



Title: Market research for internet marketing in the municipality of Landa de Matamoros, Querétaro

Authors: MORADO-HUERTA, Ma Guadalupe, IBARRA-PÉREZ, Juan, SOTO-SEVILLA, Sergio and MARROQUÍN-DE JESÚS, Ángel

Editorial label RINOE: 607-8695

VCIERMMI Control Number: 2023-02

VCIERMMI Classification (2023): 261023-0002

Pages: 08

RNA: 03-2010-032610115700-14

RINOE - Mexico

Park Pedregal Business. 3580-
Adolfo Ruiz Cortines Boulevard –
CP.01900. San Jerónimo Aculco-
Álvaro Obregón, Mexico City
Skype: RINOE-México S.C.
Phone: +52 1 55 1260 0355
E-mail: contact@rinoe.org
Facebook: RINOE-México S. C.
Twitter: [@Rinoe_México](https://twitter.com/Rinoe_México)

www.rinoe.org

Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

Introduction



Metodología

Mantilla (2015), el proceso de investigación de mercados hace referencia al proceso objetivo y sistemático en el que se genera la información para ayudar en la toma de decisiones de mercadeo. Escenario de identificación de necesidades de conexión, así como preferencias a la llamada brecha digital (**Toudert, 2019**).

La muestra se toma en las localidades la Vuelta, el Aguacate y Lagunita contemplando a personas de 30 a 50 años de edad

Nivel de confianza del 90% lo cual se alcanza con un total de 226 personas, aplicándose 237 encuestas.

Variables: sociodemográficas, condiciones de contratación de los servicios de internet, tipo de servicio, experiencia de uso y lealtad a las marcas actuales.

El análisis se realiza a nivel descriptivo

Resultados

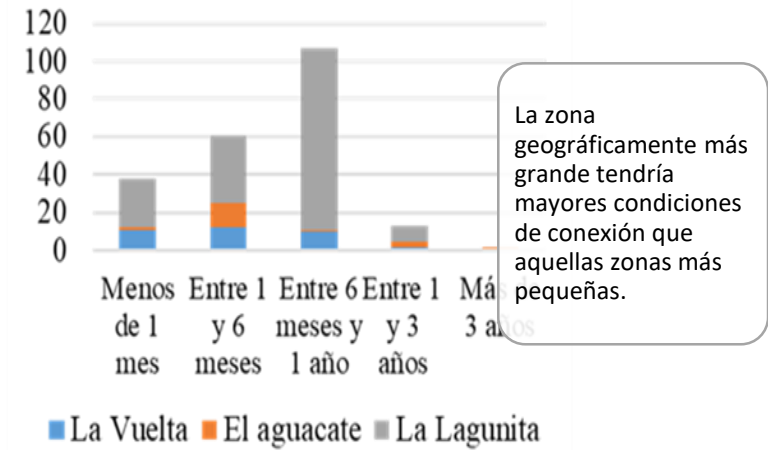
El perfil del usuario 46% Soltero y el 47% Casados,

Nombre de la localidad	Población Total	Población de 15 a 64 años
El Aguacate	442	273
La Lagunita	926	585
La Vuelta	728	456
Total	2096	1314
Muestra	242	226

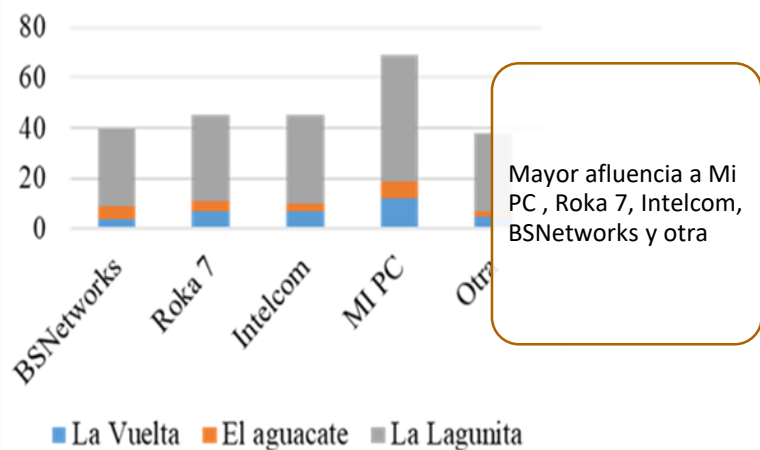
Criterio	Descripción										
Uso de Servicio de Internet	Para uso doméstico que se incluyen tareas escolares, uso de aparatos conectados a la red el 44% Para negocio el 46% y en ambos lugares el 10%										
Tiempo de Uso del servicio	El uso del servicio de internet se concentró en la pandemia y con ello los siguientes resultados: menos de un mes el 17%; entre uno y seis meses el 30%; de seis meses a un año el 47% ; y con mayor antigüedad el 13% entre uno y tres años.										
Costos de Instalación	Los costos de instalación oscilan en un mínimo de \$550.00 pesos y un máximo de \$5,500.00										
Pago al Mes	El costo del servicio de internet es de Pago al mes mínimo \$250.00 y máximo \$1,500.00 teniendo un pago promedio de \$492.90.										
Participación en el mercado por compañías	<table border="0"> <tr> <td>BSNetworks</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Roka 7</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Intelcom</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Mi PV</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Otra</td> <td>16%</td> </tr> </table>	BSNetworks	17%	Roka 7	19%	Intelcom	19%	Mi PV	29%	Otra	16%
BSNetworks	17%										
Roka 7	19%										
Intelcom	19%										
Mi PV	29%										
Otra	16%										

