

HÁBITOS DE INTERNET: UN REPORTE ESPECIAL

PATROCINADO POR



mercadotecnologíapublicidadmedios
Merca2.0

Contrata de 1 hasta 100 Megas de Internet



**Comienza a disfrutar hoy del Internet
más rápido y confiable de México.**

Internet Banda Ancha 1 Mega Precio especial por los primeros 6 meses (1)	\$349	Internet Banda Ancha 2 Megas Precio especial por los primeros 6 meses(2)	\$469	Internet Banda Ancha 4 Megas Renta Mensual	\$549
Internet Banda Ancha 6 Megas Renta Mensual	\$649	Internet Banda Ancha 10 Megas Renta Mensual	\$799	Internet Banda Ancha 20 Megas Renta Mensual	\$999
Internet Banda Ancha 35 Megas Renta Mensual	\$1,249	Internet Banda Ancha 50 Megas Renta Mensual	\$1,399	Internet Banda Ancha 100 Megas Renta Mensual	\$1,999

Precios exclusivos para tu hogar. Incluyen Internet y Llamadas Locales Ilimitadas.

Pregunta por los precios de Negocios. Consulta disponibilidad en tu zona. Aplica solo México, Guadalajara y Monterrey.

▶ axtel.mx/x-tremo
▶ 01800 515 2020

Síguenos en:    **AXtelBlogs**

AXtel 
Comunícate mejor.

INTRODUCCIÓN

México, D.F. a 26 de abril de 2011.

El siguiente reporte pretende ilustrar los hábitos de los usuarios frente al consumo de Internet en nuestro país.

Este tiene como objetivo conocer las actividades de los usuarios para obtener un panorama sobre sus necesidades.

A través de las respuestas de más de 875 participantes, se observarán algunos de los principales hábitos de manera aleatoria que hoy en día tienen estos usuarios en cuanto a la selección y consumo de la Internet.

Asimismo veremos cómo influyen los medios de comunicación en la selección de los principales proveedores en México.

También conoceremos cuál es la principal razón de renovar o cambiar del actual proveedor y cuáles son los elementos o factores que impactan la decisión.

Esperamos que este reporte pueda serle de utilidad.

Unidad de Investigación Merca 2.0

ANTECEDENTES

A nivel mundial México se encuentra en el décimo lugar con una participación de 31,019,600 usuarios de Internet, datos publicados por la BBC News en el 2009.

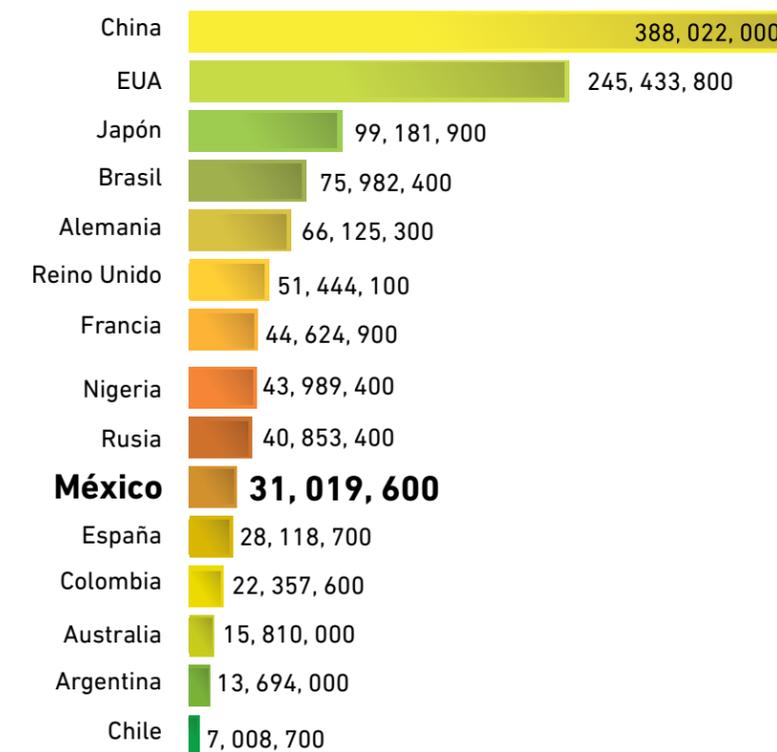
A partir del 2010 las cifras registradas por la COFETEL mencionan un incremento del 22.9% en hogares que cuentan con una conexión de Internet con respecto al 2009.

Dicho incremento impacta al crecimiento del 20.6% de usuarios, entre julio de 2009 y mayo del 2010. Actualmente existen 32.8 millones de usuarios en México. En su mayoría son jóvenes entre los 12 y 34 años.

USUARIOS DE INTERNET EN EL MUNDO

A NIVEL MUNDIAL MÉXICO SE ENCUENTRA EN EL DÉCIMO LUGAR

Usuarios de Internet



Fuente: BBC News

¿CÓMO TIENE CONTRATADO SU SERVICIO DE INTERNET?

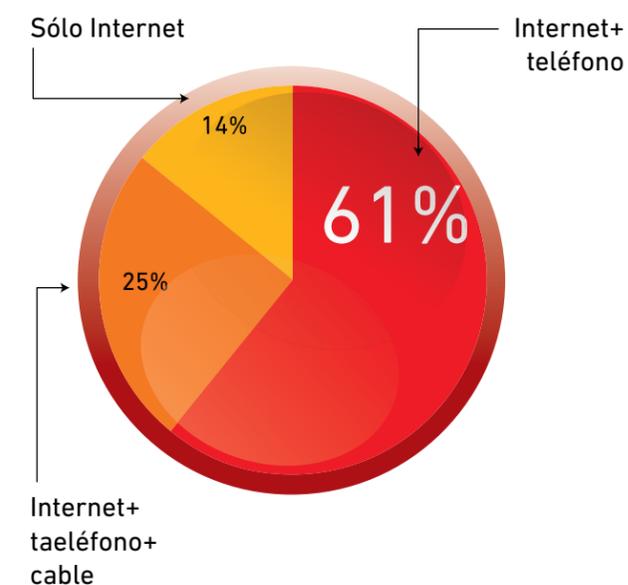
El 90 por ciento de los participantes en esta entrevista declararon contar con una conexión de Internet en casa, principalmente contratado con el servicio telefónico (61%).

Mientras que un 25% de los entrevistados menciona que su sistema de conexión es por algún paquete de TV por cable y sólo el 14% de estos usuarios tiene una conexión de Internet.

