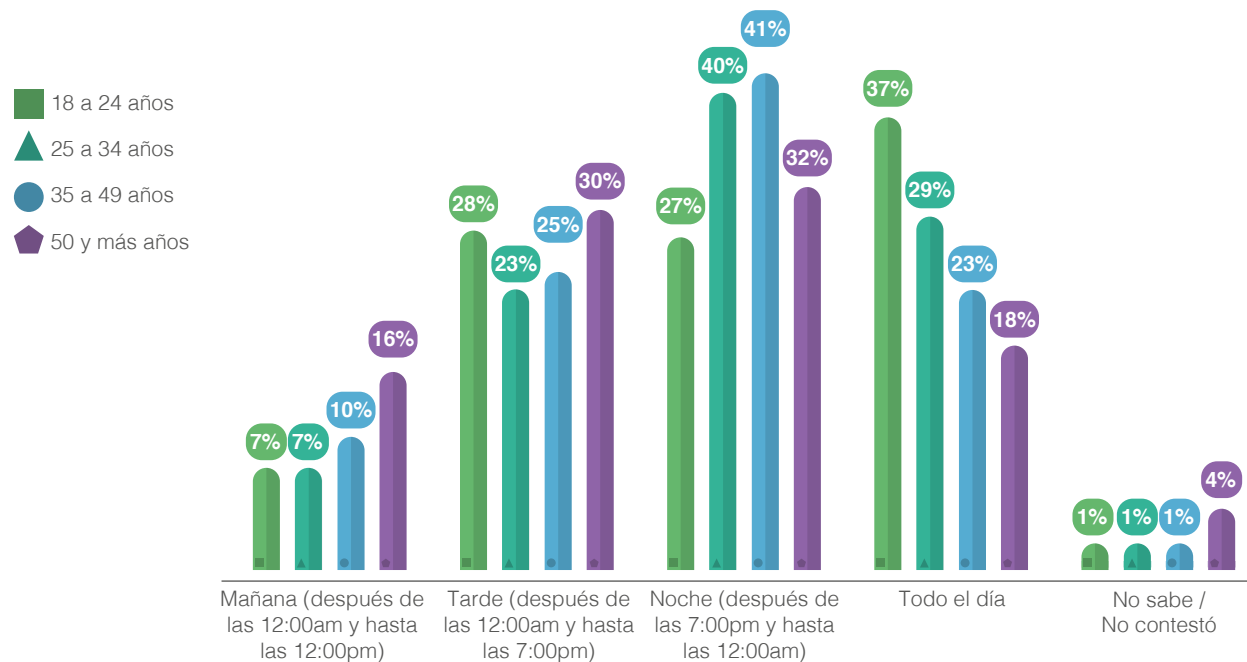


04 Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios

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



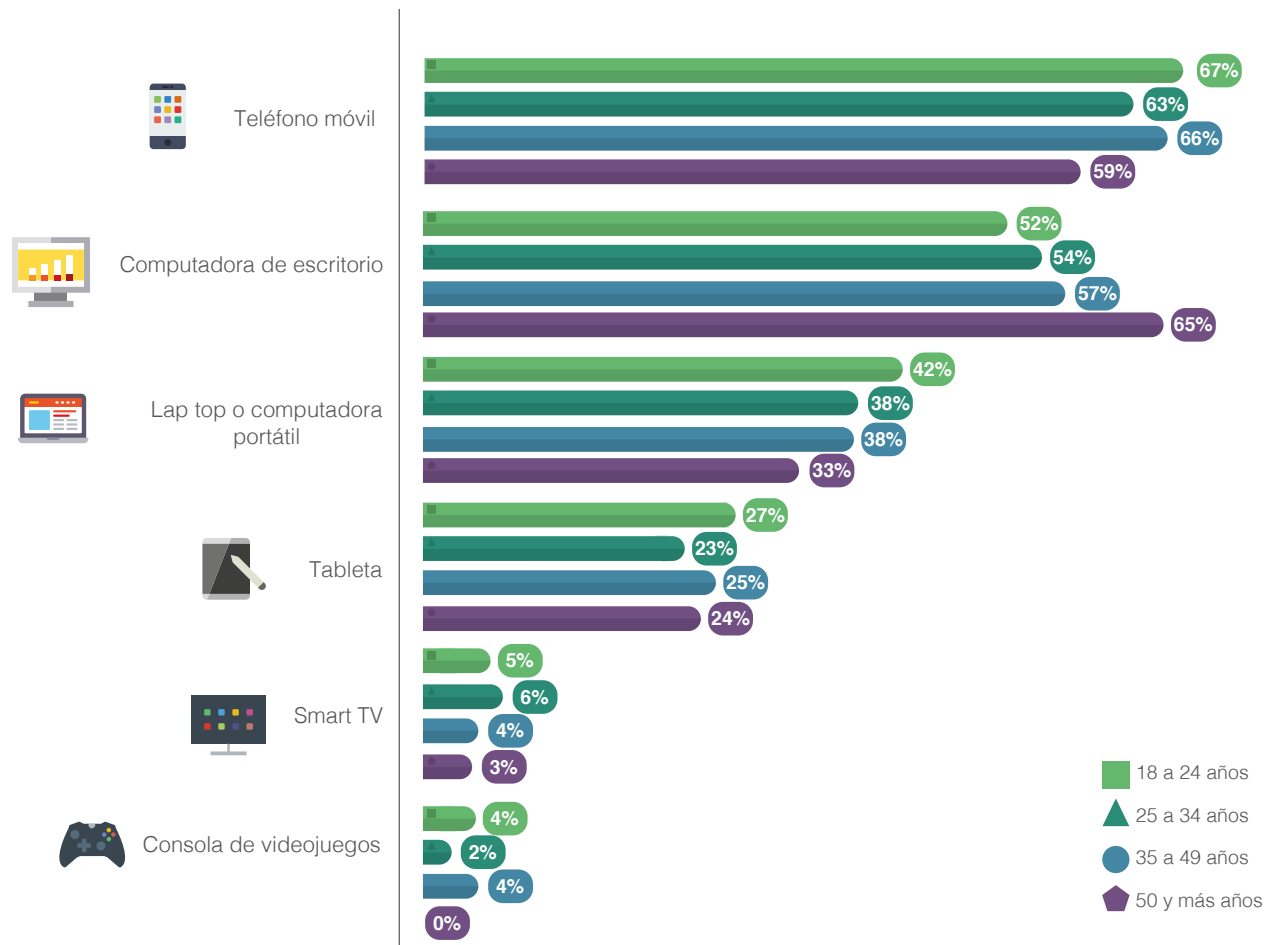
Telefonía móvil



