

CONCLUSIONES

PERCEPCIÓN DE LOS INTERNAUTAS SOBRE LA CALIDAD EN INTERNET 1ª Parte

Objetivos

El estudio sobre la Percepción de los internautas sobre la calidad de Internet, cuya primera parte se presenta hoy, pretende cumplir los siguientes objetivos:

- Obtener la valoración general que los internautas tienen de la red, de los operadores de acceso y de los prestadores de servicios.
- 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 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.

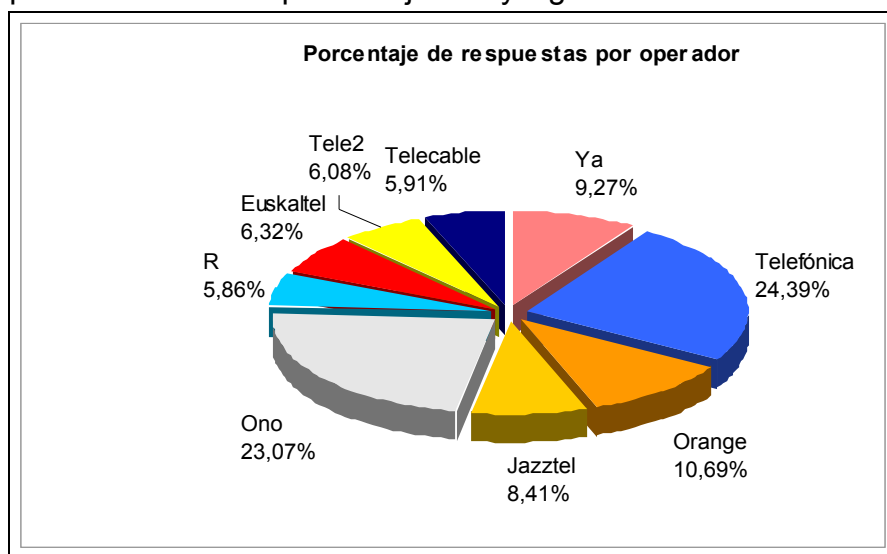


Gráfico 1 Fuente: Asociación de Internautas

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.

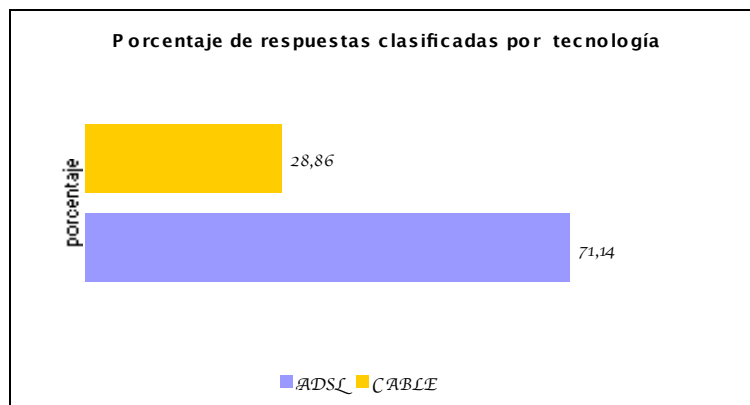


Gráfico 2 Fuente: Asociación de Internautas

En cuanto a los **productos combinados**, el número de respuestas respecto al servicio de televisión es muy relevante. En el caso de los operadores de cable los porcentajes de respuestas van desde el 60% de Ono hasta el 46% de Telecable. En los operadores de ADSL estos porcentajes oscilan entre el 31% de Telefónica y el 19% de Orange, pasando por el 15% de Jazztel. Se excluyen Ya y Tele2.

Debe quedar claro que tanto este apartado como otros no responde, ni tiene porque hacerlo a la cuota de mercado de cada operador, simplemente incidir en el hecho que los estos usuarios de tecnología lo son con carácter intensivo y que sus respuestas, más allá del valor estadístico, marcan una tendencia.

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 señala en el párrafo anterior.

RESULTADOS

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

La **puesta en común de los datos relativos a la valoración del operador, calidad y precio** nos permite concluir que las notas obtenidas por los operadores se mueven en un rango mucho más próximo al de la calidad que al del precio. En consecuencia, resulta evidente que **la calidad es el factor determinante** de la opinión que tienen los usuarios sobre su proveedor de servicios, hasta el extremo de que la valoración del proveedor y de la calidad están definidas por líneas que se superponen tal y como muestra el gráfico 3.

