

Comunicado de Prensa No. 134/2017

Ciudad de México a 20 de octubre de 2017.

EL IFT PUBLICA LA “METODOLOGÍA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES”

- El levantamiento y análisis periódico de encuestas, permitió al IFT desarrollar la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones.
- La Metodología permite dar seguimiento en el tiempo a los niveles de satisfacción de cada elemento que conforma a la satisfacción general, lo cual contribuye al análisis y/o toma de decisiones de todo aquel interesado en el sector.
- Los indicadores de satisfacción resultantes de la Metodología, se reflejarán en la Primera Encuesta, “Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017” que en breve publicará el IFT.

En cumplimiento con los objetivos establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y con fundamento en su Estatuto Orgánico, el Instituto Federal de Telecomunicaciones da a conocer la “Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, basada en información derivada de las encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Telefonía móvil y Televisión de paga. La metodología tiene como objetivo brindar información, con elementos teóricos y metodológicos, para coadyuvar con el análisis y/o toma de decisiones de todo aquel interesado en el sector.

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de los usuarios, permite dar un sentido profundo a los datos recolectados en encuestas en cuanto a la calidad con la que se reciben los servicios; la experiencia en el uso de éstos (quejas); así como conocer si el precio de los servicios está acorde a las expectativas de calidad (valor-dinero) y a la lealtad que puede generar el usuario hacia su proveedor.

Comunicado de Prensa No. 134/2017

La definición de la metodología y la elaboración de los indicadores respectivos, requirió de tres pasos:

1. Evaluar el Índice General de Satisfacción (IGS) por servicio, 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?”
2. Definir, con base en las mejores prácticas internacionales, los elementos que inciden en el IGS: calidad percibida, valor por el dinero, confianza o lealtad, y experiencia.
3. Construir el modelo teórico para medir la incidencia (importancia) de los diferentes índices de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente).

Para la definición de los índices de satisfacción (elementos que inciden en el IGS) se tomaron como referencia tres modelos que explican las relaciones de satisfacción general y los elementos que la conforman: El Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB por sus siglas en inglés), el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI por sus siglas en inglés) y el Índice Nacional de Satisfacción al Cliente (ECSI por sus siglas en portugués), de Portugal.

Con la finalidad de contar con los elementos para el desarrollo de una metodología robusta y confiable, en una primera etapa de desarrollo, la información recolectada a través de las encuestas debió mostrar una consistencia de los resultados ante cambios de muestra y temporalidad.

Adicionalmente, después de evaluar las diferentes técnicas estadísticas, se eligió una de las más utilizadas por diferentes organismos internacionales y nacionales para la construcción de indicadores, que fuera robusta, sencilla y transparente.

Finalmente, la ejecución de la técnica y el análisis periódico de los resultados corroboró que para cada levantamiento de las encuestas la información es objetiva y confiable.

Comunicado de Prensa No. 134/2017

La “Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones” se encuentra disponible en la página de Internet del IFT www.ift.org.mx. Los resultados de los indicadores de satisfacción que resultan de aplicar la Metodología, se reflejarán en la “Primera Encuesta, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017” que en breve se publicará en el portal de internet del IFT, en el apartado “Encuestas, Usuarios de Servicios 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,
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx