

**TERCERA ENCUESTA 2016**  
USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

# CONTENIDO

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	33
			4.3 TELEFONÍA MÓVIL	50
			4.4 TELEVISIÓN DE PAGA	73
05	EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD	93		

# 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 Internet<sup>1</sup>, 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 en los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

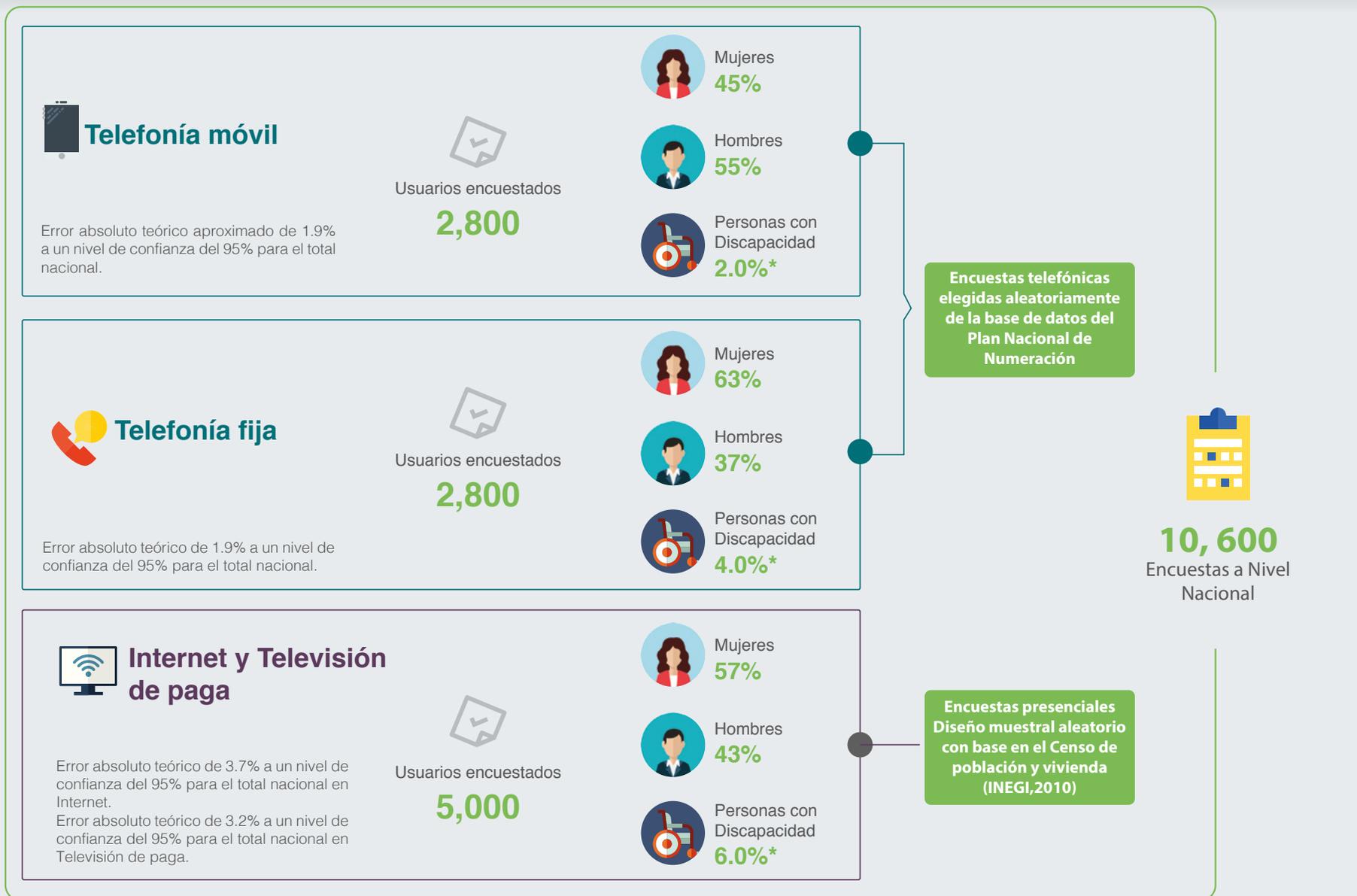


<sup>1</sup> Para fines del presente documento Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, "...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación..." (LFTyR, Art 3, Fracción XXXII).

# 02

## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Del 22 de septiembre al 28 de octubre de 2016, se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica y presencial mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.



**Niveles Socioeconómicos:** Creados por la Asociación Mexicana de Inteligencia de Mercado y Opinión Pública (AMAI)<sup>2</sup>, el índice de Niveles Socio Económicos (NSE) es la norma, basada en análisis estadístico, que permite agrupar y clasificar a los hogares mexicanos de acuerdo a su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes en términos de: vivienda, salud, energía, tecnología, prevención y desarrollo intelectual. La satisfacción de estas dimensiones determina su calidad de vida y bienestar.

**ABC+:** Son los segmentos con el más alto nivel de vida del país. Estos tienen cubiertas todas las necesidades de bienestar y la mayoría cuenta con recursos para invertir y planear para el futuro. Actualmente representan 20.5% de los hogares urbanos del país.

**CC-:** Se caracteriza por haber alcanzado un nivel de vida práctica y con ciertas comodidades. Cuenta con una infraestructura básica en entretenimiento y tecnología. Actualmente representa 32.1% de los hogares urbanos del país.

**D+:** Este segmento tiene cubierta la mínima infraestructura sanitaria de su hogar. Actualmente representa 20.2% de los hogares urbanos del país.

**DE:** Son los segmentos con menor calidad de vida. Carecen de la mayoría de los servicios y bienes satisfactorios. Actualmente representan 27.2% de los hogares urbanos del país.

**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 los concesionarios. 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.

2. AMAI. <http://www.amai.org/>

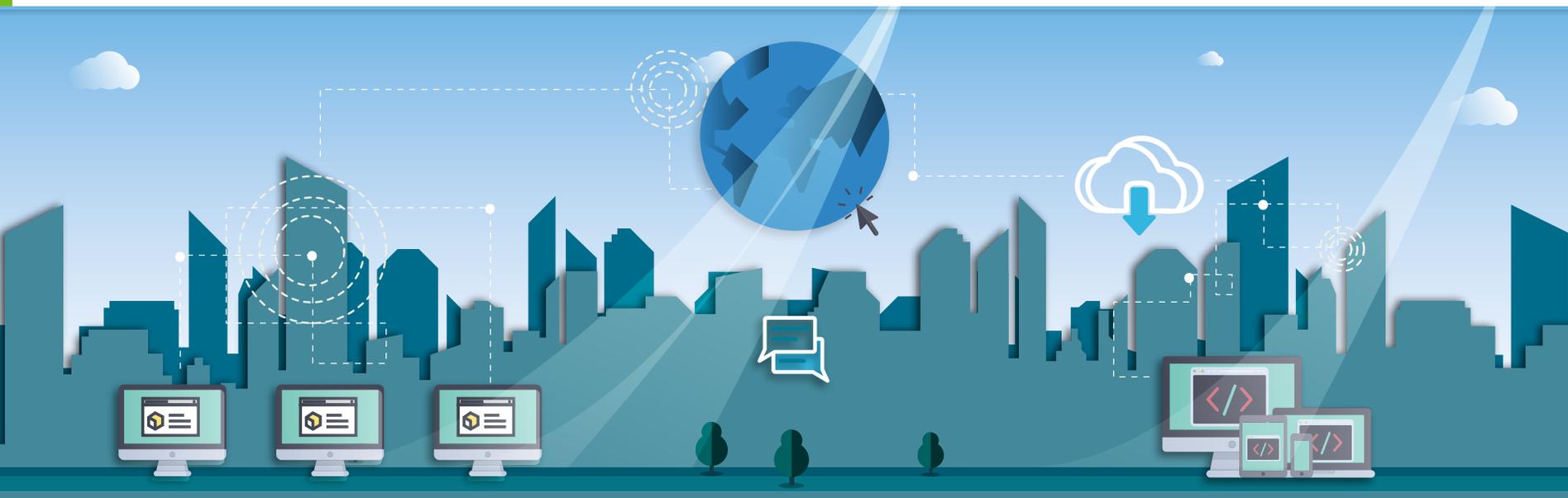
# 03

## PRINCIPALES HALLAZGOS

El Reporte presenta información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo al Nivel Socioeconómico.

## INTERNET<sup>3</sup>

- Los usuarios encuestados que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (43%) y CC- (32%), mientras que, los usuarios con una menor antigüedad con el servicio son los de los Niveles Socioeconómicos D+ (33%) y DE (34%).
- Para el servicio de Internet los usuarios señalaron que las principales actividades que realizan en el hogar son: enviar mensajes (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales y ver videos cortos (Youtube).
- De los usuarios encuestados que señalaron conocer la velocidad del Internet en su hogar, el 64% de ellos tiene contratada una velocidad de 10 a 20 Mbps.
- El 54% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 57% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.



INTERNET



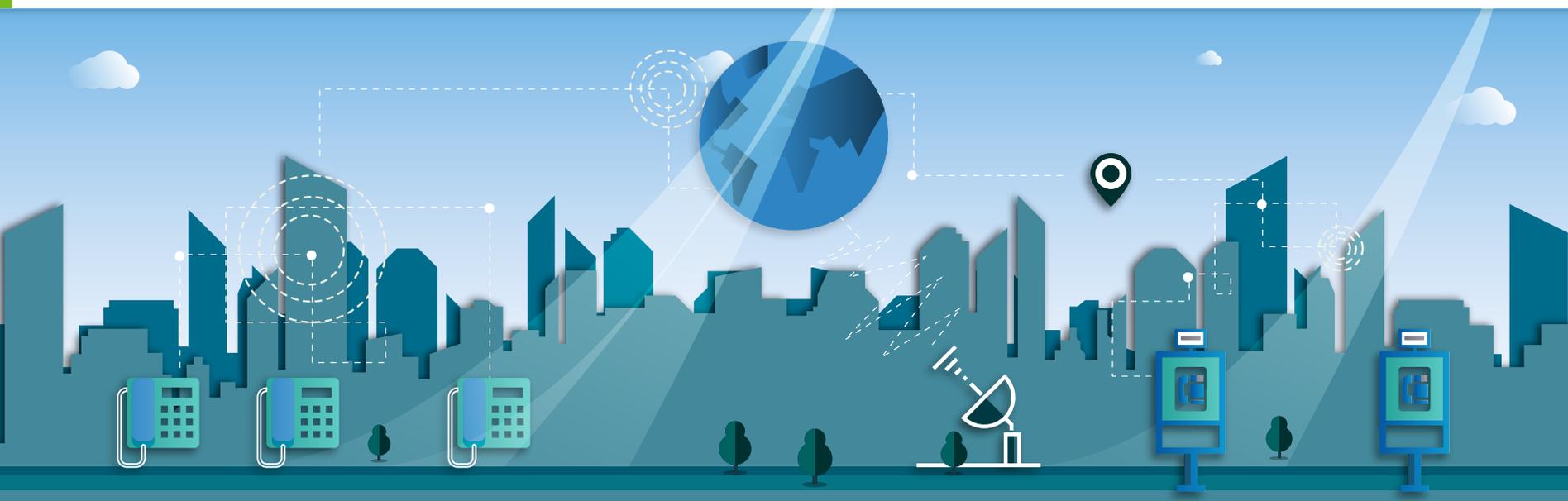
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA  
MÓVILTELEVISIÓN  
DE PAGA

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

## TELEFONÍA FIJA

- Para todos los Niveles Socioeconómicos predominan los usuarios que señalaron tener más antigüedad con su servicio.
- El 96% de los usuarios encuestados mencionaron que realizan llamadas locales a otros números fijos.
- El 51% de los usuarios encuestados mencionó que conoce las características de su servicio contratado.
- El 58% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 68% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA  
MÓVILTELEVISIÓN  
DE PAGA

## TELEFONÍA MÓVIL

- Los usuarios encuestados que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (38%) y CC- (29%), mientras que, los usuarios con una menor antigüedad con el servicio son los de Niveles Socioeconómicos D+ (36%) y DE (37%).
- Los usuarios encuestados mencionaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas y para consultar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).
- El 90% de los usuarios encuestados mencionó que tienen acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil.
- El 51% de los usuarios encuestados mencionaron que la calidad del servicio, la buena señal y la buena cobertura fueron las principales variables a comparar antes de contratar el servicio.
- En cuanto a la perspectiva de calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 76% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.



INTERNET



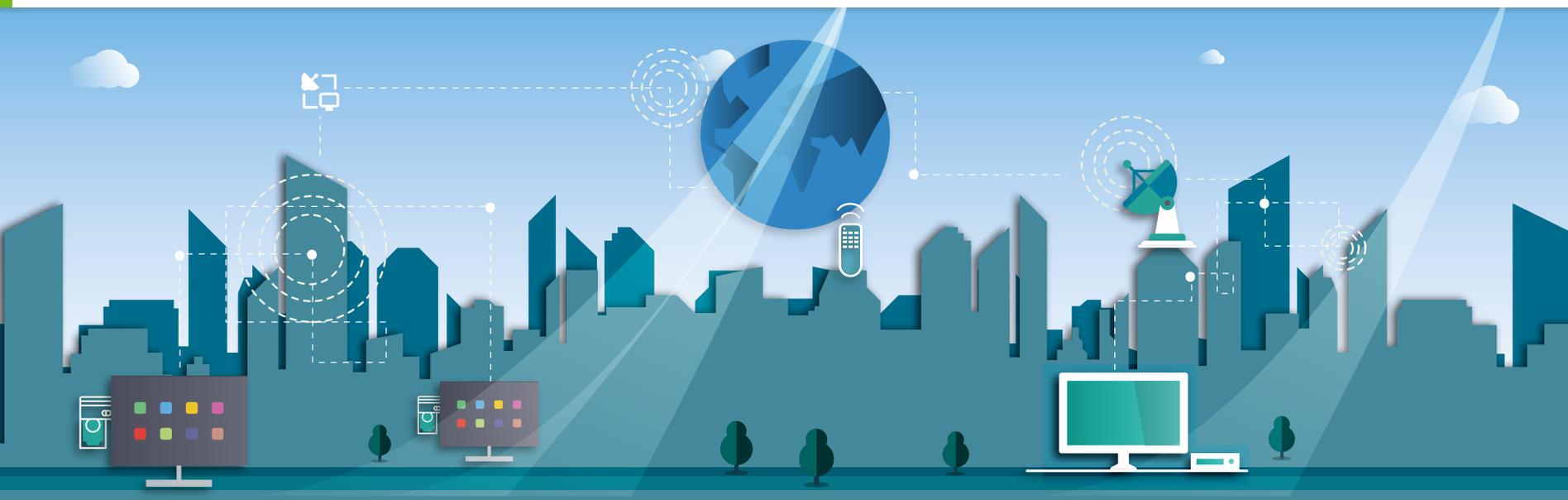
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN  
DE PAGA

## TELEVISIÓN DE PAGA

- Los usuarios que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (31%), mientras que, los usuarios con una menor antigüedad en el servicio son los de Niveles Socioeconómicos CC- (26%), DE (28%) y D+ (38%).
- El 45% de los usuarios encuestados mencionaron que ven el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día.
- El 46% de los usuarios encuestados mencionó conocer el número de canales que tiene contratados con su proveedor de servicio.
- El 58% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.
- En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 54% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

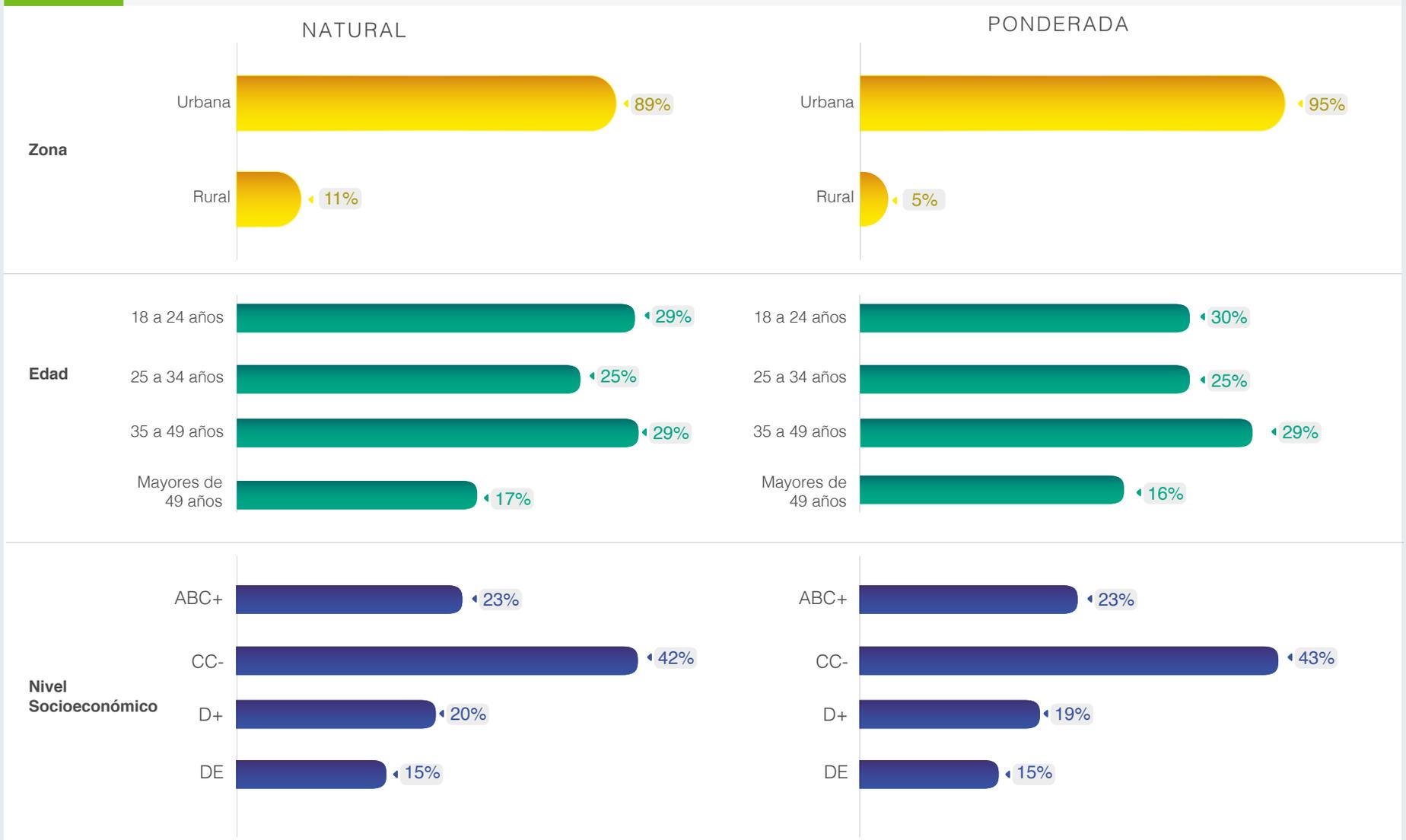
TELEFONÍA  
MÓVILTELEVISIÓN DE  
PAGA

# 04

## PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

# 4.1 INTERNET

**Gráfico 4.1.1** Perfil de usuarios encuestados 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 MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

El 69% de los usuarios encuestados mencionaron que utilizan el Internet en su hogar principalmente para cuestiones personales.

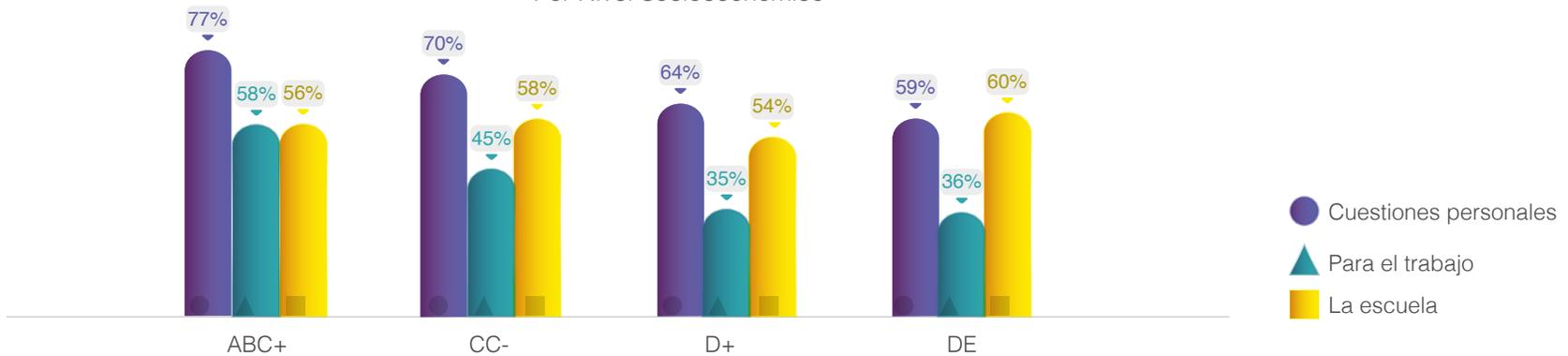
**Gráfico 4.1.2** Cuando utiliza o navega por internet desde su hogar, ¿lo usa para...?



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base entrevistados: **2456**.

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

Por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base entrevistados: **2456**.

INTERNET

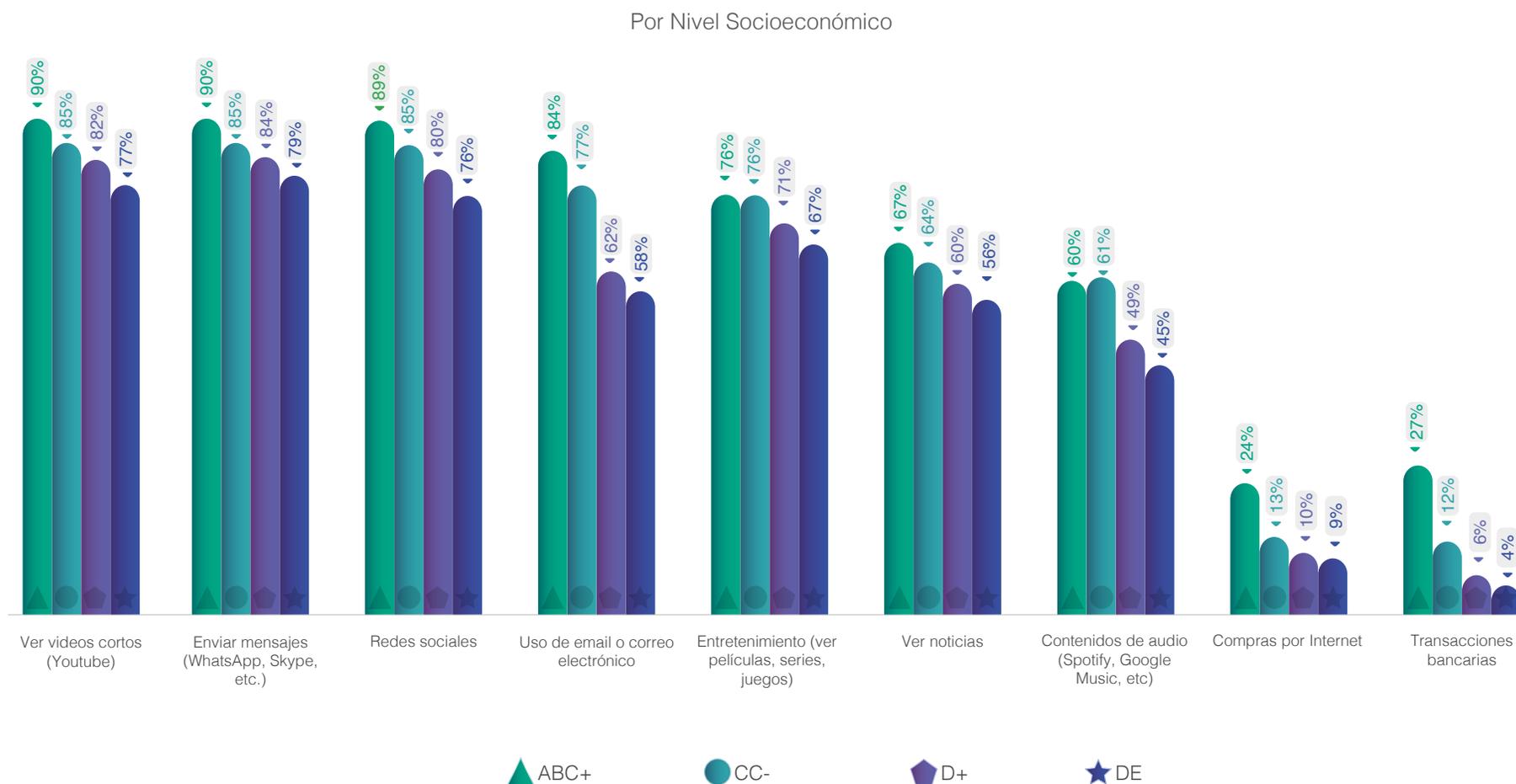
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

Para el servicio de Internet los usuarios señalaron que las principales actividades que realizan en el hogar son: enviar mensajes (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales y ver videos cortos (Youtube).

**Gráfico 4.1.4** ¿Me podría indicar qué tipo de actividades realiza cuando accede a Internet desde su hogar?



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

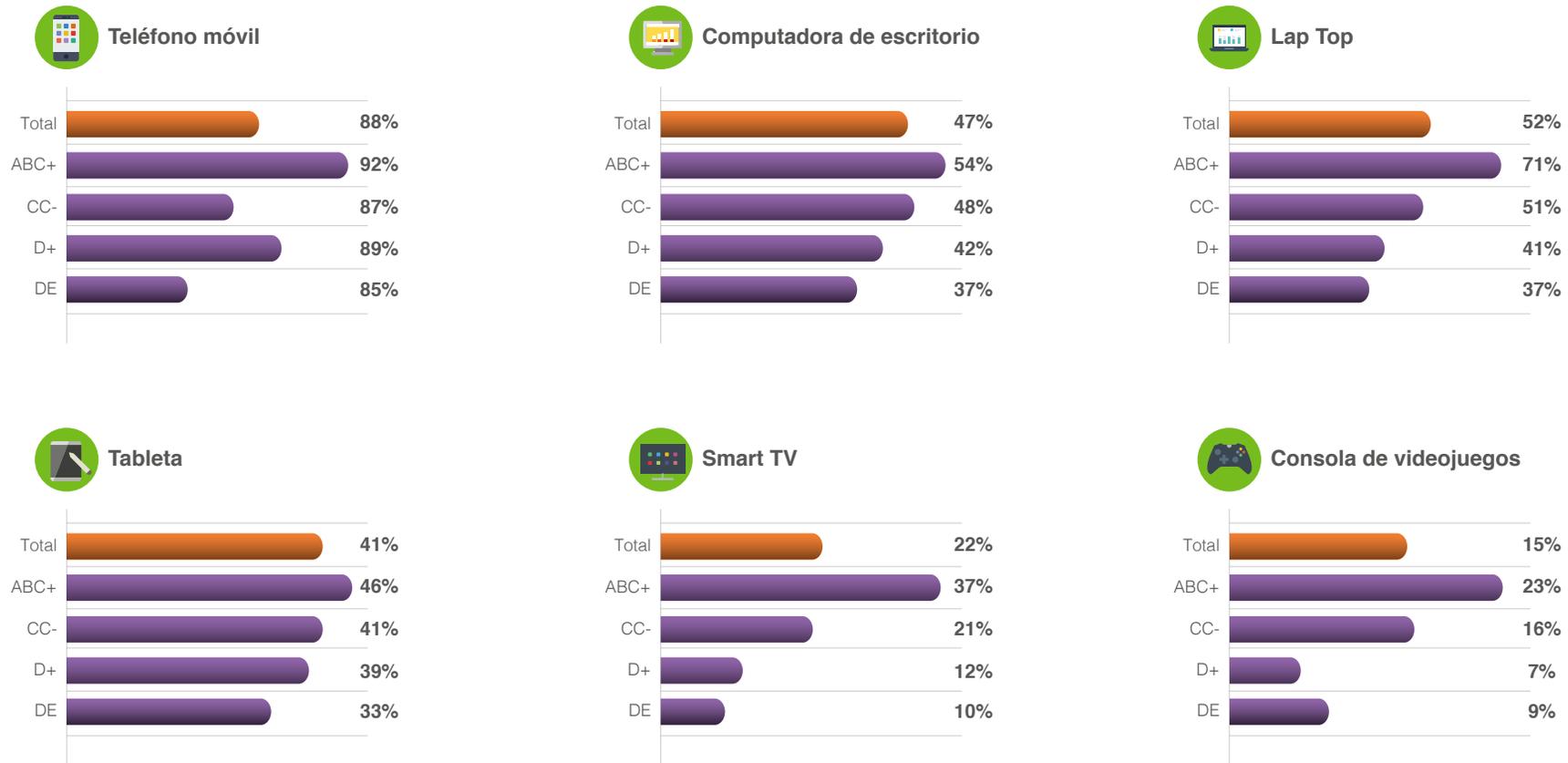


TELEVISIÓN DE PAGA

Los usuarios encuestados mencionaron que se conectan principalmente a Internet en el hogar a través del teléfono móvil.

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

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET

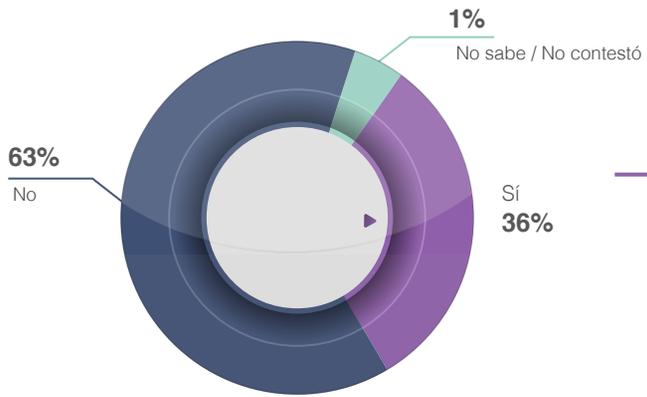
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

El 36% de los usuarios encuestados mencionó que tiene contratada una cuenta "Over The Top" en su hogar. De ellos, el 70% señaló que tiene Netflix.

**Gráfico 4.1.6** ¿Posee alguna cuenta que le permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales, por ejemplo, Netflix, Blim, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.?



Base de entrevistados: **2456**.

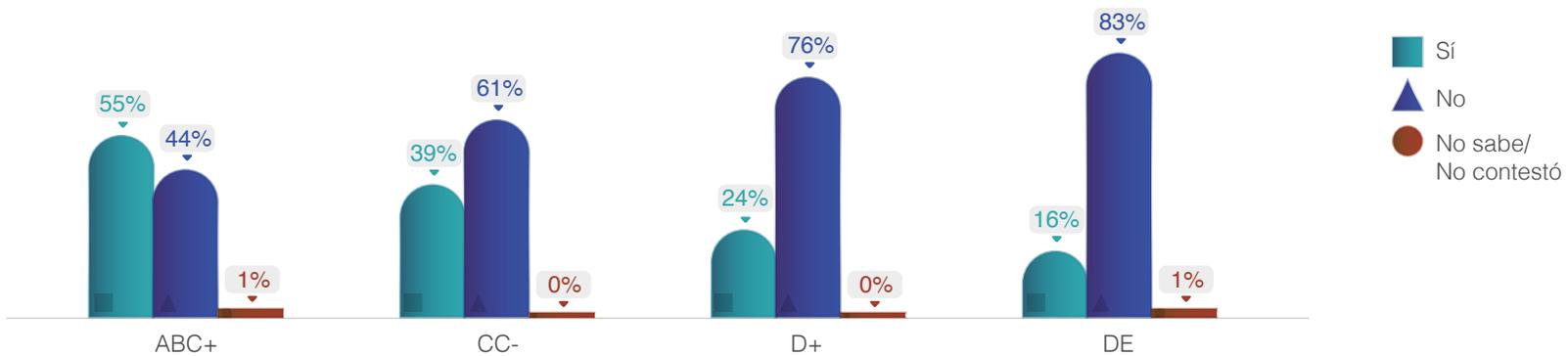
**Cuadro 4.1.1** Sí, ¿Cuál?

Netflix	70%
Claro Video	35%
Blim	3%
Otros	6%

\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otros (<3%)= 20 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **898**.

**Gráfico 4.1.7** ¿Posee alguna cuenta que le permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales, por ejemplo, Netflix, Blim, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.?

Por Nivel Socioeconómico

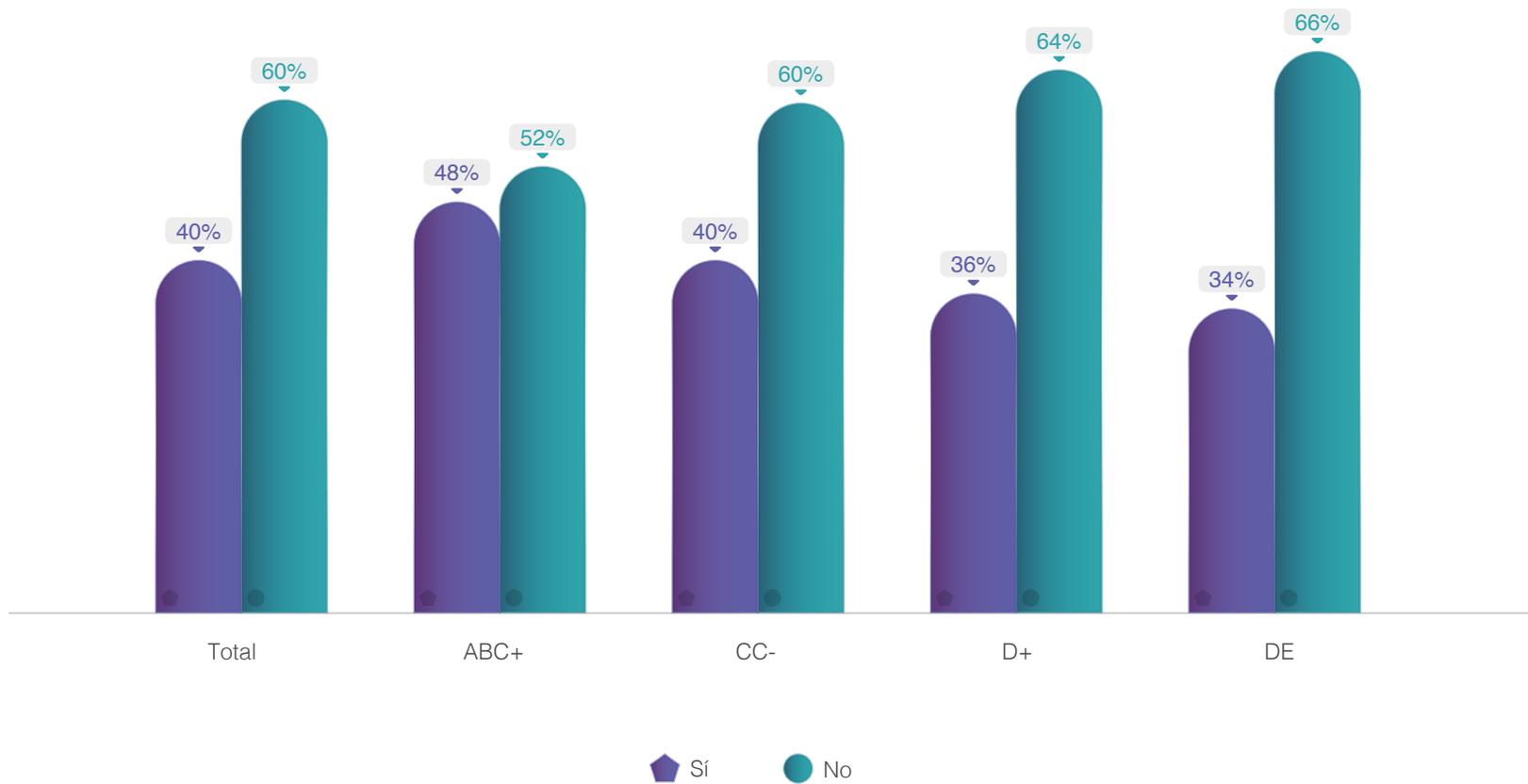


Base de entrevistados: **2456**.

El 40% de los usuarios encuestados mencionó que conoce la velocidad contratada en su hogar.

