

“ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES”

El 22 de julio de 2024, se presentó el “**Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones - 2023**”, que desde el 2012, se realiza el a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Además, busca evaluar el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, lo cual sirve para establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

- El servicio de internet fijo presenta el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios. **Win** obtiene el mayor porcentaje de satisfacción en este servicio, por encima del 80 %.
- **Claro** es la empresa con el menor porcentaje de satisfacción en el servicio de internet fijo y telefonía fija. En tanto, **Movistar** tiene el menor porcentaje de satisfacción en el servicio móvil y de televisión de paga.

	INTERNET FIJO	SERVICIO MÓVIL	TELEVISIÓN DE PAGA	TELEFONÍA FIJA
SATISFECHOS	53 % 3905	40 % 20 827	45 % 1585	38 % 2296
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Lima (64 %) • Oriente (48 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tumbes (49 %) • Callao (45 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Resto del Perú (52 %) • Lima (40 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Resto del Perú (42 %) • Lima (36 %)
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> • Win (83 %) • Movistar (53 %) • Claro (44 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro (44 %) • Bitel (43 %) • Entel (41 %) • Movistar (32 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • DirecTV (59 %) • Claro (58 %) • Movistar (38 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • Movistar (40 %) • Claro (35 %)

Fuente: Universidad del Pacífico, Estudio de Satisfacción 2023

FB: Ahora hablémosle de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HERMOS DISCUTIREMOS. Es una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho". ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de TELEFONÍA FIJA? / Satisfecho + suma de valoraciones 8,9,10 / Insatisfecho + suma de valoraciones 0,1,2,3,4,5



- ✓ Entre los resultados obtenidos, se tiene que, el servicio de **internet fijo** presenta el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios. Siendo, **Win** la empresas que obtiene el mayor porcentaje de satisfacción en este servicio, por encima del 80 %.

- ✓ Se presentó la ficha técnica y metodológica, así como la interpretación de los resultados de las evaluaciones con escalas del 0 al 10, lo cual permitió discriminar de manera adecuada el sentir de los usuarios al momento de otorgar una valoración.
- ✓ Se mostró el nivel satisfacción de los usuarios, respecto de los servicios de internet fijo, móvil, Tv de paga y telefonía fija.
- ✓ Para facilitar la interpretación de resultados se consideró la siguiente distribución:
 - Satisfecho: Suma de valoraciones 8, 9 y 10.
 - Neutral: Suma de valoraciones 6 y 7.
 - Insatisfecho: Suma de valoraciones 0, 1, 2, 3, 4 y 5.



Expositor: **Carlos Ocampo**
Analista Económico de la DAPU