



# PRIMERA ENCUESTA 2016

USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

01

**Objetivos del Estudio** 3

02

**Consideraciones Metodológicas** 6

03

**Principales Hallazgos** 9

04

**Patrones de Consumo, Calidad y Experiencia del Usuario** 14

4.1 Internet 15  
4.2 Telefonía fija 25  
4.3 Telefonía móvil 35  
4.4 Televisión de paga 50

05

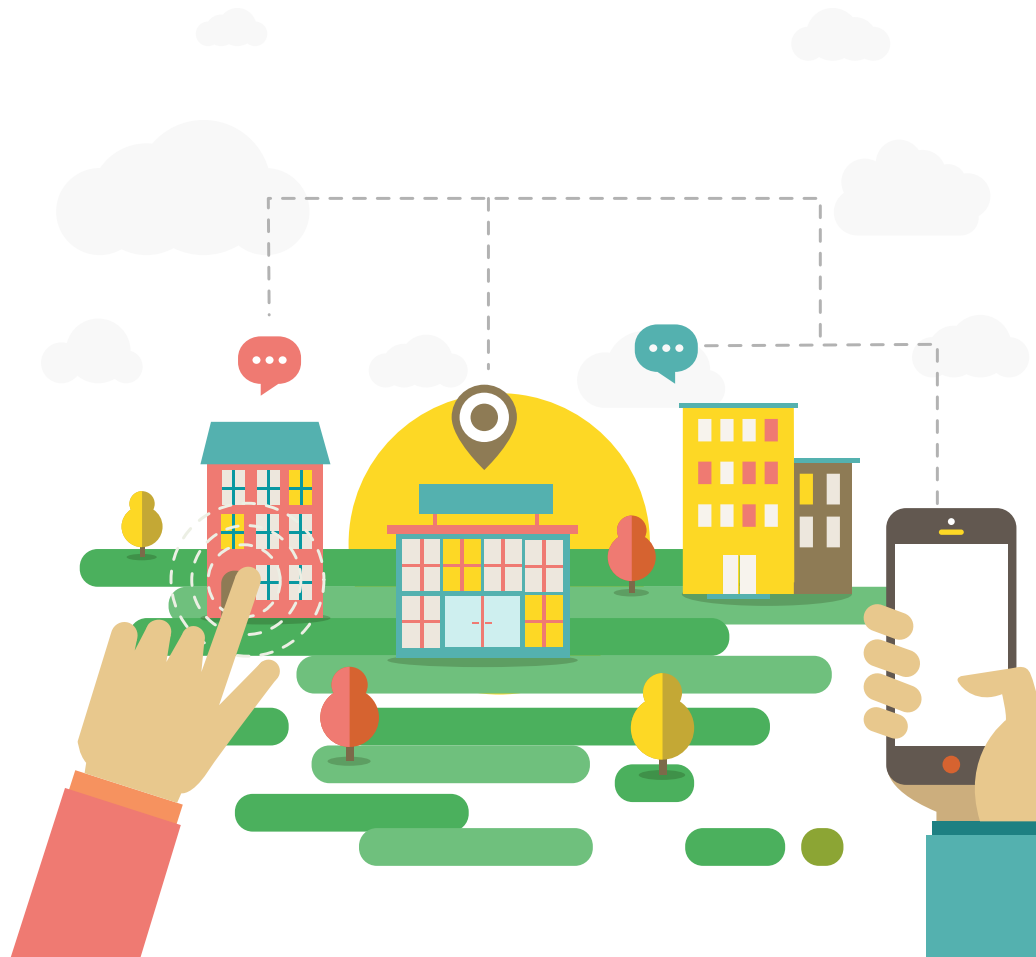
**Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad** 61

5.1 Principales Hallazgos 62  
5.2 Internet 63  
5.3 Telefonía fija 65  
5.4 Telefonía móvil 67  
5.5 Televisión de paga 69

# 01 Objetivos del Estudio

## 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 alguna discapacidad.



Objetivo General

1.1

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 de los servicios de telecomunicaciones.

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



Objetivos Específicos

1.1

Objetivo  
General

1.2

# 02 Consideraciones Metodológicas

## Consideraciones

Del 29 de diciembre de 2015 al 15 de enero de 2016, se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica y presencial mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.



### Telefonía móvil

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

Usuarios encuestados

979



Mujeres  
52%



Hombres  
48%



Personas con Discapacidad  
6.0%\*



### Telefonía fija

Error absoluto teórico de 3.12% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

Usuarios encuestados

981



Mujeres  
54%



Hombres  
46%



Personas con Discapacidad  
3.9%\*



### Televisión de paga e Internet

Error absoluto teórico de 2.28% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Televisión de paga.  
Error absoluto teórico de 2.54% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Internet.

Usuarios encuestados

2,704



Mujeres  
52%



Hombres  
48%



Personas con Discapacidad  
24.5%\*

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



4,664  
Encuestas a Nivel Nacional

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

Consideraciones

2.1

2.2

Definiciones

## Definiciones



### Mañana:

Para efectos del presente documento, se considera el uso de los servicios en el horario después de las 12:00 am y hasta las 12:00 pm.



### Tarde:

Para efectos del presente documento, se considera el uso de los servicios en el horario después de las 12:00 pm y hasta las 7:00 pm.



### Noche:

Para efectos del presente documento, se considera el uso de los servicios en el horario después de las 7:00 pm y hasta las 12:00 am.



### Todo el día:

Para efectos del presente documento, se considera el uso de los servicios en cualquier horario del día con un uso frecuente. Cabe aclarar, que la respuesta “todo el día” es mencionada por el usuario de manera espontánea.



### Rangos de edad:

Para efectos del presente documento, se consideran cinco grupos de edad conformados por los siguientes rangos: 18 a 24 años, 25 a 34 años, 35 a 49 años y 50 años y más.



# 03 Principales Hallazgos

## Internet<sup>1</sup>

El dispositivo más utilizado para conectarse a Internet en el hogar es el teléfono móvil entre los usuarios de 18 a 24 años (67%), 25 a 34 años (63%) y de 35 a 49 años (66%). Mientras que la computadora de escritorio es el dispositivo más utilizado entre los usuarios de 50 y más años (65%).

El principal uso del Internet es para acceder a redes sociales, concentrándose entre los usuarios de 18 a 24 años (88%), de 25 a 34 años (79%), 35 a 49 años (74%) y los de 50 y más años (68%).

El 80% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que cambiarían de proveedor, es si el servicio presenta fallas.



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

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

## Telefonía fija

El 50% de los usuarios de 18 a 24 años y el 39% de los usuarios de 25 a 34 años refirieron realizar de 3 a 5 llamadas al día, en tanto que el 36% de los usuarios de 35 a 49 años señaló que realiza menos de 3 llamadas al día. Entre los usuarios de 50 y más años, el 31% realizó menos de 3 llamadas al día y otro 31% realizó de 3 a 5 llamadas al día.

Principalmente el uso del servicio de Telefonía fija es para realizar llamadas a números fijos, siendo que el 20% de los usuarios señaló que realiza de 21 a 50 llamadas mensuales de este tipo, mientras que el 16% señaló que realiza de 1 a 5 llamadas mensuales a números móviles.

El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es que incremente el precio del servicio.

Telefonía fija



Internet



Telefonía móvil



Televisión de paga

## Telefonía móvil

Los usuarios entre 18 y 24 años manifestaron utilizar en mayor proporción su teléfono móvil para conectarse a redes sociales (50%), mientras que los de 25 a 34 años (39%), los de 35 a 49 años (57%) y los de 50 y más años (59%), señalaron utilizar en mayor proporción su dispositivo para hacer llamadas.

De los usuarios que tienen acceso a Internet y/o redes sociales a través de su teléfono móvil, el 44% mencionó que utiliza Wi-Fi y datos móviles indistintamente.

El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es que no tenga buena cobertura para llamadas.



Telefonía móvil



Internet



Telefonía fija



Televisión de paga

## Televisión de paga

El mayor porcentaje de usuarios señaló utilizar el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día, siendo un 55% de usuarios en el rango de 18 a 24 años, seguidos de un 53% de 35 a 49 años, el 52% de 25 a 34 años y un 49% de 50 y más años.

El 67% de los usuarios señaló conocer el número de canales que tiene contratados, de los cuales el 54% mencionó que tiene contratados de 51 a 100 canales.

El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es por fallas en el servicio.



Televisión de paga



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil

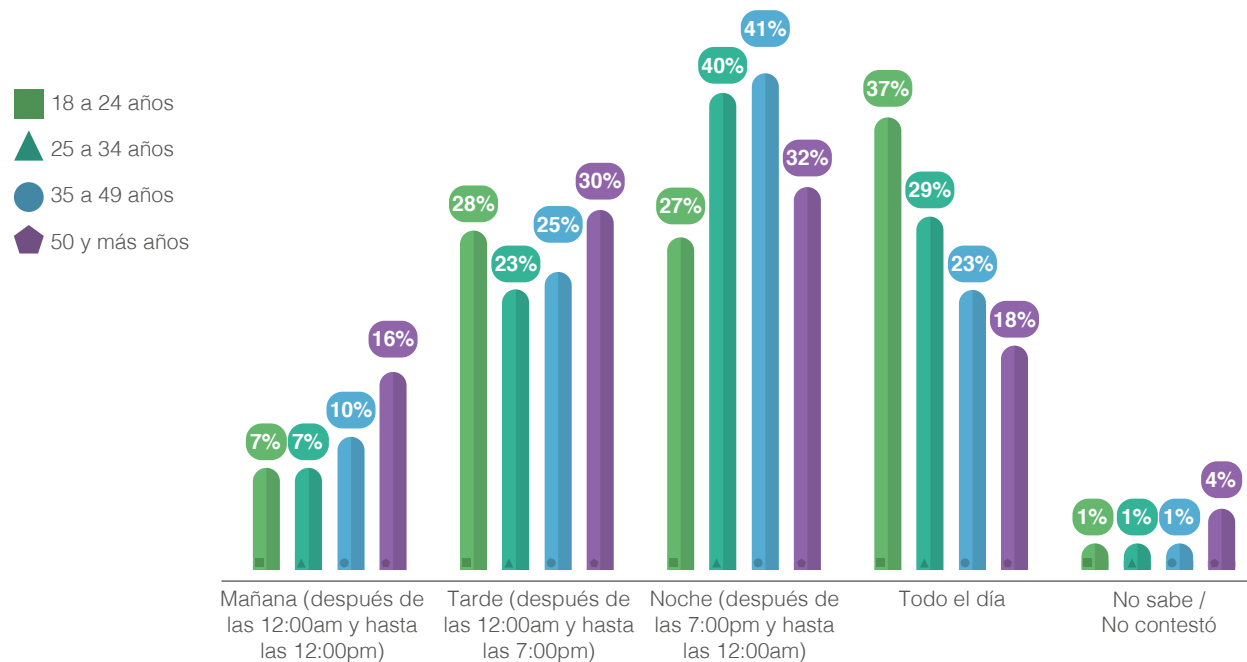


# 04 Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios

## 4.1 Internet

El horario de uso del Internet se concentra entre los usuarios de 50 y más años, por la mañana (16%), y por la tarde (30%), mientras que por la noche se concentra entre los usuarios de 35 a 49 años (41%).

Figura 4.1.1. ¿Podría decirme la hora del día en la que más utiliza su servicio de Internet?



- Base entrevistados: 1481.
- Nota: La respuesta "todo el día" es mencionada por el usuario de manera espontánea.

Internet



Telefonía fija



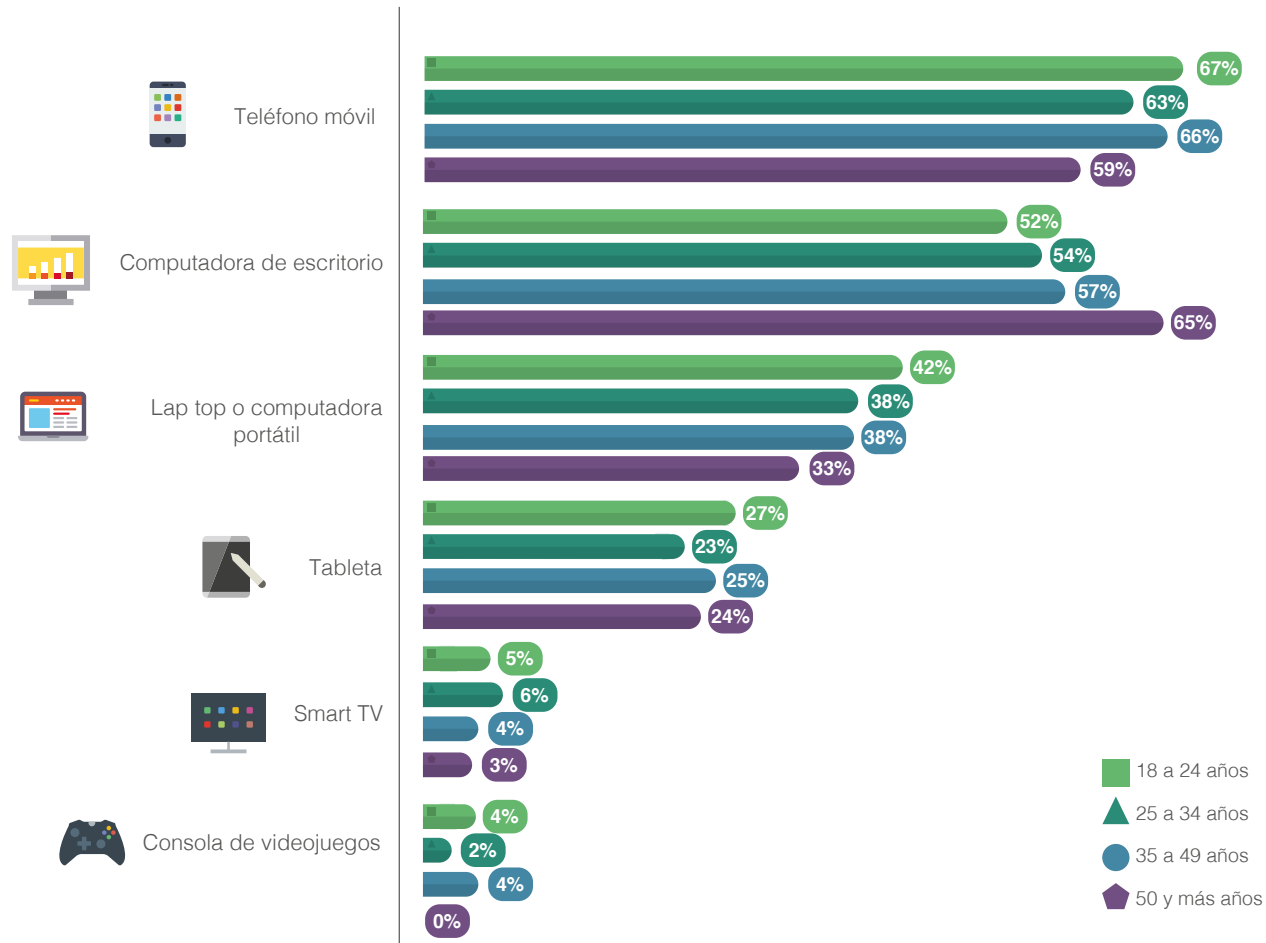
Telefonía móvil



Televisión de paga

El dispositivo más utilizado para conectarse a Internet en el hogar es el teléfono móvil entre los usuarios de 18 a 24 años (67%), 25 a 34 años (63%) y de 35 a 49 años (66%). Mientras que la computadora de escritorio es el dispositivo más utilizado entre los usuarios de 50 y más años (65%).

Figura 4.1.2. Dispositivos a través de los cuales navega en Internet



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

- Base entrevistados: 1481.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.



El principal uso del Internet es para acceder a redes sociales, concentrándose entre los usuarios de 18 a 24 años (88%), de 25 a 34 años (79%), 35 a 49 años (74%) y los de 50 y más años (68%).



Figura 4.1.3. ¿Me podría indicar qué tipo de actividades realiza cuando accede a Internet desde su hogar o trabajo?

Internet



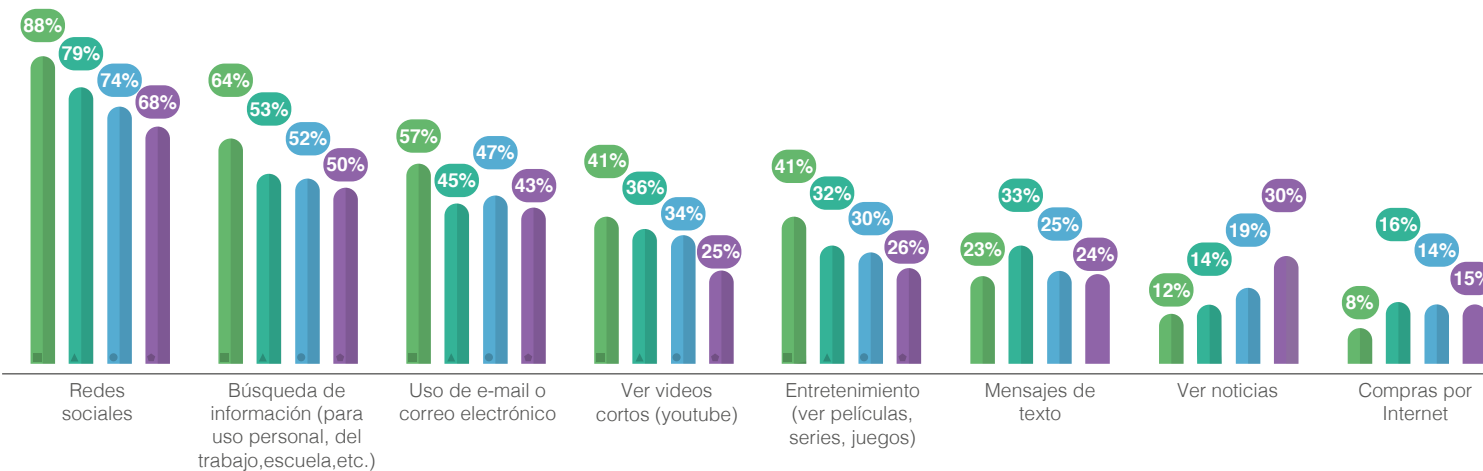
Telefonía fija



Telefonía móvil



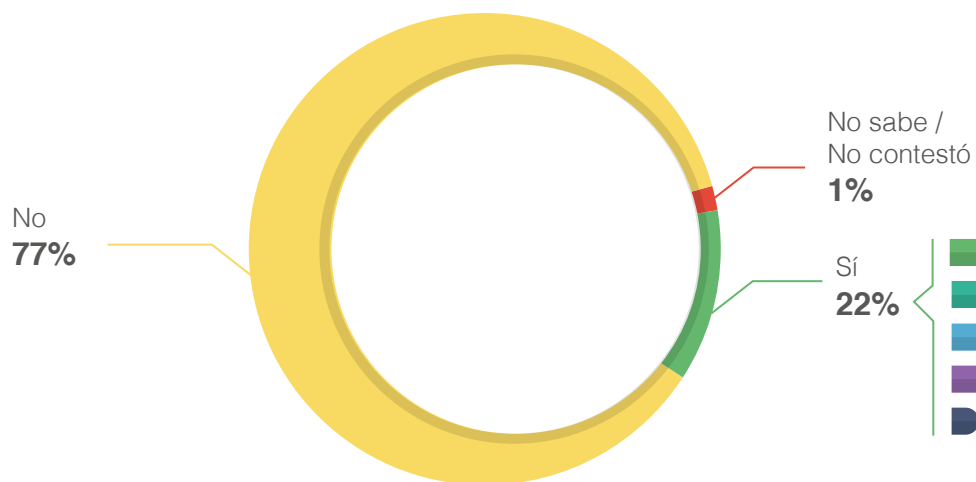
Televisión de paga



- Base de entrevistados: 1481.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.

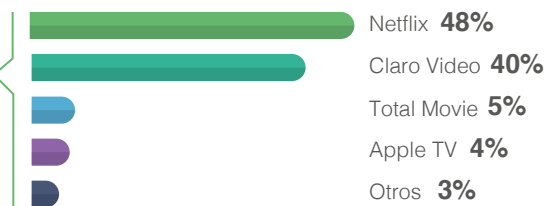
De los usuarios que tienen contratado el servicio de Internet, el 77% mencionó que no tiene contratada una cuenta “*Over The Top*”

Figura 4.1.3.1 ¿Posee alguna cuenta como Netflix, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera?