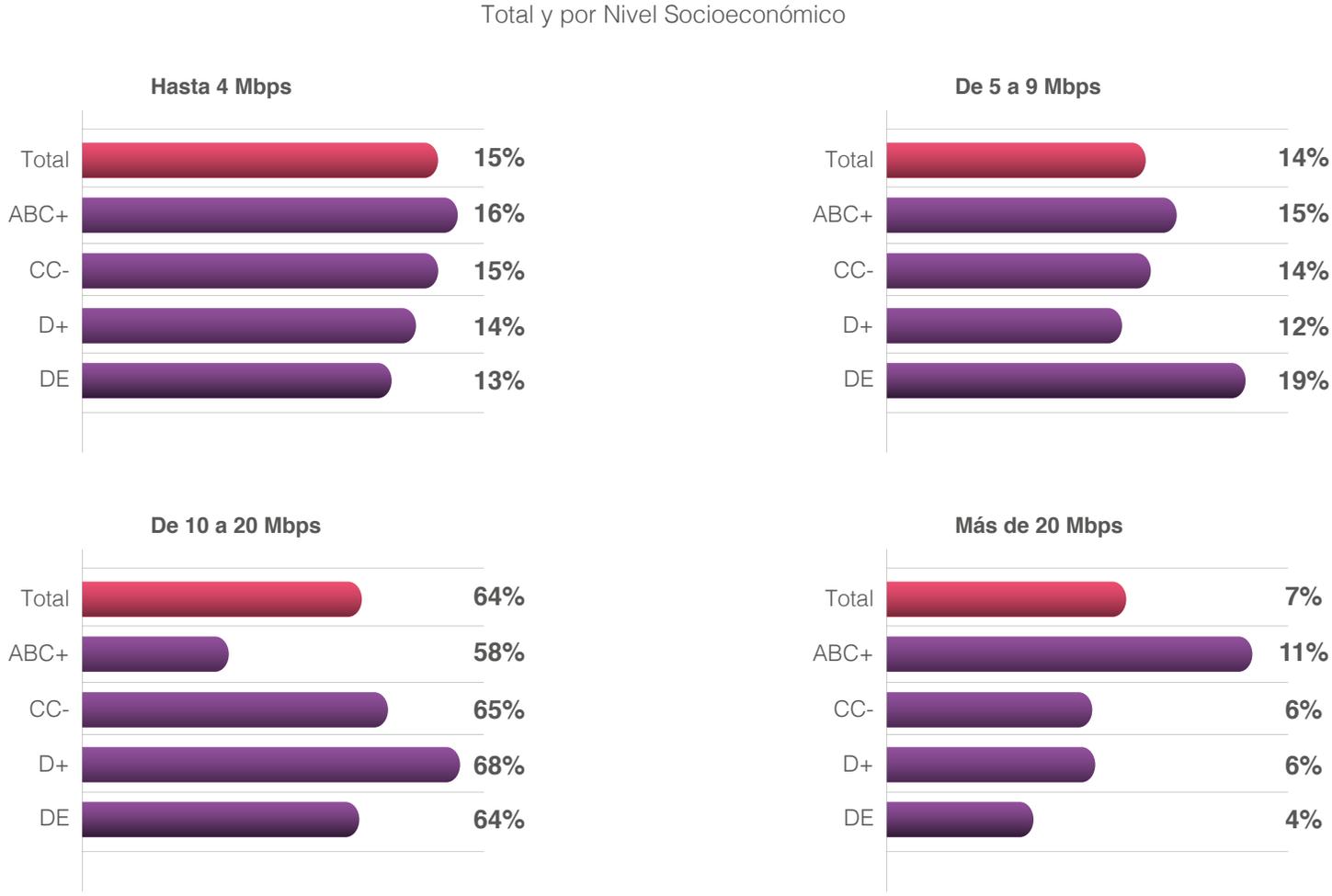
**Gráfico 4.1.8** ¿Sabe usted cuál es la velocidad que tiene contratada en su hogar?

Total y por Nivel Socioeconómico



De los usuarios encuestados que señalaron conocer la velocidad del Internet en su hogar, el 64% de ellos tiene contratada una velocidad de 10 a 20 Mbps.

**Gráfico 4.1.9** Velocidad contratada...



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones. Base de entrevistados: **1017**.

INTERNET

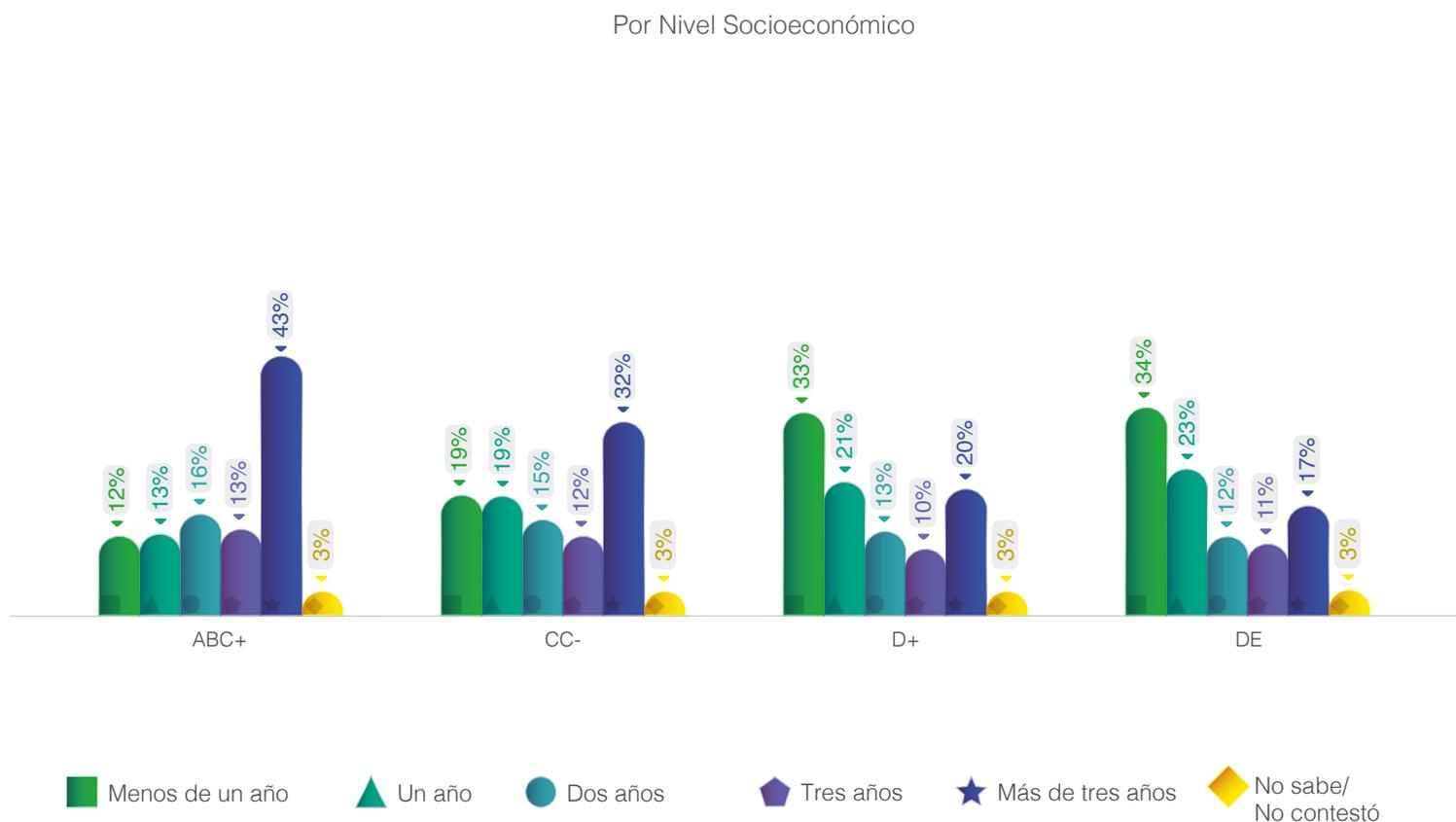
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

Los usuarios encuestados que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (43%) y CC- (32%), mientras que, los usuarios con una menor antigüedad con el servicio son los de Niveles Socioeconómicos D+ (33%) y DE (34%).

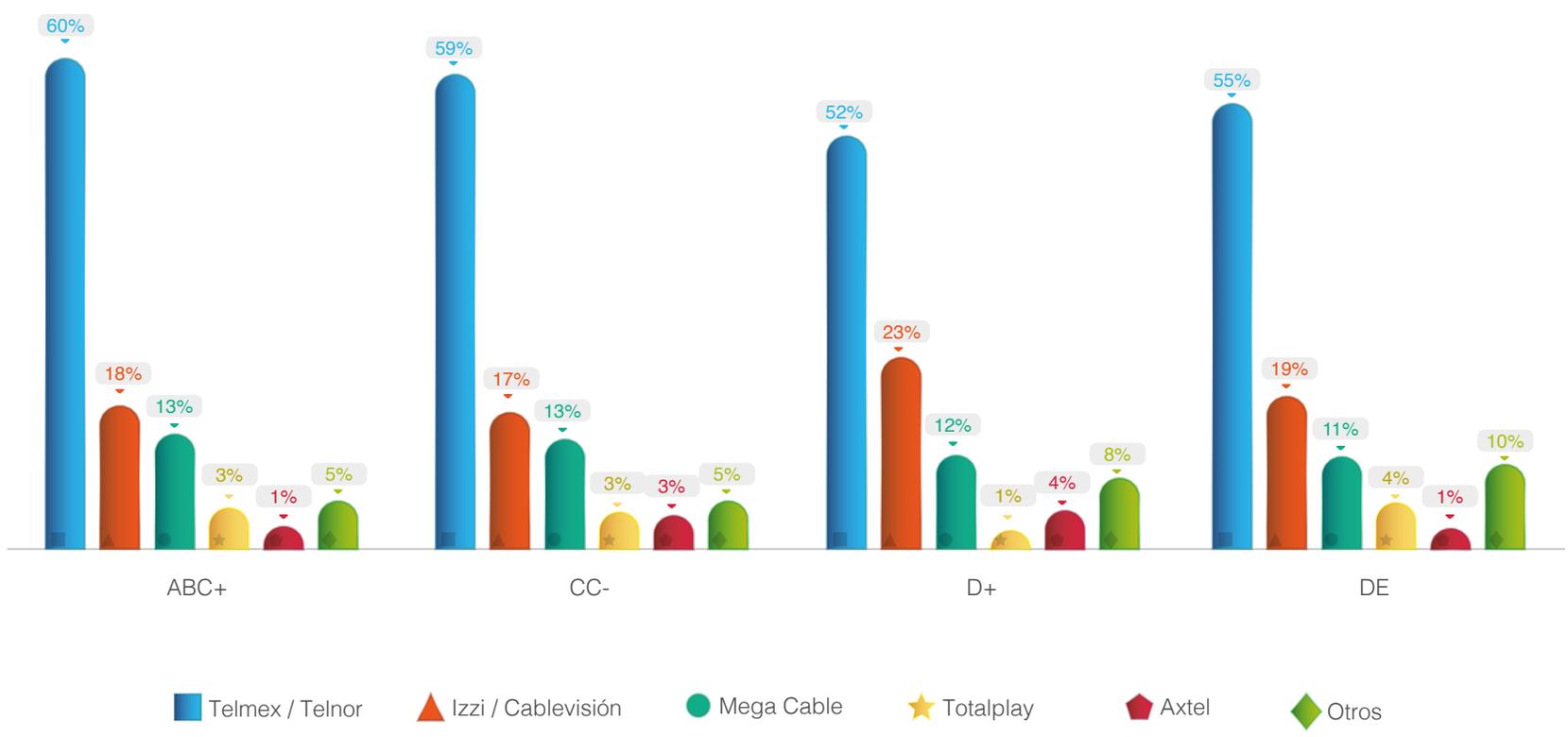
**Gráfico 4.1.10** ¿Hace cuánto tiempo tiene usted contratado su servicio?



El 60% de los usuarios encuestados del Nivel Socioeconómico ABC+ contrataron con Telmex/Telnor. Siendo este porcentaje menor para el resto de los Niveles Socioeconómicos.

**Gráfico 4.1.11** ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio?

Por Nivel Socioeconómico



Otros (<6%)= 17 menciones con representación estadística limitada.  
 La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en Otros (1%).  
 Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET

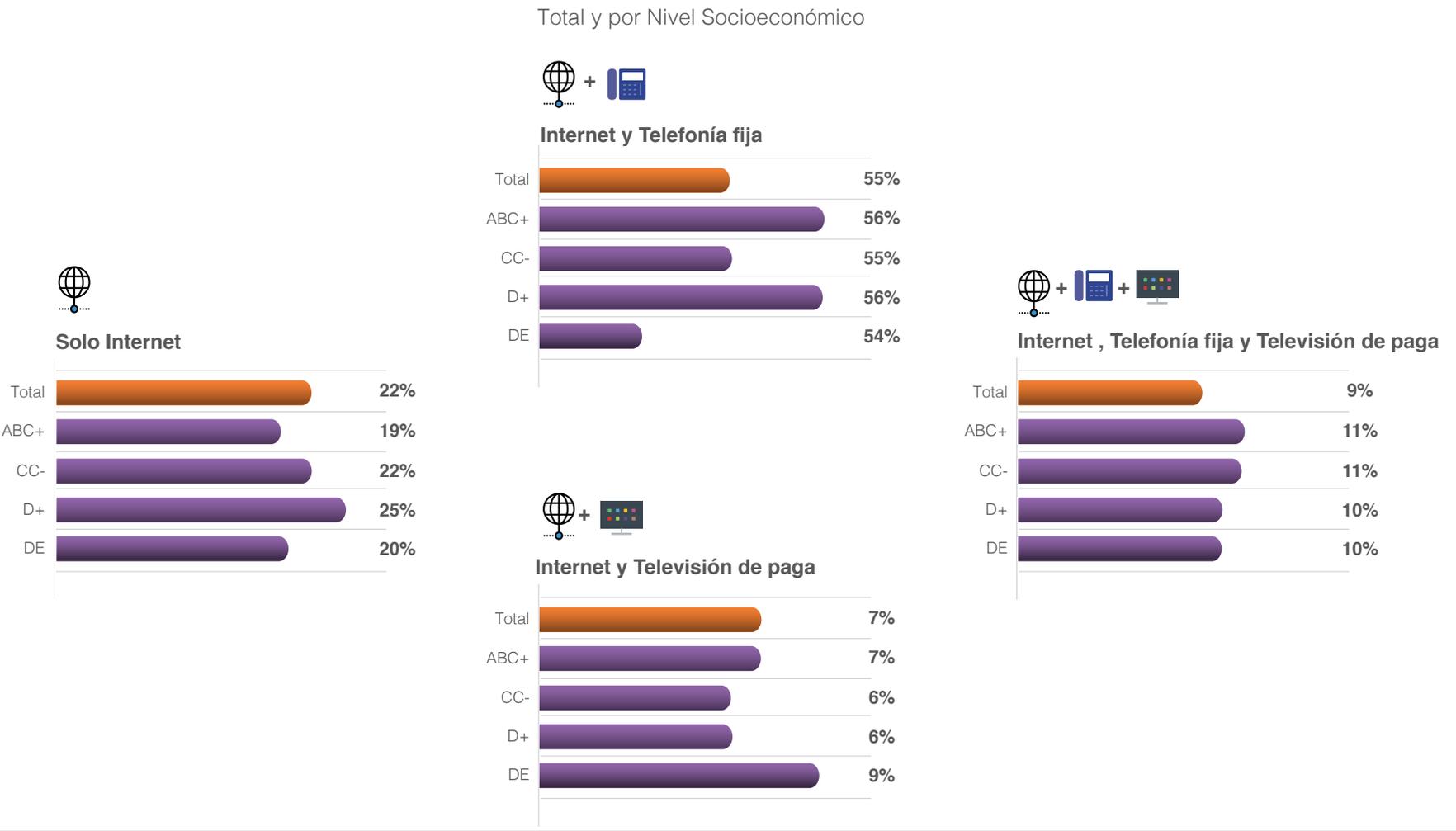
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

La modalidad más común de contratación es el empaquetamiento de Internet y Telefonía fija (doble play), el cual representa el 55% de las menciones de los usuarios encuestados.

**Gráfico 4.1.12** ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio?



Base de entrevistados: **2456**.  
 Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<8%), por lo que la suma no da 100%.  
 \*Para ver el porcentaje total y por Nivel Socioeconómico, se debe realizar la suma de estos conceptos mostrados en las distintas modalidades de contratación.

INTERNET

TELEFONÍA FIJA

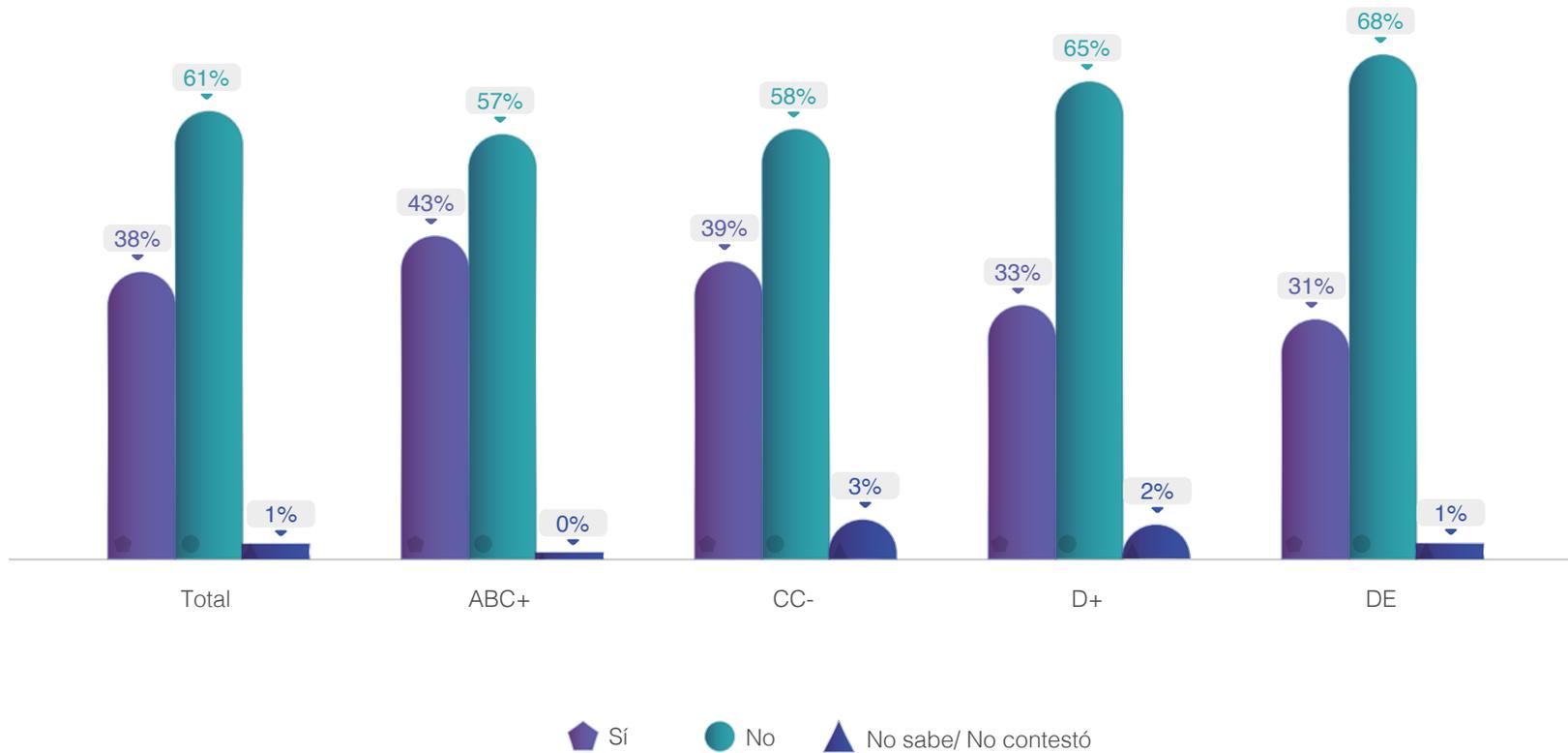
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

El 38% de los usuarios encuestados mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían.

**Gráfico 4.1.13** ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

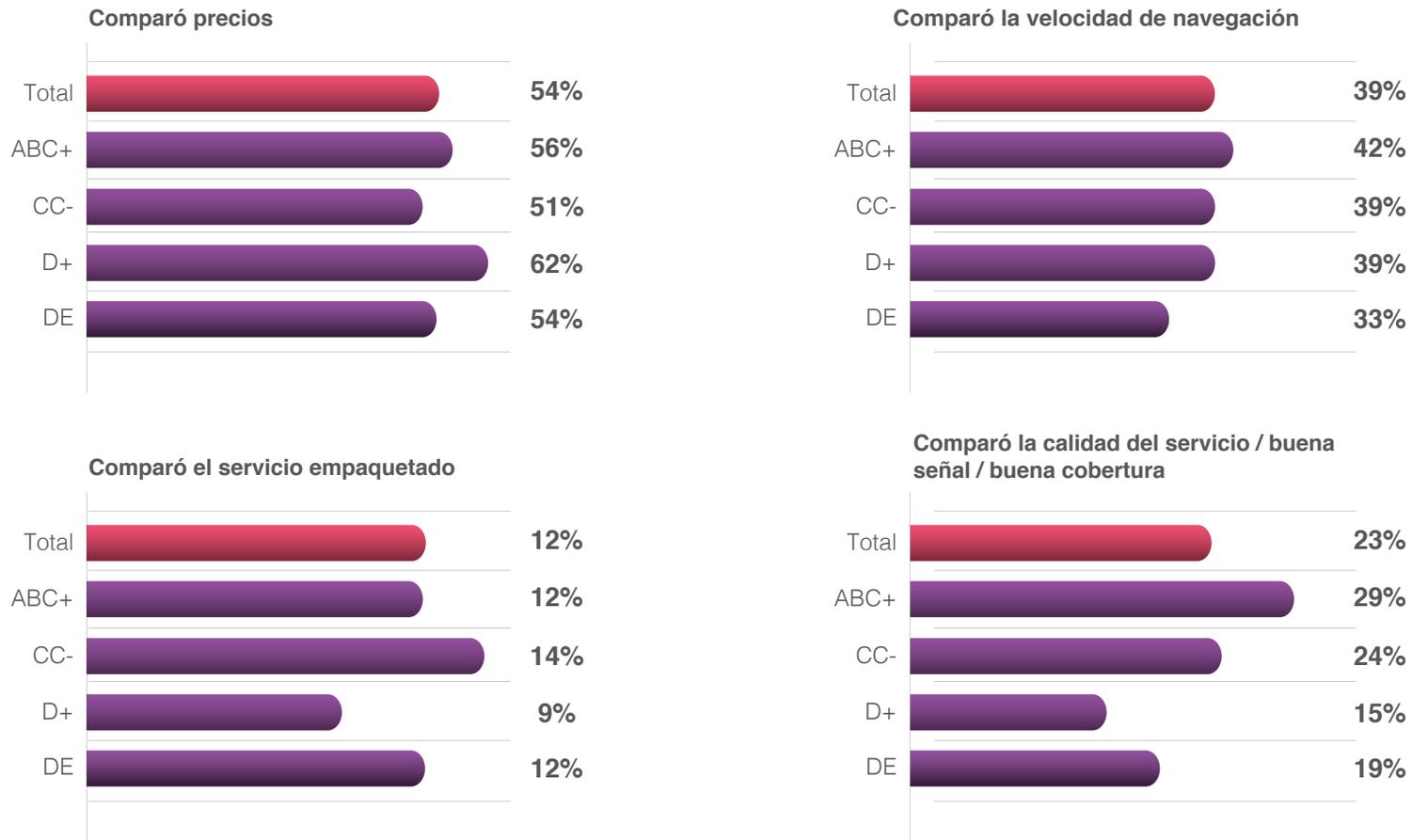
Total y por Nivel Socioeconómico



El 54% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.

**Gráfico 4.1.14** Usuarios que compararon diferentes proveedores. ¿Qué fue lo que comparó?

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **944**.

INTERNET

TELEFONÍA FIJA

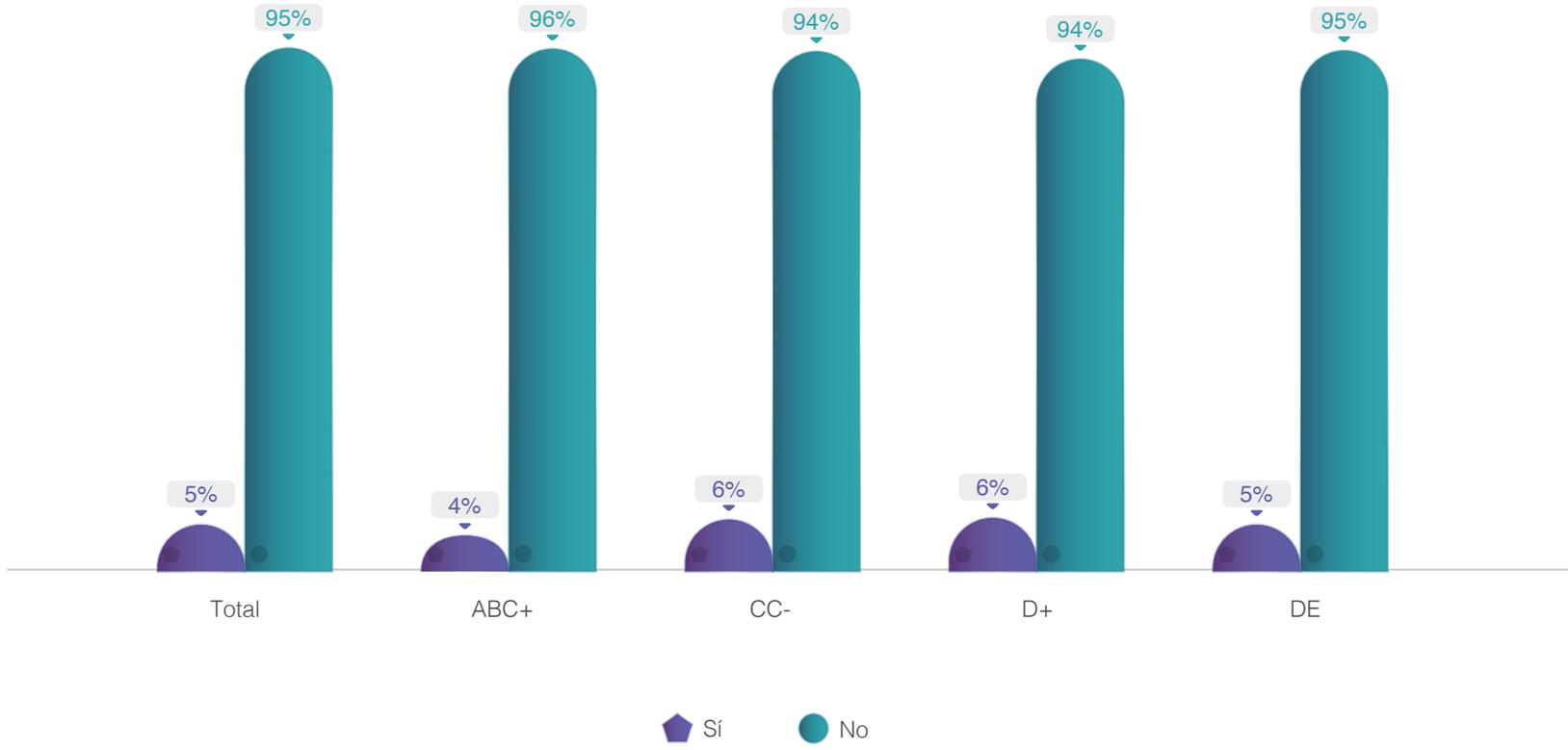
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

El 95% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

**Gráfico 4.1.15** ¿Ha cambiado de proveedor de servicio para su hogar en los últimos 12 meses?

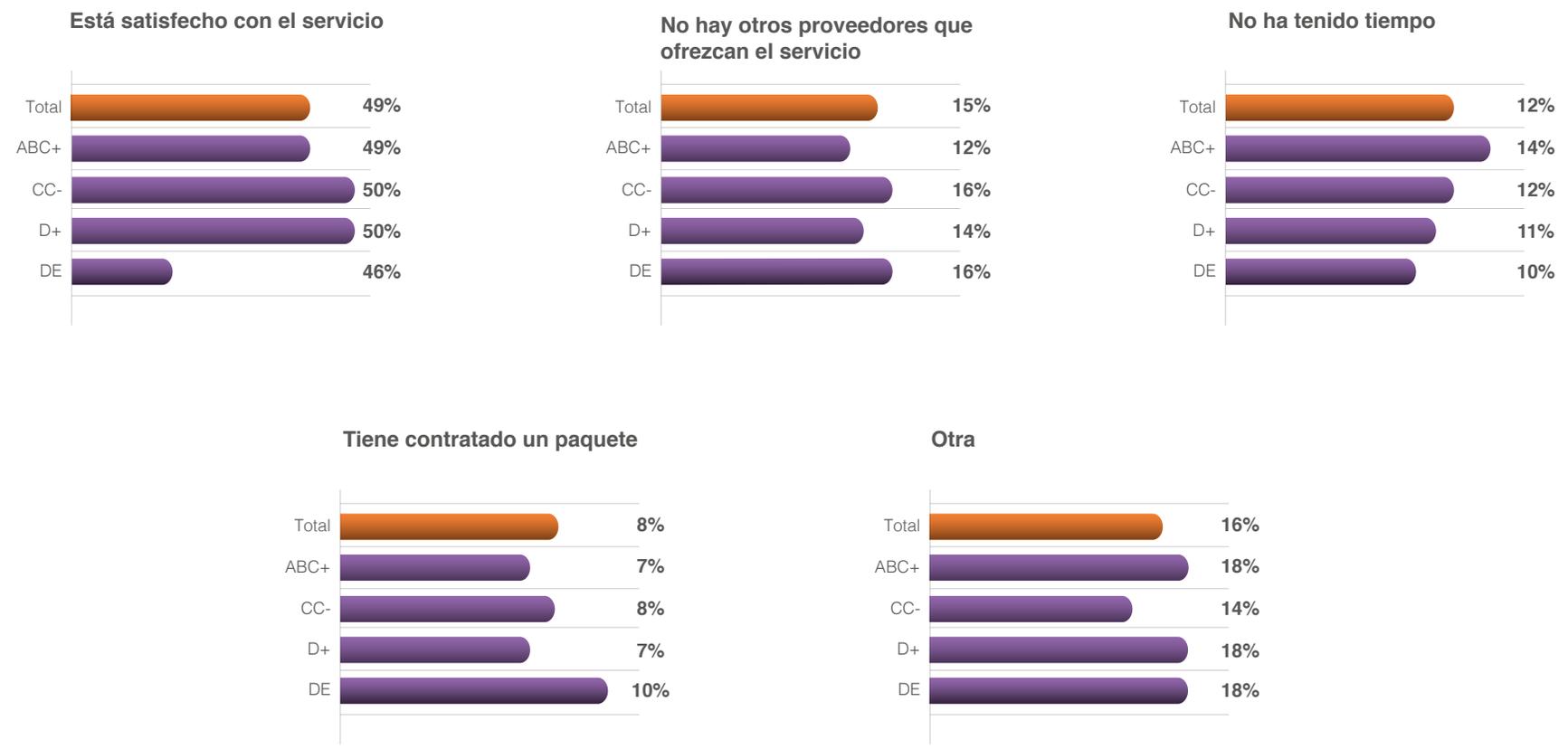
Total y por Nivel Socioeconómico



La principal razón mencionada por los usuarios encuestados para no cambiar de proveedor es porque están satisfechos con el servicio, al representar un 49%.

**Gráfico 4.1.16** ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



Otra (<4%)= 16 menciones con representación estadística limitada. Asimismo, incluye la respuesta "No sabe/No contestó" (<2%).  
Base de entrevistados: **2324**.

INTERNET

TELEFONÍA FIJA

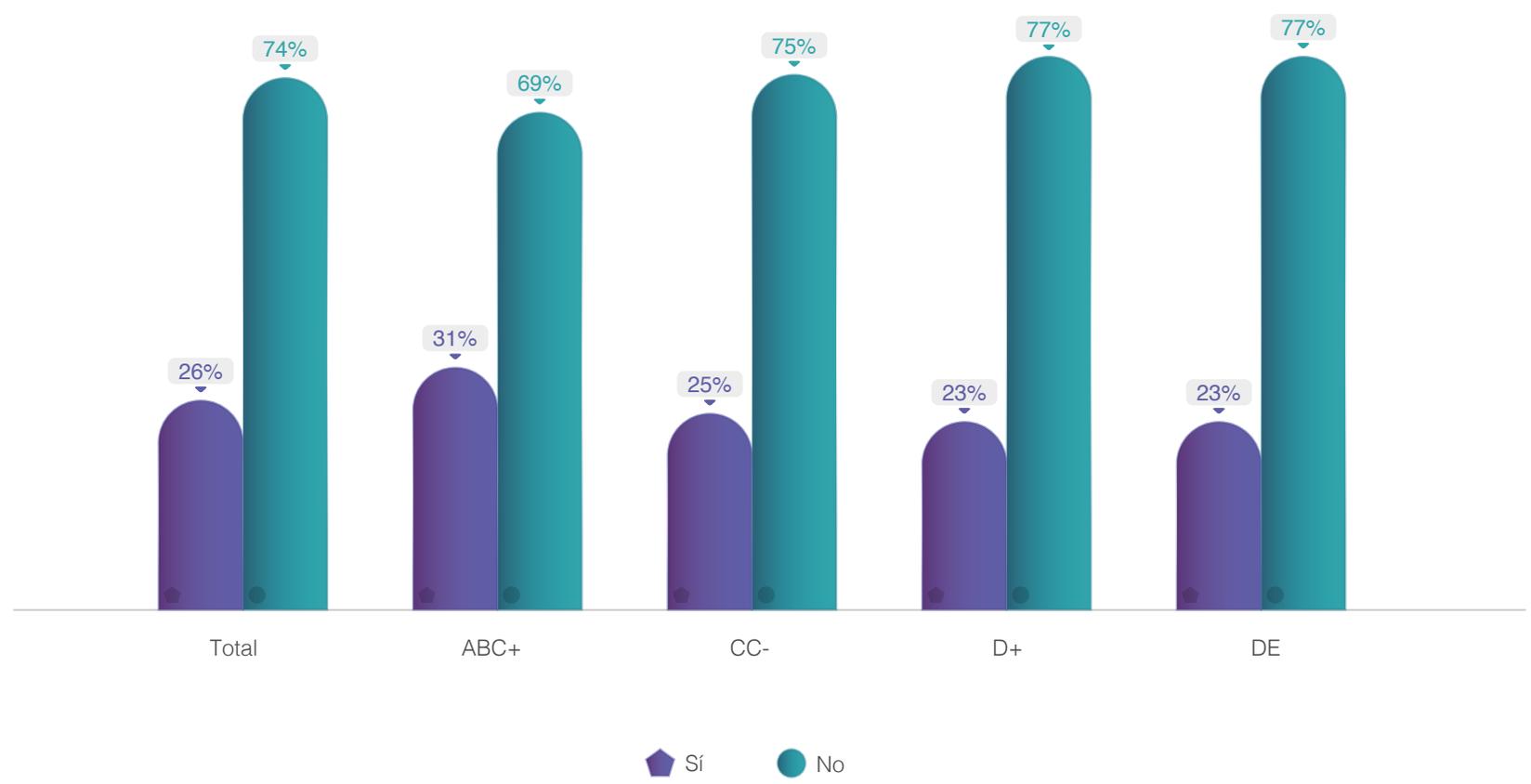
TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que no han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses, el 26% sí ha pensado en cambiarse.

**Gráfico 4.1.17** ¿En algún momento ha pensado cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



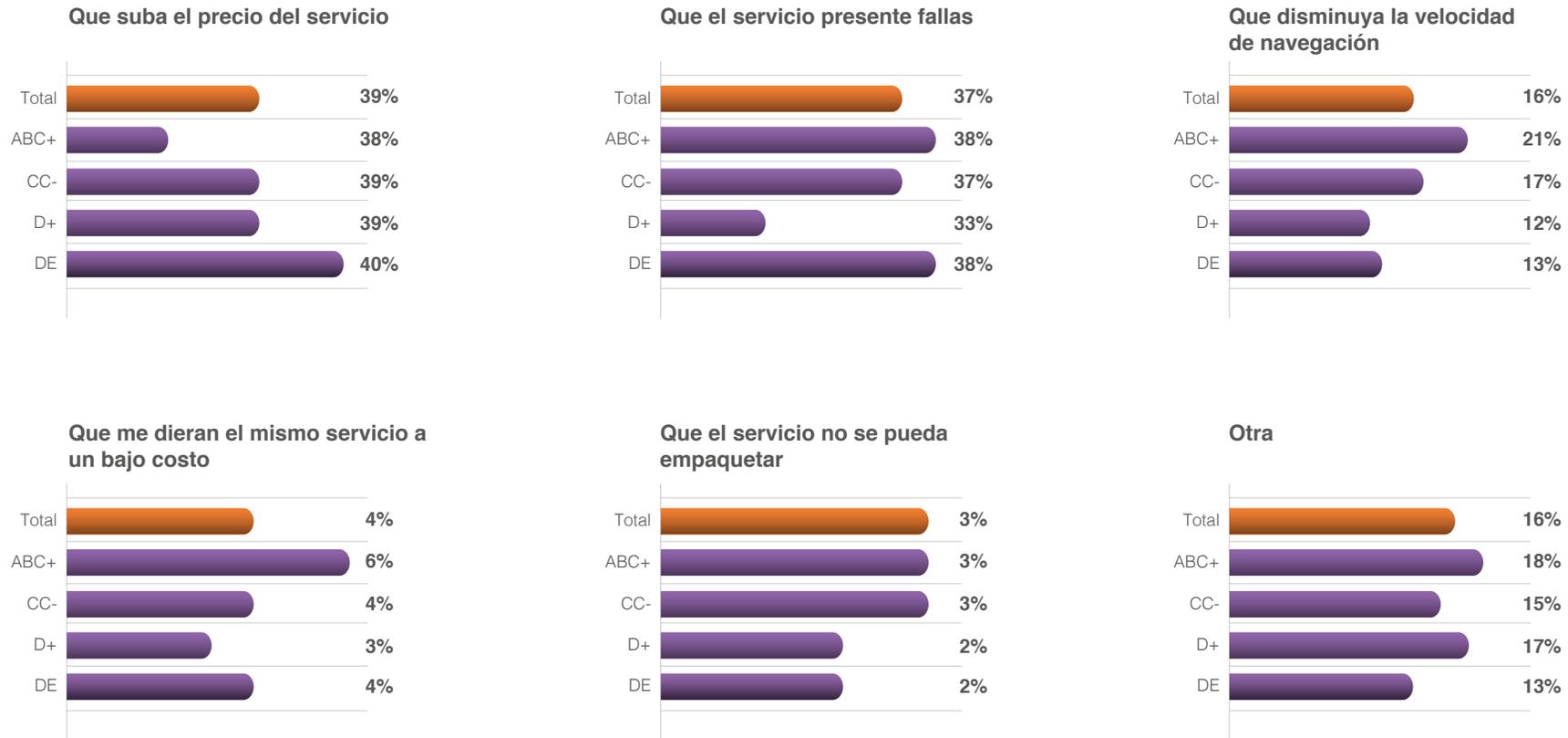
Base de entrevistados: **2330**.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 39% de los usuarios encuestados mencionaron que cambiarían de proveedor si sube el precio del servicio.

