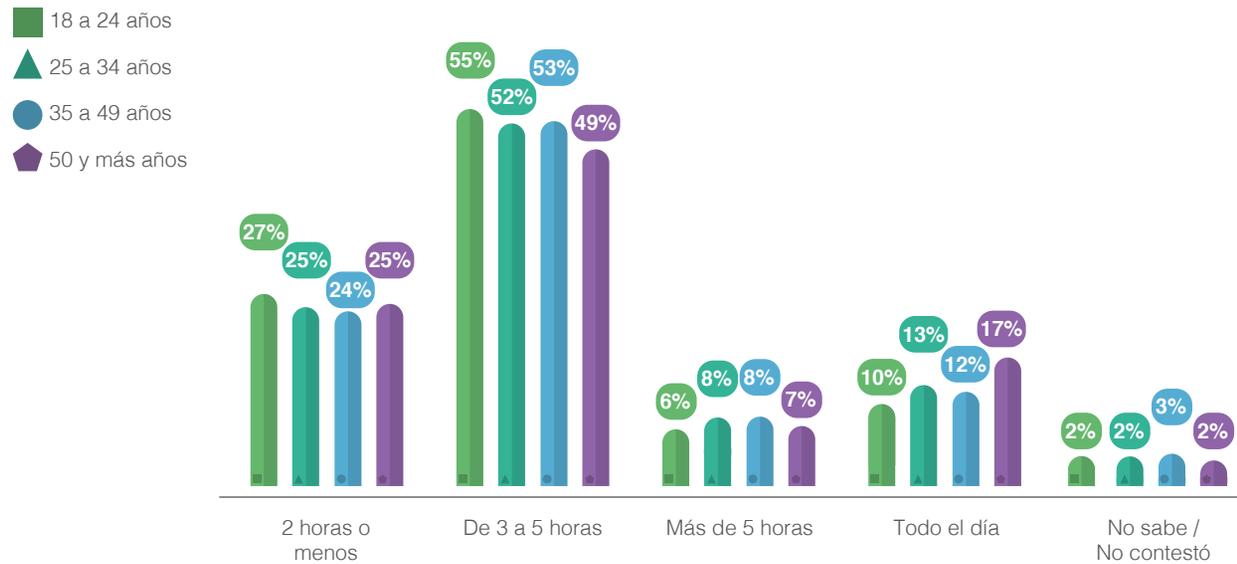


04 Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios

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



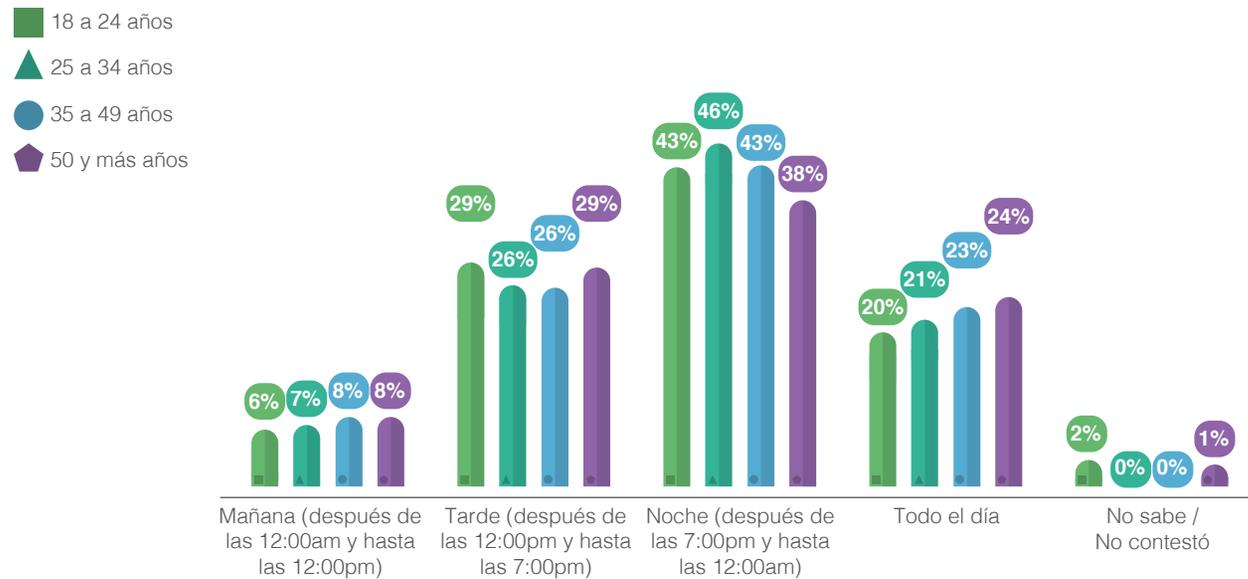
Telefonía móvil

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



