

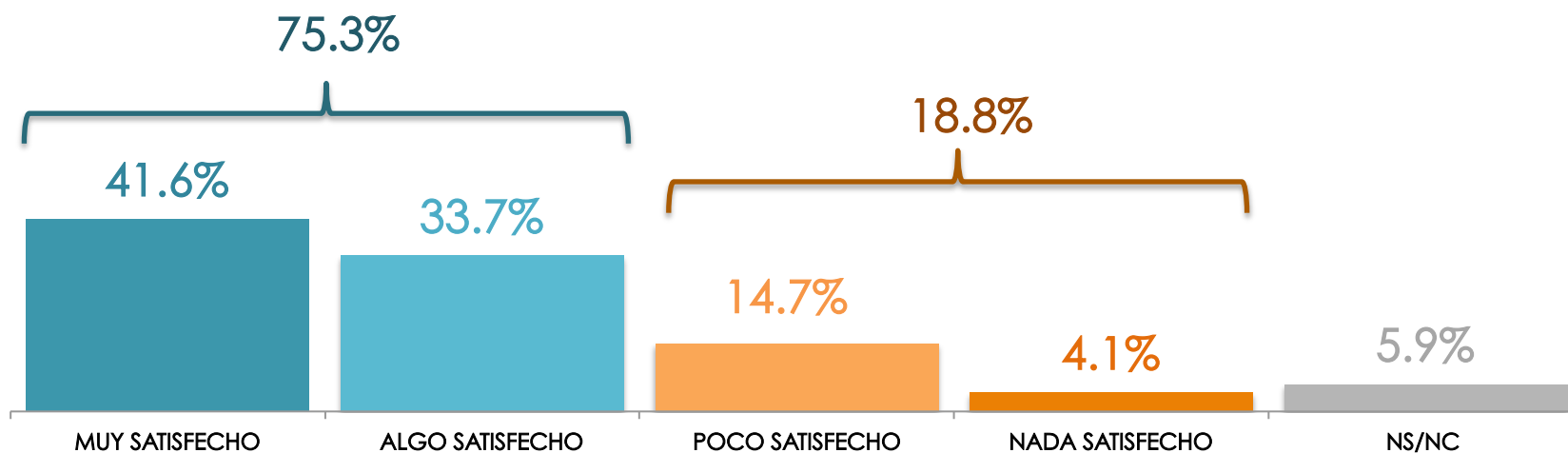


EVALUACIÓN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

07 de julio de 2014



¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio de telefonía fija?

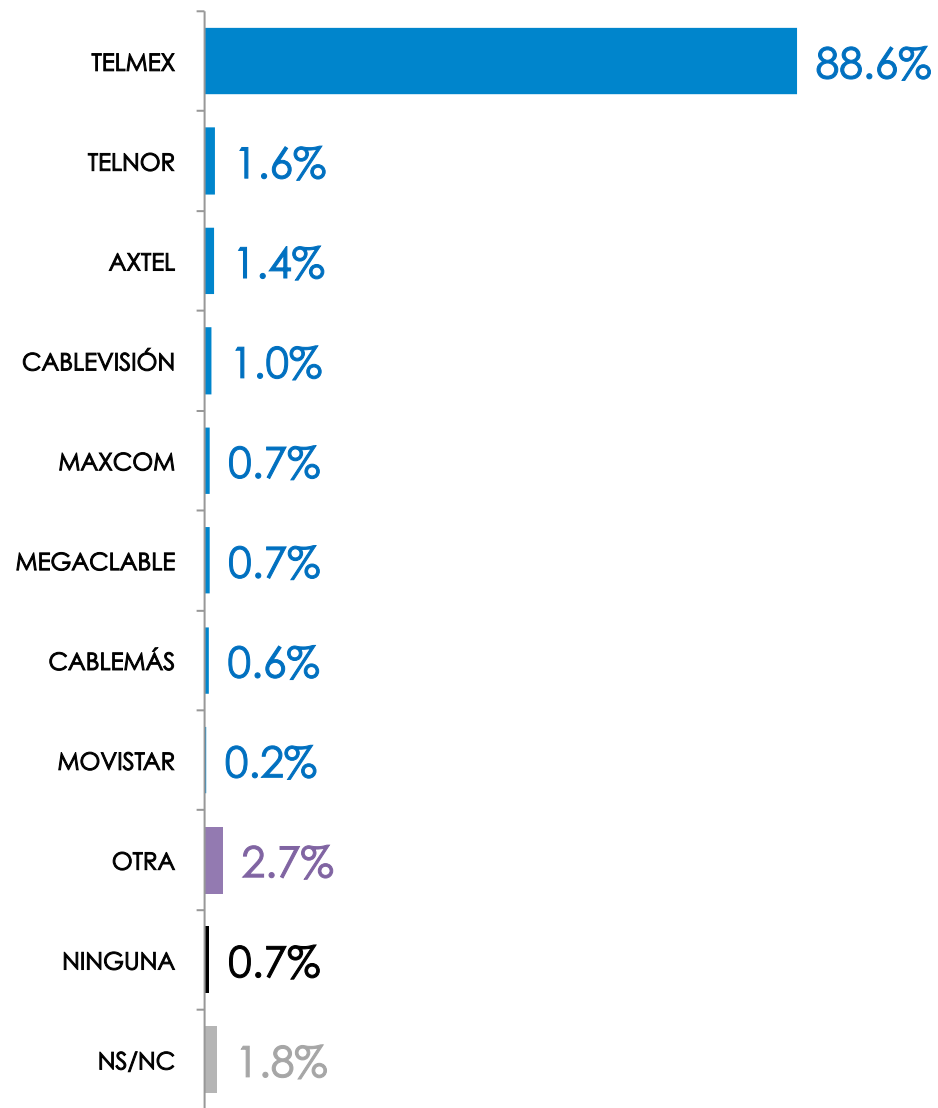


Sexo

	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NS/NC
MASCULINO	39.1%	34.0%	16.2%	6.4%	4.3%
FEMENINO	44.0%	33.4%	13.3%	1.9%	7.4%

n=600

¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de telefonía fija?*



*La respuesta a esta pregunta fue espontánea.

n=600

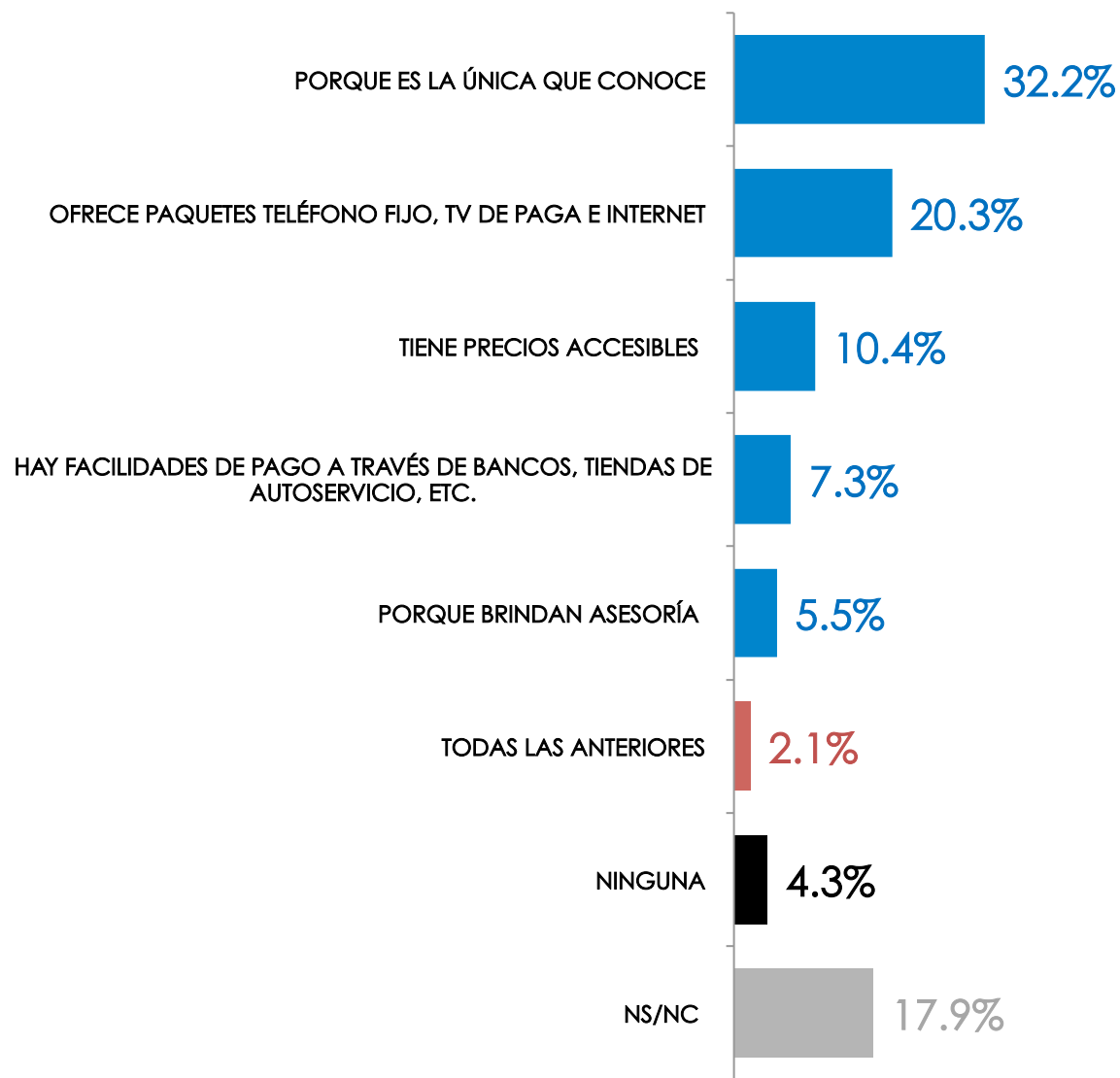
¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de telefonía fija?

