

CONCLUSIONES:

PERCEPCIÓN DE LOS INTERNAUTAS SOBRE LA CALIDAD EN INTERNET -2008-.

Objetivos

La Asociación de Internautas, AI, ha seguido desarrollando en 2008 su estudio "Percepción de los Internautas sobre la calidad de Internet", cuyo primer observatorio, <http://www.internautas/html/4966.html> , efectuó en 2007.

El estudio persigue los mismos objetivos y, en paralelo, ofrecer un seguimiento de la evolución de las principales medidas planteadas, a cuyos efectos el número de preguntas del cuestionario se ha reducido para hacerlo más práctico. En definitiva, el observatorio, mantiene como finalidades las siguientes:

- Conocer la opinión y valoración de los internautas sobre la calidad de Internet, en concreto, sobre su proveedor de servicios.
- Además, obtener la valoración sobre una serie de parámetros específicos que son los que componen la valoración general a la que se hace referencia en el punto anterior: fiabilidad de acceso, velocidades, verificación, etc.
- Adicionalmente se pretende conocer la opinión de los usuarios sobre el desarrollo de la SI en España y el grado de confianza que obtienen los distintos agentes que intervienen en el mercado.

Metodología

Encuesta on line, abierta a la participación de todos aquellos que quieran manifestar su opinión.

La encuesta consta de 17 preguntas divididas en tres bloques: valoraciones generales; contratación, atención al cliente y postventa y, por último, desarrollo de la Sociedad de la Información en España.

La encuesta se realizó entre el 01 de julio y el 6 de octubre de 2008.

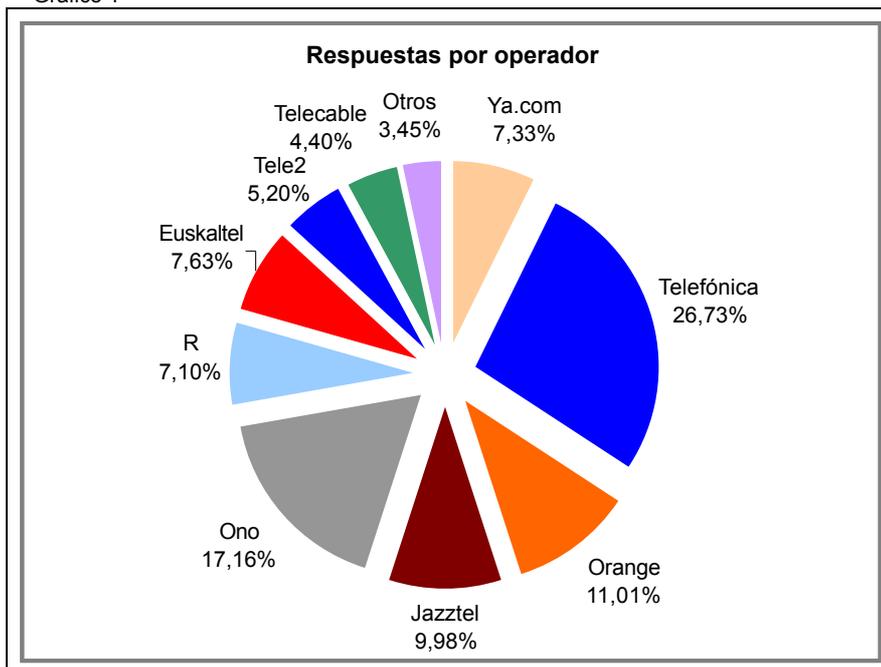
En total se reunieron 5268 cuestionarios válidos. Se excluyeron las respuestas referidas a “otros operadores” (distintos de los que constan en esta presentación) por no reunir una muestra suficientemente significativa. De igual modo se excluyeron las respuestas provenientes de la misma IP (6,1%).

El gran volumen de respuestas obtenido **marca tendencias** nítidas sobre la percepción de los internautas, aunque la encuesta no tiene valor estadístico.

Por otra parte es preciso reiterar que nos encontramos ante usuarios muy intensivos en el uso de Internet, como ya ocurría en el pasado estudio.

Dos operadores, **Ono y Telefónica**, reúnen el 43% de las respuestas, en porcentajes del 26 y 17 por ciento, respectivamente. No obstante, el resto de operadores alcanza porcentajes muy significativos. El que menos, Telecable con un 4,4% sobre el total de cuestionarios válidos.

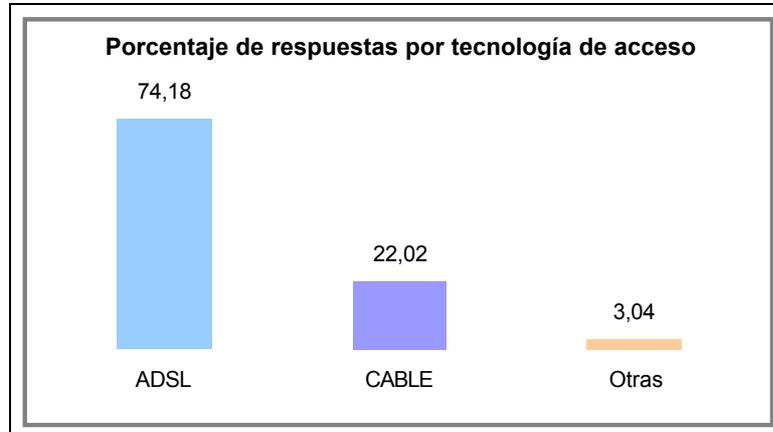
Gráfico 1



Fuente: Asociación de Internautas

La **tecnología ADSL** representa en este estudio el 74,18% de las respuestas y el cable el 22%, prácticamente conservan la proporción del observatorio de 2007. Se han desechado las respuestas correspondientes a otras tecnologías por su escasa representatividad.

Gráfico 2A



Fuente: Asociación de Internautas

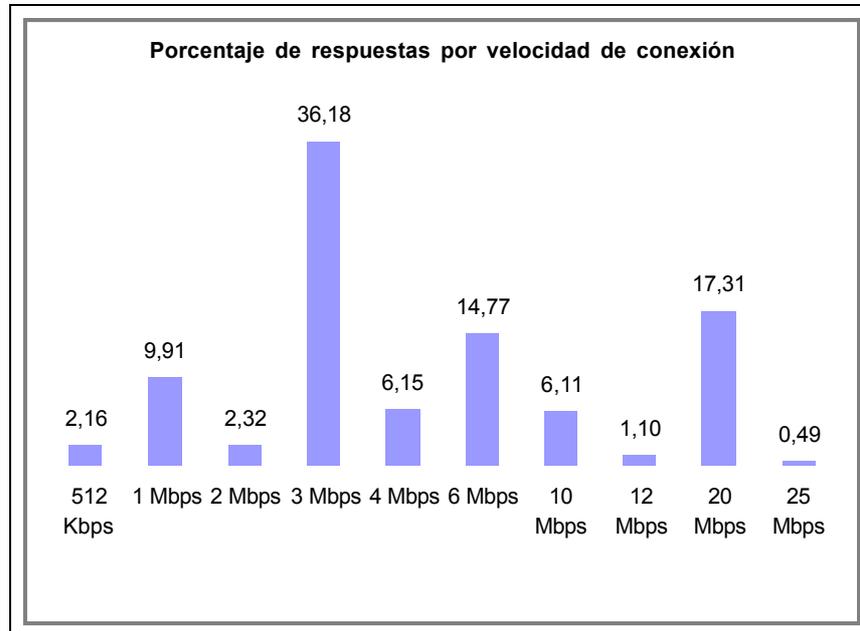
En cuanto a los **productos combinados**, el número de respuestas respecto al servicio de televisión es muy relevante (17%). En el caso de los operadores de cable los porcentajes de respuestas van desde el 65% de Ono hasta el 39% de Telecable. En los operadores de ADSL estos porcentajes oscilan entre el 38% de Telefónica hasta el 11% de Jazztel. Se excluyen Ya y Tele2.