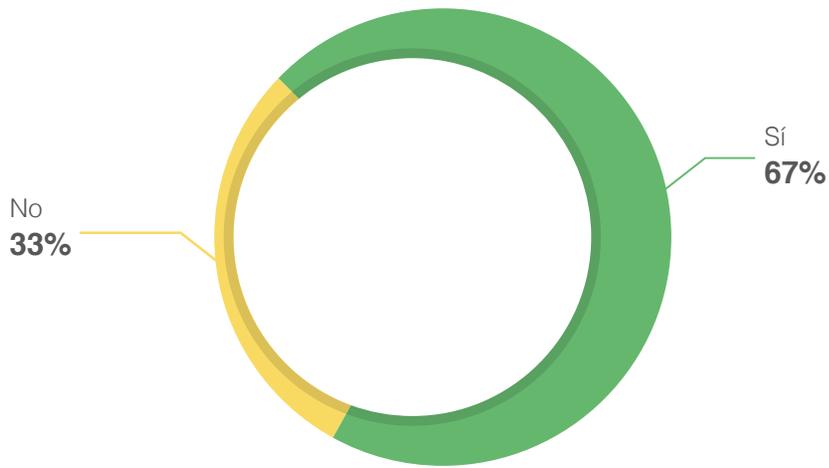
Telefonía móvil

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?

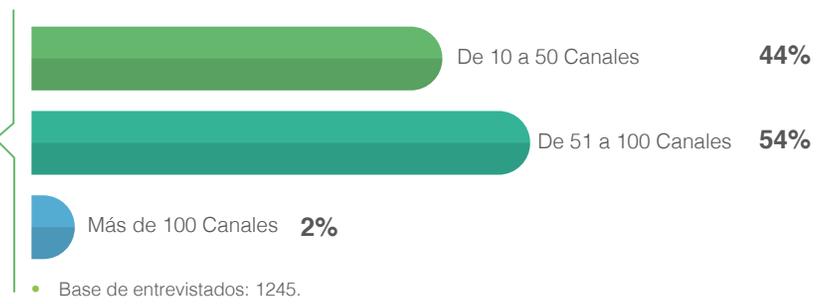
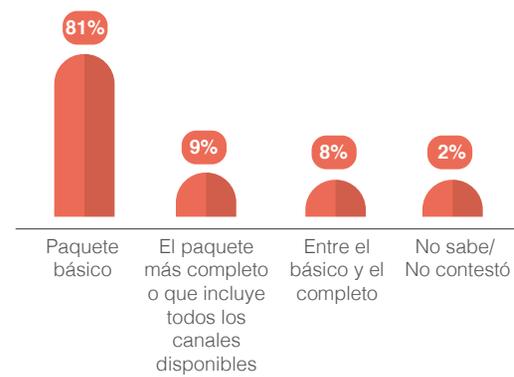


Figura 4.4.4 ¿Podría decirme si tiene contratado en su hogar algún tipo de paquete como...?



