

Mayo 2020

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO INTERNET

Durante el periodo de cuarentena por el COVID-19

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la satisfacción del servicio de internet fijo entre usuarios de todos los operadores a nivel nacional



GRUPO OBJETIVO

Hombres y mujeres de 18 a 64 años que posean servicio de internet fijo en sus hogares



TÉCNICA

Se emplearon las técnicas de encuestas online



CUESTIONARIO

Se utilizó como instrumento de levantamiento de información un cuestionario estructurado y estandarizado.



FECHAS DE CAMPO

Del 07 al 12 de mayo de 2020



MUESTRA

Encuestas online: 1000 encuestas efectivas,

FICHA TÉCNICA

RANGO DE EDAD

Caída natural
Base: 1000

18 A 24 AÑOS	25 A 34 AÑOS	35 A 44 AÑOS	45 A 54 AÑOS	55 A 64 AÑOS
22%	34%	20%	14%	11%

NSE

Caída natural
Base: 1000

NSE A	NSE B	NSE C	NSE D
6%	34%	49%	11%

DISTRIBUCIÓN

Base 1000

Lima	37%	Tacna	3%	Ayacucho	1%
Arequipa	11%	Ancash	3%	Ucayali	1%
Lambayeque	8%	Cajamarca	3%	Moquegua	1%
La Libertad	7%	Ica	2%	Loreto	1%
Piura	5%	Junín	2%	Tumbes	1%
Callao	4%	Puno	2%	Madre De Dios	0.4%
Cusco	4%	Huánuco	1%	Huancavelica	0.4%
San Martin	3%	Apurímac	1%	Amazonas	0.3%



PRINCIPALES HALLAZGOS

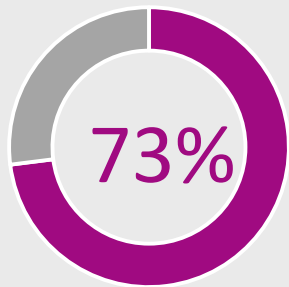
CONTEXTO



CONTEXTO

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	--------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------

73% DE HOGARES PERUANOS CUENTA CON INTERNET FIJO EN EL HOGAR

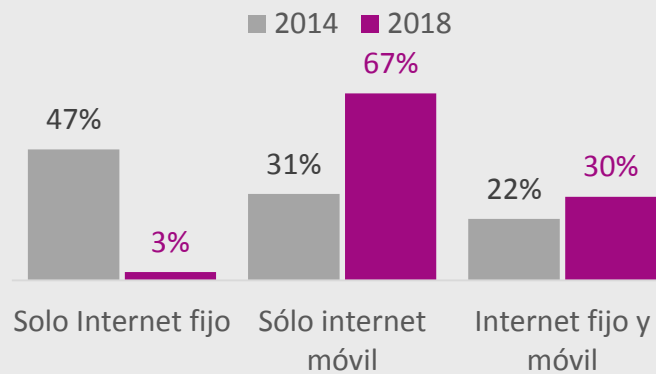


27% No cuenta con internet fijo en el hogar
Significaría un incremento de 7% en comparación al 2016 y representaría a 7 millones 41 mil hogares, de los cuales, 90% pertenecen al ámbito urbano y 10% al rural. El mayor crecimiento se dio en los NSE D (12%) y E (10%)

Fuente: OSIPTEL 2019

SERVICIOS DE INTERNET CONTRATADOS POR HOGAR A NIVEL NACIONAL

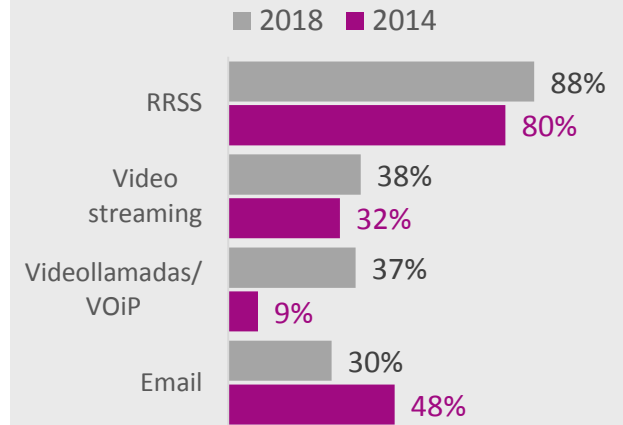
La tendencia a contar sólo con internet móvil posee el mayor índice de crecimiento, mientras que sólo poseer internet fijo ha bajado considerablemente.