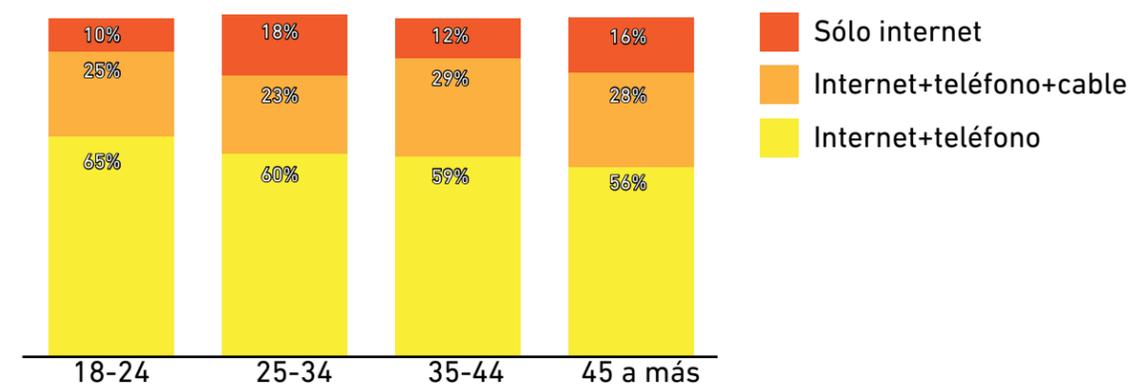
La conexión de Internet más teléfono sigue siendo líder en este sector, sin embargo podemos decir que con menor tiempo hay un incremento en los paquetes de Internet más teléfono más cable que podría ser el principal competidor de los proveedores convencionales.

TIPO DE SERVICIO QUE TIENES CONTRATADO

(P. ¿Cómo tienes contratado tu servicio de Internet?)



RANGO DE EDAD



¿CUANTO PAGA MENSUALMENTE POR EL SERVICIO DE INTERNET?

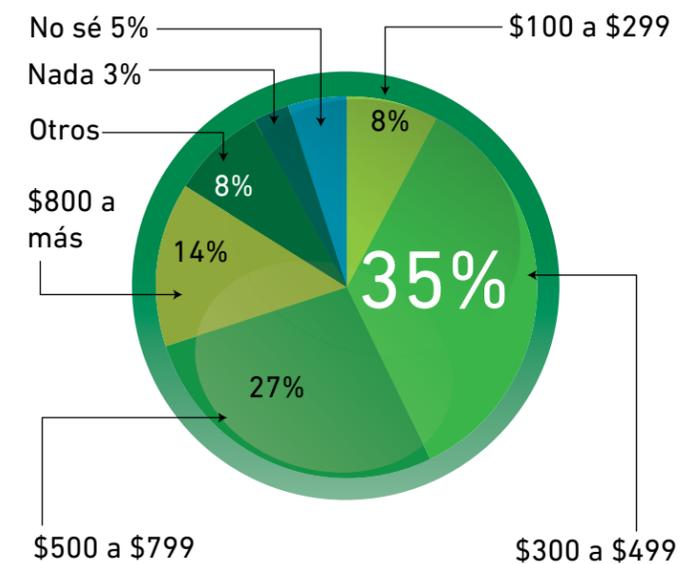
Se observa que el 60% de los participantes están entre los \$300 y \$800, cabe señalar que el 31% está dentro del rango de \$300 a \$499 y que el 27% está entre el rango de \$500 a \$799.

En menor medida observamos que el 14% de estos usuarios paga de \$800 pesos en adelante y que hay un 8% que está en un rango de \$100 a \$299 de pago.

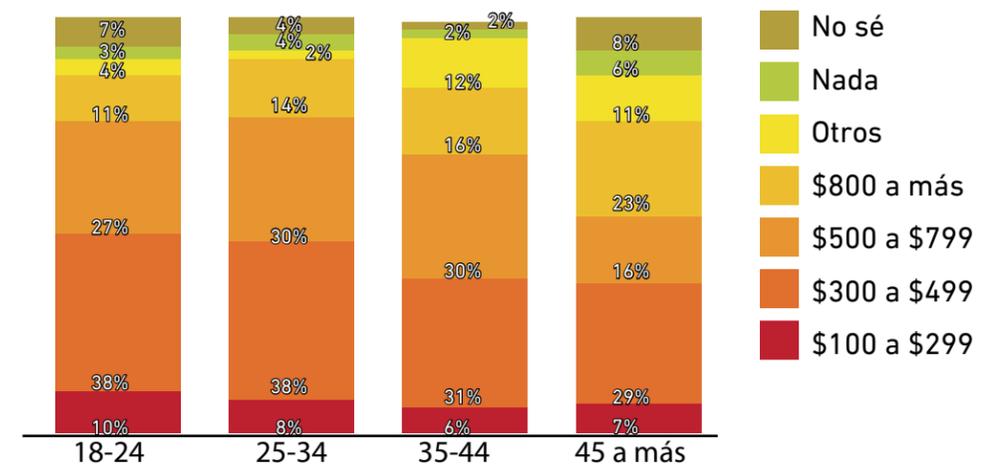
Sacando una media vemos que la mayoría de los entrevistados pagan un promedio de \$524 mensuales. Declarando estar dentro de la frecuencia de pago.

PAGO DEL SERVICIO DE INTERNET AL MES

(P. ¿Cuánto pagas mensualmente por el servicio de Internet en tu hogar?)



RANGO DE EDAD



¿QUÉ VELOCIDAD DE INTERNET TIENE CONTRATADO PARA SU HOGAR?

El 40 por ciento de los entrevistados declaran tener una conexión de 1 a 2 megabytes, mientras que el otro 26 por ciento tiene una conexión más rápida y sólo en el 8 por ciento de estos usuarios es menor a un megabyte.

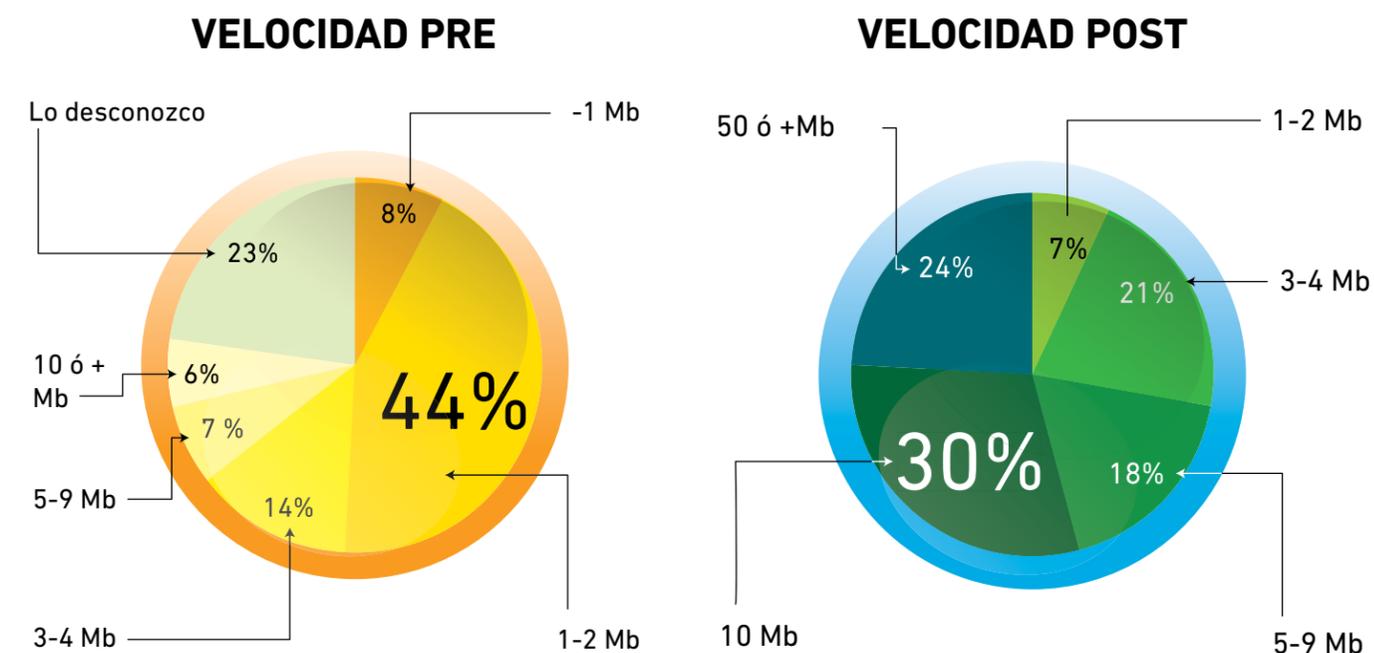
Hablando de los usuarios que mencionaron tener una velocidad de 1 a 2 megabytes, el 31 por ciento menciona que le gustaría tener una conexión más rápida de 3 a 4 megabytes. Cuando se les volvió a realizar la pregunta de manera posterior, a un 25 por ciento de estos usuarios les gustaría tener una conexión de 10 megabytes y el resto de 5 a 9 megabytes.