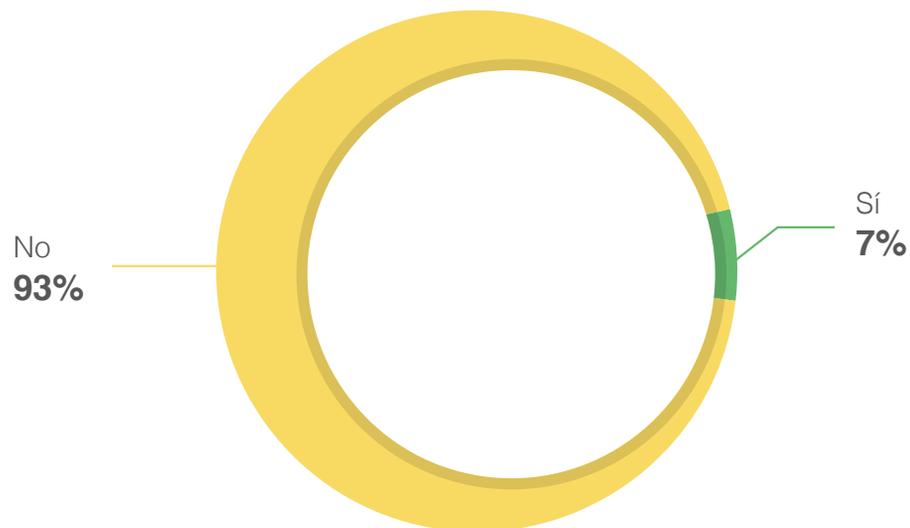
• Base de entrevistados: 1840.

Televisión de paga

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

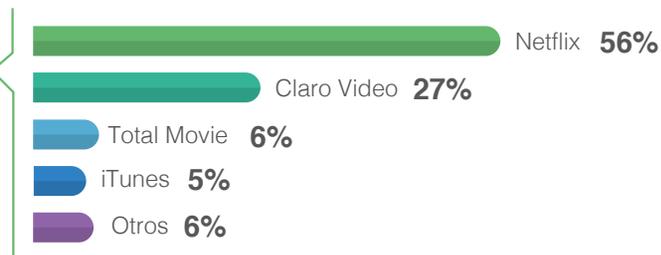
De los usuarios que tienen contratado el servicio de Televisión de Paga, el 93% mencionó que no tiene contratada una cuenta “Over The Top”.

