



# PRIMERA ENCUESTA 2016

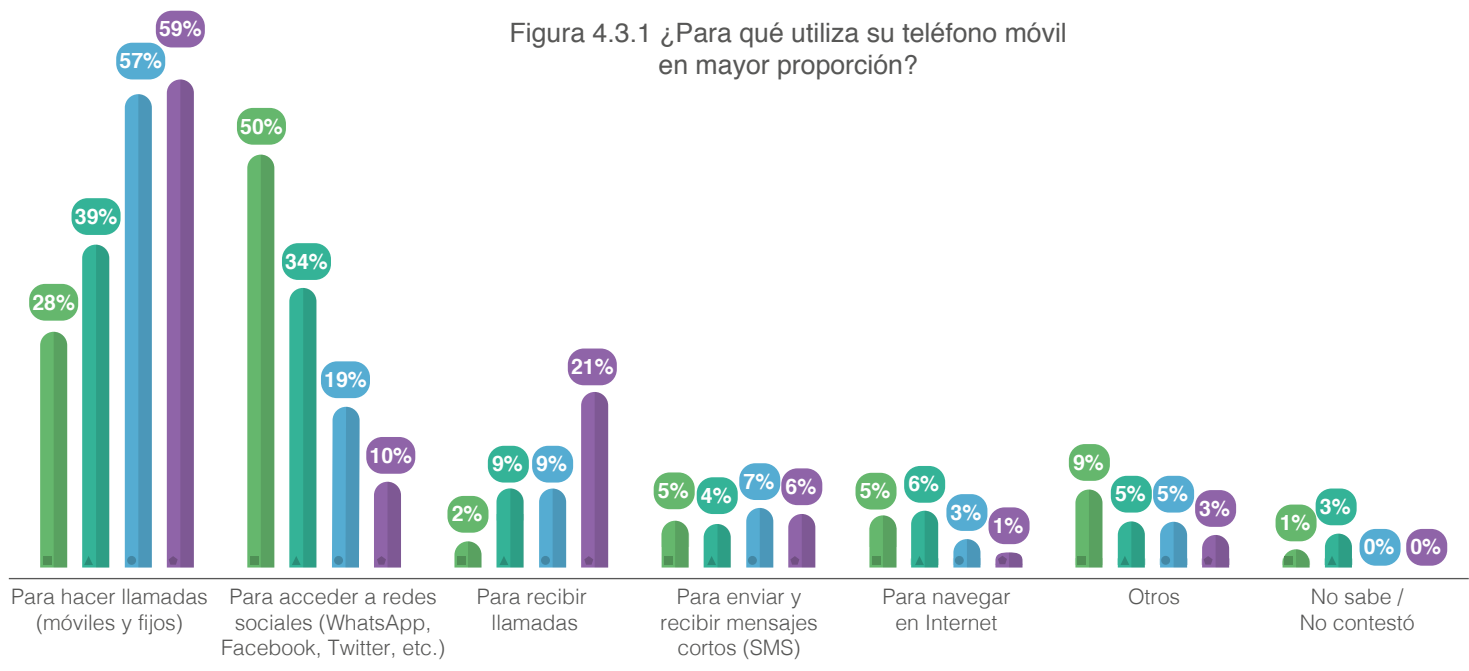
## USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

# 04 Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios

## 4.3 Telefonía móvil

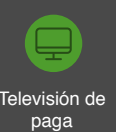
Los usuarios entre 18 y 24 años manifestaron utilizar en mayor proporción su teléfono móvil para conectarse a redes sociales (50%), mientras que los de 25 a 34 años (39%), los de 35 a 49 años (57%) y los de 50 y más años (59%), señalaron utilizar en mayor proporción su dispositivo para hacer llamadas.

- 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.

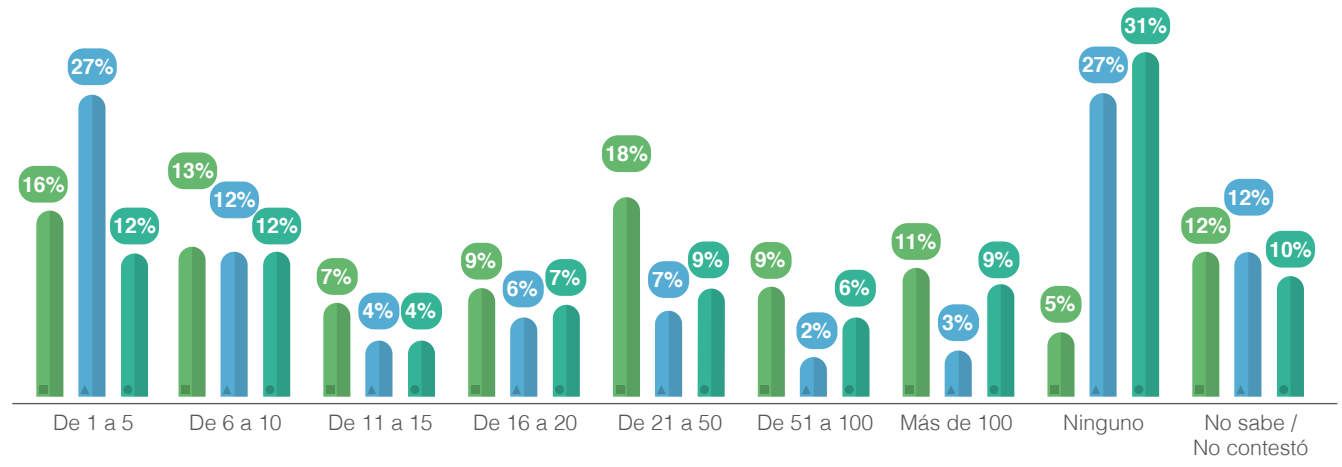
Telefonía móvil



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.