**Gráfico 4.1.18** ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas mltiples no suman 100%.  
 Otra (<4%)= 38 menciones con representaci3n estadstica limitada.  
 Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET

TELEFONIA FIJA

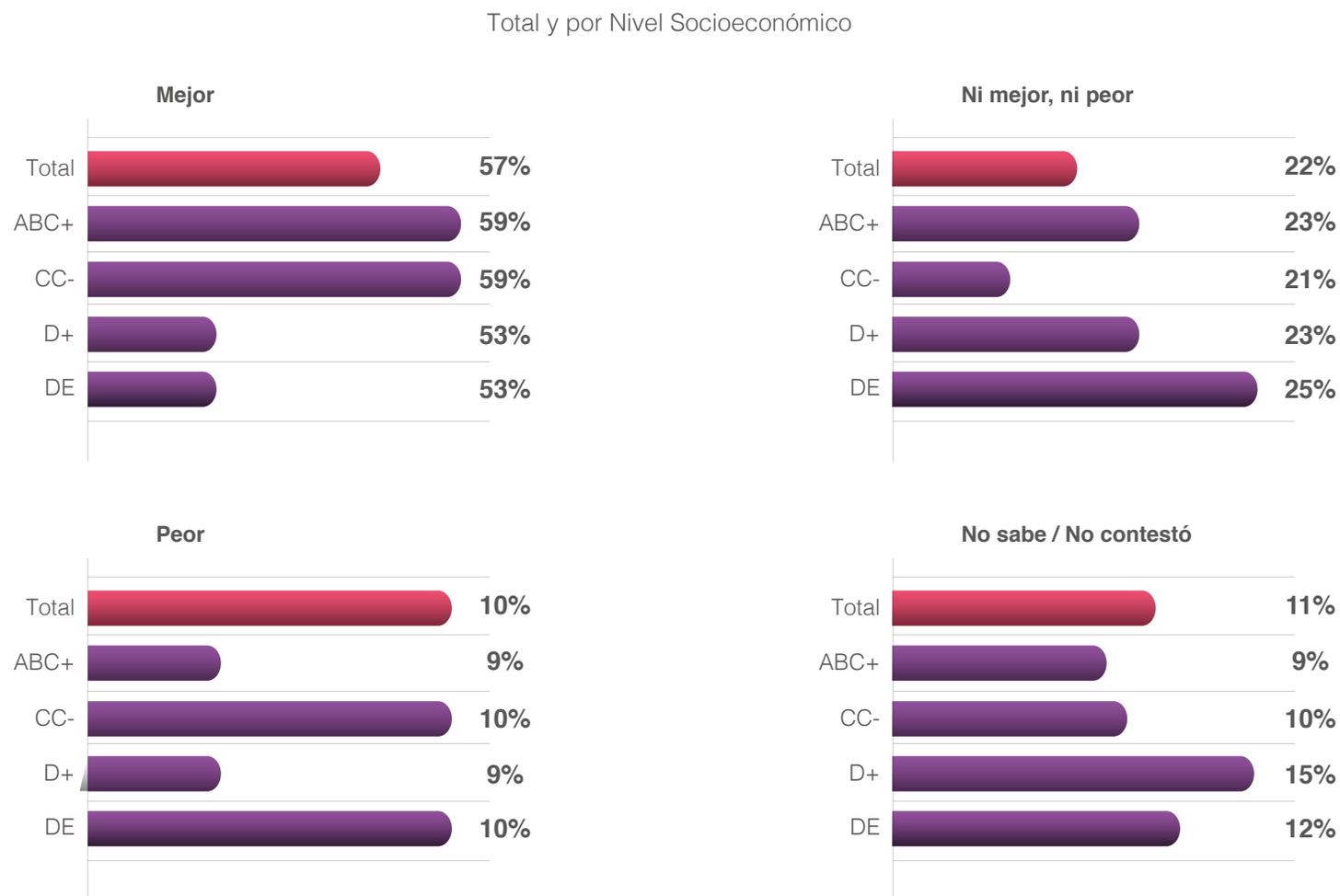
TELEFONIA MOVIL

TELEVISION DE PAGA

En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 57% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.

Gráfico 4.1.19

En los siguientes 12 meses. ¿Usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
 Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que mencionaron que su servicio será mejor, el 19% señaló que será así por los avances en la tecnología.

**Gráfico 4.1.20** ¿Por qué cree que será mejor?

Total y por Nivel Socioeconómico



Nota: Excluye el porcentaje de usuarios que señaló que su servicio será mejor pero no respondió el motivo (<10%).  
 Otros (<4%)= 72 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **1416**.

INTERNET

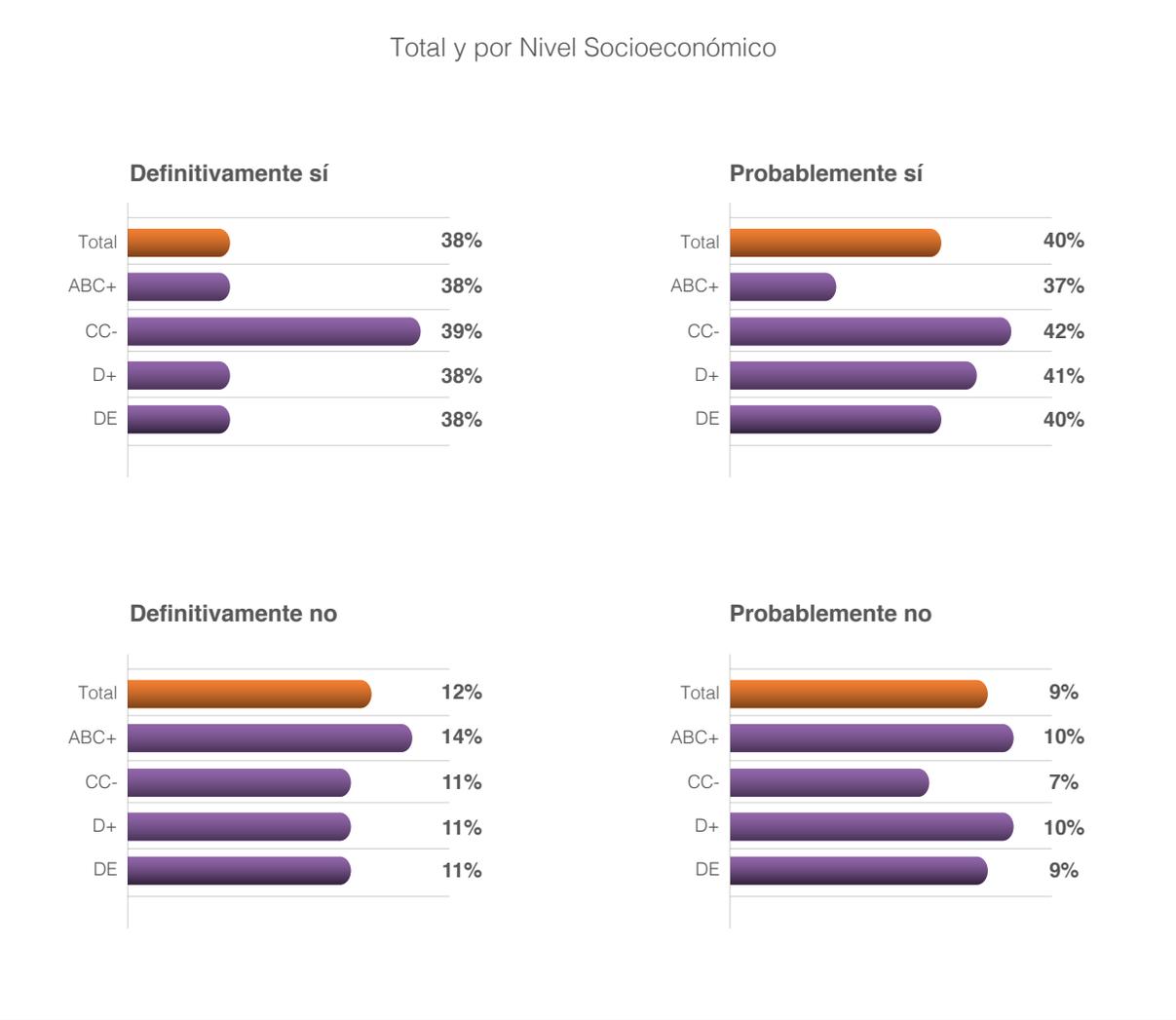
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

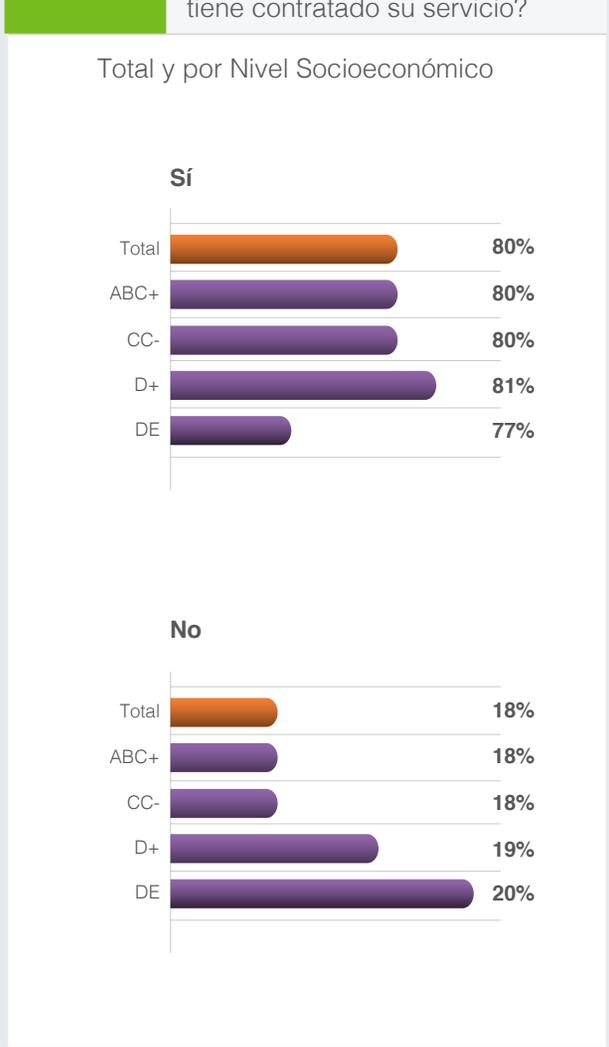
El 40% de los usuarios encuestados mencionaron que probablemente sí recomendarían a su actual proveedor y el 80% volvería a contratarlo.

**Gráfico 4.1.21** ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor que tiene contratado?



Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2456**.

**Gráfico 4.1.22** ¿Volvería a elegir o contratar al mismo proveedor con el que tiene contratado su servicio?



Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2456**.

INTERNET

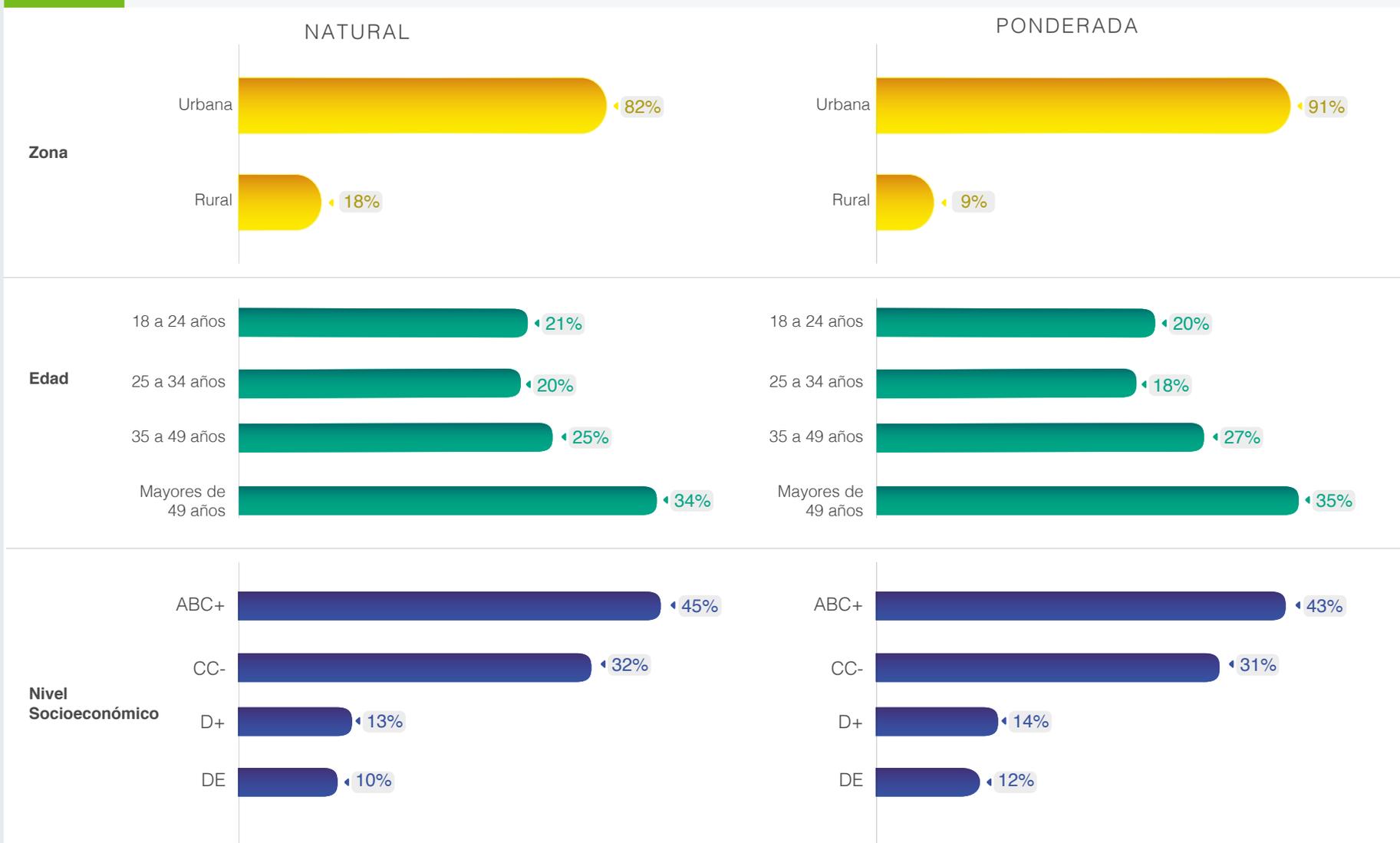
TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

TELEVISIÓN DE PAGA

## 4.2 TELEFONÍA FIJA

Gráfico 4.2.1 Perfil de usuarios encuestados de Telefonía Fija



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



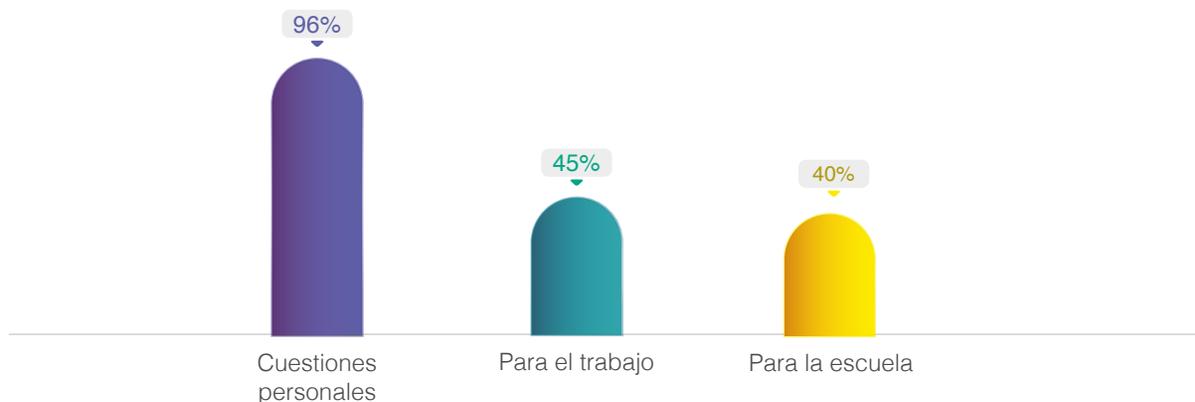
TELEFONÍA MÓVIL



TELEVISIÓN DE PAGA

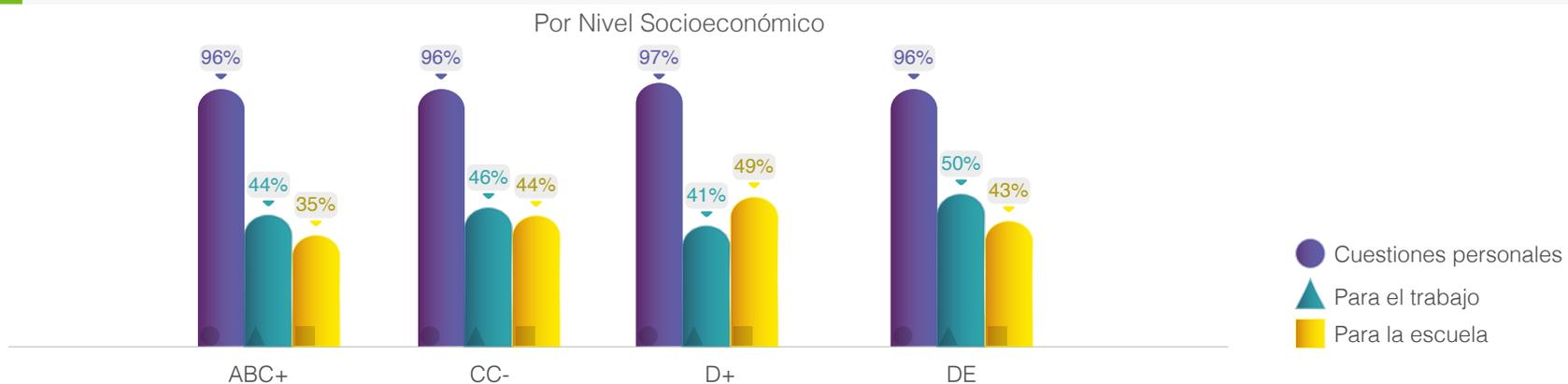
El 96% de los usuarios encuestados mencionaron que utilizan el teléfono fijo en su hogar principalmente para cuestiones personales.

**Gráfico 4.2.2** ¿Para qué cuestiones usa el teléfono fijo al que nos estamos comunicando?



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base 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**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL



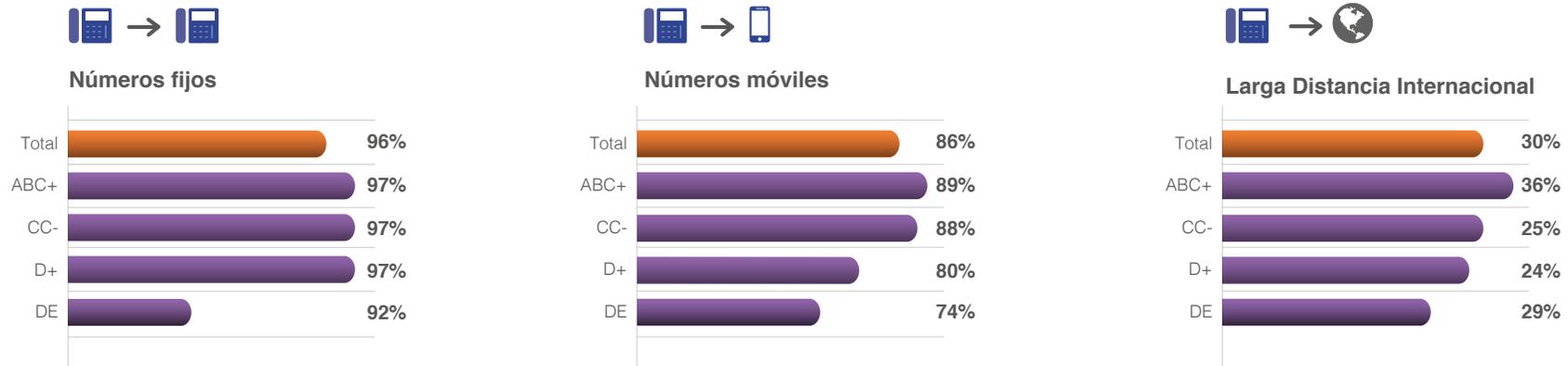
TELEVISIÓN DE PAGA



El 96% de los usuarios encuestados mencionaron que realizan llamadas locales a otros números fijos.

**Gráfico 4.2.4** Mensualmente, ¿usted realiza llamadas a...?

Total y por Nivel Socioeconómico

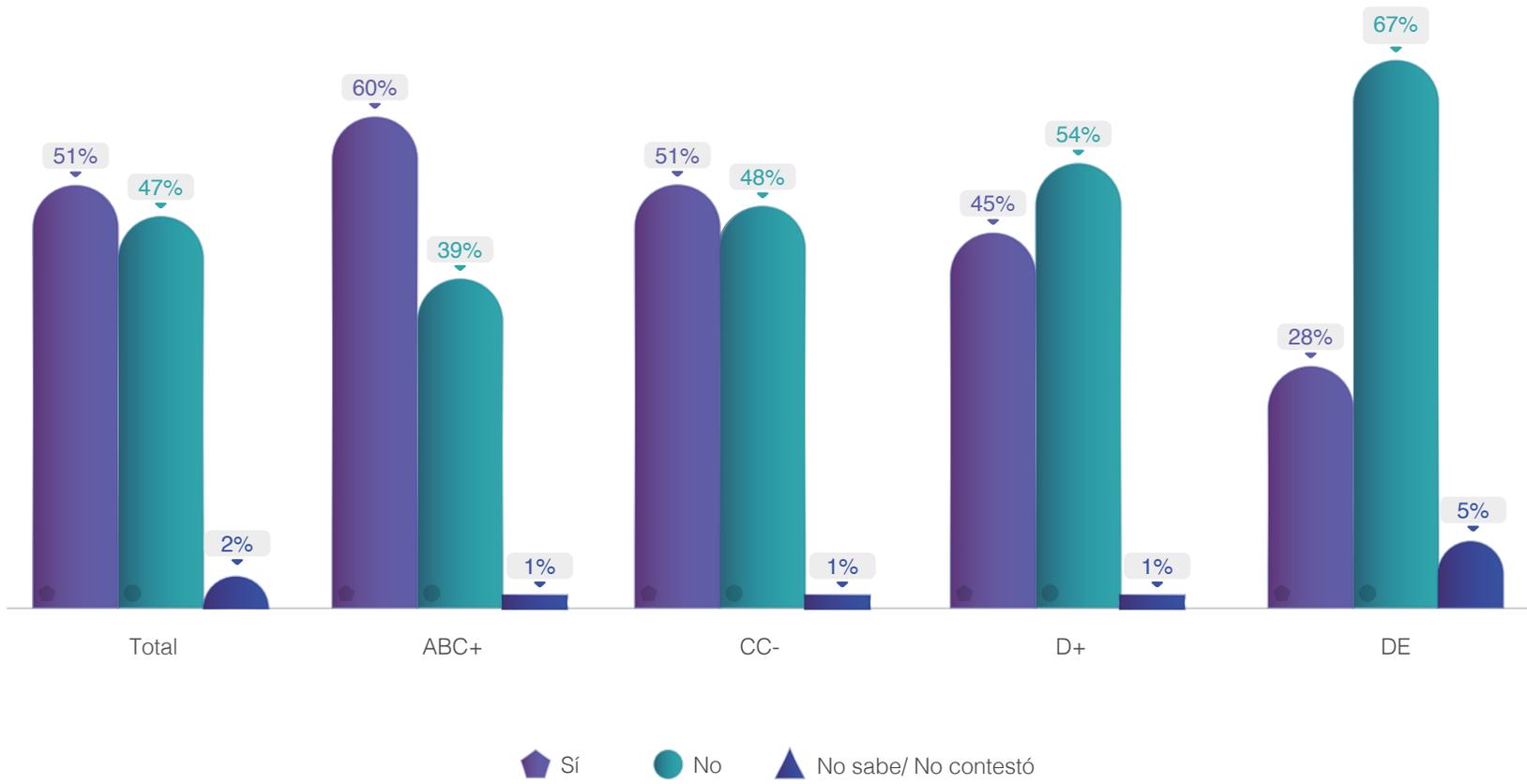


Base de entrevistados: 2800.

El 51% de los usuarios encuestados mencionó que conoce las características de su servicio contratado.

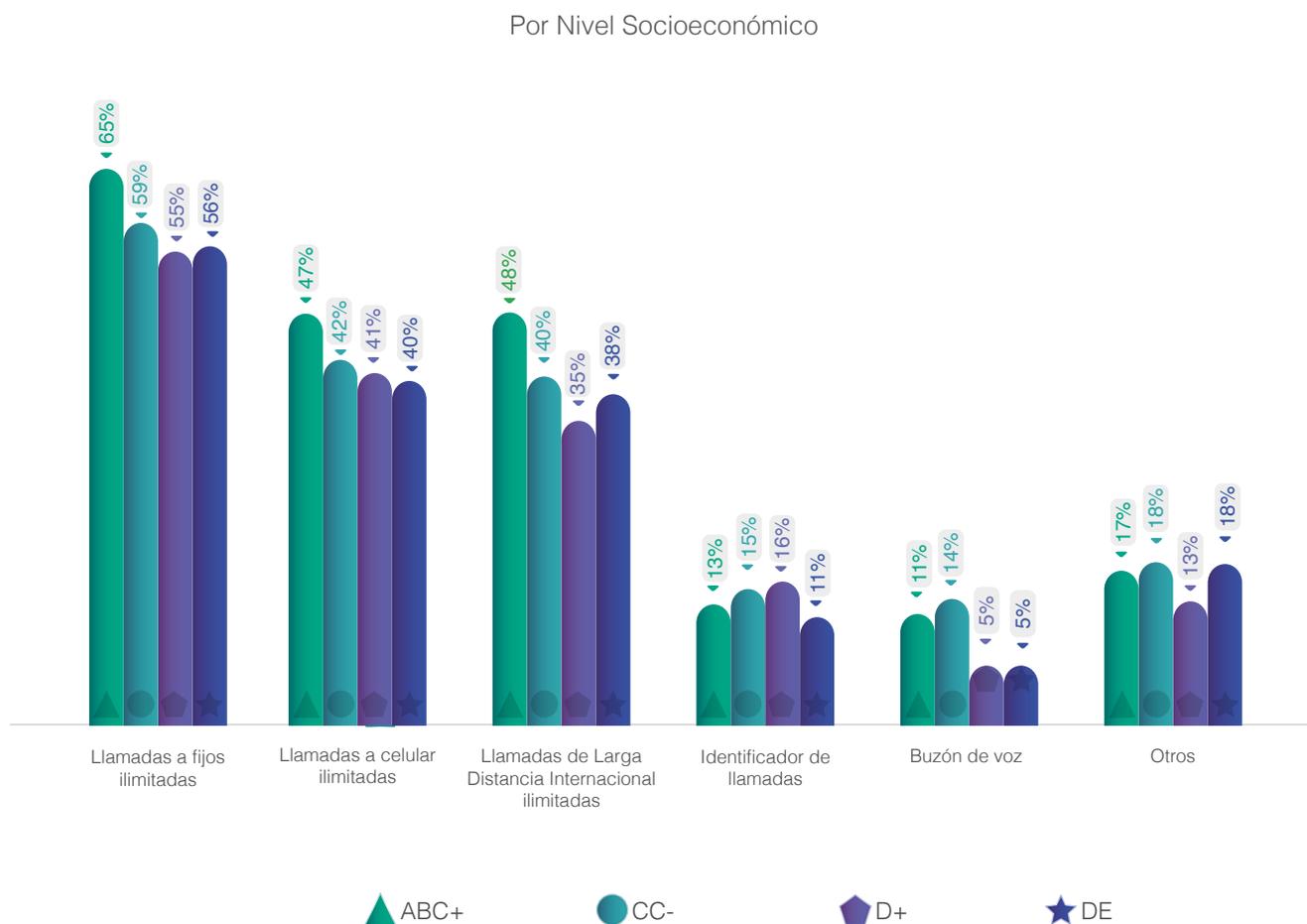
**Gráfico 4.2.5** ¿Usted sabe qué características incluye su servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



De las características incluidas en el servicio, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados señalaron que cuentan con llamadas ilimitadas a números fijos.

Gráfico 4.2.6 Características incluidas en el servicio



\*Respuestas múltiples no suman 100%.

Nota: En Otros, se excluyen aquellas menciones relacionadas al servicio de Internet.

Otros (<4%)= 38 menciones con representación estadística limitada.

Base de entrevistados: **1461**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

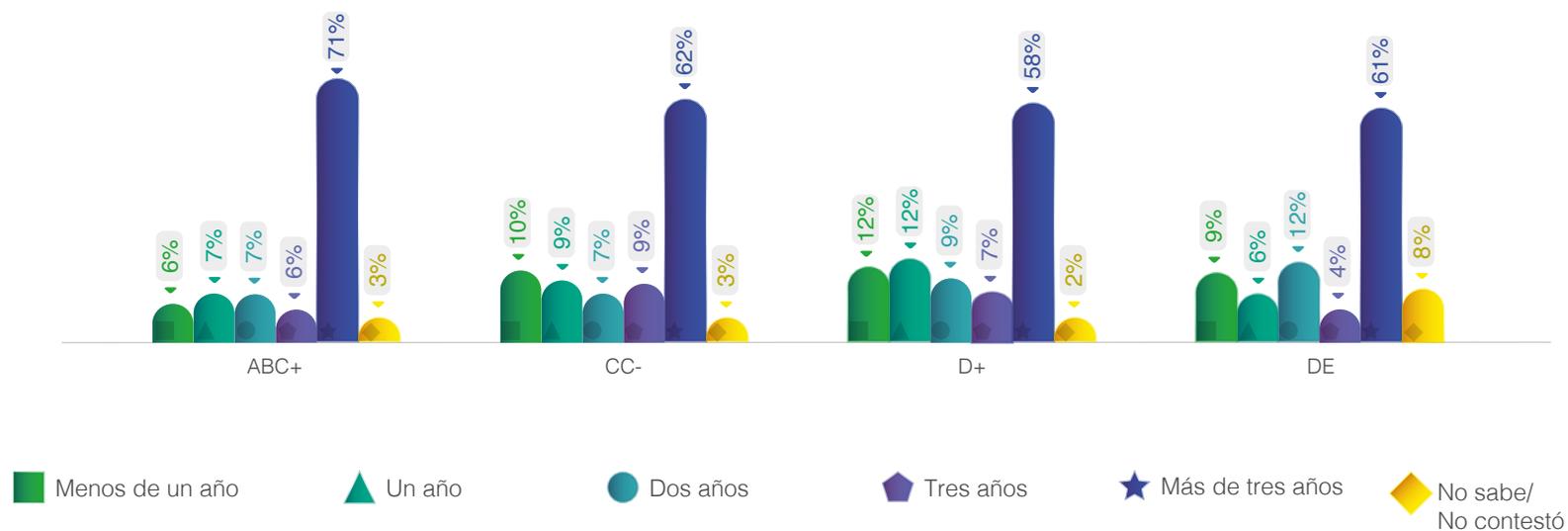


TELEVISIÓN DE PAGA

Para todos los Niveles Socioeconómicos predominan los usuarios que señalaron tener más antigüedad con su servicio.

Gráfico 4.2.7 ¿Hace cuánto tiempo tiene usted contratado su servicio?

Por Nivel Socioeconómico



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA  
MÓVIL

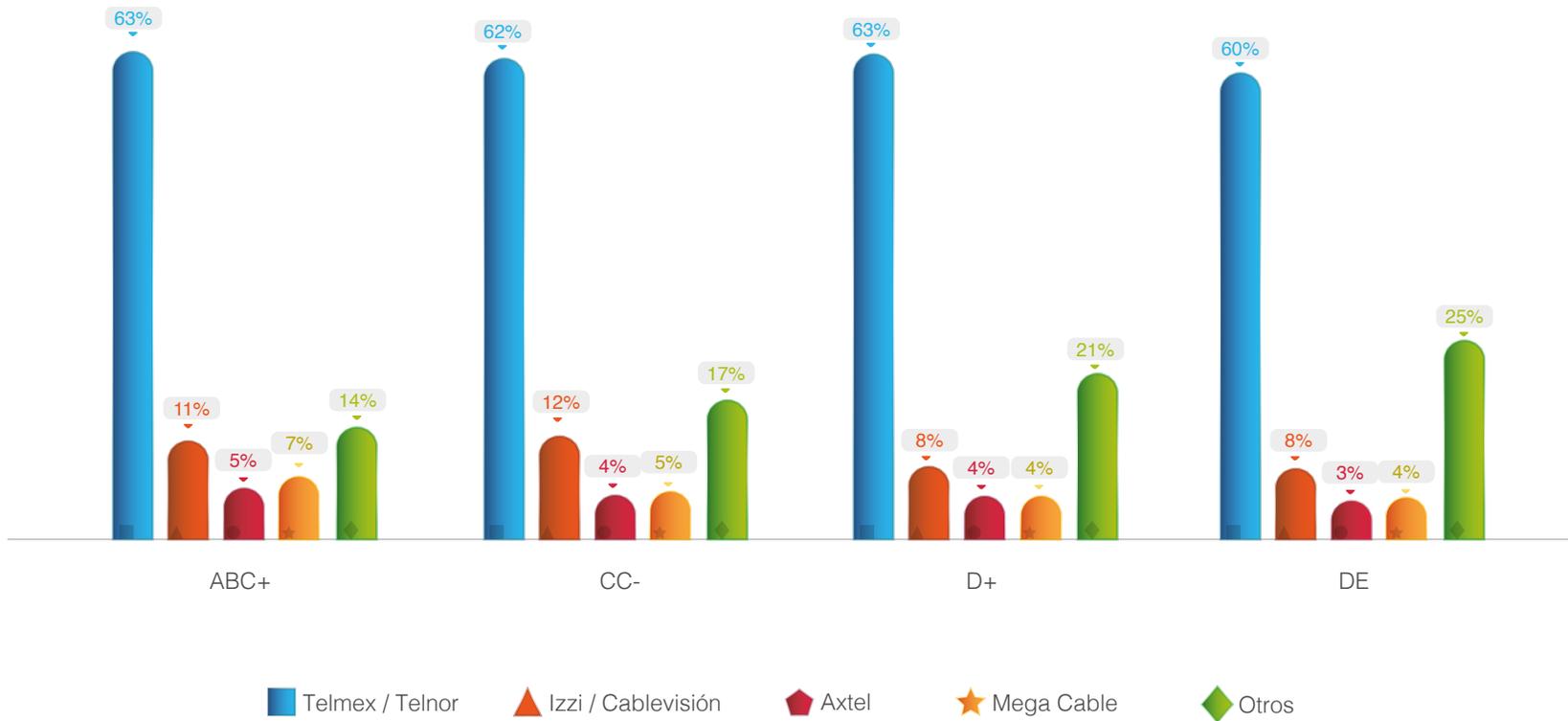


TELEVISIÓN  
DE PAGA

El 63% de los usuarios de los Niveles Socioeconómicos ABC+ y D+ contrataron con Telmex/Telnor. Siendo este porcentaje menor para el resto de los Niveles Socioeconómicos.

**Gráfico 4.2.8** ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio?

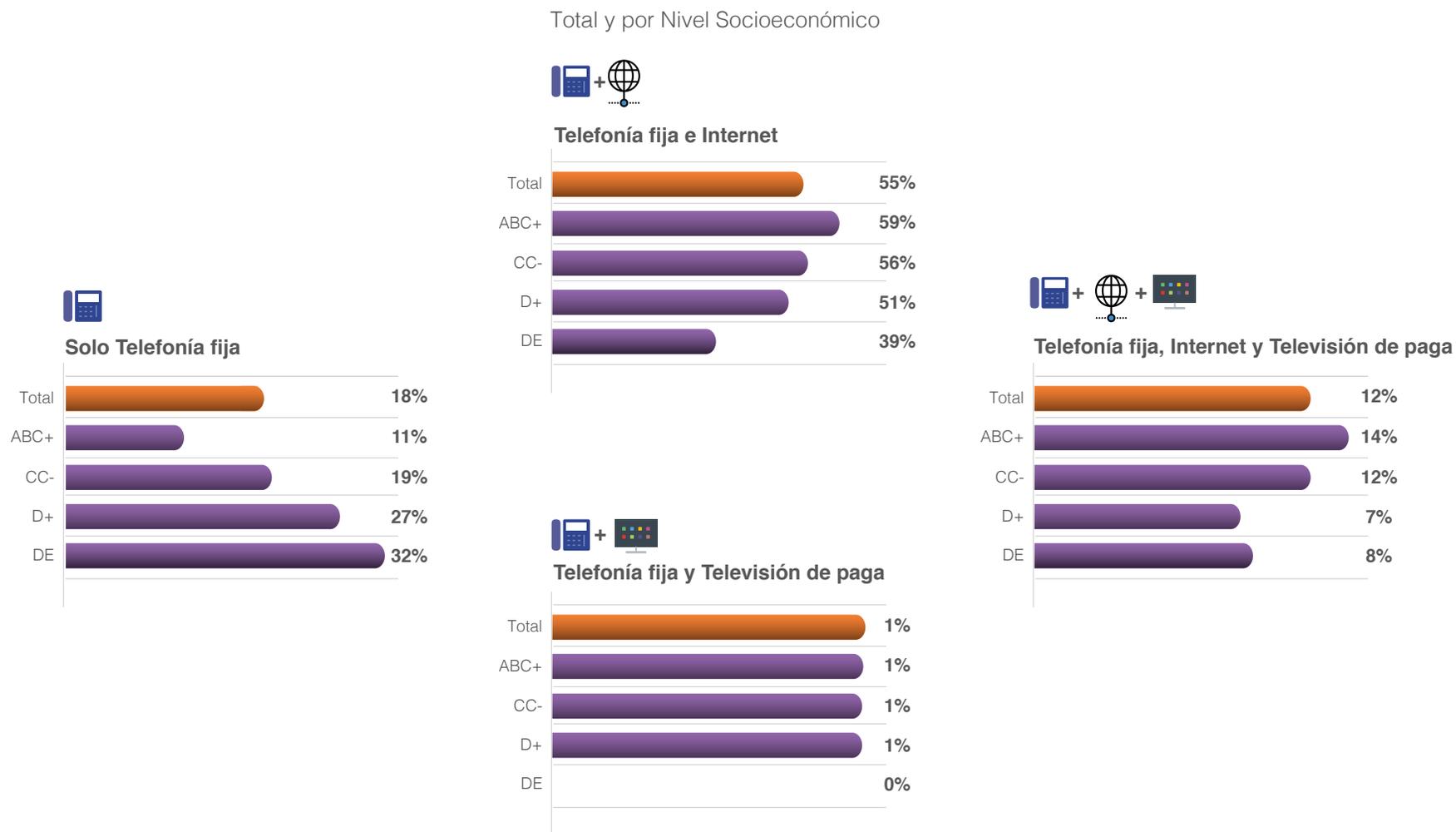
Por Nivel Socioeconómico



Otros (<6%)= 12 menciones con representación estadística limitada.  
La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en Otros (<1%).  
Base de entrevistados: **2800**.