Prácticamente el 100% declaran tener conexión a Internet, un 93% lo combina con la telefonía y un 17% dispone de triple oferta.

Debe quedar claro que el número de respuestas en este y otros apartados no tiene porque coincidir con las cuotas de mercado.

El **93% de los usuarios que han respondido** a esta encuesta declaran que se conectan a Internet todos los días. Este porcentaje se eleva al 99,1% si la frecuencia de uso se refiere a la semana, casi 50 puntos más que la media registrada en la última encuesta del INE 2008 sobre el *Uso de las TIC en los hogares*. Este dato es, probablemente, el mejor reflejo del uso intensivo al que se ha aludido.

En cuanto a las velocidades de conexión el 36% declara que la velocidad contratada es de 3 megas, un 13% señalan velocidades inferiores, incluyendo los 512 Kbps; un 27% se sitúa entre los 4 y los 12 megas (el 14% de los cuales corresponde a los 6 megas). Por último, el 17% afirma tener contratados 20 megas, siendo residual los que refieren los 25.



Fuente: Asociación de Internautas

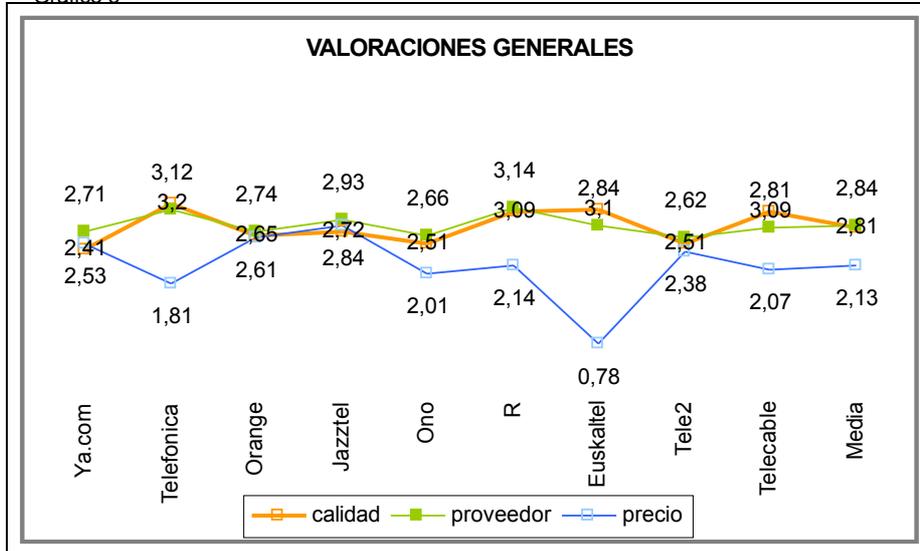
RESULTADOS

1.- Valoraciones generales sobre proveedor, calidad y precio.

El dibujo del segundo estudio sobre la “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN INTERNET” en las valoraciones generales muestra ligeros descensos respecto al estudio del año anterior en las tres medidas básicas: menos de 0,15 puntos respecto a la satisfacción con los **proveedores** y la percepción de la **calidad** y una bajada más acusada de la percepción del **precio**, 0,27 puntos, quizá influenciada por el contexto general de la economía.

La calidad sigue siendo el factor determinante de la opinión que tienen los usuarios sobre su proveedor de servicios. Las notas medias en ambos aspectos (calidad y proveedor) están muy próximas, tan sólo 0,04 puntos de diferencia. Sin embargo, esta proximidad de puntuaciones no oculta que existen distanciamientos bruscos de hasta 0,5 puntos en el caso de algunos operadores que en el anterior estudio no existían.

Gráfico 3



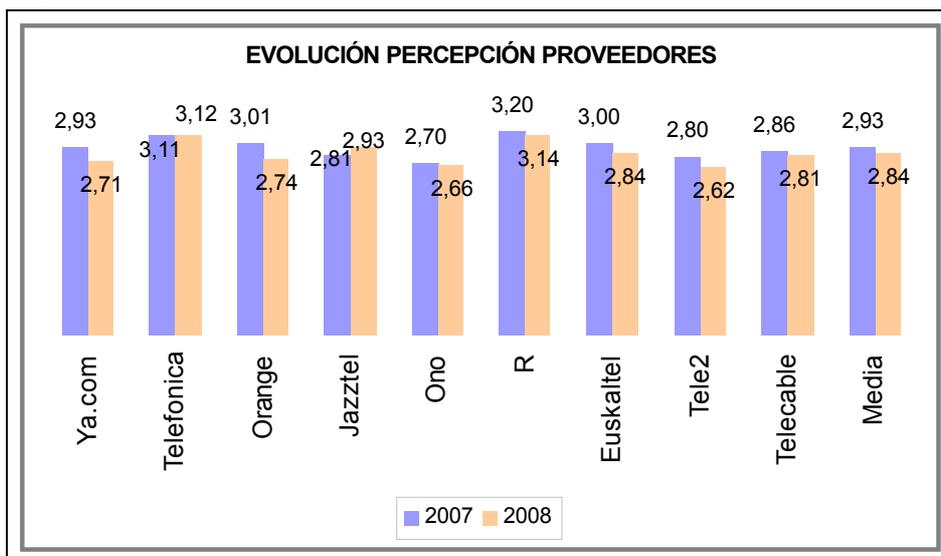
Fuente: Asociación de Internautas.

1.1.- Satisfacción con el proveedor: La puntuación media se sitúa en 2,84 arrastrada por la caídas de Orange (-0,27), Ya (-0,22), Tele2 (-0,18) que supera por la mínima el aprobado con una nota de 2,62 y Euskaltel (-0,16).

Jazztel mejora en 12 centésimas, hasta los 2,93 puntos.

Los mejor percibidos: R, aunque baja ligeramente, con 3,14 puntos y Telefónica con 3,12 que se mantiene prácticamente como estaba.

Gráfico 4



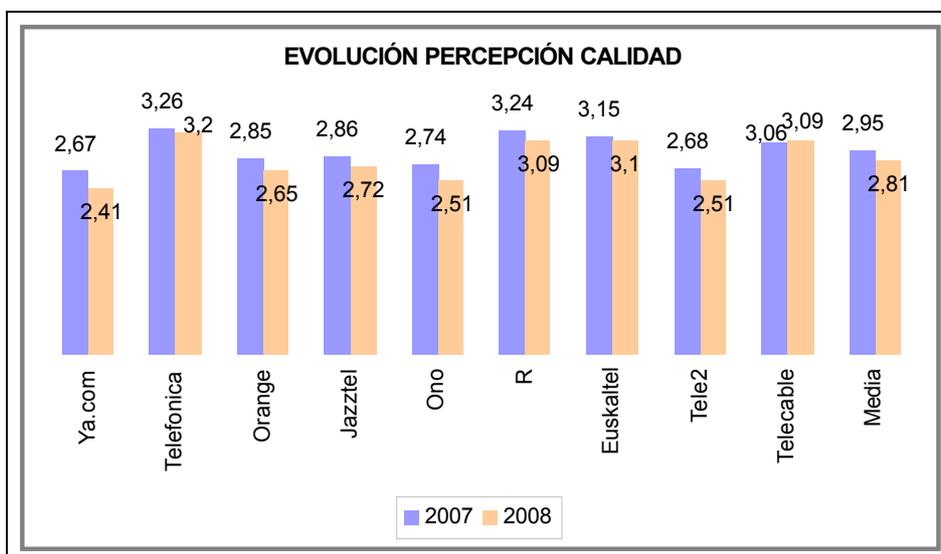
Fuente: Asociación de Internautas

1.2.- **Percepción de la calidad:** los internautas otorgan una nota media de 2,81, catorce centésimas por debajo del anterior estudio que tienen su origen en los importantes descensos de puntuación (superiores a las 20 centésimas) que registran Ya, Orange y Ono; así como en otros de menor magnitud (en el entorno de los 0,15 puntos) de R, Tele2 y Jazztel.