Fuente: OSIPTEL 2019

INCREMENTO DE SERVICIOS DE LLAMADAS/VIDEOLLAMADAS POR APPS

Así como también un mayor uso de servicios de video streaming como Youtube o Netflix



Fuente: OSIPTEL 2019

PERFIL DEL USUARIO



PERFIL DEL USUARIO

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	---------------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------

82% DE PARTICIPANTES POSEE UN SMARTPHONE CON PLAN DE DATOS

El porcentaje mayor lo posee el grupo de mediana edad (35-44 años) con 91%. Los porcentajes entre Lima y el interior del país son muy cercanos.

81% Lima	82% Otras ciudades
--------------------	------------------------------

9% no tienen smartphone 8% no tienen smartphone

Total 100%, base: 1000 encuestas

LA TERCERA PARTE DE ENCUESTADOS POSEE UN PLAN DE DATOS MÓVIL CON CLARO

Claro 34% Claro	Movistar 31% Movistar	entel 22% Entel	bitel 13% Bitel
------------------------------	------------------------------------	------------------------------	------------------------------

Total 100%, base: 1000 encuestas

UN 21% SE CONECTA A INTERNET DESDE SU EQUIPO MÓVIL USANDO SU PLAN DE DATOS ANTES QUE EL INTERNET DEL HOGAR

21% Plan de datos	79% Wifi
-----------------------------	--------------------

Esta tendencia sería mayor en los NSE A (25%), NSE B (22%) y NSE C (21%).. Los grupos mayores (45 a 65 años) son quienes más preferencia le dan al wifi.

Total 100%, base: 1000 encuestas

LA CONEXIÓN A INTERNET SE REALIZA PRINCIPALMENTE MEDIANTE UN SMARTPHONE

Equipo móvil	70%
Laptop	18%
PC de escritorio	9%
Tablet	3%

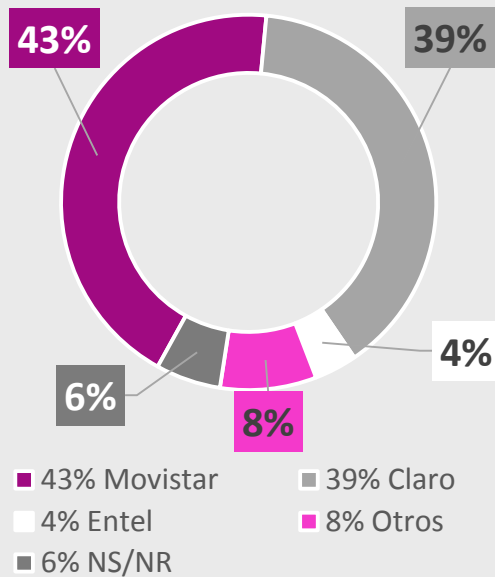
Los niveles NSE C y D optan principalmente conectarse por medio de sus teléfonos inteligentes

Total 100%, base: 1000 encuestas

PERFIL DEL USUARIO

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	---------------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------

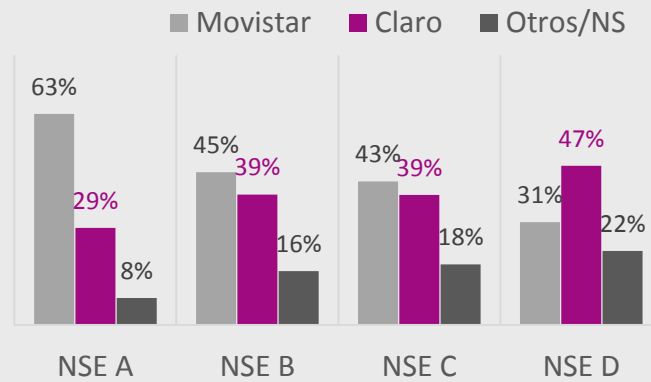
MOVISTAR Y CLARO SON LOS LÍDERES EN SHARE DE INTERNET FIJO



Total 100%, base: 1000 encuestas

LA DISTRIBUCIÓN DE OPERADORES SE VA INVIRTIENDO COFORME BAJA EL NSE

Movistar retiene más del 60% de internet fijo en el NSE más alto, mientras que la brecha se va acortando al bajar de nivel hasta el NSE D donde Claro posee el 47%