		TELMEX	TELNOR	AXTEL	CABLEVISIÓN	MAXCOM	MEGACLABLE
Sexo	MASCULINO	88.6%	2.0%	1.7%	1.4%	1.4%	0.0%
	FEMENINO	88.6%	1.2%	1.1%	0.6%	0.0%	1.4%

		CABLEMÁS	MOVISTAR	OTRA	NINGUNO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	0.6%	0.3%	2.1%	1.0%	0.9%
	FEMENINO	0.6%	0.0%	3.2%	0.3%	3.0%

*La respuesta a esta pregunta fue espontánea

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?



n=600

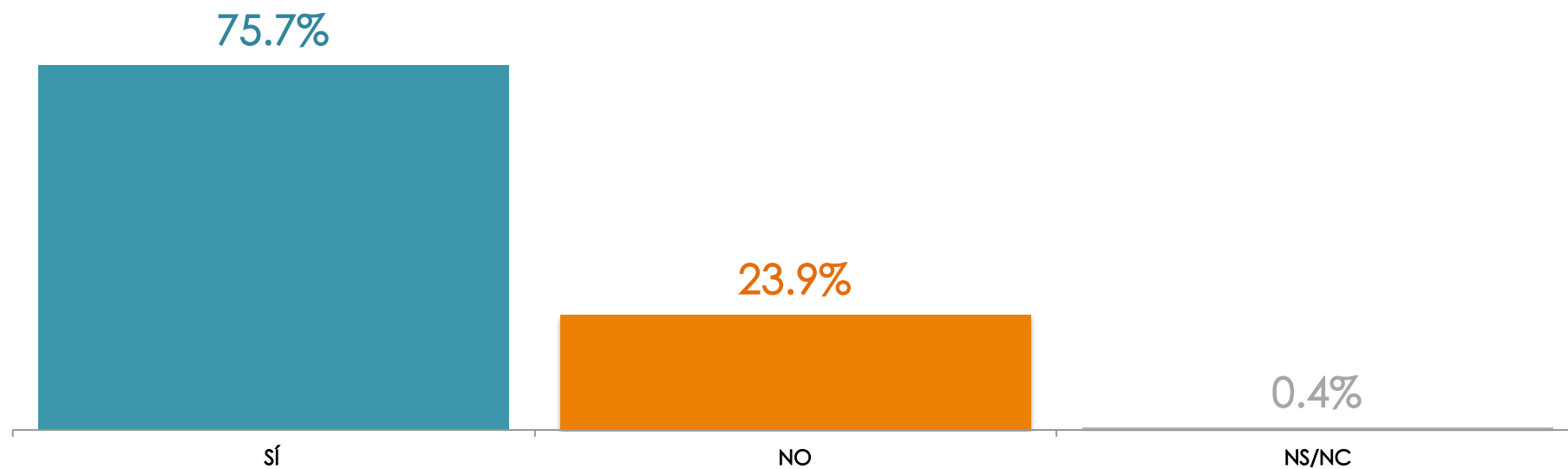
¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?

Sexo		PORQUE ES LA ÚNICA QUE CONOCE	OFRECE PAQUETES TELÉFONO FIJO, TV DE PAGA E INTERNET	TIENE PRECIOS ACCESIBLES	HAY FACILIDADES DE PAGO A TRAVÉS DE BANCOS, TIENDAS DE AUTOSERVICIO, ETC.
	MASCULINO	37.1%	19.1%	7.7%	7.0%
	FEMENINO	27.7%	21.4%	12.9%	7.6%

		PORQUE BRINDAN ASESORÍA	TODAS LAS ANTERIORES	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	5.7%	2.3%	4.8%	16.3%
	FEMENINO	5.3%	1.9%	3.7%	19.5%



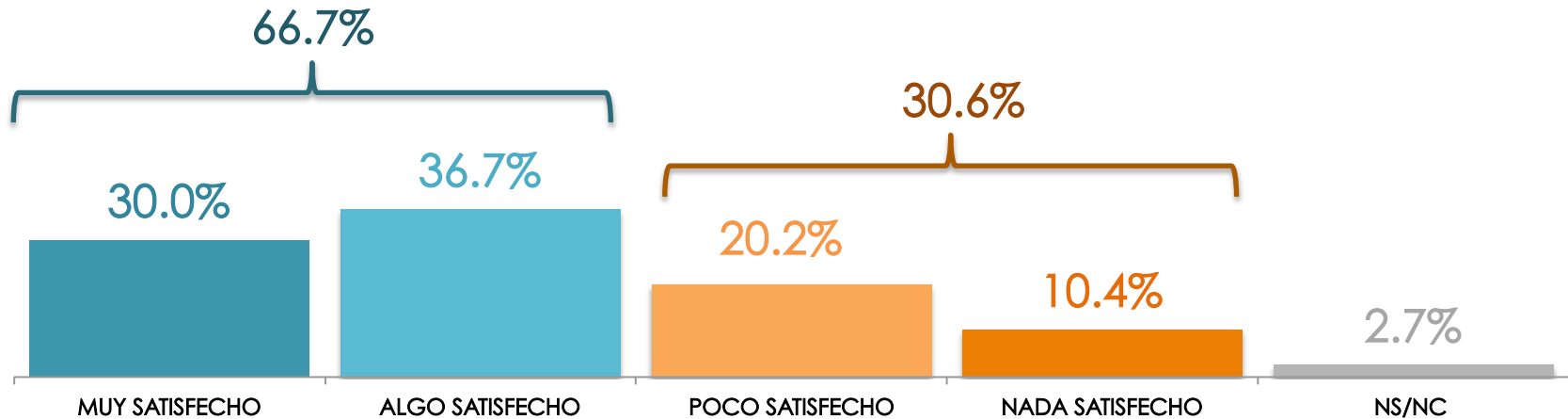
¿Cuenta usted con servicios de telefonía celular?



		sí	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	79.9%	19.5%	0.6%
	FEMENINO	71.7%	27.9%	0.4%

n=600

Tomando en cuenta lo que usted paga por este servicio, ¿qué tan satisfecho se siente con el servicio de telefonía celular?*

