

CONCLUSIONES

PERCEPCIÓN DE LOS INTERNAUTAS SOBRE LA CALIDAD EN INTERNET 2ª Parte

Objetivos

En esta parte la encuesta plantea preguntas relativas al Servicio de Asistencia Técnica de los Operadores (SAT), Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Servicio de Reclamaciones (SR).

Se pretende conocer la valoración de los internautas en relación con estos servicios a través de la experiencia que han tenido con ellos.

Además la encuesta se interesa por las intenciones de cambio de operador en el momento presente y compara esas intenciones con los cambios efectuados en momentos pretéritos.

Por añadidura se persigue comprobar la importancia de la calidad, atención al cliente y precio en un hipotético cambio de operador.

Metodología

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

La encuesta consta de 56 preguntas divididas en tres bloques: valoraciones generales, contratación y funcionamiento; atención al cliente y servicio de reclamaciones y desarrollo de la Sociedad de la Información en España.

Por razones sistemáticas y por la extensión del cuestionario, cada bloque se presenta de modo independiente.

La encuesta se realizó entre el 27 de octubre y 10 de diciembre de 2007.

En total se reunieron 4162 cuestionarios válidos para los objetivos que persigue el estudio de percepción. 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 (10,28%).

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 señalar que nos encontramos ante usuarios muy intensivos de Internet, como más adelante se verá.

Dos operadores, **Ono y Telefónica**, reúnen el 48% de las respuestas, en porcentajes muy similares, 25 y 23 por ciento, respectivamente. No obstante, el resto de operadores alcanza porcentajes muy significativos.

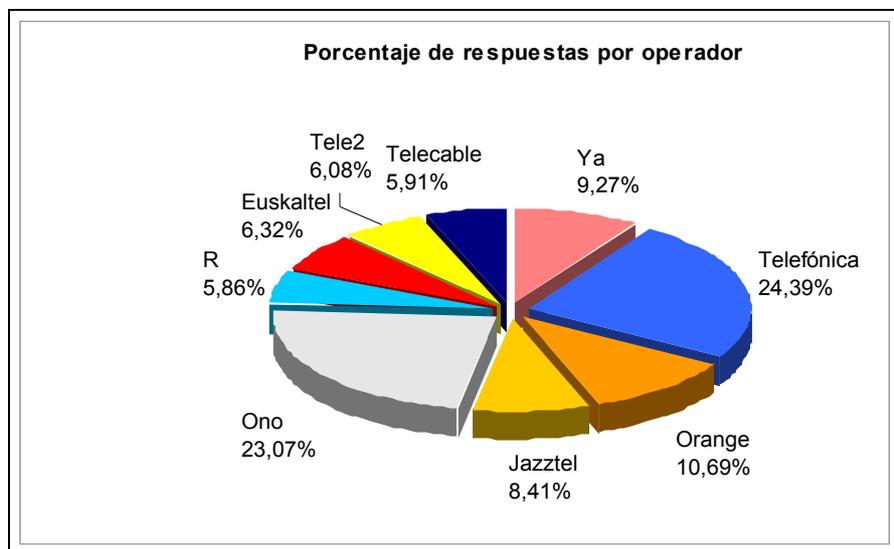


Gráfico 1Fuente: Asociación de Internautas

La **tecnología ADSL** representa en este estudio el 71,14% de las respuestas y el cable el 28,86. Se han desechado las respuestas correspondientes a otras tecnologías por su escasa representatividad.

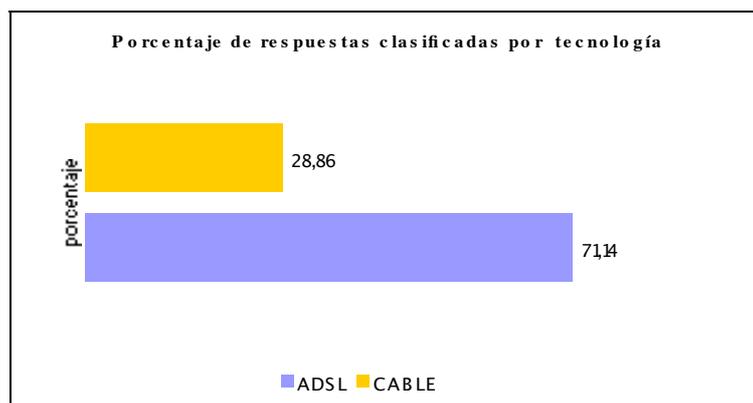


Gráfico 2 Fuente: Asociación de Internautas

El **93,68% de los usuarios que han respondido** a esta encuesta declaran que se conectan a Internet todos los días. Este porcentaje se eleva al 98,3% si la frecuencia de uso se refiere a la semana, casi 54 puntos más que la media registrada en la última encuesta del INE sobre el *Uso de las TIC en los hogares*. Este dato es, probablemente el mejor reflejo del uso intensivo que se señalaba más arriba.

