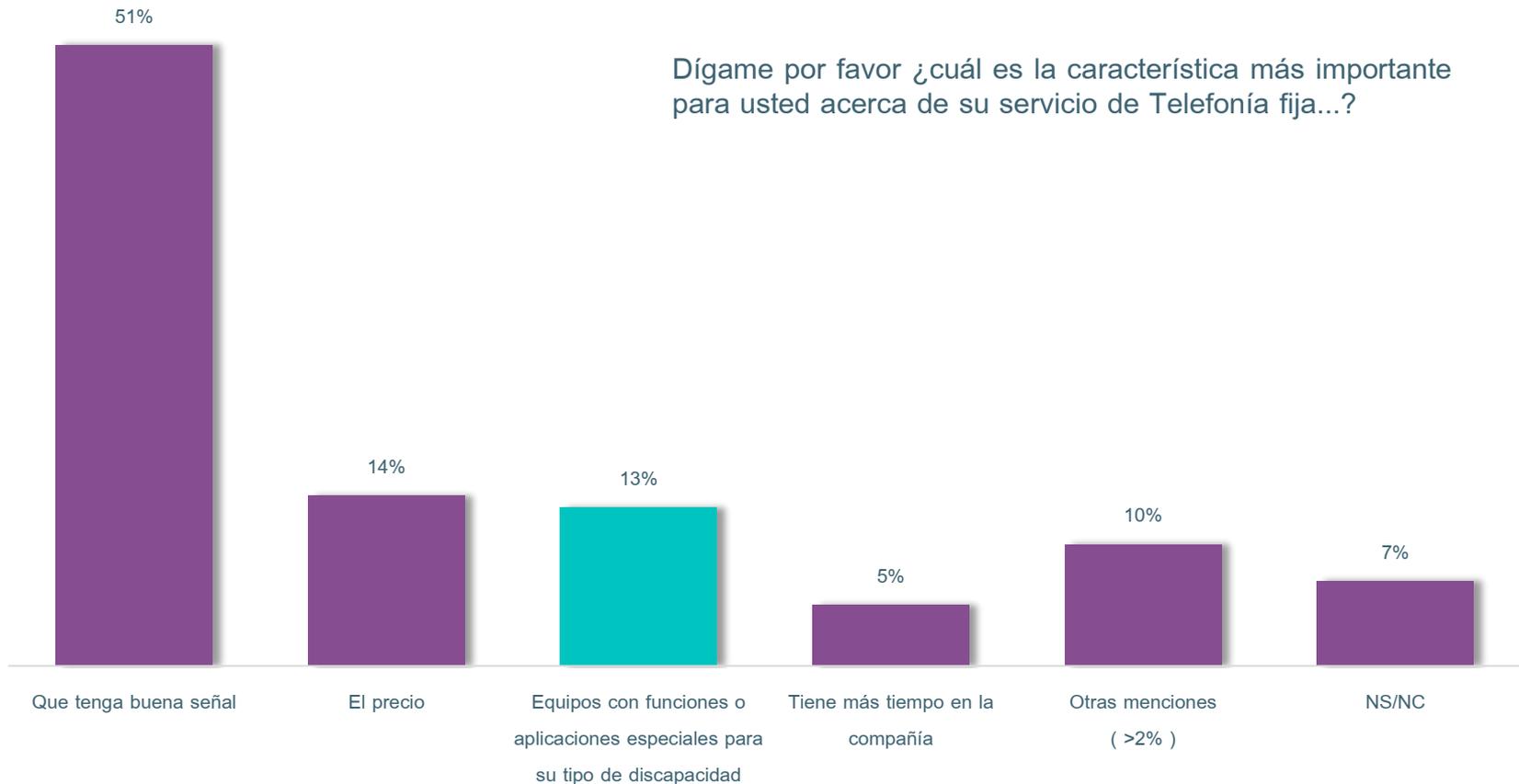
¿Cuáles son las aplicaciones o funciones que le facilitan el uso del servicio?