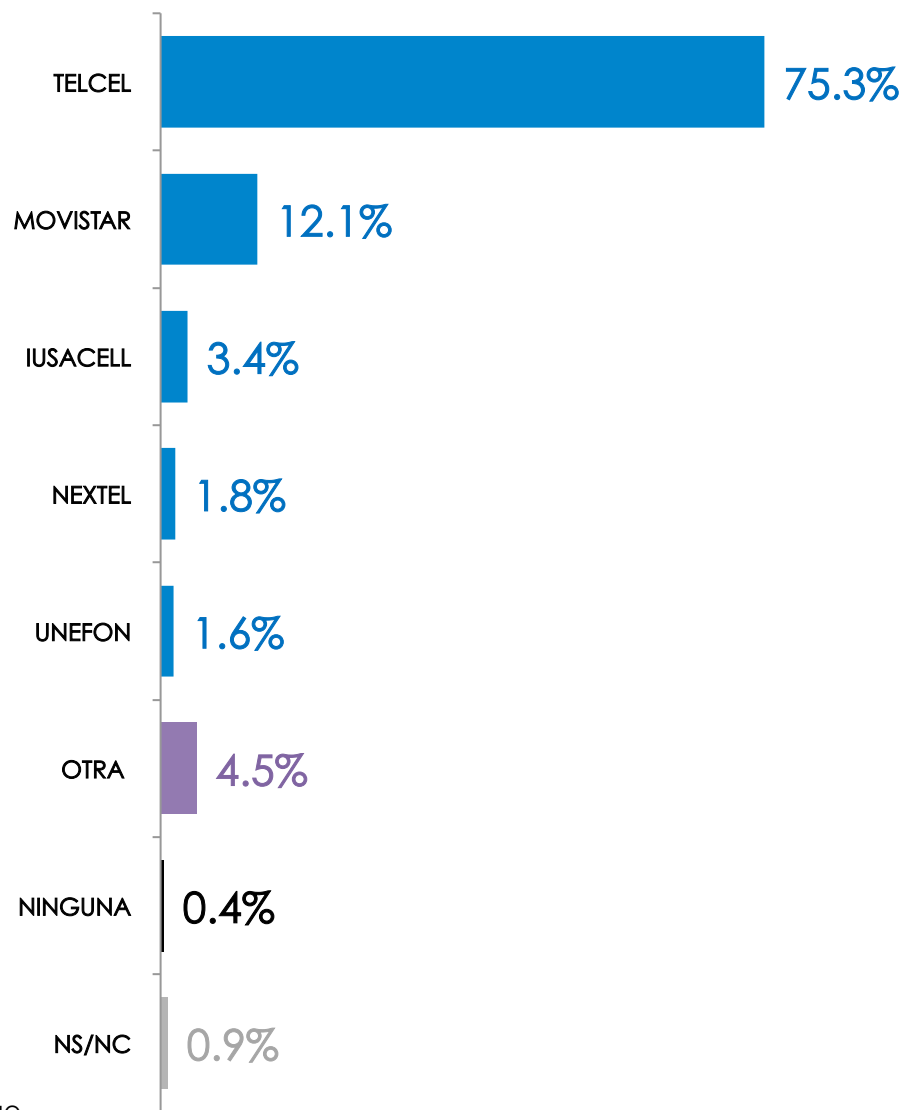


Sexo	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NS/NC
	MASCULINO	FEMENINO			
MASCULINO	28.8%	37.2%	19.8%	12.9%	1.3%
FEMENINO	31.2%	36.2%	20.5%	7.8%	4.3%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de telefonía celular.

n=449

¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de telefonía celular?*



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de telefonía celular. La respuesta fue espontánea.

n=449

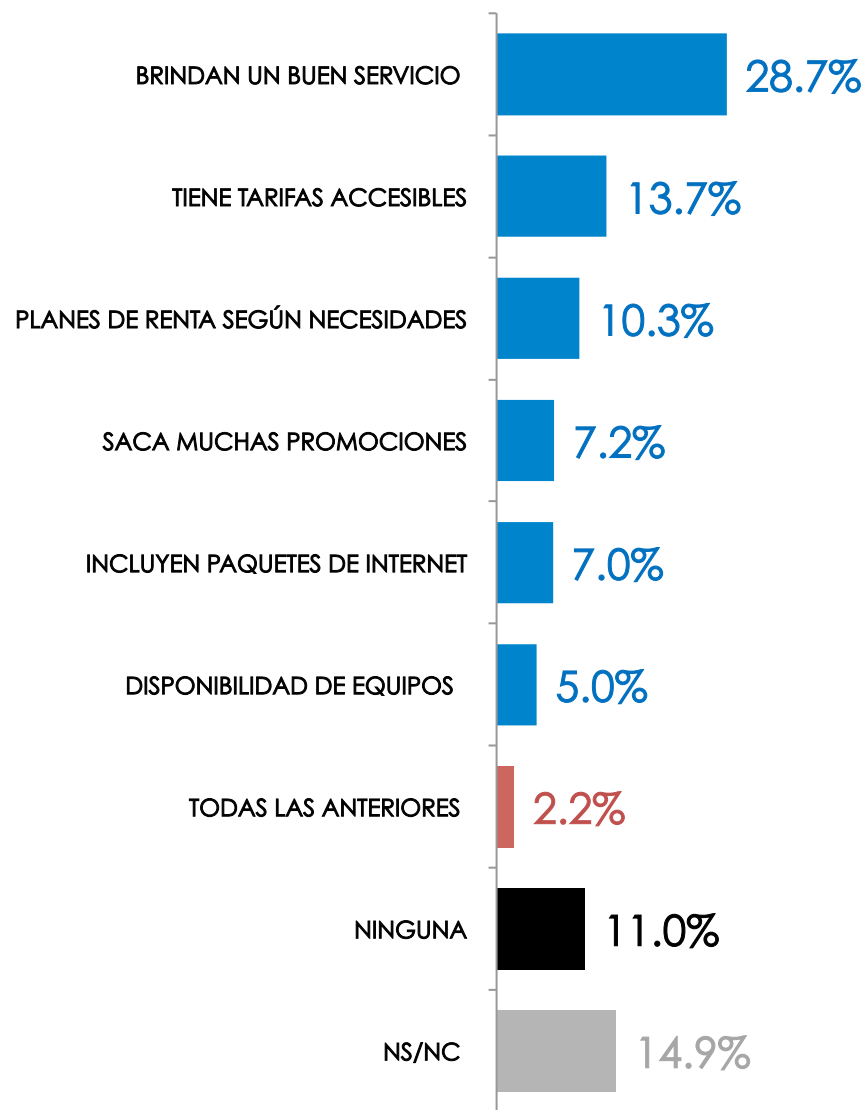
¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de telefonía celular?

		TELCEL	MOVISTAR	IUSACELL	NEXTEL
Sexo	MASCULINO	75.2%	12.2%	2.9%	3.0%
	FEMENINO	75.5%	12.0%	3.9%	0.5%

		UNEFON	OTRA	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	1.9%	4.2%	0.3%	0.3%
	FEMENINO	1.3%	4.7%	0.4%	1.7%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de telefonía celular. La respuesta fue espontánea.

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de telefonía celular.

n=449

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?