RESULTADOS

1.- Percepción conjunta de los 3 servicios analizados: Servicio de Asistencia Técnica, Servicio de Atención al Cliente y Servicio de Reclamaciones de cada operador.

La **media de la percepción conjunta** de los 3 servicios que se analizan da como resultado una valoración de 2,54 puntos, un aprobado raspado, si bien las diferencias entre operadores son más que notables: por una parte los que se encuentran por debajo de la media y con un suspenso, es decir, una nota que oscila entre los 2,25 y los 2,40 puntos; Ya, Orange, Jazztel, Ono y Tele2.

Por otro lado, están los operadores que alcanzan o superan la media con mayor o menor amplitud, con puntuaciones que van desde los 2,69 de R a los 2,95 de Telecable o 2,91 de Telefónica, pasando por los 2,8 de Euskaltel.

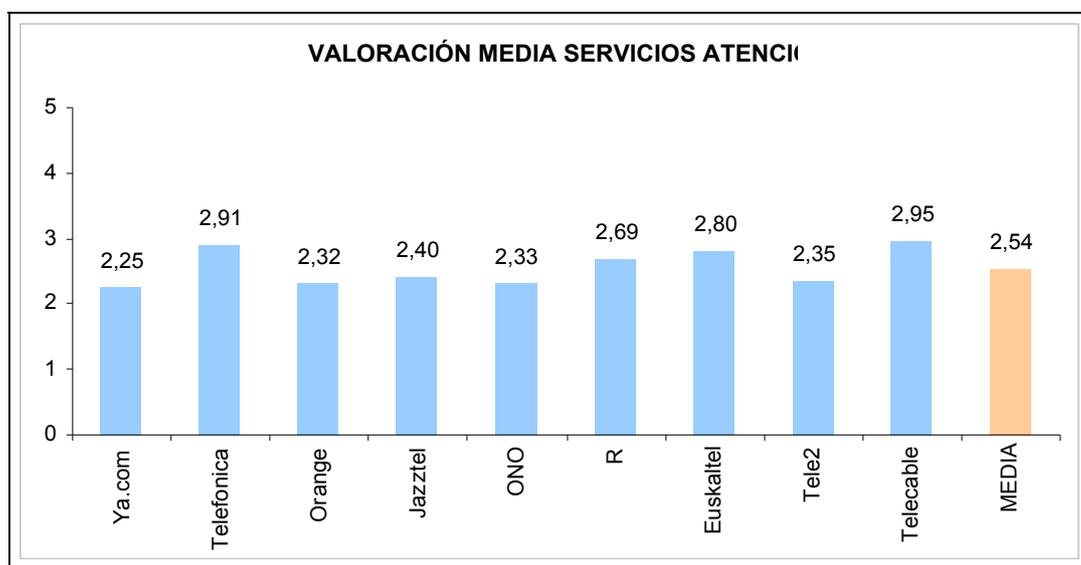


Gráfico 3 Fuente: Asociación de Internautas.

2.- Valoraciones generales sobre el Servicio de Asistencia Técnica, Servicio de Atención al Cliente y Servicio de Reclamaciones.

El gráfico 4 muestra los valores percibidos de los internautas sobre cada uno de los servicios que componen este epígrafe. Destacan en él los contrastes de puntuaciones que los internautas otorgan a los servicios de atención técnica, las bajas notas de los servicios de reclamaciones y las cotas de aprobado raspado en las que se mueven los servicios de atención al cliente.