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



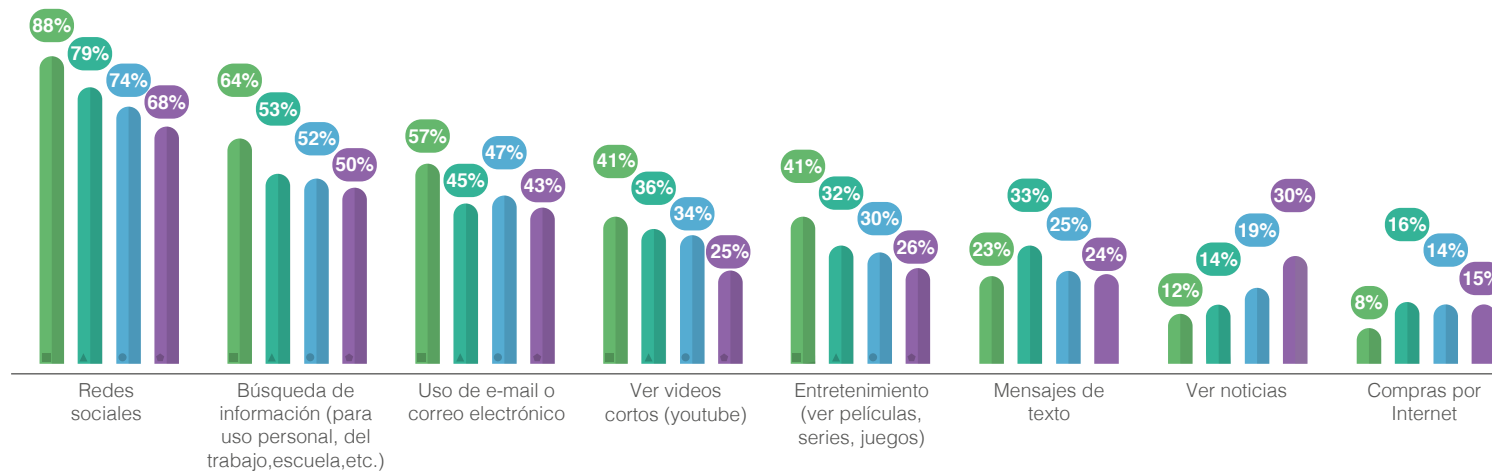
Telefonía fija



Telefonía móvil



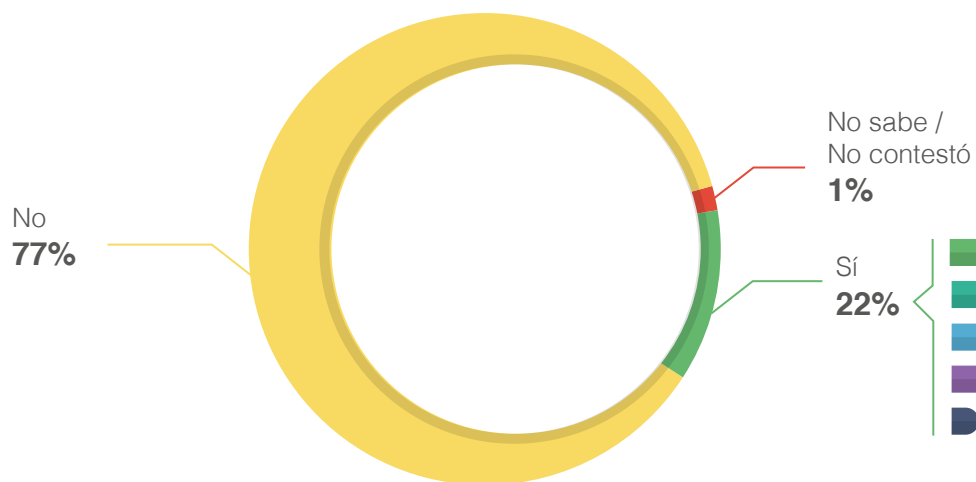
Televisión de paga



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

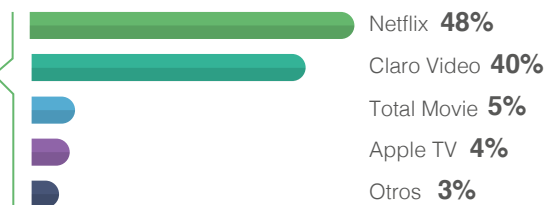
De los usuarios que tienen contratado el servicio de Internet, el 77% mencionó que no tiene contratada una cuenta “*Over The Top*”