• Base de entrevistados: 1481.

Figura 4.1.3.2 Sí, ¿Cuál?



- Otros (<4%)= 2 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 298.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta para los usuarios que mencionaron contar con un servicio “Over The Top” ¿Cuál?.

Internet



Telefonía fija



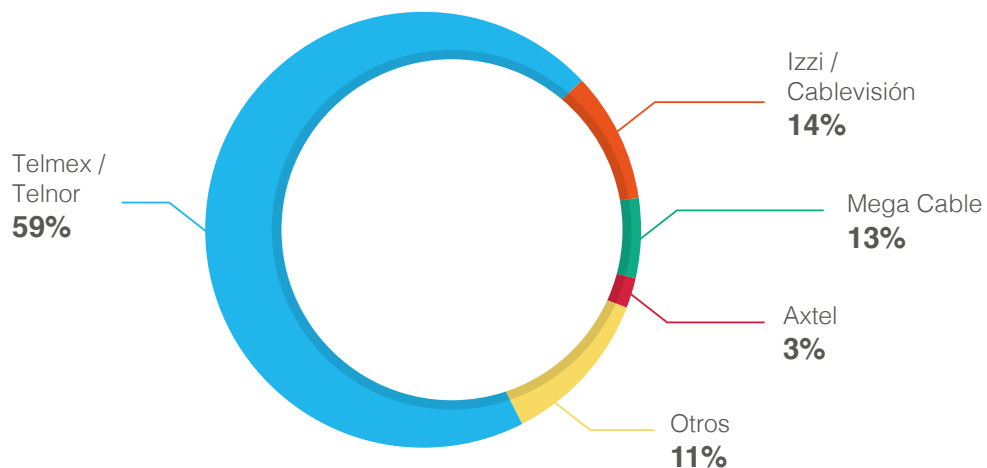
Telefonía móvil



Televisión de paga

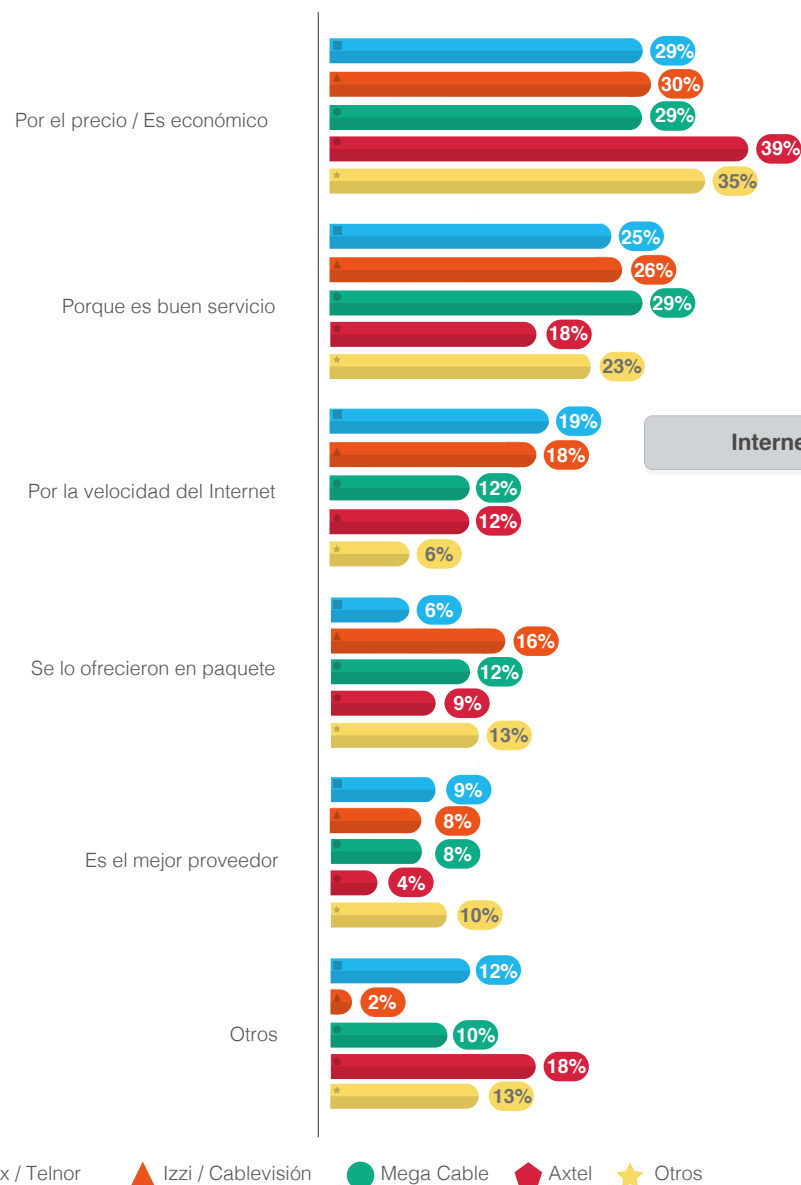
El precio es la razón más mencionada por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

Figura 4.1.4 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio de Internet?



- Otros (<3%)= 9 menciones con representación estadística limitada.
- La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en Otros (2%).
- Base de entrevistados: 1481.
- Nota: La información corresponde a las menciones que los usuarios realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratado su servicio, por lo que los porcentajes pueden variar con respecto a lo publicado en el Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015 del IFT.

Figura 4.1.5 ¿Cuál es la principal razón por la que eligió el proveedor que actualmente provee su servicio de Internet?



■ Telmex / Telnor ▲ Izzi / Cablevisión ● Mega Cable ◆ Axtel ★ Otros

- Otros = Incluye 9 menciones con representación estadística limitada (<3%) y aquellas que no se reflejan en todos los proveedores.
- Base de entrevistados: 1481.

Internet



Telefonía fija



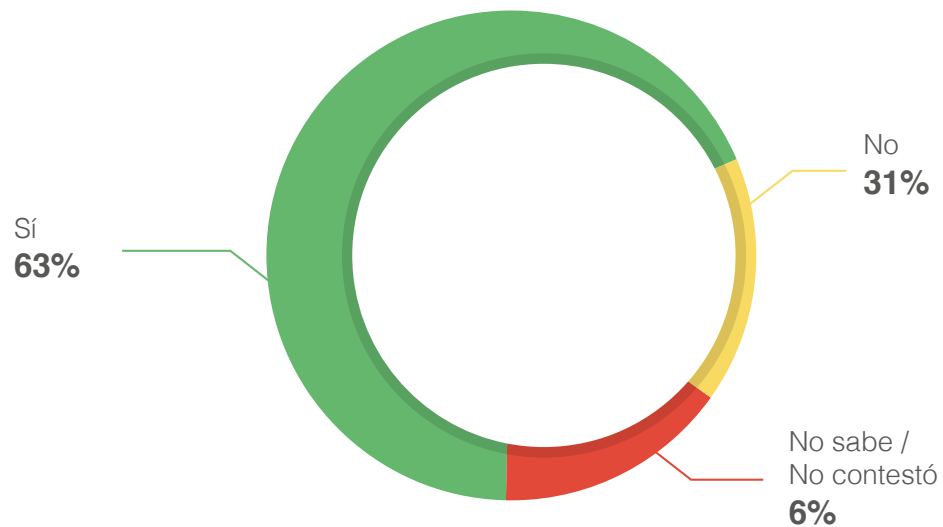
Telefonía móvil



Televisión de paga

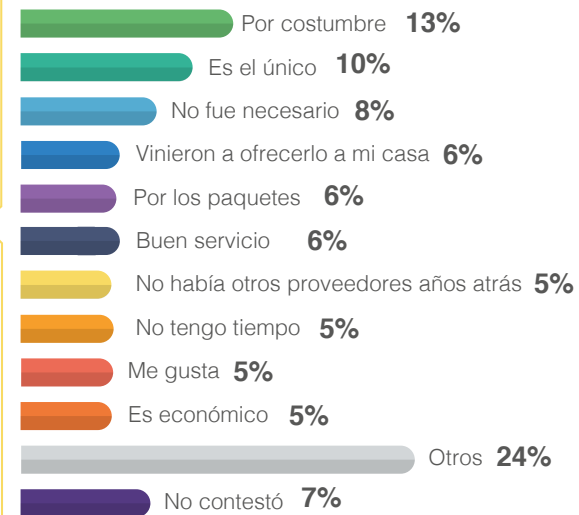
El 31% de los usuarios indicó que no buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían, de ellos, el 13% señaló que la costumbre es la razón para no comparar.

Figura 4.1.6.1 ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



• Base de entrevistados: 1481.

Figura 4.1.6.2 No, ¿Por qué?



- Otros (<5%)= 12 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 455.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron no haber buscado otros proveedores a fin de comparar lo que les ofrecían.

Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

El 17% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales, el 44% señaló que ésta fue por fallas en la provisión del servicio.

Figura 4.1.7.1 ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja...?

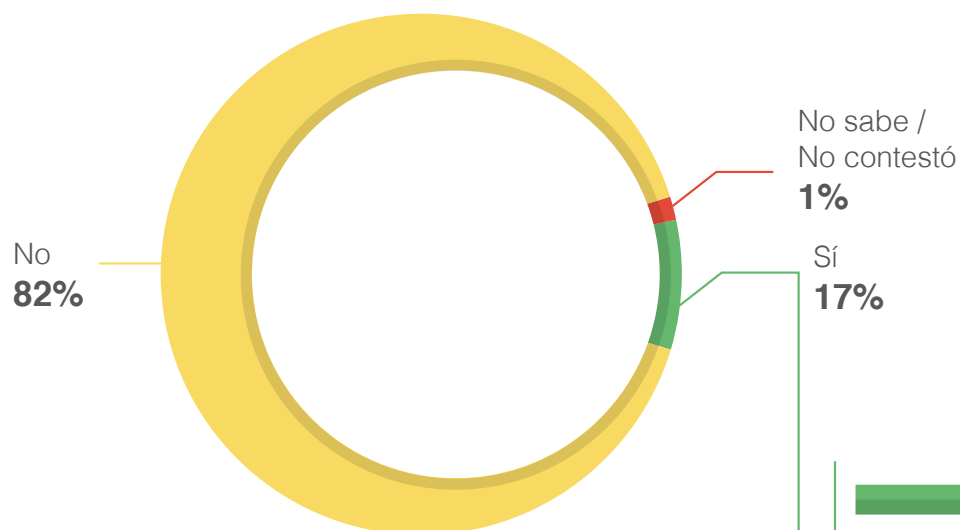
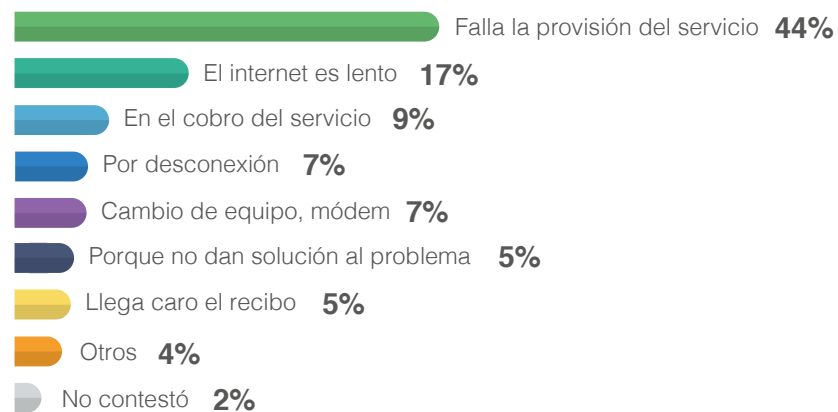


Figura 4.1.7.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



• Base de entrevistados: 1481.

• Otros (<5%)= 7 menciones con representación estadística limitada.  
 • Base de entrevistados: 272.  
 • Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron haber presentado alguna queja.

Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

El 37% de los usuarios cree que su servicio de Internet será mejor en los próximos 12 meses.

Figura 4.1.8.1 En los siguientes 12 meses, ¿usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?

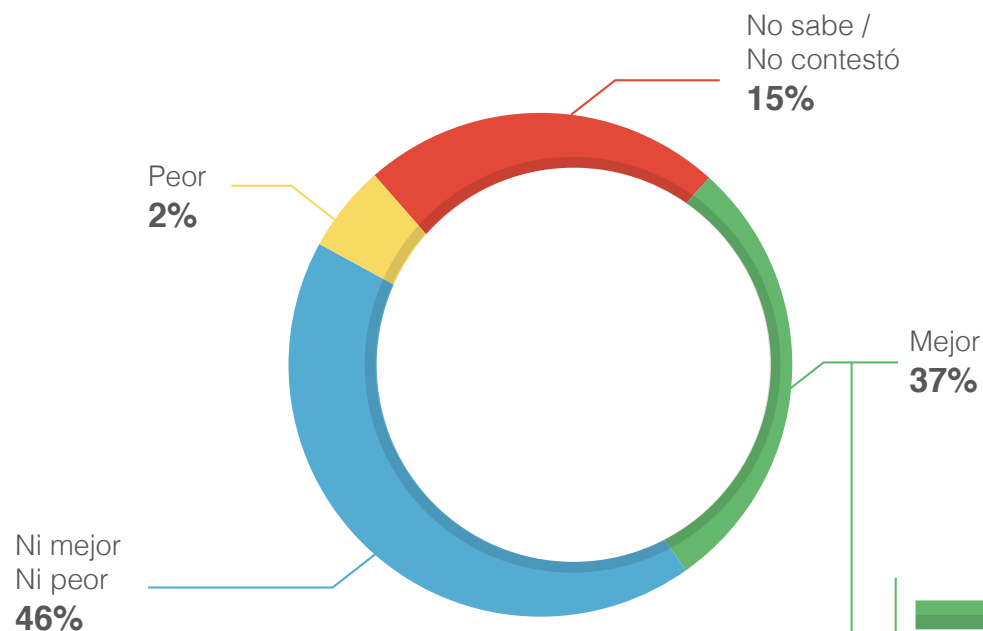
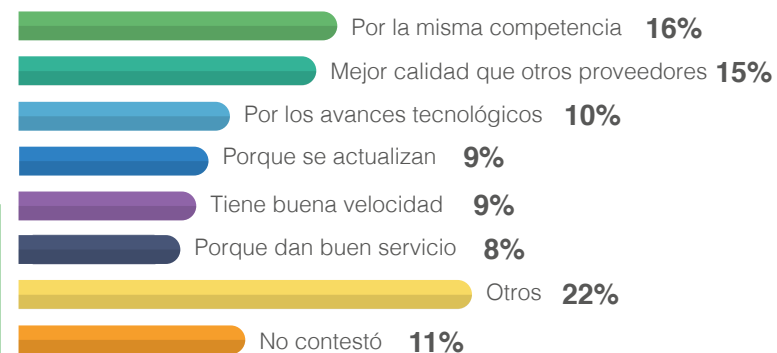


Figura 4.1.8.2 ¿Por qué cree que será mejor?



• Base de entrevistados: 1481.

• Otros (<8%)= 19 menciones con representación estadística limitada.

• Base de entrevistados: 529.

• Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron creer que el servicio será mejor en los siguientes 12 meses.

Internet



Telefonía fija



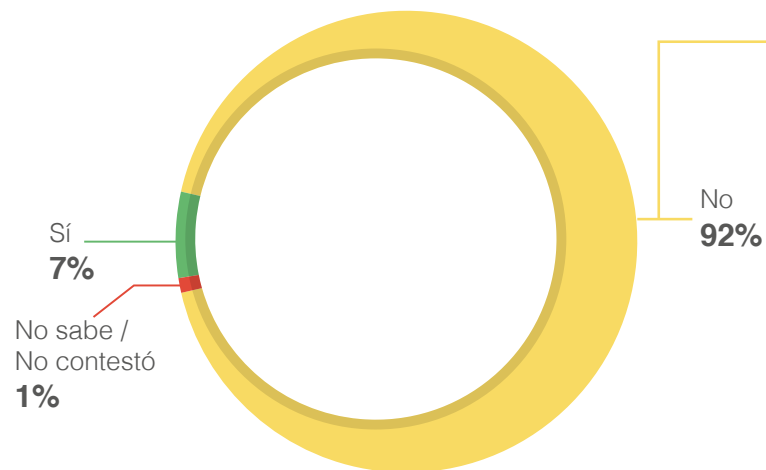
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 92% de los usuarios no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Figura 4.1.9.1 En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Internet para su hogar?



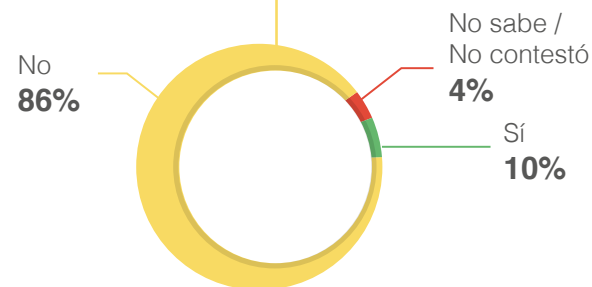
• Base de entrevistados: 1481.

Tabla 4.1.9 ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Internet?

|  |     |
|--|-----|
| Está satisfecho con el servicio                      | 54% |
| No le interesa                                       | 14% |
| No hay otros proveedores que le ofrezcan el servicio | 6%  |
| Tiene contratado un paquete                          | 6%  |
| No ha tenido tiempo                                  | 5%  |
| Otros  | 11% |
| No sabe / No contestó                                | 4%  |

- Otros (<5%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 1371.

Figura 4.1.9.2 ¿En algún momento ha pensado en cambiarse de proveedor de Internet?



• Base de entrevistados: 1371.

Internet



Telefonía fija



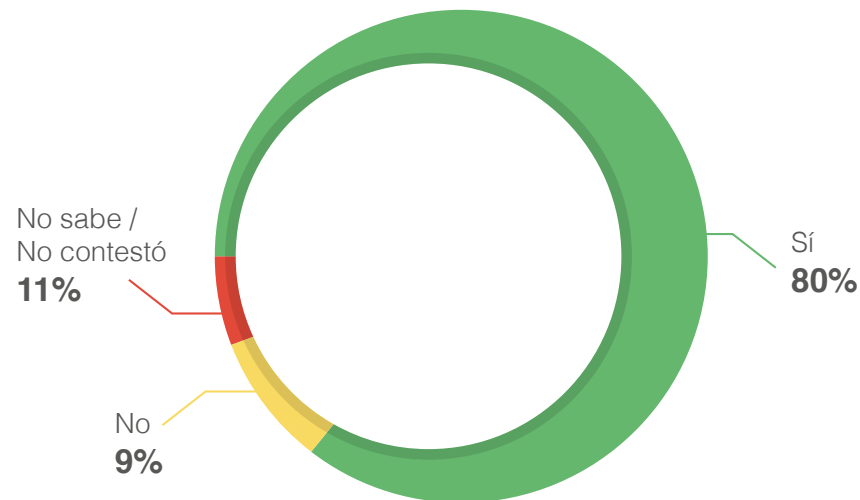
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 80% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que cambiarían de proveedor, es si el servicio presenta fallas.

Figura 4.1.10.1 ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Internet?



• Base de entrevistados: 1481.

Tabla 4.1.10 ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Internet?

|  |     |
|--|-----|
| Que el servicio presente fallas              | 40% |
| Que suba el precio del servicio              | 32% |
| La disminución en la velocidad de navegación | 17% |
| Que el servicio no se pueda empaquetar       | 3%  |
| Que se termine su plazo forzoso              | 3%  |
| No sabe / No contestó                        | 5%  |

• Base de entrevistados: 1481.

Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

Figura 4.1.10.2 ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Internet que tiene contratado?