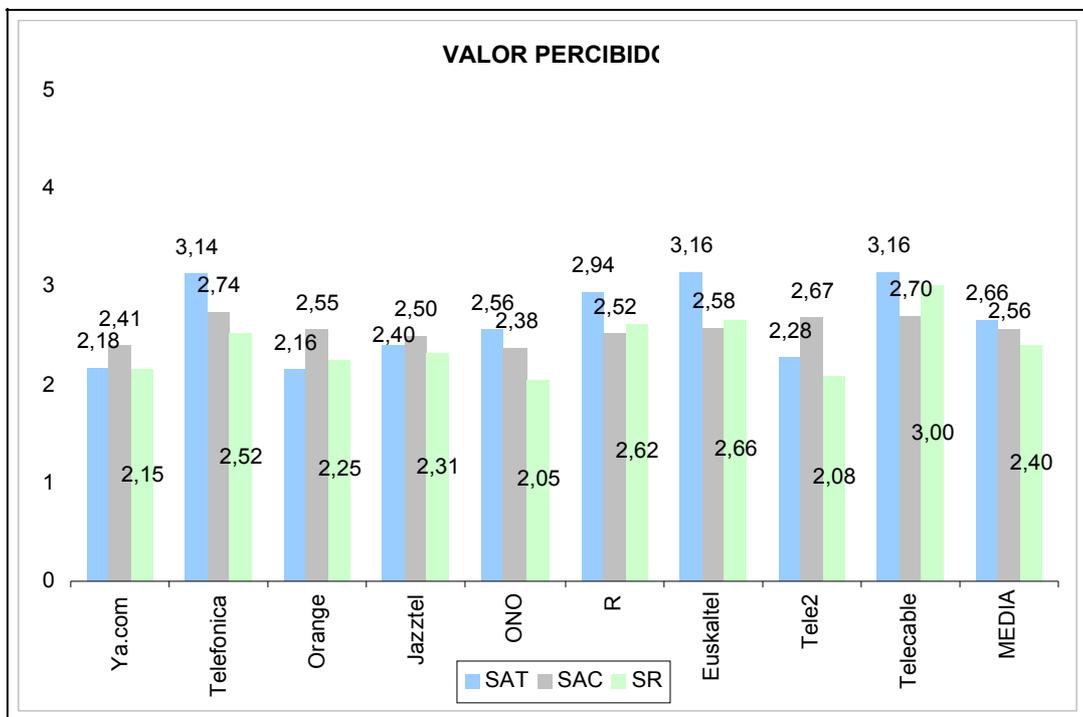


Gráfico 4 Fuente: Asociación de Internautas.

En los siguientes apartados los gráficos mostrarán la comparación entre el valor percibido en cada epígrafe y el objetivamente conseguido en el mismo, a través de la puntuación de las diferentes preguntas que integran cada Servicio.

2.1.- Servicio de Asistencia Técnica (SAT): parámetro de especial importancia si se tiene en cuenta que una media del 48% de usuarios que han respondido la encuesta, declaran que han tenido una o dos incidencias que les ha obligado a ponerse en contacto con el SAT del operador.

En este aspecto (porcentaje de incidencias declarado) se lleva la palma Orange, sobre todo, con un 59%, le siguen Ya, Ono y Tele2 con valores que también superan el 50%. Los que mejor se comportan, es decir, los que registran un mayor volumen de respuestas sin incidencias son Telecable, R, Telefónica y Euskaltel.

Se comprende, por tanto, que el SAT, sea objeto de especial atención por parte de los internautas.

En relación con el SAT en la encuesta se preguntaba, aparte del número de incidencias registradas, aspectos tales como la facilidad para conectar, las incidencias que el Servicio resuelve y, por último, el tiempo empleado para resolverlas.

En cuanto a la facilidad de acceso sólo superan los 2,5 puntos R, Telecable, Telefónica y Euskaltel, obteniendo el resto de operadores suspensos clamorosos como el de Ya y Ono que sólo logran 1,25 y 1,11 puntos respectivamente, muy por debajo de la nota media situada en 2,11.

Respecto al nivel de eficacia del SAT resolviendo incidencias, según la opinión de los usuarios, Ya y Ono, dejan algo más del 50% sin resolver. La media de asuntos resueltos del conjunto de operadores es del 55%. La nota media del apartado es de 2,75. Por encima de los 3 puntos sólo se mueven Euskaltel y, Telefónica, aunque también superan la nota media Orange, Tele2 y Telecable.

Cuestión esencial para usuarios con un uso tan intensivo de Internet como los que se tomaron la molestia de cumplimentar el cuestionario, es la relativa al tiempo de empleado en resolver las incidencias.

La media se sitúa en 21,9 horas.

Los peores registros corresponden a Orange con 27,7 horas y a Ya, que también supera el día. Por el contrario Telecable, Tele2, Euskaltel, R, Ono y Telefónica, resuelven en un período que oscila entre las casi 16 horas de Telecable y las 21,45 de Jazztel.

Las valoraciones medias obtenidas con todos estos parámetros son, en cuatro de los cinco operadores, ligeramente superiores, a la valoración global que los usuarios otorgan al SAT (gráfico nº 5). No obstante, es preciso señalar que el valor resultante medio es prácticamente idéntico.

Gráfico 5 Fuente: Asociación de Internautas.

2.2.- Servicio de Atención al Cliente (SAC): en relación con este aspecto de la post venta de los operadores lo primero que llama la atención es que la valoración media obtenida por los operadores a partir de los parámetros que puntúan es 0,50 puntos más alta que la percepción que los internautas tienen del servicio. Eso es tanto como pasar de una valoración de 3,06 a una percepción de 2,56, es decir, un aprobado raspado. (Gráfico 5).