Todos los operadores aprueban, menos Ya que se queda con 2,41 puntos. Con aprobado raspado se sitúan Ono y Tele2 con 2,51.

Los mejor valorados: Telefónica con 3,20 puntos (desciende 0,06 puntos), R con 3,09 puntos, que pierde terreno, y Telecable con la misma puntuación.

Gráfico 5



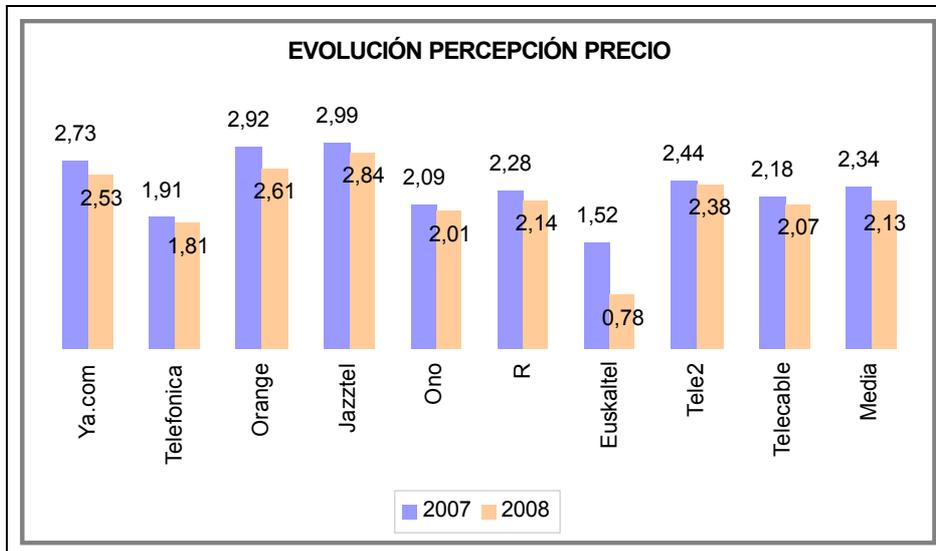
Fuente: Asociación de Internautas

1.3.- **Percepción sobre el precio:** Todos los operadores descienden, quizá, tal y como se señalaba por la influencia que tiene el contexto general de crisis. La nota media que en el anterior estudio se situaba en 2,34 puntos ahora se queda en 2,07.

Los descensos van desde las cuatro centésimas de Tele2 hasta 0,80 puntos en el caso de Euskaltel que se queda con una puntuación de 0,78. Significativas son también las bajadas de Ya y Orange del orden de 20 y 30 centésimas. Telefónica también desciende desde el 1,91 hasta el 1,81.

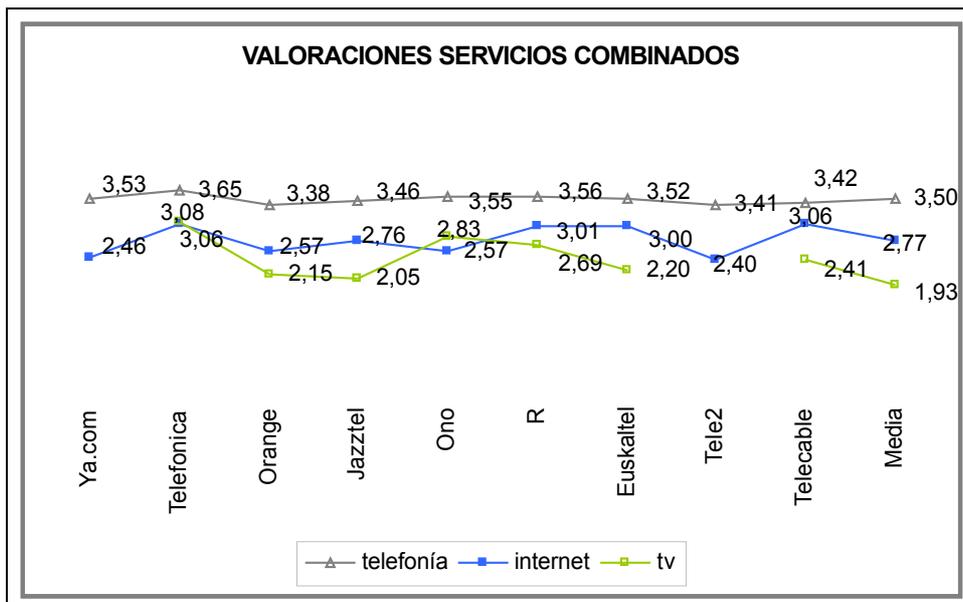
A pesar del descenso Jazztel conserva la mejor puntuación con 2,84 puntos. Le sigue Orange con 2,62.

Gráfico 6



Fuente: Asociación de Internautas

2.- **La valoración de cada servicio en los productos combinados.** Internet es el servicio que define la percepción de calidad de cada operador. Al igual que en el año precedente la percepción que los usuarios tienen de su acceso a Internet presenta movimientos muy parecidos a la percepción de la calidad. De hecho la puntuación media es de 2,77 puntos, mientras que la telefonía alcanza 3,50 y la televisión 1,93.



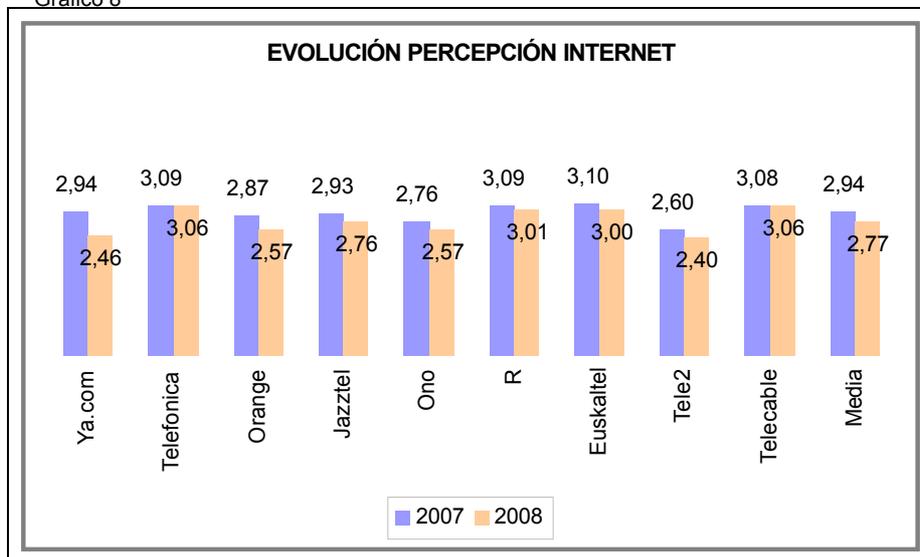
Fuente: Asociación de Internautas

2.1.- **Valoración Internet:** la nota media se sitúa en 2,77 decrece 0,17 puntos y al igual que en el caso de la calidad hay descensos bruscos como el de Ya, Orange, Tele2 y Ono con reducciones que oscilan entre los 0,20 puntos y los 0,5.