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

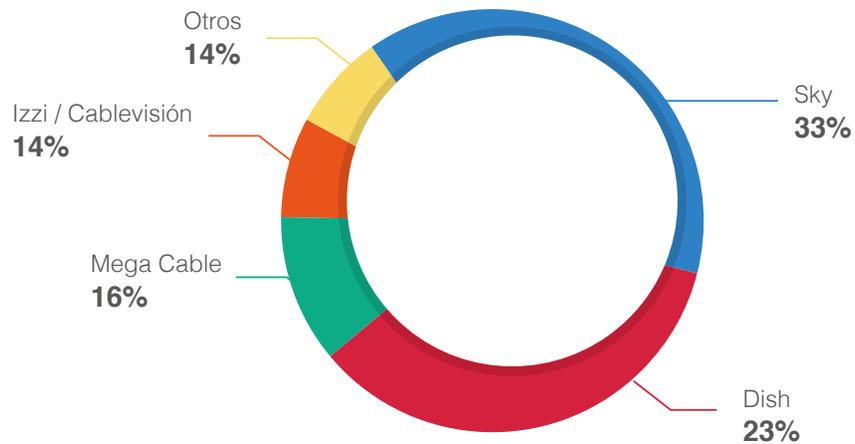


Telefonía móvil



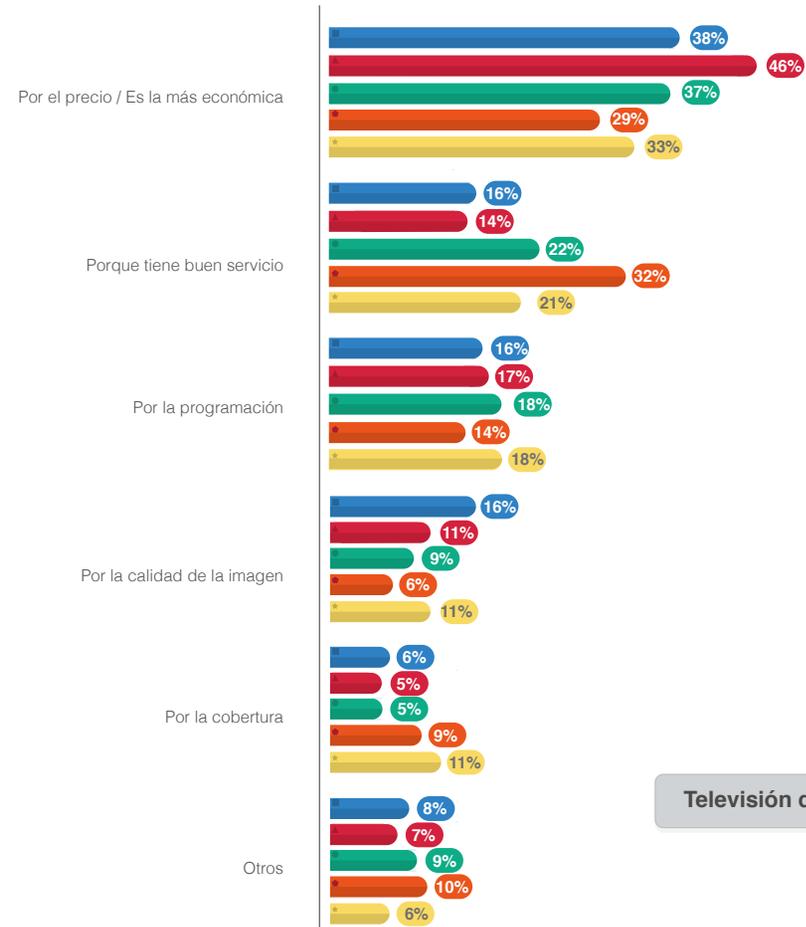
Por el precio y porque el proveedor tiene buen servicio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

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?

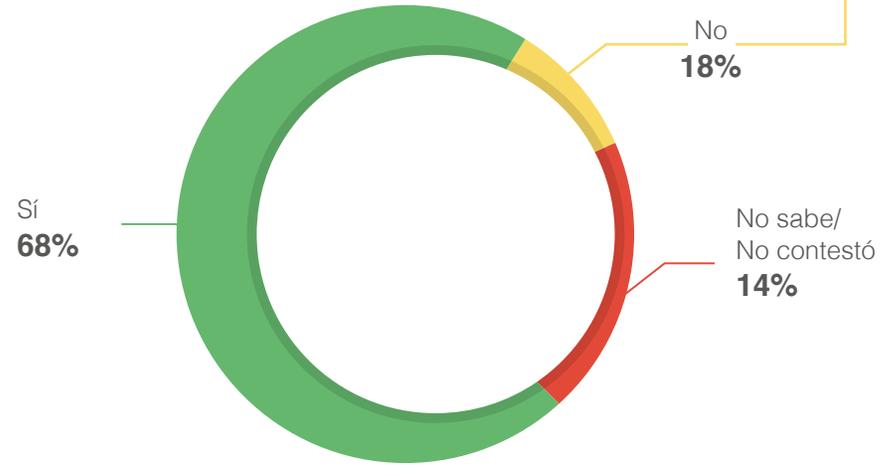


Figura 4.4.8.2 No, ¿Por qué?



• Base de entrevistados: 1840.