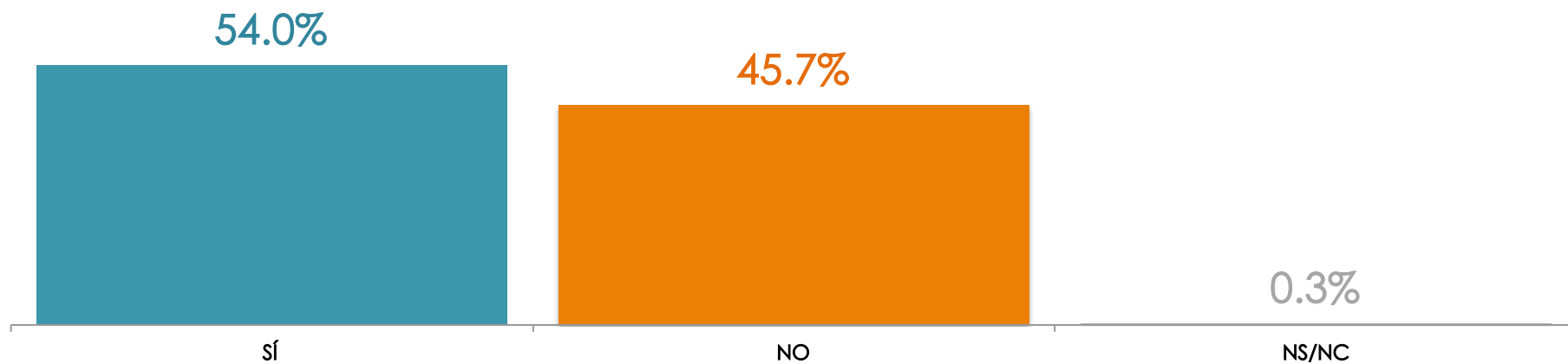
		BRINDAN UN BUEN SERVICIO	TIENE TARIFAS ACCESIBLES	PLANES DE RENTA SEGÚN NECESIDADES	SACA MUCHAS PROMOCIONES	INCLUYEN PAQUETES DE INTERNET
Sexo	MASCULINO	29.0%	14.0%	10.5%	7.3%	6.6%
	FEMENINO	28.4%	13.4%	10.0%	7.1%	7.3%

		DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS	TODAS LAS ANTERIORES	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	4.7%	2.1%	10.7%	15.1%
	FEMENINO	5.3%	2.4%	11.3%	14.8%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de telefonía celular.

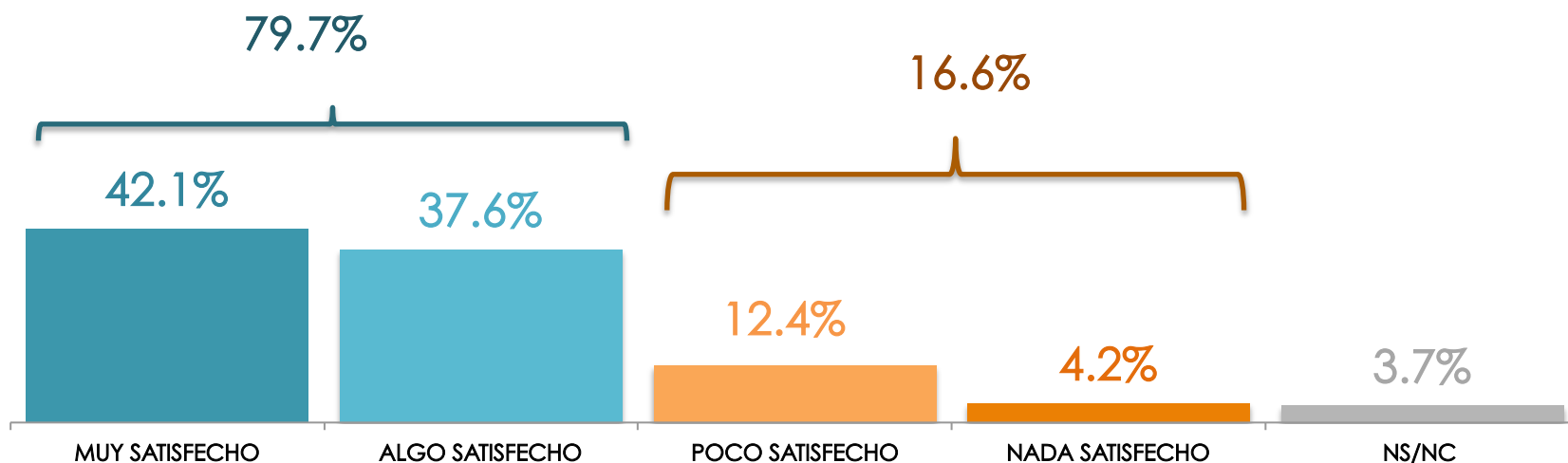


¿Cuenta usted con servicios de televisión de paga?



Sexo	sí	NO	NS/NC
	MASCULINO	FEMENINO	
	58.6%	41.4%	0.0%
	49.7%	49.6%	0.7%

Tomando en cuenta lo que usted paga por este servicio, ¿qué tan satisfecho se siente con el servicio de televisión de paga?

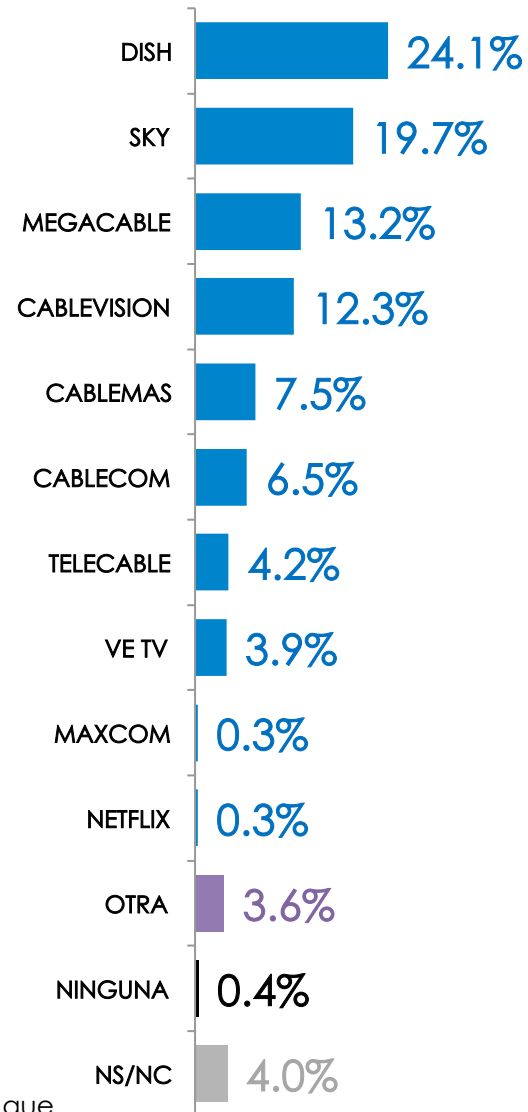


	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NS/NC
Sexo					
MASCULINO	43.0%	37.0%	14.1%	3.9%	2.0%
FEMENINO	41.0%	38.2%	10.5%	4.6%	5.7%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de televisión de paga.

n=285

¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de televisión de paga?



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de televisión de paga. La respuesta fue espontánea.

n=285

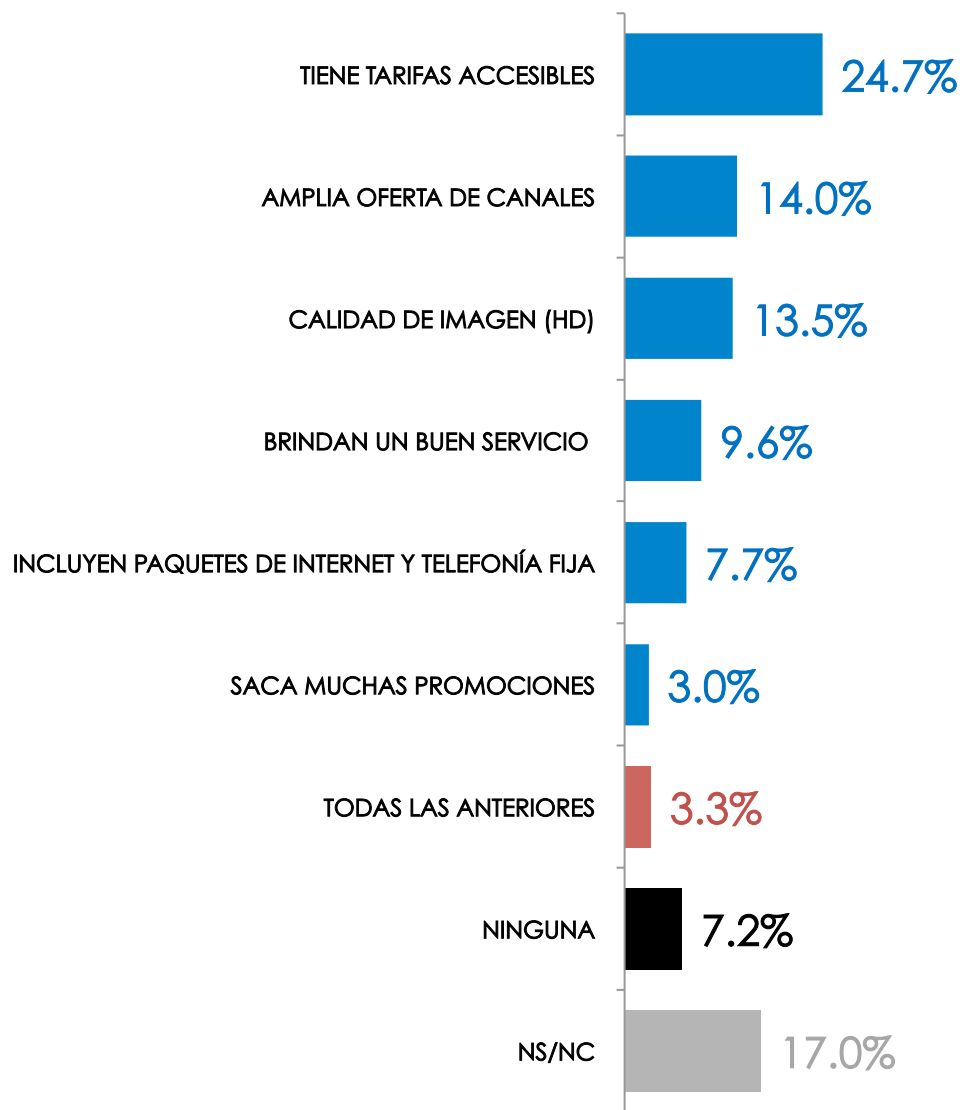
¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de televisión de paga?

