

ESTUDIO DE IPSOS PERÚ

El 30% de usuarios de telefonía móvil planea cambiar de operador

Mayor intención se ve en el público masculino. Minutos que se otorgan para llamar a cualquier operador es el beneficio más atractivo, junto con los megas de Internet, para optar por un operador.

JOSIMAR CÓNDOR JIMÉNEZ
josimar.condor@diariogestion.com.pe

En una batalla que trasciende a bajas tarifas, los operadores móviles ya compiten en más frentes. Sin embargo, los esfuerzos no estarían siendo vistos por los usuarios, según el estudio “Imagen de marcas y perfil del usuario de telefonía móvil”, de Ipsos Perú.

Y es que, de nueve atributos propuestos en la encuesta, solo dos son destacados por clientes en dos operadores. En contraste, en cuatro aspectos hay firmas con puntajes negativos (ver tabla).

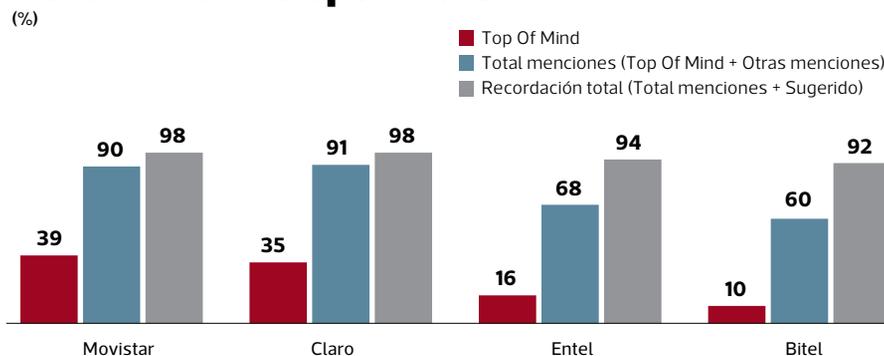
“Ninguna marca es destacada por su cobertura. Tal vez sí llegan a todo el Perú, pero deben seguir comunicándolo”, comentó Javier Álvarez, director sénior de Trends en dicha firma de investigación, tras sostener que la percepción negativa es un detonante para la migración.

Precisamente sobre la opción de cambiar de operador, el 30% de los encuestados revela que tiene la intención de hacerlo próximamente.

Por género, el público masculino tiene la mayor proporción (37%) de interesados en migrar. En mujeres, planean hacerlo el 23%, dijo.

Aún se valoran las llamadas
Y en tiempos de redes sociales y aplicaciones de mensajería,

Recordación de operadores



FUENTE: Ipsos Perú



A. NIÑO DE GUZMÁN

Tenencia. En Perú urbano 16 millones de personas tienen celular.

las llamadas telefónicas parecen perder protagonismo en la comunicación. Sin embargo, los usuarios aún priorizan planes con más minutos a cualquier operador.

En el estudio, dicho beneficio es el más valorado, junto con más megas para navegar en Internet (ver gráfico).

Al respecto, Álvarez comentó que tal resultado sorprende porque la tradicional llamada telefónica viene siendo reemplazada por la

comunicación con aplicaciones móviles.

“Ya pocos llaman por teléfono, pero los minutos están empatados con los megas, los cuales deberían ser más buscados por la tendencia al uso de Internet móvil”, indicó.

Anotó que los “minutos a otros operadores” aún serían valorados porque hasta hace poco fueron muy reconocidos.

Tenencia de equipos

Entre otros datos del merca-

OTROSÍ DIGO

Segmentos. Consultados por la identificación de los operadores móviles con los públicos, los encuestados opinaron que **Movistar se dirige más a la tercera edad; Entel y Bitel, a los públicos más jóvenes, y Claro, a los empresarios. En tanto, ningún operador fue reconocido como una empresa orientada a amas de casa, trabajadores independientes y empleados.**

do de servicios móviles, el estudio de Ipsos Perú indica que la tenencia de celulares en el Perú urbano llega al 83%, representando así un público de 16 millones de personas.

Sobre el número de equipos por persona, el reporte da cuenta que el 88% tiene un solo celular, 11% cuenta con dos y 1% tiene más de dos. “Entre los que tienen dos celulares, seguramente uno es propio y el otro fue recibido en el trabajo”, mencionó.

Beneficios más valorados

(Respuesta múltiple)



FUENTE: Ipsos Perú

Atributos en los operadores móviles

(Puntajes otorgados por los usuarios encuestados)

	Bitel	Claro	Entel	Movistar
Tiene planes y tarifas económicas	1.91	-1.32	0.56	-1.15
Tiene cobertura en todo el Perú	-0.22	0.62	-1.06	0.66
Es una empresa transparente	-0.23	0.18	0.07	-0.02
Tiene buena calidad de comunicación	0.04	0.56	0.43	-1.02
Tiene buen servicio de Internet en el celular	0.40	-0.42	0.82	-0.80
Tiene buena atención al cliente	0.12	0.17	0.50	-0.80
Brinda promociones variadas	0.46	-0.60	0.78	-0.64
Tiene los equipos más modernos y tecnológicos	-0.75	0.31	0.05	0.38
Es una empresa de trayectoria	-1.74	0.50	-2.15	3.38

*Más de 1 punto (positivo) / menos de -1 (negativo) / de -1 a 1 (neutro)

Fuente: Ipsos Perú

FICHA TÉCNICA

Muestra: 1,002 usuarios de celulares de 12 a 70 años.
Ámbito: Perú urbano (ciudades de Lima, Arequipa, Cajamarca, Chiclayo, Cusco, Huancayo, Ica, Iquitos, Pu-

callpa, Trujillo y Cañete).
Estratos: Todos los NSE.
Método: Entrevistas cara a cara en hogares, con tablet.
Trabajo de campo: En septiembre y octubre del 2018.