Se quedan con un suspenso Ya (2,46) y Tele2 (2,40) y aprueban raspado Orange y Ono con poco más de 2,5.

Los mejor valorados, aunque con leves descensos Telefónica, R, Euskaltel y Telecable que se mueven alrededor de los 3 puntos.

Gráfico 8



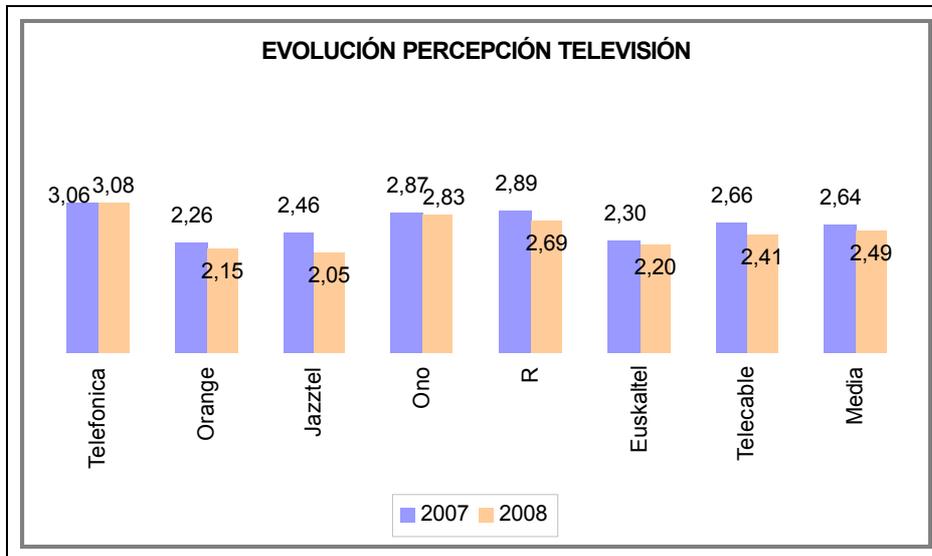
Fuente: Asociación de Internautas

2.2.- **Valoración televisión:** Valoraciones a la baja, excepto Telefónica (3,08) que sube imperceptiblemente y Ono (2,83) que baja de forma leve.

La nota media del capítulo se sitúa en 2,49 frente a los 2,64 del estudio anterior.

Descenso acusado de Jazztel que sólo alcanza los 2,05 puntos frente a los 2,46 que tenía. De menor intensidad son los de Orange, Telecable, R y Euskaltel, todos ellos entre los 0,10 y los 0,20 puntos. De este grupo sólo aprueba R con 2,69.

Gráfico 9

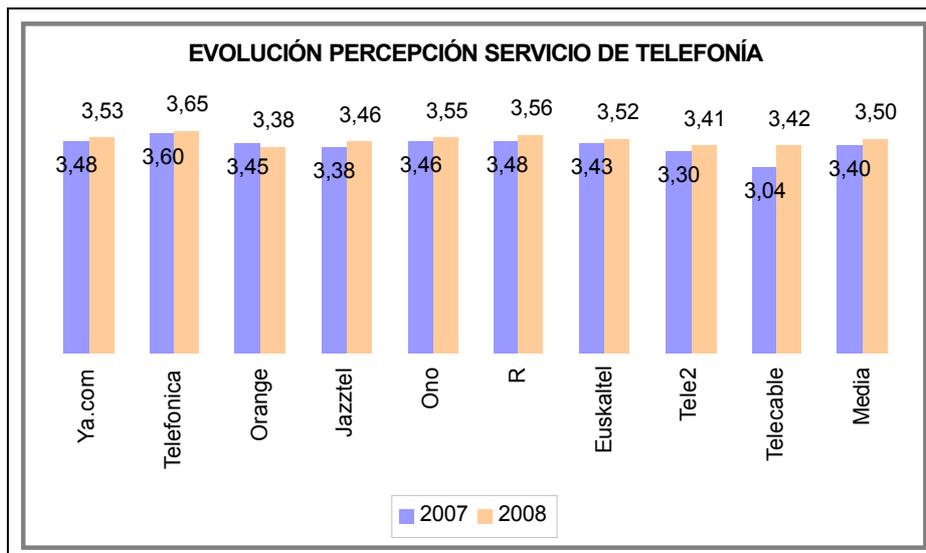


Fuente: Asociación de Internautas

2.3.- Valoración telefonía: Es de los servicios combinados el único que registra un aumento de la puntuación media: 3,50 frente a los 3,40 de 2007.

Todos los operadores suben su valoración, excepto Orange que registra un descenso de 0,07 puntos, situándose en 3,38.

Todos superan la media excepto el mencionado anteriormente y Jazztel y Tele2 que se quedan muy cerca de ella.



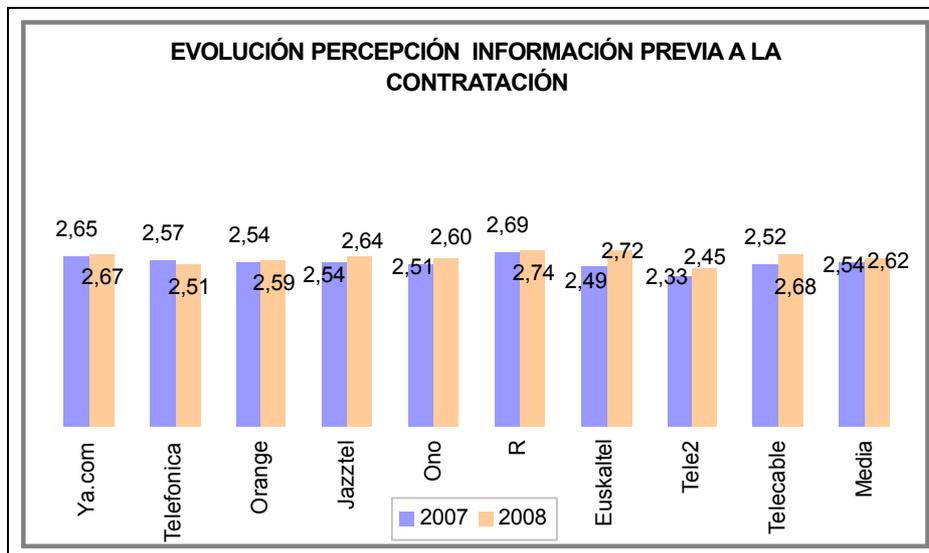
Fuente: Asociación de Internautas

3.- **Valoración de la información previa a la contratación:** Sube la nota media hasta el 2,62, aunque sigue siendo un capítulo con una valoración escasa.

En general suben todos los operadores, a excepción de Telefónica que baja ligeramente y aprueba justo.

Mejora su valoración de forma considerable Euskaltel y también lo hace Telecable. R sigue siendo el mejor valorado.