Una media del 53% de los internautas declara que ha tenido contacto con el SAC de su proveedor en una o dos ocasiones (32%) y tres o más veces (21%).

Los usuarios de Orange con un 68% son los que más contactos registran con el SAC, seguidos de los de Ono, 66%. Quince y trece puntos respectivamente por encima de la media.

Los que menos contactos han registrado son los de Telecable, 41% y Euskatel (44%).

En relación con la facilidad de acceso al SAC casi todos los operadores superan los 3 puntos, aunque sólo cinco logran mejorar la nota media del epígrafe (3,15). Sólo Ya (2,84) y Euskaltel (2,82) no se suman a la tónica general. Según estos resultados acceder al SAC es relativamente fácil.

La encuesta preguntaba sobre el tiempo de respuesta del SAC a las solicitudes planteadas a través de la web de los operadores.

Al respecto hay que señalar que un 51% de media han usado en alguna ocasión esta forma de contacto con el SAC de su operador. Los que más los usuarios de Orange (61%) y Ono (62%). Los que menos los usuarios de R, Telecable y Euskaltel (41%).

Sólo un 16% declara que en sus consultas a través de la web le han respondido en las primeras 9 horas.

El tiempo medio de respuesta es de 54 horas. Los más lentos son R con 57 horas, Euskaltel con 68,7 horas, Tele2 con 53,85 y Telecable con 63,4. Los más rápidos Ono y Ya con 47 horas.

Los que más veces declaran que el SAC no ha respondido son los usuarios de Jazztel (52%) y R y Euskaltel que rozan el 60%.

Atendiendo a la capacidad de resolución de las consultas planteadas al SAC, el 19% señala que el SAC no fue resolutivo, frente al 71% que considera que sí lo fue.

Los más resolutivos son Telefónica, Orange y R con porcentajes del 75%. El que menos resuelve es Ya con el 58% y el resto de operadores se mueven entre 63 y el 68%.

No obstante es preciso tener presente que la resolución llegó tras varias llamadas en un 12% de los casos y que se resolvió, tras ser atendido por varias personas en la misma llamada, en un 19% de las ocasiones.

Ono es el operador que más llamadas ha hecho repetir a sus usuarios (15%) y Telecable el que menos (2%).

Orange, por su parte, es el operador que más veces resuelve después de pasar al cliente con varias personas (24%). El que menos emplea esta opción es Telecable, 9%, seguido de R, (12%).

R con el 25% y Telefónica, Jazztel, Tele2 y Telecable con porcentajes que van entre un 14% y un 17% son los que más resuelven a la primera. El que menos Ono, 7%.

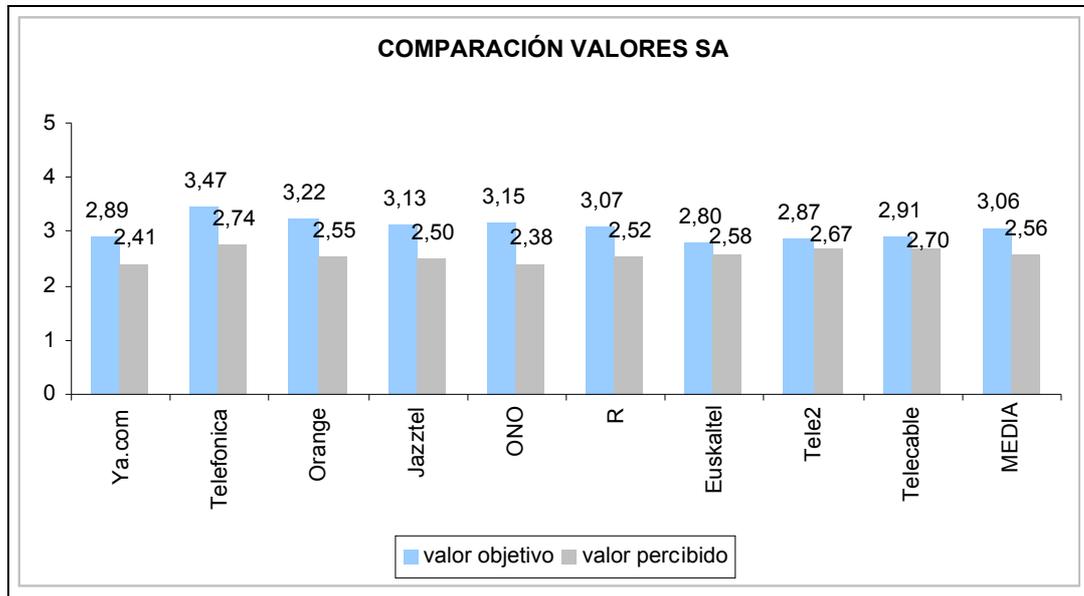


Gráfico 5 Fuente: Asociación de Internautas.