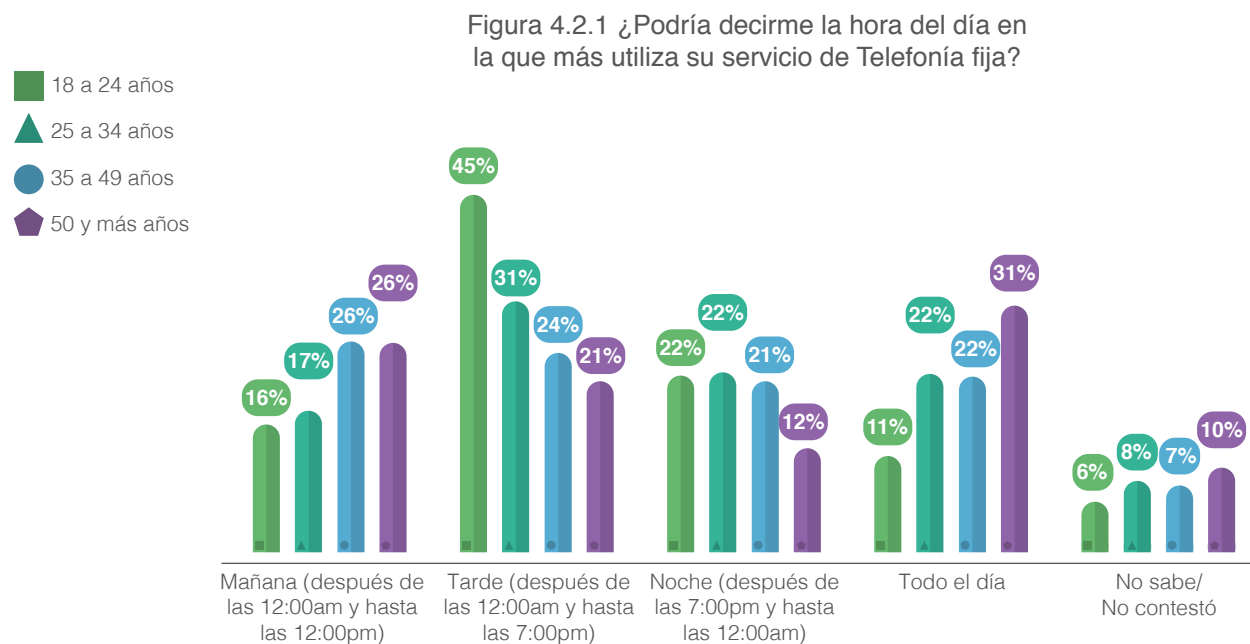


• Base de entrevistados: 1481.



## 4.2 Telefonía fija

El horario de uso de Telefonía fija se concentra por la mañana, entre los usuarios de 35 a 49 años y los usuarios de 50 y más años, cada uno con el 26%; por la tarde, se concentra entre los usuarios de 18 y 24 años (45%), mientras que por la noche se concentra en los usuarios de 18 a 24 años y los usuarios de 25 a 34 años, cada uno con el 22%.



- Base de entrevistados: 981.
- Nota: La respuesta "todo el día" es mencionada por el usuario de manera espontánea.



Internet



Telefonía fija



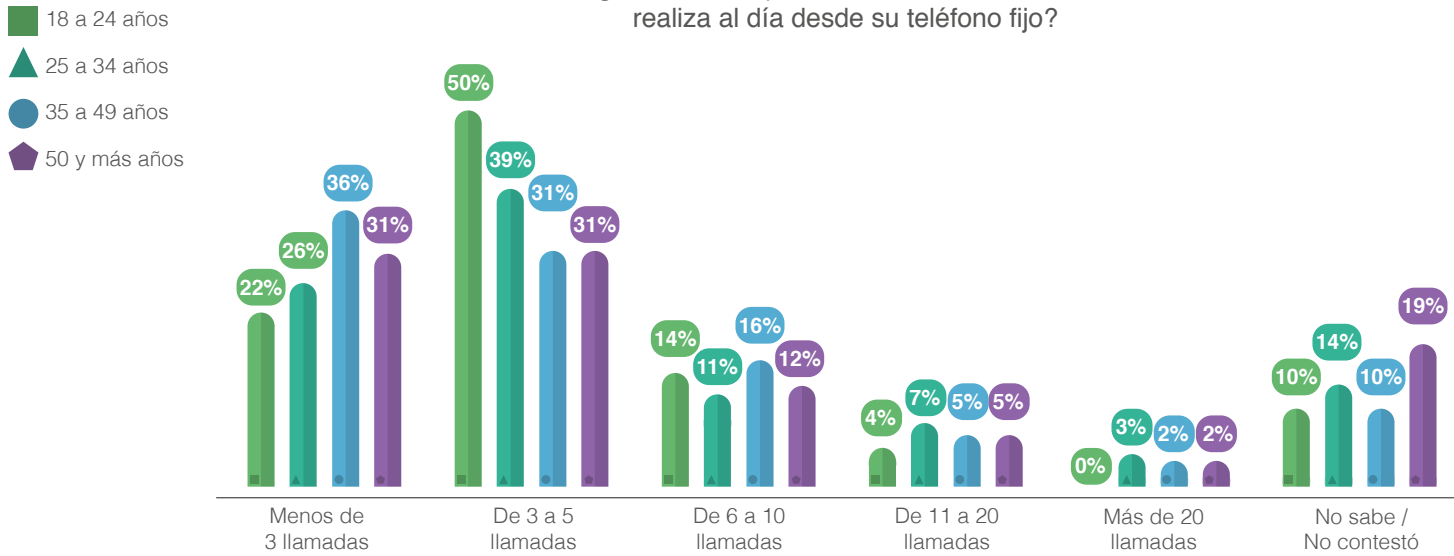
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 50% de los usuarios de 18 a 24 años y el 39% de los usuarios de 25 a 34 años refirieron realizar de 3 a 5 llamadas al día, en tanto que el 36% de los usuarios de 35 a 49 años señaló que realiza menos de 3 llamadas al día. Entre los usuarios de 50 y más años, el 31% realizó menos de 3 llamadas al día y otro 31% realizó de 3 a 5 llamadas al día.

Figura 4.2.2 En promedio, ¿cuántas llamadas realiza al día desde su teléfono fijo?



• Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija



Internet

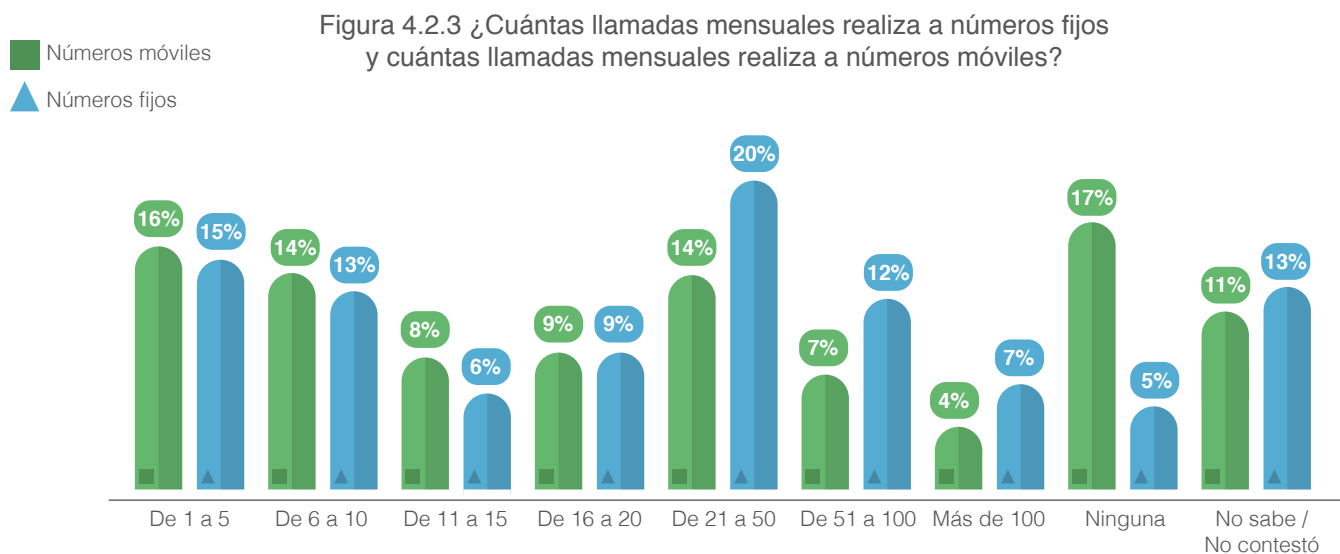


Telefonía móvil



Televisión de paga

Principalmente el uso del servicio de Telefonía fija es para realizar llamadas a números fijos, siendo que el 20% de los usuarios señaló que realiza de 21 a 50 llamadas mensuales de este tipo, mientras que el 16% señaló que realiza de 1 a 5 llamadas mensuales a números móviles.



• Base de entrevistados: 981.



Internet



Telefonía fija



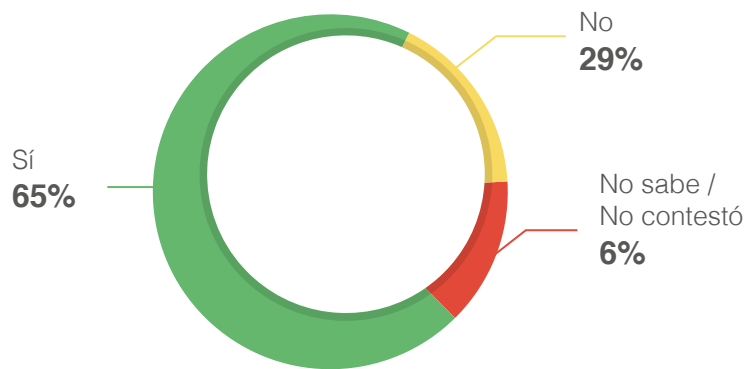
Telefonía móvil



Televisión de paga

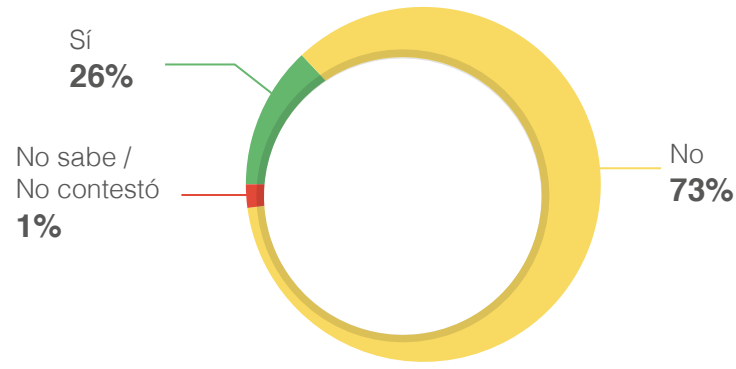
El 65% de los usuarios cuentan con un plan que incluye llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá, sin embargo, sólo el 26% realizó llamadas de éste tipo.

Figura 4.2.4 ¿Su actual plan de Telefonía fija incluye llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá?



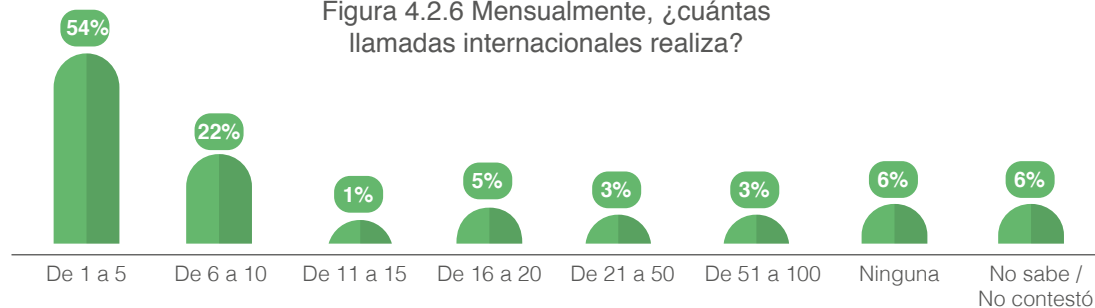
• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.5 ¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.6 Mensualmente, ¿cuántas llamadas internacionales realiza?



• Base de entrevistados: 256.



Internet



Telefonía fija



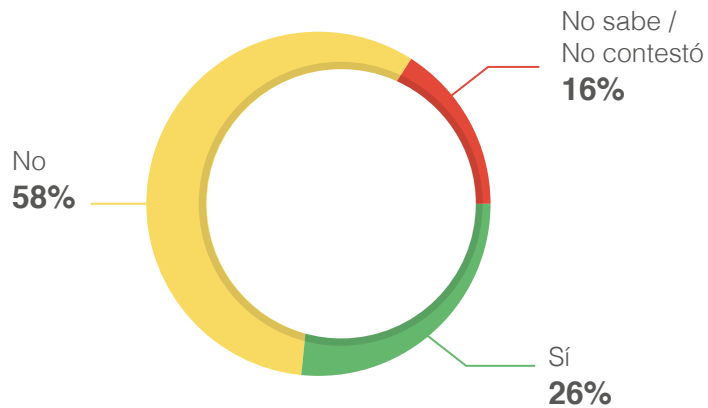
Telefonía móvil



Televisión de paga

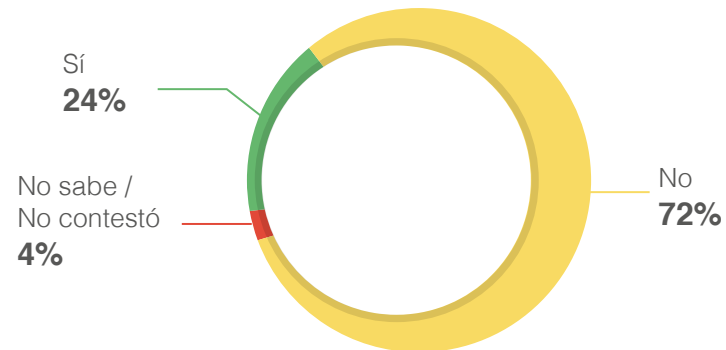
El 26% de los usuarios mencionó que a partir de la eliminación de la larga distancia nacional bajó el monto a pagar de su recibo telefónico. Asimismo, el 24% de los usuarios señaló realizar más llamadas nacionales.

Figura 4.2.7 Con la eliminación de la larga distancia nacional a partir del 1° de enero de 2015, ¿bajó el precio de su recibo telefónico?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.8 Con la eliminación de la larga distancia nacional, ¿realiza ahora más llamadas de este tipo?



• Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija



Internet



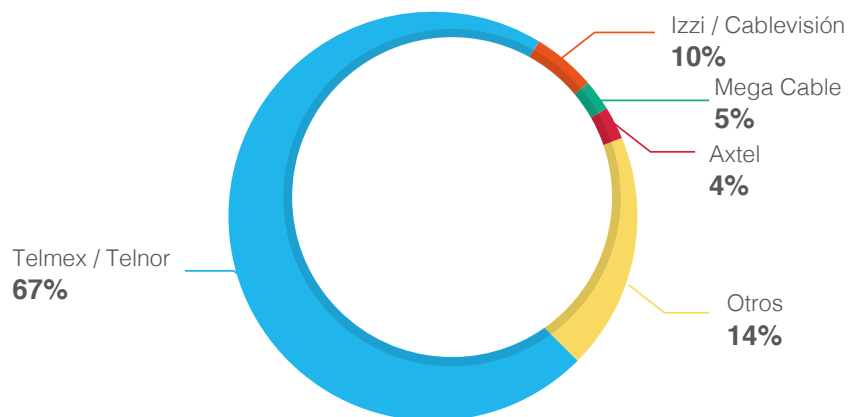
Telefonía móvil



Televisión de paga

El buen servicio y el precio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

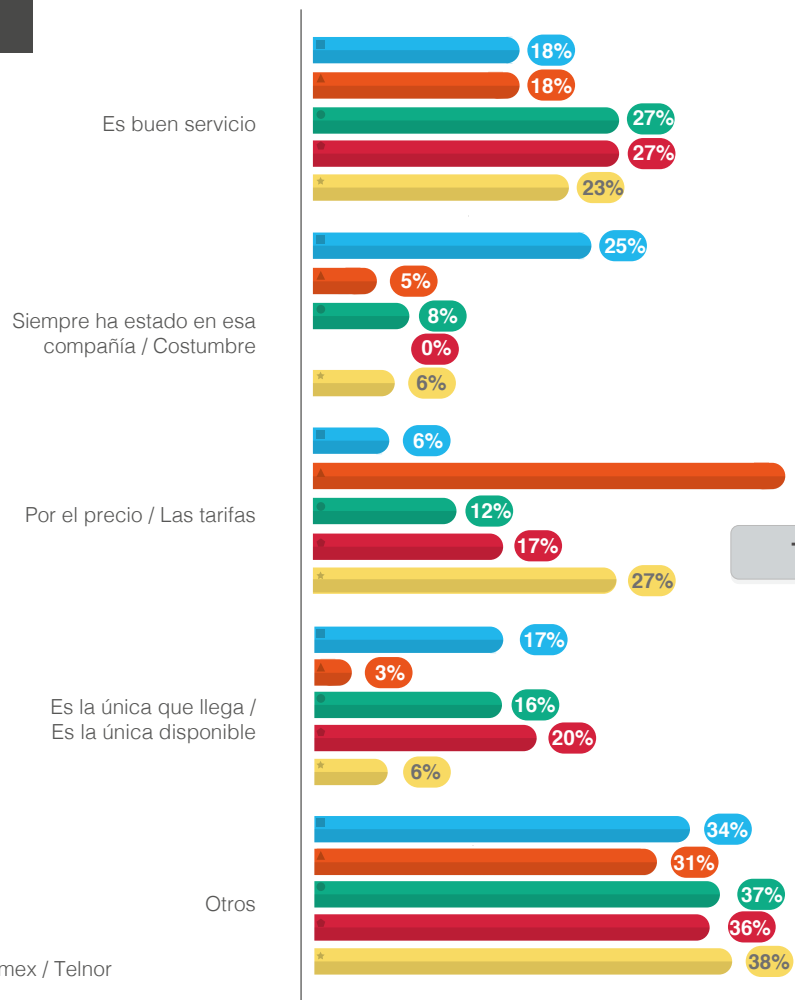
Figura 4.2.9 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio de Telefonía fija?



- Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (3%).
- Base de entrevistados: 981.
- Nota: La información corresponde a las menciones que los usuarios realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratado su servicio, por lo que los porcentajes pueden variar con respecto a lo publicado en el Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015 del IFT.



Figura 4.2.10 ¿Cuál es la principal razón por la que eligió al proveedor que actualmente provee su servicio de Telefonía fija?



- Otros = Incluye 18 menciones con representación estadística limitada (<3%) y aquellas que no se reflejan en todos los proveedores.
- Base de entrevistados: 715.



Internet



Telefonía fija



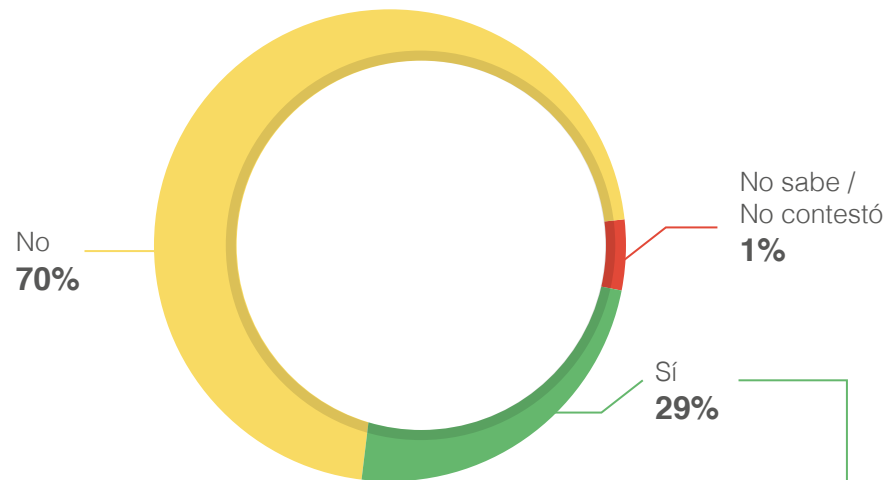
Telefonía móvil



Televisión de paga

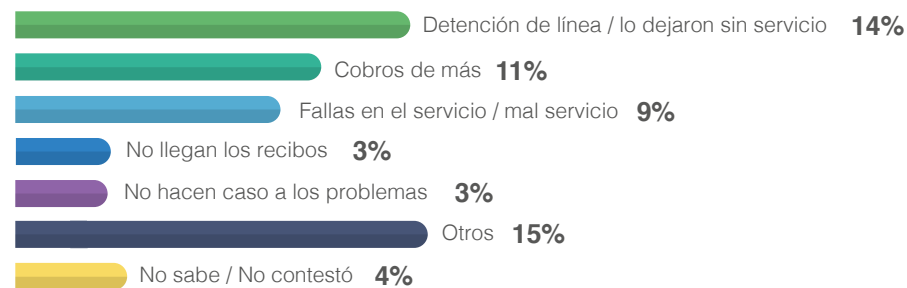
El 29% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales, el 14% señaló que ésta fue porque se quedó sin servicio.

