

# PRIMERA ENCUESTA 2016

USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

























# 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







Telefonía fija



Telefonía móvi









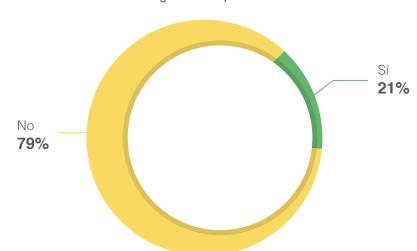




### **5.2 Internet**

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





Telefonía fija



Telefonía móvil









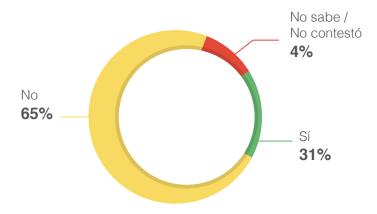






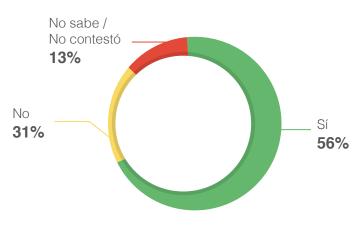
El 65% de los usuarios de Internet señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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.

Hallazgos

Internet







Telefonía móvil











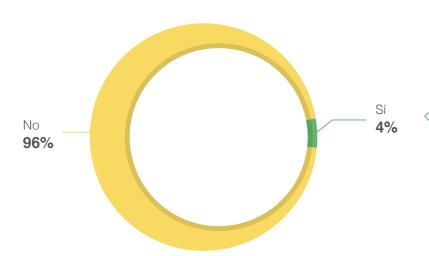




# 5.3 Telefonía fija

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%.



Principales Hallazgos



IIICITIC

Telefonía fija



Telefonía móvil







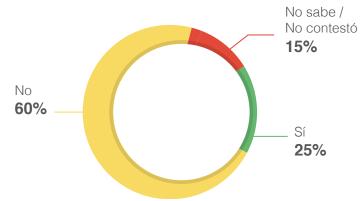






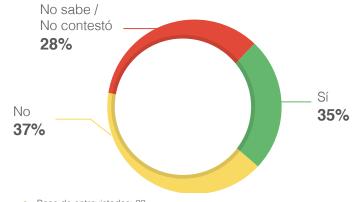
El 60% de los usuarios de Telefonía fija señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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.



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil









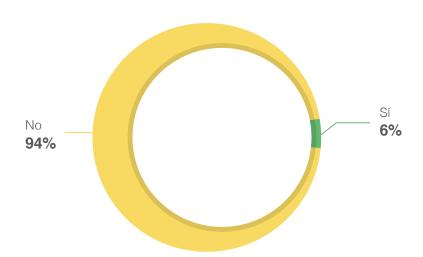




## 5.4 Telefonía móvil

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?

- 1		
	Motriz	45%
	Visual	36%
	Auditiva	15%
$\langle$	Neurológica	8%
	Cognitiva	5%
	Lenguaje	1%

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



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija

Telefonía móvil









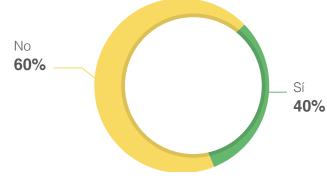






El 60% de los usuarios de Telefonía móvil señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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 fija













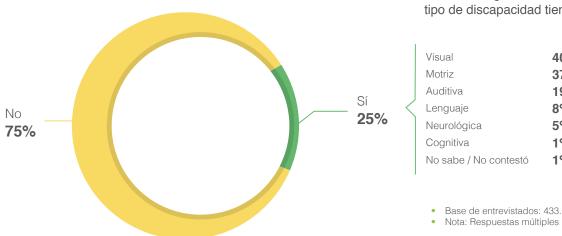




# 5.5 Televisión de paga

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?



• Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.







Telefonía fija



Telefonía móvil







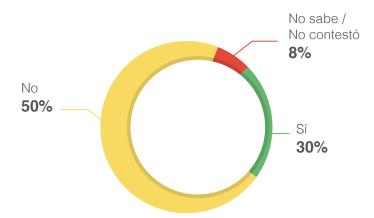






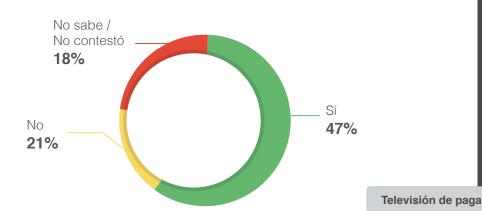
El 50% de los usuarios de Televisión de paga señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

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?





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



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil







Objetivos del



Consideraciones Metodológicas



Principales Hallazgos





Patrones de Consumo, Calidad y Experiencia del Usuario



Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad











#### http://www.ift.org.mx