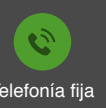
- Números móviles
- ▲ Números fijos
- Mensajes cortos (SMS)

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?



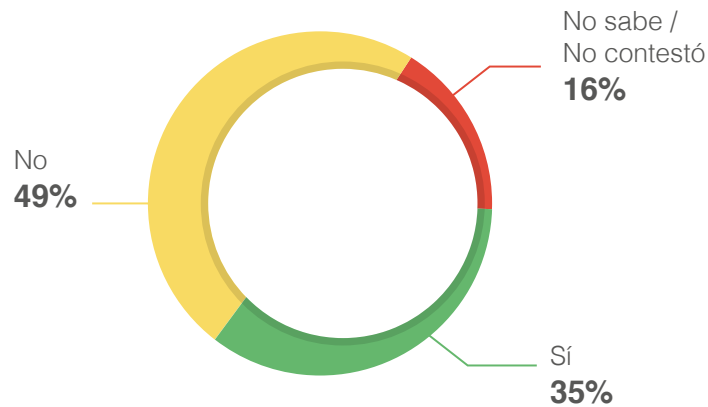
• Base de entrevistados: 979.

Telefonía móvil



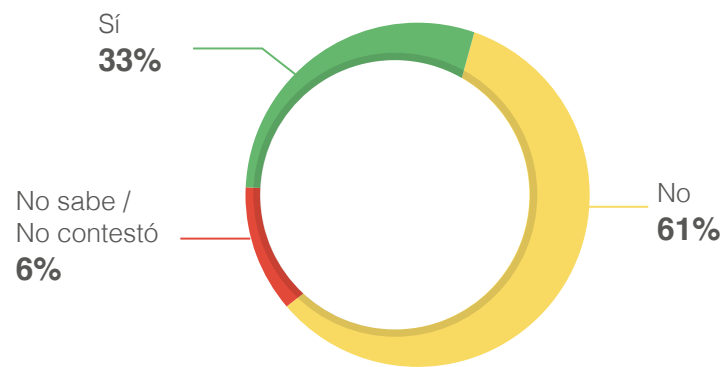
El 35% de los usuarios mencionó que a partir de la eliminación de la larga distancia nacional bajó el monto a pagar de su recibo telefónico. Asimismo, el 33% de los usuarios señaló realizar más llamadas nacionales.

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

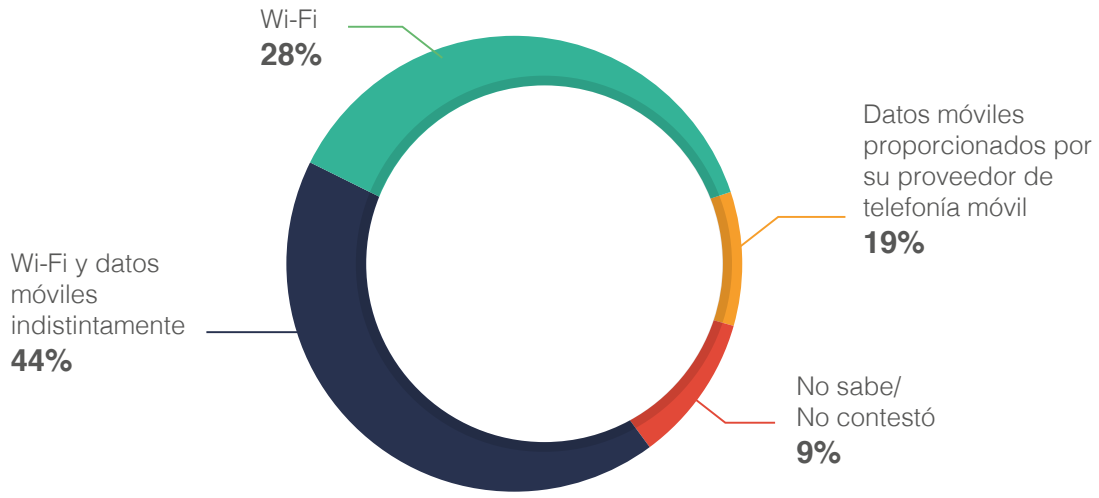


Televisión de paga



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%.

Telefonía móvil

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.



Internet



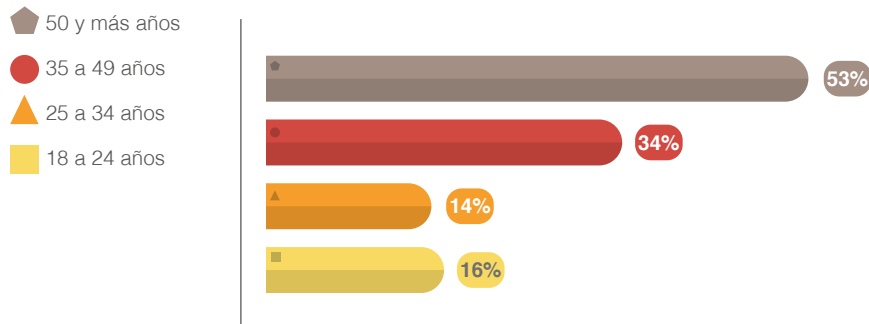
Telefonía fija



Televisión de paga

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	44%
No necesita el servicio / No le interesa	20%
No sabe como utilizar el servicio para navegar por Internet	12%
No sabe como utilizar Internet	10%
El servicio de datos es muy caro	5%
Otros	6%
No sabe / No contestó	3%

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

Telefonía móvil



Internet



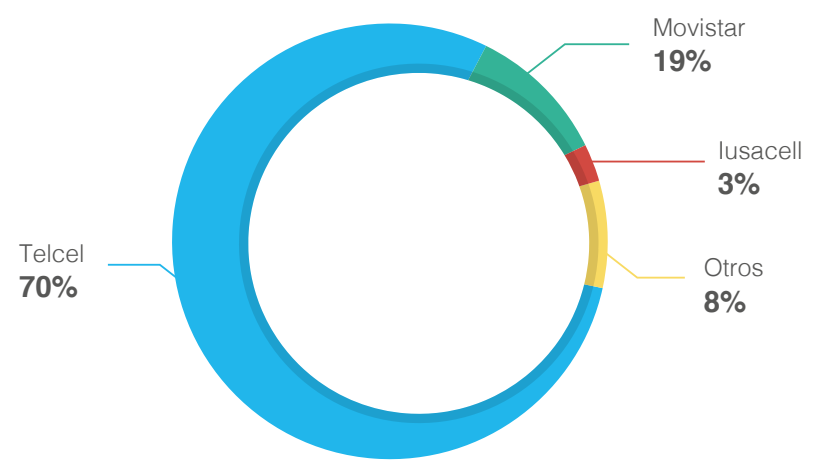
Telefonía fija



Televisión de paga

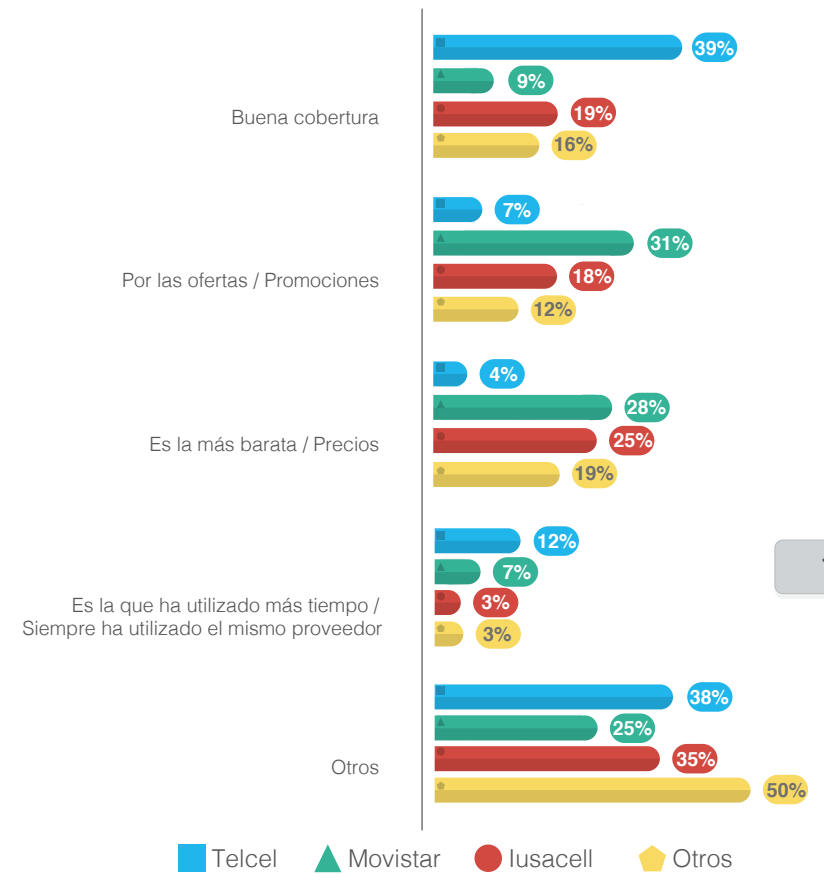
Las promociones, la cobertura y el precio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

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.