Se observa también que un 23 por ciento de los usuarios no tienen idea sobre cuál es la velocidad de conexión de su servicio de Internet.

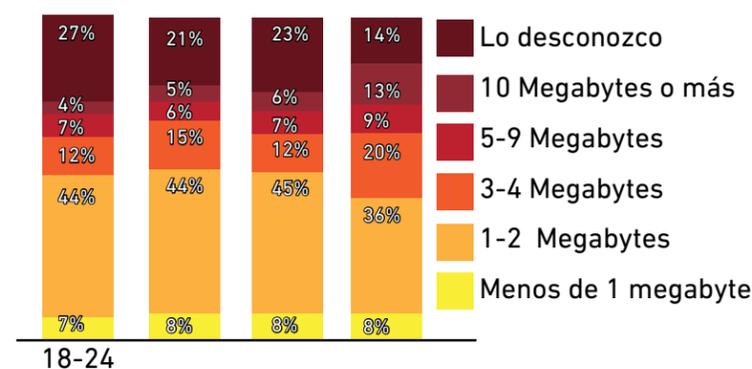
Realizamos un ejercicio comparativo, con la finalidad de identificar cuáles son las necesidades que pretenden los entrevistados a su actual conexión, observamos que un 30 por ciento de los usuarios mencionó que les gustaría tener una conexión de 10 megabytes.

VELOCIDAD DE CONEXIÓN

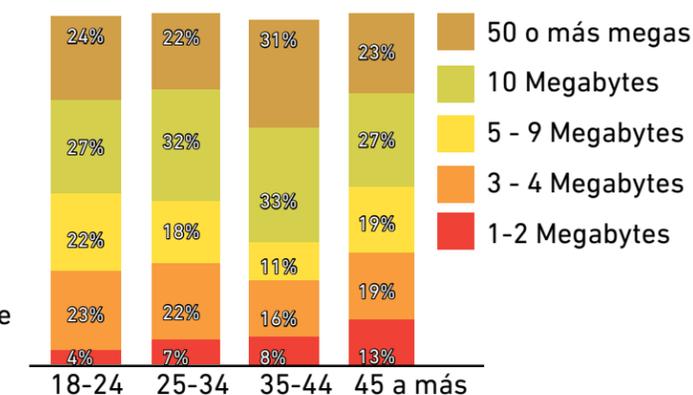
(P. ¿Qué velocidad de Internet tienes contratado para tu hogar?)



RANGO DE EDAD PRE



RANGO DE EDAD POST



¿QUÉ DISPOSITIVOS ESTÁN CONECTADOS AL INTERNET DE SU HOGAR?

9 de cada 10 usuarios tiene en su hogar una computadora conectada al servicio de Internet.

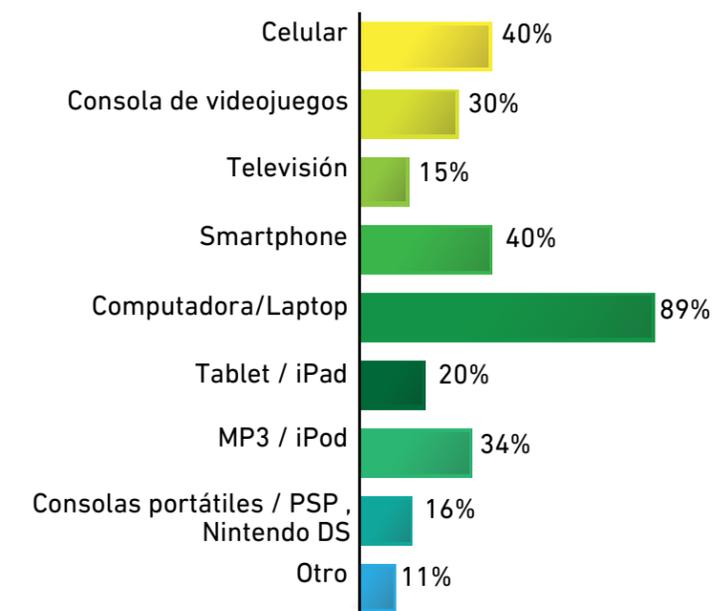
En segundo plano, están los celulares y *smartphones* ya que desde que tienen la función de *wifi* le dan mayor uso dentro del hogar (80%), podemos decir que es por la movilidad que tienen y que pueden estar en cualquier lugar de la casa y hacer uso de este dispositivo.

También hacen mención que tienen conectados otros dispositivos, como son reproductores de música (34%), consolas de video (30%); aunque este último dispositivo no es móvil tiene una alta mención en tener conexión inalámbrica.

