

Niveles de satisfacción de los usuarios de Internet fijo en México

Por | **IVÁN CASTRO RIVADENEYRA**
POR Planning Quant

L **A ENCUESTA** El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) recientemente publicó la “Primera Encuesta Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017”. La encuesta tiene como propósito conocer los patrones de consumo, hábitos de uso y niveles de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, entre ellos, el servicio de Internet fijo. Este artículo resume los aspectos o características que impactan en mayor medida la evaluación general del servicio de Internet fijo y describe el desempeño, en su conjunto, de los proveedores en México.



EL INTERNET FIJO TIENE EL MENOR ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN COMPARADO CON OTROS SERVICIOS.

De acuerdo con los resultados acumulados de las encuestas levantadas por el Instituto durante el año 2016, que constituyen la base de análisis del informe 2017, el servicio de Internet registró a nivel nacional el índice General de Satisfacción (IGS) más bajo entre los servicios de telecomunicaciones evaluados. Lo anterior podría ser un reflejo de que el mercado de Internet se encuentra en un proceso de maduración a diferencia de la Telefonía Fija cuya penetración se ha mantenido constante en los últimos años. Adicionalmente, el propio reporte menciona que lo mismo ocurre en el mundo (Ver Tabla 1). El IGS se obtiene a partir de la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de Internet Fijo que ha recibido en los últimos 12 meses?

EL ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO PARA INTERNET FIJO ES LA DIMENSIÓN QUE MÁS IMPACTA EN LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Y EL MÁS BAJO EN LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES.

El Instituto ha definido cuatro grandes dimensiones que impactan el IGS, entre ellos se encuentra

Tabla 1. Índices Generales de Satisfacción (IGS)

	IGS Nacional	IGS Internacional
Internet Fijo	68.2	68.8
Telefonía Fija	75.9	77.1
Telefonía Móvil	74.4	75.4
Televisión de paga	70.5	72.7

el Índice de Valor por el Dinero (IVD). Este indicador es a su vez una combinación (prácticamente equilibrada) de la satisfacción respecto al precio que los usuarios pagan por el servicio de Internet Fijo, la calidad percibida, la atención al cliente y qué tanto consideran que el servicio es mejor o peor de lo que esperaban.

Al comparar la importancia o peso que tiene esta dimensión en el IGS observamos que, para el caso de Internet fijo, el IVD llega a representar hasta un 43.5% de la importancia o efecto sobre el IGS, mientras que para el resto de las telecomunicaciones este valor es menor.

Adicionalmente al impacto que esta dimensión tiene en el nivel de satisfacción general del servicio, fue justamente para el caso de Internet Fijo, en donde se observó el menor IVD en comparación con las otras telecomunicaciones evaluadas, llegando a tan sólo 66.4 (Ver Tabla 2).



Tabla 2. IVD y su peso por servicio

	IVD	Importancia / Peso respecto IGS
Internet Fijo	66.4	43.5%
Telefonía Fija	71.3	35.0%
Telefonía Móvil	71.0	38.8%
Televisión de paga	67.9	41.0%

De lo anterior se deduce que los proveedores de servicio de Internet fijo tendrán que trabajar en mejorar la ecuación de calidad versus precio, de manera más apremiante que el resto de servicios de telecomunicaciones evaluados en la encuesta. Por lo tanto, las empresas proveedoras deberán, o cobrar menos, o mejorar la percepción que existe de calidad y atención a los clientes.

POR UN INTERNET FIJO SIN INTERRUPCIONES Y CON BUEN RENDIMIENTO DURANTE HORAS PICO.

La segunda gran dimensión que impacta el IGS del servicio de Internet fijo se llama Índice de Calidad Percibida (ICP). De nueva cuenta, el servicio de Internet fijo es el peor evaluado en este rubro cuando se le compara con el resto de servicios de telecomunicaciones. El ICP para Internet fijo fue de solamente 67.3, mientras que telefonía fija obtuvo 73.9, televisión de paga 71.0 y telefonía móvil 70.6.