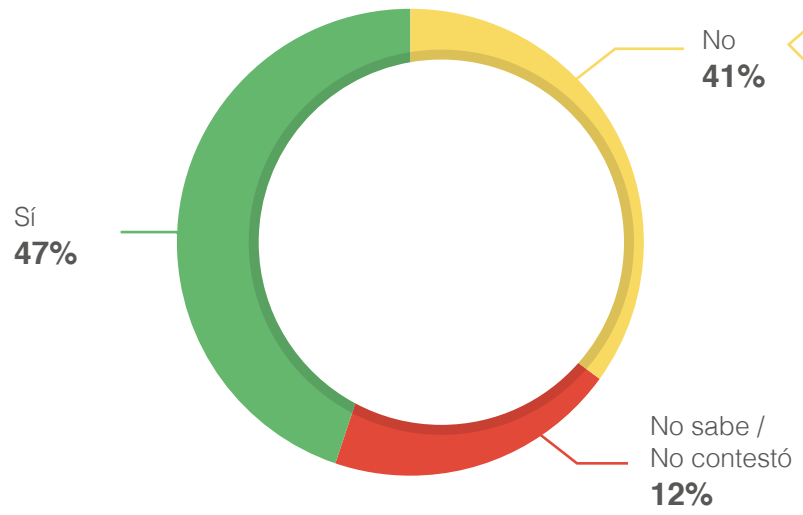
Telefonía móvil





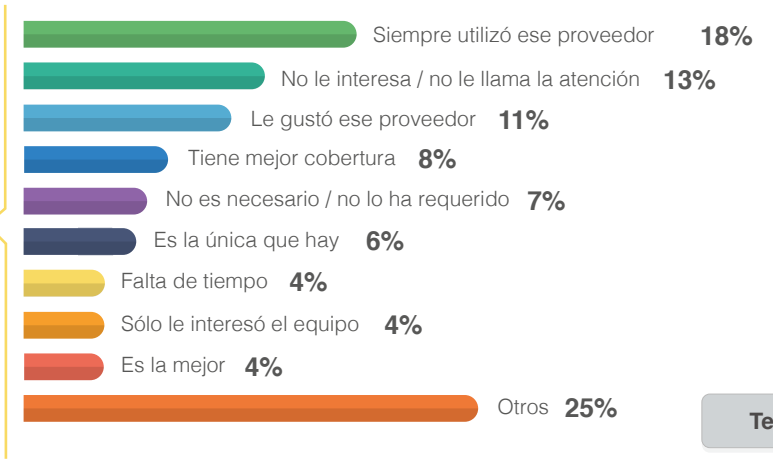
El 41% de los usuarios indicó que no buscó a otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían. De ellos, el 18% señaló que la razón para no comparar fue que siempre utilizó ese proveedor.

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



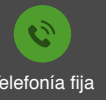
• Base de entrevistados: 769.

Figura 4.3.12.2 No, ¿Por qué?



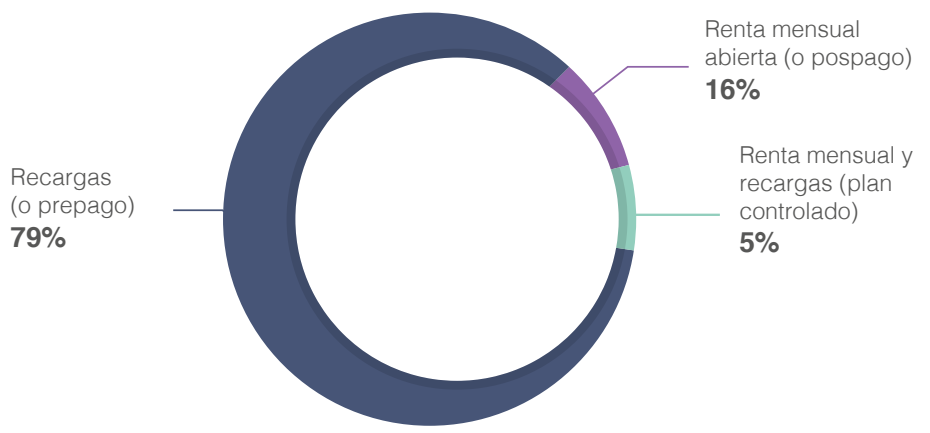
- Otros (<4%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados Renta mensual abierta: 303.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron no haber buscado otros proveedores a fin de comparar lo que les ofrecían.

Telefonía móvil



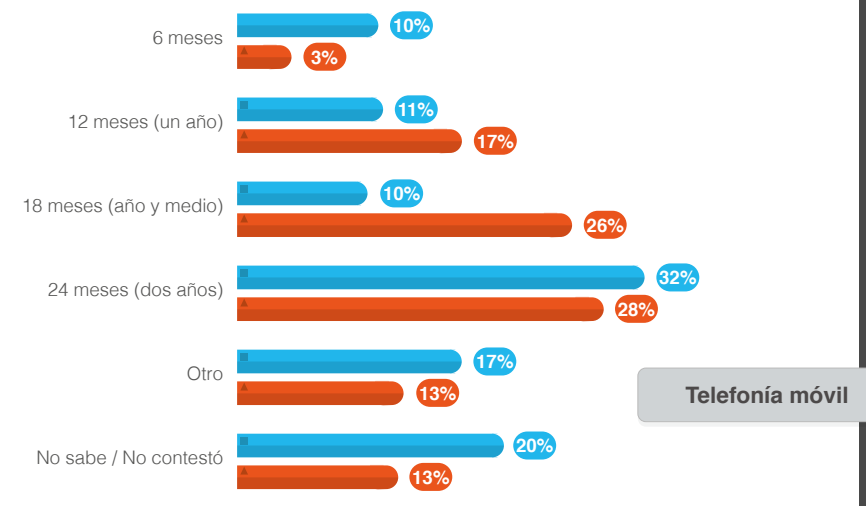
El 79% de los usuarios mencionó tener contratado su servicio de telefonía móvil a través de recargas, seguido de un 16% que señaló tener una renta mensual abierta (o postpago) y tan sólo el 5% refirió tener una renta mensual y recargas (plan controlado).