2.3.- Servicio de Atención de Reclamaciones (SAR): lo primero que llama la atención en relación con el SAR es la mala percepción que tienen del servicio los internautas, ya que alcanza una nota media del 2,40, un suspenso claro, y muy por debajo de las notas alcanzadas en la percepción del SAC (2,56) y del SAT (2,66).

Sin embargo, en este apartado, al igual que ocurría en el SAC, es muy diferente la valoración obtenida a través de las puntuaciones que los usuarios otorgan respecto a los parámetros que se les consulta (2,32) y la valoración media sobre la percepción global del servicio (2,40); pero mientras en el SAC la nota objetiva (3,06) que consiguen los operadores es mayor que la nota percibida (2,56), en el servicio de reclamaciones la nota objetiva es menor que la percibida y además, ambas muestran un suspenso sin paliativos. (Gráfico 6).

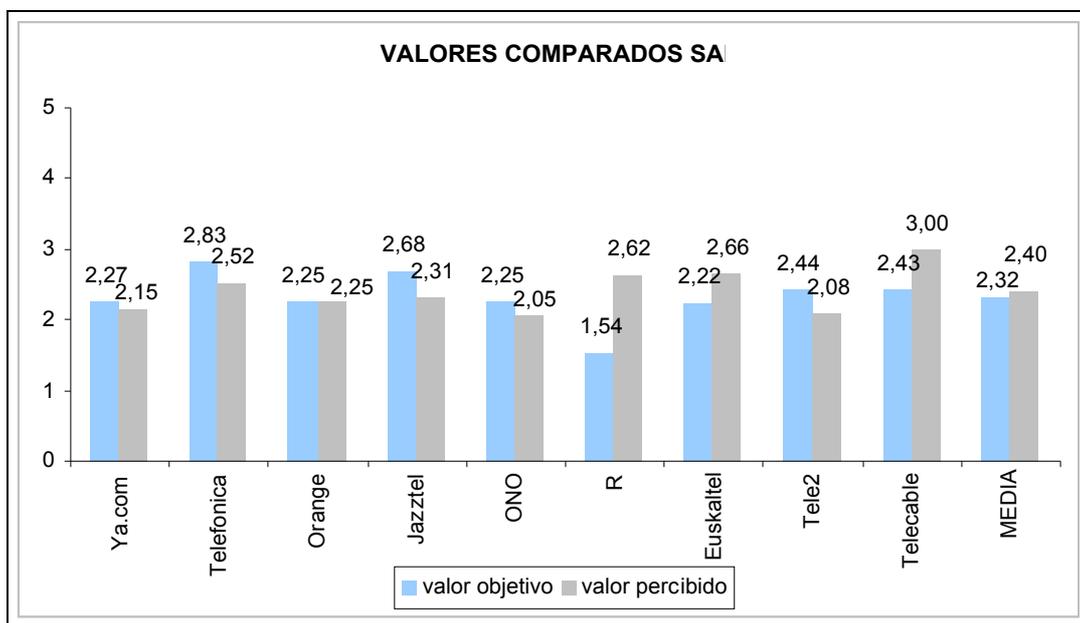


Gráfico 6 Fuente: Asociación de Internautas.

El 37% de los que han respondido a la encuesta señalan que han reclamado en alguna ocasión a su operador. Por encima, con porcentajes que oscilan entre 40% de Tele2 y el 58% de Ono están Ya, Orange y Jazztel, aparte de los mencionados.

El menor porcentaje de usuarios que dice haber reclamado son los de Telefónica (24%), Euskaltel (25% y Telecable (30%).

Según las resoluciones de las reclamaciones los usuarios que consiguen más pronunciamientos favorables son los de Telefónica (58%) y los que menos los de Euskaltel y Telecable con porcentajes próximos al 19%.

El resto de operadores se mueve entre porcentajes de resoluciones favorables que abarcan desde el 43% de Ya y Orange hasta el 48% de Ono y Jazztel.

R con el 36% se queda a medio camino.

Las reclamaciones no resueltas en el momento de cumplimentar la encuesta se aproximaban al 40%.

De nuevo Telefónica con el 28% es la operadora que tenía, según los encuestados, menos reclamaciones pendientes de resolución. Jazztel, Euskaltel y Telecable rondan el 31%.