La modalidad más común de contratación es el empaquetamiento de Telefonía fija e Internet (doble play), el cual representa el 55% de las menciones de los usuarios encuestados.

**Gráfico 4.2.9** ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio?



Base de entrevistados: **2800**.

Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<15%). Asimismo, se excluyen los porcentajes de respuesta "No sabe/No contestó", por lo que la suma no da 100%.

\*Para ver el porcentaje total y por Nivel Socioeconómico, se debe realizar la suma de estos conceptos mostrados en las distintas modalidades de contratación.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL



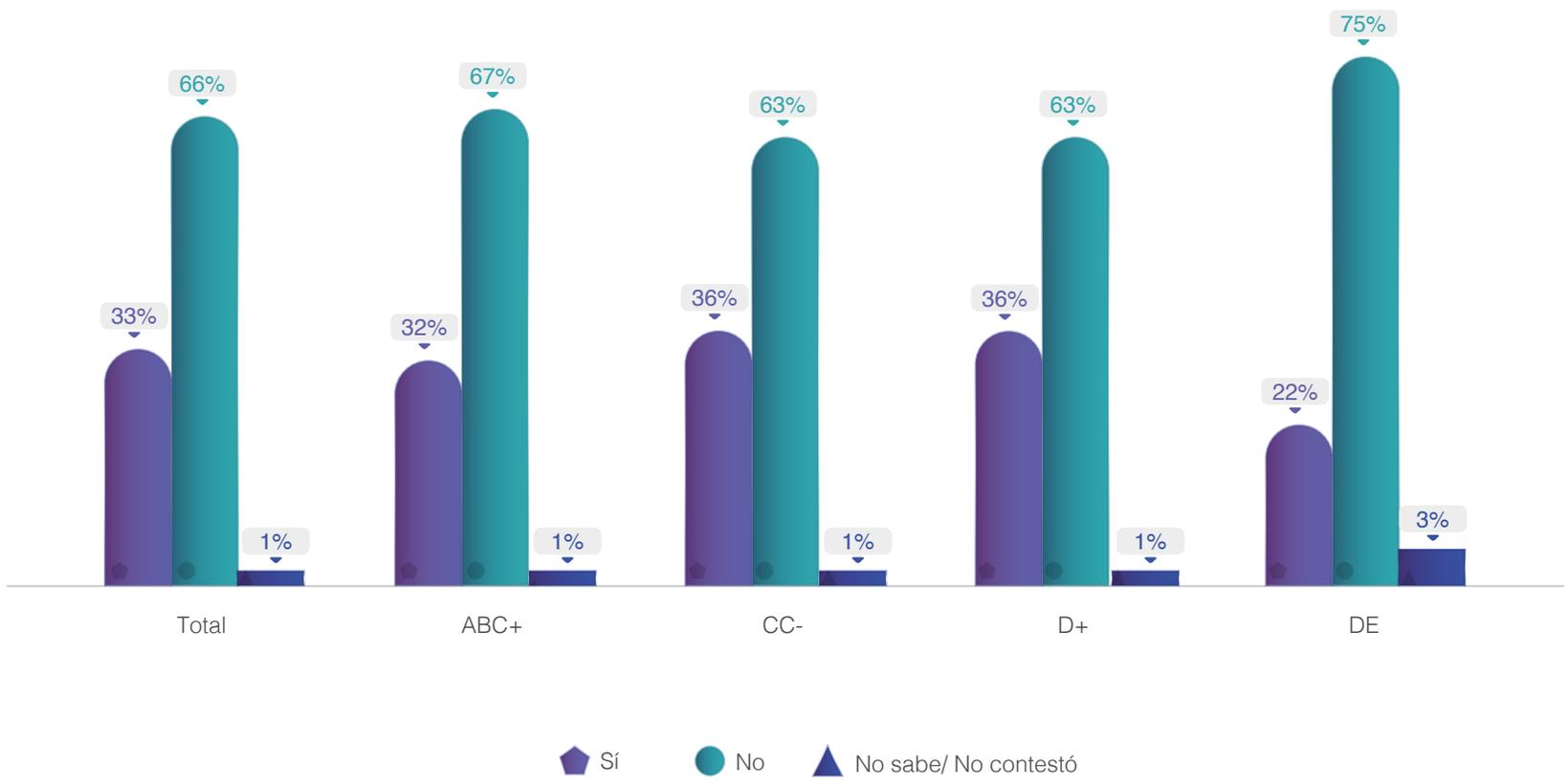
TELEVISIÓN DE PAGA

El 33% de los usuarios encuestados mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían.

**Gráfico 4.2.10**

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

Total y por Nivel Socioeconómico



Base de entrevistados: **2800**.

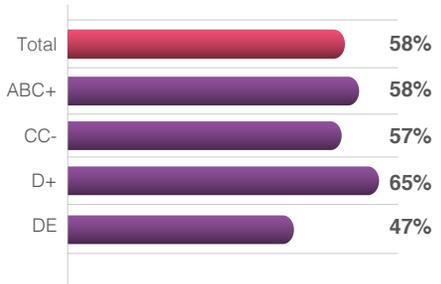
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 58% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.

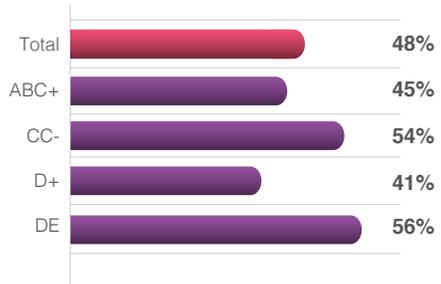
**Gráfico 4.2.11** Usuarios que compararon diferentes proveedores. ¿Qué fue lo que comparó?

Total y por Nivel Socioeconómico

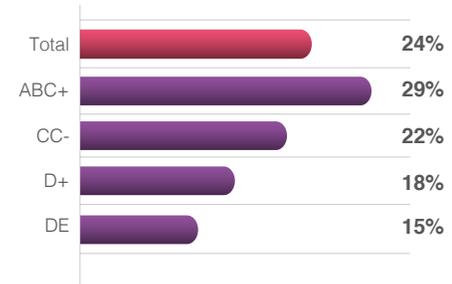
**Comparó precios**



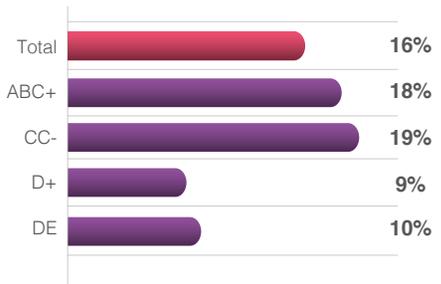
**Comparó la calidad del servicio / buena señal / buena cobertura**



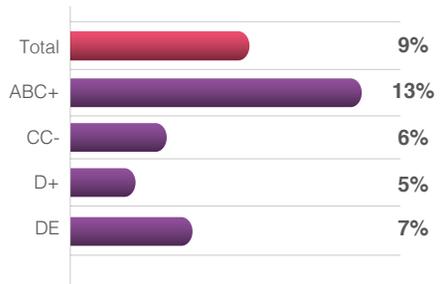
**Comparó el servicio empaquetado**



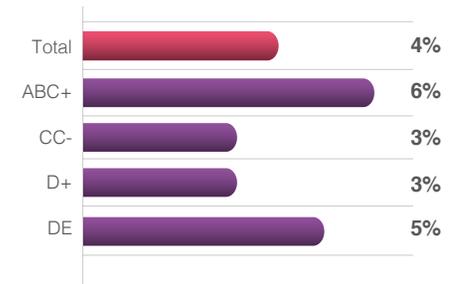
**Comparó la cantidad de llamadas/minutos a teléfonos fijos**



**Comparó la cantidad de llamadas/minutos a celulares**



**Comparó la cantidad de llamadas de larga distancia internacional**



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **850**.

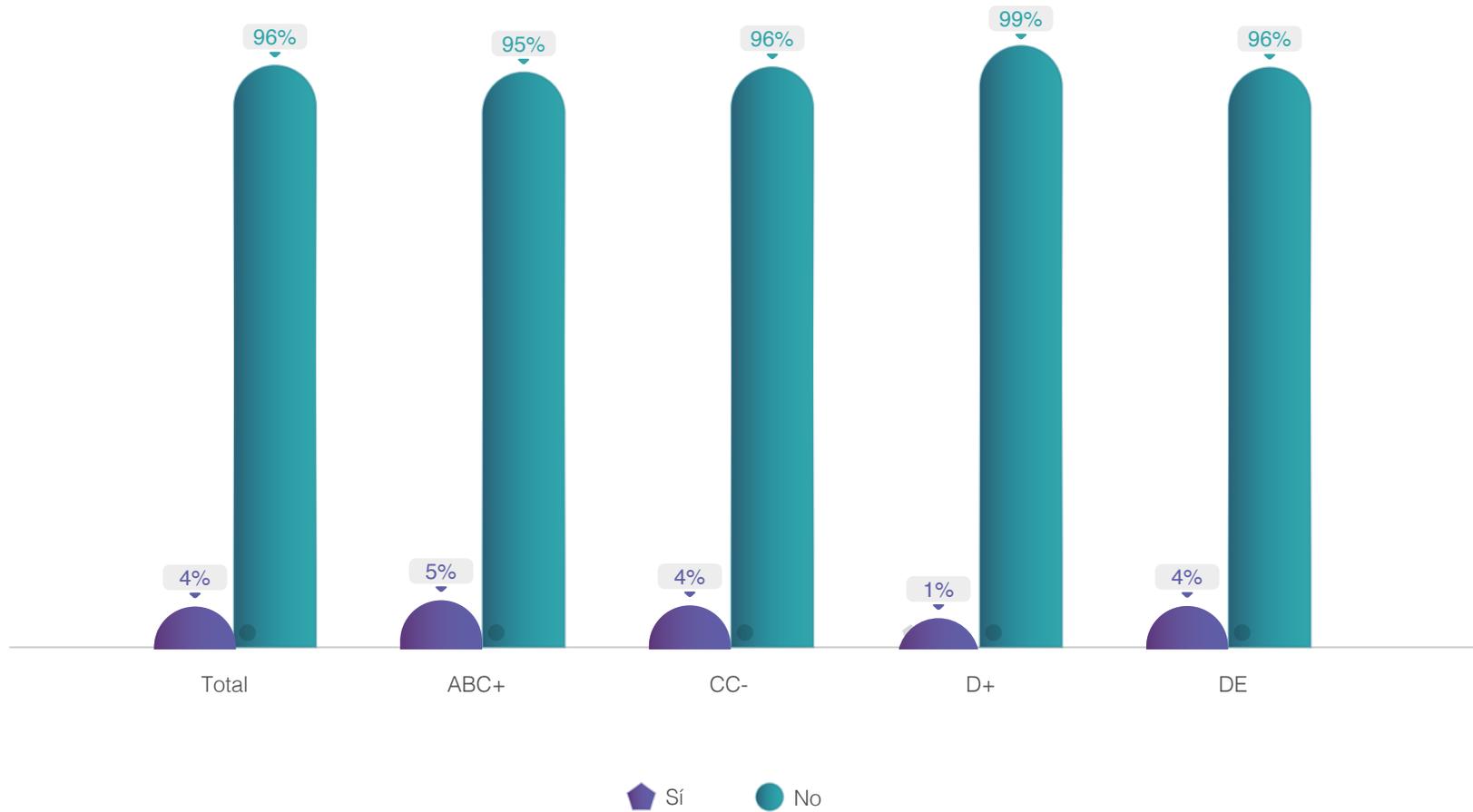
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 96% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

**Gráfico 4.2.12**

¿Ha cambiado de proveedor de servicio para su hogar en los últimos 12 meses?

Total y por Nivel Socioeconómico



Base de entrevistados: **2800**.

-   
INTERNET
-   
TELEFONÍA FIJA
-   
TELEFONÍA MÓVIL
-   
TELEVISIÓN DE PAGA

La principal razón mencionada por los usuarios encuestados para no cambiar de proveedor es porque están satisfechos con el servicio, al representar un 57%.

Gráfico 4.2.13

¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



Otra (<3%)= 35 menciones con representación estadística limitada. Asimismo, incluye la respuesta "No sabe/No contestó" (<1%).  
 Base de entrevistados: **2682**.



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL



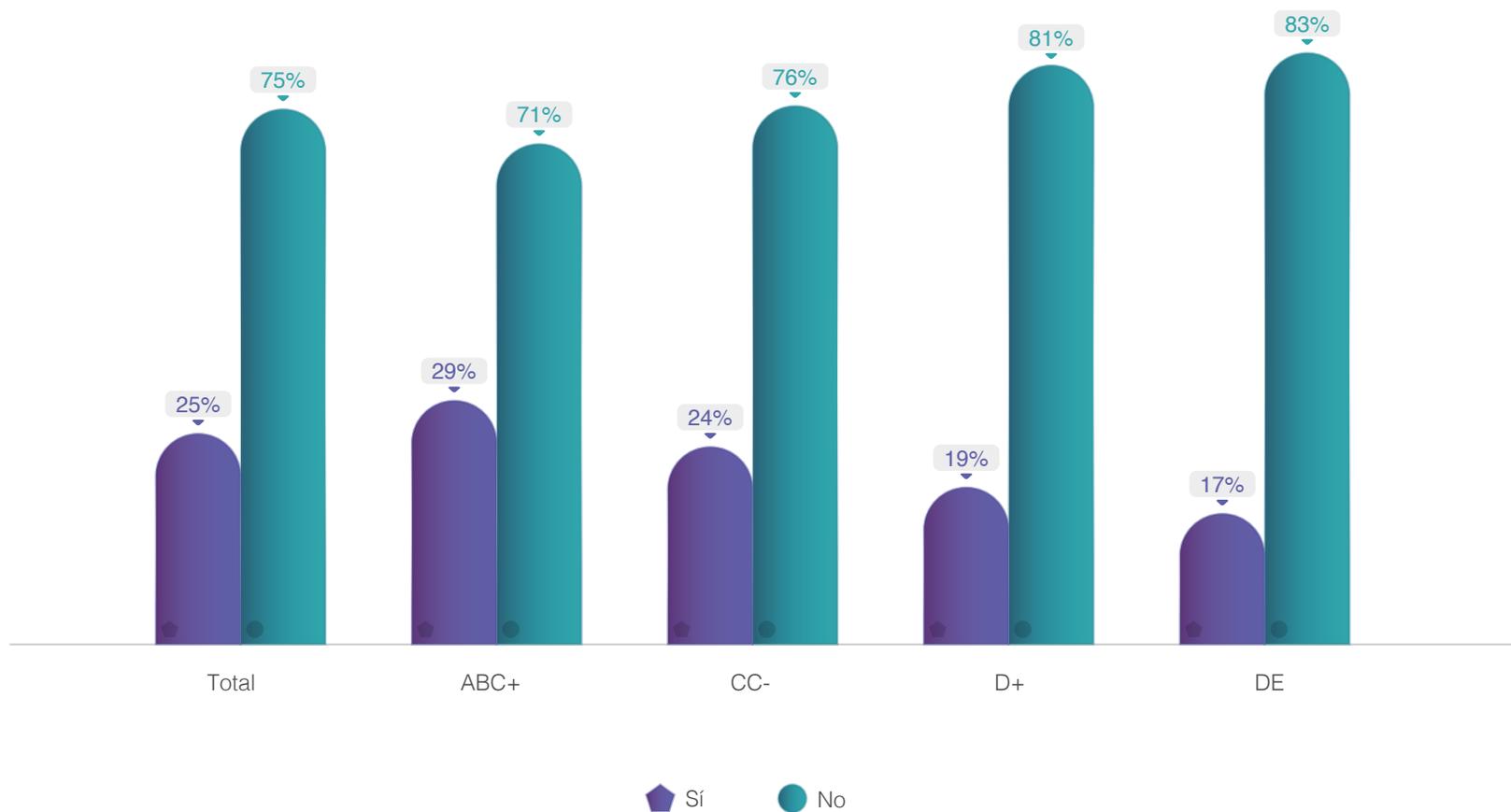
TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que no han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses, el 25% sí ha pensado en cambiarse.

Gráfico 4.2.14

¿En algún momento ha pensado cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



INTERNET

TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL



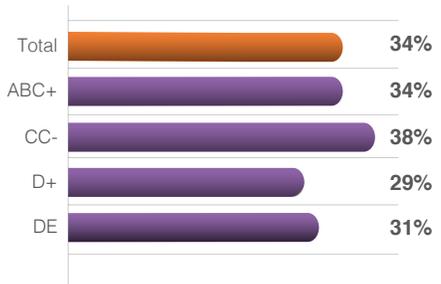
TELEVISIÓN DE PAGA

El 34% de los usuarios encuestados mencionaron que cambiarían de proveedor si el servicio presenta fallas.

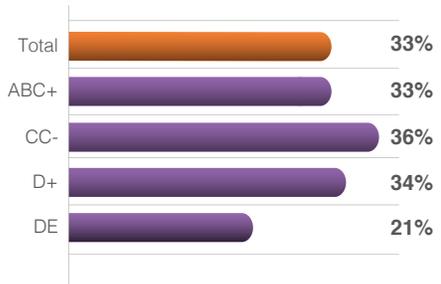
**Gráfico 4.2.15** ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico

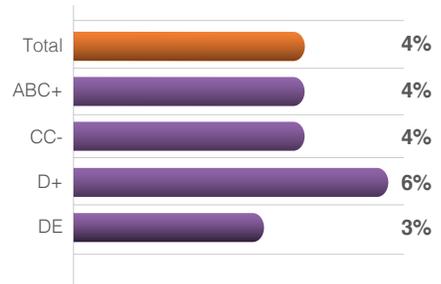
**Que el servicio presente fallas**



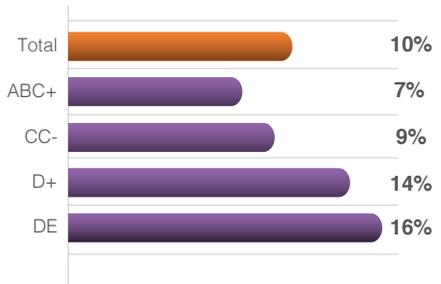
**Que suba el precio del servicio**



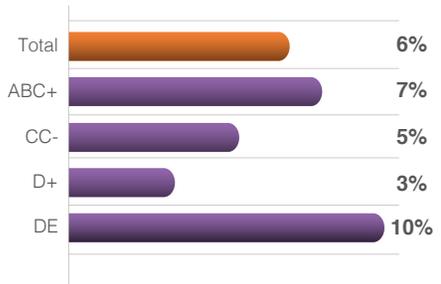
**Que le quiten servicios adicionales como llamada en espera, conferencia, contestadora, buzón de voz, etc.**



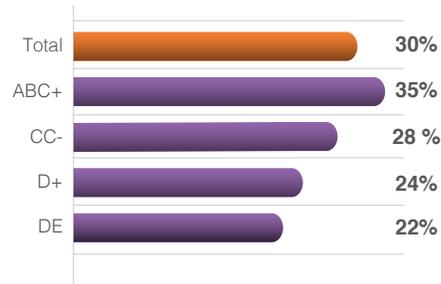
**Ninguna/ Nada me haría cambiar**



**Que me ofrezcan precios bajos**



**Otra**



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<5%)= 87 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **2800**.

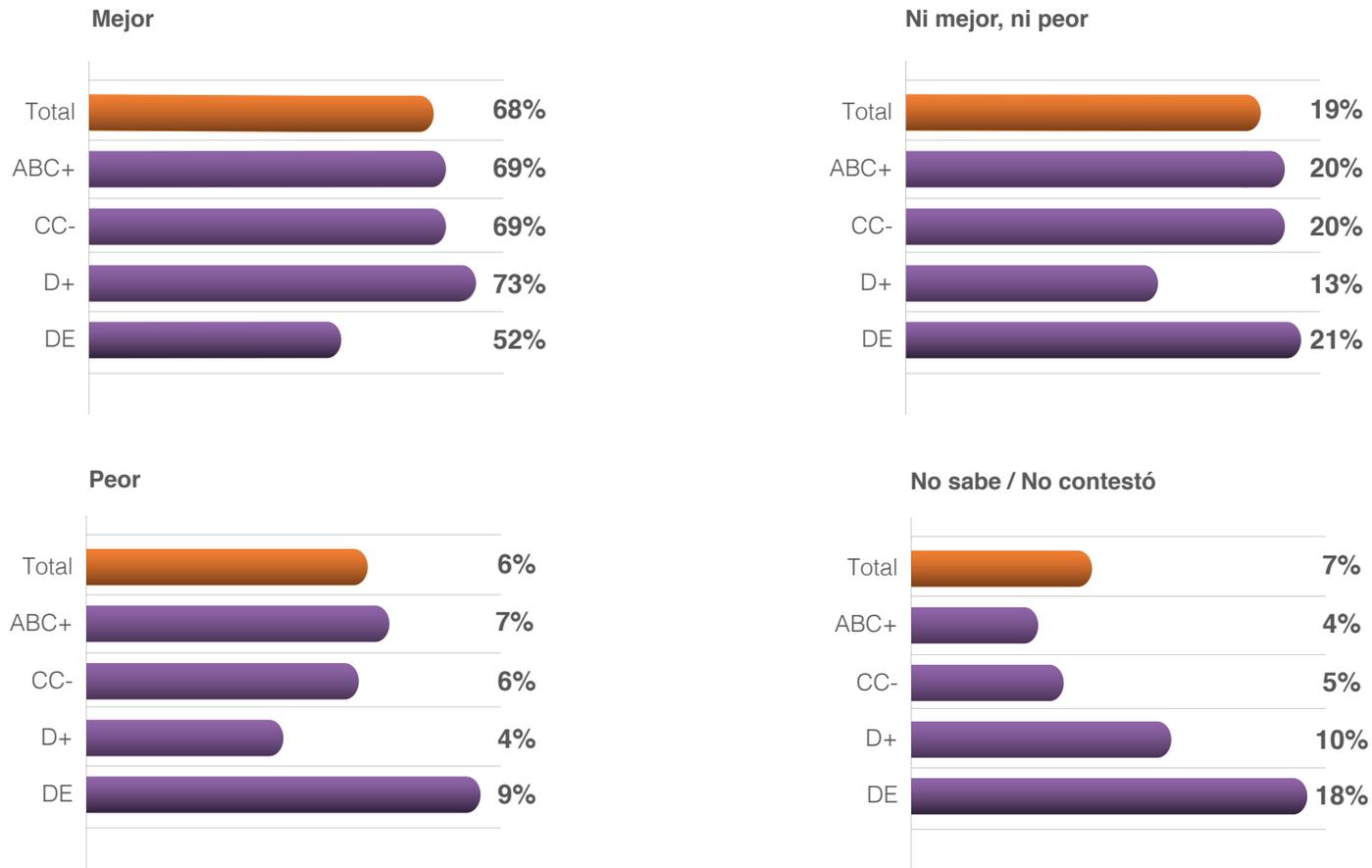
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 68% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.

**Gráfico 4.2.16**

En los siguientes 12 meses. ¿Usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones. Base de entrevistados: **2800**.

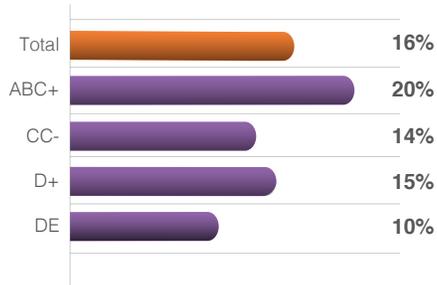
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que mencionaron que su servicio será mejor, el 16% señaló que será así por los avances en la tecnología.

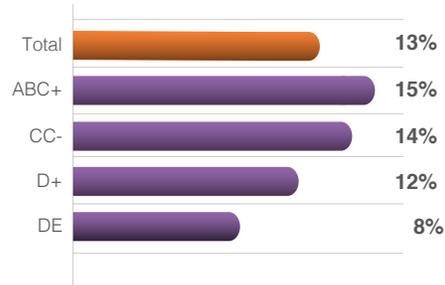
**Gráfico 4.2.17** ¿Por qué cree que será mejor?

Total y por Nivel Socioeconómico

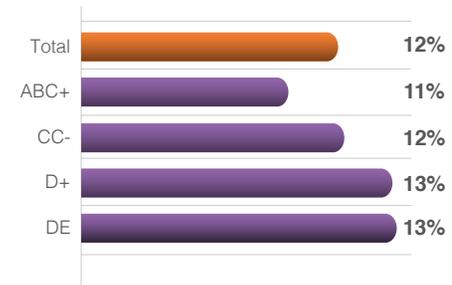
**Hay avances en la tecnología**



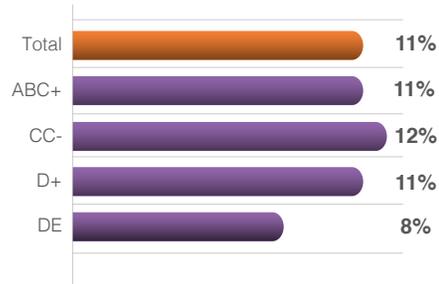
**Por el nivel de competencia**



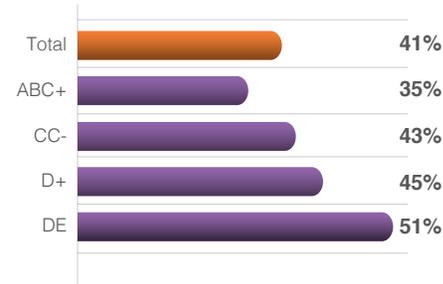
**No ha fallado/ Nunca falla**



**Van mejorando**



**Otros**



Nota: Excluye el porcentaje de usuarios que señaló que su servicio será mejor pero no respondió el motivo (<11%).  
 Otros (<4%)= 125 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **1940**.

-   
INTERNET
-   
TELEFONÍA FIJA
-   
TELEFONÍA MÓVIL
-   
TELEVISIÓN DE PAGA

El 43% de los usuarios encuestados mencionaron que probablemente sí recomendarían a su actual proveedor y el 85% volvería a contratarlo.

**Gráfico 4.2.18**

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

Total y por Nivel Socioeconómico

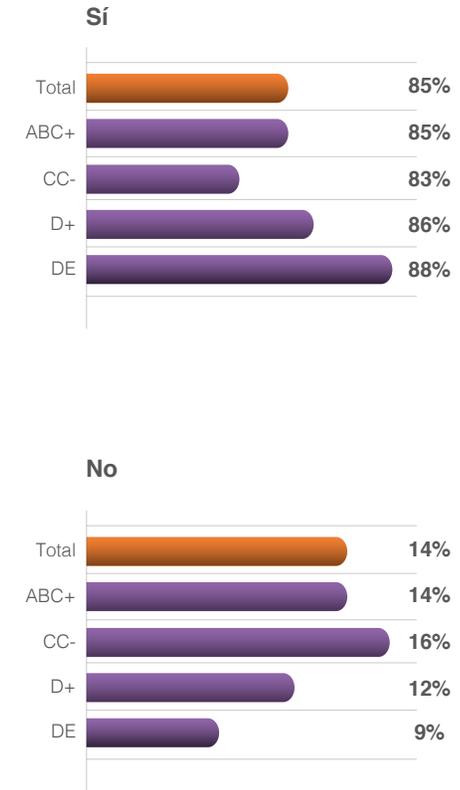


Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2800**.

**Gráfico 4.2.19**

¿Volvería a elegir o contratar al mismo proveedor con el que tiene contratado su servicio?

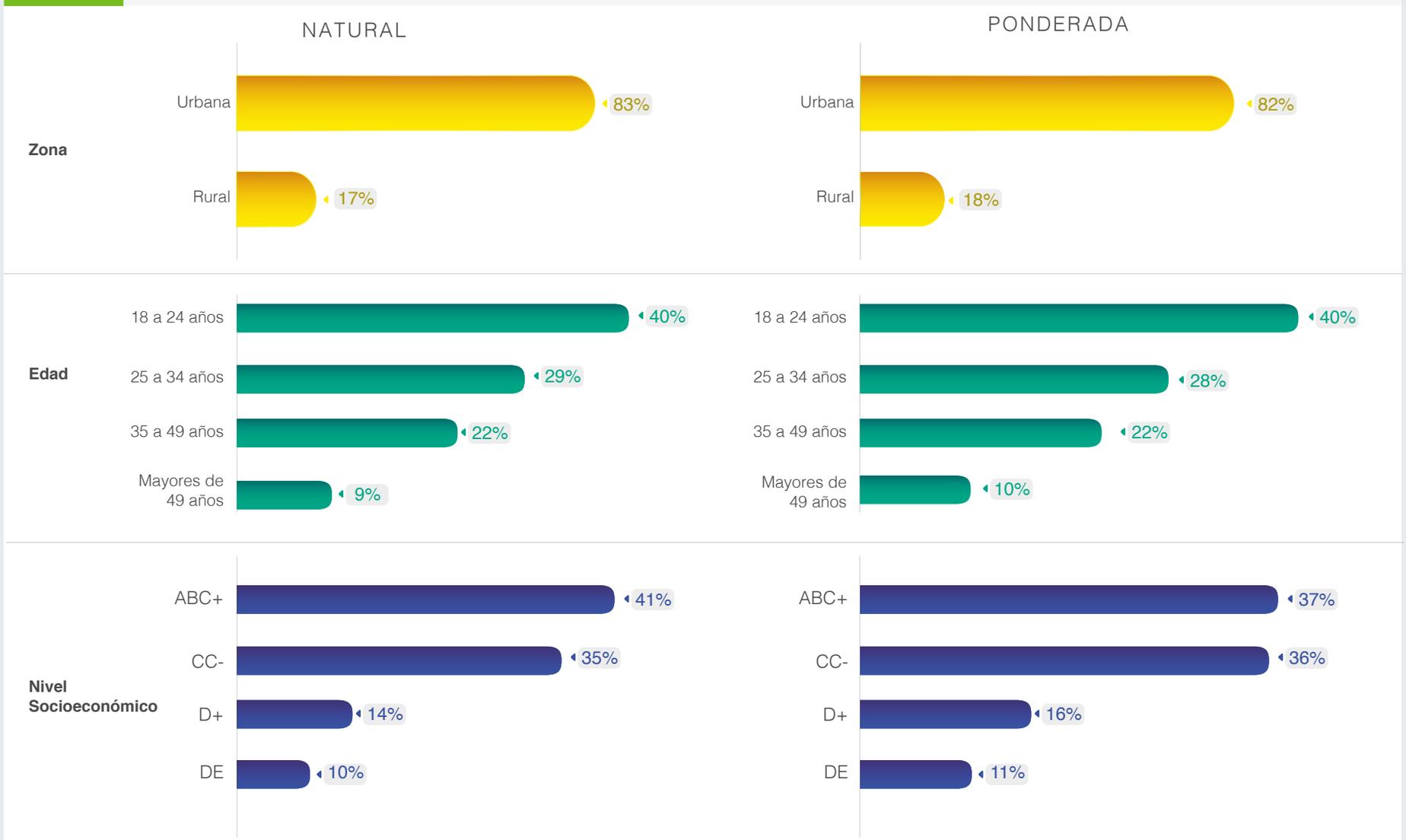
Total y por Nivel Socioeconómico



Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2800**.

# 4.3 TELEFONÍA MÓVIL

**Gráfico 4.3.1** Perfil de usuarios encuestados 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 PAGA

El 96% de los usuarios encuestados mencionaron que utilizan el teléfono móvil principalmente para cuestiones personales.

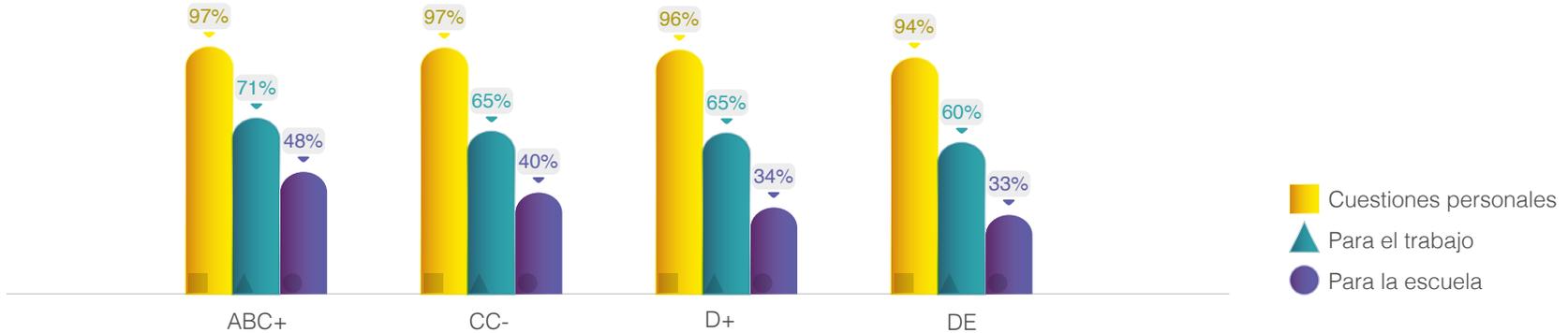
**Gráfico 4.3.2** ¿Para qué tipo de cuestiones usa el teléfono móvil al que nos estamos comunicando?



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

**Gráfico 4.3.3** ¿Para qué tipo de cuestiones usa el teléfono móvil al que nos estamos comunicando?

Por Nivel Socioeconómico



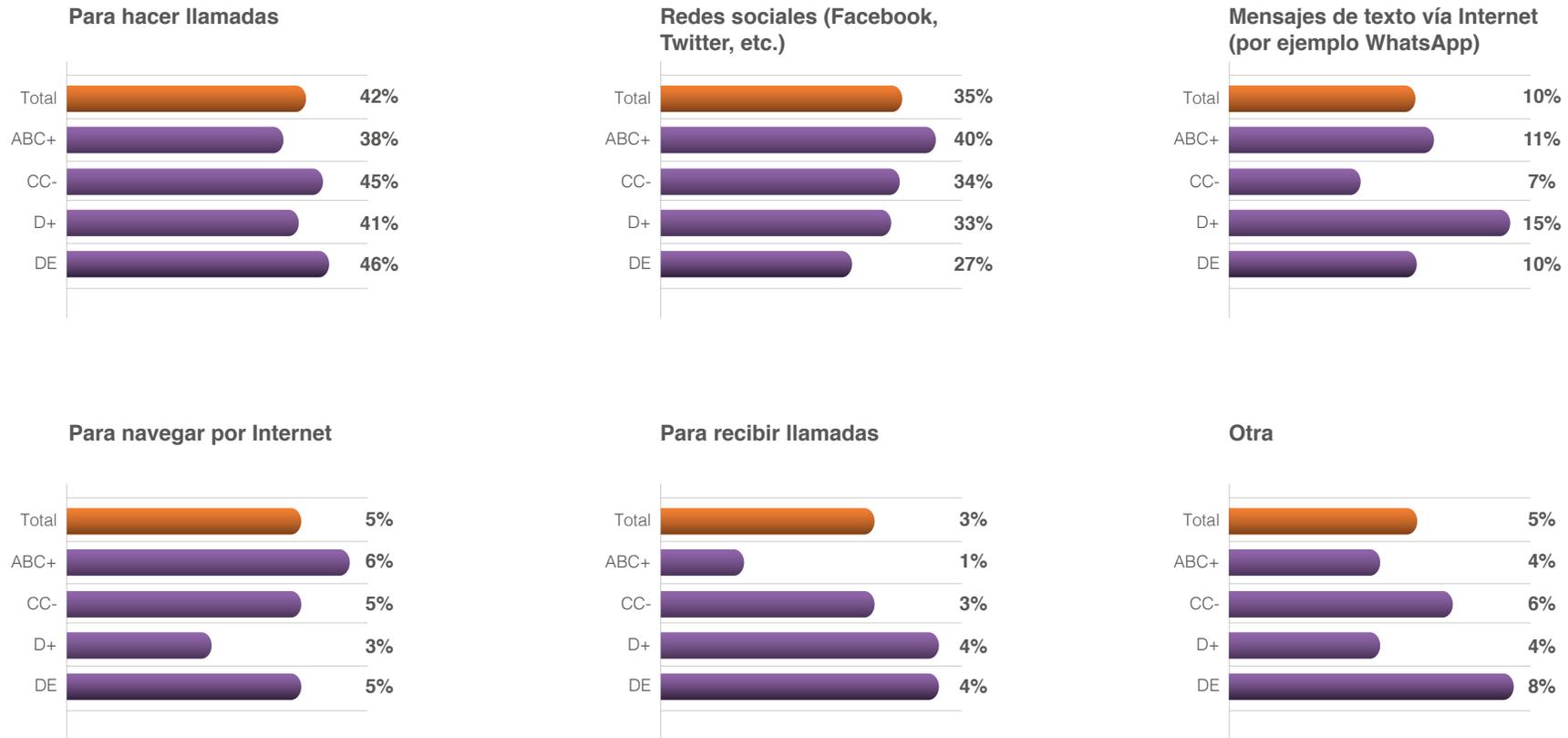
\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **2800**.