Figura 4.2.11.1 ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja...?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.11.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



- Otros (<3%)= 12 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 276.
- Nota: Se consideran únicamente las quejas relacionadas con el servicio de Telefonía fija, por lo cual, la suma de los porcentajes no da 100%.
- Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron haber presentado alguna queja.



Internet



Telefonía fija



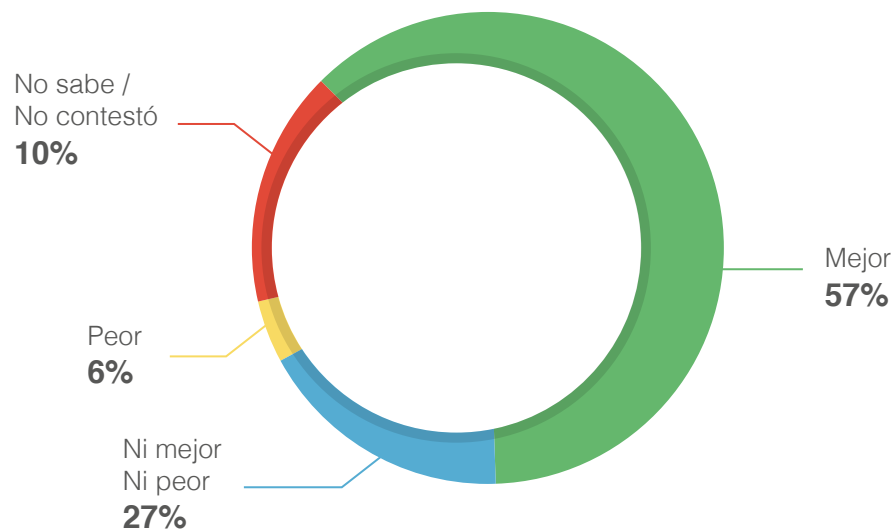
Telefonía móvil



Televisión de paga

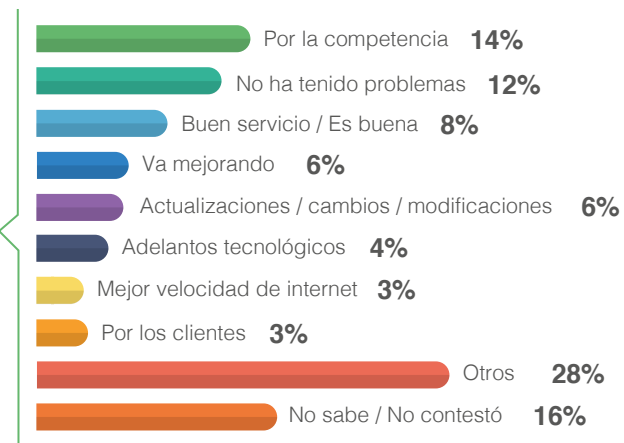
El 57% de los usuarios cree que su servicio de Telefonía fija será mejor en los próximos 12 meses.

Figura 4.2.12.1 En los siguientes 12 meses, ¿usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.12.2 ¿Por qué cree que será mejor?



- Otros (<3%)= 38 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 540.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron creer que el servicio será mejor en los siguientes 12 meses.

Telefonía fija



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil

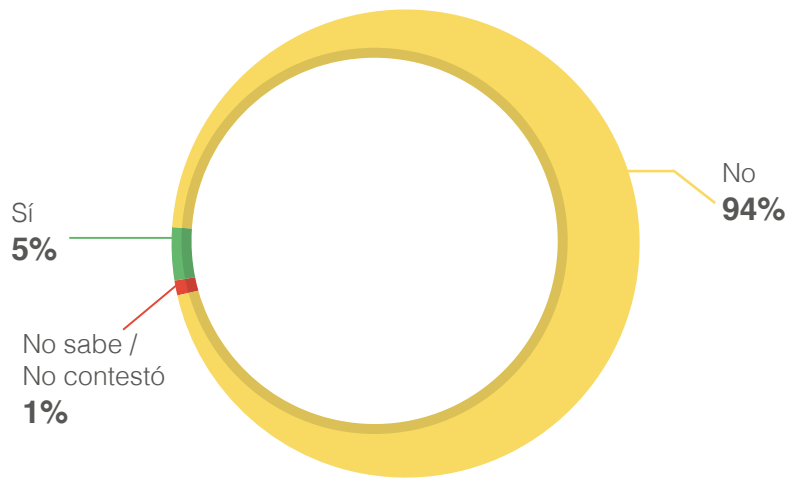


Televisión de paga



El 94% de los usuarios no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Figura 4.2.13.1 En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Telefonía fija para su hogar?



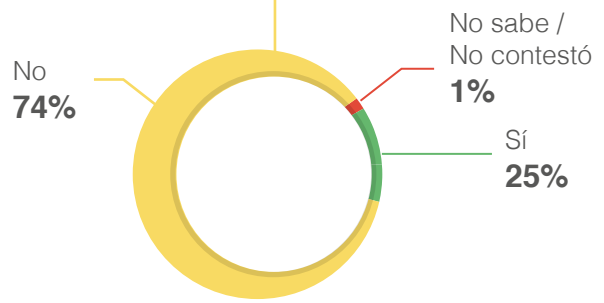
• Base de entrevistados: 981.

Tabla 4.2.13 ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Telefonía fija?

|   |     |
|---|-----|
| Está satisfecho con el servicio                                     | 47% |
| No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio                   | 18% |
| No ha tenido tiempo   | 9%  |
| No le interesa  | 6%  |
| Tiene contratado un paquete con internet y/o tv de paga             | 5%  |
| Porque sus amigos / familiares / vecinos están en la misma compañía | 3%  |
| El trámite es complicado  | 3%  |
| Otros   | 5%  |
| No sabe / No contestó   | 4%  |

- Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 932.

Figura 4.2.13.2 ¿En algún momento ha pensado en cambiarse de proveedor de Telefonía fija?



• Base de entrevistados: 932.

Telefonía fija



Internet



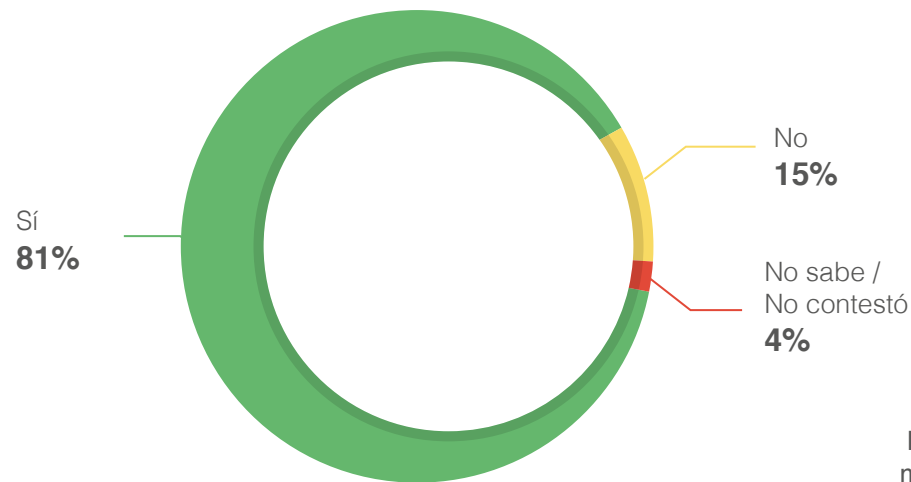
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es que incremente el precio del servicio.

Figura 4.2.14 ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Telefonía fija?



• Base de entrevistados: 981.

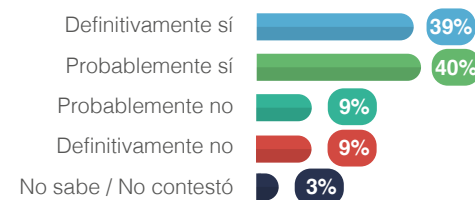
Tabla 4.2.15 ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Telefonía fija?

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Que suba el precio del servicio | <b>38%</b> |
| Que el servicio presente fallas | <b>32%</b> |
| Otros                           | <b>15%</b> |
| No sabe/ No contestó            | <b>15%</b> |

- Otros (<4%)= 6 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija

Figura 4.2.16 ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía fija que tiene contratado?



• Base de entrevistados: 981.



Internet



Telefonía móvil

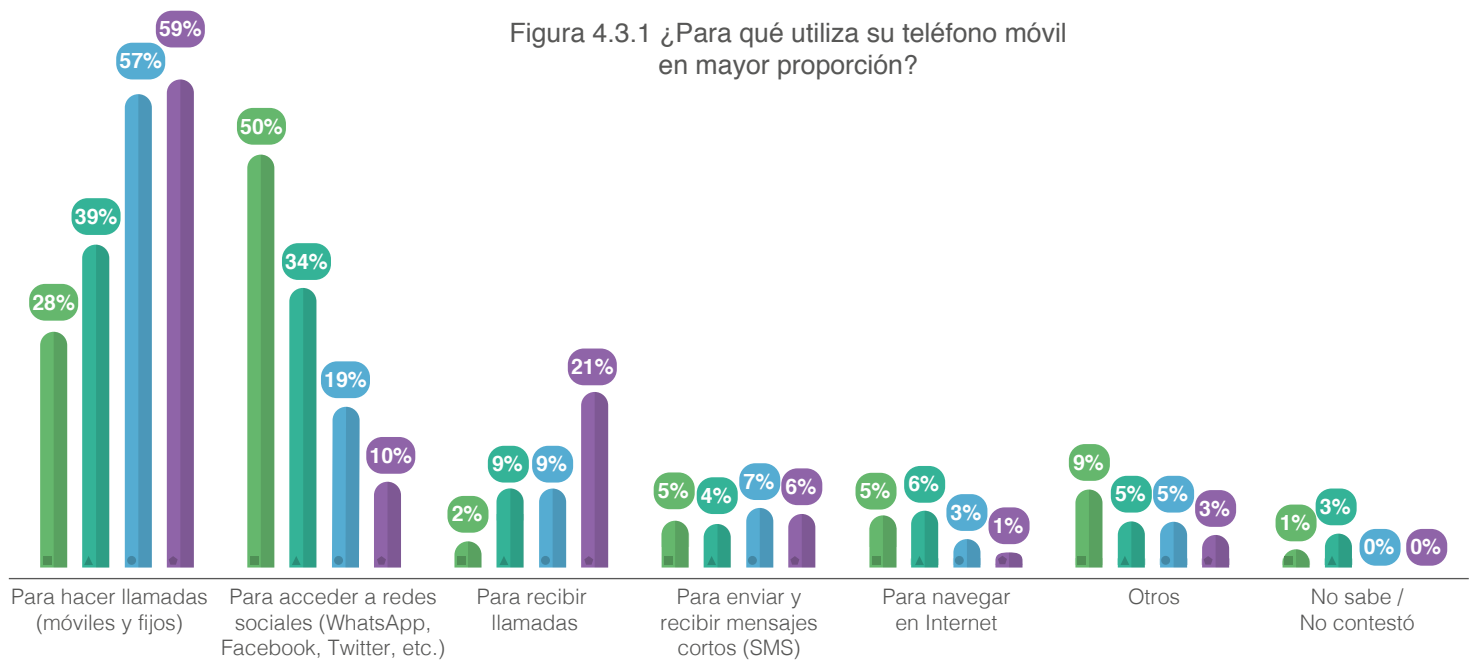


Televisión de paga

## 4.3 Telefonía móvil

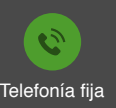
Los usuarios entre 18 y 24 años manifestaron utilizar en mayor proporción su teléfono móvil para conectarse a redes sociales (50%), mientras que los de 25 a 34 años (39%), los de 35 a 49 años (57%) y los de 50 y más años (59%), señalaron utilizar en mayor proporción su dispositivo para hacer llamadas.

- 18 a 24 años
- ▲ 25 a 34 años
- 35 a 49 años
- ◆ 50 y más años



- Otros (<2%)= 6 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 979.
- Nota: Para efectos comparativos, se incluyó "Para navegar en Internet" (1%) para los usuarios de 50 y más años.

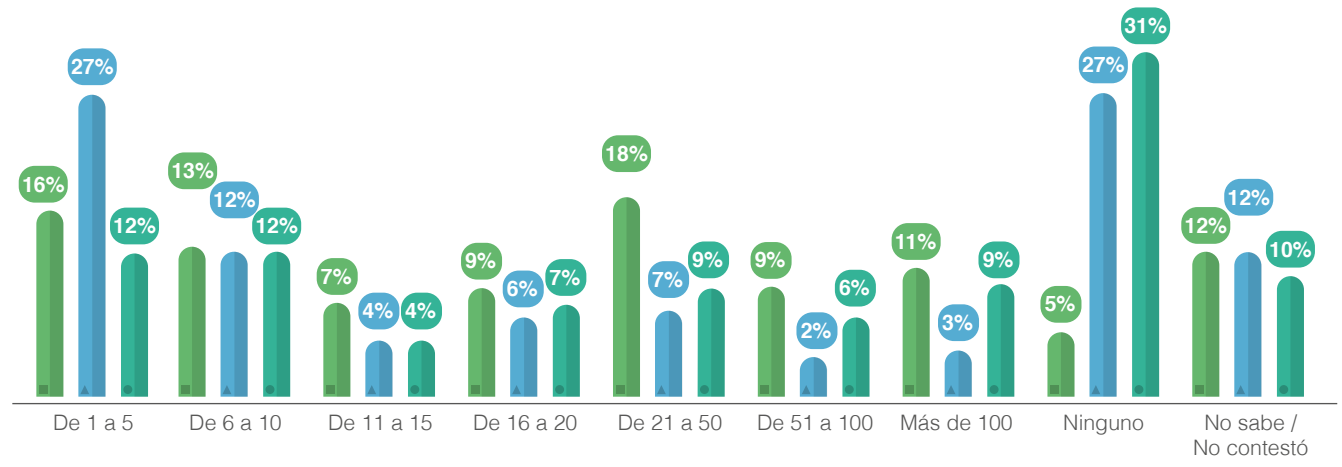
Telefonía móvil



El mayor porcentaje de usuarios refirió realizar de 1 a 5 llamadas mensuales a números fijos (27%), mientras que el correspondiente 18% de los usuarios manifestó realizar de 21 a 50 llamadas mensuales a números móviles. Asimismo, el 12% señaló enviar de 1 a 5 y de 6 a 10 mensajes cortos (SMS) mensuales.

- Números móviles
- ▲ Números fijos
- Mensajes cortos (SMS)

Figura 4.3.2 Mensualmente me podría decir... ¿cuántas llamadas a números móviles realiza?, ¿cuántas llamadas a números fijos realiza?, ¿cuántos mensajes cortos (SMS) envía?



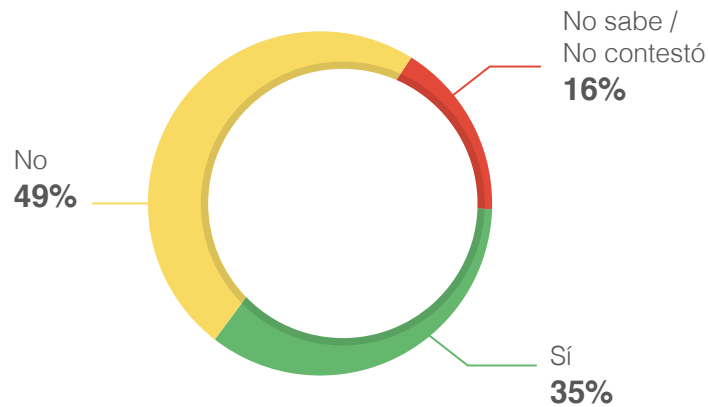
• Base de entrevistados: 979.

Telefonía móvil

- Internet
- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Televisión de paga

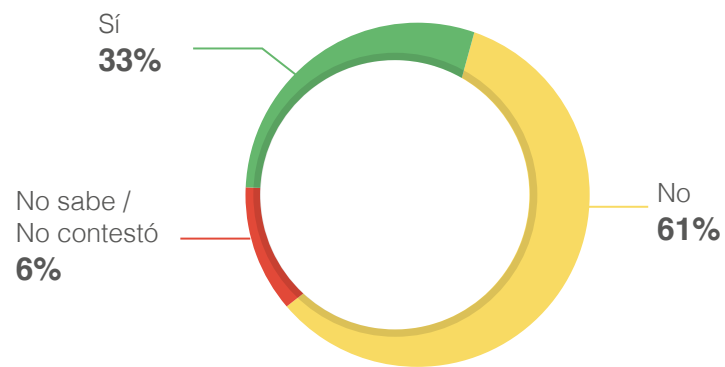
El 35% de los usuarios mencionó que a partir de la eliminación de la larga distancia nacional bajó el monto a pagar de su recibo telefónico. Asimismo, el 33% de los usuarios señaló realizar más llamadas nacionales.

Figura 4.3.3 Con la eliminación de la larga distancia nacional a partir del 1° de enero de 2015, ¿bajó el precio de su recibo telefónico?



- Base de entrevistados: 979.
- Nota: La información se refiere a los usuarios de prepago y postpago.

Figura 4.3.4 Con la eliminación de la larga distancia nacional, ¿realiza ahora más llamadas de este tipo?



- Base de entrevistados: 979.

Telefonía móvil



Internet



Telefonía fija



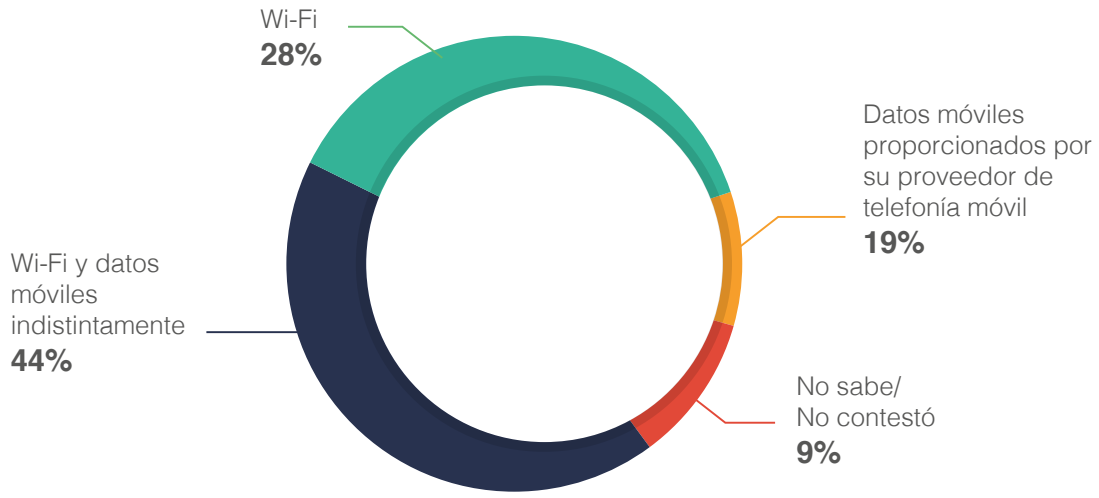
Telefonía móvil



Televisión de paga

De los usuarios que tienen acceso a Internet y/o redes sociales a través de su teléfono móvil, el 44% mencionó que utiliza Wi-Fi y datos móviles indistintamente.

Figura 4.3.5 ¿Podría indicarme si usted se conecta regularmente a Internet vía....?



• Base de entrevistados: 706.