Figura 4.3.13.1 Forma de contratación o pago de su teléfono móvil



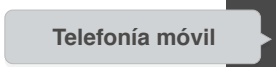
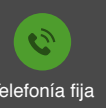
• Base de entrevistados: 979.

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



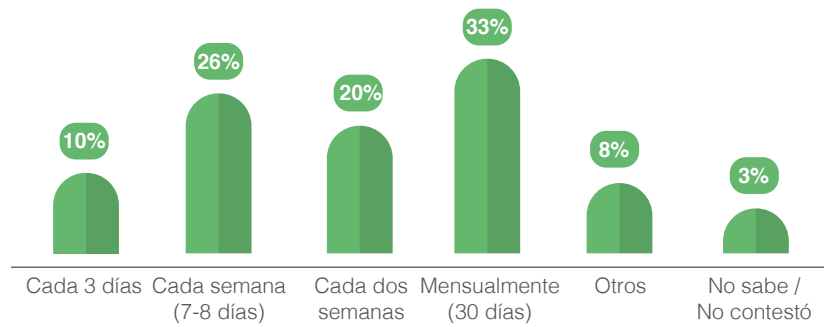
■ Renta mensual y recargas (plan controlado)  
▲ Renta mensual abierta (o postpago)

- 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.



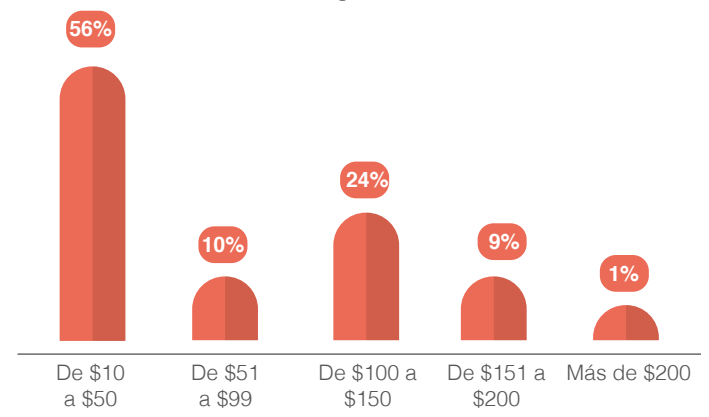
El mayor porcentaje de los usuarios de prepago señaló realizar recargas de manera mensual (33%). Los montos de recarga de \$10 a \$50 fueron los más mencionados por los usuarios, representando un 56%.

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



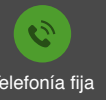
- Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 759.

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



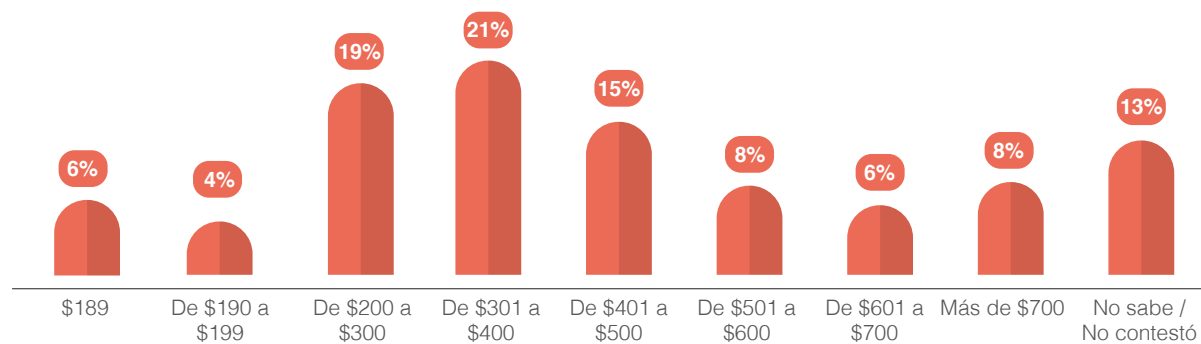
- Base de entrevistados: 741.