Gráfico 11



Fuente: Asociación de Internautas Gráfico 5

3.- **Valoración sobre el tiempo de instalación:** La nota media desciende 0,06 puntos hasta situarse en los 3,29, arrastrada fundamentalmente por las fuertes bajadas de valoración que experimenta Orange que pierde más de medio punto respecto al año pasado. Senda descendente que también sigue Ya y R aunque en estos casos se mueve en el nivel de los 0,15 puntos.

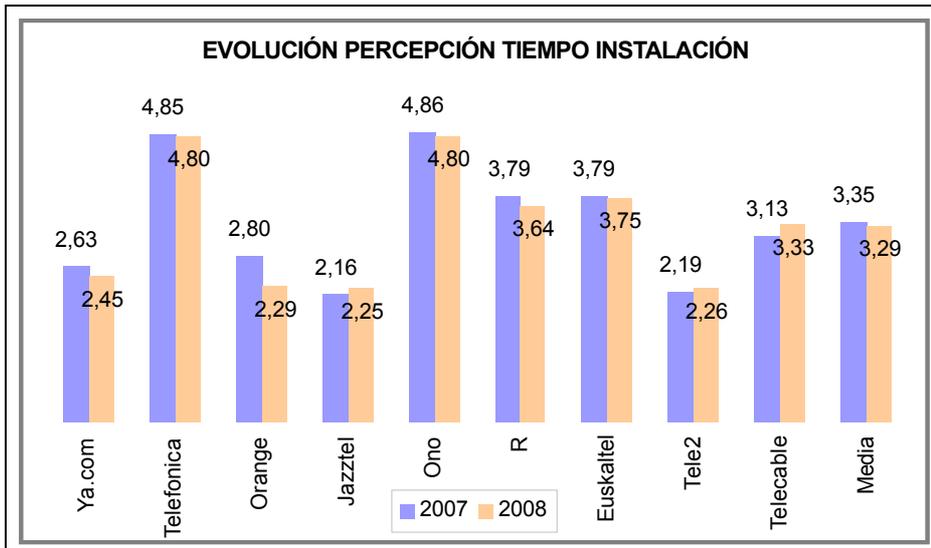
Los descensos descritos no son compensados por el único operador que mejora su puntuación, Telecable, que con 0,20 puntos más se sitúa en los 3,33 puntos.

Los mejor valorados son Telefónica y Ono, como ya ocurría en el pasado estudio que alcanzan los 4,80 puntos.

En la órbita de los 3,5 puntos se sitúan Euskaltel y R.

Suspenden Ya (en las proximidades del aprobado), Orange, Jazztel y Tele2 que se mueven alrededor de los 2,25.

Gráfico 12



Fuente: Asociación de Internautas

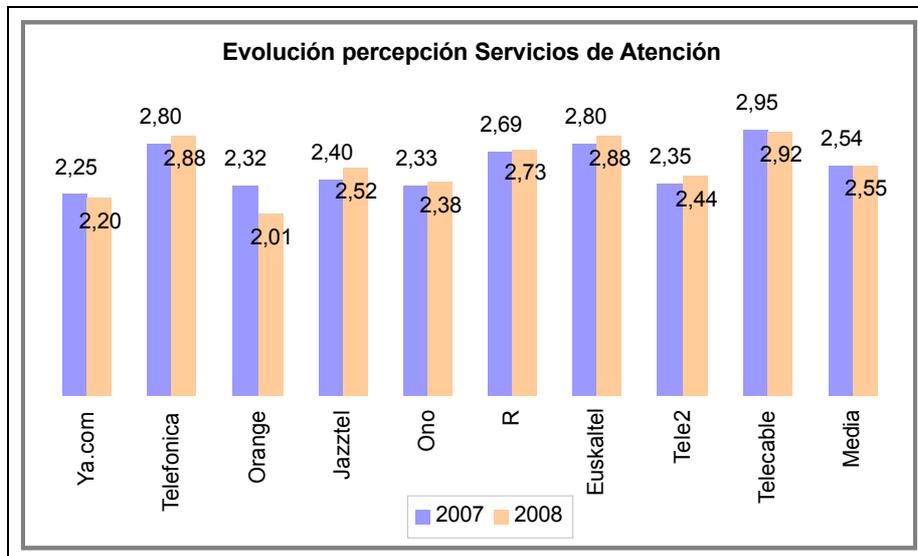
4.- Valoración sobre los Servicios de Atención: Bajo este epígrafe se reúne la nota media obtenida por los operadores en el Servicio de Asistencia Técnica (SAT), Servicio de atención al Cliente (SAC) y Servicio de Atención de Reclamaciones (SAR).

La nota media de los tres servicios considerados conjuntamente se mantiene estable 2,55 puntos. Tan sólo se observan variaciones de calado en Orange, que baja 0,30 puntos y Jazztel que sube 0,12 y Tele2 que también mejora en 0,09.

Considerando los tres servicios los mejor valorados son Telecable con 2,92 y Telefónica y Euskaltel con 2,88 puntos.

Suspenden Ya (2,20), Orange (2,01), Ono (2,38) y Tele2 (2,44). Logra aprobar raspado Jazztel (2,52).

Gráfico 13



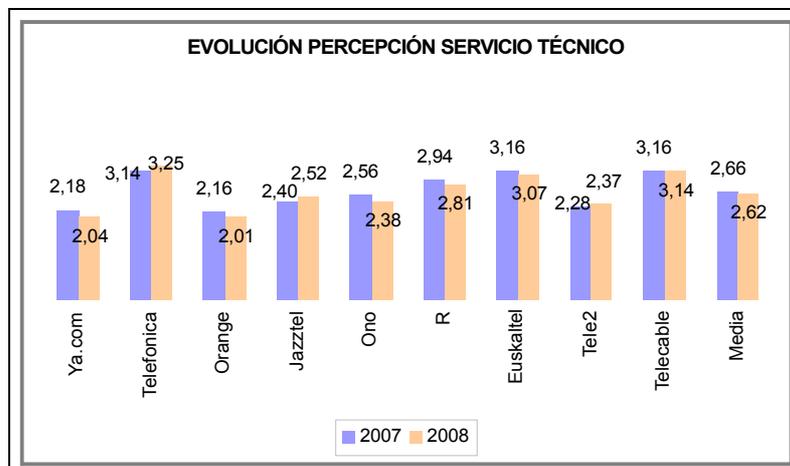
Fuente: Asociación de Internautas

4.1- Valoración sobre los Servicios de Atención Técnica: Ligero descenso de la nota media que se hace más acusado en R, Ono, Ya y Orange, en todos ellos la bajada supera los 0,1 puntos, aproximándose en algunos casos a los 0,2.

Telefónica mejora más su posición, alcanzando los 3,25 puntos, seguida de cerca por Telecable y Euskaltel que superan los 3 puntos.

También la mejora Jazztel que entra en zona de aprobado. R, aunque con un ligero descenso se mantiene en este ámbito con 2,82.

Continúan en zona de suspenso Ya y Orange con notas muy próximas a los 2 puntos y Ono entra en este grupo, alcanzando los 2,38 puntuación similar a la de Tele2.