Tabla 4.3.6 ¿Podría decirme cuáles actividades realiza con su teléfono móvil a través de Internet?

|   |     |
|---|-----|
| Redes sociales  | 69% |
| Mensajes de texto (WhatsApp)  | 66% |
| Búsqueda de información (para uso personal, del trabajo, escuela, etc.) | 55% |
| Ver videos  | 45% |
| Uso de e-mail (o correo electrónico)                                    | 37% |
| Hacer llamadas o videollamadas (por ejemplo Skype)                      | 35% |
| Encontrar direcciones   | 34% |
| Ver noticias  | 31% |
| Jugar (juegos de video en internet)                                     | 22% |
| Ver películas, series (Netflix, Claro video)                            | 20% |
| Pedir un taxi   | 17% |
| Transacciones bancarias   | 11% |

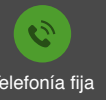
• Base de entrevistados: 706.  
• Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.

Tabla 4.3.7 ¿Qué tipo de conexión utiliza más en su hogar?

|   |     |
|---|-----|
| Conexión fija (incluye conexión Wi-Fi)                | 56% |
| Ambos tipos de conexión (indistintamente)             | 23% |
| Conexión móvil (conexión por medio de la red celular) | 19% |
| No sabe / No contestó                                 | 2%  |

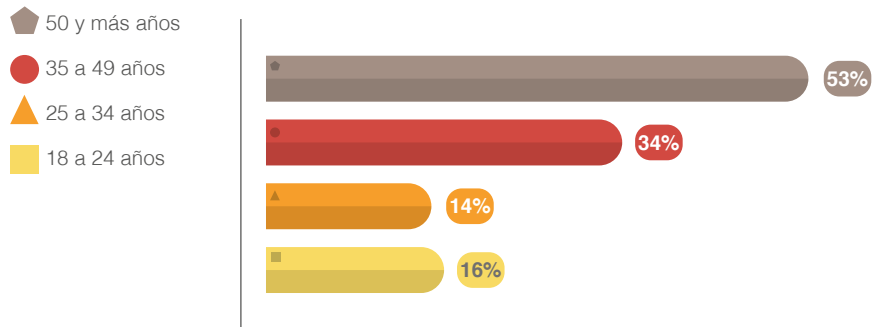
• Base de entrevistados: 322.

Telefonía móvil



El mayor porcentaje de usuarios que manifestaron no tener acceso a Internet y/o redes sociales a través de su teléfono móvil, son los de 50 y más años (53%).

Figura 4.3.8 Porcentaje de usuarios que no tienen acceso a Internet y/o redes sociales a través de su teléfono móvil, por edad.



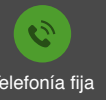
- Base de entrevistados: 979.
- Nota: El cálculo del porcentaje es con respecto al total por rango de edad, por lo que la suma no da 100%.

Tabla 4.3.9 ¿Por qué no accede a Internet desde su teléfono móvil?

|   |            |
|---|------------|
| Su teléfono móvil no le permite navegar por Internet        | <b>44%</b> |
| No necesita el servicio / No le interesa                    | <b>20%</b> |
| No sabe como utilizar el servicio para navegar por Internet | <b>12%</b> |
| No sabe como utilizar Internet                              | <b>10%</b> |
| El servicio de datos es muy caro                            | <b>5%</b>  |
| Otros   | <b>6%</b>  |
| No sabe / No contestó                                       | <b>3%</b>  |

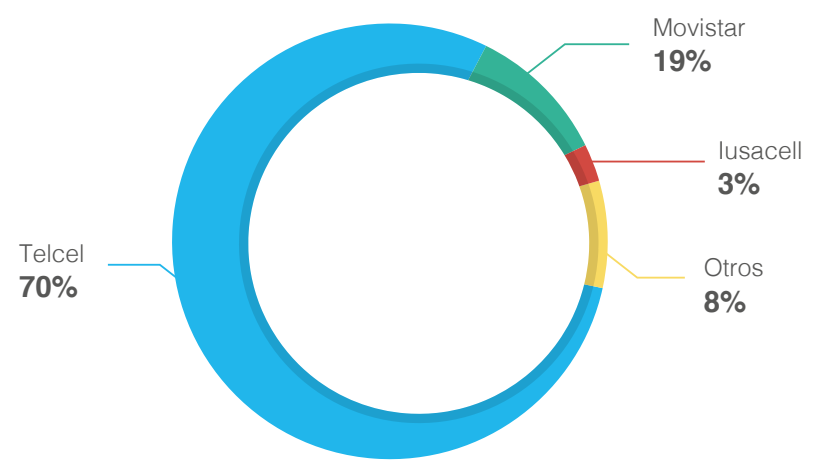
- Otros (<5%)= 2 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados 273.

Telefonía móvil



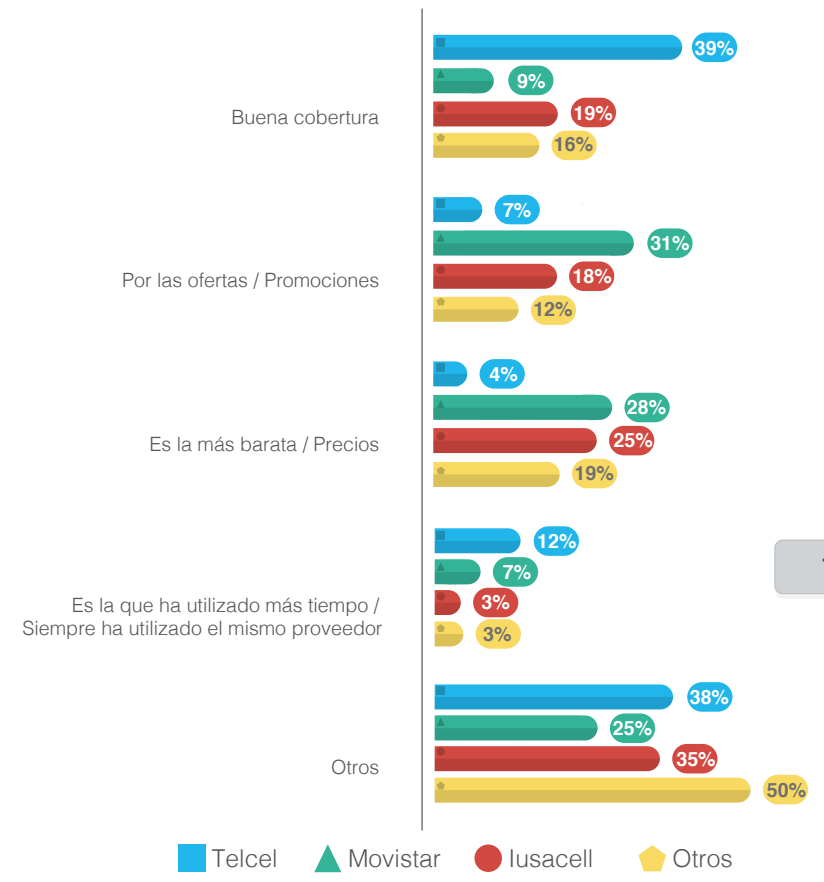
Las promociones, la cobertura y el precio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

Figura 4.3.10 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio de Telefonía móvil?



- Otros (<4%)= 5 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 979.
- La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (4%).
- Nota: La información corresponde a las menciones que los usuarios realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratado su servicio, por lo que los porcentajes pueden variar con respecto a lo publicado en el Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015 del IFT.

Figura 4.3.11 ¿Cuál es la principal razón por la que eligió al proveedor que actualmente provee su servicio de Telefonía móvil?



- Otros= Incluye 23 menciones con representación estadística limitada (<3%) y aquellas que no se reflejan en todos los proveedores.
- Base de entrevistados: 769.

Internet

Telefonía fija

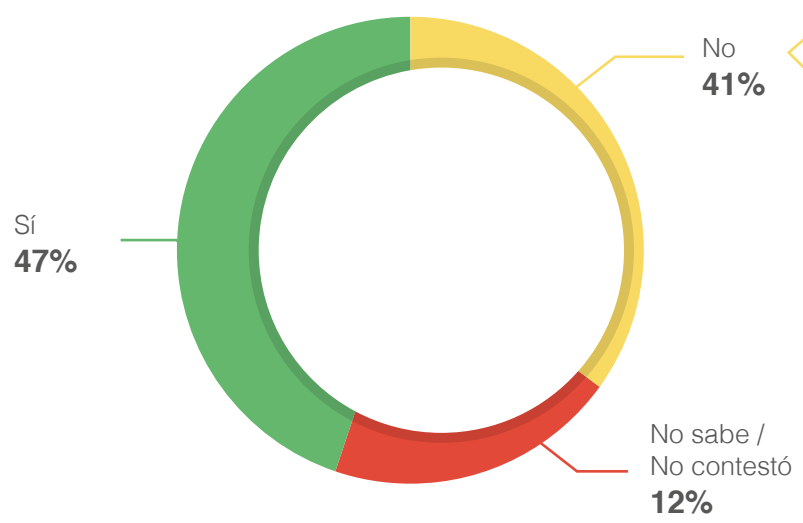
**Telefonía móvil**

Televisión de paga



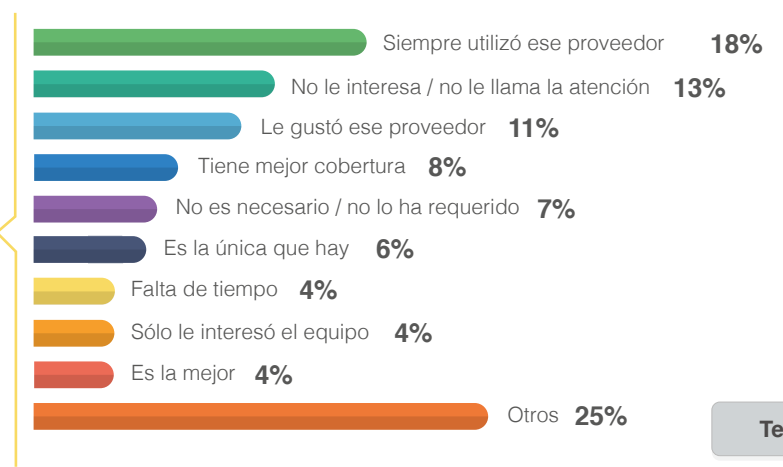
El 41% de los usuarios indicó que no buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. De ellos, el 18% señaló que la razón para no comparar fue que siempre utilizó ese proveedor.

Figura 4.3.12.1 ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?



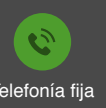
• Base de entrevistados: 769.

Figura 4.3.12.2 No, ¿Por qué?



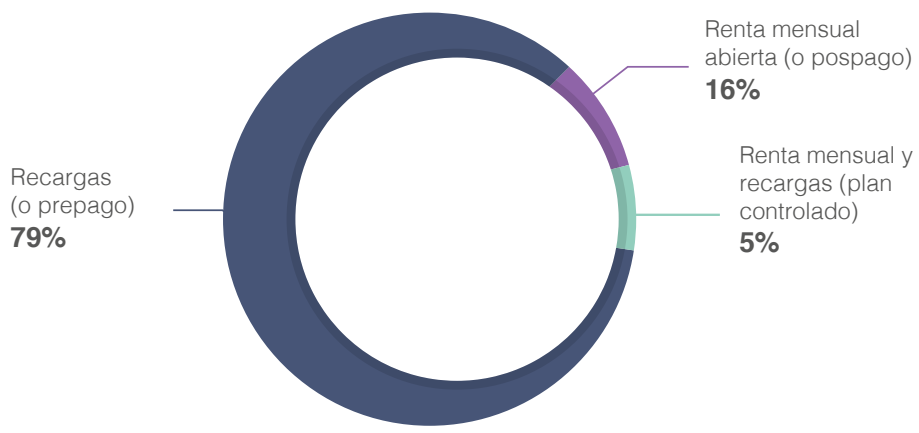
- Otros (<4%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados Renta mensual abierta: 303.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron no haber buscado otros proveedores a fin de comparar lo que les ofrecían.

Telefonía móvil



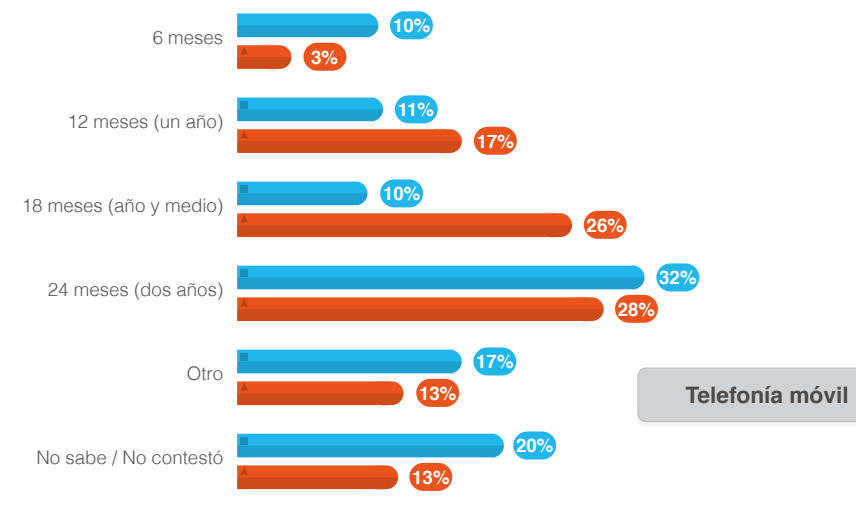
El 79% de los usuarios mencionó tener contratado su servicio de telefonía móvil a través de recargas, seguido de un 16% que señaló tener una renta mensual abierta (o postpago) y tan sólo el 5% refirió tener una renta mensual y recargas (plan controlado).

Figura 4.3.13.1 Forma de contratación o pago de su teléfono móvil



• Base de entrevistados: 979.

Figura 4.3.13.2 ¿A cuántos meses tiene contratado su plan de Telefonía móvil?



■ Renta mensual y recargas (plan controlado)  
▲ Renta mensual abierta (o postpago)

- Otros Renta mensual y recargas (<3%)= 2 menciones con representación estadística limitada. Incluye menciones que no definen un plazo determinado "Abierto / Indefinido / Libre / Sin límite" (13%).
- Otros Renta mensual abierta (<2%)= 5 menciones con representación estadística limitada. Incluye menciones que no definen un plazo determinado "Abierto / Indefinido / Libre / Sin límite" (9%).
- Base de entrevistados Renta mensual y recargas: 162.
- Base de entrevistados Renta mensual abierta: 49.

Internet

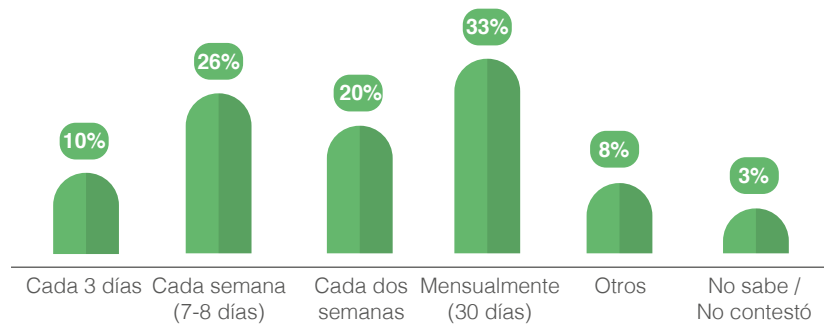
Telefonía fija

**Telefonía móvil**

Televisión de paga

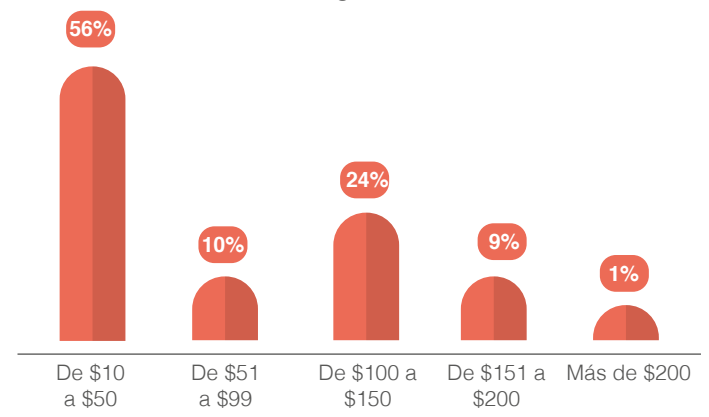
El mayor porcentaje de los usuarios de prepago señaló realizar recargas de manera mensual (33%). Los montos de recarga de \$10 a \$50 fueron los más mencionados por los usuarios, representando un 56%.

Figura 4.3.14 En promedio, ¿cada cuánto tiempo realiza una recarga?



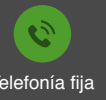
- Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 759.

Figura 4.3.15 Y cuando recarga, ¿de cuánto es su recarga de saldo?



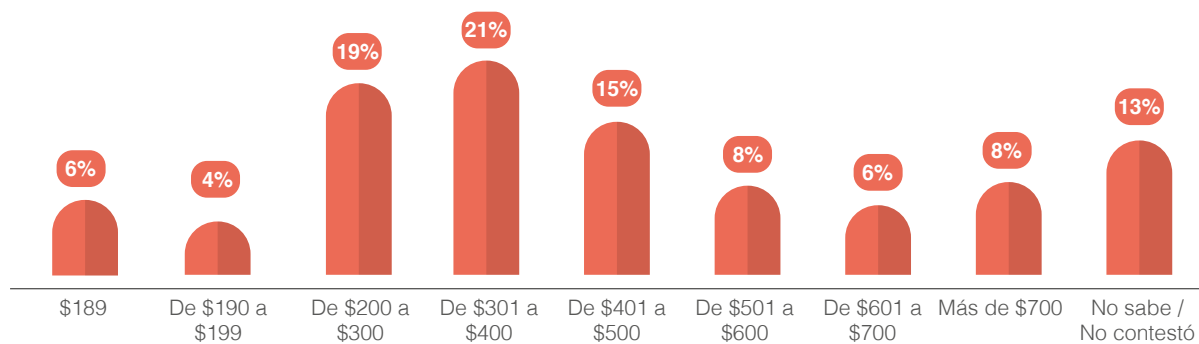
- Base de entrevistados: 741.

Telefonía móvil



El 21% de los usuarios de postpago afirmó que paga entre \$301 a \$400 pesos al mes por el servicio de telefonía móvil que tiene contratado.

Figura 4.3.16 ¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de telefonía móvil que tiene contratado?



• Base de entrevistados: 211.

Telefonía móvil



Internet



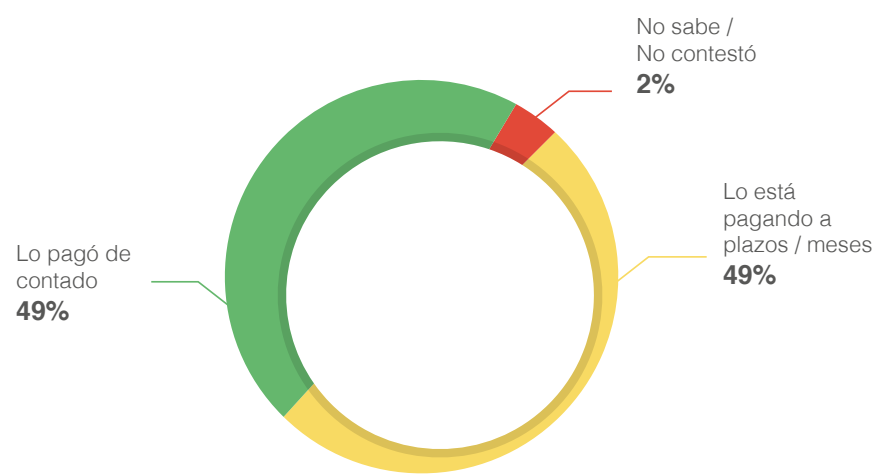
Telefonía fija



Televisión de paga

El 49% de los usuarios de postpago refirió pagar su teléfono móvil de contado, en tanto que el 49% mencionó que compra su teléfono móvil a plazos. El 84% de los usuarios de prepago refirió pagar su teléfono móvil de contado.