*Total menciones	
Tecla de volumen	28%
Sonido de la bocina	28%
Llamada tripartita	25%
Escritura en Braille	10%
Ns/Nc	48%

Base que en su teléfono cuentan con aplicaciones o funciones especiales: 5 encuestas

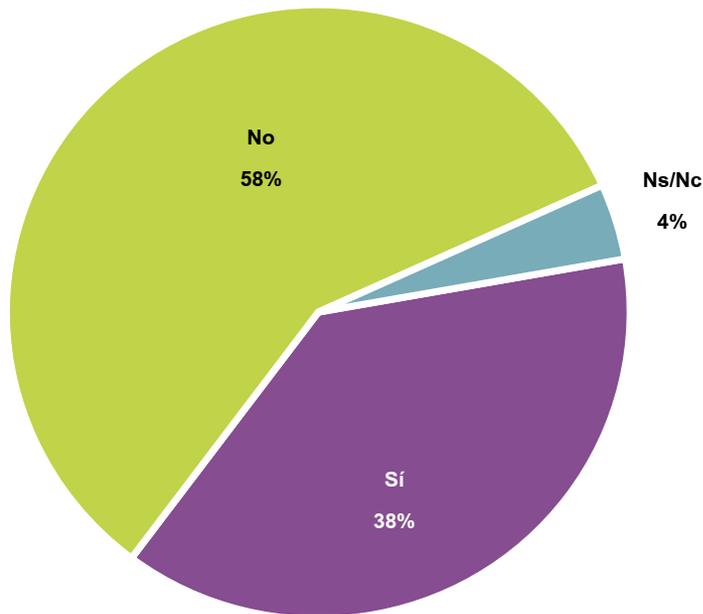
*Respuestas múltiples no suman 100%

Las características más valoradas por los encuestados con discapacidad son la calidad y el precio; no obstante, para el 13% la característica más importante es contar con equipos que tengan funciones y/o aplicaciones especiales para su tipo de discapacidad.



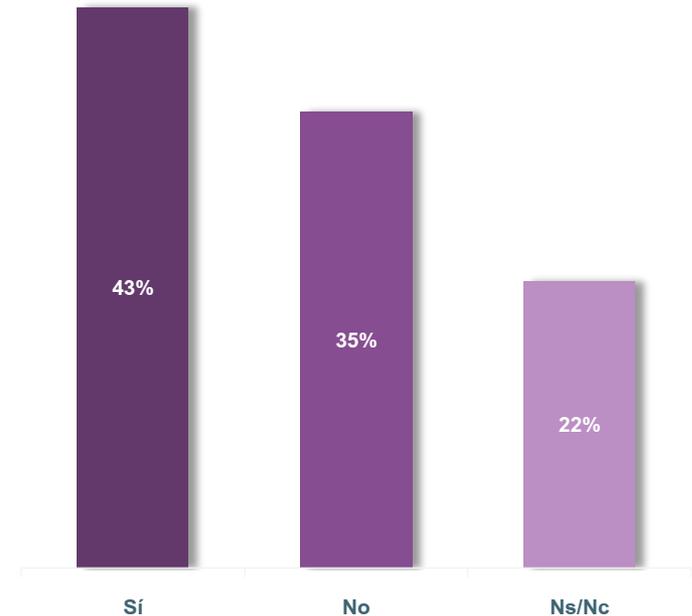
Cerca del 60% de los usuarios afirmó no contar con asesoría especializada durante el proceso de contratación del servicio.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía fija ¿le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Base que declaran tener alguna discapacidad y Sí contrataron su servicio de Telefonía fija: 33 encuestas

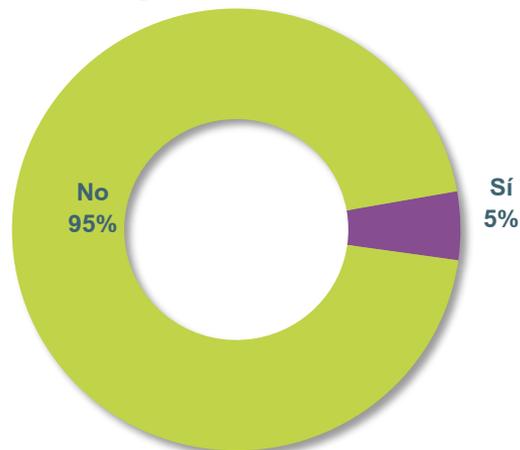
¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



Base que declaran tener alguna discapacidad y Sí contrataron su servicio de Telefonía fija: 33 encuestas

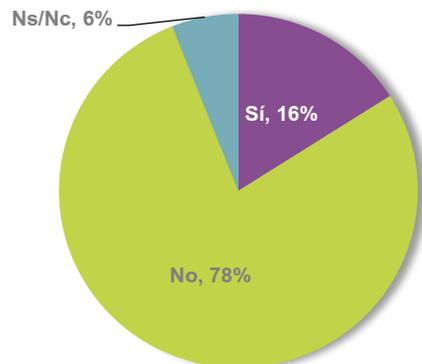
Solo 16% de los encuestados mencionó que su teléfono móvil cuenta con aplicaciones o funciones especiales para personas con discapacidad.

¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 978 encuestas

¿Podría decirme si en su teléfono móvil cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo a su discapacidad que le faciliten el uso de su teléfono?



Base entrevistados de Telefonía móvil que declaran tener alguna discapacidad: 41 encuestas

¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted...?

Total menciones	
Motriz	53%
Visual	29%
Auditiva	14%
Neurológica	4%
Lenguaje	2%
Otra (<2%)	3%
Ns/Nc	2%

Base entrevistados de Telefonía móvil que declaran tener alguna discapacidad: 41 encuestas

*Respuestas múltiples no suman 100%

¿Cuáles son las aplicaciones o funciones que le facilitan el uso del servicio?

*Total menciones	
Comando por voz	36%
El texto grande	24%
Aplicación de la lupa	20%
Aplicación de sonido	18%
Facebook	11%
Teclado Android	10%
Otras	10%
Ns/Nc	10%

Base entrevistados que en su teléfono cuentan con aplicaciones o funciones especiales: 9 entrevistas

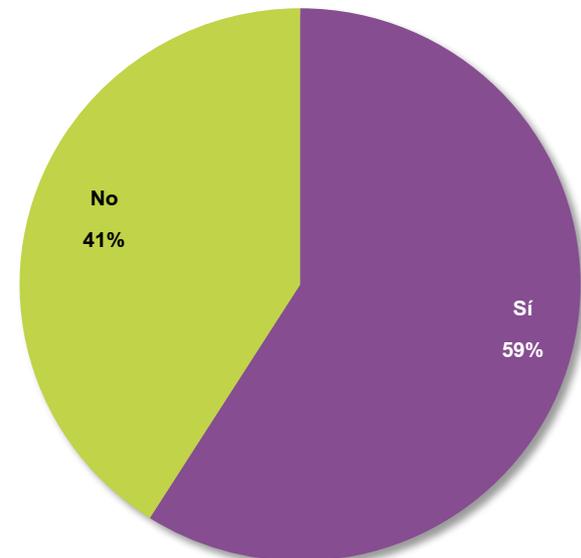
*Respuestas múltiples no suman 100%

El 63% de los encuestados considera que tener buena señal es la característica más importante, mientras que sólo el 9% afirmó que lo más importante es contar con equipos con funciones o aplicaciones para su tipo de discapacidad.

Dígame por favor, ¿cuál es la característica más importante para usted acerca de su servicio de Telefonía móvil...?

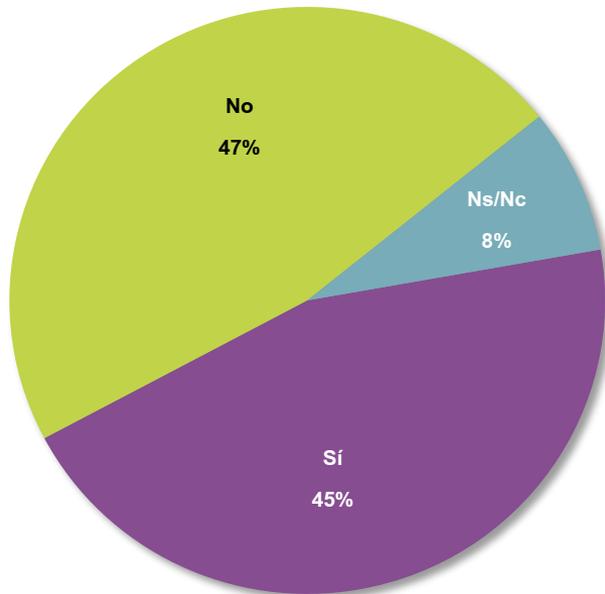


Dígame por favor, ¿usted es la persona que contrató su servicio de Telefonía móvil?