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



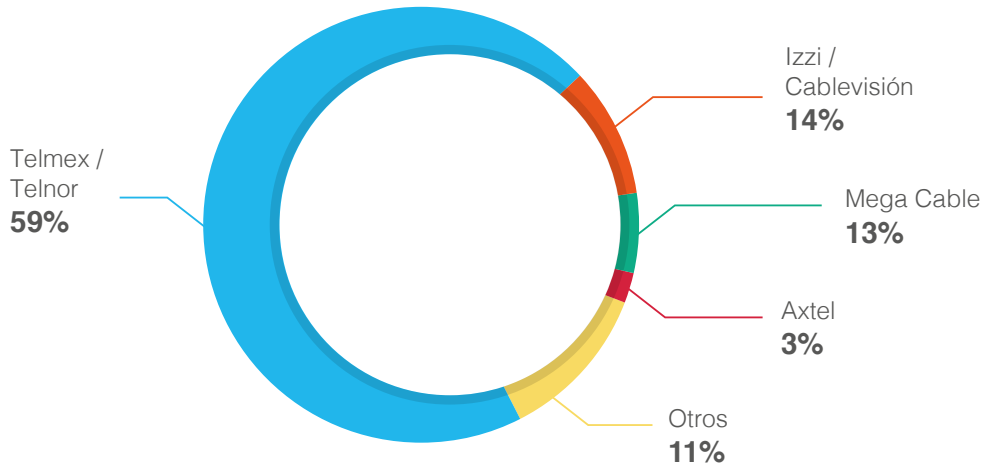
Telefonía móvil



Televisión de paga

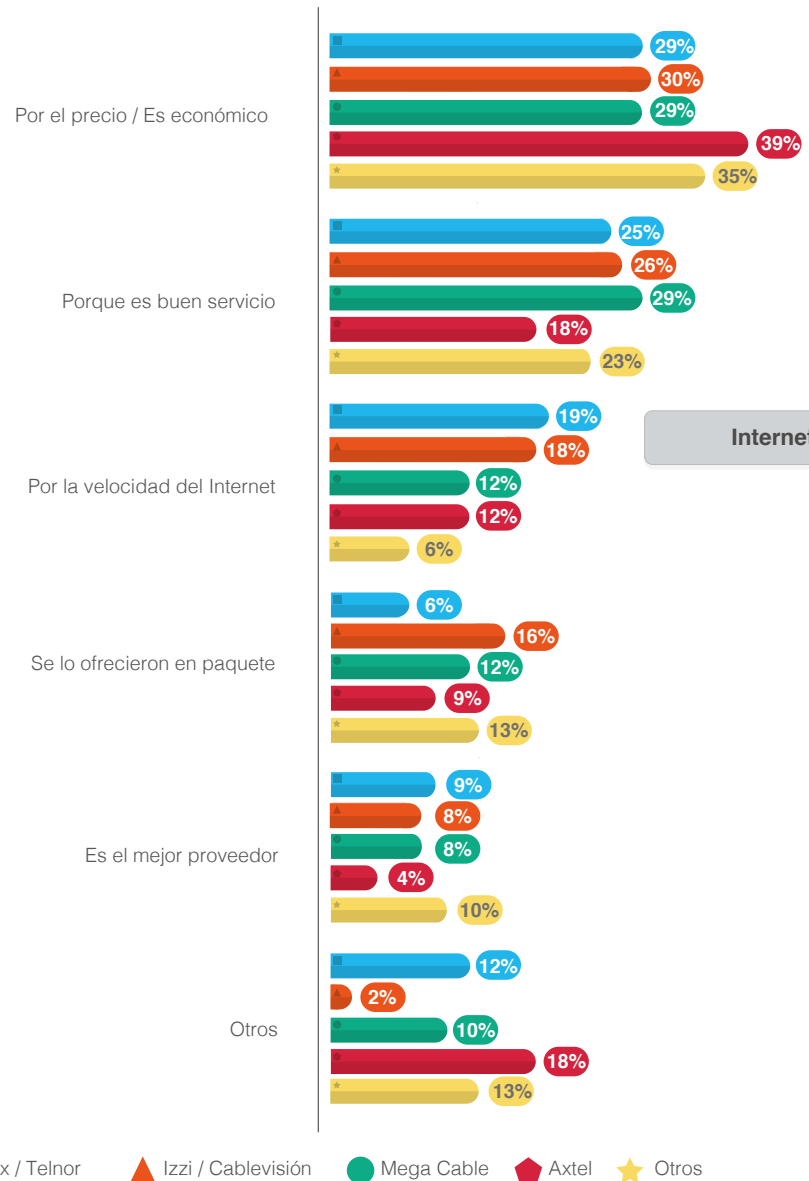
El precio es la razón más mencionada por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

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

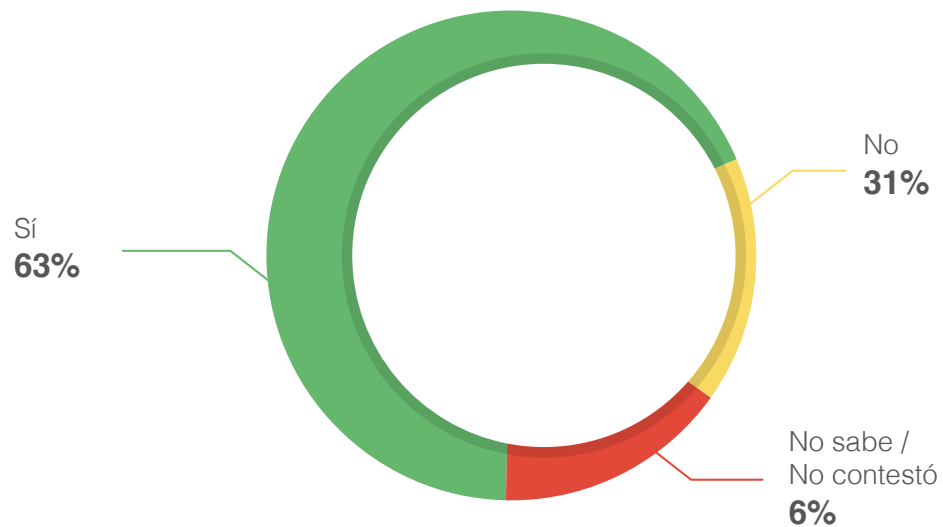
Telefonía fija

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...?