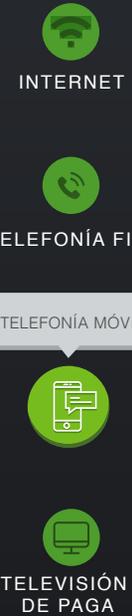
Los usuarios encuestados mencionaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas y para consultar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).

**Gráfico 4.3.4** ¿Para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?

Total y por Nivel Socioeconómico



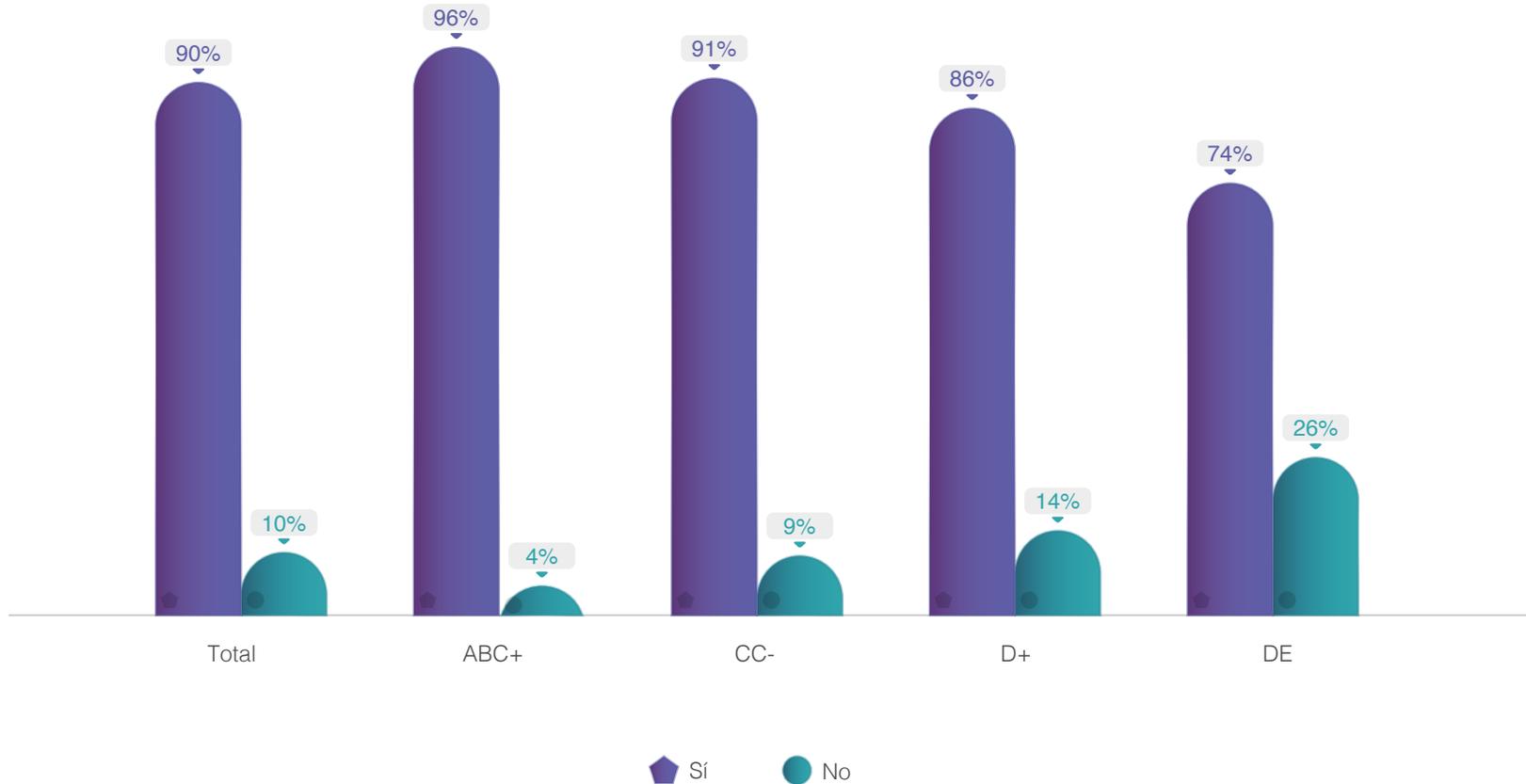
\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
 Otra (<5%)= 21 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **2800**.



El 90% de los usuarios encuestados mencionó que tienen acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil, concentrándose principalmente entre los usuarios del Nivel Socioeconómico ABC+ (96%), seguidos del CC- (91%), D+ (86%) y DE (74%).

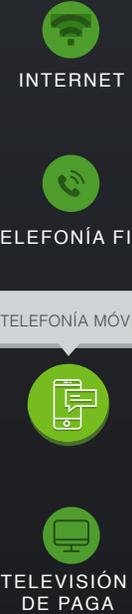
**Gráfico 4.3.5** ¿Tiene acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil?

Total y por Nivel Socioeconómico



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.



Las principales actividades que realizan los usuarios encuestados con acceso a Internet y/o redes sociales son: enviar mensajes de texto (WhatsApp, etc.), acceder a redes sociales y ver videos cortos (Youtube).

**Gráfico 4.3.6** ¿Me podría indicar qué tipo de actividades realiza con su teléfono móvil a través de Internet?



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
 Base de entrevistados: **2576**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

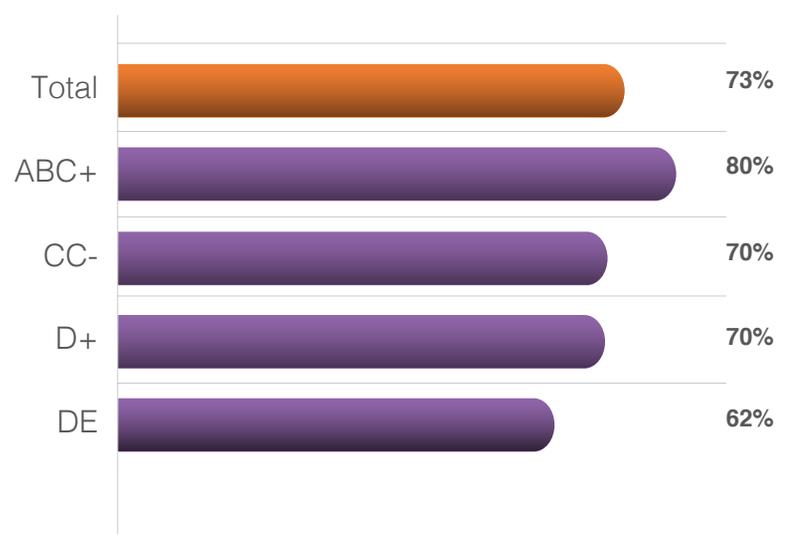


TELEVISIÓN DE PAGA

El 73% de los usuarios encuestados mencionó que descargó aplicaciones durante los últimos 12 meses. De estos usuarios, el 24% pagó por la descarga de las aplicaciones.

**Gráfico 4.3.7** Porcentaje de usuarios que han descargado aplicaciones en los últimos 12 meses

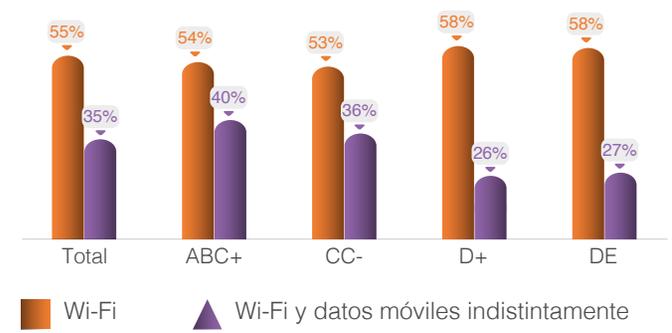
Total y por Nivel Socioeconómico



Base de entrevistados: 1910.

**Gráfico 4.3.8** ¿Usted descarga aplicaciones a través de...?

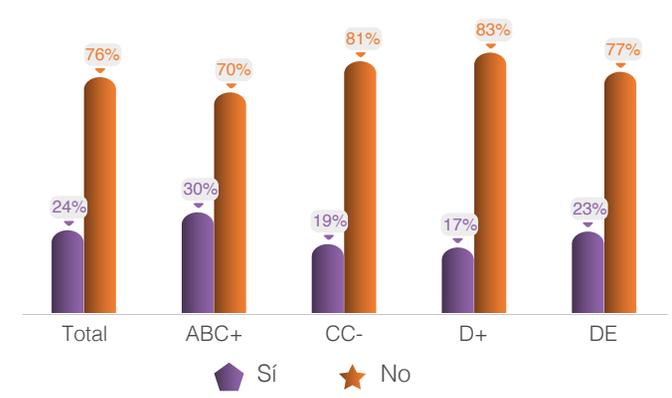
Total y por Nivel Socioeconómico



Nota: Se excluyen respuestas que al desagregar por Nivel Socioeconómico tienen baja significancia estadística (<10% del total general), por lo anterior la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: 1910.

**Gráfico 4.3.9** ¿Usted paga por aplicaciones que utiliza a través de Internet?

Total y por Nivel Socioeconómico



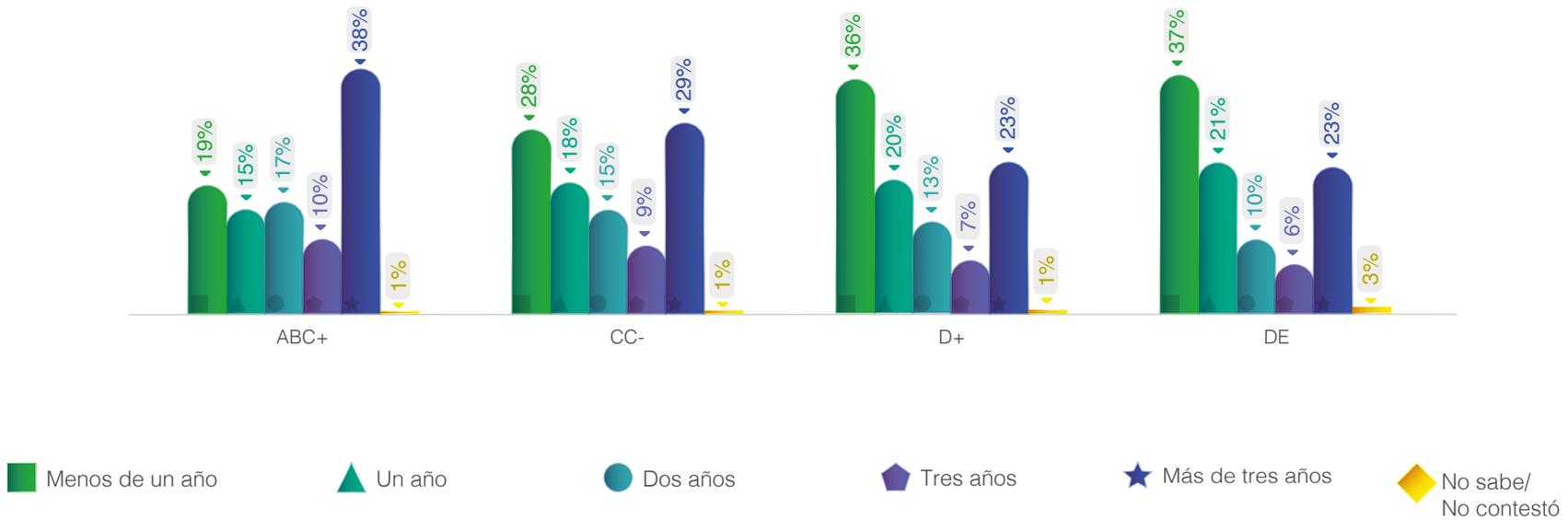
Base de entrevistados: 1910.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

Los usuarios encuestados que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (38%) y CC- (29%), mientras que, los usuarios con una menor antigüedad con el servicio son los de Niveles Socioeconómicos D+ (36%) y DE (37%).

**Gráfico 4.3.10** ¿Hace cuánto tiempo tiene usted contratado su servicio?

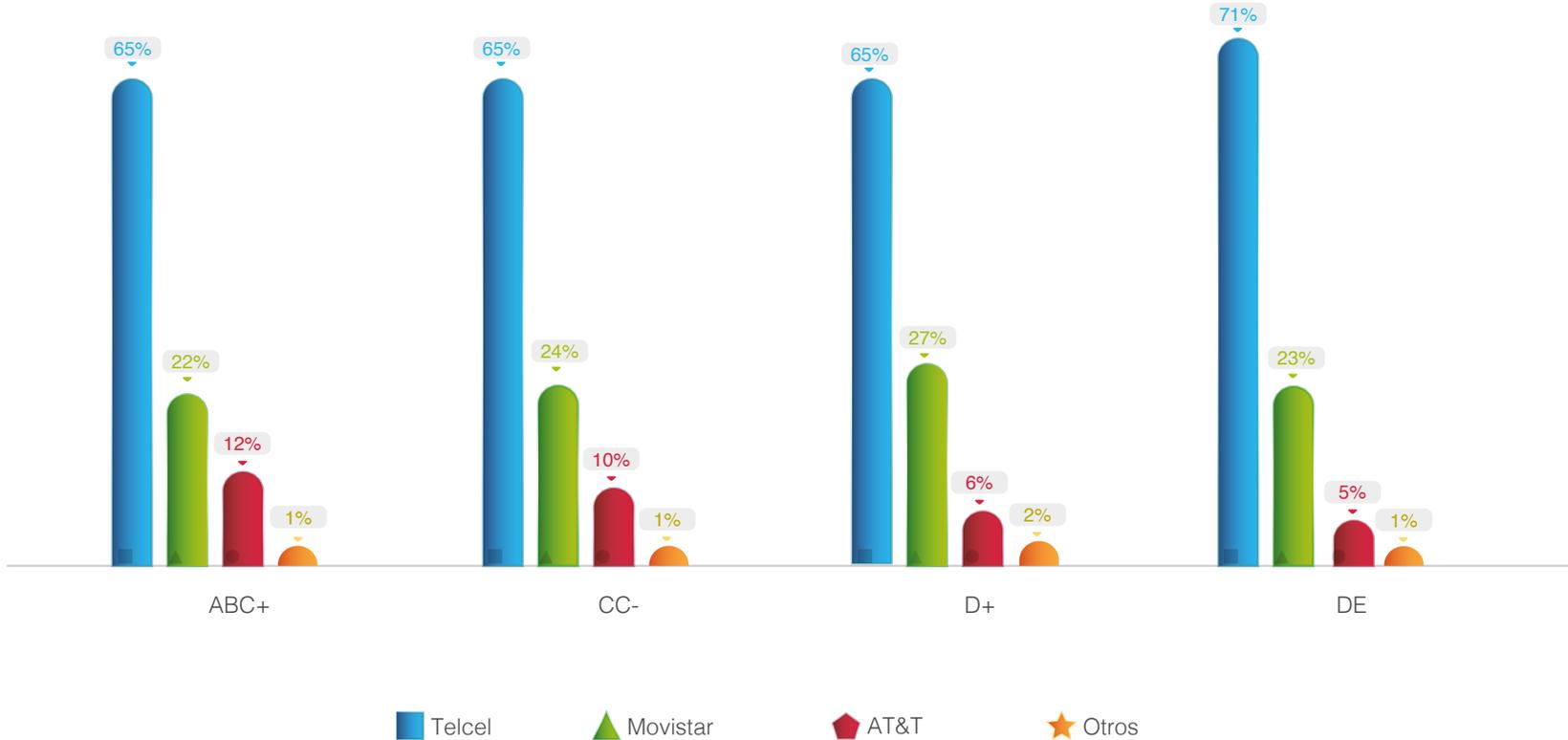
Por Nivel Socioeconómico



El 71% de los usuarios encuestados del Nivel Socioeconómico DE contrataron con Telcel. Siendo este porcentaje menor para el resto de los Niveles Socioeconómicos.

**Gráfico 4.3.11** ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio?

Por Nivel Socioeconómico

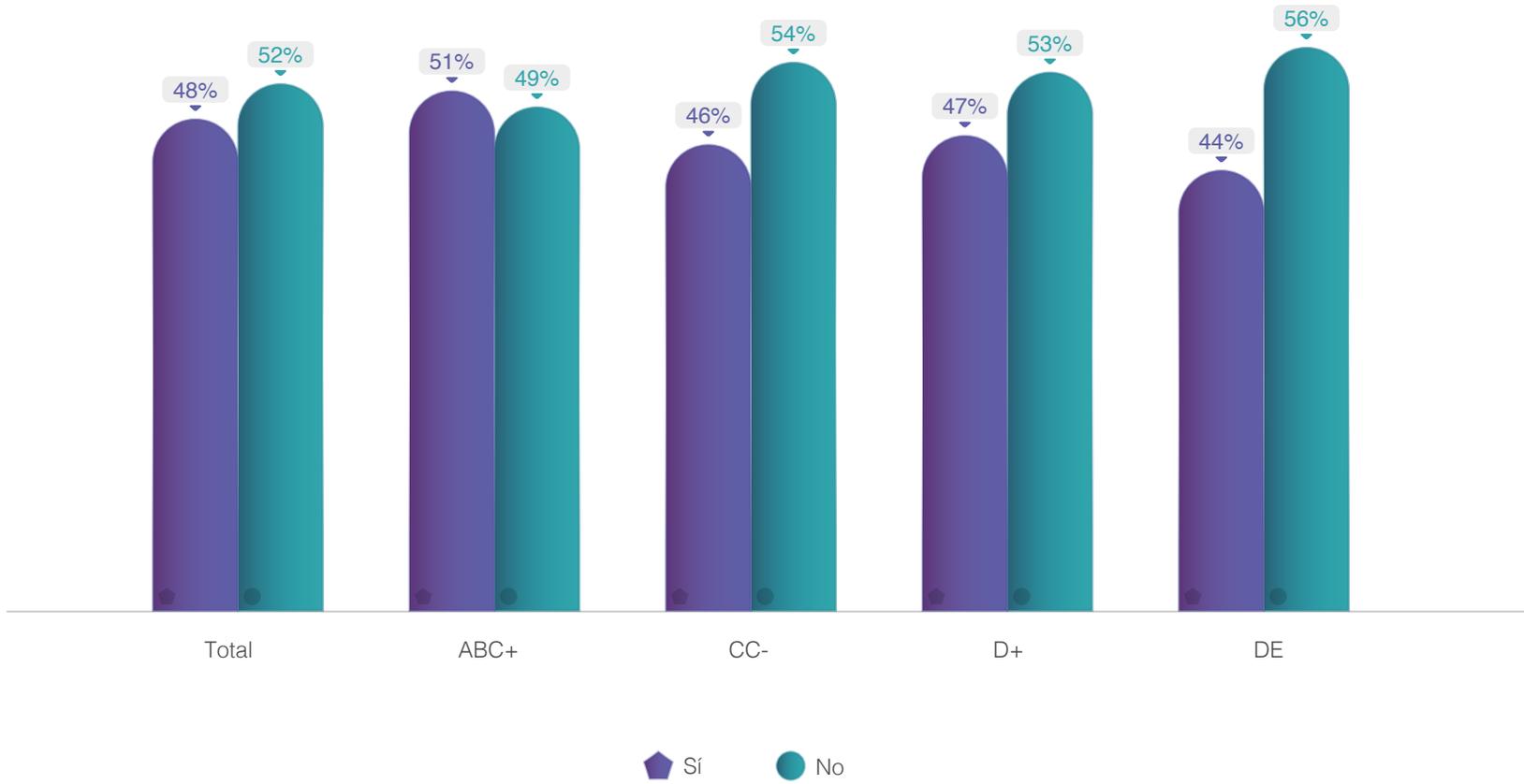


Otros (<1%)= 3 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **2800**.

El 48% de los usuarios encuestados mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que ofrecían.

**Gráfico 4.3.12** ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

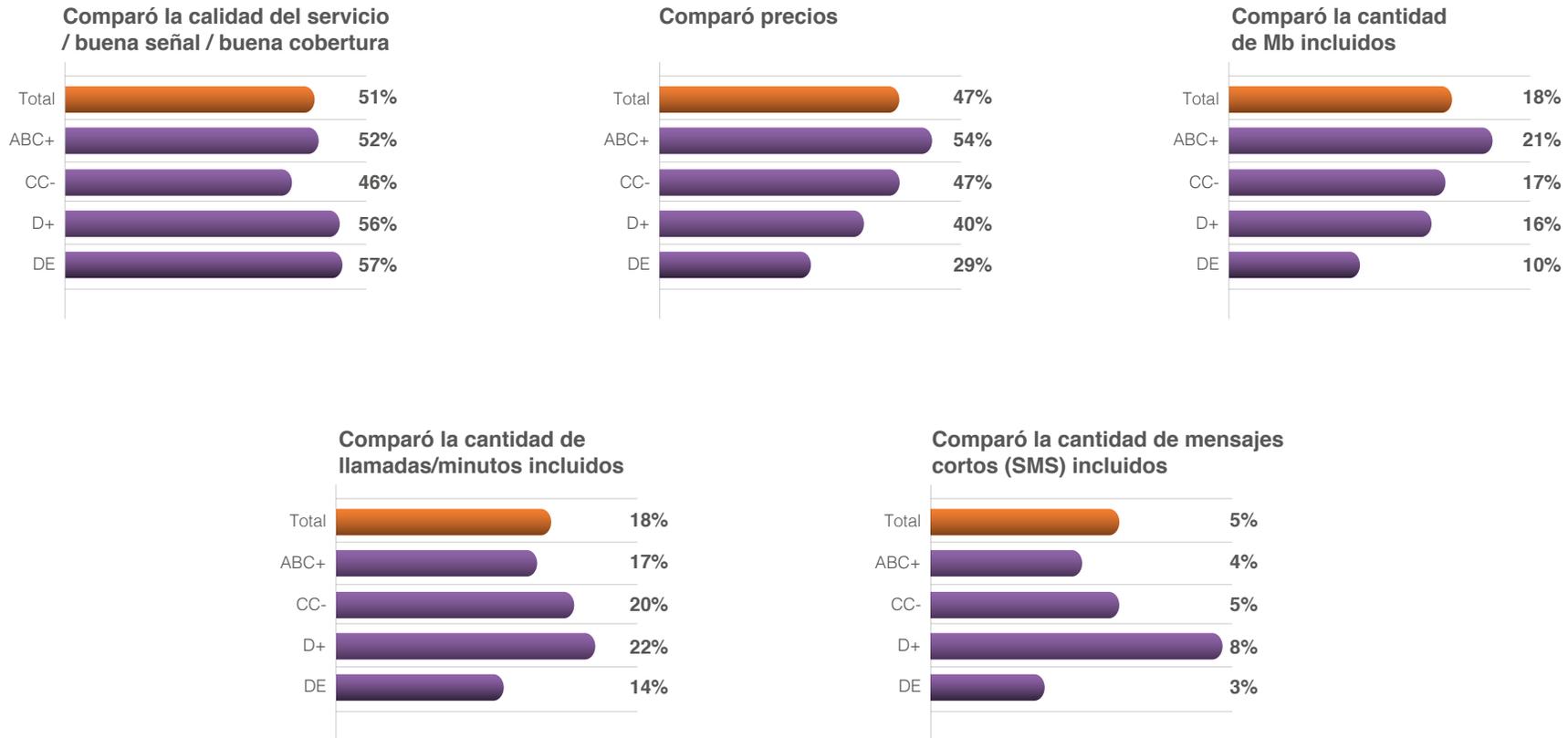
Total y por Nivel Socioeconómico



El 51% de los usuarios encuestados mencionaron que las principales variables a comparar fueron la calidad del servicio, la buena señal y la buena cobertura.

**Gráfico 4.3.13** Usuarios que compararon diferentes proveedores. ¿Qué fue lo que comparó?

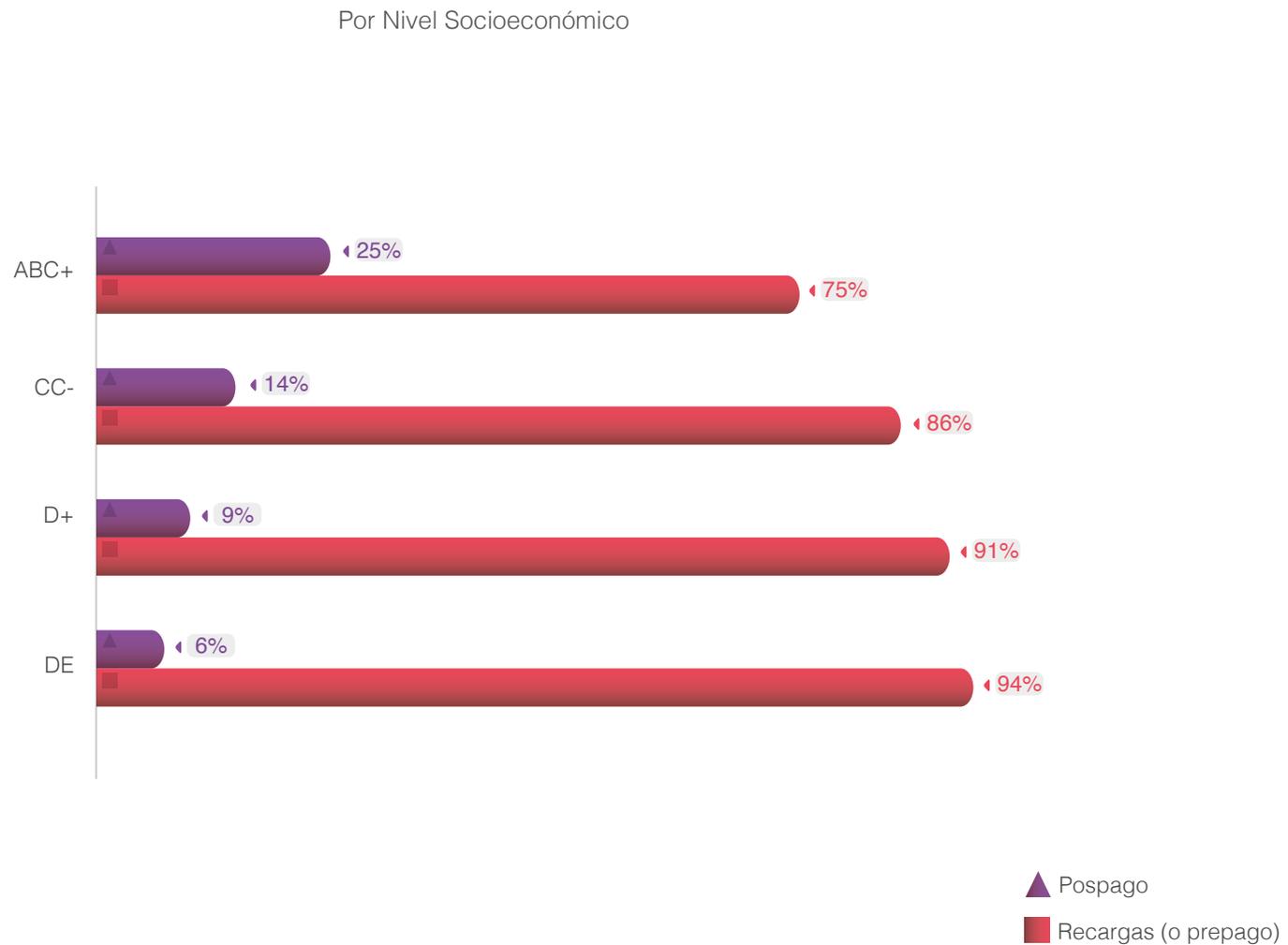
Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: **1375**.

El 94% de los usuarios encuestados del Nivel Socioeconómico DE contrataron su servicio en la modalidad prepago, en tanto que el 25% de los del nivel ABC+ contrataron su servicio en la modalidad pospago.

**Gráfico 4.3.14** Forma de contratación del servicio



Base de entrevistados: **2800**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

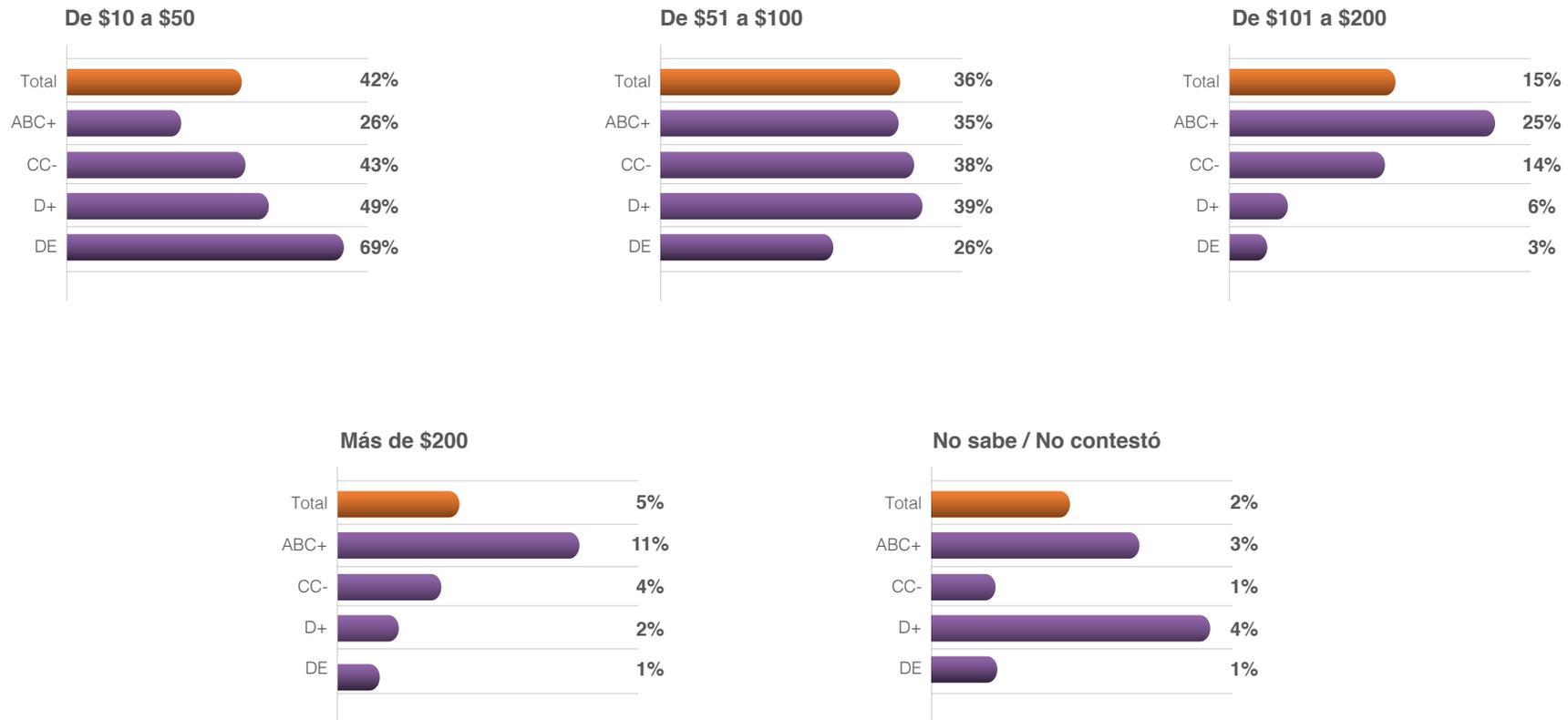


TELEVISIÓN DE PAGA

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados de prepago señaló realizar recargas de \$10 a \$50 (42%).

**Gráfico 4.3.15** ¿De cuánto es su recarga de saldo?

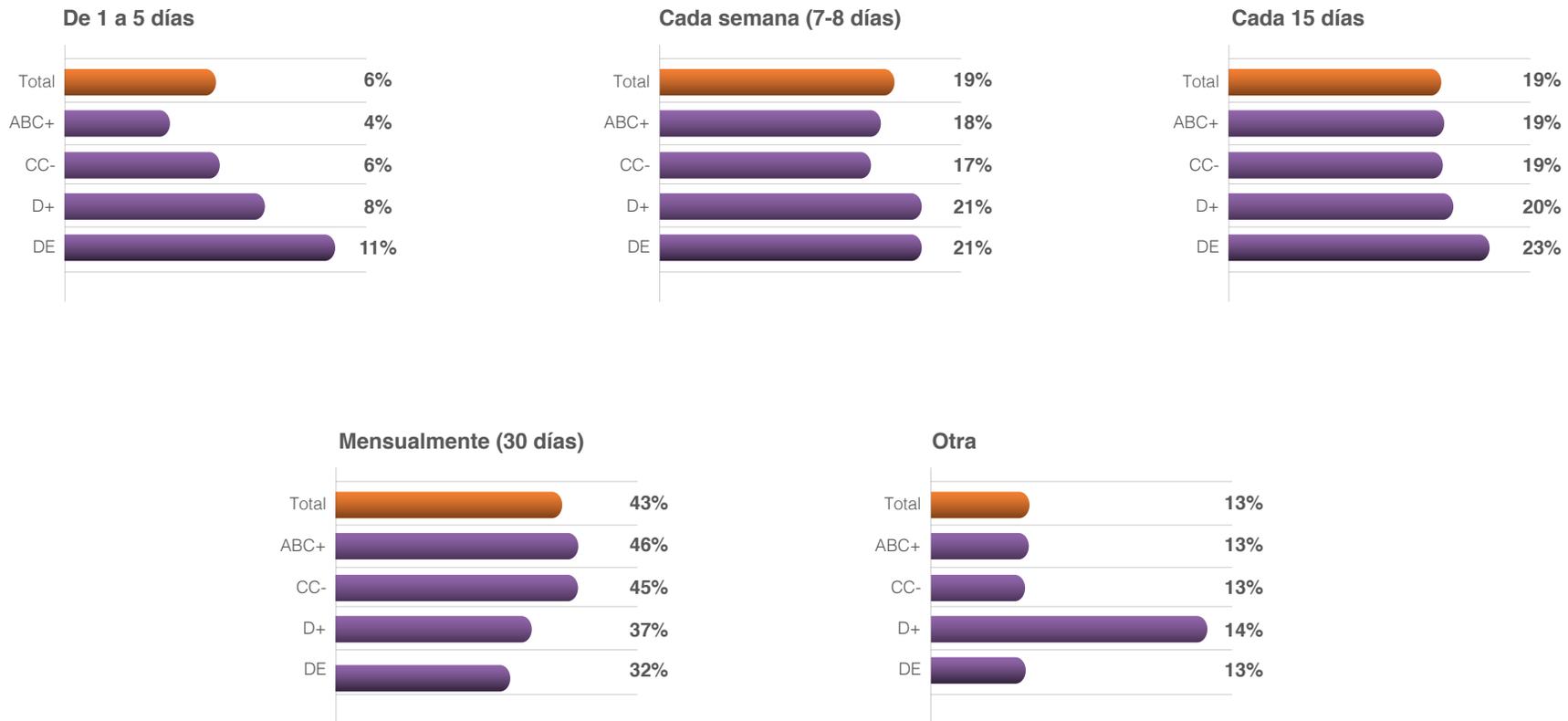
Total y por Nivel Socioeconómico



El mayor porcentaje de los usuarios encuestados de prepago (43%) señaló realizar sus recargas de manera mensual.

**Gráfico 4.3.16** ¿Cada cuánto tiempo realiza una recarga?

Total y por Nivel Socioeconómico

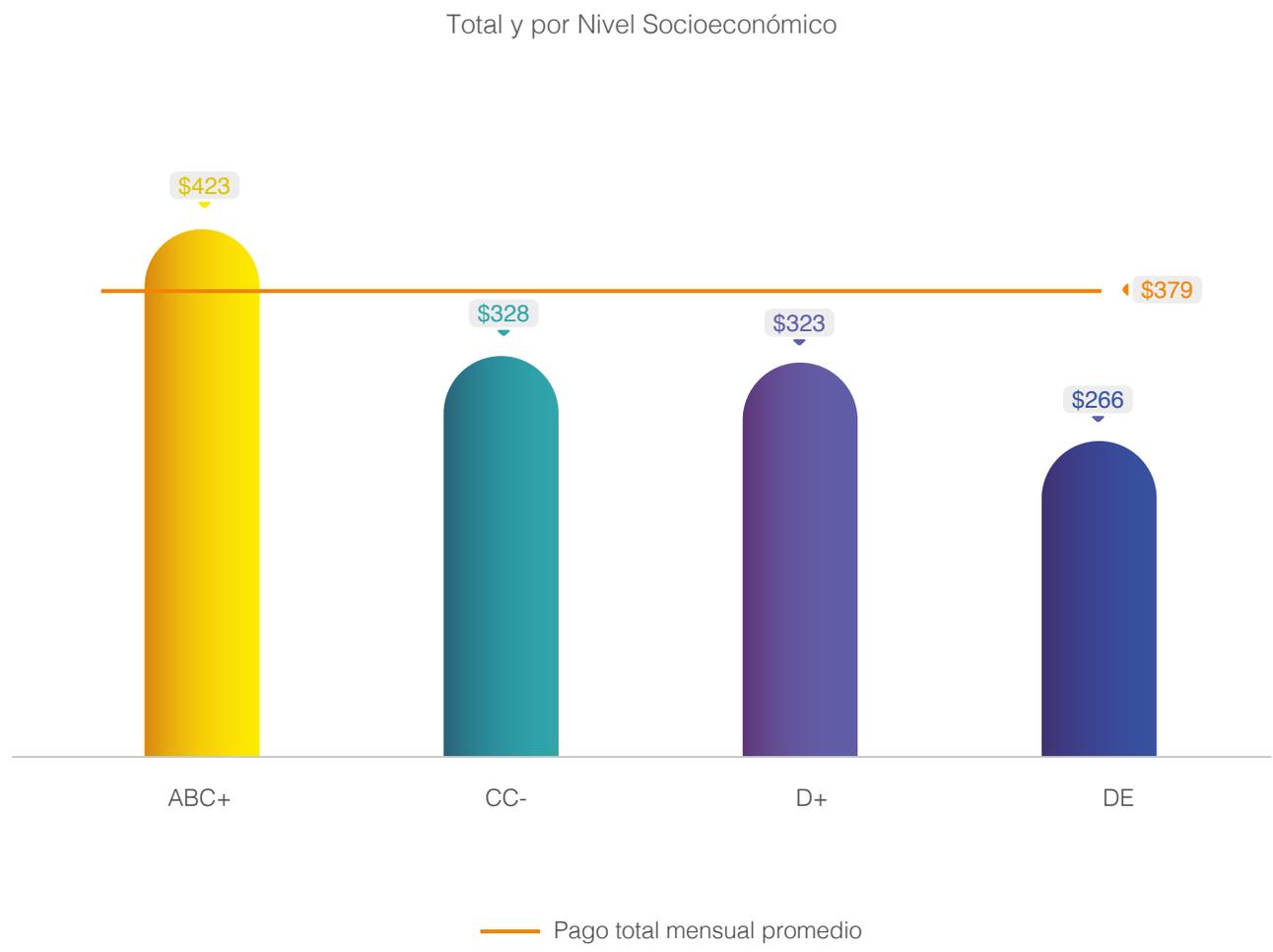


Otros (<3%)= 28 menciones con representación estadística limitada. Asimismo, incluye la respuesta "No sabe/No contestó" (<2%).  
Base de entrevistados: **1932**.