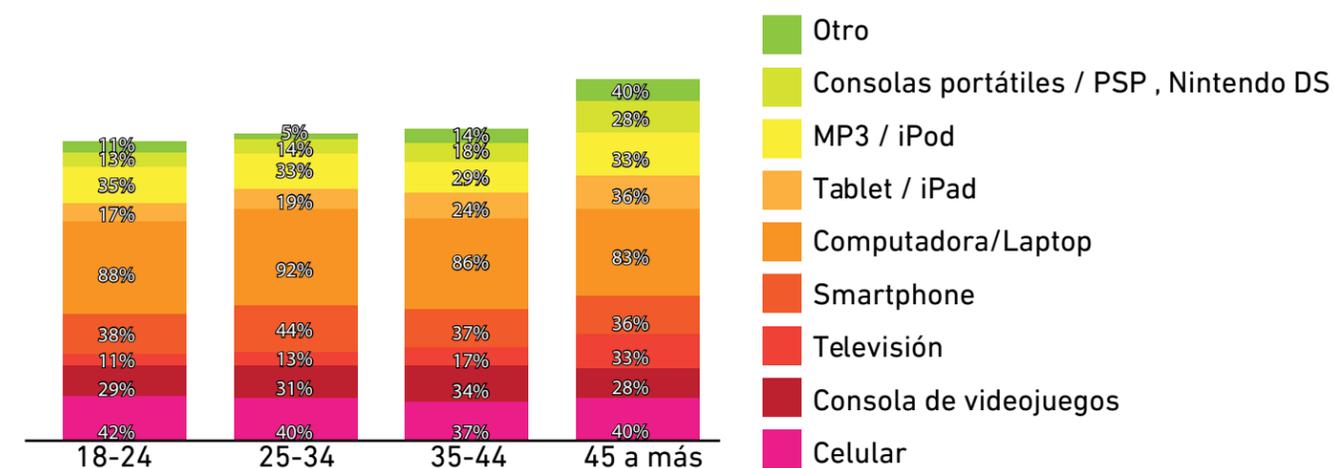
Otro dispositivo que mencionan es la tablet/ipad (20%) aunque es uno de los dispositivos más jóvenes en la industria de los *gadgets* tiene una alta mención en cuanto a ser usado dentro del hogar. En menor mención están las consolas portátiles (16%).

DISPOSITIVOS DE CONEXIÓN

(P. ¿Qué dispositivos están conectados al Internet de tu hogar?)



RANGO DE EDAD



Datos generados a partir de respuestas múltiples

¿CUÁNTO TIEMPO AL DÍA UTILIZA INTERNET CUANDO ESTÁ EN CASA?

La mitad de los entrevistados utiliza Internet de una a dos horas cuando esta en casa.

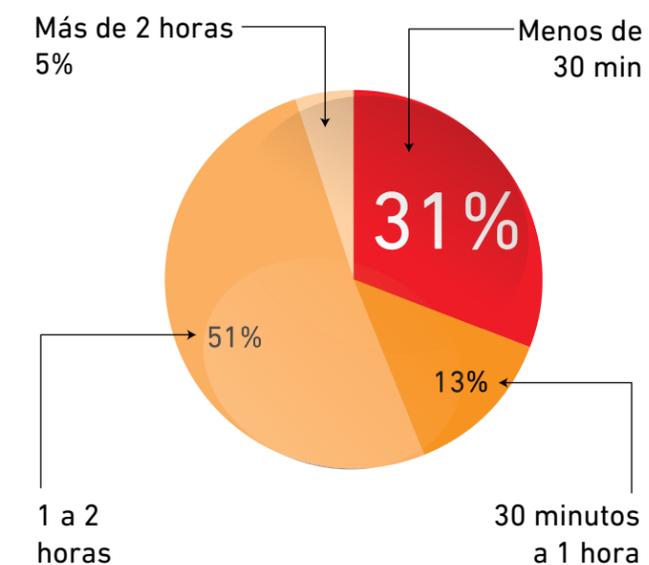
Hablando de esta mitad de usuarios, las actividades que más realizan en este tiempo son revisar el correo y buscar información, seguido del uso de alguna red social.

Por otra parte vemos que la otra mitad está repartida en menor tiempo, es decir, de 30 minutos a una hora (13%) y menos de 30 minutos (31%) cuando están en casa.

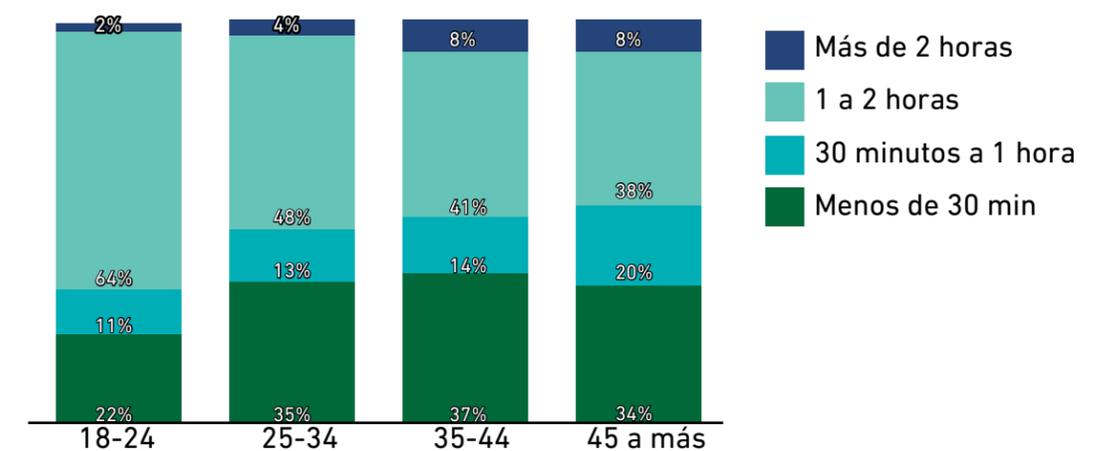
Sólo un 5 por ciento de los entrevistados utiliza Internet más de dos horas en el hogar. Podemos notar que los valores más altos están en el menor tiempo de conexión cuando están en casa.

TIEMPO QUE UTILIZAS INTERNET

(P. ¿Cuánto tiempo al día utilizas Internet cuando estás en casa?)



RANGO DE EDAD



¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZA EN INTERNET CUANDO ESTÁ NAVEGANDO DESDE SU HOGAR?

Los usuarios de esta entrevista pueden realizar más de una actividad cuando están navegando en Internet, dichas actividades con mayor mención son revisar el correo (89%), buscar alguna información (86%) y estar en alguna red social (85%).

Otra actividad que realizan es el descargar algún contenido (65%). Podemos observar que tienen el mismo porcentaje el chatear (64%) y ver videos, películas o tv. En menor mención está jugar en línea con el 23 por ciento.

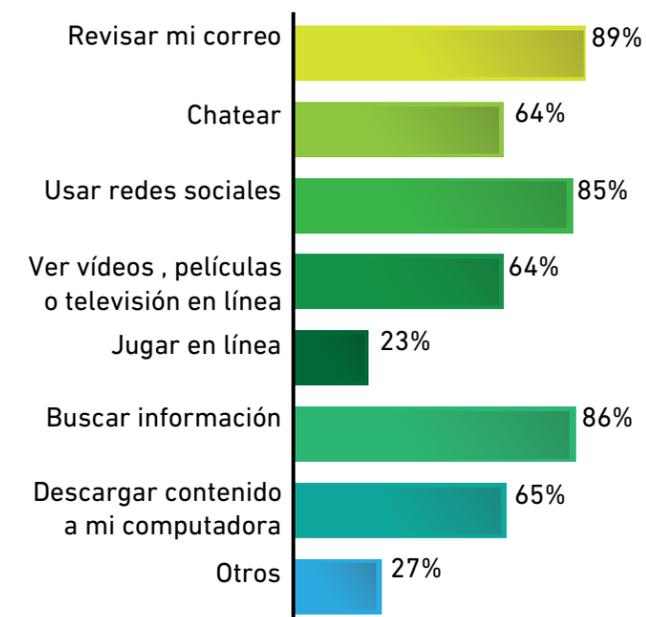
Podemos decir que los usuarios tienen un patrón de actividades, ya que los porcentajes más altos son de aquellas actividades que se pueden realizar a la vez al estar sentado frente a una computadora.