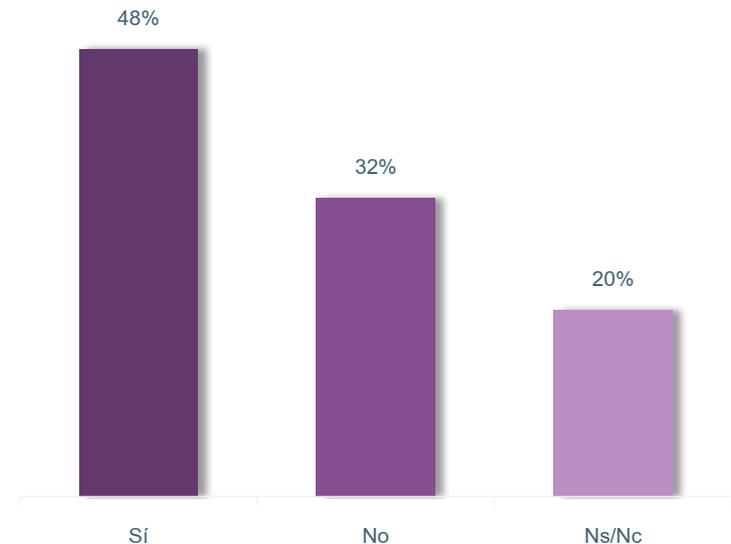
En cuanto a la calidad de servicio recibido durante el proceso de contratación, 47% de los usuarios encuestados declara que no contó con asesoría que se adaptara a sus necesidades.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía móvil ¿le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Base que declaran tener alguna discapacidad y Sí contrataron su servicio de Telefonía móvil: 26 encuestas

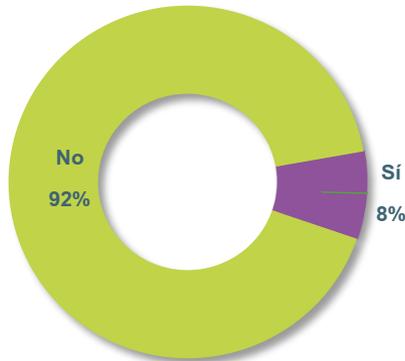
¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



Base que declaran tener alguna discapacidad y Sí contrataron su servicio de Telefonía móvil: 26 encuestas

El 34% de los usuarios que si cuentan con aplicaciones o funciones especiales, respondieron que los subtítulos facilitan el uso del servicio.

¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



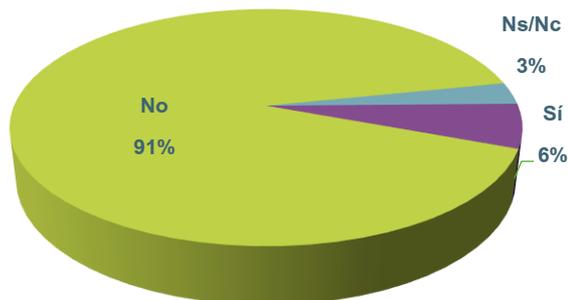
Base entrevistados que usan Televisión de paga de forma habitual: 1,747 encuestas

¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted...?

*Total menciones	
Motriz	37%
Visual	35%
Auditiva	22%
Lenguaje	11%
Cognitiva	1%

Base entrevistados de Televisión de paga que declaran tener alguna discapacidad: 127 encuestas

¿Podría decirme si su servicio de Televisión de paga cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo a su discapacidad que faciliten el uso?



Base entrevistados de Televisión de paga que declaran tener alguna discapacidad: 127 encuestas