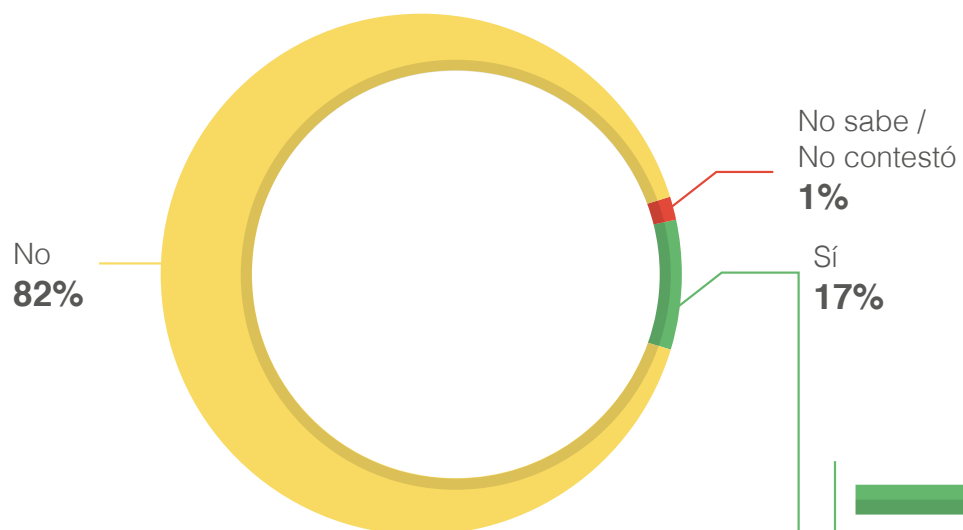
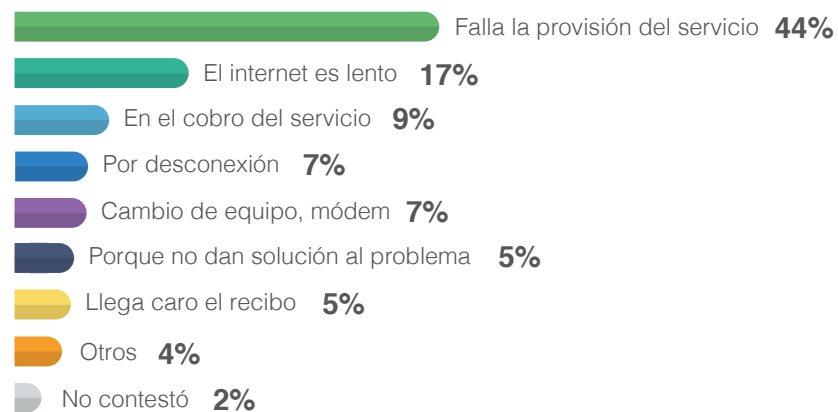


Figura 4.1.7.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



• 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?