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

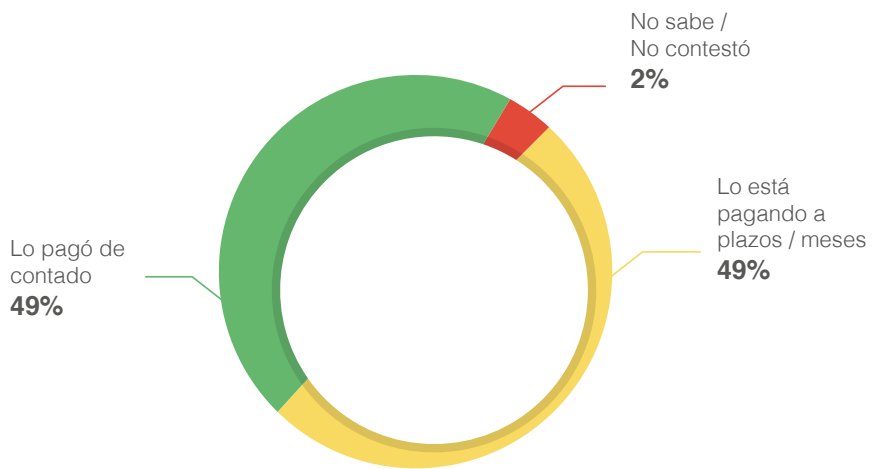


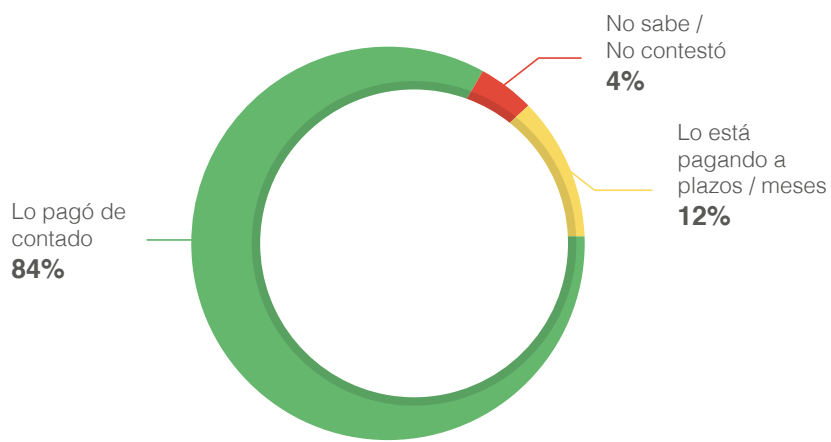
Tabla 4.3.17.2 ¿A cuántos meses está pagando su teléfono móvil?

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.

• Base de entrevistados: 211.

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



• Base de entrevistados: 759.

Telefonía móvil



Internet



Telefonía fija



Televisión de paga

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...?

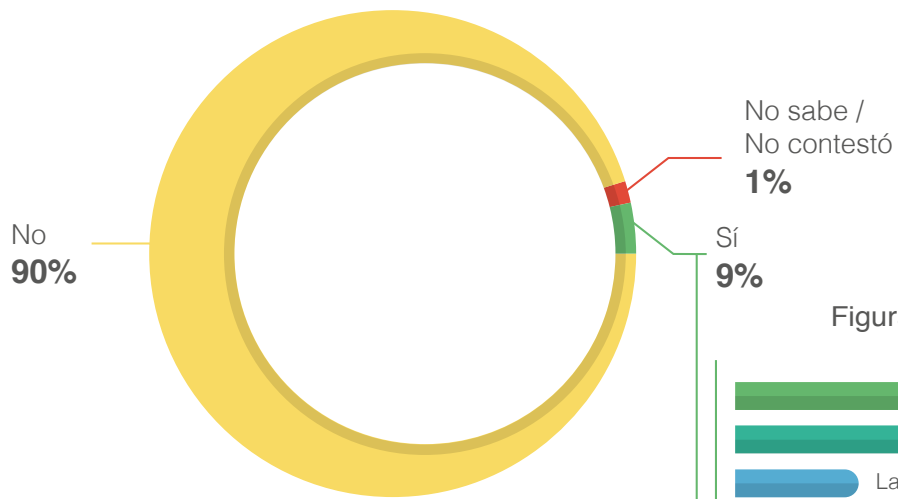
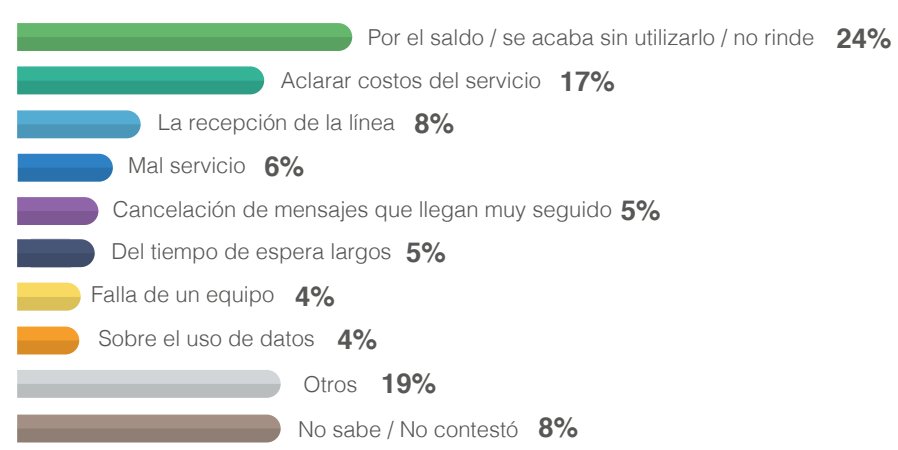


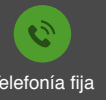
Figura 4.3.19.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



**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 Postpago.  
 • 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?