Resultados

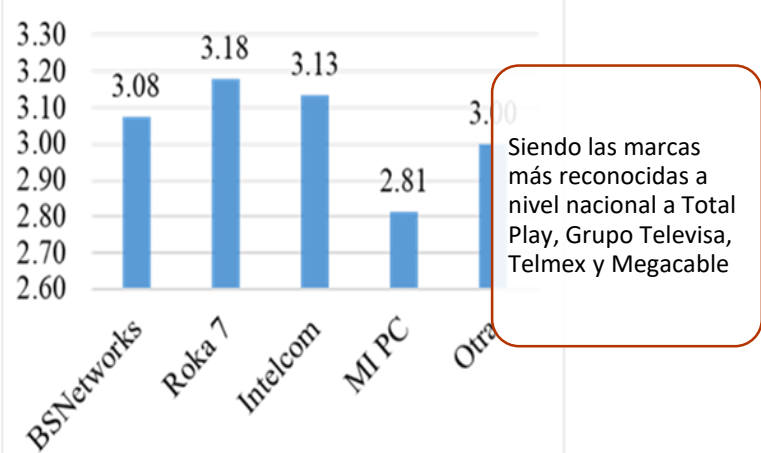
Localidades y antigüedad en el uso del servicio



Compañías locales y sus clientes



Empresa mejor calificada



Resultados

Tipo de servicio

Criterio	Descripción												
Tipo de Paquete	Se distinguen el básico, estándar, alto, y plan pyme. De los cuales el más socorrido es el plan básico con el 78% de las 237 encuestas aplicadas												
Vía por la cual se recibe la señal	El 97 % recibe la señal vía antena, lo cual indica una instalación específica de por medio.												
Servicios adicionales que provee	<table border="0"> <tr> <td>0 NA</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>1 Sistemas de Seguridad</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>2 Ventas de códigos</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>3 Software</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>4 Mantenimiento, software</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>5 Mantenimiento y equipo</td> <td>4%</td> </tr> </table> El 49% sólo contrata el servicio de internet.	0 NA	79%	1 Sistemas de Seguridad	1%	2 Ventas de códigos	3%	3 Software	3%	4 Mantenimiento, software	10%	5 Mantenimiento y equipo	4%
0 NA	79%												
1 Sistemas de Seguridad	1%												
2 Ventas de códigos	3%												
3 Software	3%												
4 Mantenimiento, software	10%												
5 Mantenimiento y equipo	4%												

Tipo de servicio

Evaluación actual

Compañía	Precio	Atención al cliente	Velocidad de descarga	Seguridad
BSNetworks	3.88	3.50	3.58	3.48
Roka 7	3.91	3.67	3.78	3.60
Intelcom	3.67	3.16	3.27	3.18
MI PC	3.07	2.64	2.55	2.61
Otra	3.76	3.21	3.26	3.16

Empresa mejor calificada, la evaluación de satisfacción con el servicio actual indica Roka 7 tiene la mejor puntuación, seguido de Intelcom, BS Networks, Otra y Mi PC

Evaluación actual

Compañía	Cobertura	Señal ininterrumpida	Paquetes	Promedio general
BSNetworks	3.40	3.40	3.18	3.49
Roka 7	3.69	3.60	3.36	3.66
Intelcom	3.24	3.24	3.13	3.27
MI PC	2.48	2.36	2.43	2.59
Otra	3.13	3.24	3.05	3.26

Roka 7 es la mejor evaluada, teniendo una posición competitiva en cuanto a servicio al cliente con una mejor calificación obteniendo un puntaje de 3.66, seguida en segundo lugar por BSNetworks

Lealtad de marca

Empresa	MP	P	PB
BSNetworks	15%	15%	23%
Roka 7	9%	16%	19%
Intelcom	9%	24%	13%
MI PC	60%	26%	13%
Otra	9%	19%	13%

Roka 7 en el indicador de lealtad.

Conclusiones

En el contexto comercial se tiene que con los resultados obtenidos las microempresas regionales pueden estudiar el nivel de competitividad en comparación con el resto de las compañías, verificando los indicadores en los cuales tienen fortaleza. Agregando que el ingreso de la fibra óptica viene a agregar mejor calidad en las condiciones de internet además de que las necesidades de inversión o infraestructura son indispensables para una mayor presencia en la plaza.