Total 100%, base: 1000 encuestas

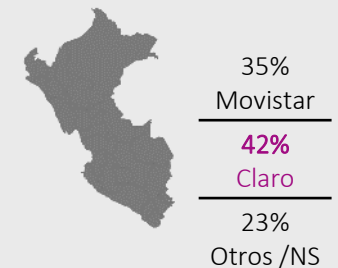
NOTABLES DIFERENCIAS EN SHARE DE LIMA E INTERIOR DEL PERU

Al igual que Claro, operadoras como Bitel y Entel obtienen una mayor participación en otras provincias que en Lima

Lima



Interior



Total 100%, base: 1000 encuestas

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

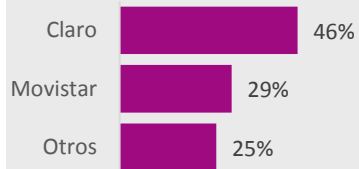
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO DURANTE LA CUARENTENA

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	--------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------

4%

CONTRATO LOS SERVICIOS DE INTERNET FIJO DURANTE LA CUARENTENA

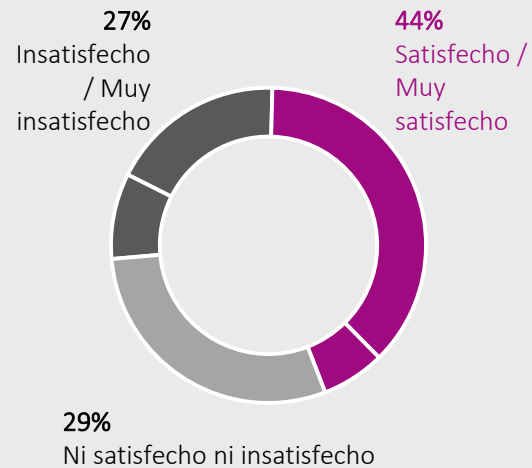
Los operadores que fueron principalmente contratados fueron:



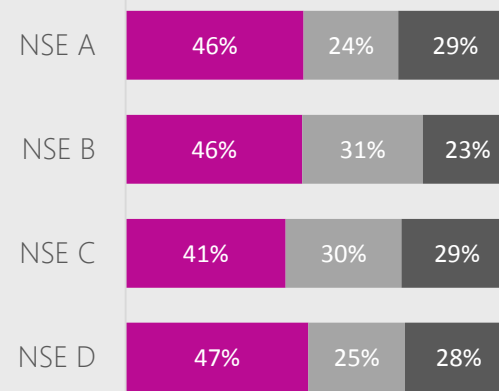
Total 100%, base: 38 encuestas

LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO DURANTE LA CUARENTENA HA SIDO GENERALMENTE POSITIVA EN TODOS LOS SECTORES, SIN EMBARGO, LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CLARO SE UBICA EN 12 PUNTOS PORCENTUALES POR ENCIMA DE MOVISTAR

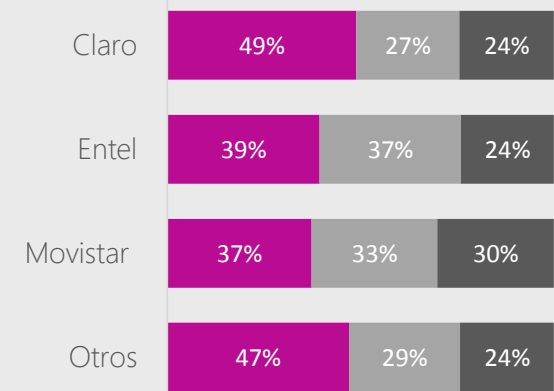
El NSE C fue el menos satisfecho con el servicio de internet fijo durante el aislamiento social. De otro lado, Claro sería el operador con mejor internet fijo con 49%. Movistar poseería el índice más alto de insatisfacción con 30%



Por NSE



Por Operador



Total 100%, base: 1000 encuestas

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO DURANTE LA CUARENTENA

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena	Compras online	Seguridad online
----------	--------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------	----------------	------------------

LA PRINCIPAL CARACTERÍSTICA VALORADA PARA LOS TRES PRINCIPALES OPERADORES DE INTERNET FIJO EN EL HOGAR ES LA VELOCIDAD Y LA ESTABILIDAD DE LA SEÑAL DURANTE LA CUARENTENA. ENTEL SOBRESALE EN ESTOS ASPECTOS PERO ESPECIALMENTE EN BRINDAR EL SERVICIO CONTRATADO Y POR OFRECER UNA MEJOR COBERTURA DENTRO DEL HOGAR