El pago promedio mensual que realizan los usuarios encuestados de pospago es de \$379.

**Gráfico 4.3.17** Pago promedio mensual de los usuarios de pospago



Base de entrevistados: **863**.

Nota: El cálculo del pago promedio se realizó a partir de la suma de la multiplicación de la respuesta del usuario por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor. Asimismo, para el cálculo no se consideraron a los usuarios con respuestas "No sabe/No contestó".



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

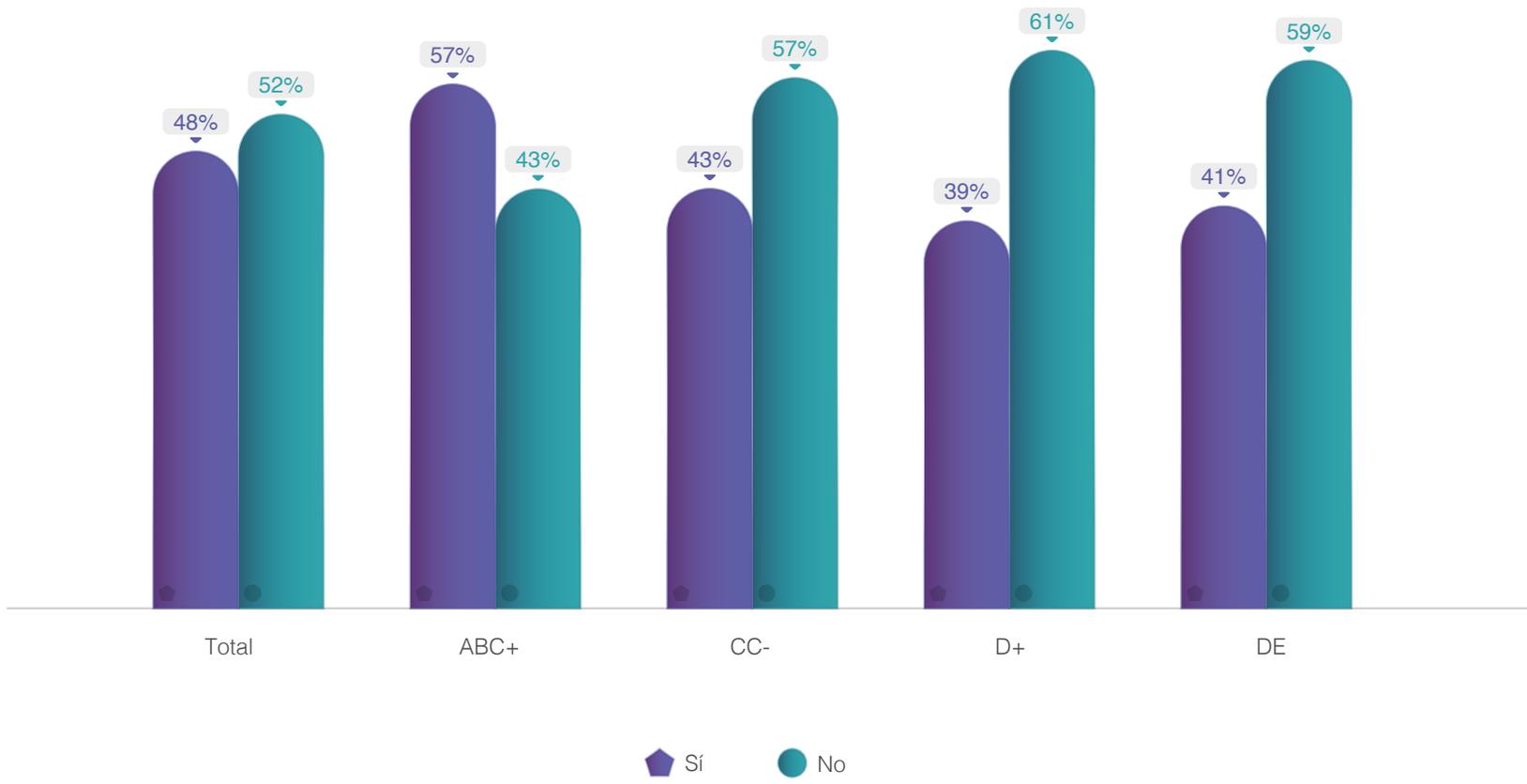


TELEVISIÓN DE PAGA

El 48% de los usuarios encuestados mencionó conocer cuántos datos (MB o GB) incluye su servicio.

**Gráfico 4.3.18** ¿Sabe usted cuántos datos (MB o GB) incluye su servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL

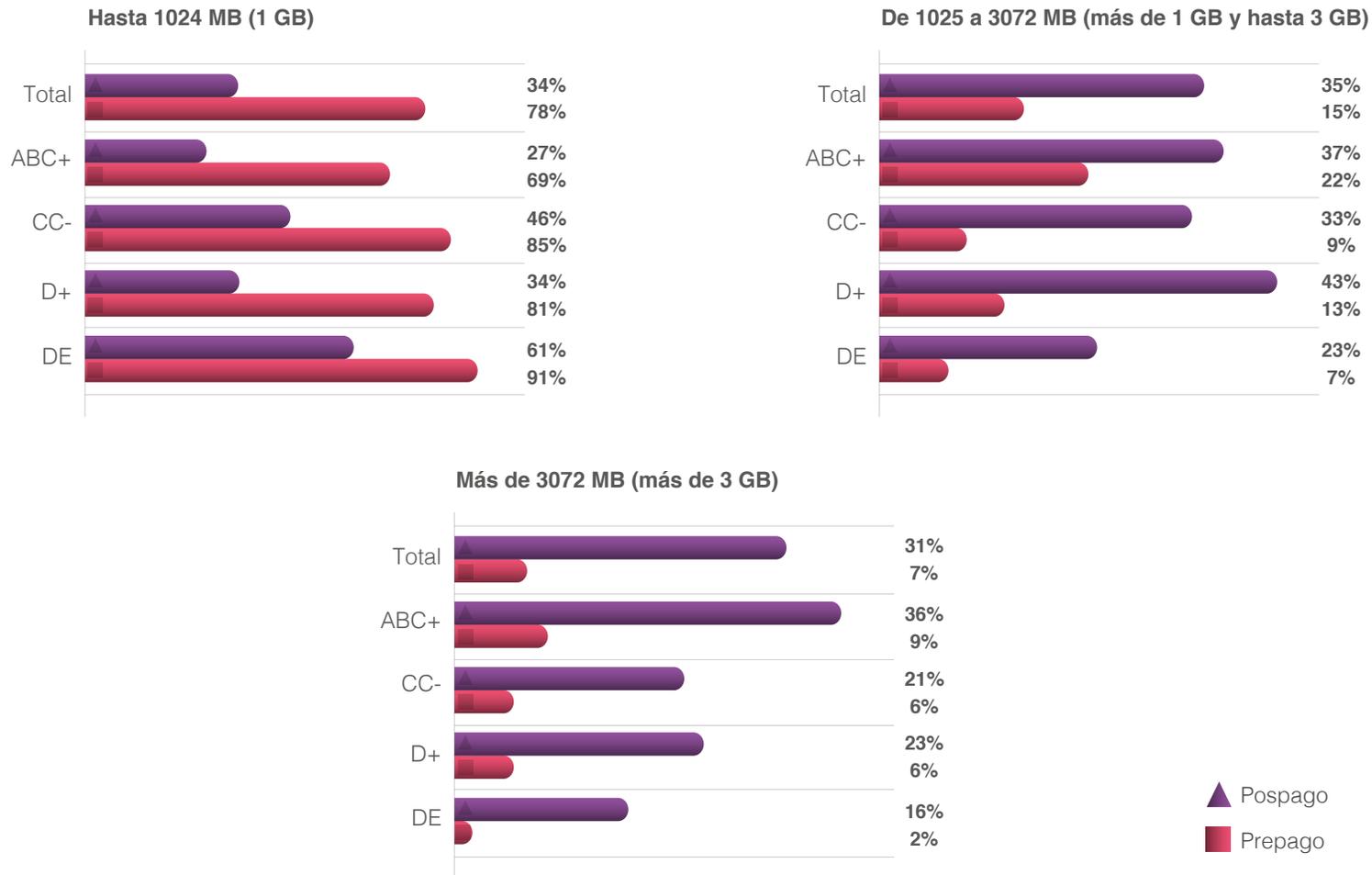


TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que señalaron conocer cuántos datos incluye su servicio, para la modalidad postpago el 35% mencionó tener de 1025 a 3072 MB, mientras que para la modalidad prepago el 78% mencionó tener hasta 1024 MB.

**Gráfico 4.3.19** ¿Cuántos (MB o GB) incluye su servicio?

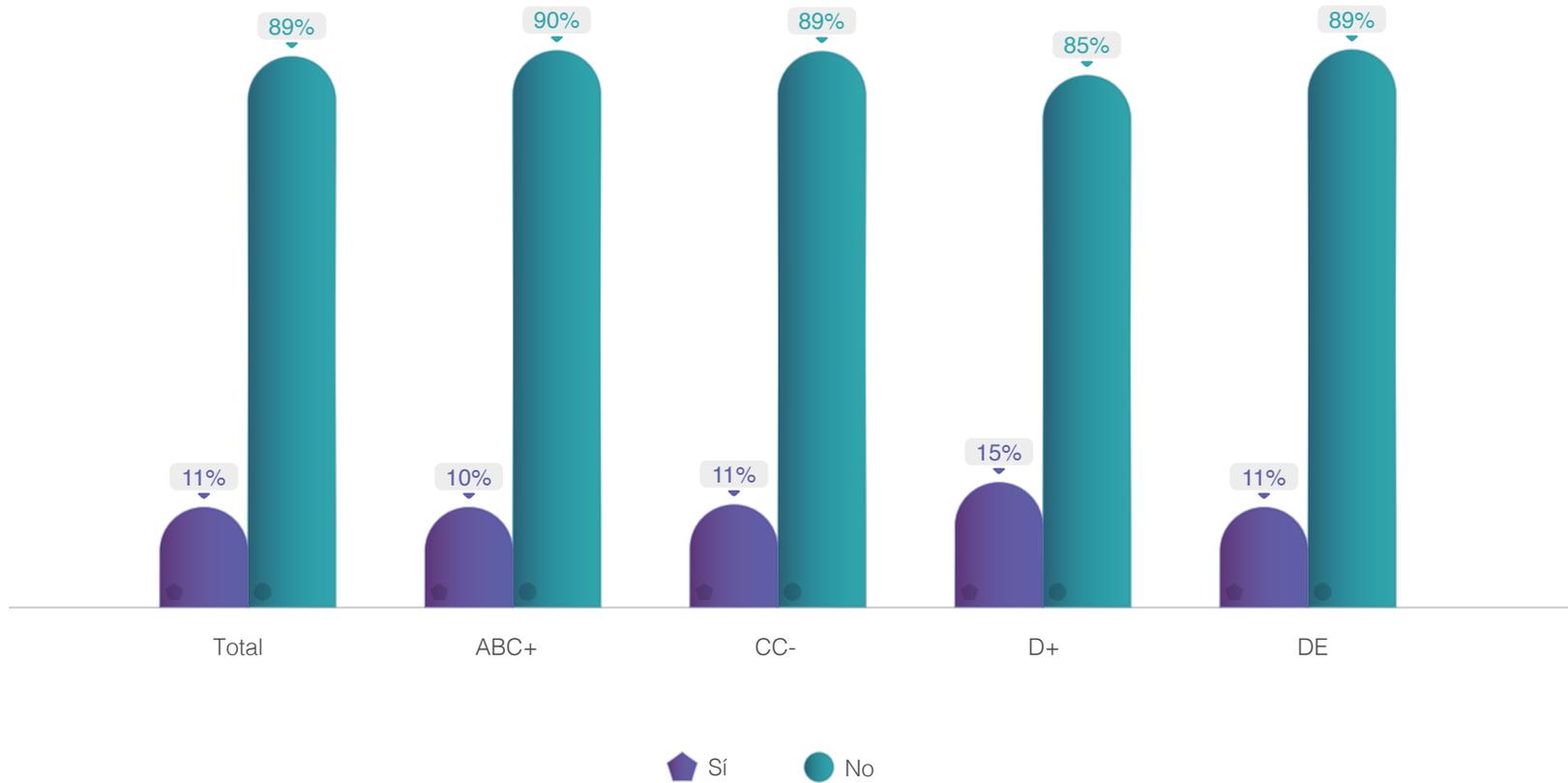
Total y por Nivel Socioeconómico



El 89% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

**Gráfico 4.3.20** ¿Ha cambiado de proveedor de servicio en los últimos 12 meses?

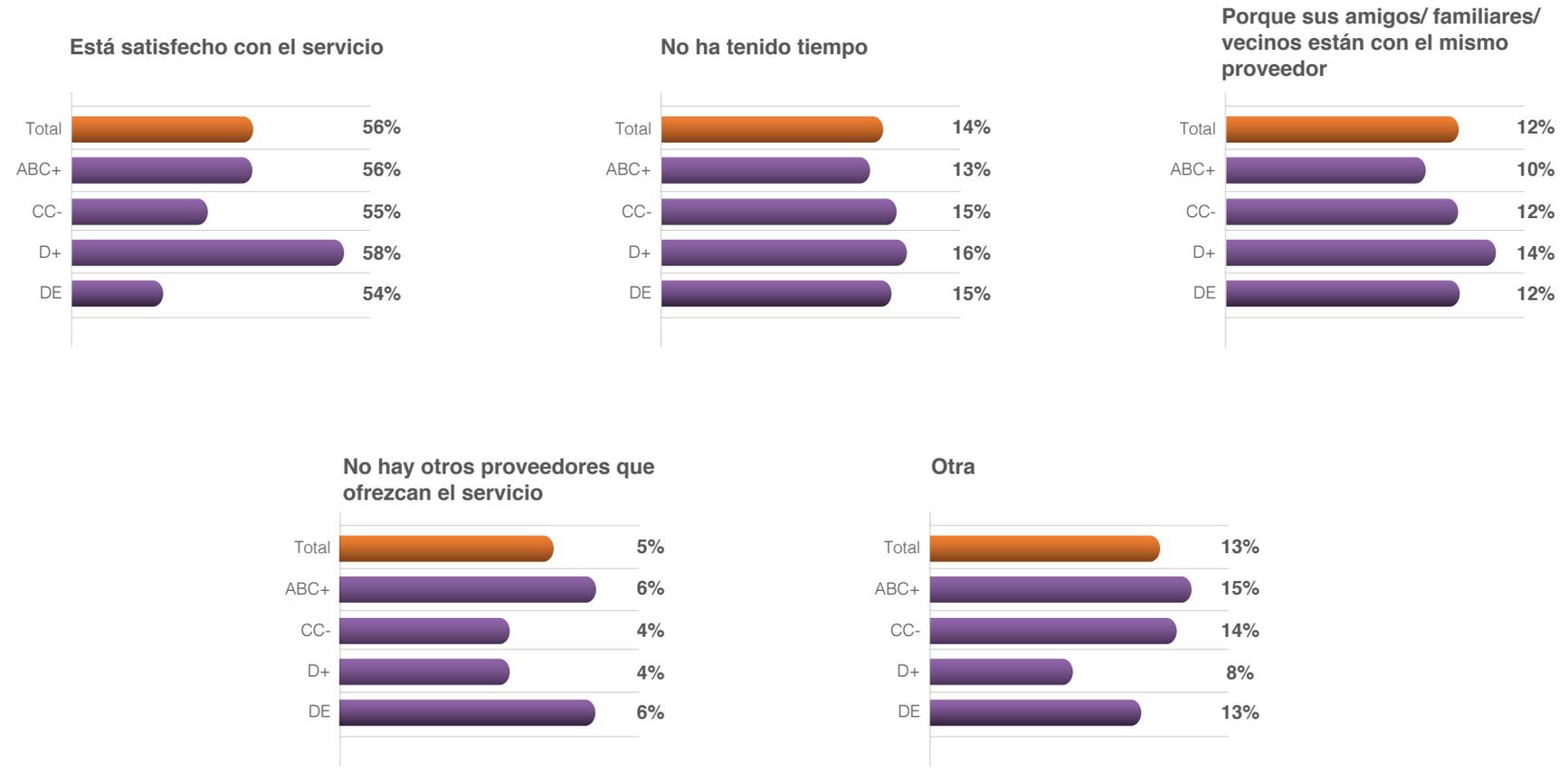
Total y por Nivel Socioeconómico



La principal razón mencionada por los usuarios para no cambiar de proveedor es porque están satisfechos con el servicio, al representar el 56%.

**Gráfico 4.3.21** ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



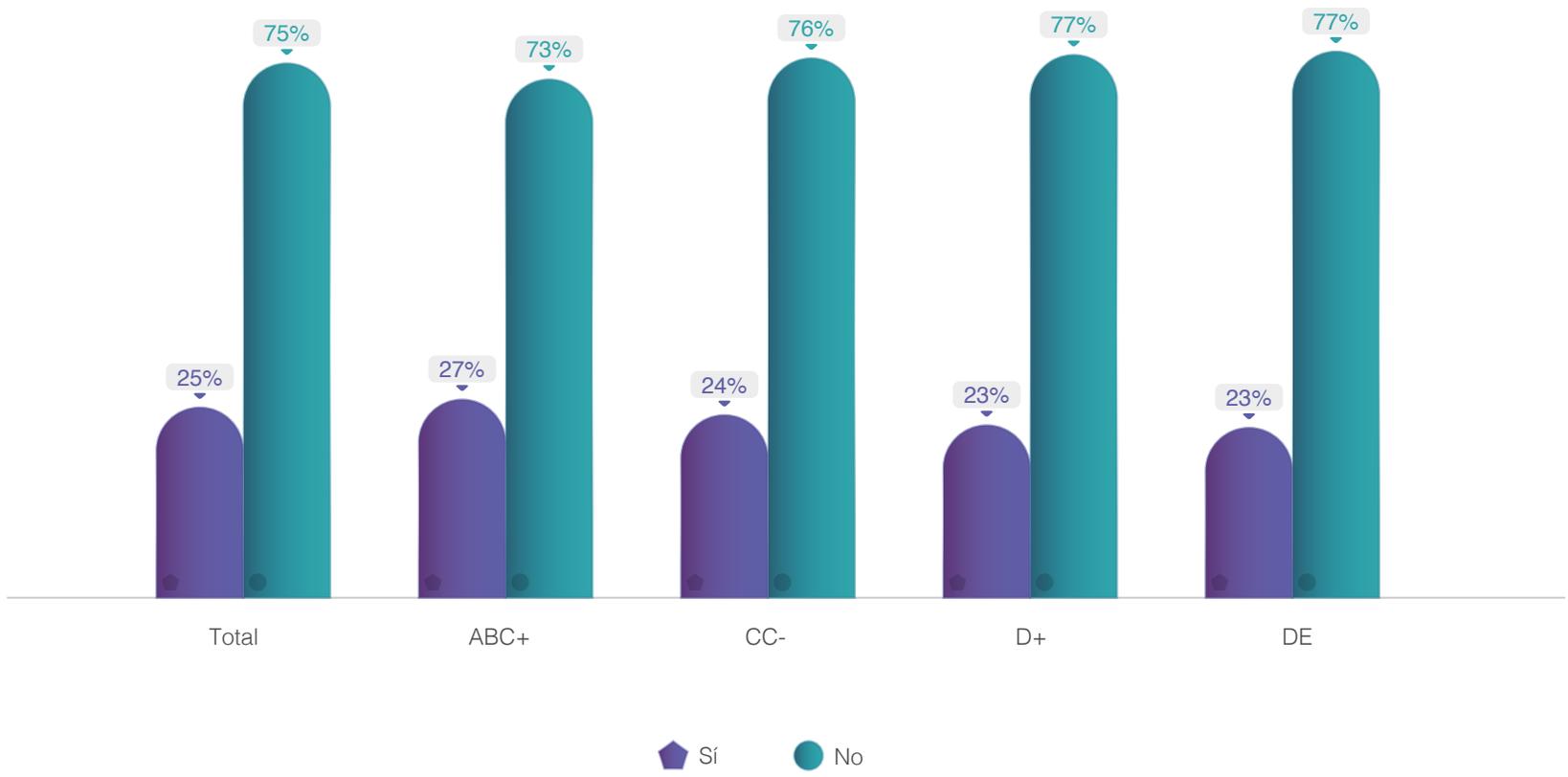
Otra (<4%)= 25 menciones con representación estadística limitada. Asimismo, incluye la respuesta "No sabe/No contestó" (<1%).  
Base de entrevistados: **2516**.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que no han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses, el 25% sí ha pensado en cambiarse.

**Gráfico 4.3.22** ¿En algún momento ha pensado cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



Base de entrevistados: 2516.

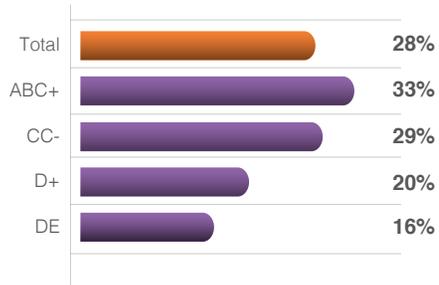
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 28% de los usuarios encuestados mencionaron que cambiarían de proveedor de servicio si sube el precio.

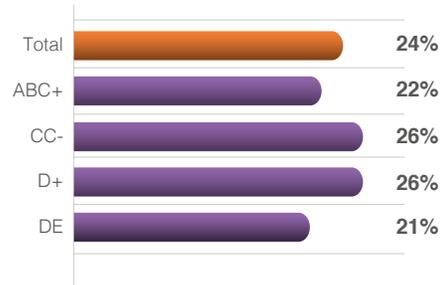
**Gráfico 4.3.23** ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico

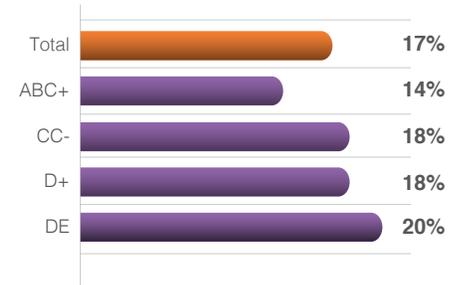
**Que suba el precio del servicio**



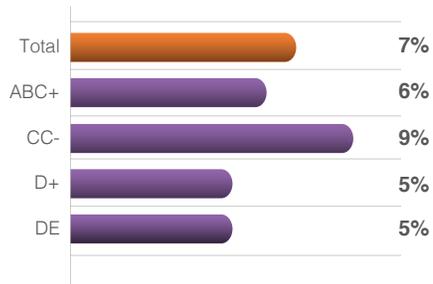
**Que el servicio presente fallas**



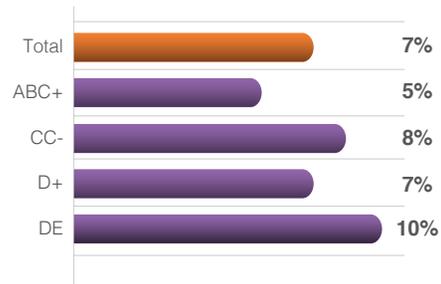
**Que no tenga buena cobertura para llamadas**



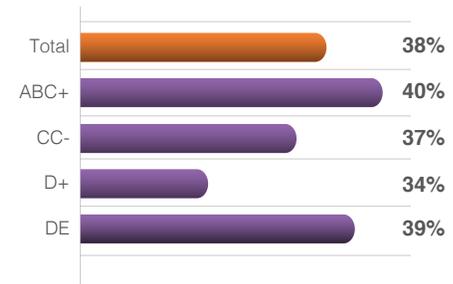
**Que el servicio de Internet sea lento**



**No cambiaría/ Nada me haría cambiar**



**Otra**



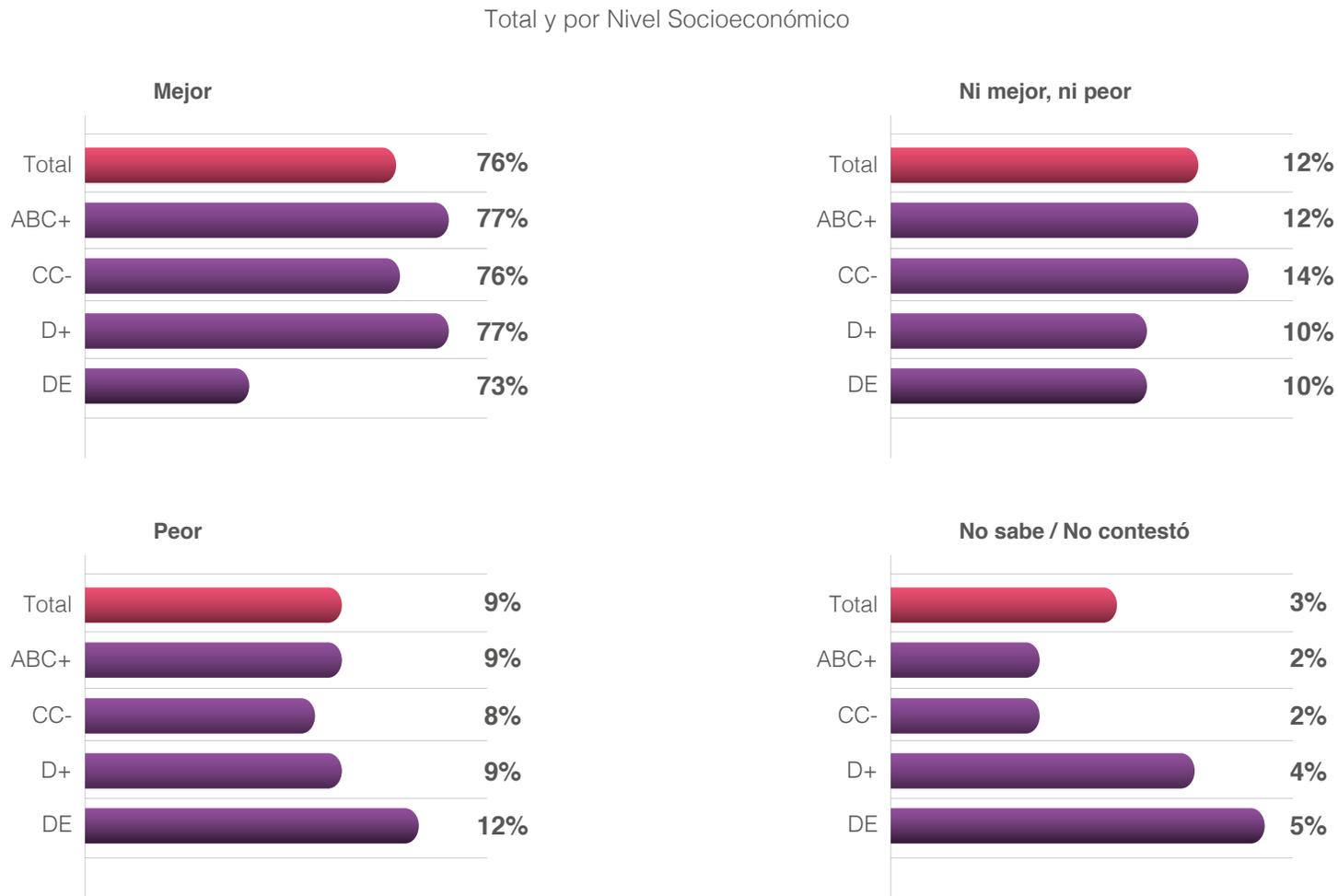
\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<4%)= 87 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **2800**.



En cuanto a la perspectiva de calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 76% de los usuarios encuestados mencionó que el servicio será mejor.

**Gráfico 4.3.24**

En los siguientes 12 meses. ¿Usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
Base de entrevistados: **2800**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA MÓVIL



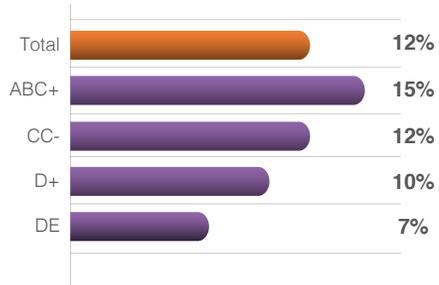
TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que mencionaron que su servicio será mejor, el 12% señaló que será así por el nivel de competencia, los avances en la tecnología y porque van mejorando.

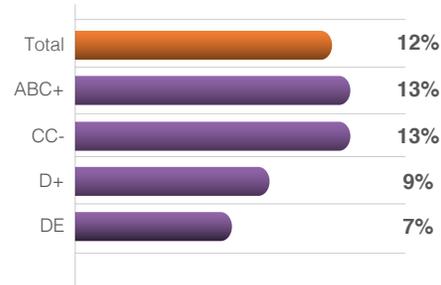
**Gráfico 4.3.25** ¿Por qué cree que será mejor?

Total y por Nivel Socioeconómico

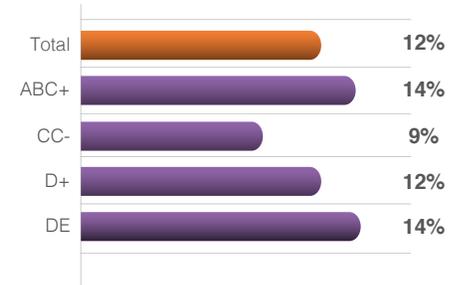
**Por el nivel de competencia**



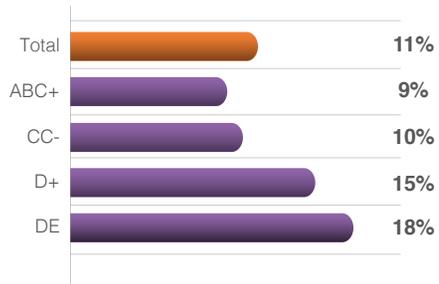
**Hay avances en la tecnología**



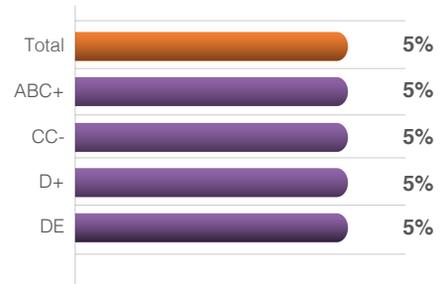
**Van mejorando**



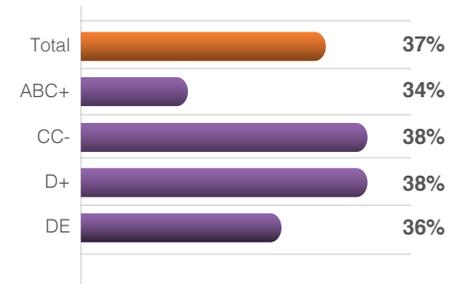
**No hemos tenido fallas**



**Tienen más cobertura**



**Otros**



Nota: Excluye el porcentaje de usuarios que señaló que su servicio será mejor pero no respondió el motivo (<12%).  
 Otros (<3%)= 112 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **2145**.

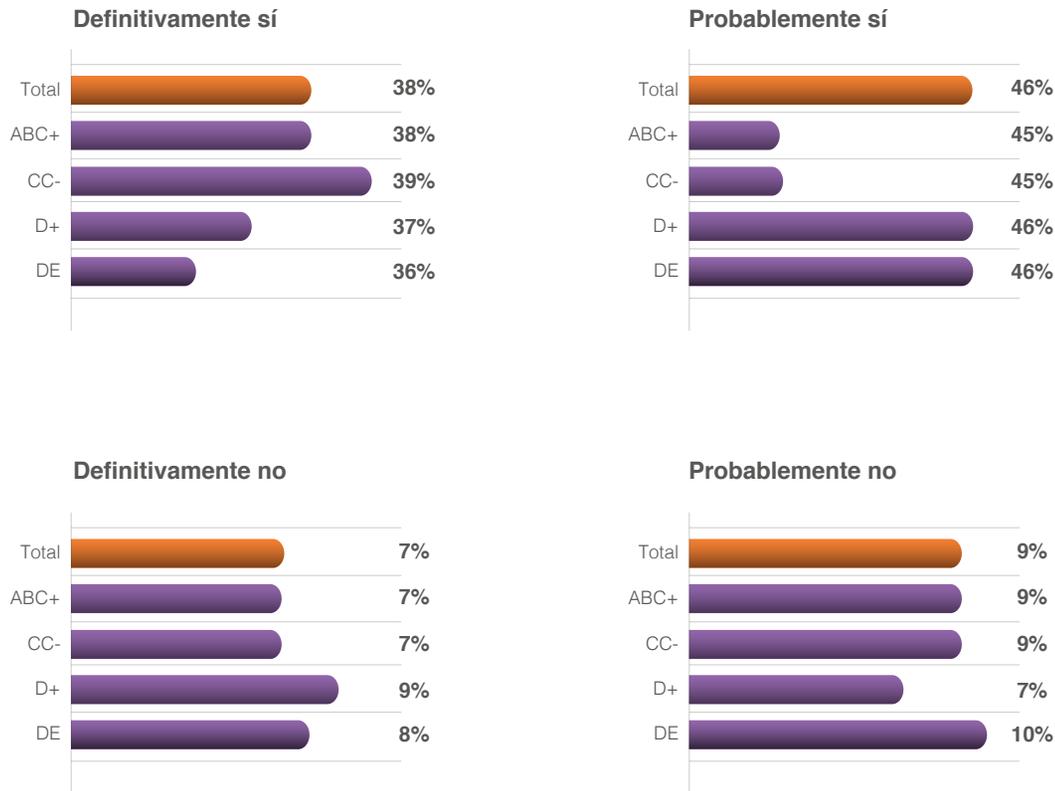


El 46% de los usuarios encuestados mencionaron que probablemente sí recomendarían a su actual proveedor y el 84% volvería a contratarlo.

**Gráfico 4.3.26**

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

Total y por Nivel Socioeconómico

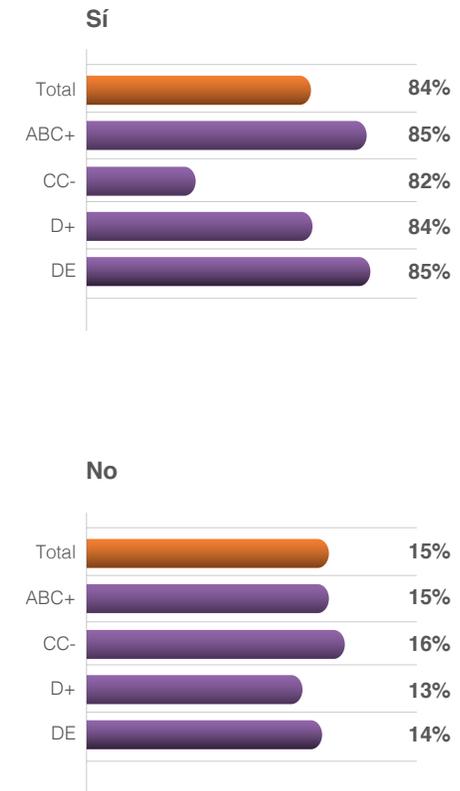


Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2800**.

**Gráfico 4.3.27**

¿Volvería a elegir o contratar al mismo proveedor con el que tiene contratado su servicio?

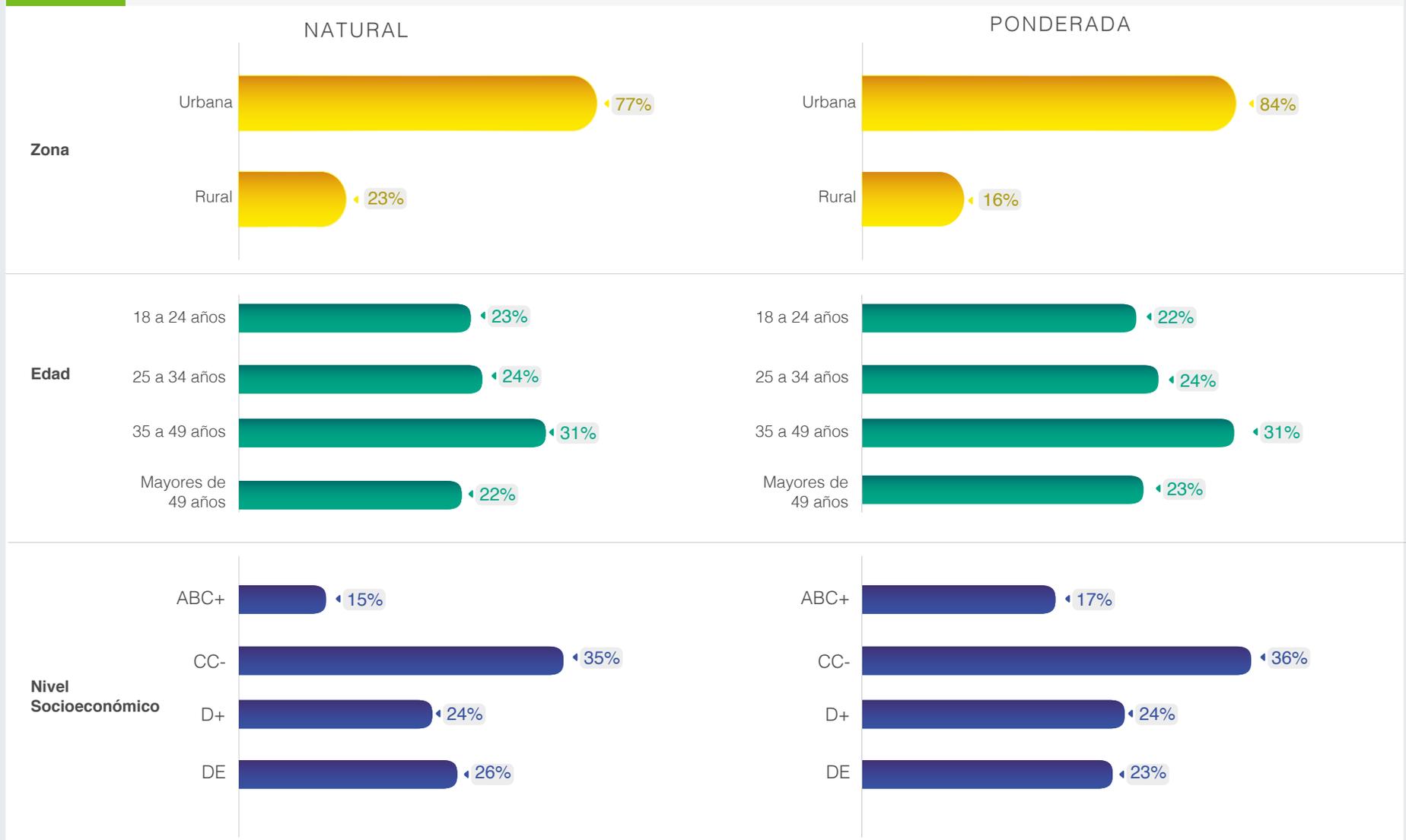
Total y por Nivel Socioeconómico



Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **2800**.