Televisión de paga

Internet
 Telefonía fija
 Telefonía móvil

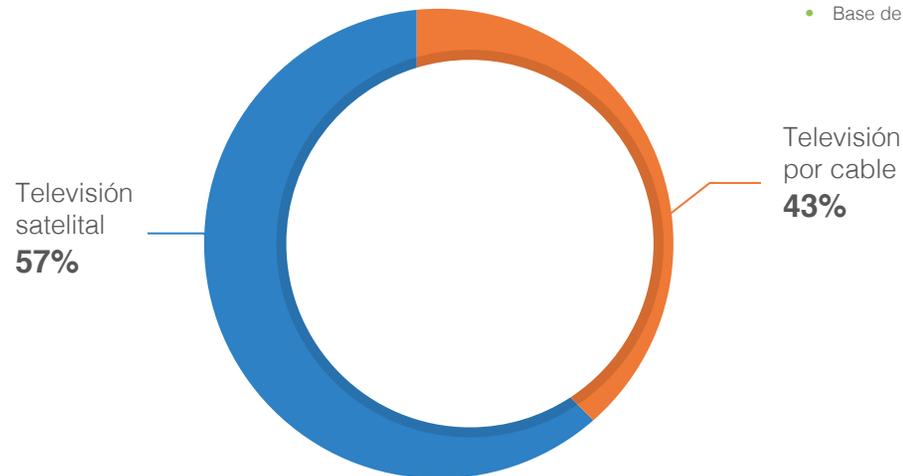
Doce meses es el tiempo de contratación más mencionado por los usuarios.

Tabla 4.4.10 ¿A cuántos meses tiene contratado su servicio?

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

- 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



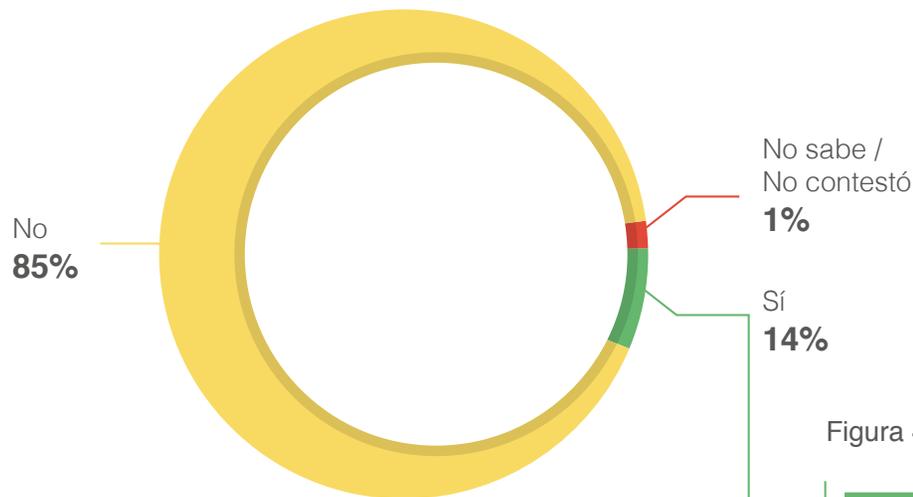
Telefonía móvil

Televisión de paga



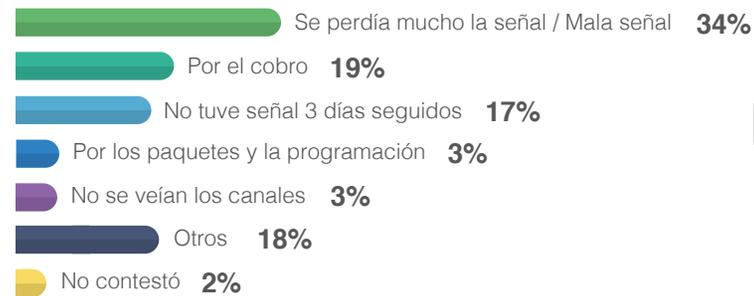
El 14% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales el 34% señaló que ésta fue porque se perdía mucho la señal.