Cabe mencionar que este tipo de estudios se puede enriquecer describiendo las características de infraestructura de las empresas, así como también midiendo las habilidades del uso de internet para dar un panorama más amplio del comportamiento del mercado y de la oferta existente.

References

- ✓ Alvino, C. (21 de Abril de 2021). *Estadísticas de la situación digital de México en el 2020-2021*. <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-mexico-en-el-2020-2021/>
- ✓ Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- ✓ Benassini, Marcela (2009). *Investigación de mercados. México*: PEARSON.
- ✓ Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2013). Impacto económico de las TIC. *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad*.(pp. 34)
- ✓ Evans, D.(2011). The internet of things. *How the next evolution of the internet is changing everything*. [Archivo PDF] https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/innov/IoT_IBSG_0411FINAL.pdf
- ✓ MDN Web Docs. (1 de Diciembre de 2022). *World Wide Web*. MDN.https://developer.mozilla.org/es/docs/Glossary/World_Wide_Web
- ✓ Gobierno de México (3 de Octubre de 2023). *Data México: Gobierno de México*. <https://datamexico.org/es/profile/geo/landa-de-matamoros>
- ✓ Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hilla.
- ✓ Forbes México (22 de Junio de 2021). *La población mexicana usuaria de internet aumentó 72% en 2020*. <https://www.forbes.com.mx/la-poblacion-mexicana-usuaria-de-internet-aumento-72-en-2020/>
- ✓ Instituto Federal de Telecomunicaciones.(2022). *Servicio Fijo de Telefonía, tercer trimestre de 2022 [SAS. Visor de Informes]*. IFT. <https://bit.ly/44Uc7o9>
- ✓ Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2022). *Métricas: Instituto Federal de Telecomunicaciones*. Instituto Federal de Telecomunicaciones. <https://metricassatisfaccion.ift.org.mx/>
- ✓ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Programas de Información: INEGI*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <https://www.inegi.org.mx/app/scitel/Default?ev=9>
- ✓ Kotler, P., y Keller, K. (2021). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.

- ✓ Mantilla, F. *Técnicas de Muestreo, un Enfoque a la Investigación*. Técnicas de Muestreo (2015). Universidad de las Fuerzas Armadas.
- ✓ Mohsenipour Golmaghani, M., Kheiri, B. y Karimizand, M. (2023). Design and validation of marketing audit model of fixed internet provider companies. *International Journal of Nonlinear Analysis and Applications*. 1(2), 1-16. doi: 10.22075/IJNAA.2022.29014.4042
- ✓ Ortega, G. (18 de Enero de 2018). *La importancia de la fibra óptica*. Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/variados-autores/universidad-politecnica-de-tulancingo/la-importancia-de-la-fibra-optica>
- ✓ Martín Pereda, J. A. (2015). El largo y sinuoso camino de la fibra óptica. *Revista Española de Física*, 29 (1) , 11-17. https://oa.upm.es/35209/1/El_largo_y_sinuso_camino_de_la_fibra_optica.pdf
- ✓ Rodríguez, J. (15 de Febrero de 2023). *Estado de internet en México: 78.6% de la población ya tiene acceso a la web* .Marketing ecommerce mx: <https://marketing4ecommerce.mx/estado-de-internet-en-mexico/>
- ✓ Sevilla, M. (2020). *Resumen sobre internet [Archivo PDF]* Universidad de Guadalajara <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3088/1/Resumen%20del%20Contenido%20de%20la%20Unidad.pdf>
- ✓ Tejada Zavaleta, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación. *Pensamiento Psicológico*, 1(5), 117-123. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80100510>
- ✓ Toudert, Dejamel.(2019). Brecha digital, uso frecuente y aprovechamiento de internet en México. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*(79), 1-27. doi:10.29101/crcs.v0i79.10332
- ✓ Turban, E., McClean, E., y Wetherbe, J. (2006). *Tecnologías de información para la administración*. Grupo Patria Cultural, S.A. de C.V.
- ✓ Van, A., y Van, D. J. (2015). Toward a Multifaceted Model of Internet Access for Understanding Digital Divides: An Empirical Investigation". *The Information Society*, 31(5), 379-391. doi:10.1080/01972243.2015.1069770.
- ✓ Vázquez, J. (2014). Horizontes y desafíos del internet de las cosas. [Archivo PDF]. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/horizontes-y-desafios-de-internet-de-las-cosas/>
- ✓ WEBINDEX. (24 de Noviembre de 2014). *La Web y el aumento de la desigualdad global*. WebIndex. https://thewebindex.org/wp-content/uploads/2014/12/Web_Index_24pp_November2014.pdf
- ✓ WhistleOut. (16 de Marzo de 2022). *Servicios de internet en México*. WhistleOut: <https://www.whistleout.com.mx/CellPhones/Guides/servicios-de-internet>.



© RINOE-Mexico
No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. VCIERMMI is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.rinoe.org/booklets)