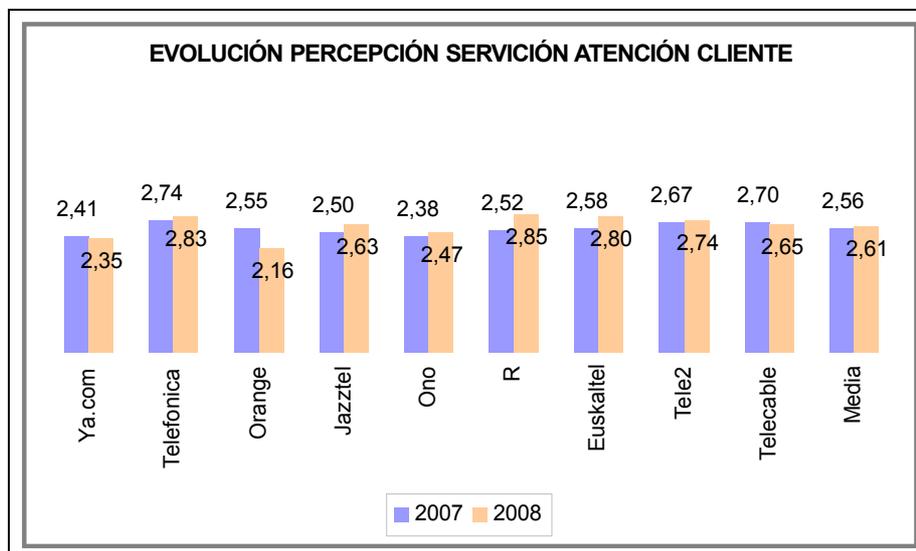


4.2- Valoración sobre los Servicios de Atención al Cliente: Ascensos generalizados de casi todos los operadores, destacando los de R, Euskaltel y Jazztel que posibilitan, junto a otros incrementos menores (Ono y Telefónica) compensar las gran bajada de Orange (-0,40 puntos) que entra en zona de descenso, y otras menores de Ya y Telecable.

El mejor valorado es R con 2,85 puntos y en el en torno de los 2,8 también se encuentran Telefónica y Euskaltel.

Siguen en zona de suspenso Ya, Orange y Ono, aunque está última cada vez más cerca del aprobado.

Gráfico 15



Fuente: Asociación de Internautas

4.3- Valoración sobre los Servicios de Reclamaciones: La media de índice sigue en el suspenso con 2,42 puntos.

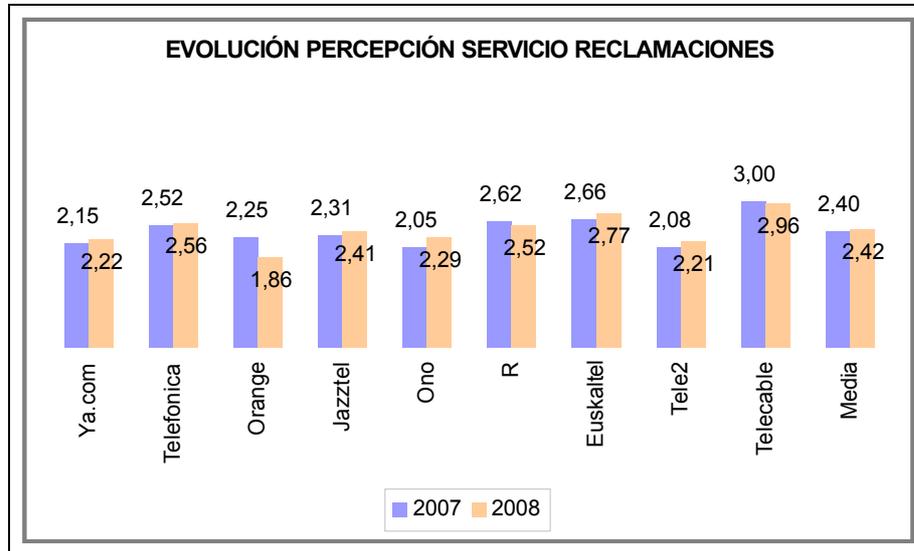
Las valoraciones por operadores respecto a 2007 siguen un comportamiento irregular, leves incrementos de puntuación y también ligeros descensos, salvo en el caso de Orange que pierde casi 0,7 puntos.

Los mejor valorados en este apartado son Telecable (2,96) y Euskaltel (2,77).

Se mueven por encima de la media con niveles de aprobado Telefónica y R.

Suspenden el resto de operadores, siendo el peor Orange con 1,86 puntos. El resto oscilan entre los 2,2 y los 2,4.

Gráfico 16



Fuente: Asociación de Internautas

5.- Valoración directa y valoración global de los proveedores. Al igual que en el estudio 2007 se ha comparado la puntuación otorgada por los Internautas directamente al proveedor y la deducida de la media aritmética del resto de puntuaciones.

Destacan en este aspecto las desviaciones de Ya, Orange y Jazztel que registran en la puntuación directa una sobre valoración superior al 10% respecto a la que consiguen de forma deducida. Muy próximo a este porcentaje se encuentra R con un 8% de sobre valoración.

También sobre valorados, aunque en mucha menor intensidad, se encuentran Tele2 (3,74%), Euskaltel (2,49%) y Telefónica (1,46%).

En el polo contrario, es decir, infravalorados en la puntuación directa respecto a la que consiguen atendiendo a la media de las valoraciones parciales está Ono con 5% y Telecable con un 2,46%.

Según las valoraciones deducidas, Telefónica obtiene la mayor puntuación con 3,08 puntos.

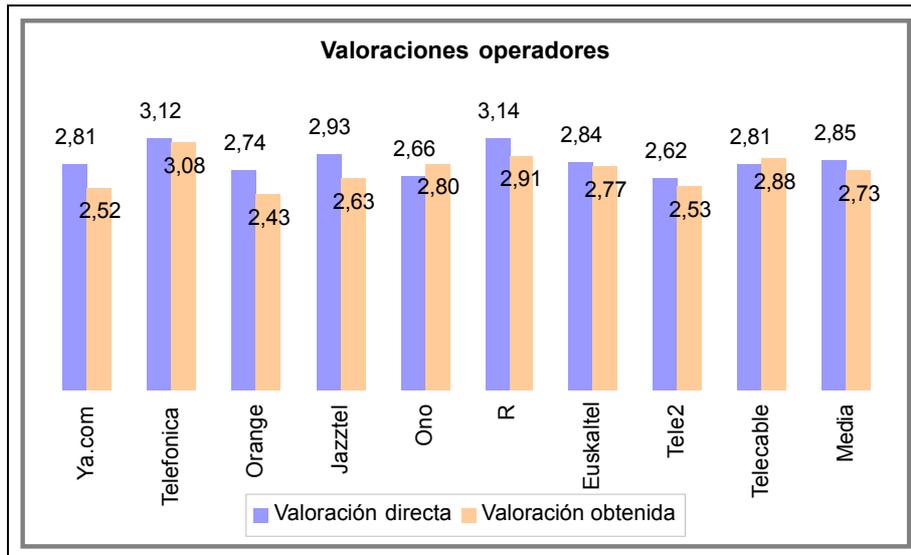
Muy próximos a la frontera de los 3 puntos están R, Telecable.

Ono superaría el aprobado, pero permanece a cierta distancia de ese techo, obteniendo 2,80 puntos.

Jazztel, Ya y Tele2 obtienen aprobados raspados.

Suspende Orange con 2,43 puntos.