Total múltiple, base: 437 encuestas

Claro

- 43% Estabilidad y calidad de la señal
- 41% Por la velocidad de navegación
- 13% Brindan el servicio contratado
- 4% Buena atención de soporte
- 3% Cobertura de la señal en la casa
- 2% Por el costo
- 1% Tiempos de pago establecidos
- 6% Otros / No especifica



- 45% Por la velocidad de navegación
- 43% Estabilidad y calidad de la señal
- 19% Brindan el servicio contratado
- 7% Buena atención de soporte
- 3% Cobertura de la señal en la casa
- 3% Tiempos de pago establecidos
- 2% Por el costo
- 4% Otros / No especifica

e) entel

- 46% Estabilidad y calidad de la señal
- 44% Por la velocidad de navegación
- 25% Brindan el servicio contratado
- 15% Cobertura de la señal en la casa
- 5% Por el costo



Total múltiple, base: 268 encuestas

- 57% Baja velocidad de navegación
- 48% Inestabilidad y calidad de la señal
- 11% Mala atención de soporte
- 6% Tiempos de pago establecidos
- 6% No otorgan servicio contratado
- 3% Por el costo
- 2% Mala cobertura de la señal
- 2% Otros / No especifica

- 56% Baja velocidad de navegación
- 52% Inestabilidad y calidad de la señal
- 12% Mala atención de soporte
- 5% No otorgan servicio contratado
- 4% Mala cobertura de la señal
- 4% Por el costo
- 2% Tiempos de pago establecidos
- 1% Otros / No especifica

- 65% Baja velocidad de navegación
- 18% Inestabilidad y calidad de la señal
- 17% Mala atención de soporte

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO DURANTE LA CUARENTENA

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena	Compras online	Seguridad online
----------	--------------------	---	-------------------------------------	------------------------------------	----------------	------------------

TRATÁNDOSE DE LA VELOCIDAD DE INTERNET DURANTE LA CUARENTENA, LAS OPINIONES SON MUY SIMILARES



36% Buena/ Muy buena
31% Ni buena ni mala
33% Mala

Total 100%, base: 1000 encuestas

LA ESTABILIDAD EN LOS ÚLTIMOS DÍAS, TAMBIÉN MUESTRA OPINIONES SEMEJANTES



38% Buena/ Muy buena
35% Ni buena ni mala
27% Mala

Total 100%, base: 1000 encuestas

EN UN COMPARATIVO ENTRE OPERADORAS, LA VELOCIDAD DE CLARO SERÍA SUPERIOR A LA DE MOVISTAR (+7%) Y A LA DE ENTEL (+18%). MOVISTAR TENDRÍA LA VELOCIDAD MÁS LENTA DE ENTRE LOS TRES PRINCIPALES OPERADORES

La razón principal de la buena velocidad ha sido principalmente a no tener problemas en general: señal continua y estable. Entre los usuarios de Entel, la atribuirían al plan que poseen.

¿Cómo calificas la velocidad de tu internet?

¿A qué se debe que sea buena/muy buena la velocidad?



- 29% No ha presentado ningún problema
- 15% No se ha puesto lenta en ningún momento
- 19% La velocidad ha sido estable
- 9% La red no se ha saturado
- 35% Otras razones / NS



- 39% No ha presentado ningún problema
- 13% La velocidad ha sido estable
- 13% La red no se ha saturado
- 8% Mi plan es de alta velocidad
- 29% Otras razones / NS



- 23% Mi plan es de alta velocidad
- 19% Hay buena cobertura en mi casa
- 19% Sólo uso el internet para cosas específicas
- 17% La velocidad ha sido estable
- 23% Otras razones / NS