Figura 4.3.17.1 ¿Está pagando su teléfono móvil a plazos / meses o lo pagó de contado?:  
Postpago



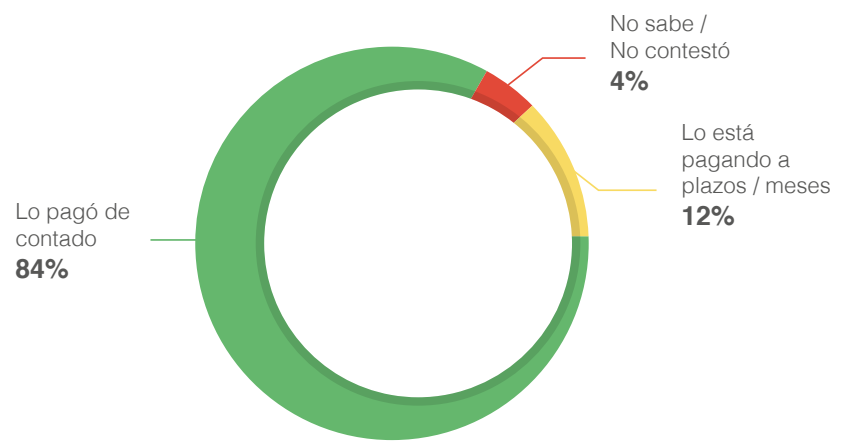
• Base de entrevistados: 211.

Tabla 4.3.17.2 ¿A cuántos meses está pagando su teléfono móvil?

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 6 meses                  | 5%  |
| 12 meses (1 año)         | 21% |
| 18 meses (1 año y medio) | 19% |
| 24 meses (2 años)        | 30% |
| Otros                    | 11% |
| No sabe / No contestó    | 14% |

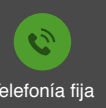
- Otros Renta mensual y recargas (<2%)= 5 menciones con representación estadística limitada. Incluye menciones que no definen un plazo determinado "Lo regalaron / ya lo pagó" (6.8%).
- Base de entrevistados: 100.

Figura 4.3.18 ¿Está pagando su teléfono móvil a plazos / meses o lo pagó de contado?:  
Prepago



• Base de entrevistados: 759.

**Telefonía móvil**



De los usuarios de Telefonía móvil sólo el 9% mencionó que presentó una queja ante su proveedor.

Figura 4.3.19.1 ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja...?

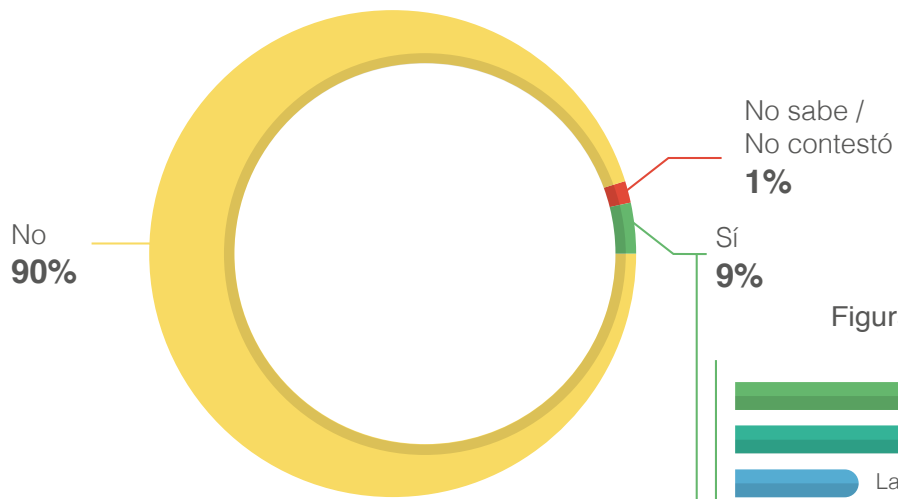
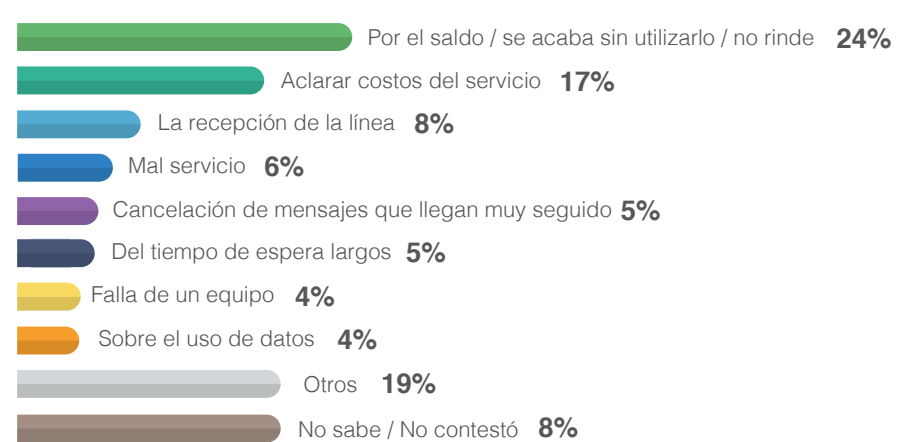


Figura 4.3.19.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



**Telefonía móvil**

• Base de entrevistados: 979.

• Otros (<4%)= 12 menciones con representación estadística limitada.  
 • Base de entrevistados: 91.  
 • Nota: La información corresponde a usuarios de Prepago como de Pospago.  
 • Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron haber presentado alguna queja.

El 62% de los usuarios cree que su servicio de Telefonía móvil será mejor en los próximos 12 meses.

Figura 4.3.20.1 En los siguientes 12 meses ¿usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?

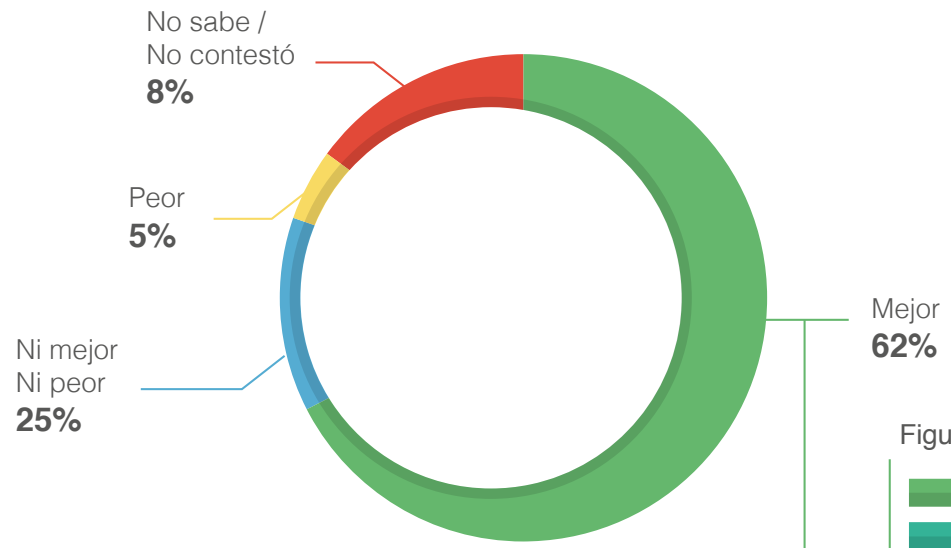
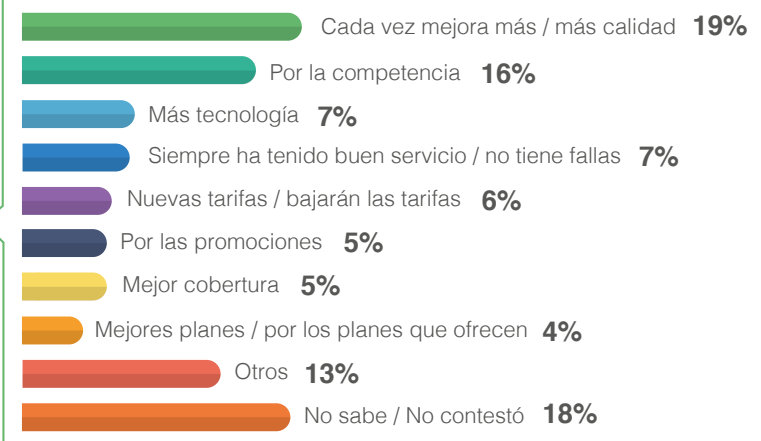


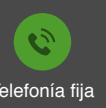
Figura 4.3.20.2 ¿Por qué cree que será mejor?



- Otros (<4%)= 13 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 614.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron creer que el servicio será mejor en los siguientes 12 meses.

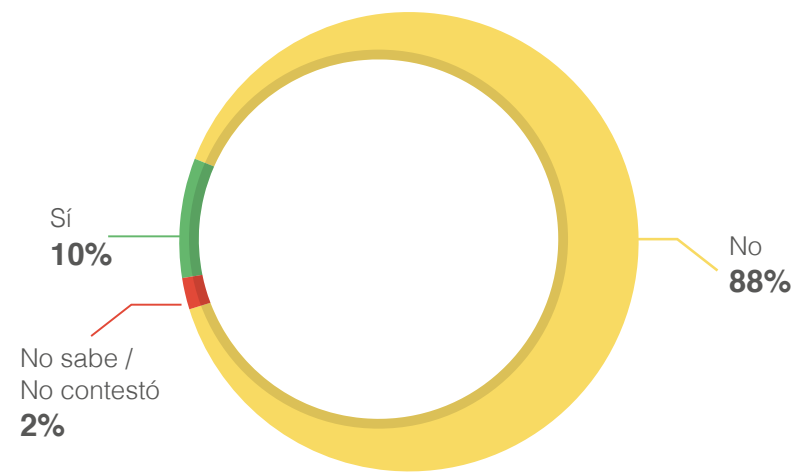
- Base de entrevistados: 979.

Telefonía móvil



El 88% de los usuarios no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Figura 4.3.21.1 ¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?



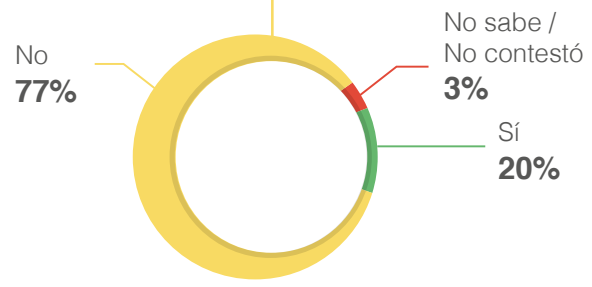
• Base de entrevistados: 979.

Tabla 4.3.21.2 ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?

|  |     |
|--|-----|
| Está satisfecho con el servicio                              | 45% |
| Sus amigos / familiares / vecinos están en la misma compañía | 14% |
| No le interesa   | 9%  |
| No ha tenido tiempo  | 9%  |
| No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio            | 7%  |
| Otros  | 10% |
| No sabe / No contestó  | 6%  |

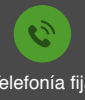
- Otros (<3%)= 16 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 877.

Figura 4.3.21.3 ¿En algún momento ha pensado en cambiarse de proveedor de Telefonía móvil?



• Base de entrevistados: 877.

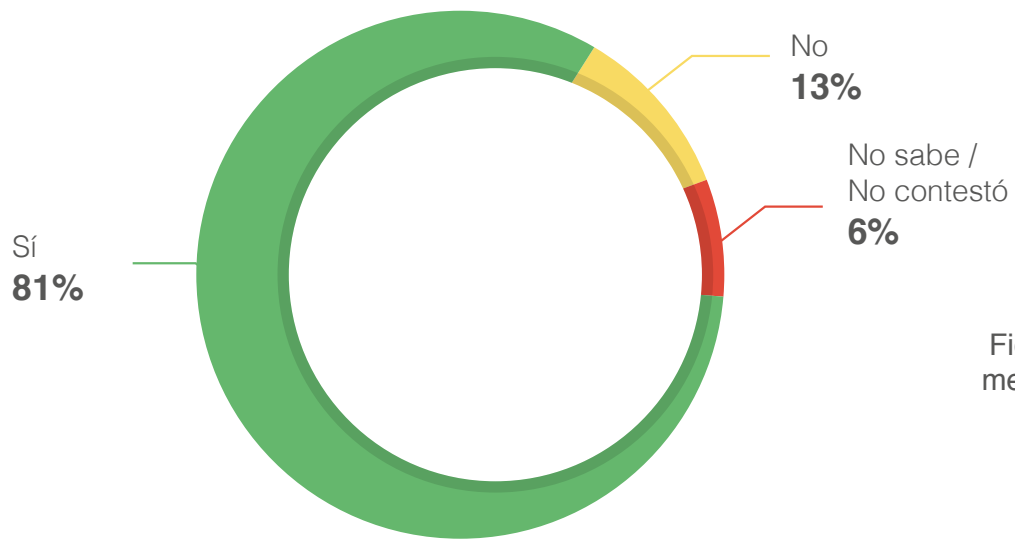
Telefonía móvil





El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es que no tenga buena cobertura para llamadas.

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



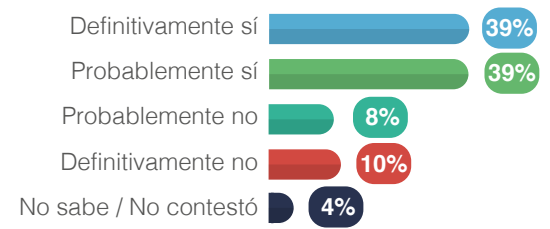
• Base de entrevistados: 979.

Tabla 4.3.23 ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Telefonía móvil?

|  |            |
|--|------------|
| Que no tenga buena cobertura para llamadas           | <b>23%</b> |
| Que suba el precio del servicio                      | <b>20%</b> |
| Que el servicio presente fallas                      | <b>17%</b> |
| El servicio de internet sea lento                    | <b>10%</b> |
| Eliminar las redes sociales ilimitadas               | <b>4%</b>  |
| Sea difícil realizar recargas o el pago del servicio | <b>4%</b>  |
| Otros  | <b>4%</b>  |
| No sabe / No contestó                                | <b>18%</b> |

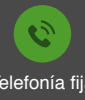
• Otros (<2%)= 8 menciones con representación estadística limitada.  
• Base de entrevistados: 979.

Figura 4.3.24 ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía móvil que tiene contratado?



• Base de entrevistados 979.

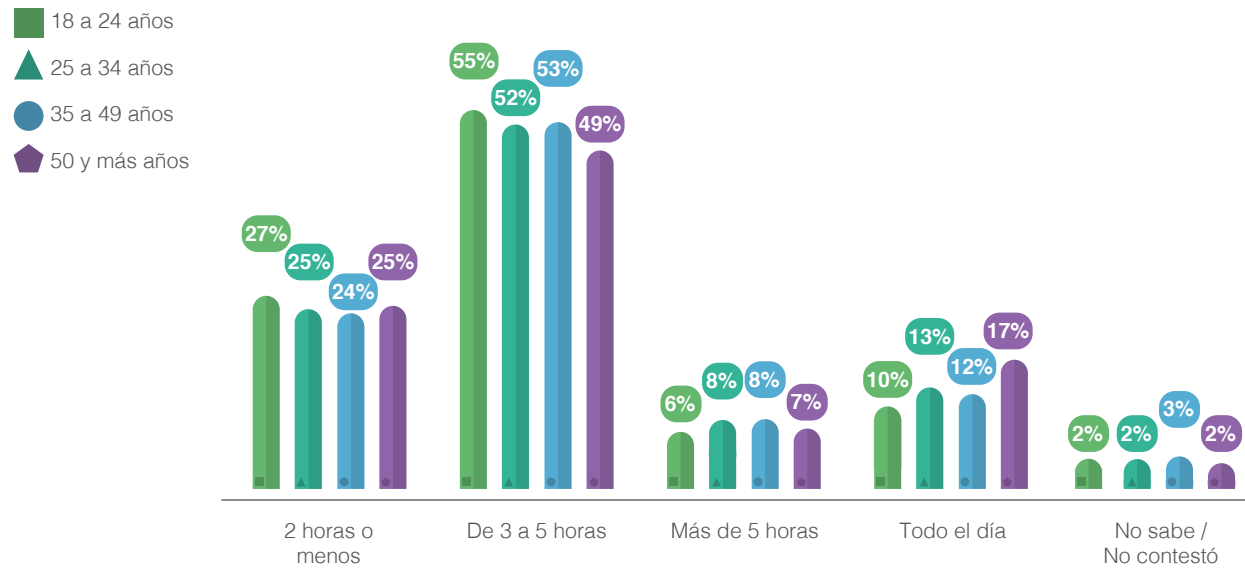
Telefonía móvil



## 4.4 Televisión de paga

El mayor porcentaje de usuarios señaló utilizar el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas, siendo un 55% de usuarios en el rango de 18 a 24 años, seguidos de un 53% de 35 a 49 años, el 52% de 25 a 34 años y un 49% de 50 y más años.

Figura 4.4.1 Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve la Televisión de paga?



- Base de entrevistados: 1840.
- Nota: La respuesta "todo el día" es mencionada por el usuario de manera espontánea.



Internet



Telefonía fija



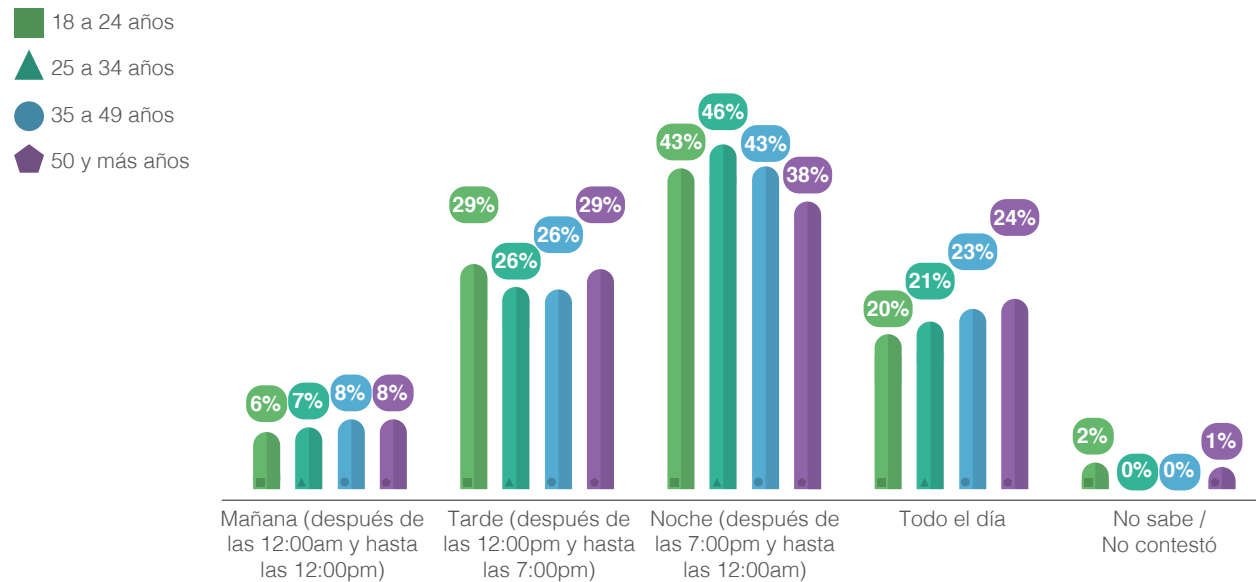
Telefonía móvil

Televisión de paga



El horario de uso de Televisión de paga se concentra, por la mañana, entre los usuarios de 35 a 49 años y los usuarios de 50 y más años, cada uno con el 8%; por la tarde, se concentra entre los usuarios de 18 a 24 años y los usuarios de 50 y más años, cada uno con el 29%, mientras que por la noche se concentra entre los usuarios de 25 a 34 años (46%).

Figura 4.4.2 ¿Podría decirme la hora del día en la que más utiliza su servicio de Televisión de paga?



- Base de entrevistados: 1840.
- Nota: La respuesta "todo el día" es mencionada por el usuario de manera espontánea.



Internet



Telefonía fija



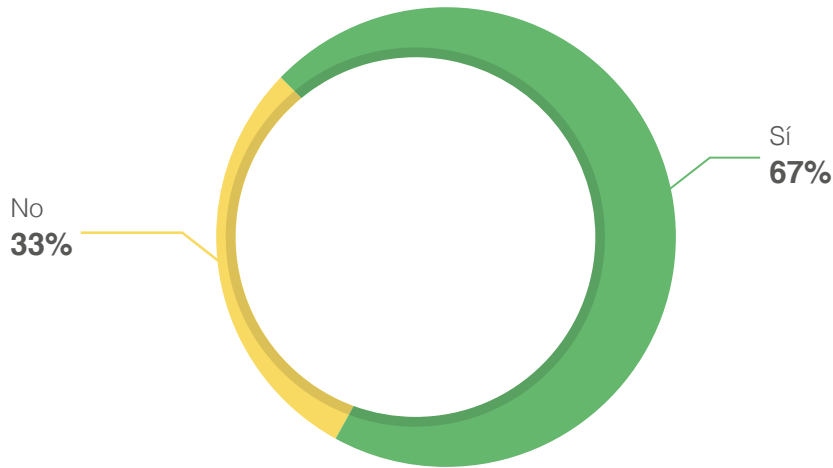
Telefonía móvil

Televisión de paga



El 67% de los usuarios señaló conocer el número de canales que tiene contratados, de los cuales el 54% mencionó que tiene contratados de 51 a 100 canales.