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



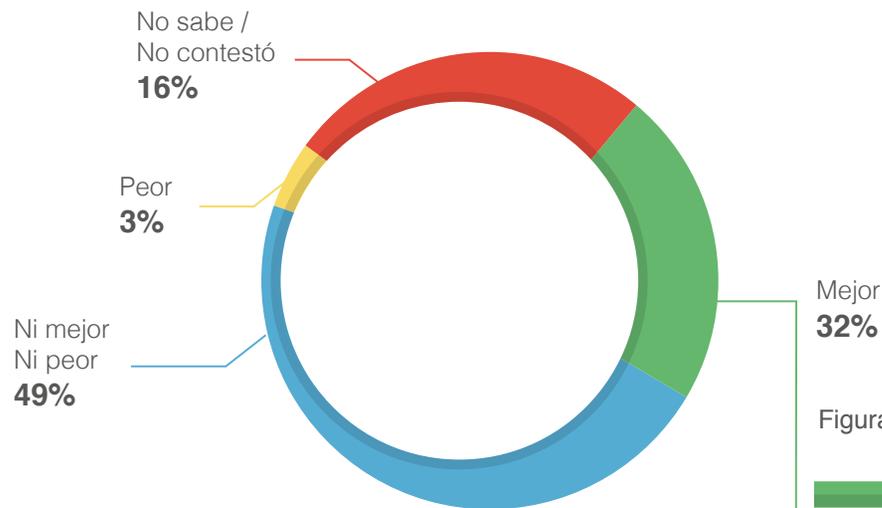
Telefonía móvil



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



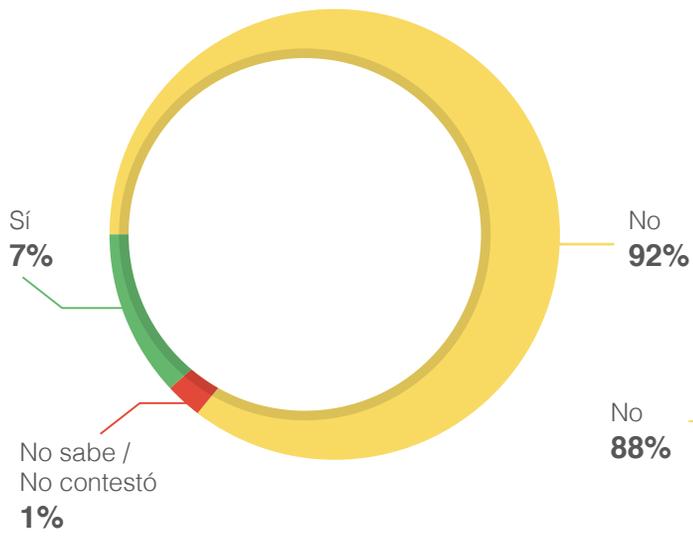
Telefonía móvil



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?



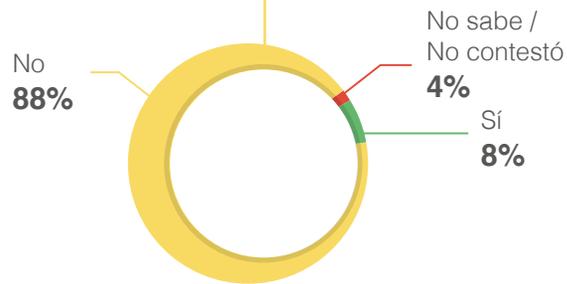
• Base de entrevistados: 1840.