Total 100%, base: 1000 encuestas

Total múltiple base: 1000 encuestas

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS



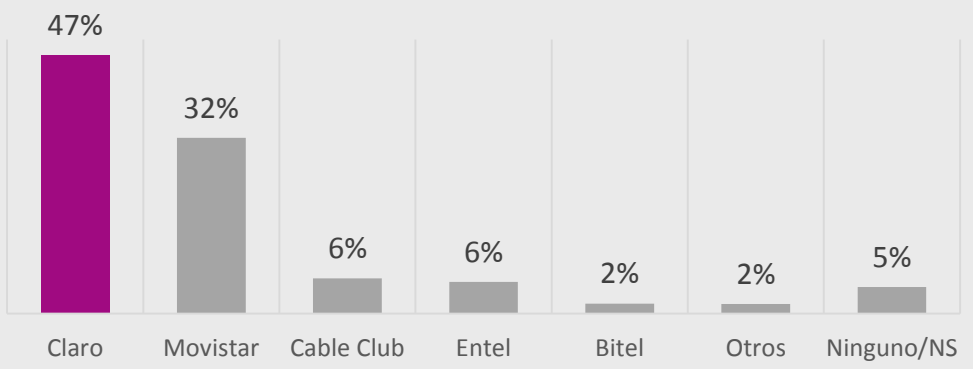
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	--------------------	--	--	------------------------------------

CLARO SERÍA CONSIDERADA COMO LA EMPRESA QUE OFRECE EL MEJOR SERVICIO DE INTERNET FIJO EN EL PAÍS, SEGUIDO POR MOVISTAR CON 15 PUNTOS PORCENTUALES ATRÁS

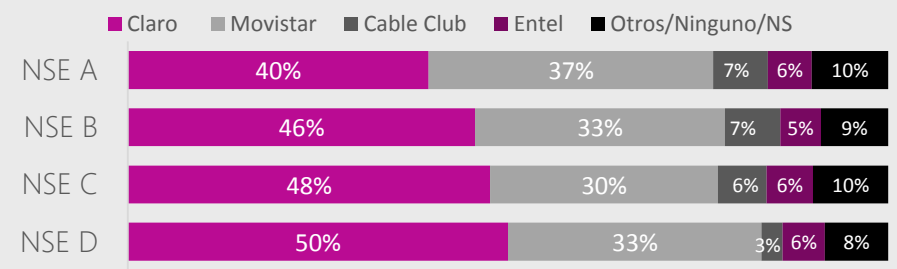
27% de los clientes de Movistar y 32% de Entel consideran a Claro como la empresa que ofrece el mejor internet fijo

De acuerdo a tu experiencia con el servicio de internet fijo y a los comentarios que escuchas de tus amigos o familiares ¿cuál operador de internet fijo consideras que es el mejor?



Total 100%, base: 1000 encuestas

La percepción es mejor en los NSE bajos



Claro presenta el número más grande de defensores (clientes Claro que opinan que su operador es el mejor)

Operador →	Claro	Movistar	Entel	Cable club	Otros/NS
Cliente Claro	73%	14%	2%	5%	6%
Cliente Movistar	27%	53%	6%	7%	7%
Cliente Entel	32%	8%	49%	7%	4%

USO DE INTERNET



USOS DE INTERNET DURANTE LA CUARENTENA

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	--------------------	--	-------------------------------------	---

LA ACTIVIDAD PRINCIPAL REALIZADA EN INTERNET DURANTE EL CONFINAMIENTO HA SIDO LA DE VER PELÍCULAS Y SERIES ONLINE

Durante la cuarentena ¿Qué actividades has estado realizado en internet?



Ver películas/series

41%

Ha sido la actividad principal en todos los NSE, sin embargo, no la ha sido entre las personas de 35 a 54 años.



Estudiar/capacitar

35%

La capacitación y el estudio ha sido la principal actividad online entre los entrevistados de 35 a 54 años



Redes sociales

29%

Comparativamente superior en mujeres que en hombres (31% vs 25%) también presenta el mayor pico entre 55-65 años.



Trabajar/ búsqueda

28%

Existe una gran diferencia entre el tipo de trabajo: el 48% de dependientes trabajando en casa contra 26% de independientes



Informarse

17%

Básicamente realizada por los NSE A, B y C, ya que el NSE D sólo presenta el 6%

Total múltiple, base: 1000 encuestas

Otros usos: 15% para jugar online, 6% para lectura de ocio, 6% para escuchar música, 5% para compartir momentos familiares, 5% para buscar recetas, 5% revisar email, 4% para realizar ejercicio físico, 3% para pagos online, 2% para emprendimiento, 2% realizar manualidades, 2% realizar reparaciones, 2% No específica

USOS DE INTERNET DURANTE LA CUARENTENA

Contexto	Perfil del usuario	Satisfacción internet durante cuarentena	Percepción de servicios de internet	Uso de internet durante cuarentena
----------	--------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------

VIDEO STREAMING Y VIDEO CONFERENCIAS FUERON PRINCIPALMENTE USADOS DURANTE LA CUARENTENA

Cabe destacar que la Educación virtual ha sido más usada en el NSE D, así como el servicio de YouTube.