Figura 4.4.3.1 ¿Sabe cuántos canales tiene contratados con su proveedor de Televisión de paga?



• Base de entrevistados: 1840.

Figura 4.4.3.2 Sí, ¿Cuántos?

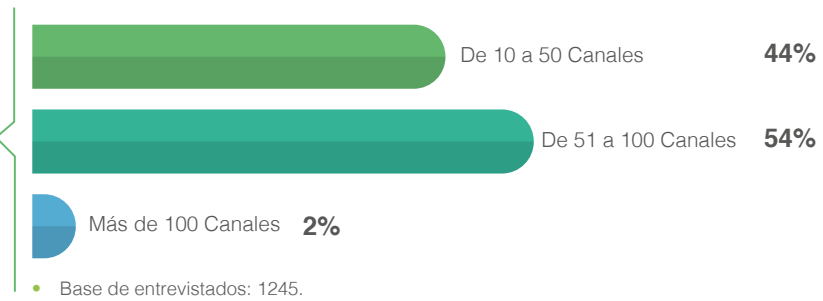
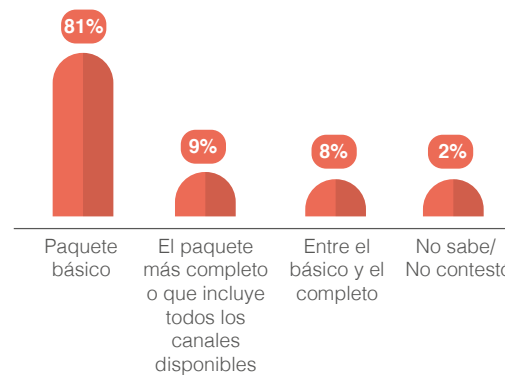


Figura 4.4.4 ¿Podría decirme si tiene contratado en su hogar algún tipo de paquete como...?



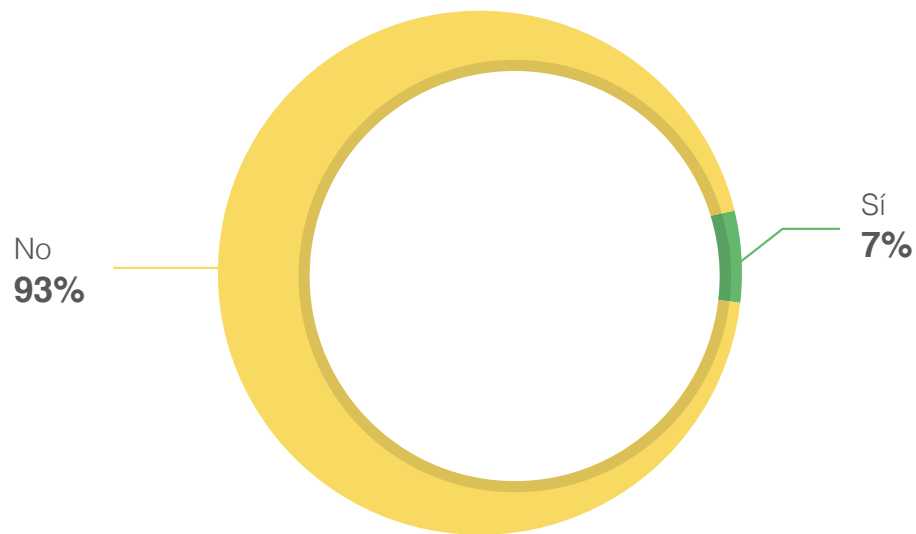
• Base de entrevistados: 1840.

Televisión de paga

- Internet
- Telefonía fija
- Telefonía móvil

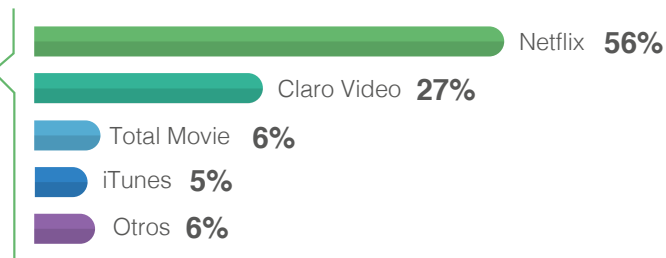
De los usuarios que tienen contratado el servicio de Televisión de Paga, el 93% mencionó que no tiene contratada una cuenta “Over The Top”.

Figura 4.4.5.1 ¿Posee alguna cuenta como Netflix, Apple TV, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera?



• Base de entrevistados: 1840.

Figura 4.4.5.2 Sí, ¿Cuál?



- Otros (<5%)= 3 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 125.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta para los usuarios que mencionaron contar con un servicio “Over The Top” ¿Cuál?.

Televisión de paga



Internet



Telefonía fija



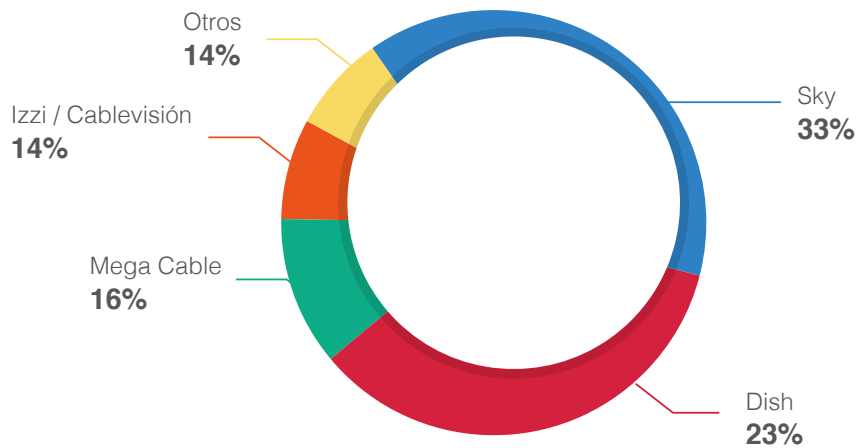
Telefonía móvil



Televisión de paga

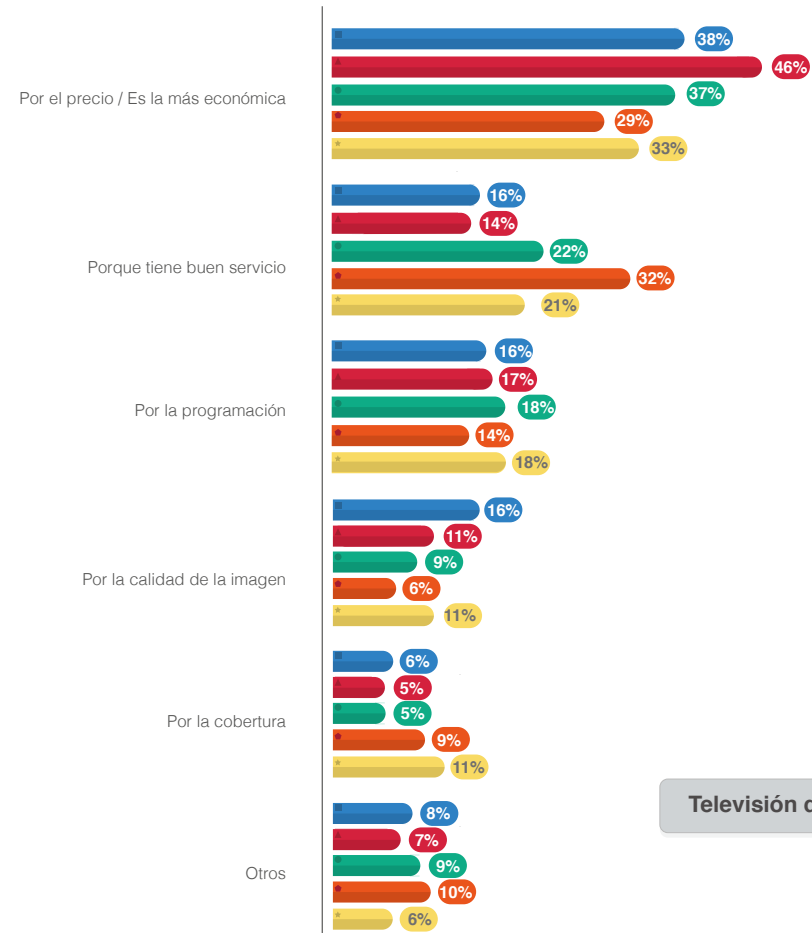
Por el precio y porque el proveedor tiene buen servicio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

Figura 4.4.6 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio de Televisión de paga?



- Otros (<6%)= 12 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 1840.
- Nota: La información corresponde a las menciones que los usuarios realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratado su servicio, por lo que los porcentajes pueden variar con respecto a lo publicado en el Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015 del IFT.

Figura 4.4.7 ¿Cuál es la principal razón por la que eligió el proveedor que actualmente provee su servicio de Televisión de paga?



■ Sky   
 ▲ Dish   
 ● Mega Cable   
 ◆ Izzi / Cablevisión   
 ★ Otros

- Otros= Incluye 13 menciones con representación estadística limitada (<4%) y aquellas que no se reflejan en todos los proveedores.
- Base de entrevistados: 1840.



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

El 18% de los usuarios indicó que no buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. De ellos, el 11% señaló que no comparó porque le recomendaron al proveedor.

Figura 4.4.8.1 ¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

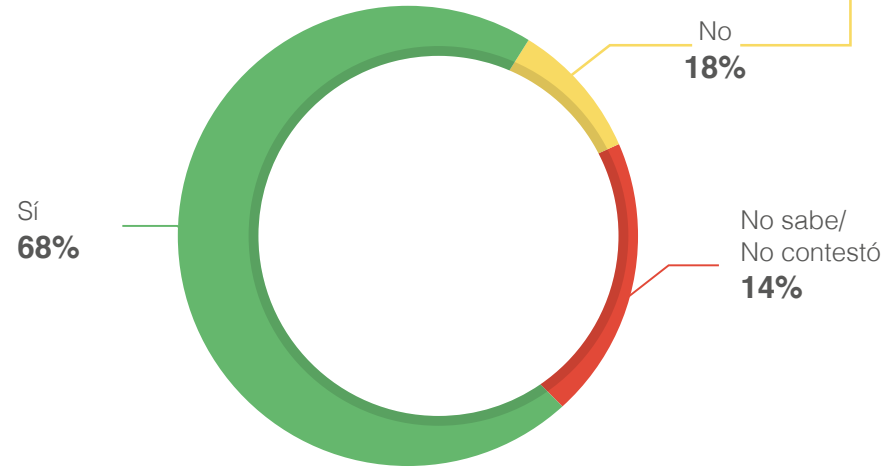


Figura 4.4.8.2 No, ¿Por qué?



• Base de entrevistados: 1840.

Televisión de paga

- Internet
- Telefonía fija
- Telefonía móvil

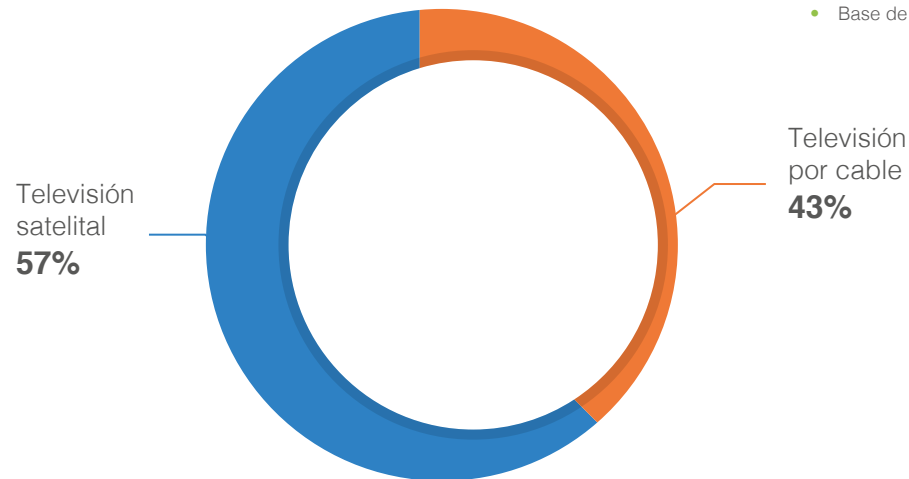
Doce meses es el tiempo de contratación más mencionado por los usuarios.

Tabla 4.4.10 ¿A cuántos meses tiene contratado su servicio?

|                          | Cable      | Satélite   |
|--------------------------|------------|------------|
| 6 meses                  | <b>10%</b> | <b>13%</b> |
| 12 meses (1 año)         | <b>39%</b> | <b>49%</b> |
| 18 meses (1 año y medio) | <b>21%</b> | <b>14%</b> |
| 24 meses (2 años)        | <b>6%</b>  | <b>5%</b>  |
| No sabe / No contestó    | <b>24%</b> | <b>19%</b> |

- Base de entrevistados servicio satelital: 1053.
- Base de entrevistados servicio por cable: 787.

Figura 4.4.9 Tipo de contratación



- Base de entrevistados: 1840.



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil

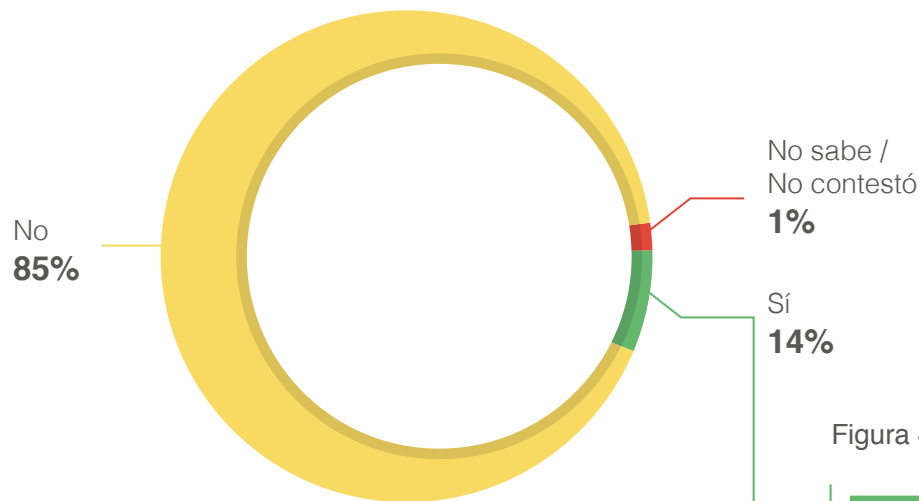
Televisión de paga





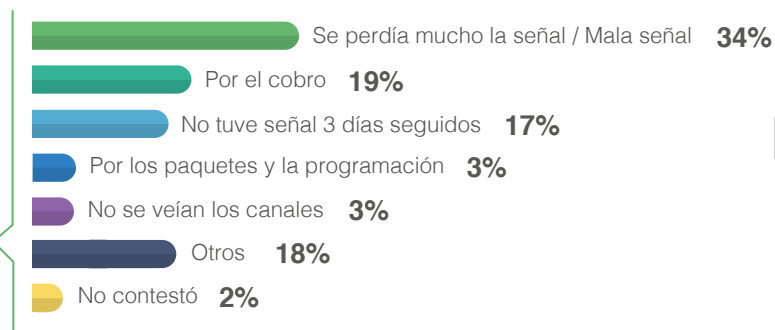
El 14% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales el 34% señaló que ésta fue porque se perdía mucho la señal.

Figura 4.4.11.1 ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja...?



• Base de entrevistados: 1840.

Figura 4.4.11.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



• Otros (<3%)= 21 menciones con representación estadística limitada.

• Base de entrevistados: 266.

• Nota: Se consideran únicamente las quejas relacionadas con el servicio de Televisión de paga, por lo cual, la suma de los porcentajes no da 100%.

• Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron haber presentado alguna queja.



Internet



Telefonía fija



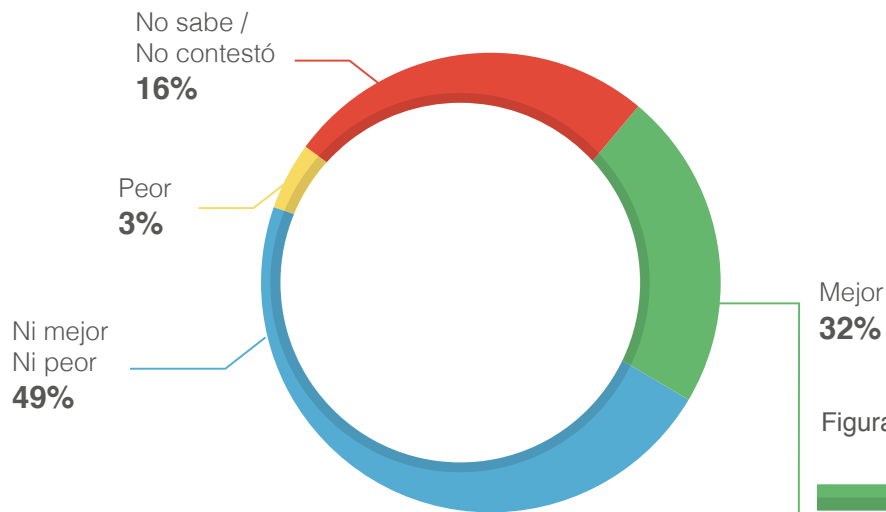
Telefonía móvil



Televisión de paga

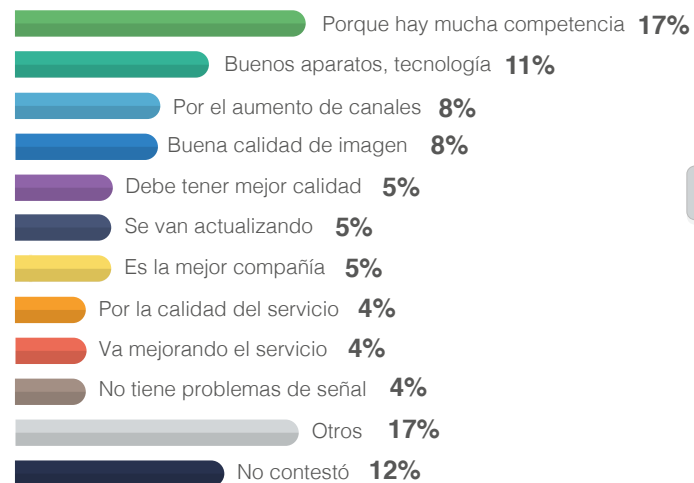
El 32% de los usuarios cree que su servicio de Televisión de paga será mejor en los próximos 12 meses.

Figura 4.4.12.1 En los siguientes 12 meses ¿usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



• Base de entrevistados: 1840.

Figura 4.4.12.2 ¿Por qué cree que será mejor?



• Otros (<4%)= 22 menciones con representación estadística limitada.

• Base de entrevistados: 573.

• Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron creer que el servicio será mejor en los siguientes 12 meses.



Internet



Telefonía fija



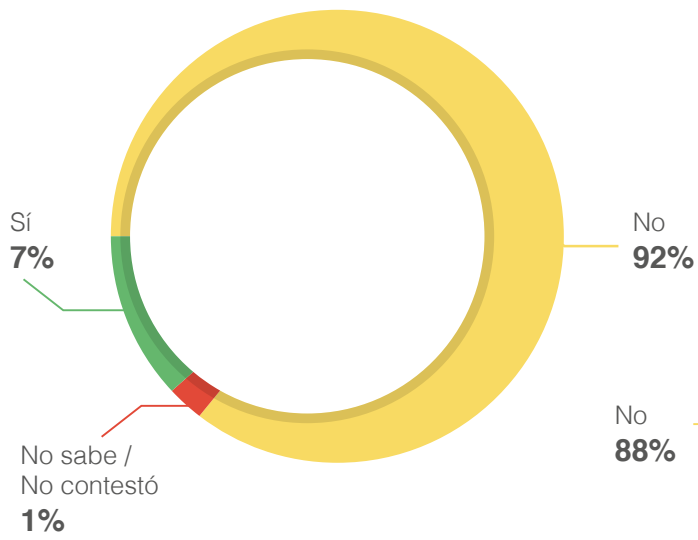
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 92% de los usuarios no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Figura 4.4.13.1 En los últimos 12 meses ¿ha cambiado de proveedor de Televisión de paga para su hogar?