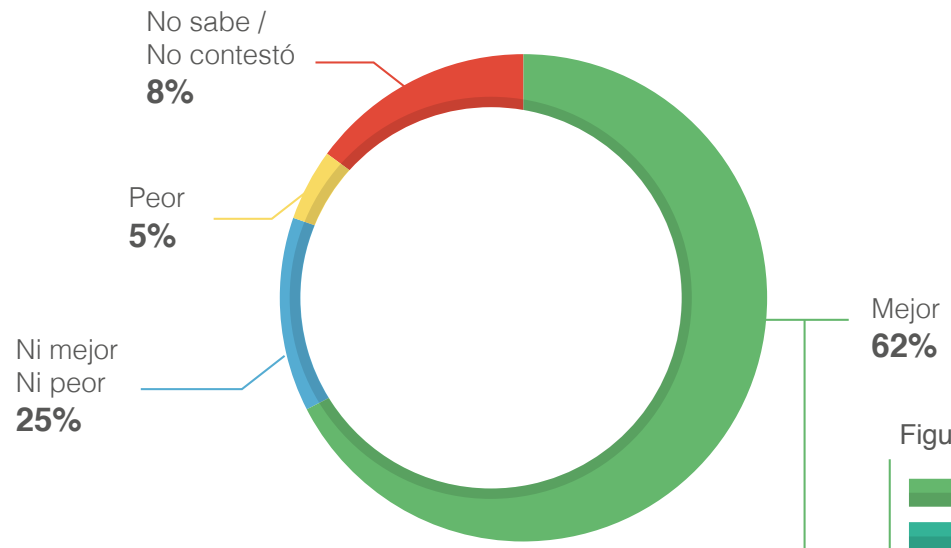
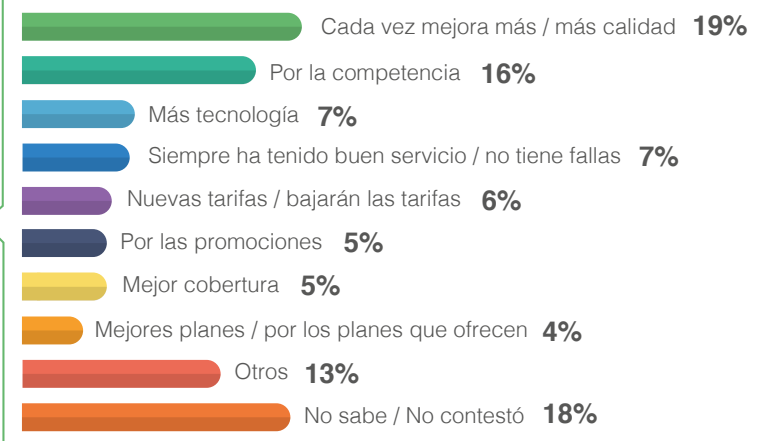


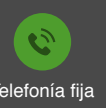
Figura 4.3.20.2 ¿Por qué cree que será mejor?



- 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.

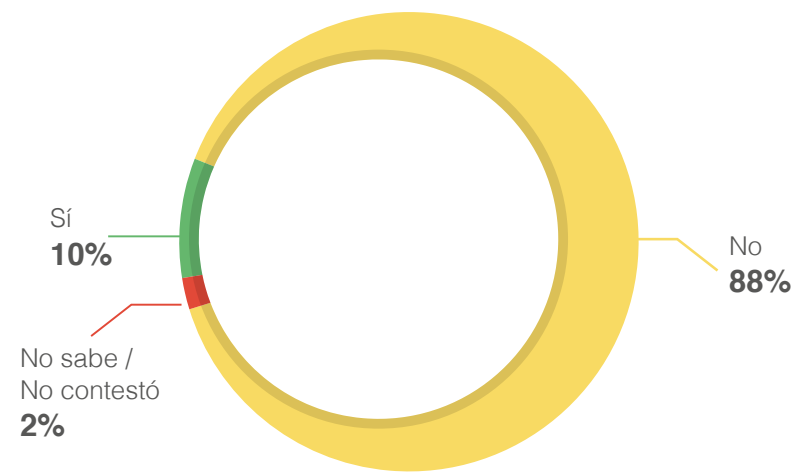
- Base de entrevistados: 979.

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?



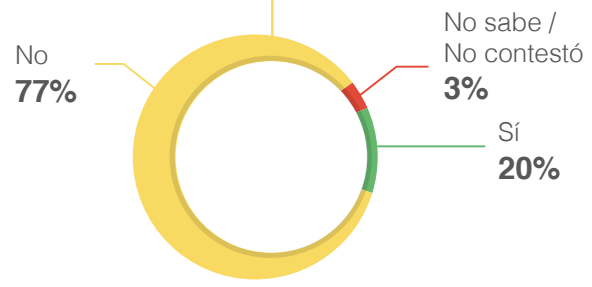
• Base de entrevistados: 979.

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%

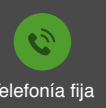
- Otros (<3%)= 16 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 877.

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



• Base de entrevistados: 877.