Los que más reclamaciones pendientes tienen son R y Tele2 con el 63% y el 50% respectivamente. Les siguen Ya y Orange con un 41% y muy cerca Ono con el 39%.

Por último, en relación con el SAR, se preguntaba por el tiempo medio de resolución de las reclamaciones en este apartado. Telecable es el que menor tiempo emplea, casi 11 días. En esa misma magnitud se mueve Tele2 (10,92), mientras que Jazztel emplea alrededor de 12 días.

Entre 13 y 15 días es el tiempo empleado por Euskaltel, Ya y Orange; en tanto que Ono está próximo a los 16 días y Telefónica ronda los 20.

R con 25 días, según los encuestados es el operador que más tiempo emplea en resolver.

3.- Las consecuencias en el orden de la fidelidad de los usuarios.

Por último la encuesta pretendía comprobar si la percepción sobre el SAT, SAC y SAR tenía o no consecuencias en relación con la fidelidad de los internautas y, a juzgar por los resultados, así es. Unas consecuencias que tampoco son ajenas, a la percepción de la calidad que se expuso en el pasado informe. (Gráfico 7).

La encuesta preguntaba por la experiencia de los internautas en relación con el cambio de operador en el pasado y en el momento presente.

En el pasado según los datos, tres operadores (Ya, Telefónica y Orange) perdieron un 25,78% de los internautas que respondieron la encuesta, sólo Telefónica, como por otra parte era previsible, perdió el 20,48%. Los grandes beneficiados de esta pérdida fueron el resto de operadores, pero sobre todo, Jazztel (6,35%) y Ono (13,33%).

Sin embargo, cuando se pregunta por el momento presente y las posibilidades de cambio de operador las cosas son sustancialmente diferentes.

Según los resultados de la encuesta el saldo neto de Jazztel y Orange sería negativo, -10,90% y -6,65%, respectivamente.

El resto de operadores presenta un saldo neto positivo, es decir, ganarían más usuarios de los que pierden, aunque son Telefónica y Ono con un 6% los que salen más beneficiados.

No obstante es preciso señalar el cambio de tendencia que se observa en relación con la preferencias hacía Telefónica, ya que si antes perdía el 20% de internautas, ahora gana un 6%, a diferencia de Ono que, aunque sigue

arrojando un saldo neto positivo su tendencia es claramente decreciente como destino de las intenciones de cambio, pasando del 13% al 6% actual. (Gráfico 8).