		DISH	SKY	MEGACABLE	CABLEVISIÓN	CABLEMÁS	CABLECOM	TELECABLE
Sexo	MASCULINO	27.1%	19.4%	9.9%	12.5%	6.7%	6.3%	4.5%
	FEMENINO	20.8%	20.1%	16.9%	12.0%	8.3%	6.7%	3.9%

		VE TV	MAXCOM	NETFLIX	OTRA	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	3.7%	0.5%	0.0%	3.4%	0.8%	5.2%
	FEMENINO	4.0%	0.0%	0.7%	3.7%	0.0%	2.9%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de televisión de paga. La respuesta fue espontánea.

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de televisión de paga.

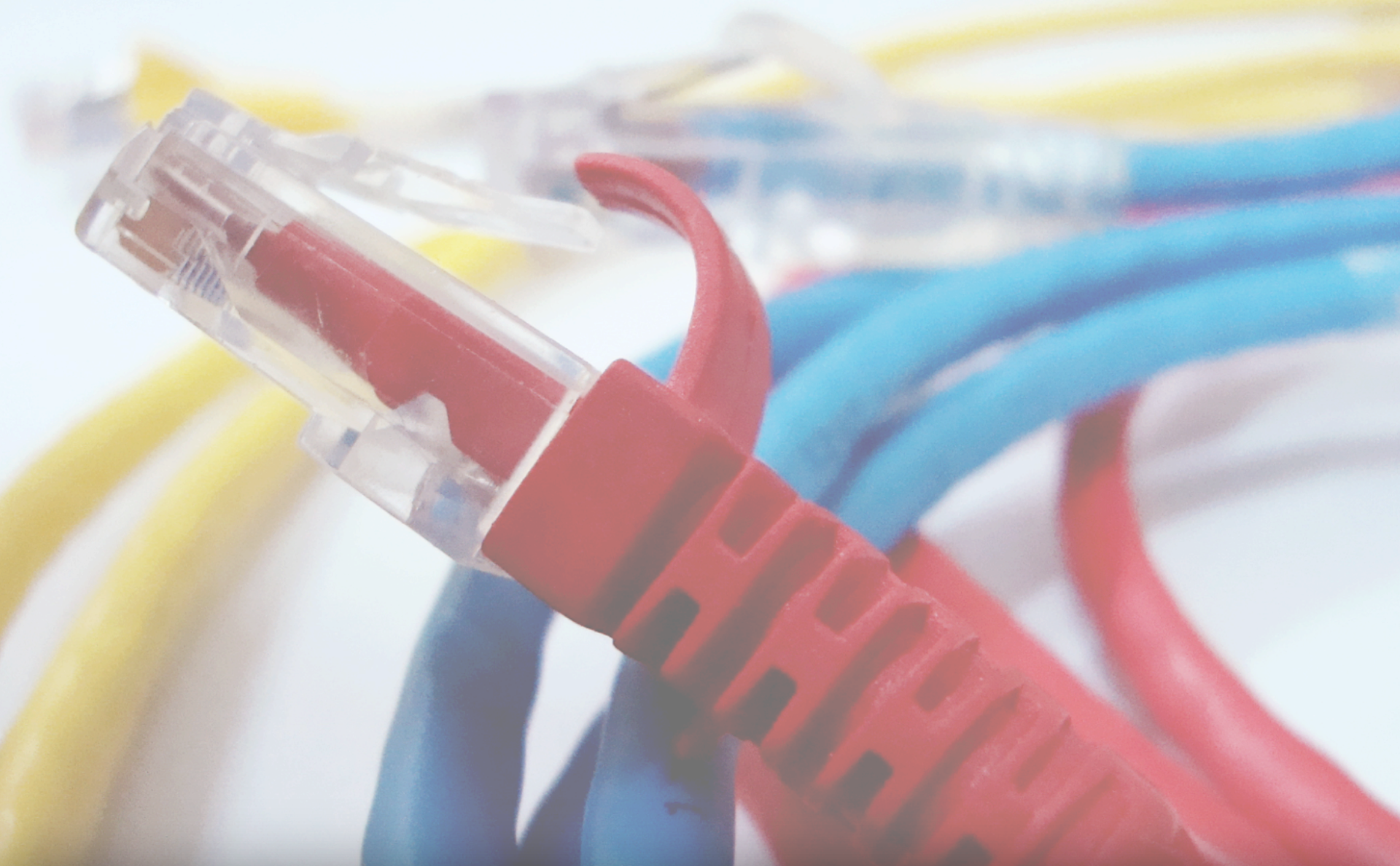
n=285

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?

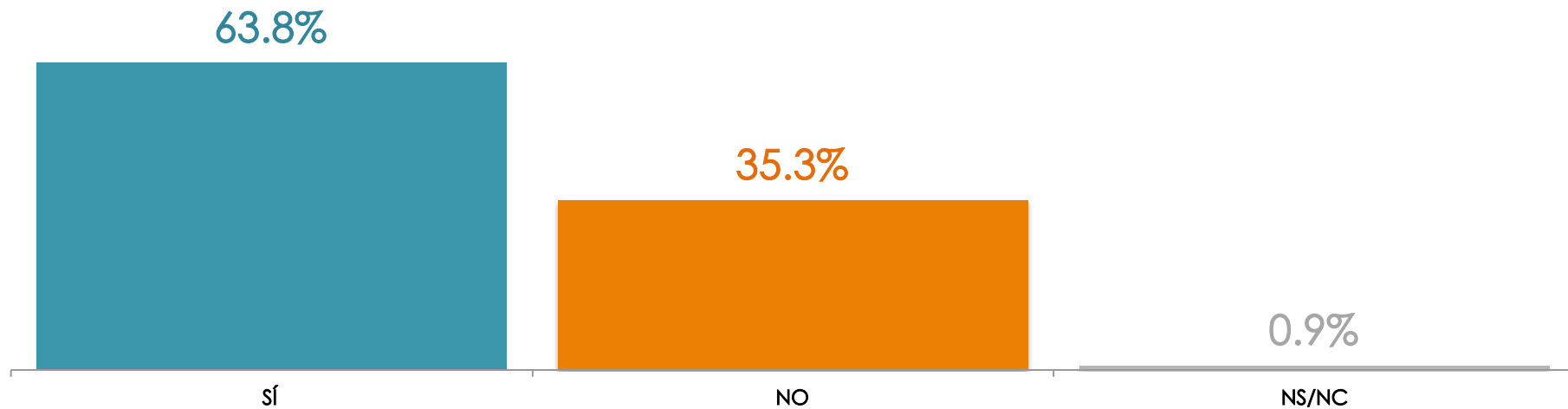
Sexo		TIENE TARIFAS ACCESIBLES	AMPLIA OFERTA DE CANALES	CALIDAD DE IMAGEN (HD)	BRINDAN UN BUEN SERVICIO	INCLUYEN PAQUETES DE INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
	MASCULINO	25.8%	14.1%	13.6%	10.1%	5.9%
	FEMENINO	23.6%	13.8%	13.4%	9.0%	9.7%

	SACA MUCHAS PROMOCIONES	TODAS LAS ANTERIORES	NINGUNA	NS/NC
MASCULINO	3.9%	4.2%	6.8%	15.6%
FEMENINO	1.9%	2.4%	7.7%	18.5%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de televisión de paga.