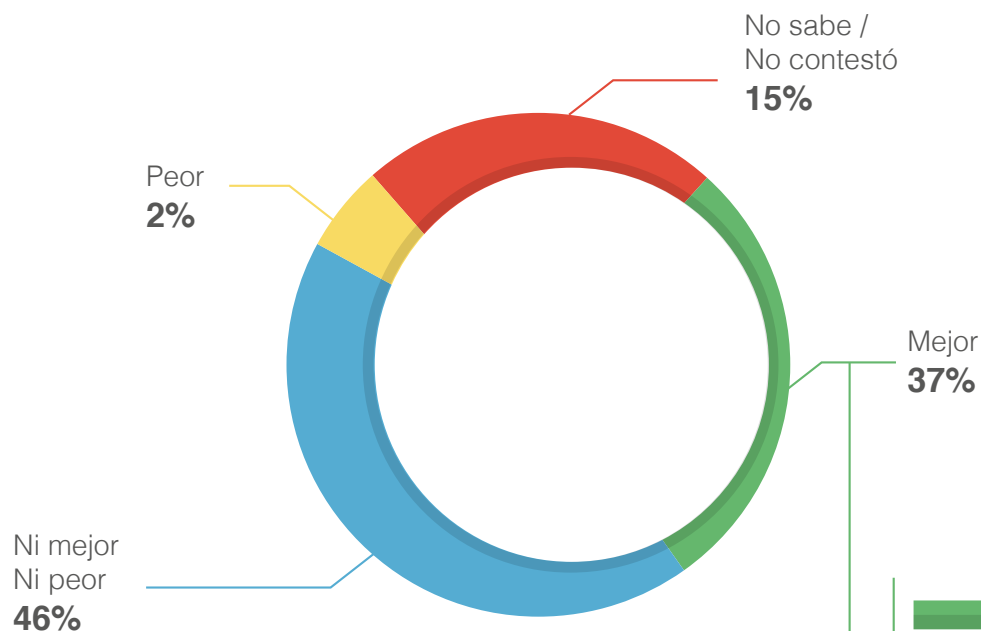
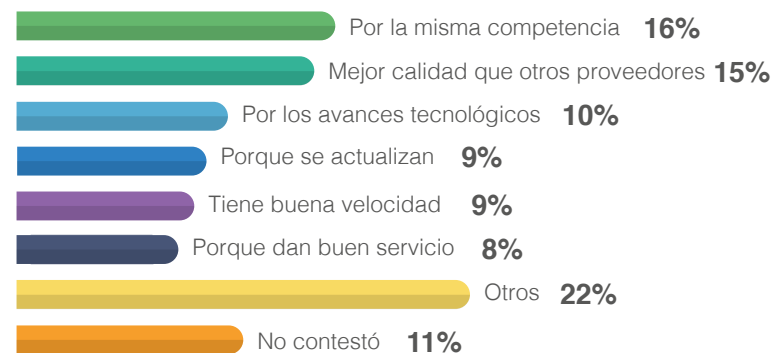


Figura 4.1.8.2 ¿Por qué cree que será mejor?



• 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



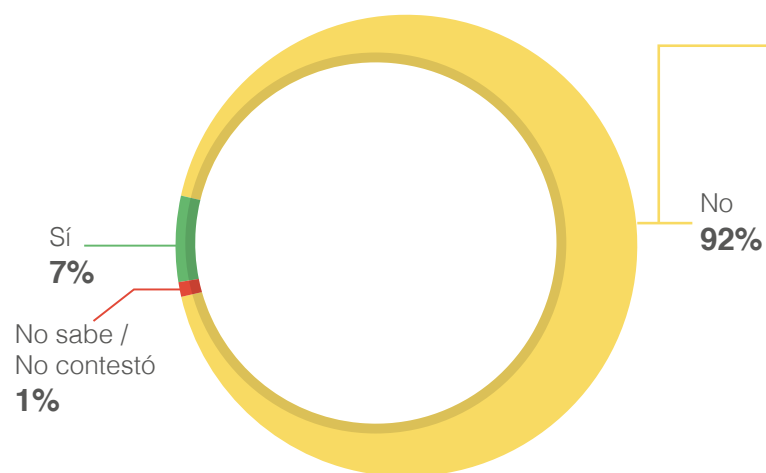
Telefonía móvil



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?



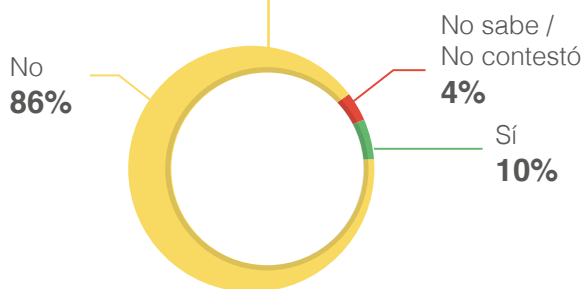
• Base de entrevistados: 1481.

