

Ciudad de México a 03 de enero de 2019

EL IFT PRESENTA DATOS SOBRE NIVELES DE SATISFACCIÓN EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

- *La Tercera Encuesta 2018 presenta los principales hallazgos sobre los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción; y permite conocer los diferentes sesgos de información y conducta de las personas usuarias*
- *De acuerdo con los resultados, los hombres se encuentran más satisfechos con sus servicios de telecomunicaciones, que las mujeres.*
- *Los hombres dan una mayor calificación al Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero e Índice de Confianza o Lealtad. Mientras que, las mujeres dan una mayor calificación al Índice de Experiencia.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) publica la Tercera Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en la cual se analizan patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción, tomando en cuenta la perspectiva de género; así como los elementos que influyen en que las personas no cambien de proveedor, estudiado desde una perspectiva de la Economía del Comportamiento.

En la Encuesta destaca que los hombres dan mayores calificaciones a los Índices de Satisfacción de sus servicios de telecomunicaciones; mientras que las mujeres dan una mayor calificación al Índice de Experiencia.

Patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción tomando en cuenta la perspectiva de género

Se realizaron, por primera vez, estudios cualitativos cuyo objetivo principal fue identificar los sesgos de información y conducta de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía móvil e Internet móvil.

Comunicado de Prensa **No. 1/2019**

Los hombres se muestran más satisfechos con sus servicios de telecomunicaciones (internet fijo, telefonía móvil y televisión de paga), en comparación con las mujeres, cuyos resultados fueron medidos a través del Índice General de Satisfacción.

Asimismo, se identifica que los hombres dan una mayor calificación al Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero e Índice de Confianza o Lealtad; mientras que las mujeres dan una mayor calificación al Índice de Experiencia.

Cabe señalar que para realizar el apartado de “Patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción tomando en cuenta la perspectiva de género” se utilizó información correspondiente al acumulado de los levantamientos periódicos que realizó el IFT durante el año 2017.

Se identificó que el uso de Internet fijo para compras por internet y transacciones bancarias fue mayor entre los hombres, con respecto a las mujeres. Las usuarias del servicio de Telefonía móvil indicaron que hacen un mayor uso de su servicio para acceder a redes sociales y para únicamente recibir llamadas, en comparación con los hombres.

Con respecto al servicio de Televisión de paga, las mujeres fueron las usuarias que refirieron hacer un mayor uso del servicio en comparación con los hombres, al presentar el mayor porcentaje de menciones en el uso, por más de 5 horas al día.

Estos indicadores de satisfacción, desagregados por sexo, también pueden ser consultados en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT), en la sección Estadísticas con perspectiva de género dentro del módulo Encuesta a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Comunicado de Prensa No. 1/2019

Rechazo al cambio de proveedor de telecomunicaciones desde una perspectiva de la Economía del Comportamiento

De los principales resultados obtenidos se identifica que los usuarios muestran algunos sesgos antes de la contratación del servicio, como el interés por contratar el servicio con una empresa conocida o el número de personas a su alrededor que contratan con esa compañía.

Entre las razones por las que los usuarios deciden no cambiar de proveedor están:

- Para evitar consecuencias no deseadas;
- Prefieren mantener lo que conocen antes que experimentar algo nuevo;
- Costos económicos o psicológicos que se perciben asociados con el cambio;
- Dan más valor a perder lo que se tiene, que a ganar con el cambio;

En estos términos, se identificó que hay usuarios que experimentan fallas, pero que deciden no cambiarse de proveedor o prefieren dejar esa opción para el futuro.

La Tercera Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, está disponible en la página de Internet del IFT: www.ift.org.mx.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729
www.ift.org.mx