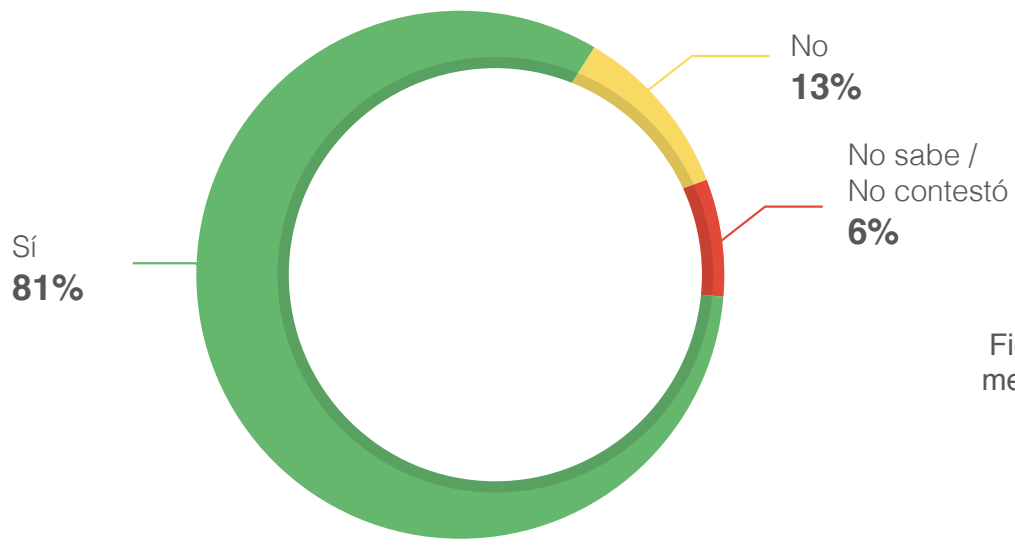
Telefonía móvil





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?



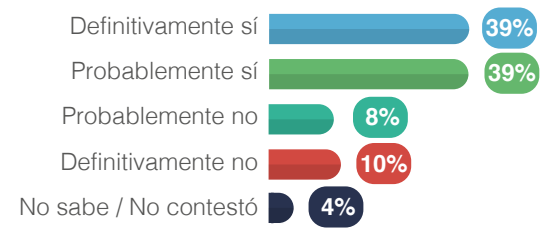
• Base de entrevistados: 979.

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>

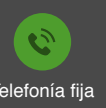
• Otros (<2%)= 8 menciones con representación estadística limitada.  
• Base de entrevistados: 979.

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

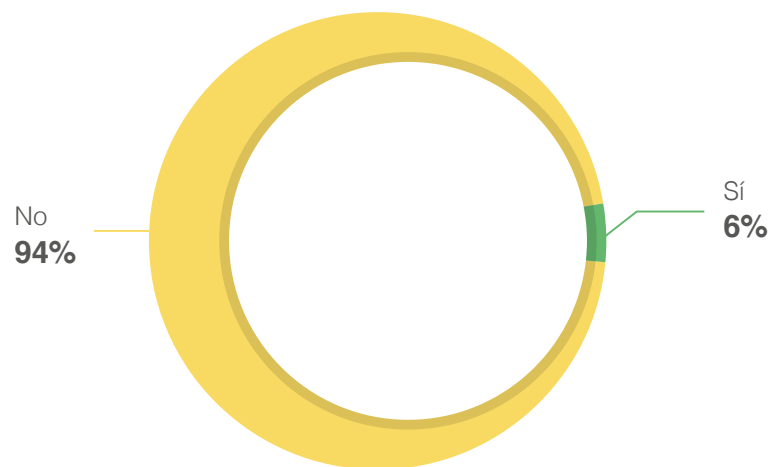


# 05 Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad

## 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



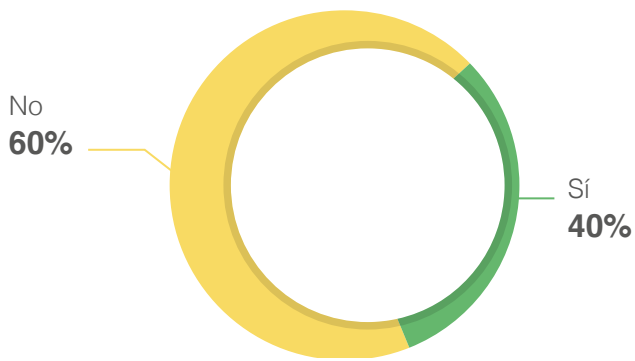
Telefonía móvil



Televisión de paga

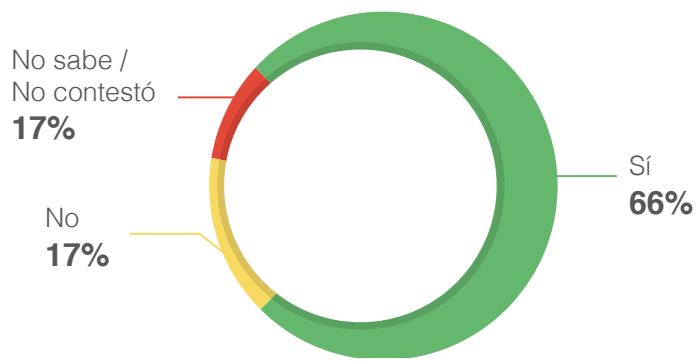
El 60% de los usuarios de Telefonía móvil señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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

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*