## 4.4 TELEVISIÓN DE PAGA

**Gráfico 4.4.1** Perfil de usuarios encuestados 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

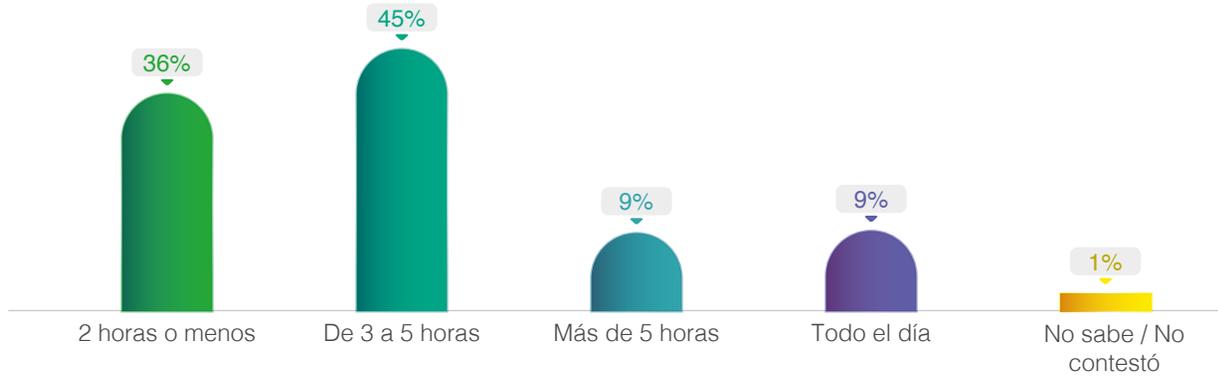


TELEVISIÓN DE PAGA



El 45% de los usuarios encuestados mencionaron que ven el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día.

**Gráfico 4.4.2** Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve el servicio de Televisión de paga?



Base de entrevistados: **3572**.

**Gráfico 4.4.3** Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve el servicio Televisión de paga?

Por Nivel Socioeconómico

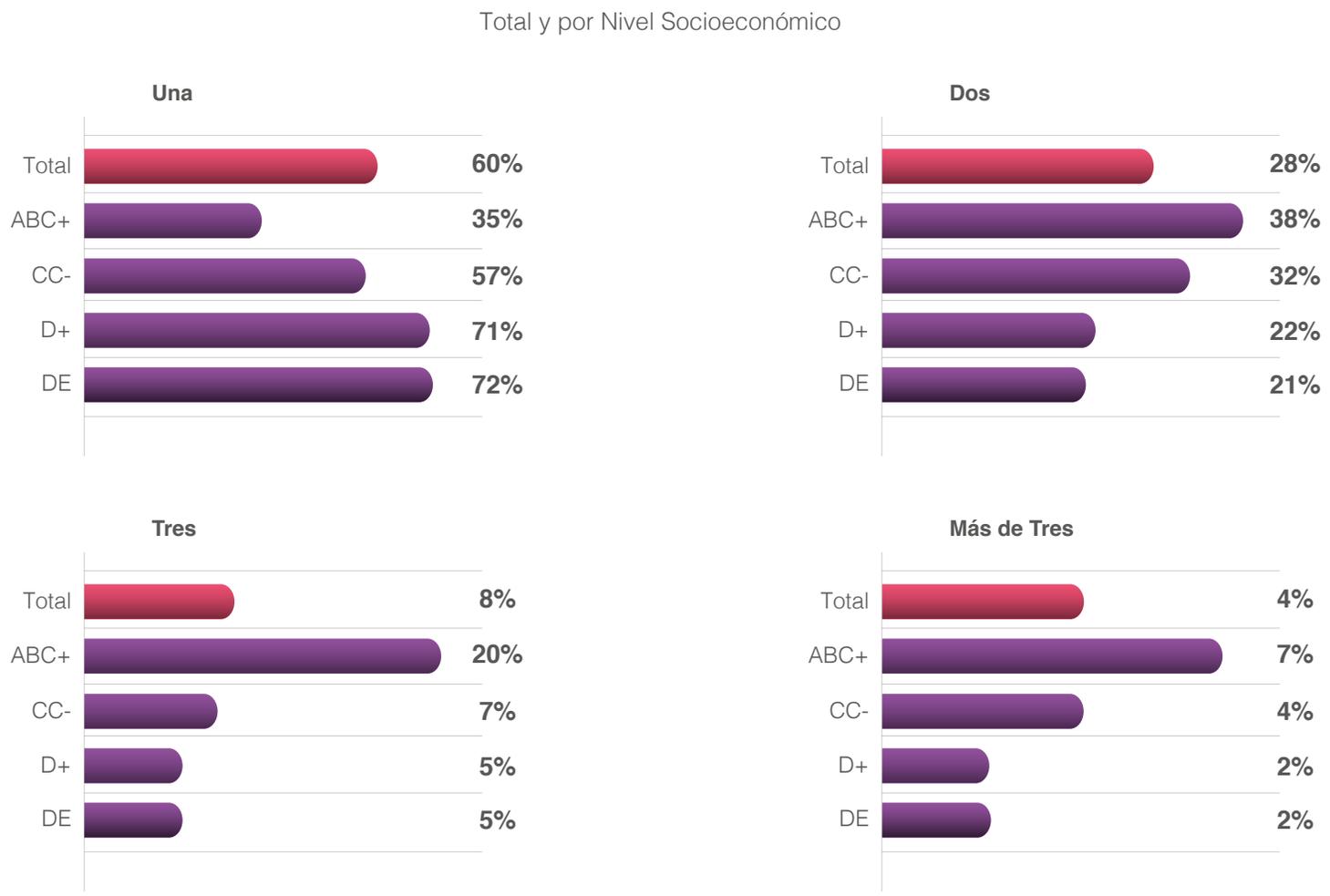


\* La respuesta "Todo el día" no se consideró en el cuestionario pero el usuario la mencionó de manera espontánea.

Base de entrevistados: **3572**.

El 60% de los usuarios encuestados mencionaron que tienen un solo televisor contratado.

**Gráfico 4.4.4** ¿Podría decirme para cuántas televisiones tiene contratado su servicio?



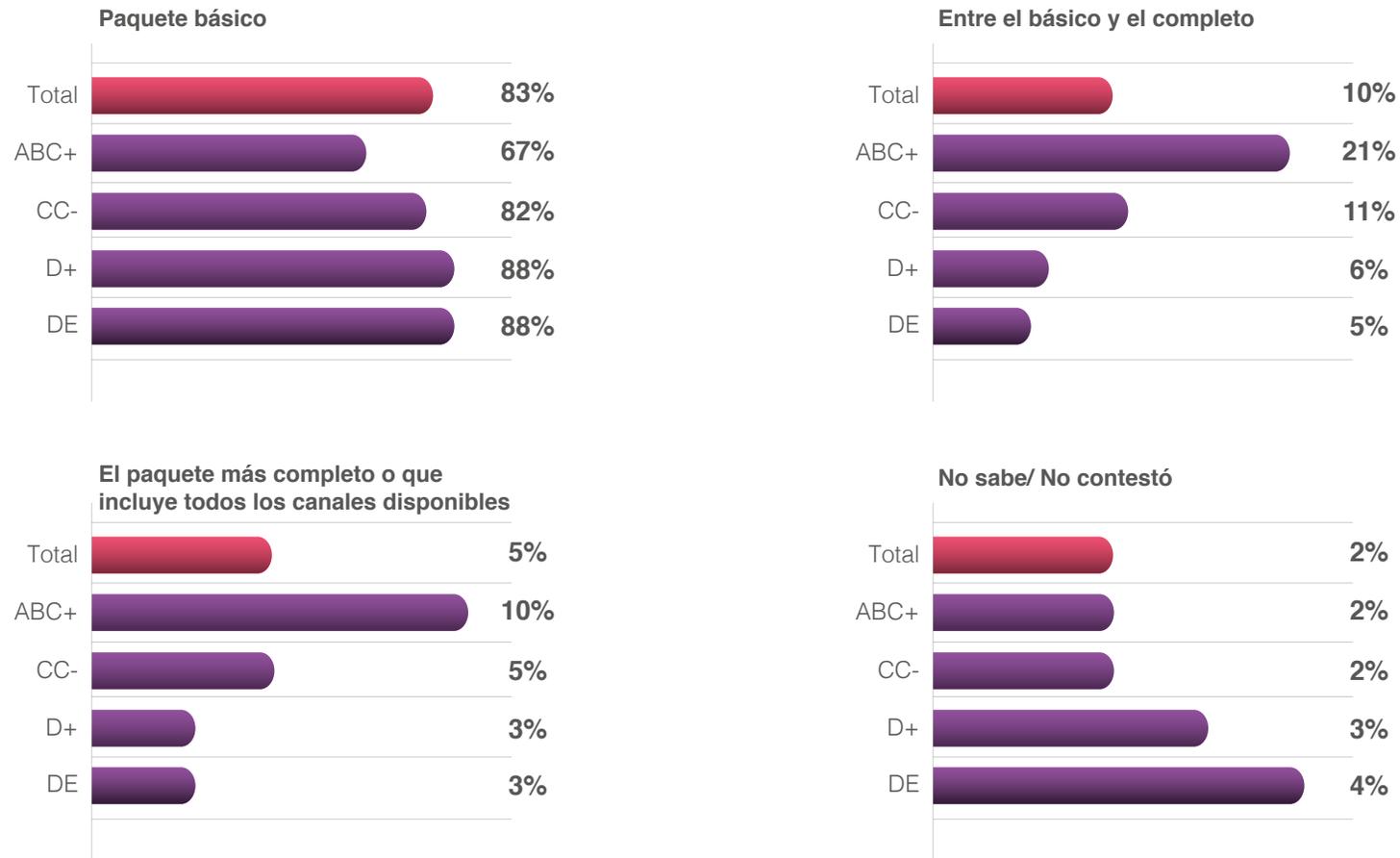
\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
Base de entrevistados: **3572**.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 83% de los usuarios encuestados mencionaron que tienen contratado el paquete básico en su hogar.

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

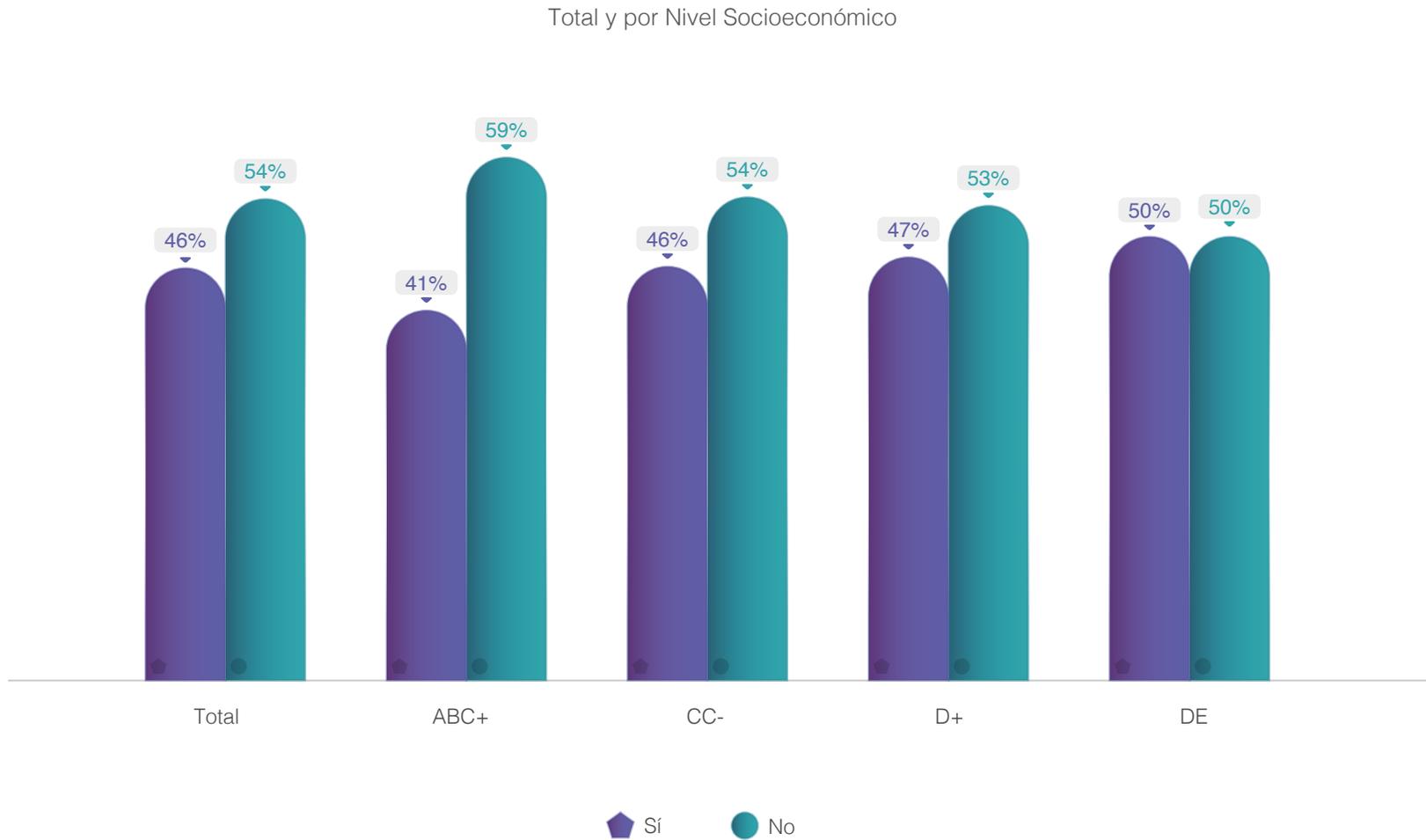
Total y por Nivel Socioeconómico



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
Base de entrevistados: **3572**.

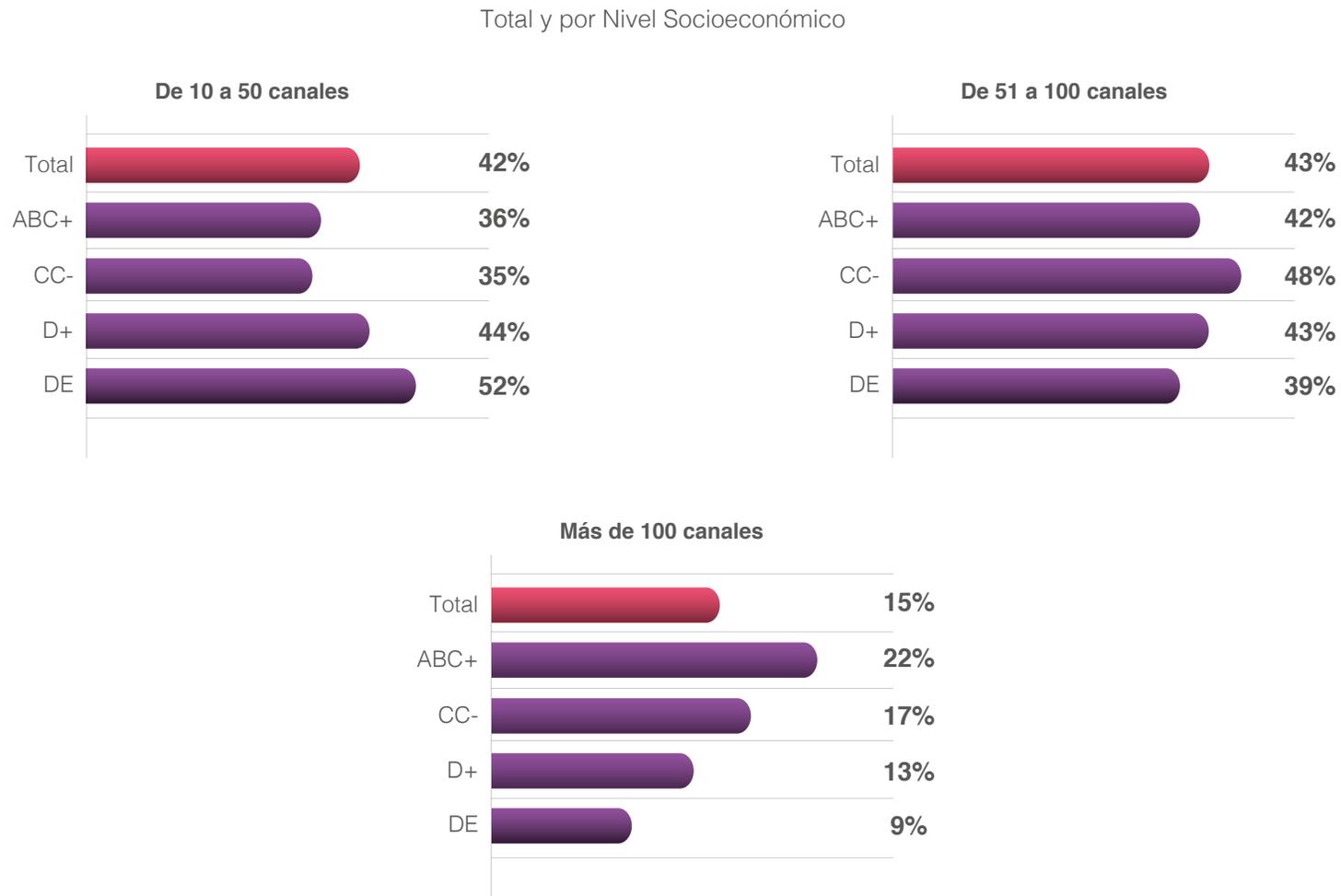
El 46% de los usuarios encuestados mencionó conocer el número de canales que tiene contratados con su proveedor de servicio.

**Gráfico 4.4.6** ¿Sabe cuántos canales tiene contratados con su proveedor de servicio?



De los usuarios encuestados que señalaron conocer el número de canales contratados, el 43% señaló tener entre 51 y 100 canales.

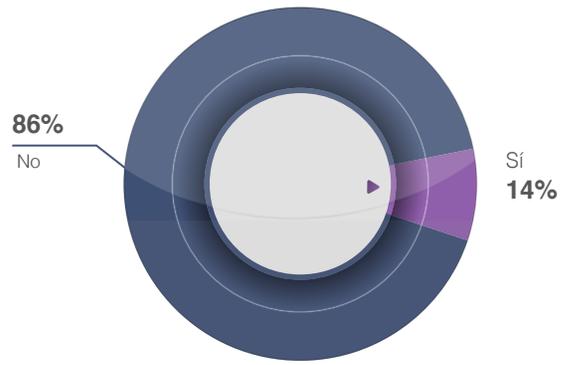
**Gráfico 4.4.7** Número de canales contratados...



\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
Base de entrevistados: **1647**.

El 14% de los usuarios encuestados mencionó que tiene contratada una cuenta "Over The Top" en su hogar. De ellos, el 70% señaló que tiene Netflix.

**Gráfico 4.4.8** ¿Posee alguna cuenta que le permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales, por ejemplo, Netflix, Blim, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.?



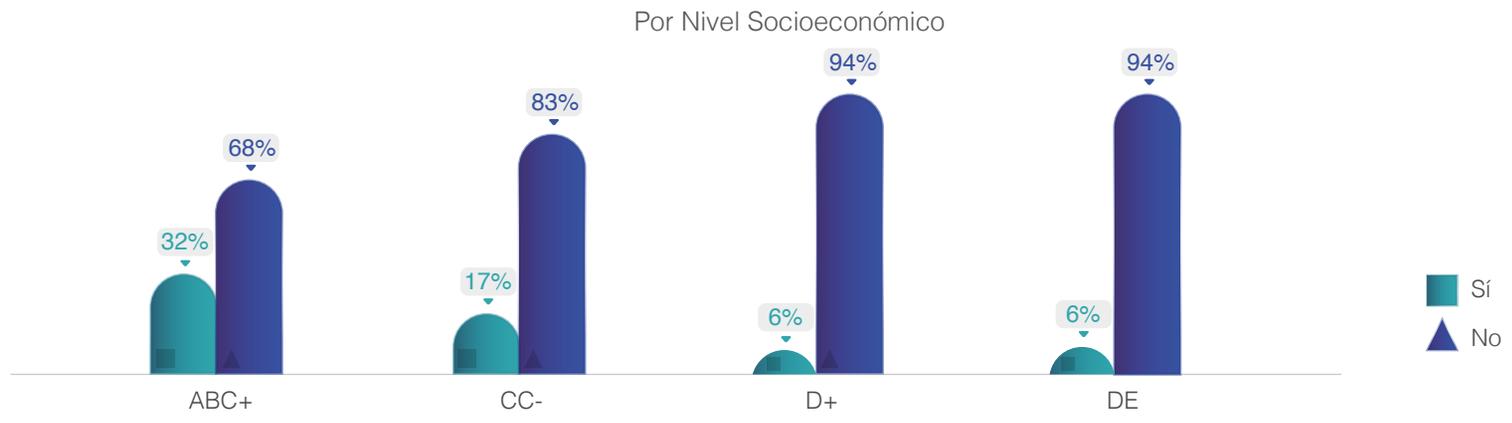
Base de entrevistados: **3572**.

**Cuadro 4.4.1** Sí, ¿Cuál?

Netflix	70%
Claro Video	32%
Blim	4%
Otros	8%

\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otros (<3%)= 20 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **478**.

**Gráfico 4.4.9** ¿Posee alguna cuenta que le permita ver contenidos por Internet como películas, series o documentales, por ejemplo, Netflix, Blim, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.?



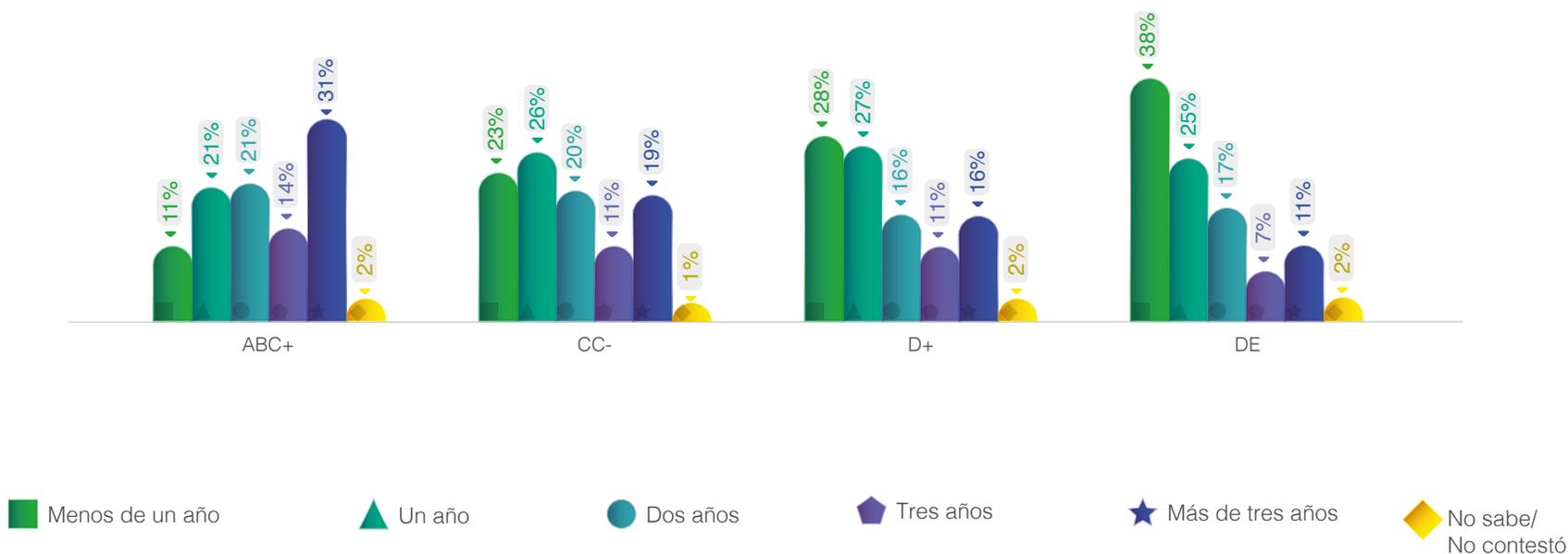
Base de entrevistados: **3572**.



Los usuarios encuestados que señalaron tener una mayor antigüedad con su servicio fueron los correspondientes al Nivel Socioeconómico ABC+ (31%), mientras que los usuarios con una menor antigüedad en el servicio son los de Niveles Socioeconómicos CC- (26%), DE (28%) y D+ (38%).

Gráfico 4.4.10 ¿Hace cuánto tiempo tiene usted contratado su servicio?

Por Nivel Socioeconómico



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

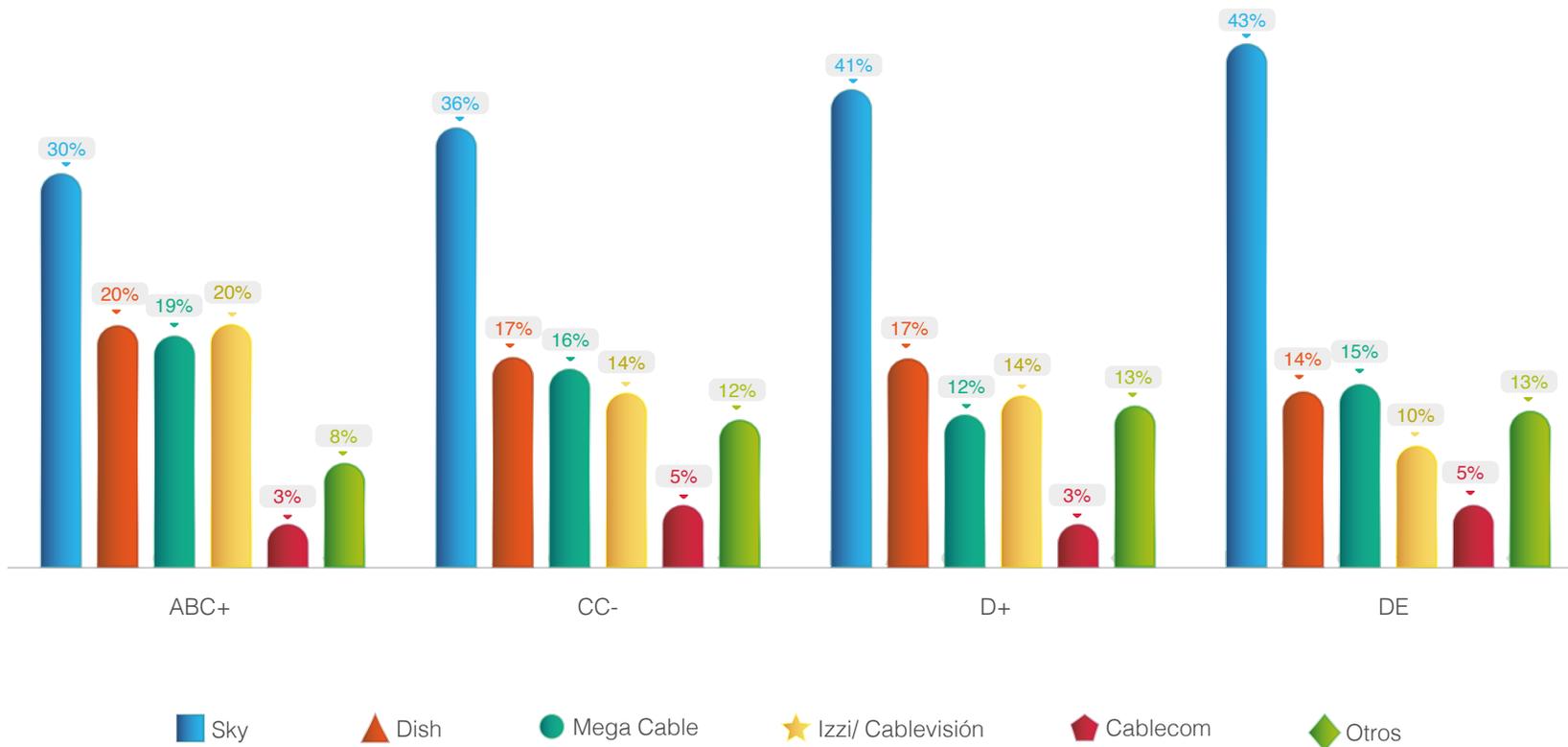
TELEVISIÓN DE PAGA



El 43% de los usuarios encuestados del Nivel Socioeconómico DE contrataron con Sky. Siendo este porcentaje menor para el resto de los Niveles Socioeconómicos.

Gráfico 4.4.11 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio?

Por Nivel Socioeconómico



Otros (<4%)= 27 menciones con representación estadística limitada.

La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en Otros (2%).

Base de entrevistados: **3572**.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

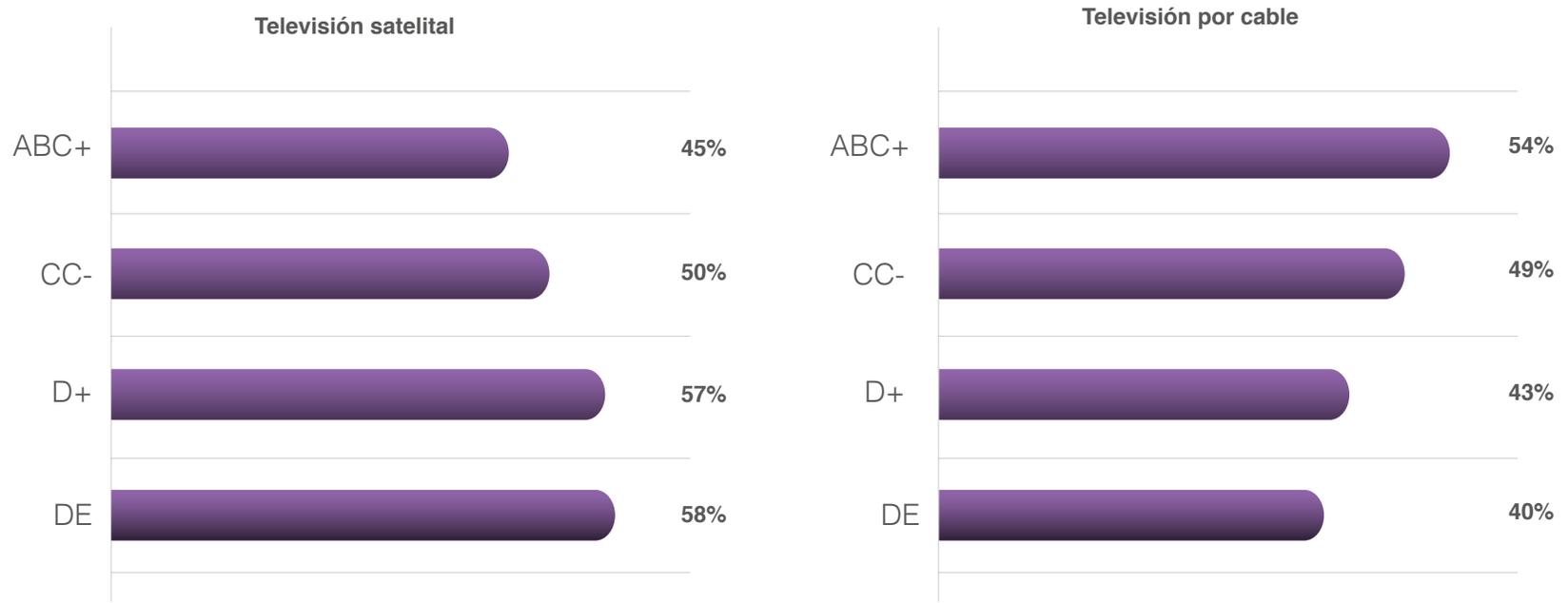
TELEVISIÓN DE PAGA



El servicio de Televisión satelital es el más contratado entre los usuarios del nivel Socioeconómico CC- (50%), D+ (58%) y DE (57%). En tanto que, los del nivel ABC+ (54%) contrataron principalmente Televisión por cable.

**Gráfico 4.4.12** Tipo de contratación...

Por Nivel Socioeconómico

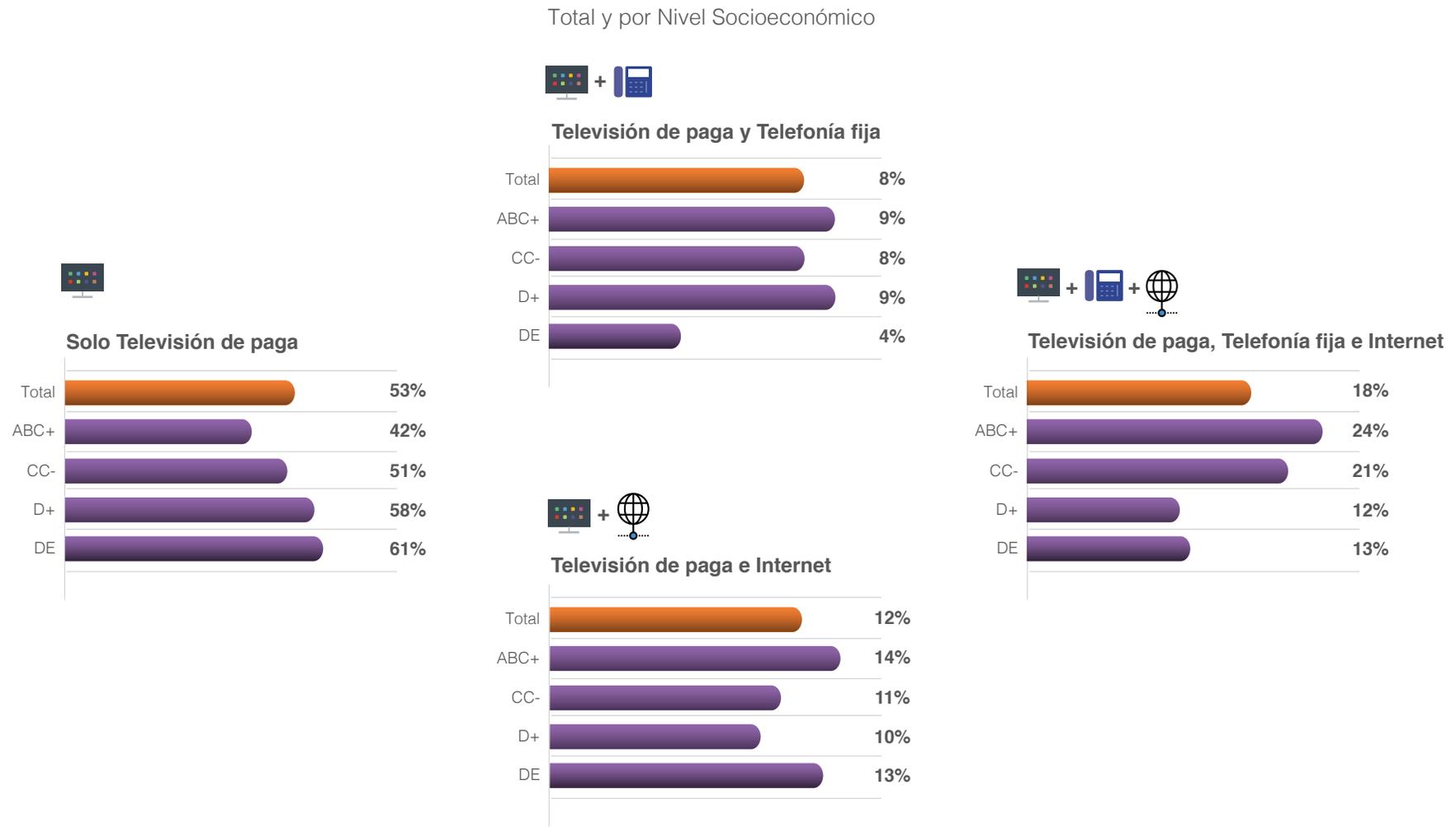


Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
 Base de entrevistados: **3572**.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA
-

Entre los usuarios que contrataron su servicio de Televisión por cable, la modalidad más común de contratación es el single play, el cual representa el 53% de las menciones de los usuarios encuestados.

**Gráfico 4.4.13** ¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio?



Nota: Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (<11%), por lo que la suma no da 100%.  
 \*Para ver el porcentaje total y por Nivel Socioeconómico, se debe realizar la suma de estos conceptos mostrados en las distintas modalidades de contratación.  
 Base de entrevistados: **1738**.