El segundo patrón que se observa es que cuando está haciendo una descarga o viendo algún video o película se observa una diferencia de casi 20 puntos. Se puede decir entonces que es por la atención que le pones al hacer algunas de estas actividades.

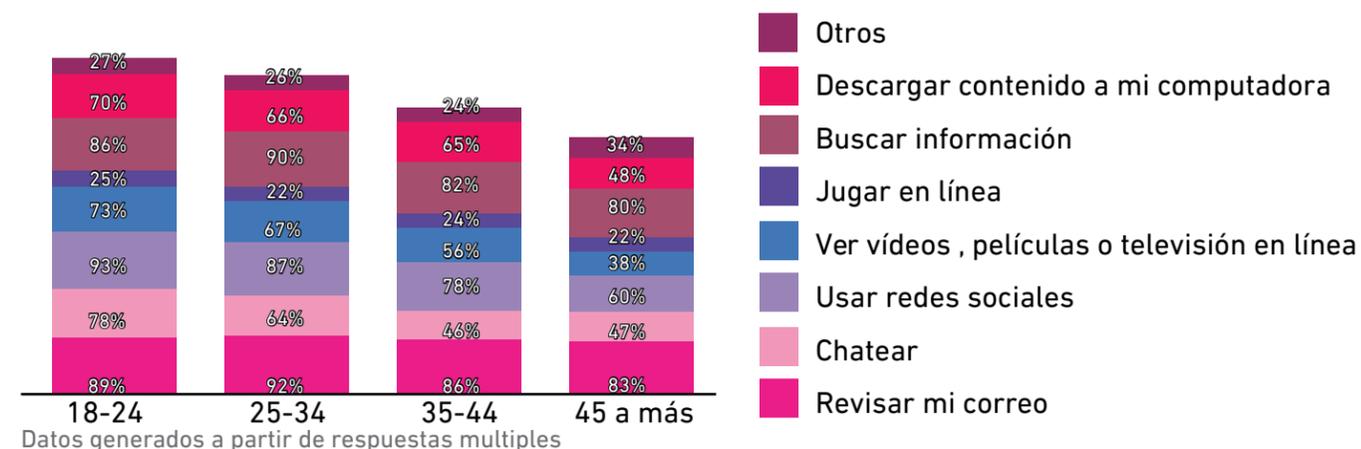
Por último están los videojuegos cuya incidencia es muy baja debido a que es de una consola de video y que no tiene otras funciones para alternar, además que la atención es mucho más alta para poder resolver el juego.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

(P. ¿Qué actividades realizas en Internet cuando estás navegando desde tu hogar?)



RANGO DE EDAD



EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, ¿HA CAMBIADO DE PROVEEDOR DE INTERNET?

El 86 por ciento de estos usuarios no ha cambiado de proveedor de Internet en el último año.

El otro 14 por ciento sí ha cambiado debido a que el principal detonador es el mal servicio que reciben (30%).

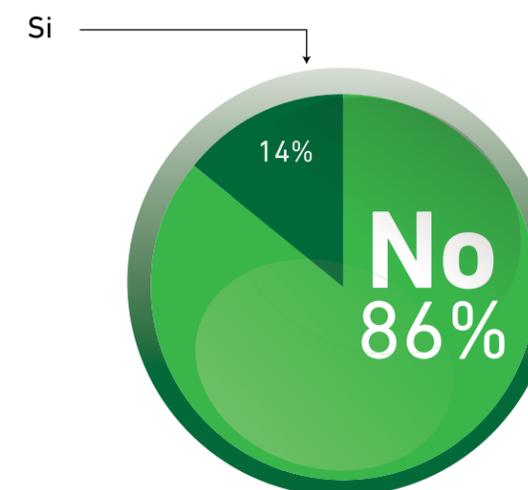
También mencionan que otro elemento que influye en su decisión de cambio es el precio (25%) y el incumplimiento de alguna promesa de venta (20%).

En menor medida el cambio de domicilio y finalización del contrato son otros elementos por lo que mencionan cambiar de proveedor.

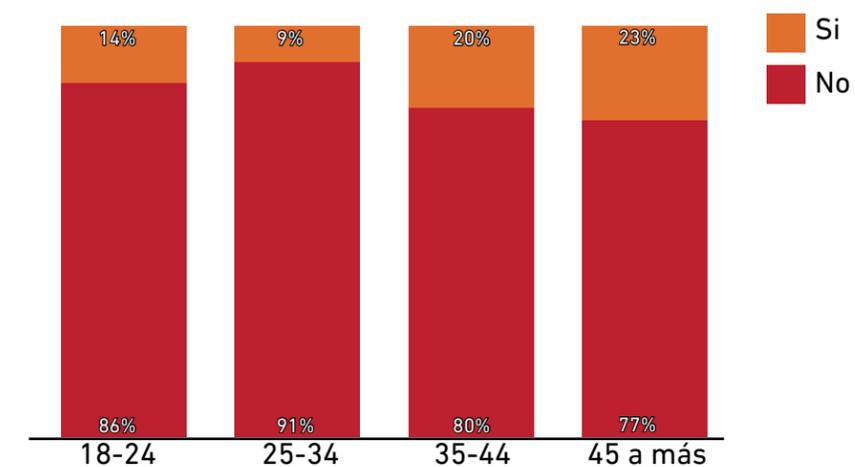
Es importante destacar que se tiene como oportunidad de diferenciador, el poder ofrecer un buen servicio y cumplir con lo que prometen.

CAMBIO DE PROVEEDOR

(P. En los últimos doce meses, ¿has cambiado de proveedor de Internet?)



RANGO DE EDAD



¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ CON TU SERVICIO DE INTERNET?

Les pedimos a los entrevistados que nos dieran una calificación del 1 a 10 donde 1 Muy insatisfecho y 10 Muy satisfecho en cuanto al servicio de Internet que tienen contratado actualmente.

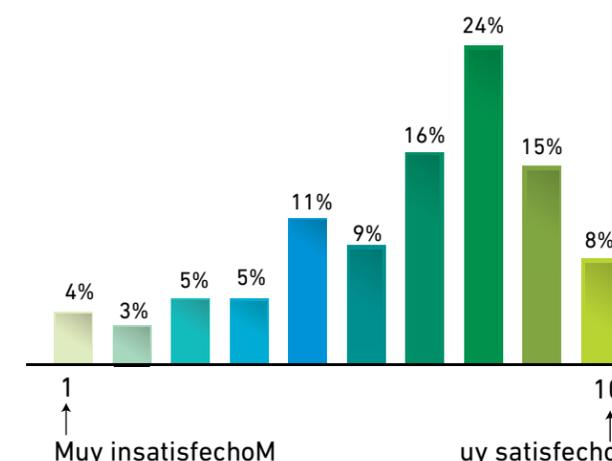
Si hablamos en *top box* sólo tenemos un 15 por ciento que menciona estar satisfecho con el producto, si lo ponemos en *top two boxes* entonces tenemos que hay un 23 por ciento de satisfechos con el servicio.