Gráfico 16



Fuente: Asociación de Internautas

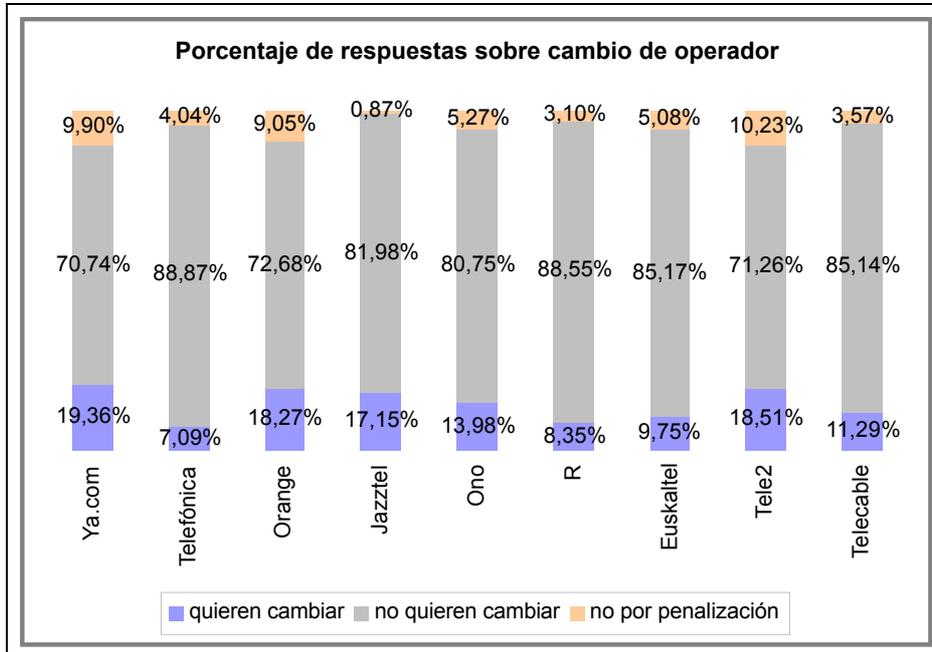
6.- Las consecuencias en el orden de la fidelidad de los usuarios. La influencia de estas percepciones en las respuestas sobre los posibles deseos de cambio de operador son evidentes.

Un 7% de los usuarios de Telefónica, un 8% de los de R y casi un 10% de los de Euskaltel manifiestan que quieren cambiar de operador. A estos habría que añadirles aquellos que expresan el deseo de hacerlo, entre el 3 y el 5 por ciento para los operadores mencionados.

Para el resto de operadores los deseos de cambio oscilan entre el 11% de Telecable y el 19% de Ya, pasando por el 18% de Orange y Tele2, el 17% de Jazztel y el 14% de Ono. Porcentajes a los que hay que añadir aquellos que responden que quieren cambiar, pero que no lo harán por las penalizaciones que se mueven entre el 3 y el 10 por ciento.

Los operadores que más deseos de cambio suscitan son Ya y Tele2 con un porcentaje del 30% de respuestas, seguidos de Orange con el 28%. Entre los operadores de cable Ono se aproxima al 20% y Euskaltel y Telecable al 15%.

Gráfico 17



Fuente: Asociación de Internautas

7.- El peso de la calidad, la atención y el precio en los motivos de cambio de operador

La calidad en la prestación del servicio persiste como primer factor de cambio según las respuestas de los usuarios en una media semejante al del pasado estudio (60,4%). El precio crece hasta el 57%, cinco puntos más que en 2007 y, en la misma proporción lo hace la atención postventa que se sitúa en el 52% de respuestas que lo mencionan como factor de cambio.

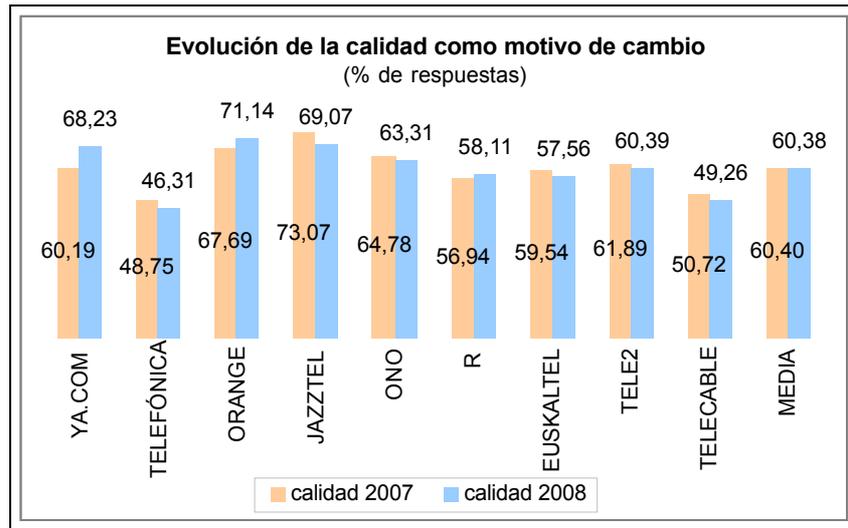
MOTIVOS PARA EL CAMBIO DE OPERADOR SEGÚN % DE USUARIOS QUE LOS MENCIONA										
% USUARIOS	YA.COM	TELEFÓNICA	ORANGE	JAZZTEL	ONO	R	EUSKALTEL	TELE2	TELECABLE	MEDIA
calidad	68,23	46,31	71,14	69,07	63,31	58,11	57,56	60,39	49,26	60,38
postventa	53,15	41,67	58,16	58,84	51,97	49,27	53,80	56,68	49,26	52,53
precio	47,01	63,39	49,11	43,50	61,27	69,76	71,61	53,24	56,26	57,24

En lo que afecta a la calidad, aunque la media conserva el mismo valor, por operadores se observa un comportamiento irregular: crece como factor de cambio en Ya y Orange en 8 y 4 puntos porcentuales respectivamente.

El porcentaje de respuestas que menciona la calidad es superior al 55% en todos los operadores, alcanzando cotas próximas al 70% en Ya, Orange, Jazztel. Ono y Tele2 superan el 60%.

Sólo Telefónica y Telecable bajan del 50%.

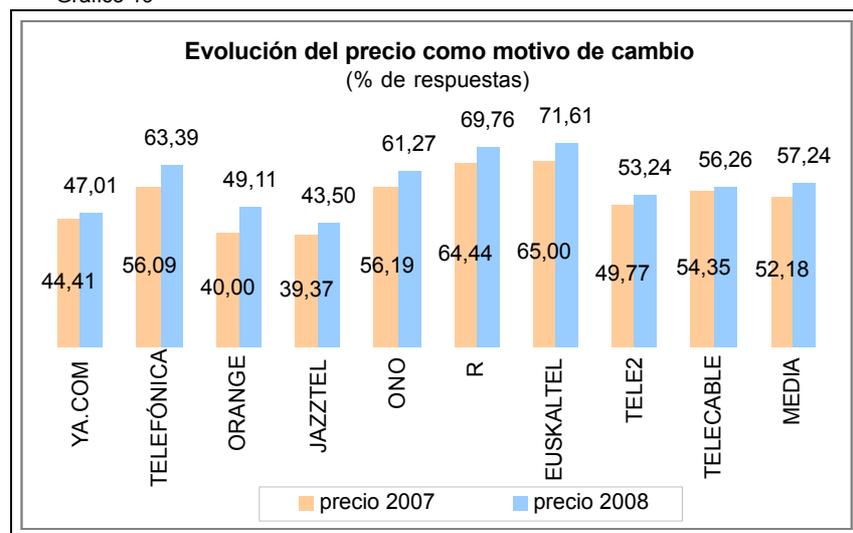
Gráfico 18



Fuente: Asociación de Internautas

En cuanto al precio crece como factor de cambio en todos los operadores, entre cuatro y siete puntos. El contexto de crisis es posible que afecte a esta percepción, ya que ni un solo operador se libra de esta valoración, haya o no variado sus precios a lo largo del tiempo transcurrido desde el pasado estudio.