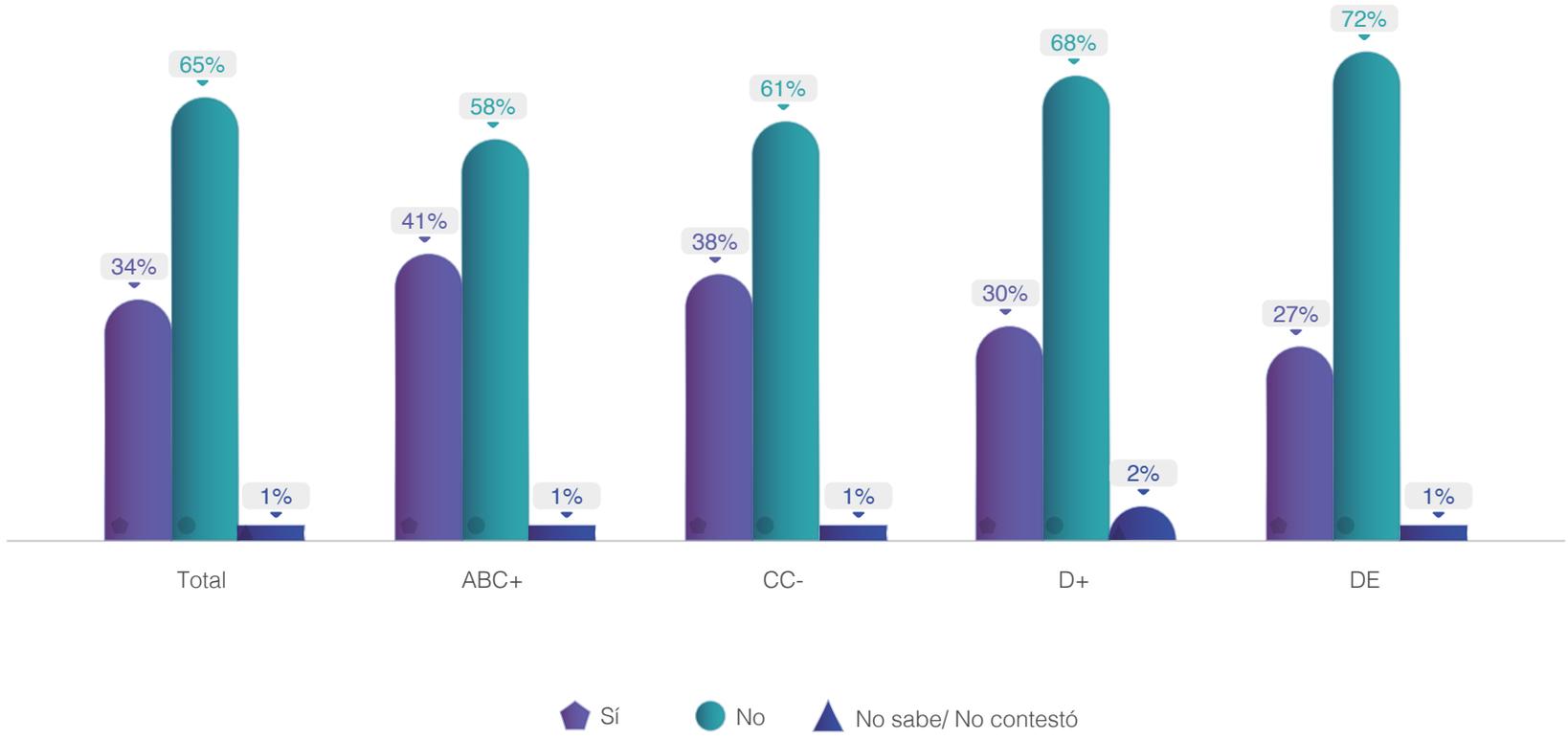
- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

El 34% de los usuarios encuestados mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían.

**Gráfico 4.4.14**

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

Total y por Nivel Socioeconómico



El 58% de los usuarios encuestados mencionaron que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.

**Gráfico 4.4.15** Usuarios que compararon diferentes proveedores. ¿Qué fue lo que comparó?

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Base de entrevistados: 1215.



INTERNET



TELEFONÍA FIJA



TELEFONÍA MÓVIL

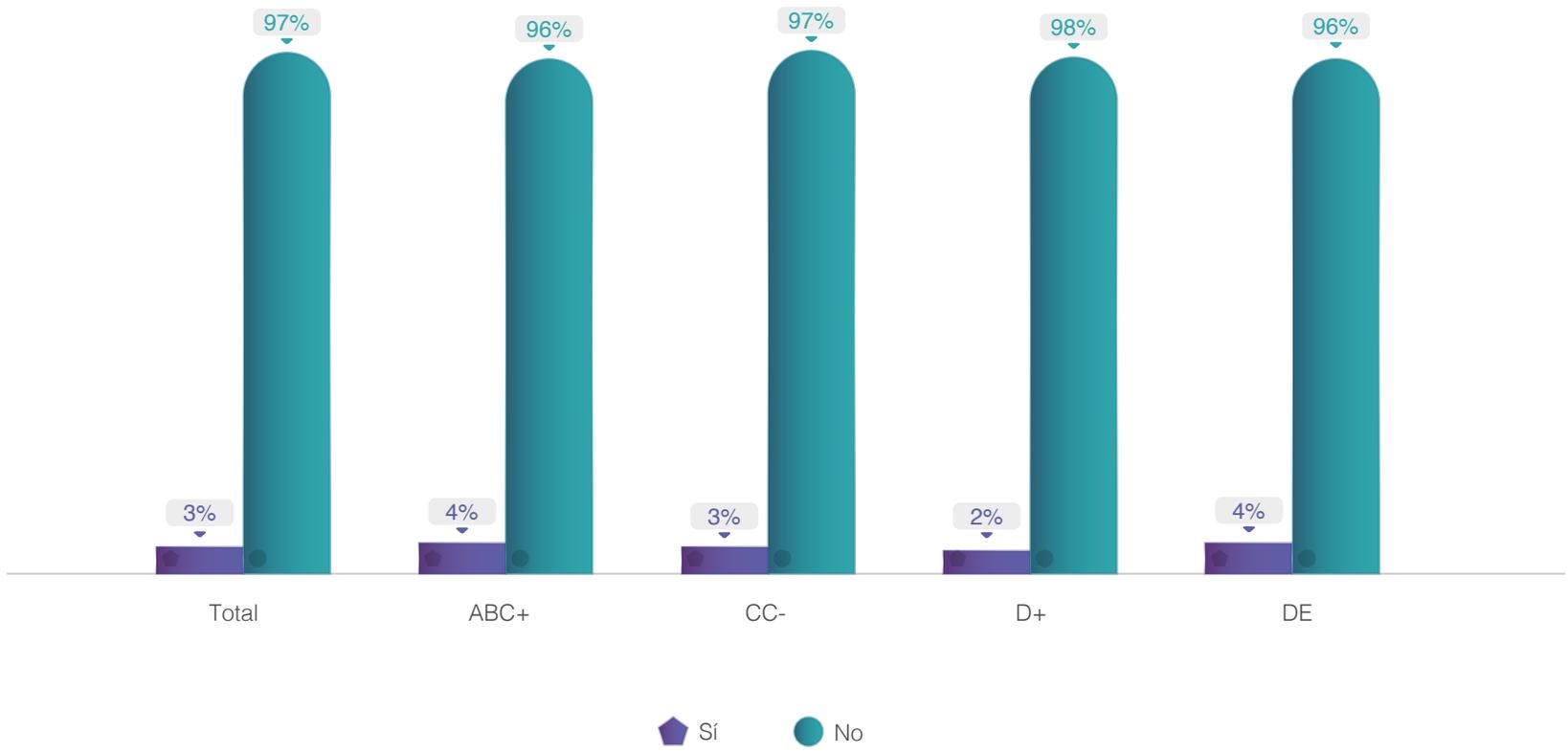
TELEVISIÓN DE PAGA



El 97% de los usuarios encuestados no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

**Gráfico 4.4.16** ¿Ha cambiado de proveedor de servicio para su hogar en los últimos 12 meses?

Total y por Nivel Socioeconómico

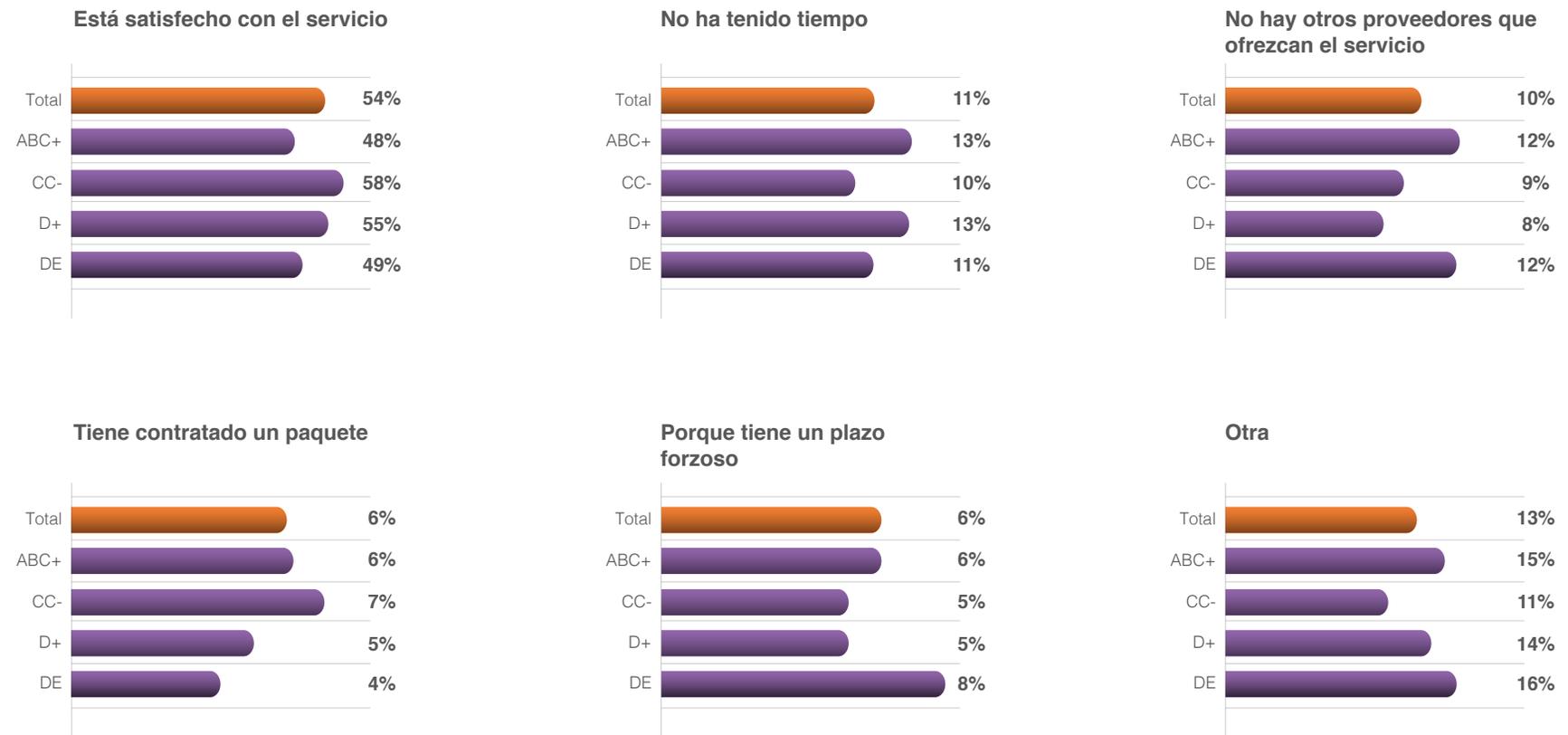


La principal razón mencionada por los usuarios para no cambiar de proveedor es que están satisfechos con el servicio, al representar un 54%.

**Gráfico 4.4.17**

¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



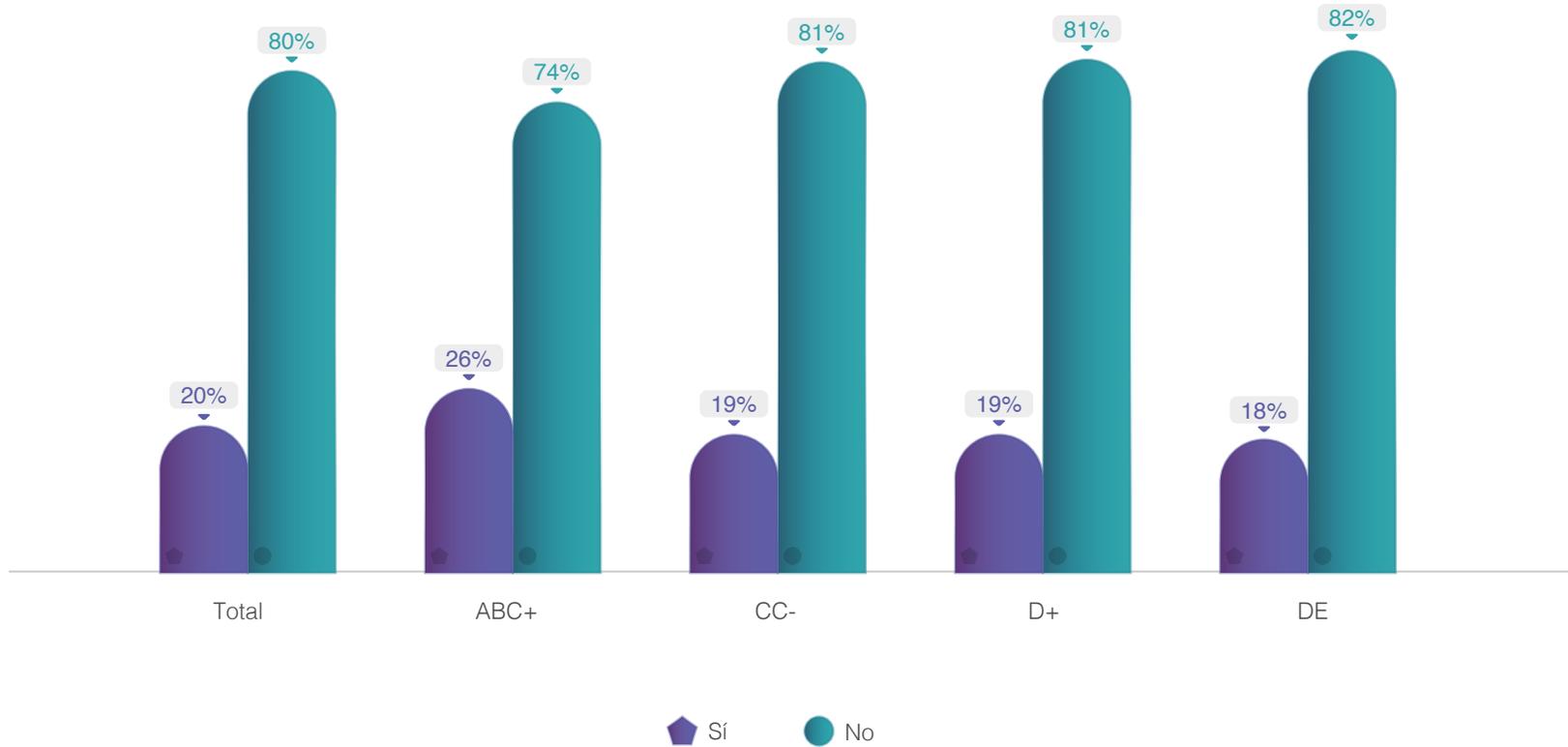
Otra (<4%)= 23 menciones con representación estadística limitada. Asimismo, incluye la respuesta "No sabe/No contestó" (<3%).  
Base de entrevistados: **3437**.

-   
INTERNET
-   
TELEFONÍA FIJA
-   
TELEFONÍA MÓVIL
-   
TELEVISIÓN DE PAGA

De los usuarios encuestados que no han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses, el 20% sí ha pensado en cambiarse.

**Gráfico 4.4.18** ¿En algún momento ha pensado cambiar de proveedor de servicio?

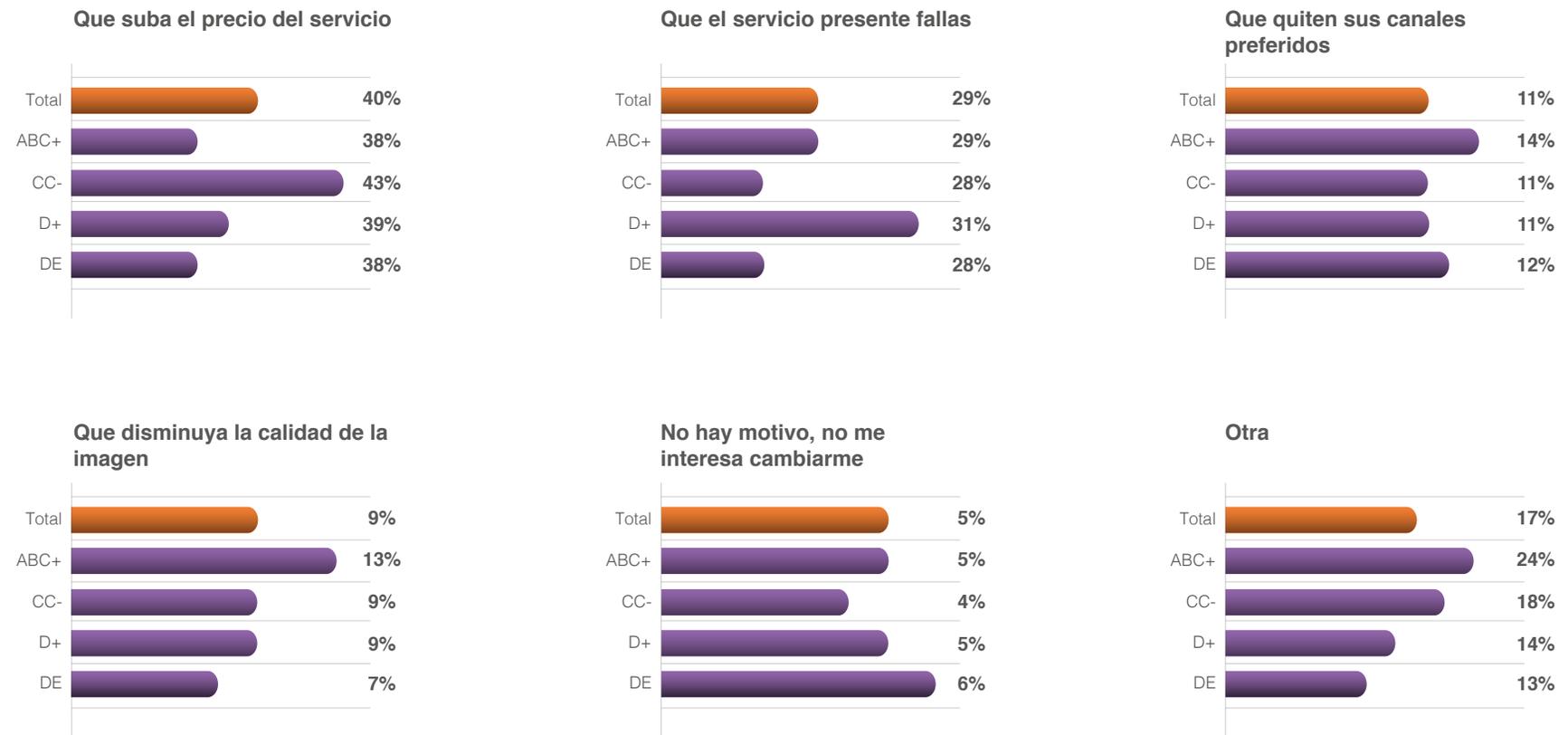
Total y por Nivel Socioeconómico



El 40% de los usuarios encuestados mencionaron que cambiarían de proveedor de servicio si sube el precio.

**Gráfico 4.4.19** ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría cambiar de proveedor de servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
 Otra (<3%)= 40 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **3572**.

- INTERNET
- TELEFONÍA FIJA
- TELEFONÍA MÓVIL
- TELEVISIÓN DE PAGA

En cuanto a la perspectiva sobre la calidad del servicio que esperan en los siguientes 12 meses, el 54% de los usuarios encuestados mencionó que su servicio será mejor.

**Gráfico 4.4.20**

En los siguientes 12 meses. ¿Usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



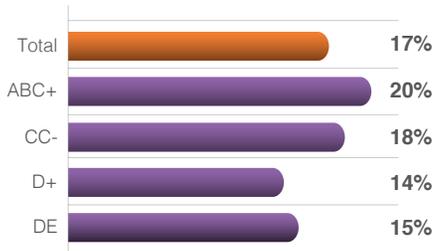
\*Para que el porcentaje sea igual a 100%, se debe realizar la suma de los totales y Niveles Socioeconómicos mostrados en las distintas menciones.  
Base de entrevistados: **3572**.

De los usuarios encuestados que mencionaron que su servicio será mejor, el 17% señaló que será así por los avances en la tecnología.

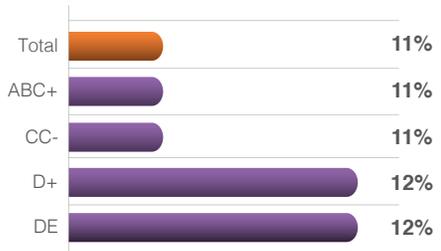
**Gráfico 4.4.21** ¿Por qué cree que será mejor?

Total y por Nivel Socioeconómico

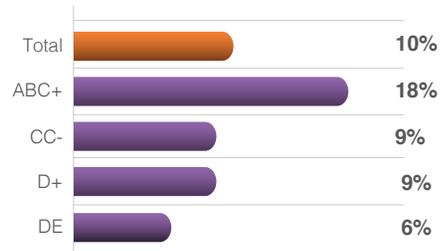
**Hay avances en la tecnología**



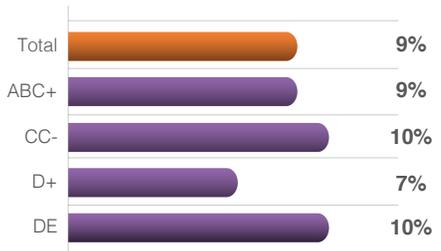
**Van mejorando**



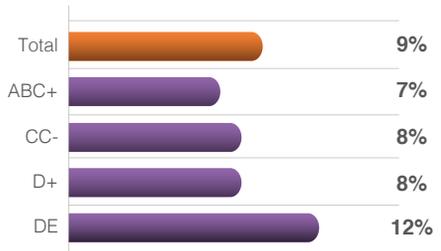
**Por el nivel de competencia**



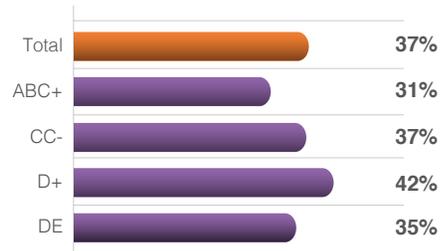
**No hemos tenido fallas**



**Han aumentado los canales**



**Otros**



Nota: Excluye el porcentaje de usuarios que señaló que su servicio será mejor pero no respondió el motivo (<11%).  
 Otros (<4%)= 86 menciones con representación estadística limitada.  
 Base de entrevistados: **1852**.

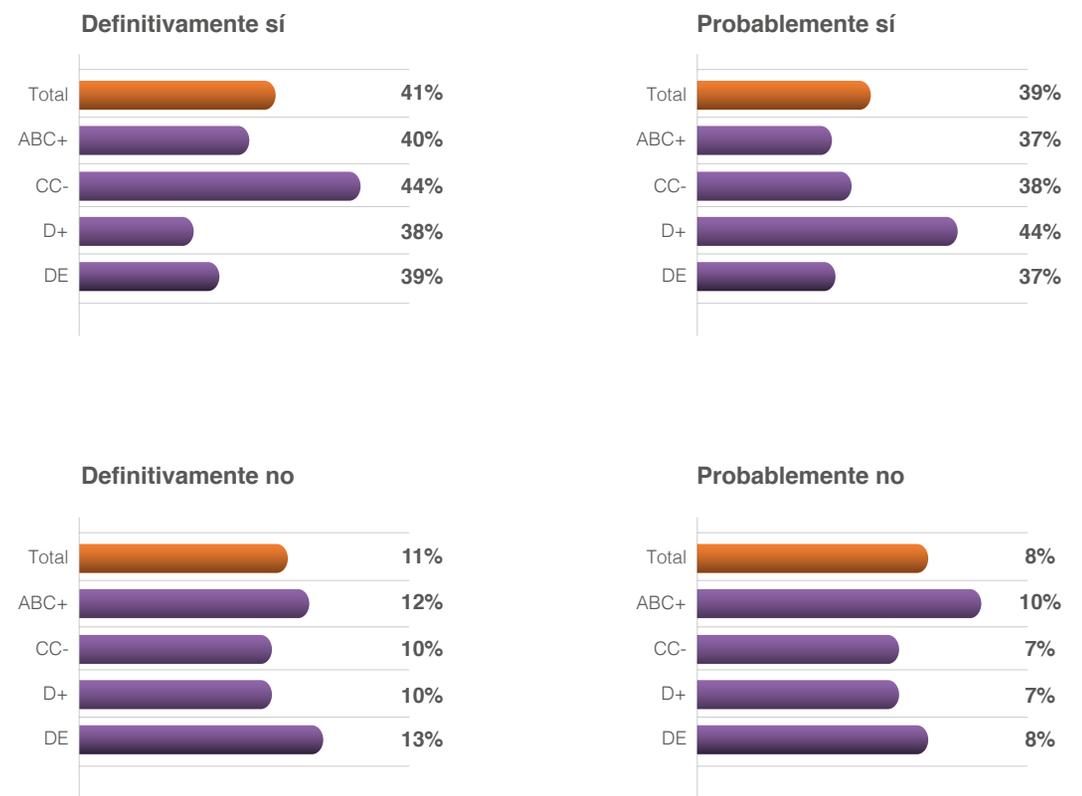
-   
INTERNET
-   
TELEFONÍA FIJA
-   
TELEFONÍA MÓVIL
-   
TELEVISIÓN DE PAGA

El 41% de los usuarios encuestados mencionó que definitivamente sí recomendaría a su actual proveedor y el 80% volvería a contratarlo.

**Gráfico 4.4.22**

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

Total y por Nivel Socioeconómico

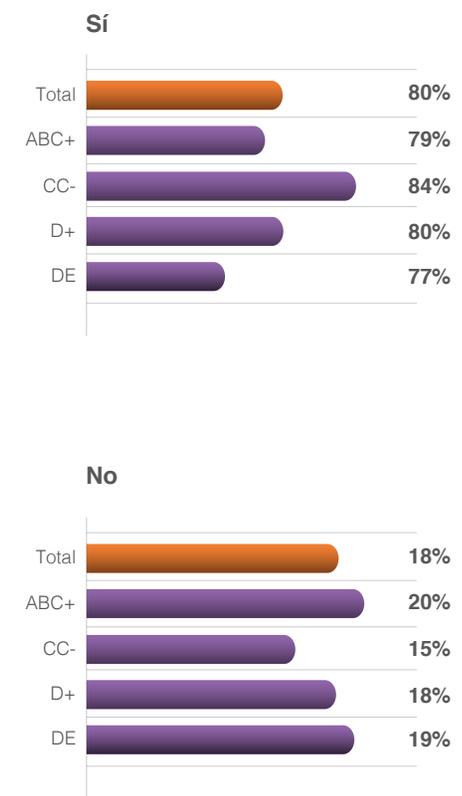


Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **3572**.

**Gráfico 4.4.23**

¿Volvería a elegir o contratar al mismo proveedor con el que tiene contratado su servicio?

Total y por Nivel Socioeconómico



Nota: Excluye la respuesta "No sabe/ No contestó" por lo que la suma no da 100%.  
Base de entrevistados: **3572**.

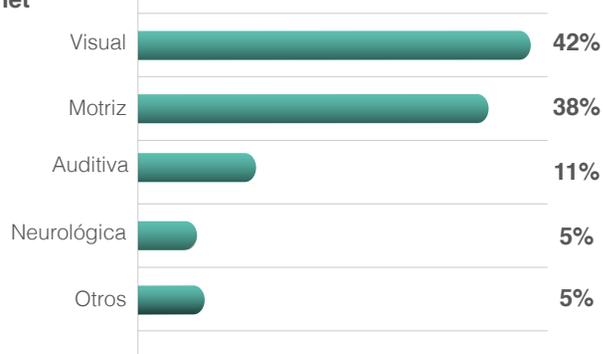
# 05

## EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD

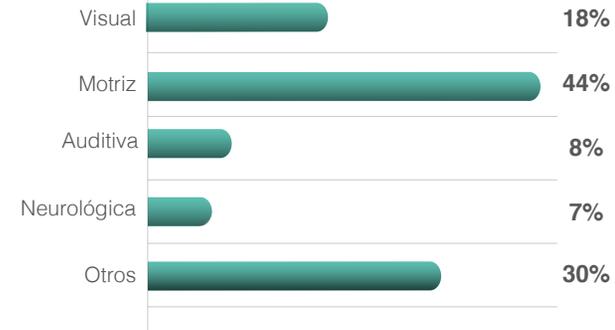
**Gráfico 5.1** Perfil de los usuarios encuestados

¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?  
Por servicio

**Internet**



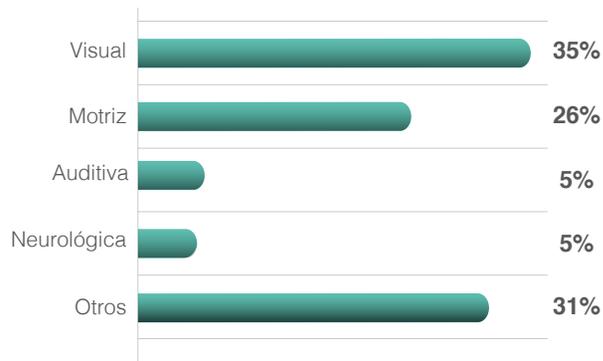
**Telefonía fija**



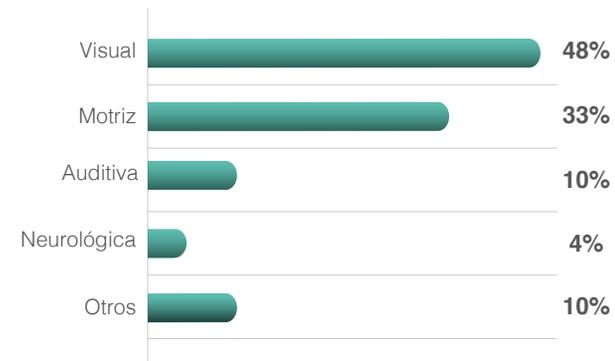
\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<3%)= 8 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **113**.

Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<7%)= 21 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **116**.

**Telefonía móvil**



**Televisión de paga**



\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<6%)= 14 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **51**.

\*Respuestas múltiples no suman 100%.  
Otra (<6%)= 14 menciones con representación estadística limitada.  
Base de entrevistados: **239**.

Nota: El tipo de discapacidad se refiere a la respuesta dada por el usuario encuestado a la pregunta:  
¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

USUARIOS

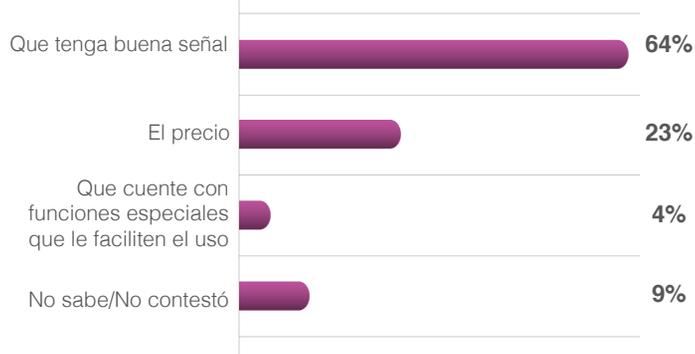


Los usuarios encuestados mencionaron que la buena cobertura/señal es la característica más importante al momento de contratar su servicio.

**Gráfico 5.2** ¿Cuál es la característica más importante para usted al momento de contratar el servicio?

Por servicio

**Internet**



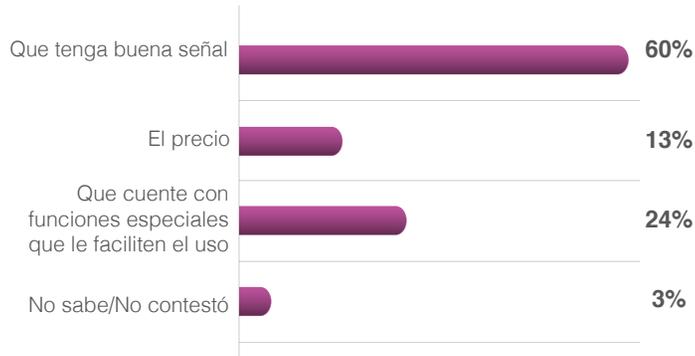
Base de entrevistados: **63**.

**Telefonía fija**



Base de entrevistados: **65**.

**Telefonía móvil**



Base de entrevistados: **51**.

**Televisión de paga**



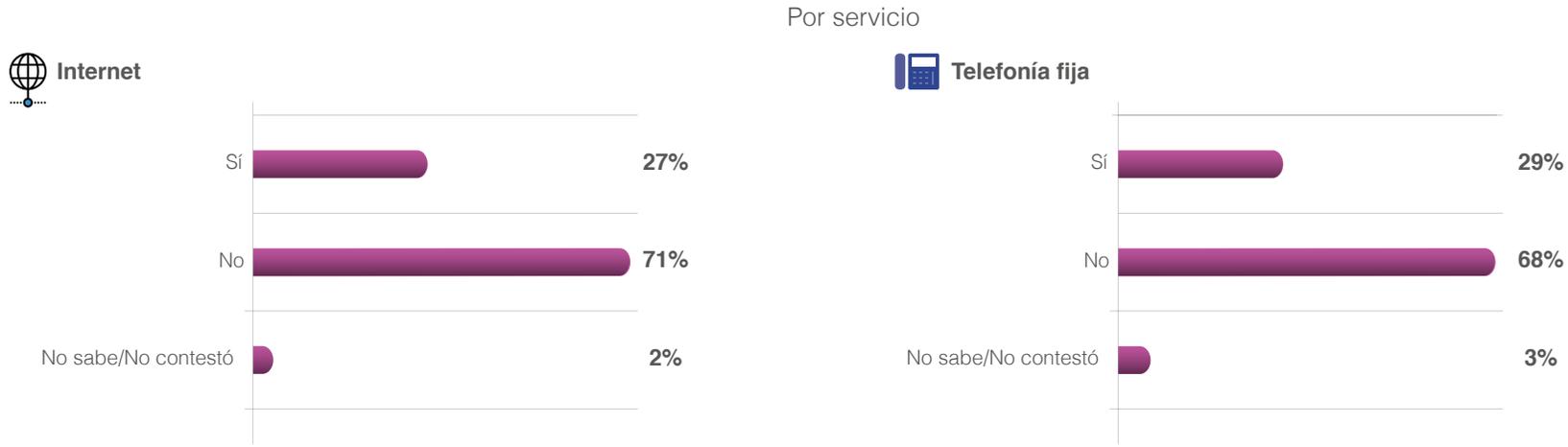
Base de entrevistados: **226**.

USUARIOS



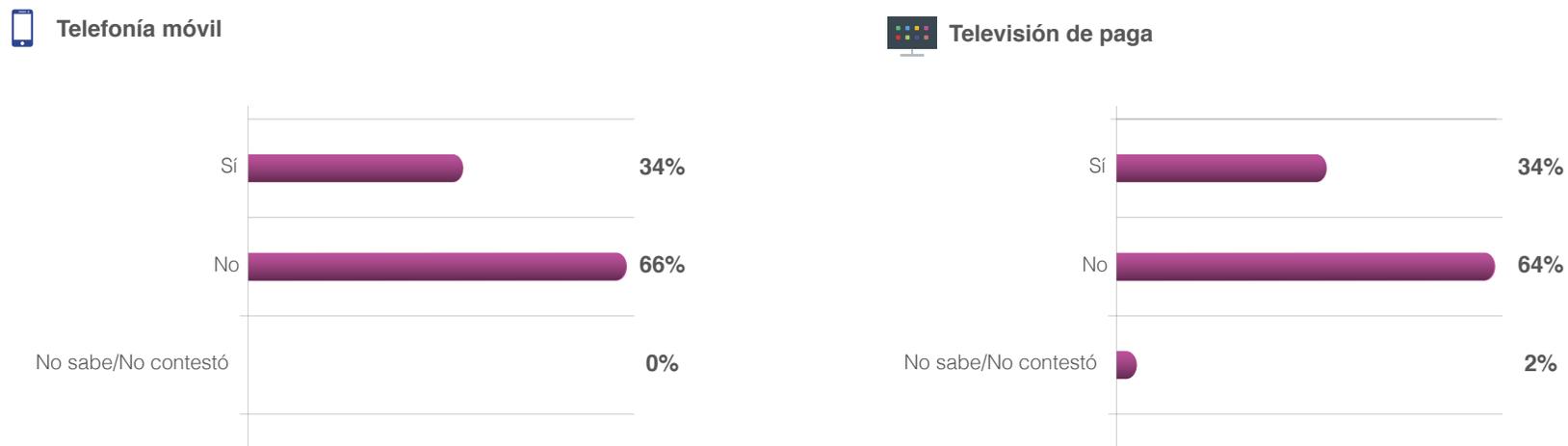
Más del 60% de los usuarios mencionaron que no le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades, de acuerdo a su tipo de discapacidad.

**Gráfico 5.3** ¿Cuándo contrató su servicio le brindaron asesoría acerca del equipo y paquetes que se adaptaran a sus necesidades, de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Base de entrevistados: **63**.

Base de entrevistados: **65**.



Base de entrevistados: **51**.

Base de entrevistados: **226**.



1

OBJETIVOS DEL  
ESTUDIO

2

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

3

PRINCIPALES  
HALLAZGOS

4

PATRONES DE CONSUMO,  
CALIDAD Y EXPERIENCIA  
DEL USUARIO

5

EXPERIENCIA DE LOS  
USUARIOS CON ALGUNA  
DISCAPACIDAD



<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*