Si lo vemos a un tercer nivel un *top three* vemos hay un 48 por ciento de personas que se encuentran satisfechas con el servicio. Estos últimos datos son menos ácidos y se puede decir que sería un panorama positivo para el cliente en cuanto a tener satisfecho al usuario.

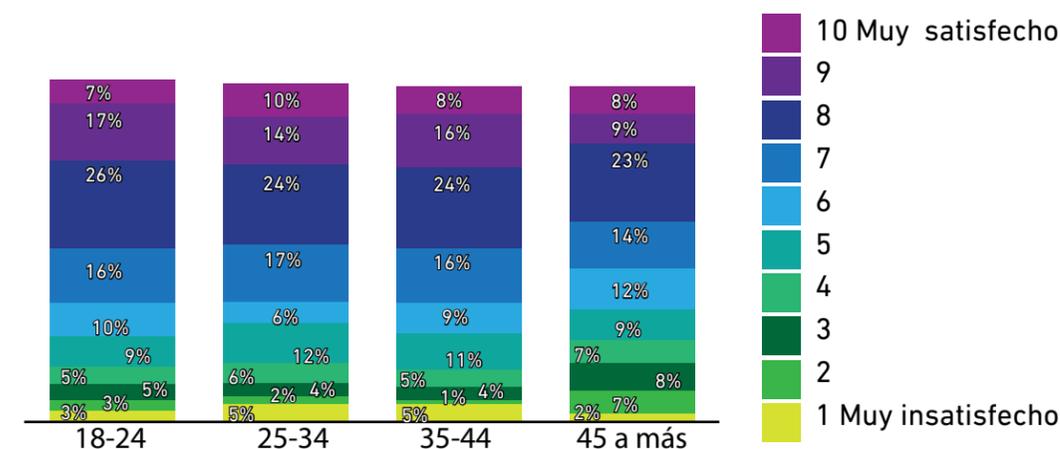
Sin embargo, al momento de sacar el promedio, la calificación que nos da es de 6.8 por lo que no es una calificación del todo positiva. Todo esto es debido a los factores que hemos hablado anteriormente.

SATISFACCIÓN DE CONEXIÓN

(P.¿Qué tan satisfecho estás con tu servicio de Internet?)



RANGO DE EDAD



SI HOY FINALIZARA SU CONTRATO CON SU PROVEEDOR ACTUAL DE INTERNET, ¿RENOVARÍA EL CONTRATO?

Más de la mitad de los participantes consideraría otras opciones antes de cambiar de su proveedor, dichas opciones si las ligamos a lo que hemos visto, se pueden deber a la velocidad de la conexión, al buen servicio, al precio o el cumplimiento de lo que ofrecen.

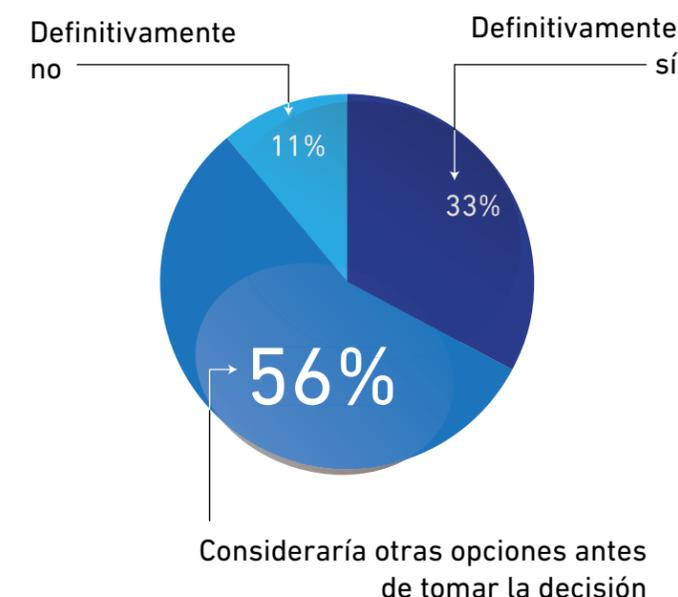
Un 33 por ciento mencionó que sí renovaría su contrato; haciendo un ejercicio de estas personas con la satisfacción denotamos que son los que califican de 8 a 10 su servicio de Internet.

Por otra parte, el 11 por ciento declaró desear no renovar su servicio. Se puede tener una oportunidad de negocio, debido a que son usuarios que han quedado muy a disgusto con su proveedor actual y busca a alguien que cubra sus necesidades.

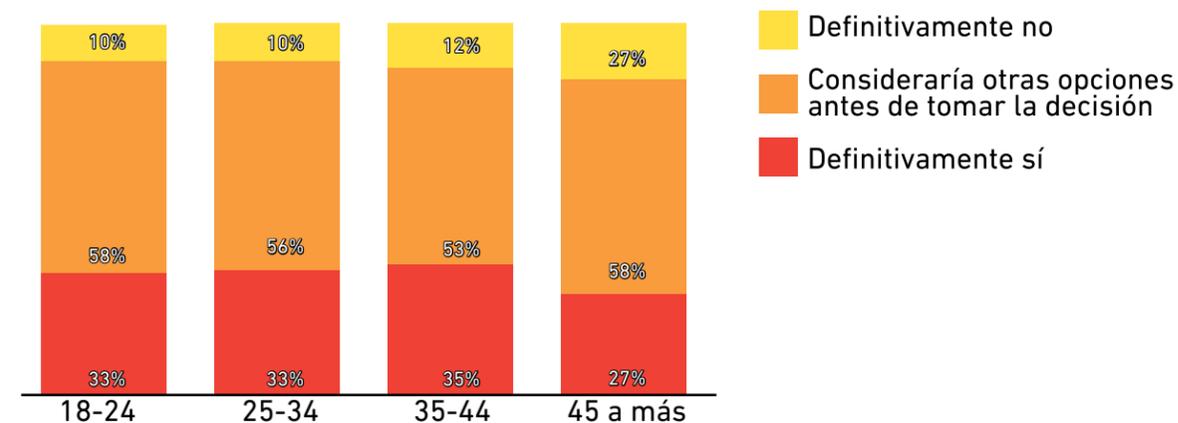
Aunque hay cierta lealtad en cuanto a tener a un proveedor fijo, aún no se tiene un mercado cautivo ya que como lo mencionan están dispuestos a cambiar si algún proveedor del servicio da las opciones adecuadas que cubra las necesidades de los demandantes.

RENOVACIÓN

(P. Si hoy finalizara tu contrato con tu proveedor actual de Internet, ¿renovarías el contrato?)