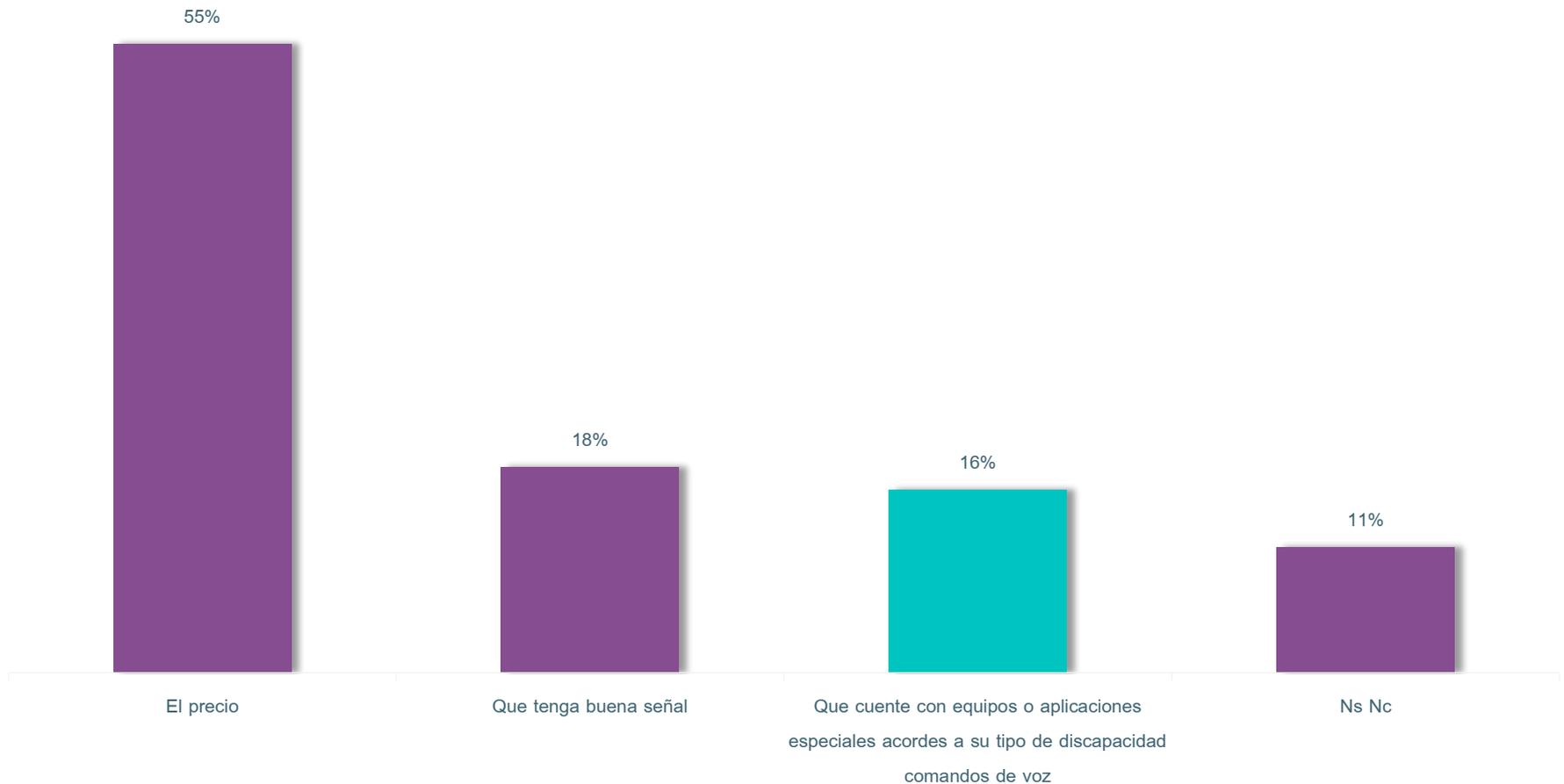
¿Cuáles son las aplicaciones o funciones que le facilitan el uso del servicio?

Aplicaciones o funciones	
Los subtítulos	34%
Más volumen	18%
Están grandes los números en el control remoto	16%
Canales que se pueden programar	15%
Un control especial	9%
Traducción de lenguaje de sordo mudos	8%

Base entrevistados que en su servicio cuentan con aplicaciones o funciones especiales: 11 encuestas

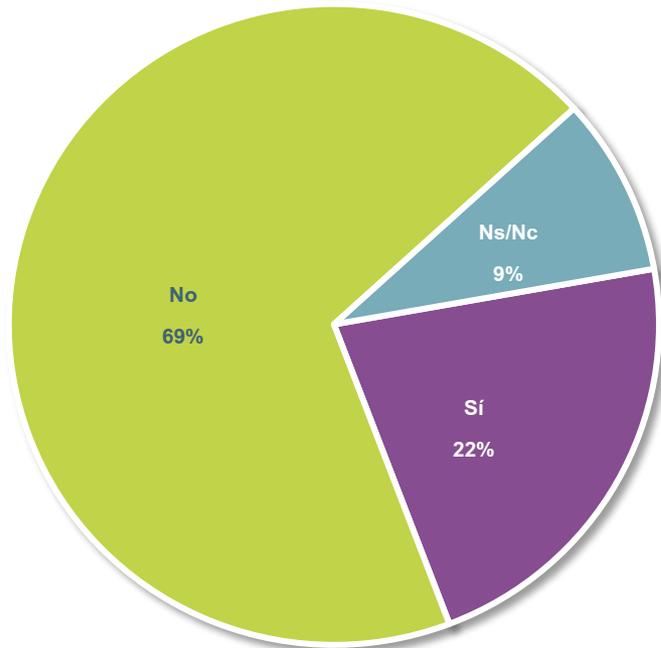
Las características mas valoradas en el servicio de Televisión de paga son el precio y la señal; no obstante, para el 16% de los encuestados la característica más importante es que cuente con funciones o aplicaciones especiales para personas con discapacidad.