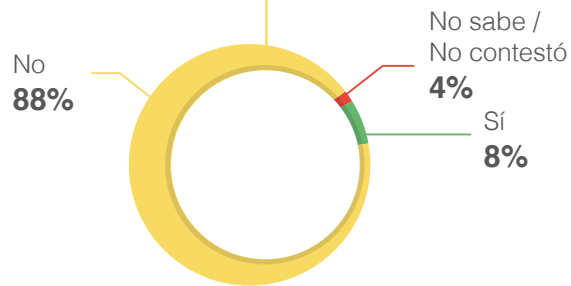
• Base de entrevistados: 1840.

Tabla 4.4.13.2 ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Televisión de paga?

|   |     |
|---|-----|
| Está satisfecho con el servicio                   | 52% |
| No le interesa                                    | 18% |
| No ha tenido tiempo                               | 5%  |
| Tiene contratado un paquete                       | 4%  |
| No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio | 4%  |
| Porque tiene un plazo forzoso                     | 4%  |
| Otros   | 10% |
| No sabe / No contestó                             | 3%  |

• Otros (<4%)= 3 menciones con representación estadística limitada.  
• Base de entrevistados: 1702.

Figura 4.4.13.3 ¿En algún momento ha pensado en cambiarse de proveedor de Televisión de paga?



• Base de entrevistados: 1702.

Televisión de paga



Internet



Telefonía fija

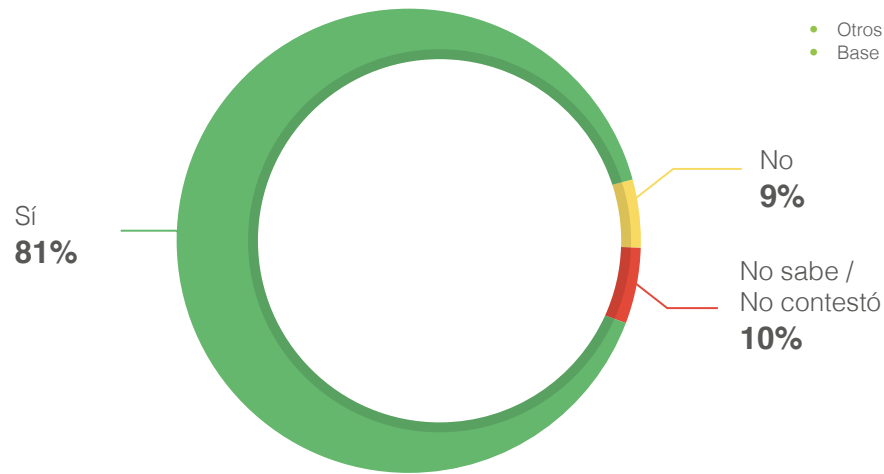


Telefonía móvil



El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es por fallas en el servicio.

Figura 4.4.14 ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Televisión de paga?



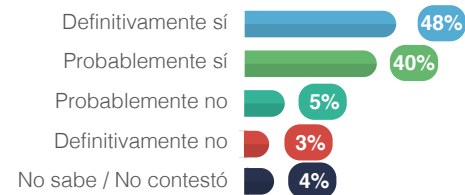
• Base de entrevistados: 1840.

Tabla 4.4.15 ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Televisión de paga?

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Que el servicio presenta fallas       | 34% |
| Que suba el precio del servicio       | 33% |
| Que disminuya la calidad de la imagen | 13% |
| Que quiten sus canales preferidos     | 9%  |
| Otros                                 | 7%  |
| No sabe / No contestó                 | 4%  |

- Otros (<4%)= 2 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 1840.

Figura 4.4.16 ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Televisión de paga que tiene contratado?



• Base de entrevistados: 1840.



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil

Televisión de paga



# 05 Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad

## 5.1 Usuarios con alguna discapacidad

De los usuarios con alguna discapacidad que señalaron que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades:

- El 65% de los usuarios corresponde al servicio de Internet.
- El 60% de los usuarios corresponde al servicio de Telefonía fija.
- El 60% de los usuarios corresponde al servicio de Telefonía móvil.
- El 50% de los usuarios corresponde al servicio de Televisión de paga.

Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil

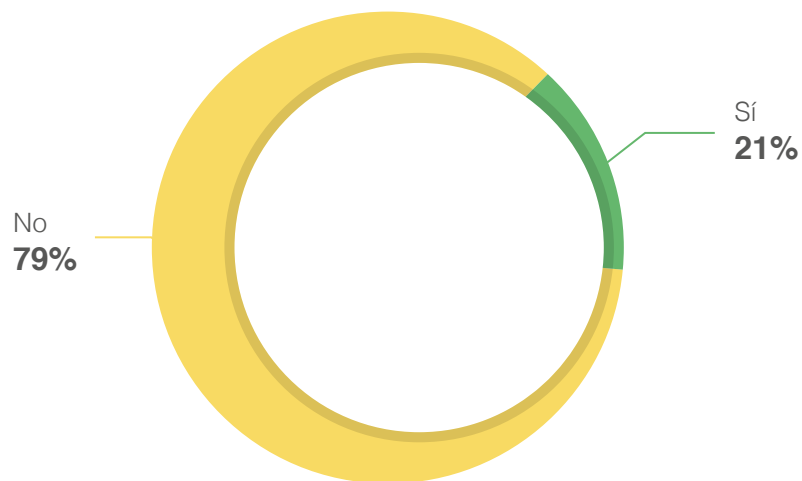


Televisión de paga

## 5.2 Internet

Tipo de discapacidad mencionada por los usuarios de Internet.

Figura 5.2.1 ¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



• Base entrevistados: 1481.

Tabla 5.2.2 ¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Visual                | 43% |
| Motriz                | 37% |
| Auditiva              | 13% |
| Lenguaje              | 10% |
| Neurológica           | 2%  |
| Cognitiva             | 2%  |
| No sabe / No contestó | 1%  |

- Base entrevistados: 321.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%

Internet



Principales Hallazgos



Telefonía fija



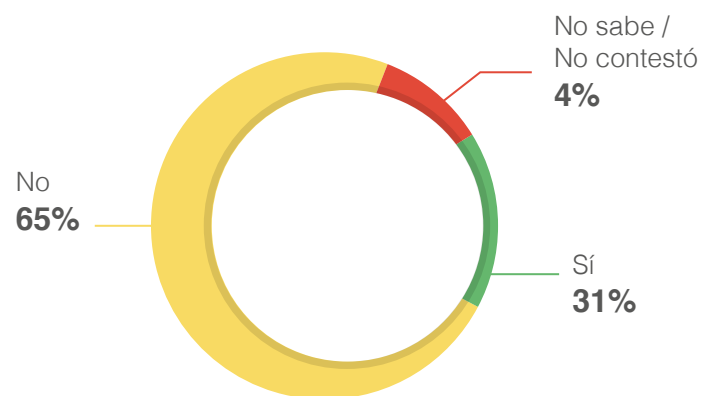
Telefonía móvil



Televisión de paga

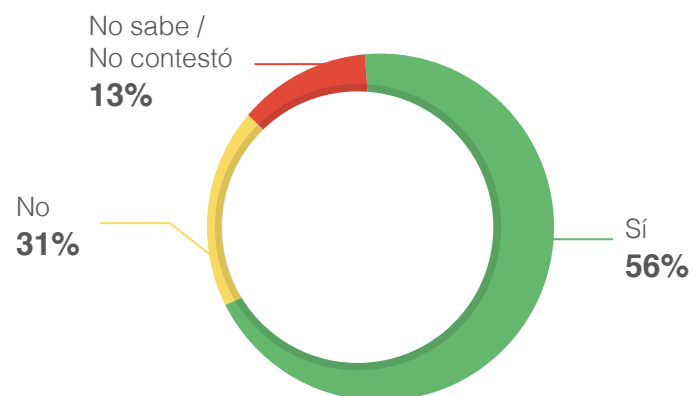
El 65% de los usuarios de Internet señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

Figura 5.2.3 Podría decirme si cuando contrató su servicio de Internet ¿le brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



• Base entrevistados: 159.

Figura 5.2.4 ¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



• Base entrevistados: 159.

Internet



Principales Hallazgos



Telefonía fija



Telefonía móvil



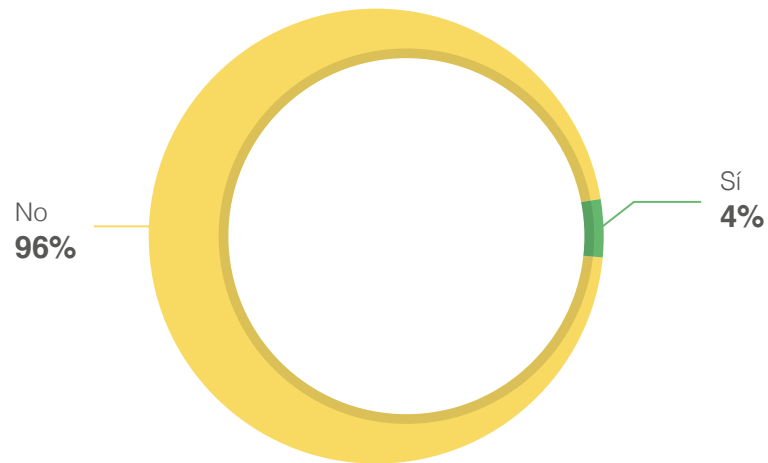
Televisión de paga



## 5.3 Telefonía fija

Tipo de discapacidad mencionada por los usuarios de Telefonía fija.

Figura 5.3.1 ¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



- Base de entrevistados: 981.

Tabla 5.3.2 ¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Visual                | 43% |
| Motriz                | 39% |
| Auditiva              | 9%  |
| Lenguaje              | 5%  |
| Cognitiva             | 4%  |
| Fibromialgia          | 2%  |
| No sabe / No contestó | 2%  |

- Base de entrevistados: 42.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.

Telefonía fija



Principales Hallazgos



Internet



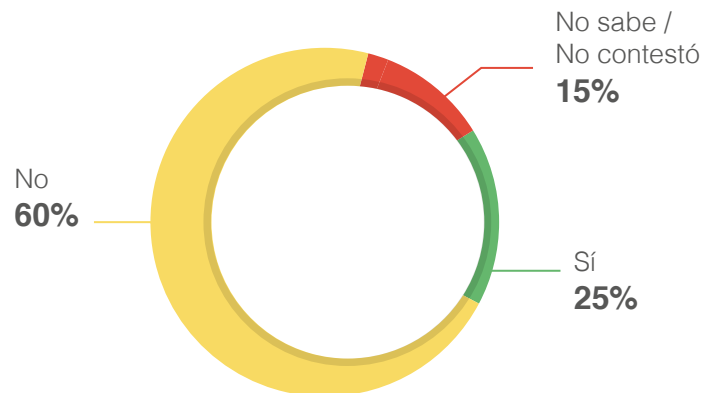
Telefonía móvil



Televisión de paga

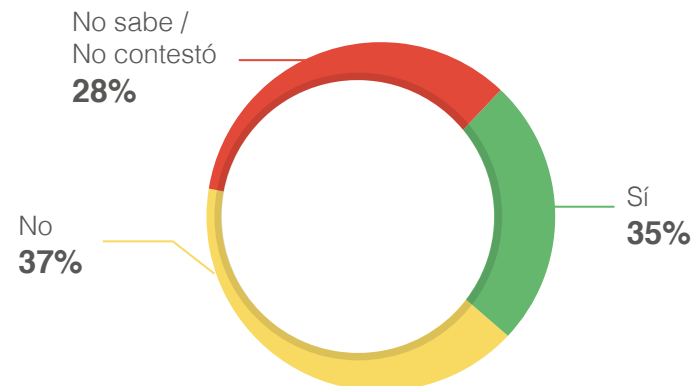
El 60% de los usuarios de Telefonía fija señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

Figura 5.3.3 Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía fija ¿le brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



• Base de entrevistados: 23.

Figura 5.3.4 ¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



• Base de entrevistados: 23.

Telefonía fija



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía móvil

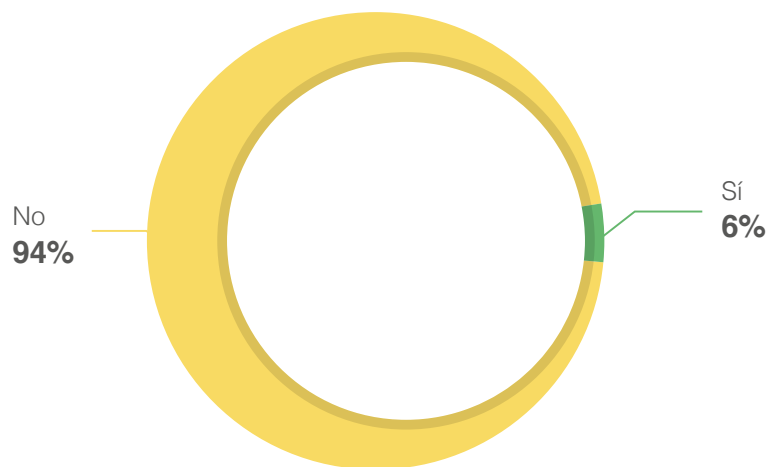


Televisión de paga

## 5.4 Telefonía móvil

Tipo de discapacidad mencionada por los usuarios de Telefonía móvil.

Figura 5.4.1 ¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



- Base de entrevistados: 979.

Tabla 5.4.2 ¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

|             |     |
|-------------|-----|
| Motriz      | 45% |
| Visual      | 36% |
| Auditiva    | 15% |
| Neurológica | 8%  |
| Cognitiva   | 5%  |
| Lenguaje    | 1%  |

- Base de entrevistados: 53.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.



Principales  
Hallazgos



Internet



Telefonía fija



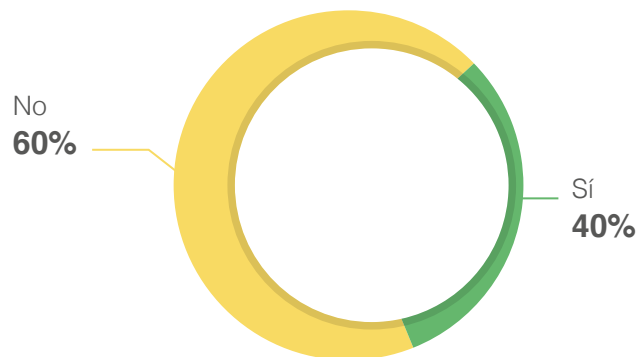
Telefonía móvil



Televisión de paga

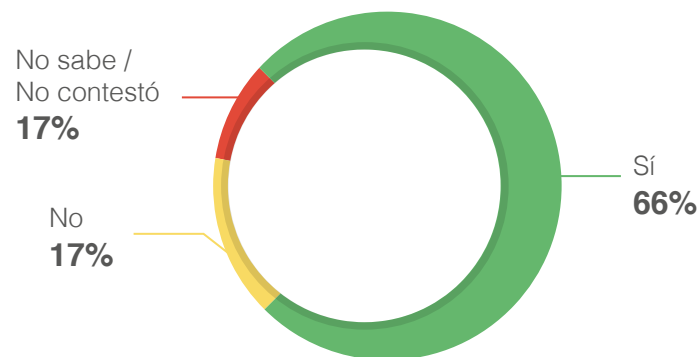
El 60% de los usuarios de Telefonía móvil señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

Figura 5.4.3 Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía móvil ¿le brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



• Base de entrevistados: 33.

Figura 5.4.4 ¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



• Base de entrevistados: 33.

Telefonía móvil



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija

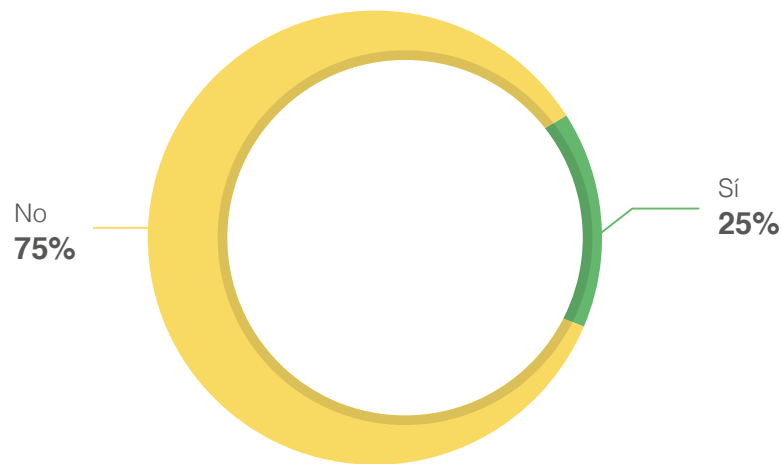


Televisión de paga

## 5.5 Televisión de paga

Tipo de discapacidad mencionada por los usuarios de Televisión de paga.

Figura 5.5.1 ¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



• Base de entrevistados: 1840.

Tabla 5.5.2 ¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Visual                | 40% |
| Motriz                | 37% |
| Auditiva              | 19% |
| Lenguaje              | 8%  |
| Neurológica           | 5%  |
| Cognitiva             | 1%  |
| No sabe / No contestó | 1%  |

- Base de entrevistados: 433.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



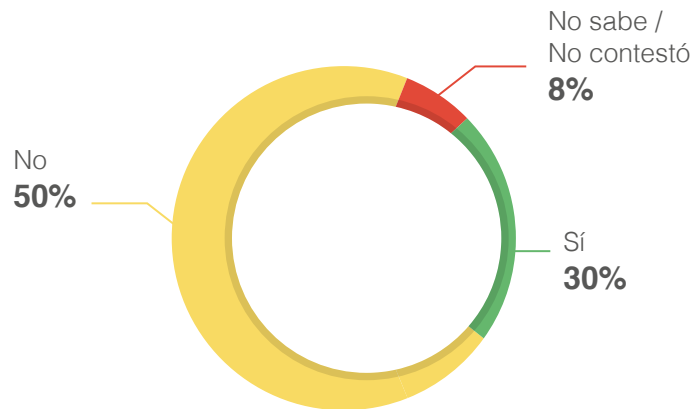
Telefonía móvil

Televisión de paga



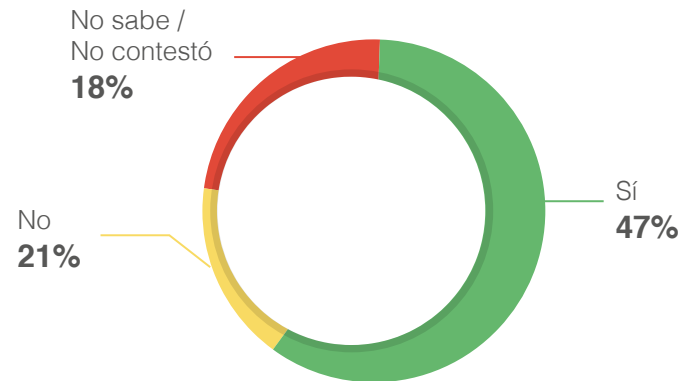
El 50% de los usuarios de Televisión de paga señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

Figura 5.5.3 Podría decirme si cuando contrató su servicio de Televisión de paga ¿le brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



- Base de entrevistados: 433.
- Nota: No se considera la respuesta "No es la persona que contrata el servicio", por lo que la suma no da 100%.

Figura 5.5.4 ¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



- Base de entrevistados: 433.
- Nota: No se considera la respuesta "No es la persona que contrata el servicio", por lo que la suma no da 100%.

Televisión de paga



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

1

Objetivos del  
Estudio

2

Consideraciones  
Metodológicas

3

Principales  
Hallazgos

4

Patrones de Consumo,  
Calidad y Experiencia  
del Usuario

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*