RANGO DE EDAD



¿LA PUBLICIDAD ACERCA DEL PROVEEDOR INFLUYÓ EN SU DECISIÓN PARA CONTRATAR EL SERVICIO?

4 de cada 10 de estos usuarios de Internet sí se vio influenciado por los medios de comunicación para elegir proveedor.

De manera en general los medios que recuerdan haber visto publicidad para su proveedor es la TV abierta (65%); cabe señalar que sigue siendo el medio masivo con más impacto para dar a conocer una marca o un servicio de este tipo.

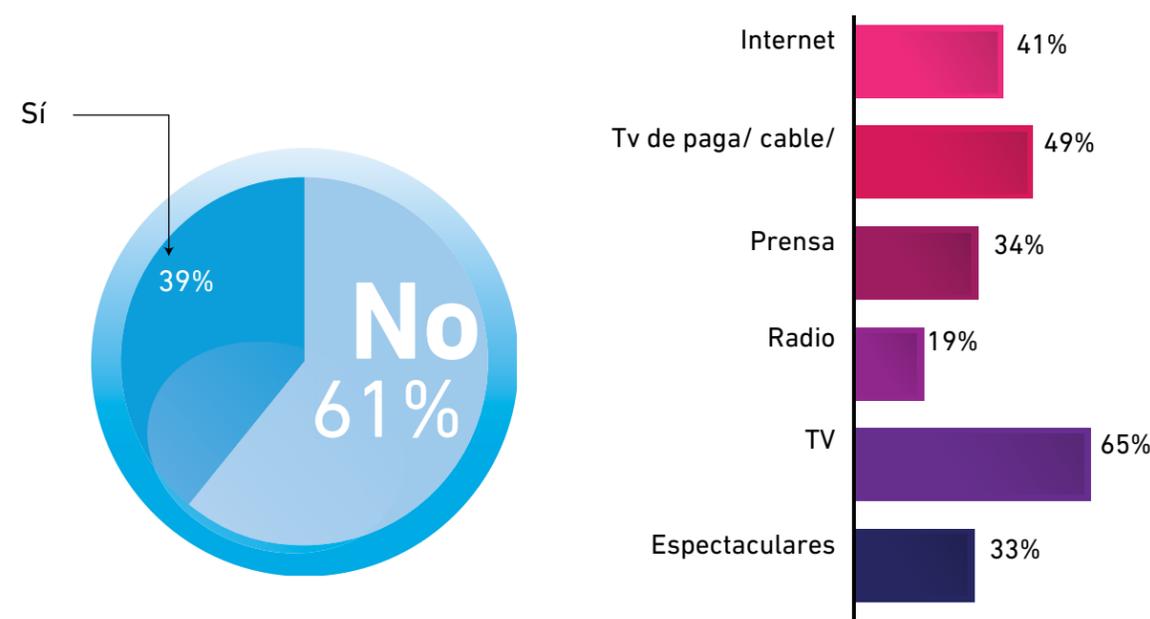
El segundo medio que mencionan es la TV por cable, que es un medio que va dirigido a cierto público, además la estrategia de anunciar sus nuevos paquetes, como es el de Internet ha funcionado para que los consumidores tomen la decisión de contratar.

El 41 por ciento mencionó haber visto la publicidad en Internet, el cuál es un medio joven. Su baja incidencia se debe a que cuando se está en Internet no está viendo publicidad precisamente.

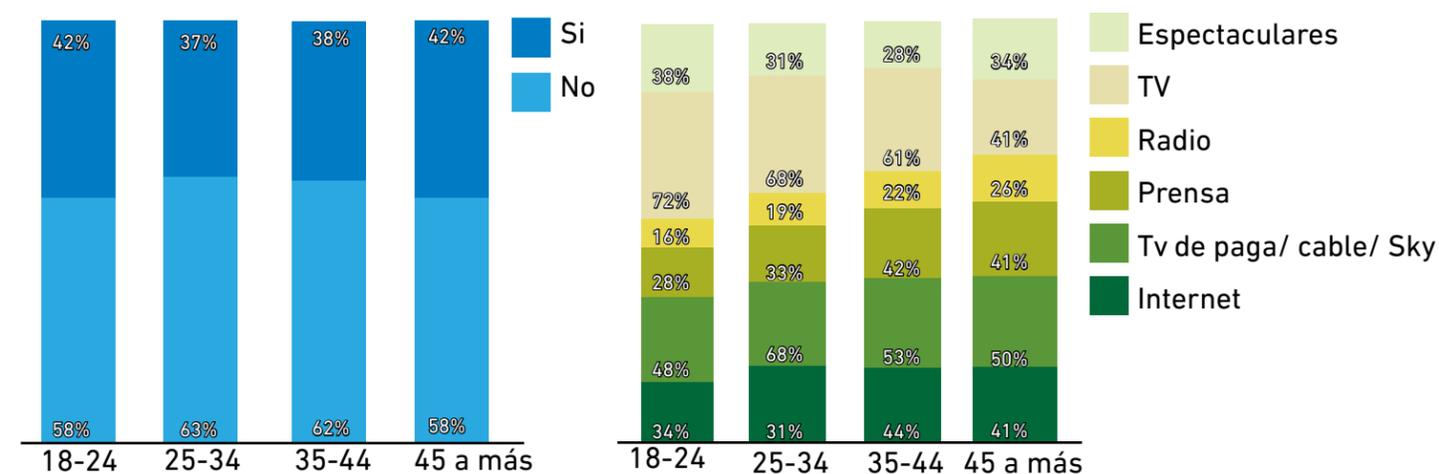
Los medios impresos y de audio son los que tienen menor recordación de haber visto o escuchado publicidad del servicio de Internet.

PUBLICIDAD

(P. Si hoy finalizara tu contrato con tu proveedor actual de Internet, ¿renovarías el contrato?)



RANGO DE EDAD



Datos generados a partir de respuestas múltiples

RESUMEN EJECUTIVO

Hábitos de Internet

A nivel mundial México se encuentra en el décimo lugar con una participación de 31,019,600 usuarios de Internet, datos publicados por la BBC News en el 2009.

En el 2010 las cifras registradas por la COFETEL mencionan un incremento del 22.9% en hogares que cuentan con una conexión de Internet con respecto al 2009. Dicho incremento impacta al crecimiento del 20.6% de usuarios, entre julio de 2009 y mayo del 2010. Actualmente existen 32.8 millones de usuarios en México. En su mayoría son jóvenes entre los 12 y 34 años.

90 por ciento de los participantes en esta entrevista declararon contar con una conexión de Internet en casa, principalmente contratado con el servicio telefónico. El resto mencionó tener una conexión vía paquetes de TV por cable y en menor medida sólo de Internet.

En su mayoría, los entrevistados afirmaron pagar mensualmente por el servicio \$524.00 en promedio. El 14% manifestó haber cambiando de proveedor de Internet en el último año, mencionando como principal motivo el mal servicio, seguido del precio e incumplimiento de alguna promesa de venta.