Dígame por favor ¿cuál es la característica más importante para usted acerca de su servicio de Televisión de paga...?



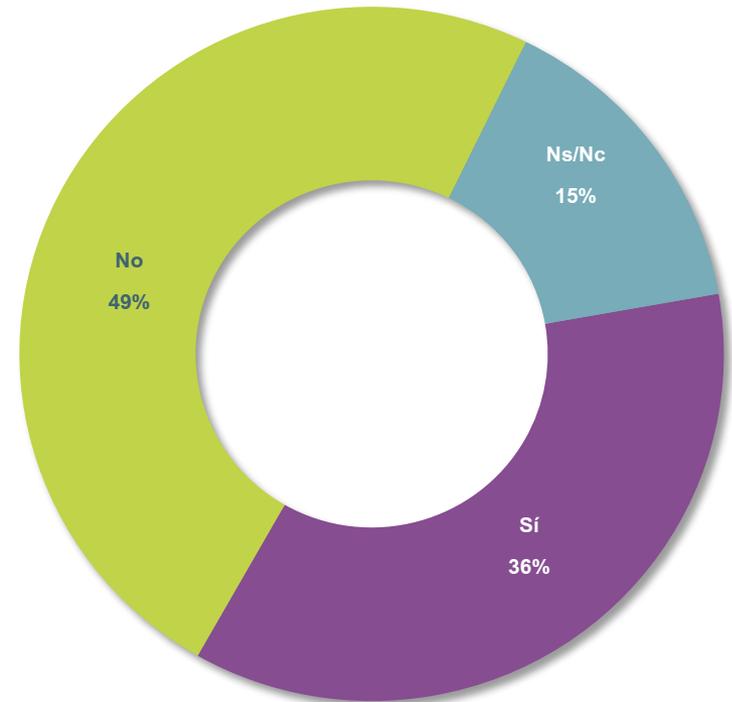
Casi el 70% mencionó que no recibió asesoría especial para personas con discapacidad cuando contrató el servicio de Televisión de paga.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Televisión de paga ¿le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Base entrevistados de Televisión de paga que declaran tener alguna discapacidad: 127 encuestas

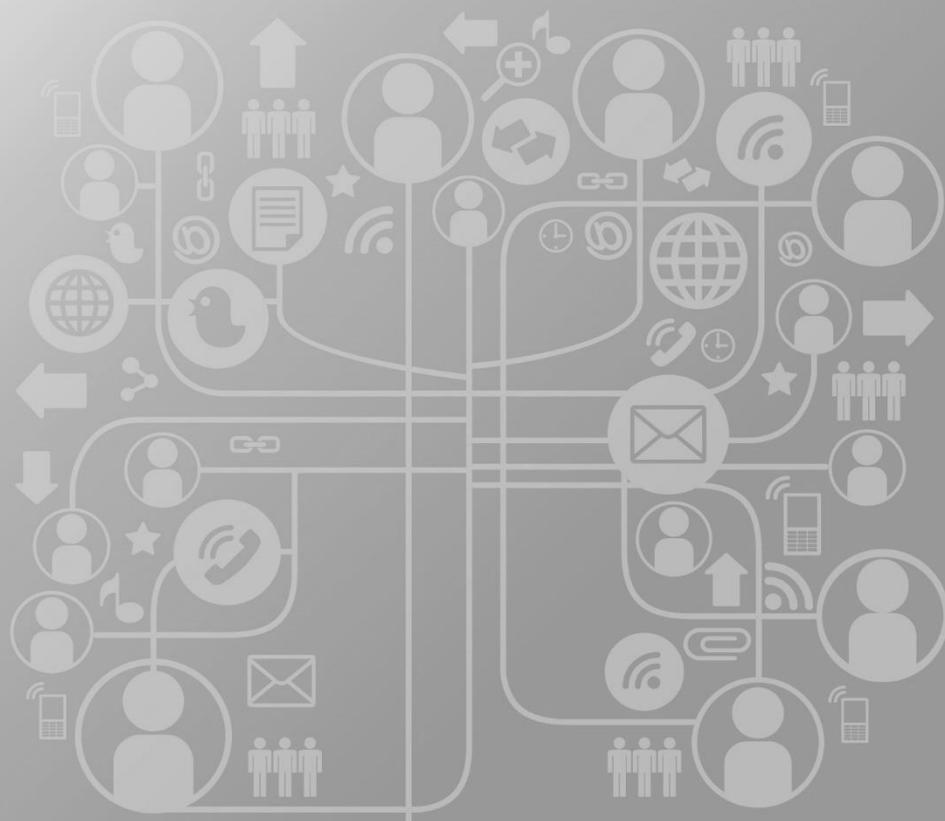
¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