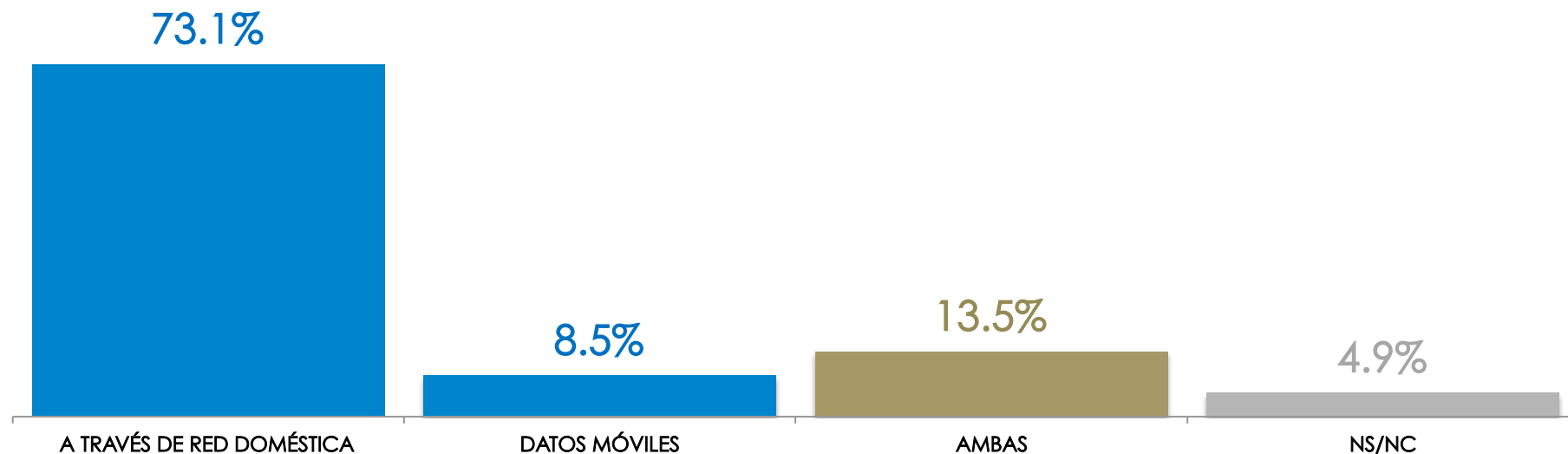
¿Cuenta usted con conexión a Internet?



		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	65.5%	34.1%	0.4%
	FEMENINO	62.3%	36.5%	1.2%

n=600

¿Se conecta a internet a través de red doméstica o a través de datos móviles (contratación con su compañía celular)?

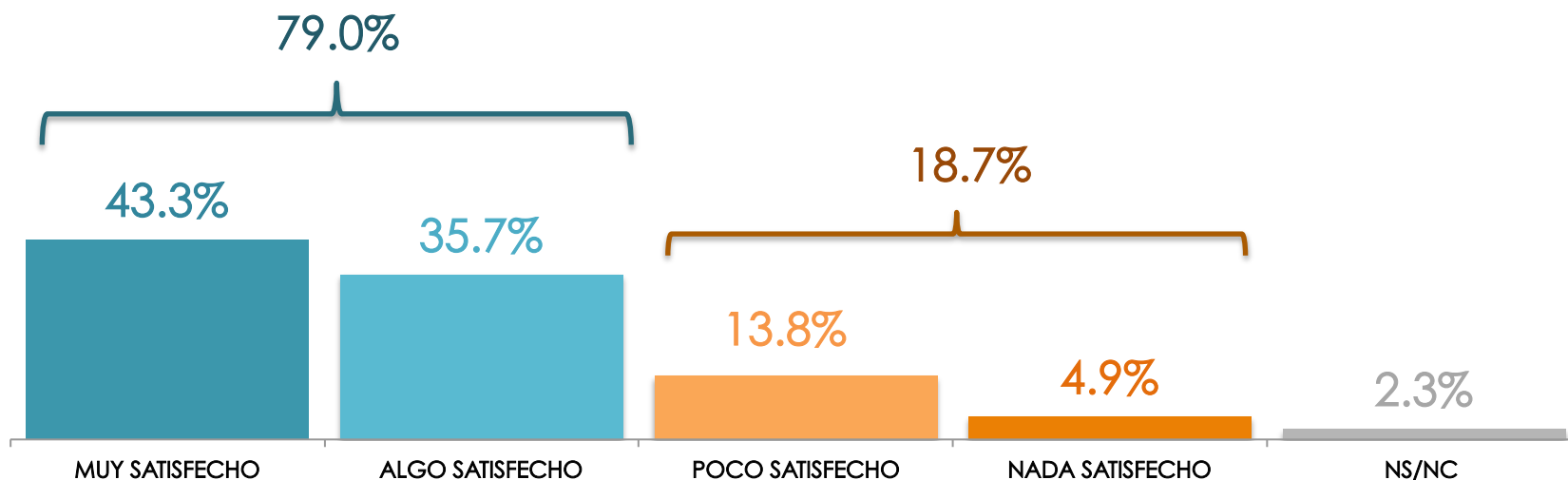


Sexo	A TRAVÉS DE RED DOMÉSTICA		DATOS MÓVILES		AMBAS	NS/NC
	MASCULINO	73.1%	8.9%	15.4%	2.6%	
	FEMENINO	73.1%	8.1%	11.7%	7.1%	

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet.

n=386

Tomando en cuenta lo que usted paga por este servicio, ¿qué tan satisfecho se siente con el servicio de conexión a Internet?