Cabe señalar que el 44% de los usuarios, menciona que dicha conexión contratada tiene una velocidad 1 a 2 megabytes, sin embargo a más de la mitad les gustaría tener una conexión con velocidad de 10 a más megabytes.

En cuanto a la satisfacción con la conexión se encuentran poco satisfechos, dichos elementos que detonan la calificación de 6.8, es porque consideran que es muy importante que no se desconecte, que sea rápida y que se puedan usar varios dispositivos al momentos de estar conectados.

Algunos de los dispositivos que tienen mayormente conectados a Internet son computadoras, seguidas de los celulares, *smartphones* y con menor conexión los reproductores de música y consolas de videojuegos.

El tiempo que utilizan es de 1 a 2 horas al día de conexión, algunas de las principales actividades que se realizan en este tiempo es revisar correos electrónicos, buscar información en la red, usar redes sociales, descargar contenidos, ver video y chatear, dichas actividades las alternan en el mismo tiempo que se encuentran expuestos.

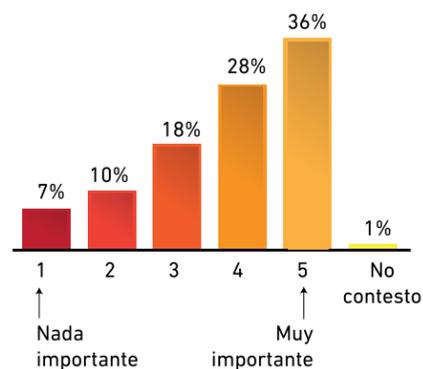
Hablando de la renovación del contrato el 56% de los usuarios consideraría otras opciones antes de cambiar de proveedor, se ve que aún es baja la lealtad que tienen con este servicio debido a que solo el 33% mencionó que definitivamente sí renovarían el contrato.

Es de destacar que 3 de cada 10 usuarios menciona que la publicidad influyó en la decisión de contratar con su proveedor actual; los medios que más recuerdan haber visto anunciado a su proveedor es la TV abierta, TV de paga e Internet.

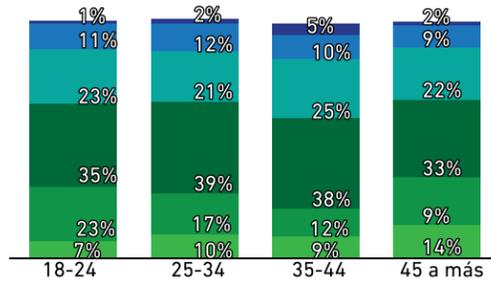
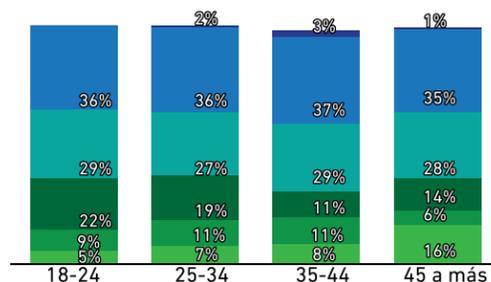
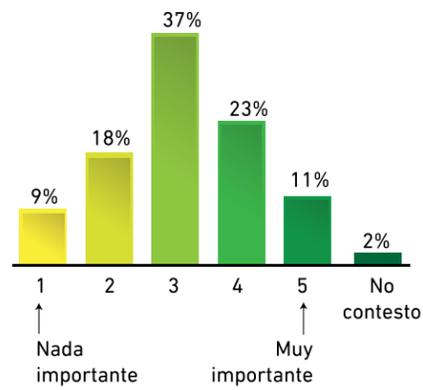
DE ACUERDO A TU OPINIÓN ORDENA DEL 1 AL 5 LOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA PREGUNTA.

Datos explicados en la sección de Satisfacción

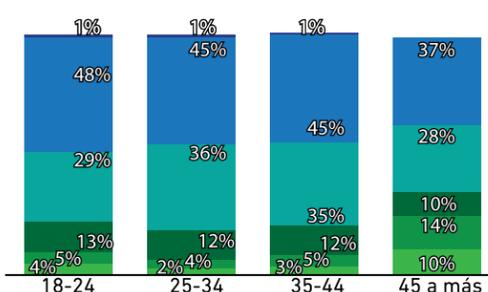
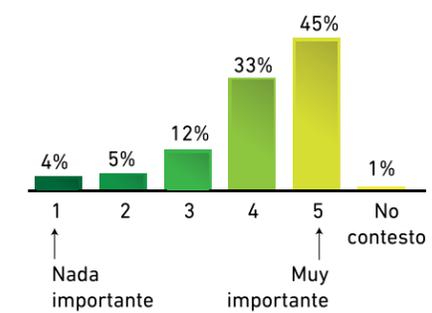
Que no se desconecte /esté intermitente



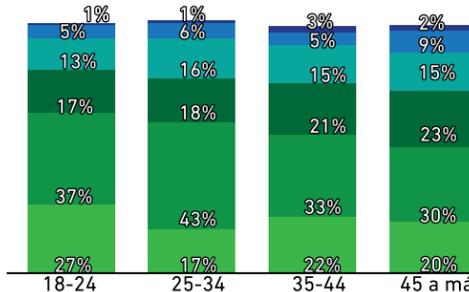
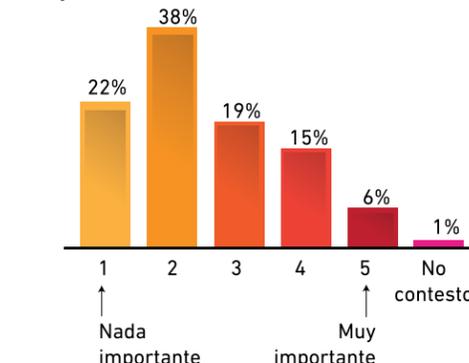
Que pueda hacer varias cosas a la vez



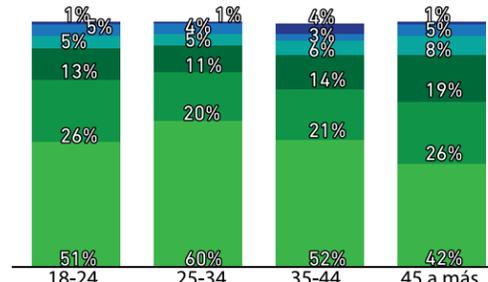
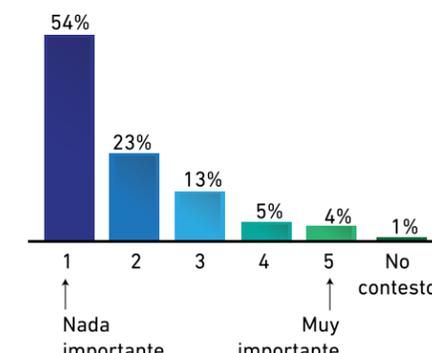
Que sea rápido



Que puedan estar conectados varios dispositivos



Rápida asistencia técnica



PATROCINADO POR



mercadotecnologíapublicidadmedios
Merca2.0[®]