YouTube Usó internet para ver Youtube **95%**

Usado por 99% de jóvenes de 18-24 y principalmente por el NSE D.

18-24	35-44	55-65	NSE A	NSE C	NSE D
99%	95%	82%	91%	93%	97%

Video llamadas Usó internet para video llamadas **88%**

Las video llamadas habrían tenido un uso similar en todas las edades, ligeramente superior entre mujeres

Hombres	Mujeres
84%	90%

Educación virtual Usó internet para Educación virtual **79%**

Especialmente realizado en los NSE bajos y en el interior del país

NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	Lima	Inter
79%	77%	78%	89%	74%	82%

Home Office Usó internet para trabajar desde casa **66%**

El uso principal se da en los niveles superiores y entre dependientes

NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	Dep	Indep
86%	73%	60%	56%	78%	67%

NETFLIX Usó internet para ver Netflix **64%**

Netflix ha tenido un uso similar entre todas las edades sin embargo su uso decae según el nivel

NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	Lima	Inter
86%	73%	58%	53%	70%	60%

Juegos en línea Usó internet para jugar en línea **55%**

Los juegos en línea han tenido un uso similar en los niveles alto y medio.

NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	Lima	Inter
57%	59%	55%	44%	54%	56%

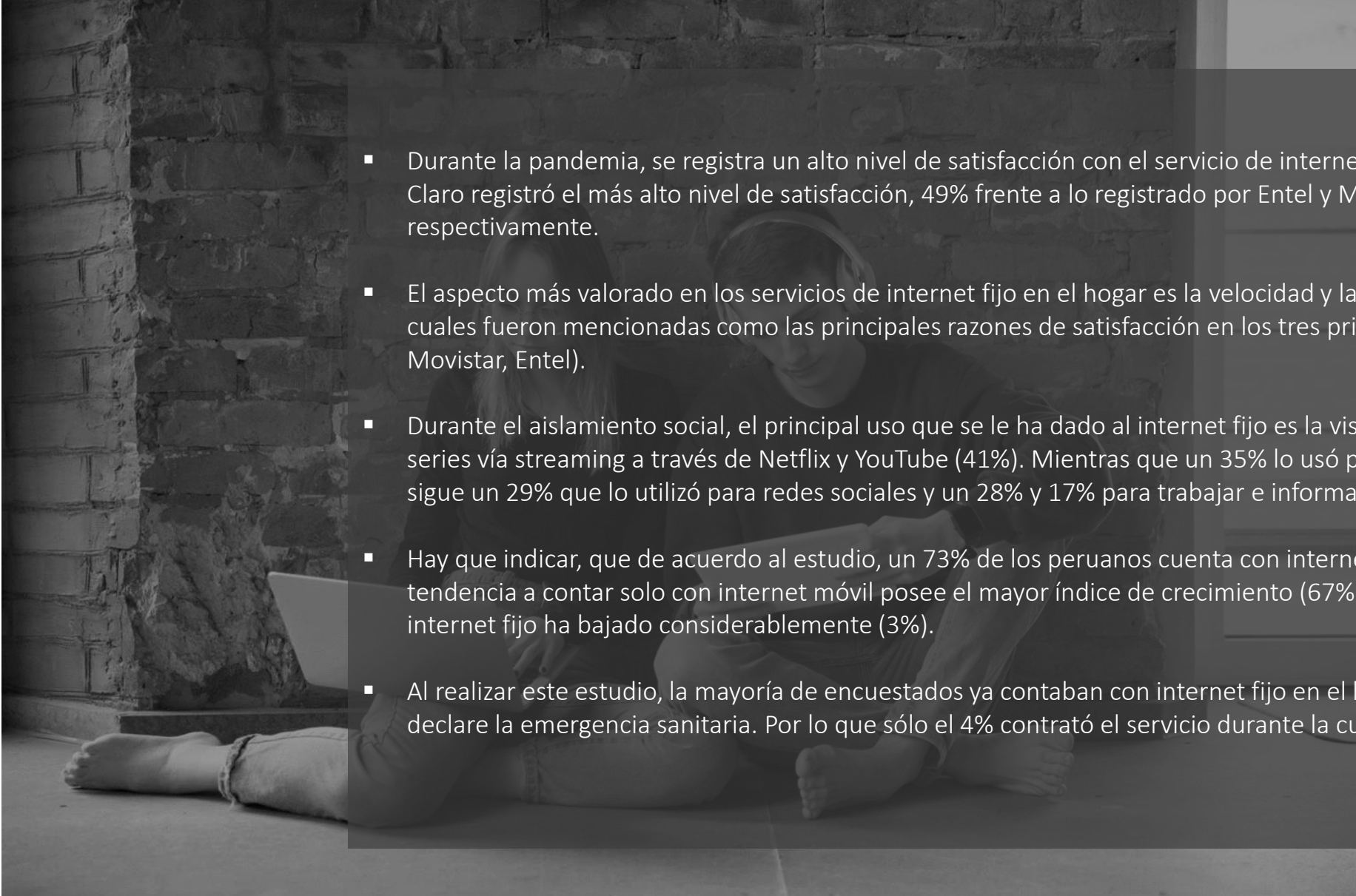
Claro video Movistar Play Usó internet para Claro video/ Mov Play **26%**