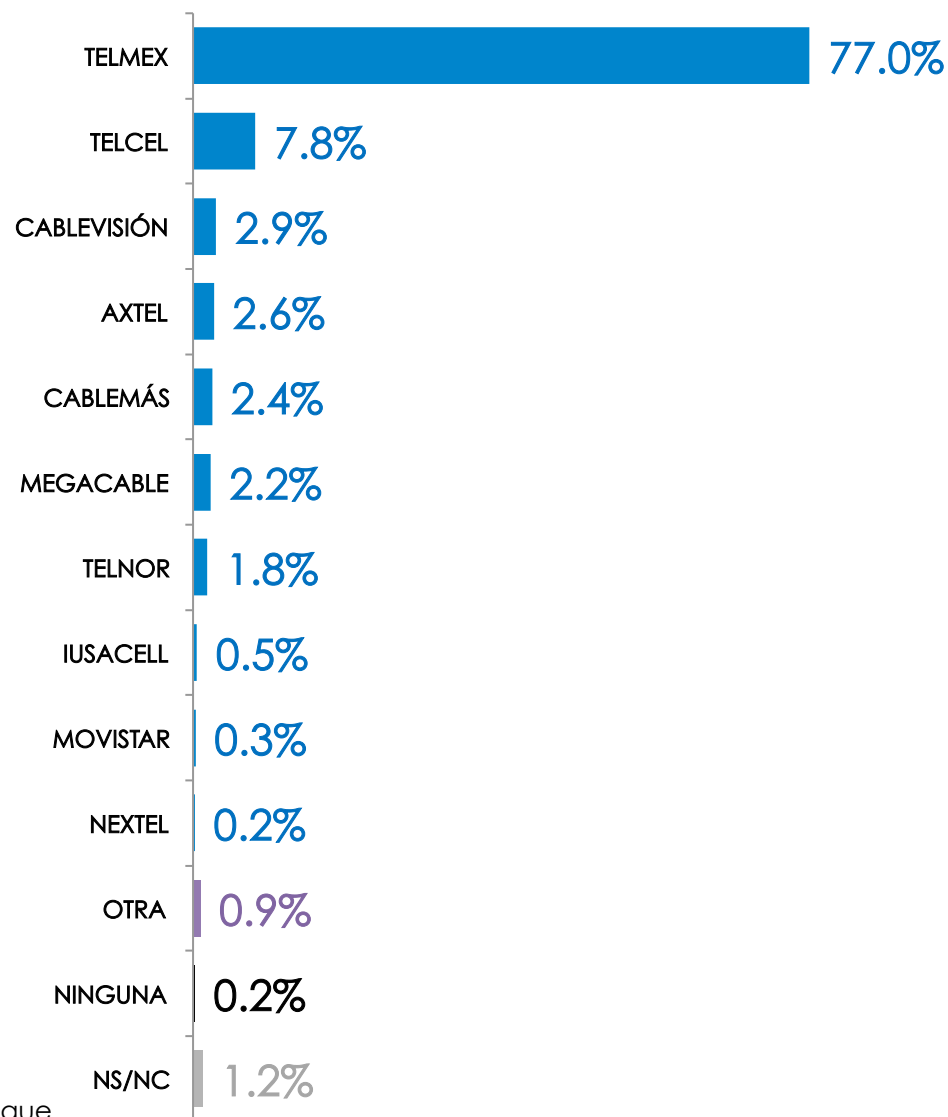


	MUY SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO	NS/NC
MASCULINO	38.5%	39.0%	15.5%	6.5%	0.5%
FEMENINO	48.1%	32.5%	12.0%	3.3%	4.1%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet.

n=386

¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de conexión a Internet?



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet. La respuesta fue espontánea.

n=386

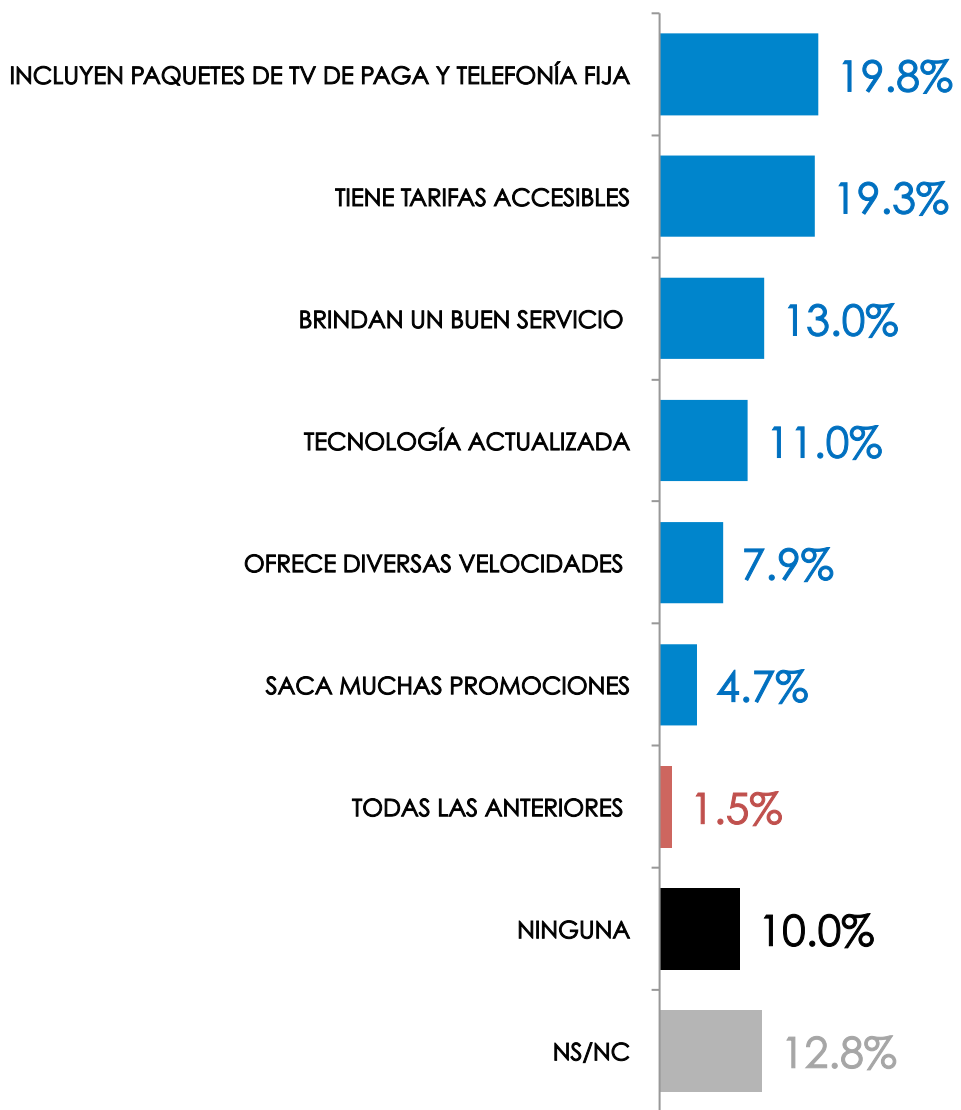
¿Con cuál compañía tiene contratado su servicio de conexión a Internet?

		TELMEX	TELCEL	CABLEVISIÓN	AXTEL	CABLEMÁS	MEGACABLE	TELNOR
Sexo	MASCULINO	76.4%	8.6%	3.5%	2.8%	2.8%	0.0%	2.0%
	FEMENINO	77.7%	7.0%	2.2%	2.4%	2.0%	4.3%	1.5%

		IUSACELL	MOVISTAR	NEXTEL	OTRA	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	1.1%	0.0%	0.4%	1.9%	0.0%	0.5%
	FEMENINO	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.4%	2.0%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet. La respuesta fue espontánea.

¿Por qué razón decidió usted contratar los servicios de esa compañía?



*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet.