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



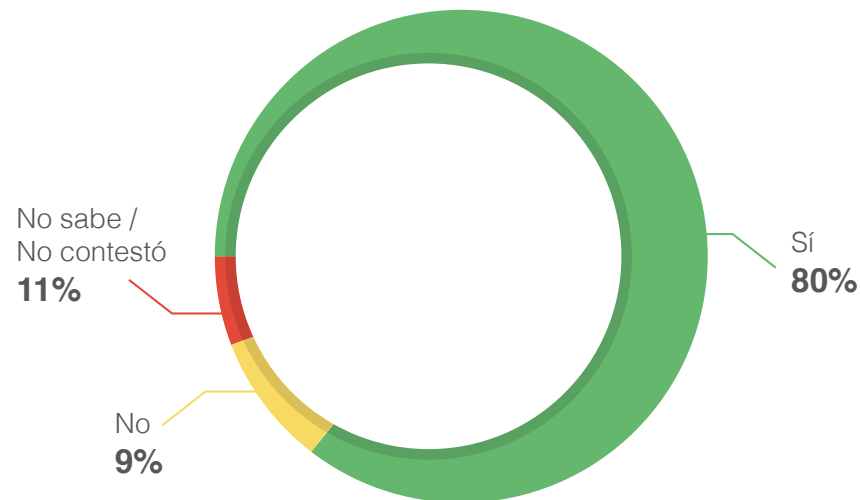
Telefonía móvil



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?



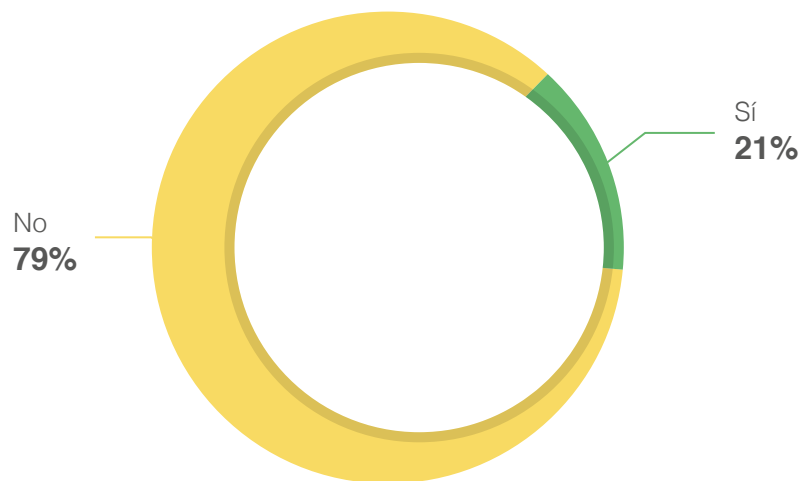
• Base de entrevistados: 1481.

05 Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad

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



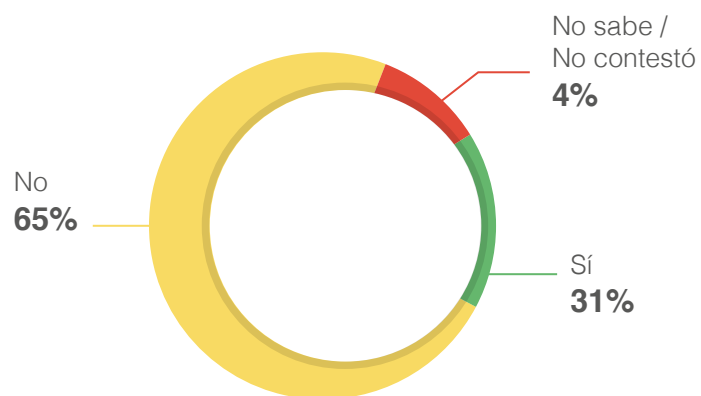
Telefonía móvil



Televisión de paga

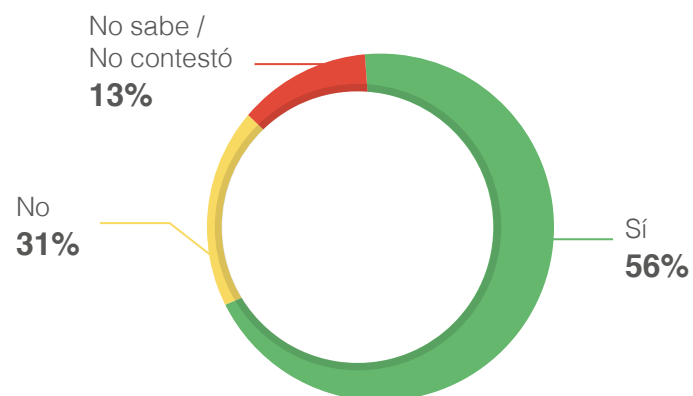
El 65% de los usuarios de Internet señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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

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