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

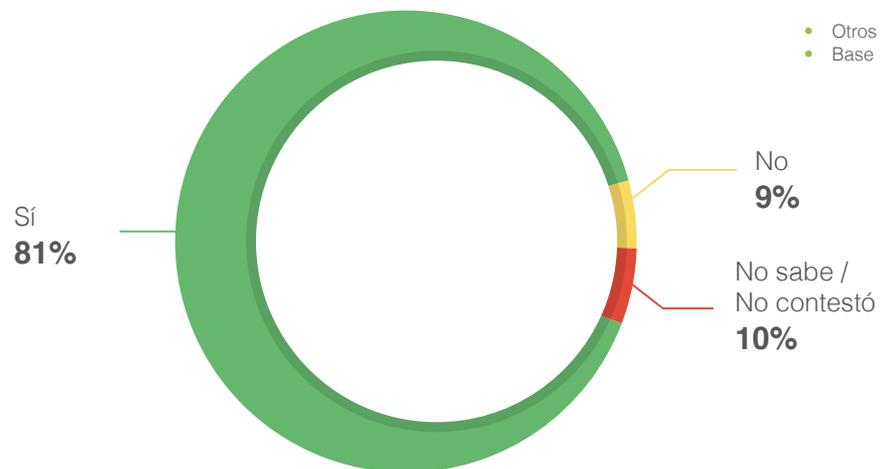


Telefonía móvil



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

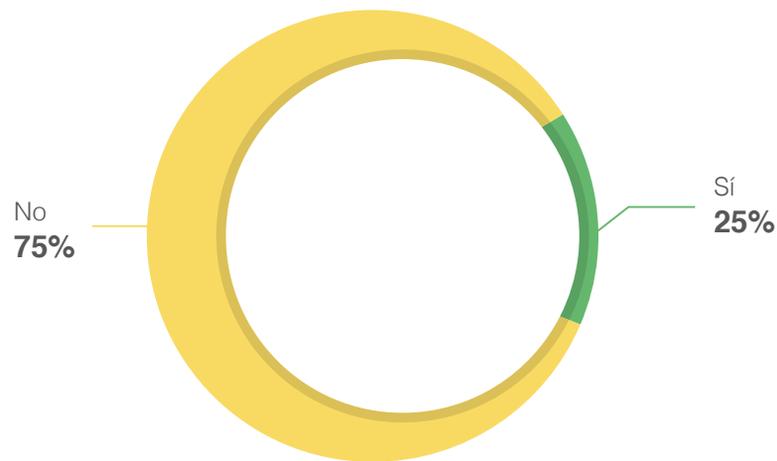


05 Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad

5.5 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



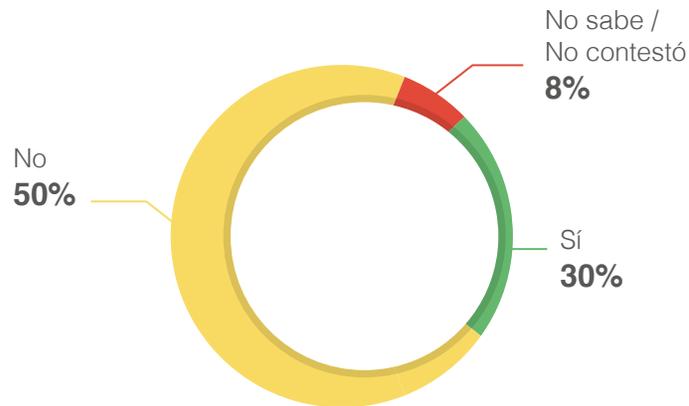
Telefonía móvil

Televisión de paga



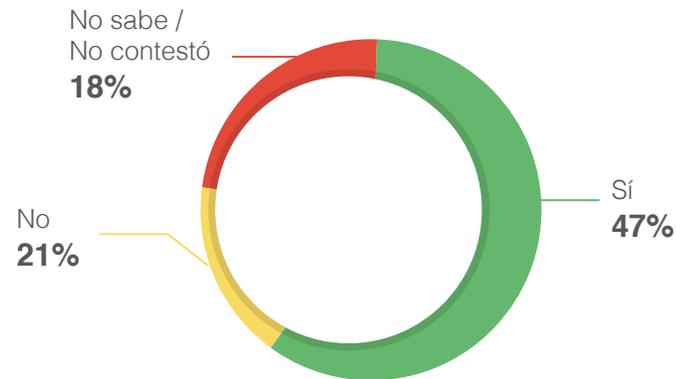
El 50% de los usuarios de Televisión de paga señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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