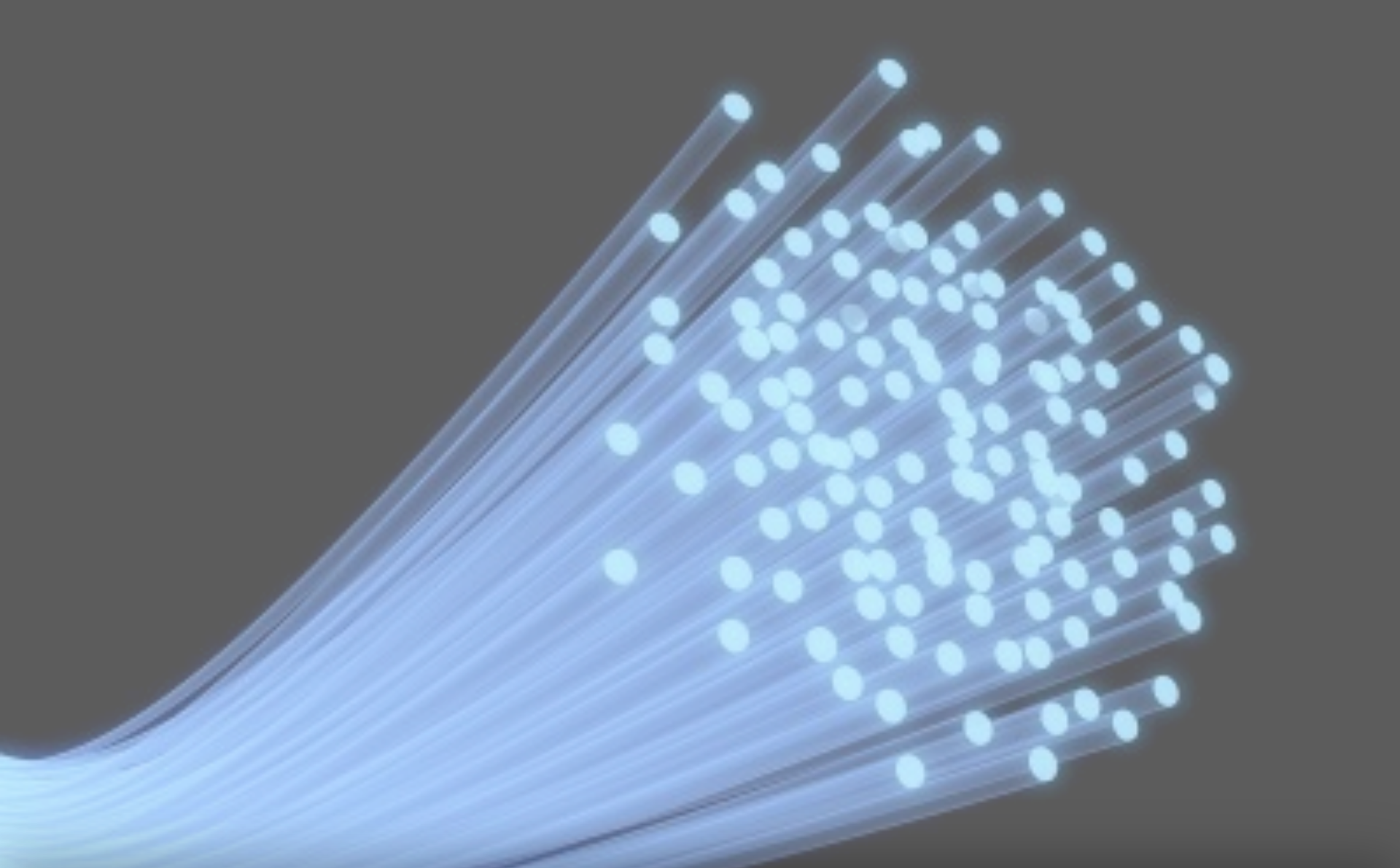
n=386

¿Por qué razón, decidió usted contratar los servicios de esa compañía?

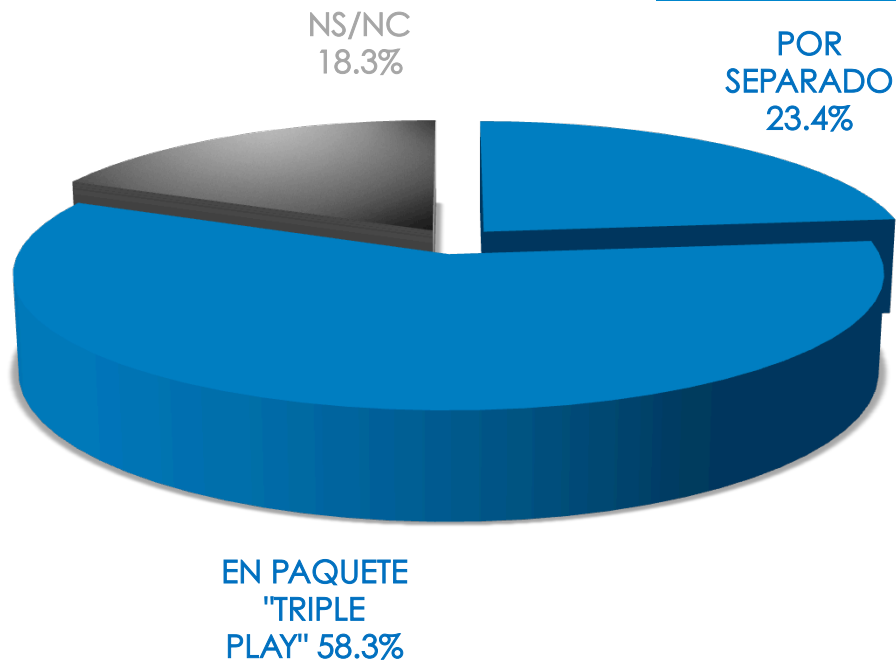
		INCLUYEN PAQUETES DE TV DE PAGA Y TELEFONÍA FIJA	TIENE TARIFAS ACCESIBLES	BRINDAN UN BUEN SERVICIO	TECNOLOGÍA ACTUALIZADA	OFRECE DIVERSAS VELOCIDADES
Sexo	MASCULINO	19.0%	19.5%	13.4%	12.6%	8.2%
	FEMENINO	20.6%	19.1%	12.6%	9.4%	7.7%

		SACA MUCHAS PROMOCIONES	TODAS LAS ANTERIORES	NINGUNA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	2.3%	0.5%	9.4%	15.1%
	FEMENINO	6.9%	2.6%	10.5%	10.6%

*Esta pregunta sólo se le hizo a quienes respondieron que sí cuentan con servicio de conexión a internet.



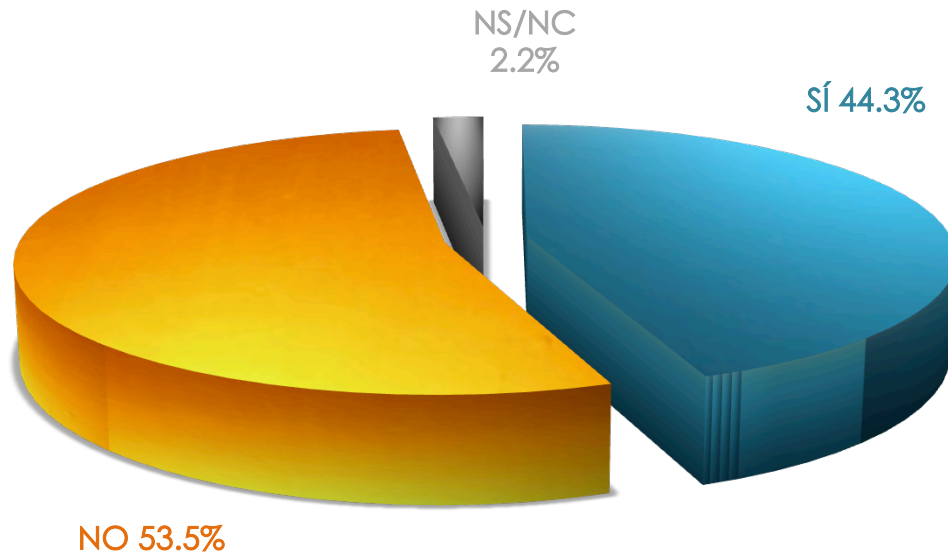
De acuerdo con lo que usted sabe o ha escuchado, ¿cuál considera usted que es mejor opción? ¿Contratar servicios de telefonía, televisión de paga e internet por separado o en paquete "Triple Play"?



Sexo			
	POR SEPARADO	EN PAQUETE «TRIPLE PLAY»	NS/NC
MASCULINO	24.1%	60.7%	15.2%
FEMENINO	22.8%	56.0%	21.2%



Después de tres meses de negociaciones, el Senado mexicano aprobó en fechas recientes las leyes secundarias de la reforma en telecomunicaciones que incluyen: la preferencia de empresas por sector, la fecha límite para la transición de la televisión analógica a digital y restricciones al cobro de servicios en telefonía. Antes de que yo se lo mencionara, ¿conocía usted esta información?



	SÍ	NO	NS/NC	
Sexo	MASCULINO	48.2%	49.6%	2.2%
	FEMENINO	40.7%	57.0%	2.3%

Universo

- Ciudadanos mayores de 18 años que residen la República Mexicana y cuentan con línea telefónica en su hogar.

Técnica de levantamiento

- Encuesta telefónica realizada el 07 de julio de 2014.

Tamaño de la Muestra y su Precisión Estadística

- Se diseñó una muestra de 600 encuestas, distribuidas en los 32 estados del país para mantener tanto proporcionalidad como dispersión óptimas. Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de $\pm 4\%$ a nivel nacional.
- Los resultados reportados están basados en los estimadores de Horvitz-Thompson, calibrados y redondeados a un decimal.

Marco muestral y selección de la muestra

- Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal del IFE, actualizada al 05 de Mayo de 2014.
- Muestreo estratificado de aloación proporcional al tamaño.