Al desagregar los componentes que conforman el ICP para el caso de Internet fijo observamos que los desempeños más bajos los obtuvieron el “Rendimiento de Internet fijo durante

horas pico” con una calificación de 62.24 y “Contar con Internet fijo sin interrupciones” con una calificación de 65.93. Por otra parte, los componentes con mejor desempeño fueron “La claridad o facilidad para entender la factura” con una calificación de 72.71 y “La velocidad de descarga de archivos o datos” con 68.22.

Adicionalmente, en el documento llamado “Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones” el IFT publica la importancia o peso que cada componente tiene en la explicación del ICP para el servicio de Internet fijo (Ver Tabla 3).

De tal manera que, al combinar la información del desempeño de los componentes del ICP y su peso, podemos identificar aquellos que son de mejora prioritaria, debido a que al mismo tiempo presentan desempeños bajos y son de alto impacto en el índice. Por lo tanto, identificamos que los aspectos que tendrán que ser atendidos por los proveedores del servicio de Internet Fijo en primer lugar para mejorar el ICP y en consecuencia el IGS son “Contar con Internet Fijo sin interrupciones” y “Buen rendimiento de Internet Fijo durante horas pico” (Ver Mapa de componentes de mejora prioritaria).

CONCLUSIONES

Entre los usuarios de servicios de telecomunicaciones, el Internet fijo registró el Índice General de Satisfacción más bajo cuando se le compara con otros servicios como telefonía fija, móvil y televisión de paga.

La ecuación precio-calidad para el caso del ser-

Tabla 3. Desempeño e importancia de los componentes del Índice de Calidad Percibida (ICP) para Internet Fijo

	Desempeño	Importancia / Peso respecto IPC
Rendimiento de Internet fijo durante horas pico	62.24	14%
Contar con Internet fijo sin interrupciones	65.93	14%
Servicio a clientes	67.12	10%
Velocidad para cargar archivos o datos	67.34	15%
La información de tarifas que maneja su proveedor	67.96	14%
La velocidad de descarga de archivos o datos	68.22	14%
La calidad en la reproducción de video	69.27	14%
La claridad o facilidad para entender la factura	72.71	8%



ISTOCK

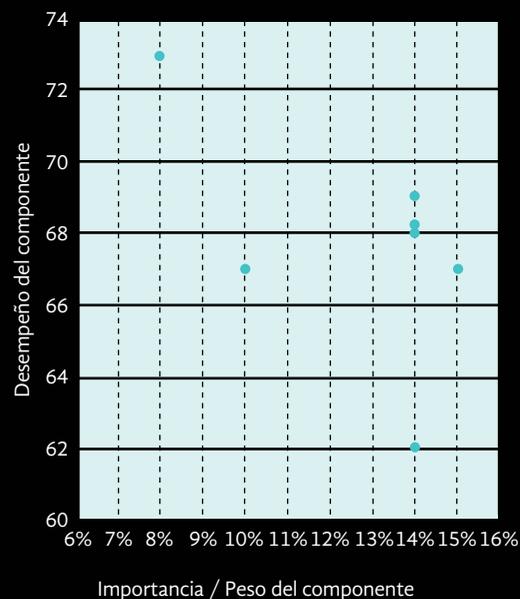
vicio de Internet fijo resulta por debajo del resto de telecomunicaciones y requiere ser atendida, ya sea disminuyendo precios o elevando calidad percibida.

La evaluación de la calidad del servicio de Internet fijo será mejorada siempre y cuando se incremente la percepción de los usuarios en rubros como contar con un servicio de Internet fijo sin interrupciones y ofrecer un buen rendimiento durante horas pico. ■■

FUENTES

- *Primera Encuesta Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2017.* <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primera-encuesta-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones-2017>
- *Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones* <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/metodologia-de-indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones-1>

Mapa de componentes de mejora prioritaria



IVÁN CASTRO RIVADENEYRA

Especialista en estadística, que desde el año 1998 tortura bases de datos provenientes de encuestas para que suelten la sopa acerca de las verdaderas razones por las que consumidores y personas dicen lo que dicen y hacen lo que hacen.