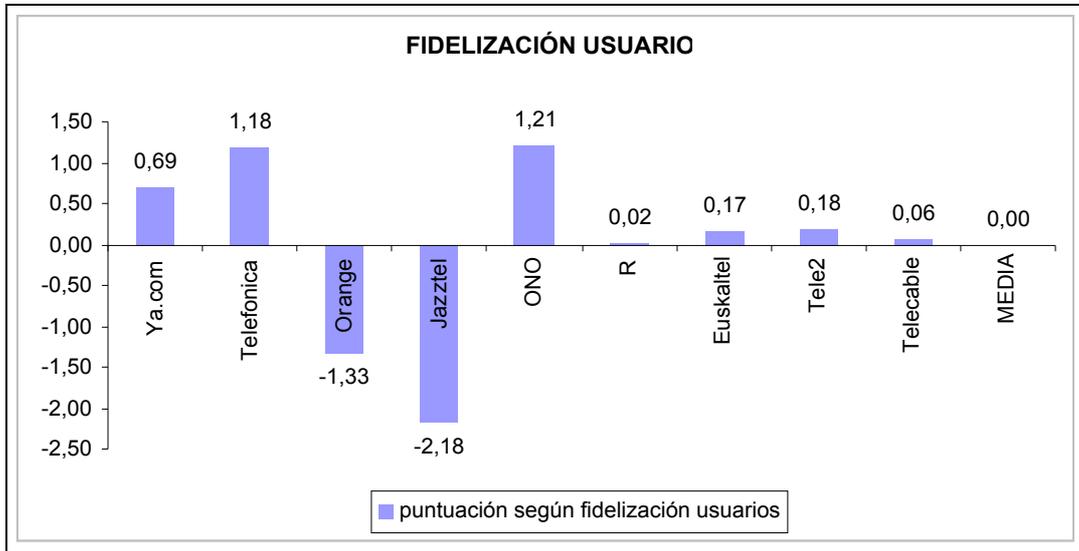


Gráfico 7 Fuente: Asociación de Internautas

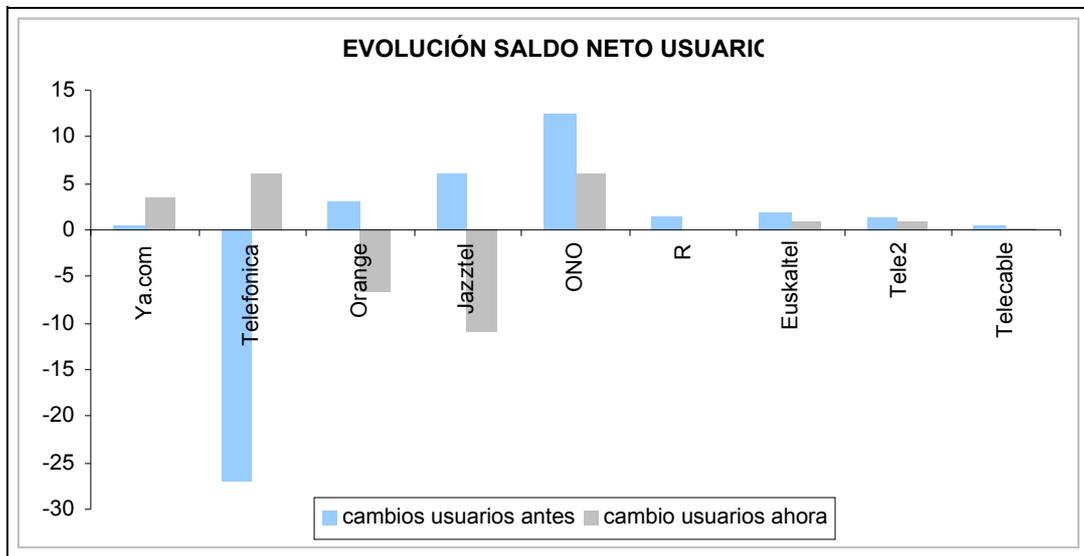


Gráfico 8 Fuente: Asociación de Internautas.

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

Conocido el porcentaje de intención de cambio de los internautas, la encuesta indagaba sobre los distintos motivos que les llevan a optar por el cambio o la permanencia y la importancia que le concedían a cada uno de ellos. En concreto el cuestionario preguntaba por la calidad del servicio, la atención post venta y el precio.

La calidad es el principal motivo para el cambio de operador. En términos medios, la calidad es mencionada como factor importante o muy importante para provocar el cambio por el 60% de los encuestados. Esta media se ve ampliamente rebasada en aquellos operadores que presenten un saldo neto negativo de usuarios, Jazztel (73%) y Orange (68%), a los que sigue de cerca Ono con el 64%.

Respecto al resto de operadores el factor calidad se mueve en las proximidades del 60%, excepción hecha de Telecable (51%) y Telefónica (49%).

La atención post venta. Lejos de pasar desapercibido es un factor de cambio importante o muy importante para 48% de los usuarios. Al igual que en el caso anterior hay operadores que superan la media ampliamente como Orange, Jazztel, Euskaltel y Tele2 con valores que van desde el 50% al 54%. Ono se sitúa ligeramente por encima de la media (49%).

R y Ya alcanzan el 46% de respuestas de quienes estiman que la atención post venta es un factor importante o muy importante para cambiar de operador.

Telefónica y Telecable se mueven en porcentajes del 40%.

En términos medios la atención post venta está a 13 puntos de diferencia de la importancia media de la calidad.

El precio. Es un factor de cambio para una media del 52% de quienes han respondido a la encuesta. Por encima de ese porcentaje, como era previsible, se sitúan los usuarios de Euskaltel (65%) R (64%), Ono y Telefónica (56%).

Ese porcentaje se reduce hasta el 39% en el caso de Jazztel, hasta el 40% en el caso de Orange, seguido del 44% de Ya y, finalmente el 49% de Tele2.

En términos medios el precio está 8 puntos por debajo de la importancia que los usuarios conceden a la calidad.

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	60,19	48,75	67,69	73,07	64,78	56,94	59,54	61,89	50,72	60,40
postventa	45,88	39,53	52,29	54,86	47,78	46,30	51,70	50,15	39,91	47,60
precio	44,41	56,09	40,00	39,37	56,19	64,44	65,00	49,77	54,35	52,18

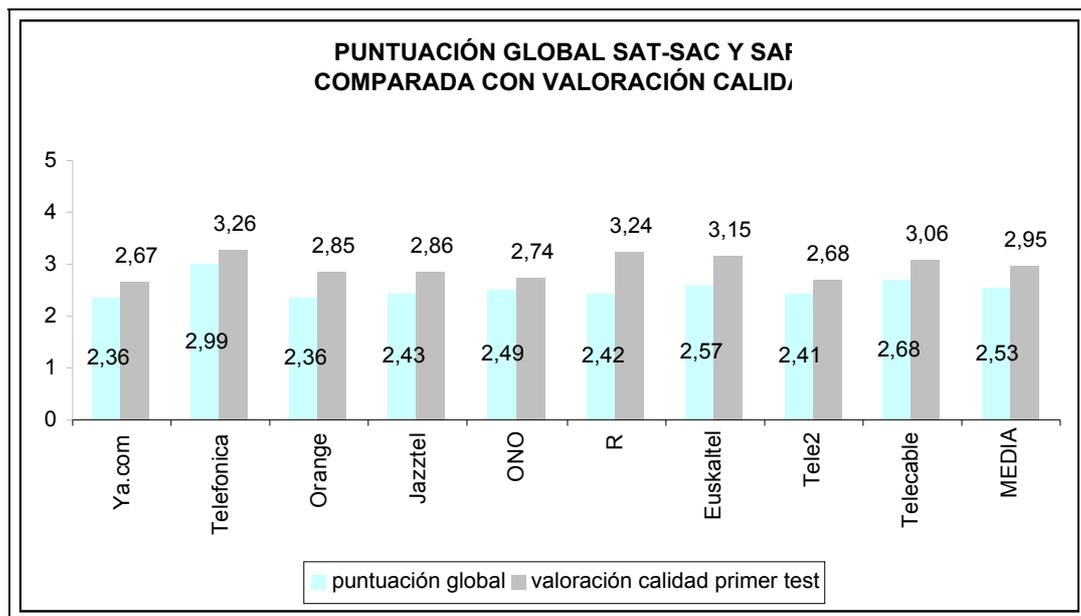
Si se considerase la post venta como una parte más de la calidad del servicio, el peso porcentual de la calidad en la toma de decisiones de cambio es todavía más relevante.

4.- Puntuación global SAT, SAC y SAR

La puntuación global, extraída de la media aritmética de todas las medidas evaluadas, arroja una nota media de un aprobado justo (2,53), nota compuesta por la presencia de cinco suspensos y cuatro aprobados, dos de los cuales son raspados, tal y como se puede ver en el gráfico 9.

En ningún caso la nota obtenida se acerca a la que los internautas otorgaban a los operadores en calidad en la primera parte del test que ya se hizo pública. De hecho, tal y como refleja el gráfico, las diferencias entre las notas hoy expuestas y las de calidad oscilan entre los 0,25 puntos de Ono, o los 0,27 de Telefónica o Tele2 a los 0,82 de R, 0,58 de Euskaltel o los 0,49 de Orange.

Con estas diferencias es fácil concluir que la percepción de la calidad de los operadores aumentaría considerablemente si se incrementase la satisfacción de los usuarios con Servicios de Atención Técnica, Servicios de Atención al Cliente y Servicios de Reclamaciones.



CONCLUSIONES

1.- Los Servicios de Atención Técnica, Servicios de Atención al Cliente y Servicios de Reclamaciones son de gran importancia para los internautas a juzgar por el número de veces que los emplean.

2.- Ninguno de los tres servicios, salvo excepciones, está a la altura de la importancia que los internautas les conceden. Las notas medias van desde el aprobado raspado hasta el suspenso.

3.- Los mejor valorados son **Telefónica y Telecable** que, además obtienen notas que guardan una cierta similitud con la nota que obtuvieron en calidad. Sin embargo deberán procurar una mayor aproximación entre la nota de los servicios ahora analizados y la percepción de calidad. De no ser así, la valoración de ésta se resentirá.

4.- La operadora más penalizada es **R** que pierde casi un punto respecto a la valoración que los internautas le otorgaban en la primera parte de la encuesta aunque es preciso señalar que la mayor parte de ese lastre proviene del SAR, ya que en el SAT y el SAC las puntuaciones objetivas y percibidas se aproximan bastante y con un buen nivel.

5.- Los operadores peor puntuados son **Ya y Orange** con 2,36 puntos.

6.- **Ono**, que ya en la anterior fase no estaba a la altura de un operador que quiere ser considerado alternativo, sigue en esa misma tendencia y no llega al aprobado.

7.- **Jazztel**, a juzgar por los datos, sigue marcando diferencias entre lo que dice que hace y lo que realmente hace.

8.- **Euskaltel** pierde una buena parte del crédito que tenía en la anterior fase de la encuesta, tanto es así que la puntuación obtenida anteriormente supera a la actual en 0,58 puntos.

9.- **Telecable** sufre respecto a la anterior fase, caídas de puntuación semejantes a las de Ya u Ono. Se queda a nueve centésimas del aprobado.