

Comunicado de Prensa No.045/2021

Ciudad de México, a 20 de mayo de 2021.

EL IFT ACTUALIZA LA METODOLOGÍA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES 2021

- *El IFT comprometido con la estrategia de mejora continua lleva a cabo la Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción como resultado de la aplicación y análisis periódico de las encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones del IFT.*
- *En la Actualización de la Metodología de indicadores de Satisfacción se integraron nuevas preguntas para el cálculo del Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia y se llevó a cabo la actualización de la importancia (pesos) de las variables que conforman a los distintos Índices de satisfacción.*
- *La Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones, es acorde con las mejores prácticas internacionales, está compuesta de resultados estadísticamente significativos, información de calidad, robusta, veraz y consistente en el tiempo, lo cual garantiza la continuidad de información como se ha realizado desde el año 2017.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) da a conocer la actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021, la cual muestra la percepción de los usuarios respecto a la calidad con la que se reciben los servicios; la experiencia en el uso de estos, así como conocer si el precio de los servicios es acorde a las expectativas de calidad (valor-dinero), y la lealtad que puede generar el usuario hacia su proveedor de servicio.

La actualización de esta Metodología se realizó con base en diversos ejercicios a través de encuestas. Los resultados mostraron pruebas estadísticamente significativas, fueron consistentes en el tiempo, sustentados con información de calidad, robusta, veraz, objetiva y confiable, lo cual garantiza la continuidad de información, como se ha realizado desde el año 2017.

Entre otras cuestiones, la actualización permitió integrar nuevas preguntas para el cálculo del Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia; así como la actualización de la importancia (pesos) de cada

Comunicado de Prensa No.045/2021

variable que conforma a los diferentes Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

Para la construcción de los índices se contempló la evaluación del Índice General de Satisfacción (IGS) a través de la pregunta expresa: *“¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga o telefonía móvil), que ha recibido en los últimos 12 meses?”*; así como de los elementos que inciden en el IGS: Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia (Índices de satisfacción); y de la incidencia (importancia) de los diferentes Índices de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente).

Como resultado, los Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones miden:

- Índice General de Satisfacción (IGS),
- Índice de Calidad percibida,
- Índice de Valor por el dinero,
- Índice de Confianza o Lealtad, e
- Índice de Experiencia.

Entre los principales elementos que se consideran en la actualización están:

1. Integración de nuevas preguntas para el cálculo del Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia

- Índice de Confianza o Lealtad

La metodología publicada en 2017, estableció la medición del Índice de Confianza o Lealtad, a través de las preguntas: *“¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor que le proporciona el servicio de (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil), con algún familiar o amigo?”*, y *“¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar el mismo*

Comunicado de Prensa No.045/2021

proveedor que le da su actual servicio de (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil)?”.

Posteriormente, a través del seguimiento de estudios y análisis trimestrales de los Índices de satisfacción, se identificaron variables que los usuarios valoran en cuanto al trato o recompensas por parte del proveedor a través de la siguiente pregunta:

“Ahora dígame ¿qué tan de acuerdo se siente con las siguientes frases? Mi proveedor de servicio de (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía móvil) ...,

<i>Satisface mis necesidades</i>	<i>Cumple lo que promete</i>	<i>Premia mi permanencia o lealtad</i>	<i>Hace que me sienta valorado como cliente</i>	<i>Resuelve los problemas eficazmente</i>	<i>Ha tenido un trato amable durante mi periodo de contratación</i>
----------------------------------	------------------------------	--	---	---	---

- Índice de Experiencia

La medición del Índice de Experiencia en 2017 se integraba por la siguiente pregunta: *“¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de... (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil)?”.*

A través del seguimiento de estudios y análisis trimestrales de los Índices de satisfacción, se identificaron variables que los usuarios valoran en cuanto a:

“Ahora, utilizando una escala del 0 al 10 donde 0 es que no confía nada y 10 es que confía mucho ¿qué tanto confía en que su proveedor de servicio no le fallará cuando lo necesite?”

<i>0. No confía</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10. Confía mucho</i>
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-------------------------

Comunicado de Prensa No.045/2021

2. Actualización de la importancia (pesos) de cada variable que conforma a los diferentes Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

Una vez que se integraron nuevas variables a los Índices de Confianza o Lealtad y Experiencia, se dio seguimiento periódico a la importancia (pesos) que tiene cada variable que conforman a cada Índice de satisfacción a través de los datos de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

La “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021” puede consultarse en la página electrónica del IFT

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/actualizacion-de-la-metodologia-de-indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones>

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. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