Gráfico 19



Fuente: Asociación de Internautas

Por último, la postventa, también experimenta un crecimiento medio de 5 puntos porcentuales en las respuestas que la mencionan como factor de cambio. Los internautas parecen decir que si la calidad del servicio falla, al menos quieren sistemas de atención óptimos. La media de las menciones a la postventa se sitúa en el 52% en tanto que en el anterior estudio no alcanzaba esta cota (47%).

Por operadores, según las respuestas recibidas, experimentan crecimientos de entre seis y ocho puntos porcentuales Ya, Orange, Tele2 y Telecable.

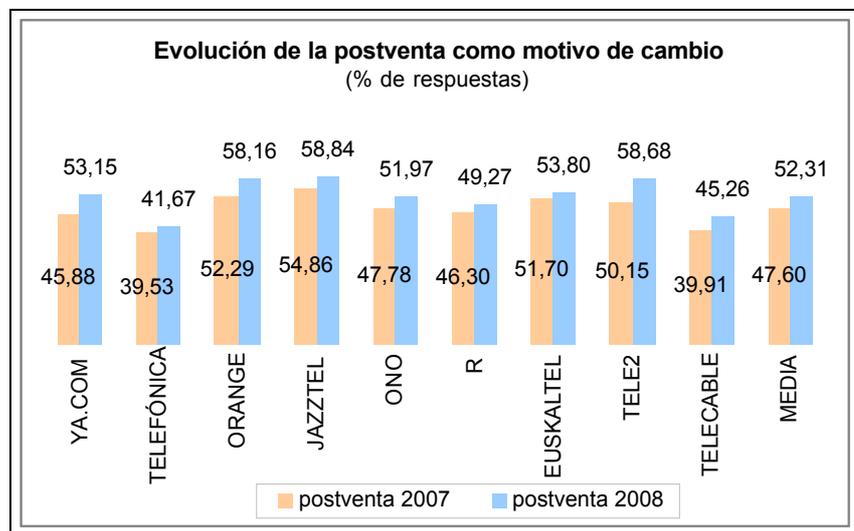
Crecen en 4 puntos porcentuales las respuestas de postventa como factor de cambio en Jazztel y Ono.

Los usuarios en los que menos crece este factor son los de Telefónica, Ono, R y Euskaltel.

En todos los operadores el valor de la postventa como elemento de cambio supera el 50%, llegando a las proximidades del 60 en Orange, Jazztel y Tele2. Oscila entre el 50 y el 55 por ciento en los casos de Ya, Ono y Euskaltel.

Sólo en el caso de Telefónica (41%) y Telecable (45%) los usuarios que desean cambio de operador esgrimen esta respuesta.

Gráfico 20



Fuente: Asociación de Internautas

8.- Valoración del desarrollo de la Sociedad de la Información en España

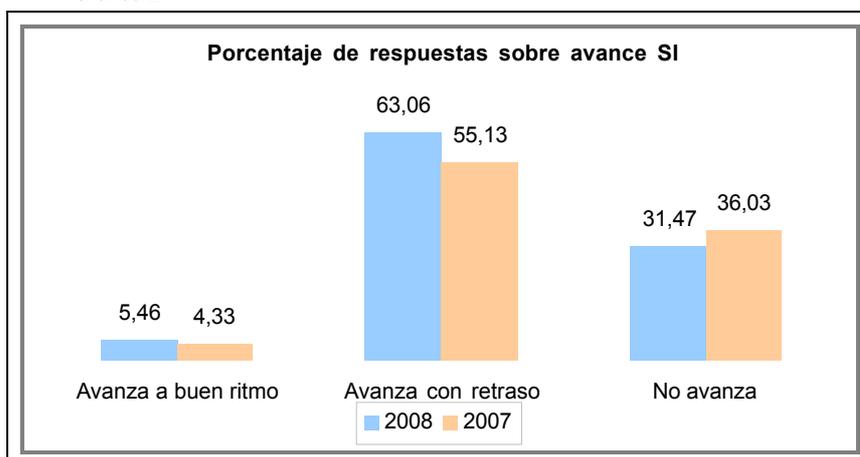
Al objeto de conocer la percepción que los internautas tienen sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información (SI) en España y sobre todo la evolución de la misma, el estudio de 2008 ha vuelto a preguntar sobre este extremo.

Las respuestas indican que hay cada vez más pesimismo sobre el ritmo con el que se está desarrollando la SI.

Eran pocos en 2007 los que consideraban que avanzaba a buen ritmo y en 2008 son menos (4,33%). Por el contrario crece en 5 puntos el porcentaje de usuarios que estima que la SI no avanza.

Desciende en ocho puntos los que piensan que avanza con retraso, hasta quedarse en un 55%.

Gráfico 21



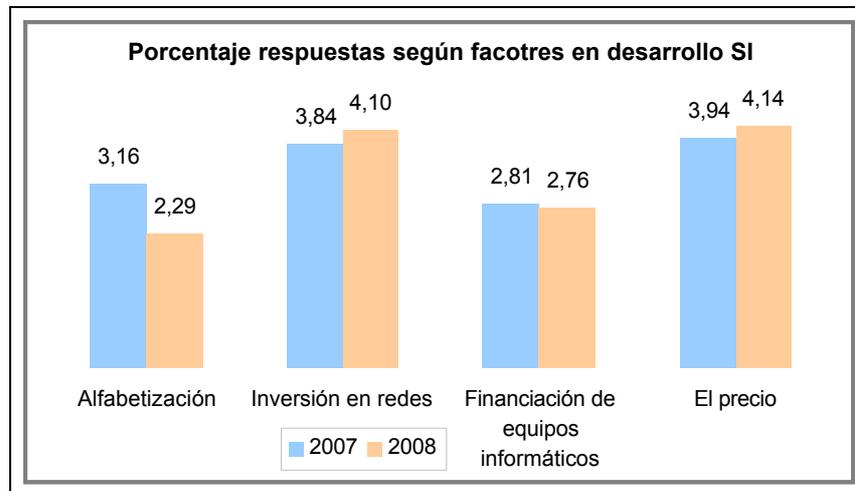
Fuente: Asociación de Internautas

8.1.- Motivos de su valoración:

La encuesta ofrecía a los internautas diferentes causas que podían intervenir en la valoración sobre el desarrollo de la SI. Sólo la **inversión en redes** y el **precio** continúan una senda de crecimiento en la percepción de los internautas como factores decisivos en el desarrollo de la SI. Ambos factores obtienen más de 4 puntos de los cinco con los que se pedía que se valorase cada una de las opciones.

Por el contrario, la alfabetización y la financiación de equipos informáticos no se consideraban en el anterior estudio como factores determinantes y todavía menos en el actual.

Gráfico 22



Fuente: Asociación de Internautas

8.2.- La encuesta preguntaba finalmente por la **valoración del papel que desempeñan diferentes de actores en el desarrollo de la SI**: gobierno central, autonómicos, Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, operadores y asociaciones de usuarios.

Como puede observarse a una depreciación generalizada de los 5 agentes considerados.

Especialmente significativo es el suspenso que los usuarios otorgan a los Gobiernos Autonómicos que descienden hasta los 2,29 puntos, es decir, 0,7 puntos menos que en 2007. La CMT, a pesar de estar en el centro de la regulación del mercado, aprueba de forma ajustada (2,51).

Operadores y Asociaciones de Usuarios obtienen la máxima puntuación, aunque también con rebajas de su calificación anterior.

Gráfico 23