Base entrevistados de Televisión de paga que declaran tener alguna discapacidad: 127 encuestas

06

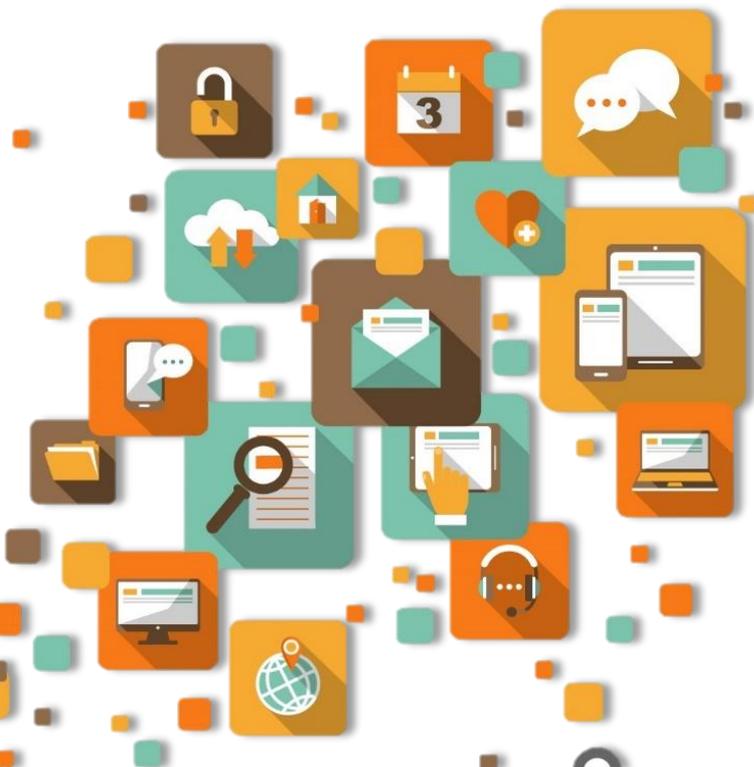
CONCLUSIONES



1 La lealtad al proveedor o costumbre cobra relevancia en el servicio de Telefonía fija; en Telefonía móvil las características más valoradas son la cobertura y la lealtad o costumbre, mientras que la calidad del servicio destaca en los servicios de Televisión de paga e Internet. Al igual que en la segunda encuesta, el precio sigue siendo una de las principales razones por la que los usuarios de telecomunicaciones eligen a un proveedor.

2 Una baja proporción de usuarios tiene dudas sobre el servicio contratado de Televisión de paga, Telefonía móvil e Internet, sin embargo, se reporta un bajo conocimiento de lo que incluye el plan contratado.

3 Los usuarios de Telefonía fija y de Telefonía móvil, fueron quienes realizaron mayores modificaciones en sus servicios contratados, sin haber cambiado de proveedor.



4

Las características más valoradas por los usuarios con discapacidad de los servicios de telecomunicaciones son el precio y la calidad percibida del servicio. No obstante, entre el 9% y el 20% considera como la característica más valorada contar con equipos o aplicaciones que de acuerdo a su discapacidad le faciliten el uso del servicio.

5

La falta de personal capacitado, la poca oferta disponible acorde a las necesidades específicas para cada tipo de discapacidad y contar con información accesible al momento de contratar un servicio de telecomunicaciones, son algunas de las mejoras que podrían integrar los proveedores para los usuarios con discapacidad.





www.ift.org.mx



Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena – Delegación Benito Juárez
C.P. 03720 D.F. Tel: 50154000 / 01800 2000 120