Sólo 1 de cada 4 encuestados usa internet para los servicios de streaming de los operadores.

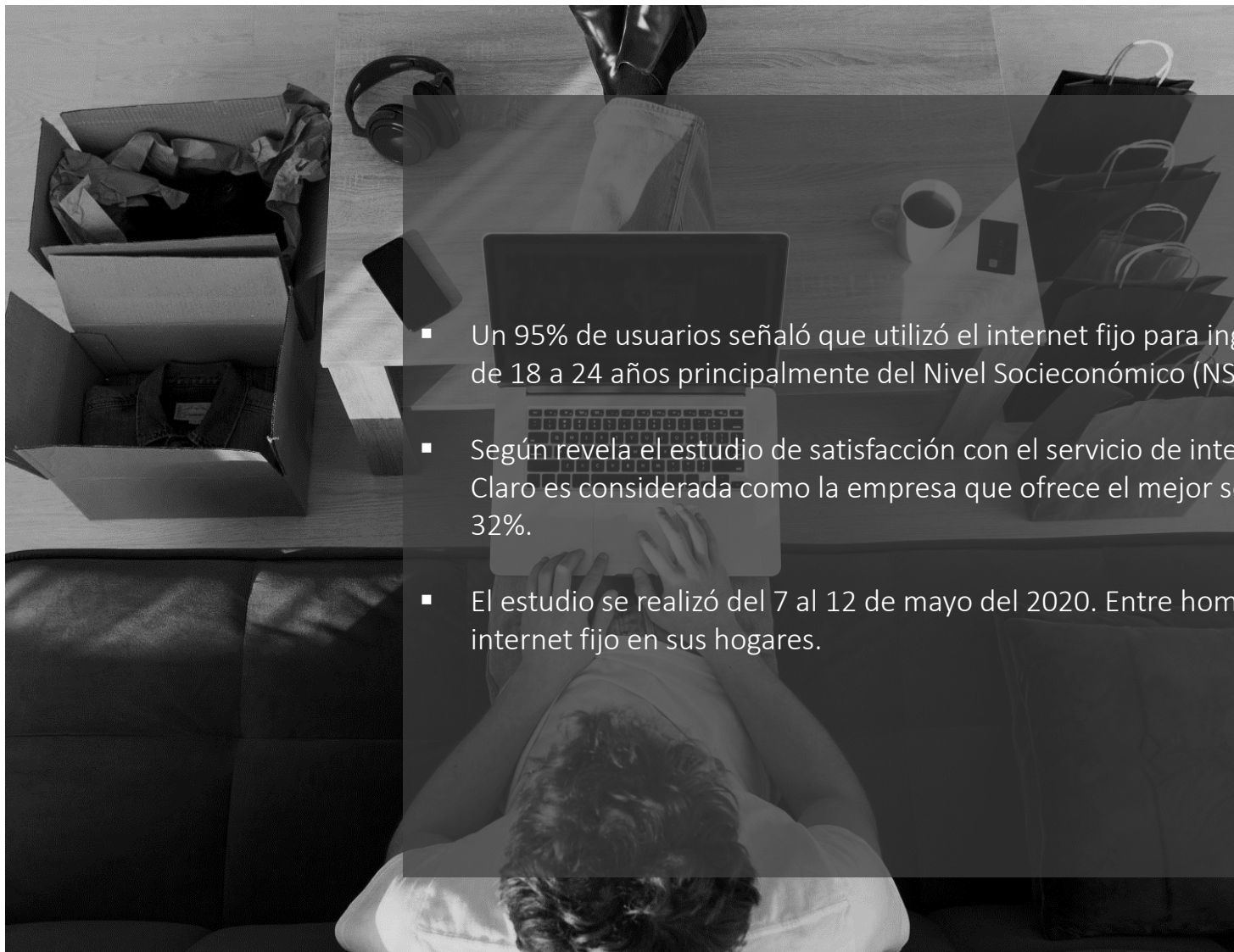
18-24	25-34	35-44	45-54	55-65
19%	28%	23%	31%	33%

