

## GUIA FOCUS: TELÉFONOS MÓVILES<sup>1</sup>

### Preámbulo (5 minutos)

- Gracias y bienvenidos.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; se trata de averiguar lo que la gente piensa.
- Grabación de audio y video; colegas observan.
- Se hablará acerca de teléfonos móviles; ¿Preguntas o intereses?

### Introducción y calentamiento (3 minutos)

Me gustaría caminar por la habitación y pedirles que se presenten...

- Nombre, edad, ocupación, conformación del hogar, hobbies, etc
- Lo mejor de poseer un teléfono móvil.
- Lo peor de poseer un teléfono móvil.

### Entorno del móvil (5 minutos)

- Cuando se halla usted fuera, ¿qué cosas lleva consigo?
- ¿Comenzamos con las cosas que usted siempre lleva consigo? APUNTAR EN EL PAPELOGRAFO
- ¿Y cuáles son las cosas que siempre debe llevar consigo?

### Uso del teléfono móvil (10 minutos)

- Me gustaría entender cómo utiliza generalmente su teléfono móvil...
- ¿Cuántas llamadas recibe o hace generalmente en una semana?
- ¿Cuáles son algunos de los tipos más comunes de llamadas que hace? EXPLORAR BREVEMENTE
- ¿Cuáles son algunos de los tipos más comunes de llamadas que recibe?
- Si no tuviera su teléfono móvil, ¿que diferencia haría en su vida? EXPLORAR BREVEMENTE

### Compra del teléfono móvil anterior (20 minutos)

- Pensando en su teléfono móvil actual, me gustaría hablar sobre dos cosas diferentes...
- Primero, cómo fue realmente el proceso de elegir un teléfono móvil y, segundo, qué criterios del propio teléfono utilizó...
- Proceso de selección del teléfono móvil anterior
- Pensando únicamente en la manera en que eligió su teléfono móvil y no en las características que usted buscaba, ¿de qué manera eligió uno? EXPLORAR PROCESO
- Criterios de selección del teléfono móvil anterior
- Muy bien, ahora dígame lo que realmente buscaba en un teléfono móvil. EXPLORAR

### Uso de las funciones del teléfono móvil (10 minutos)

- Pensando ahora en las funciones del teléfono móvil, me gustaría comenzar haciendo una lista de todas las funciones del teléfono móvil que recuerde —cualquier cosa que el teléfono móvil pueda hacer, cualquier función que pueda modificar, etcétera.
- En un momento hablaremos acerca de las funciones que realmente utiliza, pero quiero empezar con una lista de todo lo que su teléfono móvil podría hacer. APUNTAR EN EL PAPELOGRAFO
- ¿Cuáles funciones ha utilizado alguna vez? Incluso si sólo las ha utilizado una vez. APUNTAR EN EL PAPELOGRAFO
- ¿Hay algunas funciones que usted sólo haya cambiado una vez, pero que está realmente contento de haberlo hecho? ¿Por qué? EXPLORAR
- ¿Qué funciones utiliza normalmente? ¿Por qué? EXPLORAR

---

<sup>1</sup> Malhotra, Naresh K. (2008). *Investigación de Mercados. (5ta ed.)* México: Pearson Educación.

### Características deseadas (3 minutos)

- ¿Hay algunas características que su teléfono móvil no tiene pero que usted desearía que tuviera? EXPLORAR

### Motivaciones para reemplazarlo (10 minutos)

- Todos ustedes fueron invitados aquí porque han cambiado su teléfono móvil por lo menos una vez...
- ¿Qué los motivó a reemplazar su teléfono móvil? EXPLORAR
- ¿El cambio del teléfono móvil estuvo relacionado con un cambio o una renovación del contrato de operación, es decir, del contrato con su proveedor de servicio inalámbrico?
- ¿Cuáles cree usted que sean algunas de las razones por las que la gente cambia su teléfono móvil? EXPLORAR

### Detonadores del cambio anterior (10 minutos)

- Todos ustedes fueron invitados aquí porque han cambiado su teléfono móvil por lo menos una vez...
- ¿Qué fue lo que les hizo desear cambiar a un mejor teléfono móvil? PRIMERO SIN SONDEAR
- ¿Cuáles fueron TODOS los factores incluidos en esa decisión?
- ¿Cuál fue la razón más importante? EXPLORE

### Barreras para el cambio anterior (5 minutos)

- ¿Cuánto tiempo pasó entre la primera vez que empezó a pensar en cambiar su teléfono móvil, aunque sea un poco, hasta el momento en que en realidad compró el nuevo teléfono?
- ¿Cuáles fueron todas las razones por las que no lo hizo de inmediato? EXPLORAR
- ¿Cuál fue la principal razón para dejar pasar ese tiempo? EXPLORAR

### Detonadores y barreras para un cambio futuro (20 minutos)

- En cuanto al futuro, ¿cuándo cree que cambiará su teléfono móvil por uno mejor? EXPLORAR
- ¿Qué lo estimularía a hacer eso?
- ¿Existe alguna característica importante que lo haría cambiar de inmediato? EXPLORAR
- ¿Cómo elegiría su siguiente teléfono móvil? EXPLORAR
- ¿Y qué buscaría realmente en su próximo teléfono móvil? EXPLORAR

### Ejercicio de cierre (10 minutos)

- Por último, quiero pedir su creatividad por unos minutos —para que me den ideas sobre...
- No se preocupen si es una gran idea o una idea modesta. **¡La única palabra que voy a prohibir es "gratis"!**
- Suponiendo que un fabricante de aparatos de telefonía móvil quisiera motivarlo a comprar mañana un teléfono móvil nuevo...
- ¿Qué podría hacer?
- Sólo diga cualquier cosa que se le ocurra —obvia, profunda, seria, tonta, lo que sea...

### EXPLORAR Y REFINAR

- Agradecer a los participantes y cerrar la sesión.