Total múltiple base: 1000 encuestas

CONCLUSIONES

- 
- Durante la pandemia, se registra un alto nivel de satisfacción con el servicio de internet fijo. A nivel de operadores, Claro registró el más alto nivel de satisfacción, 49% frente a lo registrado por Entel y Movistar con un 39% y 37%, respectivamente.
 - El aspecto más valorado en los servicios de internet fijo en el hogar es la velocidad y la estabilidad de la señal, las cuales fueron mencionadas como las principales razones de satisfacción en los tres principales operadores (Claro, Movistar, Entel).
 - Durante el aislamiento social, el principal uso que se le ha dado al internet fijo es la visualización de películas y series vía streaming a través de Netflix y YouTube (41%). Mientras que un 35% lo usó para estudiar y capacitarse, le sigue un 29% que lo utilizó para redes sociales y un 28% y 17% para trabajar e informarse, respectivamente.
 - Hay que indicar, que de acuerdo al estudio, un 73% de los peruanos cuenta con internet fijo en el hogar. La tendencia a contar solo con internet móvil posee el mayor índice de crecimiento (67%) mientras que solo poseer internet fijo ha bajado considerablemente (3%).
 - Al realizar este estudio, la mayoría de encuestados ya contaban con internet fijo en el hogar antes de que se declare la emergencia sanitaria. Por lo que sólo el 4% contrató el servicio durante la cuarentena.

CONCLUSIONES



- Un 95% de usuarios señaló que utilizó el internet fijo para ingresar a YouTube. El cual es usado por un 99% de jóvenes de 18 a 24 años principalmente del Nivel Socioeconómico (NSE) D.
- Según revela el estudio de satisfacción con el servicio de internet durante el periodo de cuarentena por el COVID-19, Claro es considerada como la empresa que ofrece el mejor servicio de internet fijo (47%), seguida por Movistar con 32%.
- El estudio se realizó del 7 al 12 de mayo del 2020. Entre hombres y mujeres de 18 a 64 años que poseen servicio de internet fijo en sus hogares.



TIEMPO DE ESCUCHAR Y ENTENDER

Dada la actual coyuntura es imprescindible comprender los comportamientos y tendencias ante esta nueva realidad.

Datum desde hace algunos años viene implementando diferentes metodologías online, aprovechando la tecnología y los años de conocimiento y experiencia en el estudio del comportamiento de las personas. Estas se desarrollan bajo estándares internacionales y códigos de ética, asegurando la calidad y seguridad con la que se obtiene esta información.



#YoMeQuedoEnCasa
#PerúEstáEnNuestrasManos



ON SIGHT: METODOLOGÍAS ONLINE PARA OBTENER INSIGHTS



**DATA DRIVEN
MARKETING**
INDICADORES DE
DESEMPEÑO



**AUDIO-
MATCHING**
IMPACTO EN LA
COMUNICACIÓN



**BEHAVIORAL
DATA**
COMPORTAMIENTO
ONLINE



**FACE
READER**
DETECTA
EMOCIONES



**COMUNIDADES
ONLINE**
ENTIENDE
COMPORTAMIENTOS



**ENCUESTA
ONLINE**
MEDICIONES ÁGILES
Y CUANTITATIVAS



**ENTREVISTA
ONLINE**
PROFUNDIZA
HALLAZGOS



FOCUS ONLINE
ANÁLISIS
CUALITATIVO DE
MOTIVACIONES