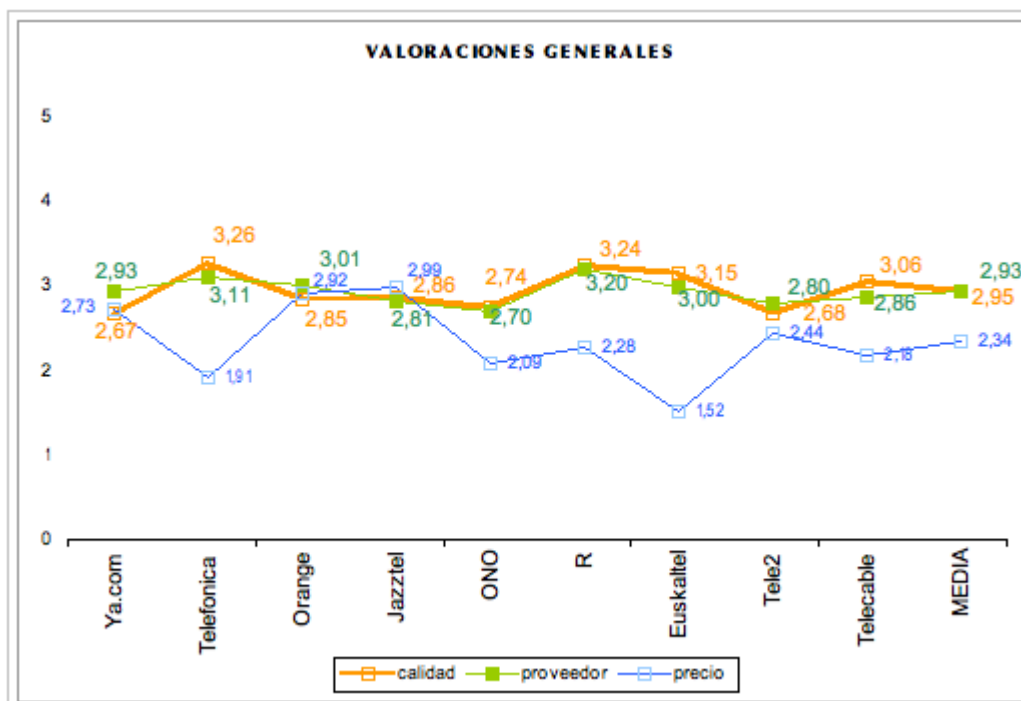


Gráfico 3 Fuente: Asociación de Internautas.

1.1.- **Satisfacción con el proveedor:** aprueban todos los operadores, con una puntuación media de 2,93. (Gráfico 3).

Por debajo de la media se encuentran Ono con 2,70, Tele2 (2,80) y Jazztel (2,81) y Telecable con 2,86.

En la media se sitúa Ya.

Los mejor percibidos: R con 3,20 y Telefónica con 3,11, a los que sigue Orange con 3,01.

1.2.- **Satisfacción con la calidad:** los internautas le dan una nota media del 2,95. Se sitúa por encima de ese umbral, Telefónica (3,26) y R (3,24), Euskaltel (3,15) y Telecable (3,06). (Gráfico 3). El resto de operadores no alcanza la media. Las peores puntuaciones son para Ya, Tele2 y Ono, entre 2,67 y 2,74.

1.3.- **Percepción sobre el precio:** deja sorpresas. Junto con la previsible baja valoración de Telefónica (1,91), destaca el castigo a Euskaltel, que con 1,52 es el operador que peor valoración merece por parte de los internautas. (Gráfico 3). También suspenden en este apartado el resto de operadores de cable: Ono (2,09), R (2,28) y Telecable (2,18). Los mejores Jazztel y Orange con 2,99 y 2,92. La puntuación media es de 2,34.

2.- **La valoración de cada servicio en los productos combinados** permite observar la correlación entre la valoración genérica de la calidad y la percepción que los usuarios tienen de los servicios de los que disponen con cada operador. Esta relación permite concluir que la curva de la percepción general de la calidad y la percepción del servicio de Internet son prácticamente coincidentes. Gráfico 4.

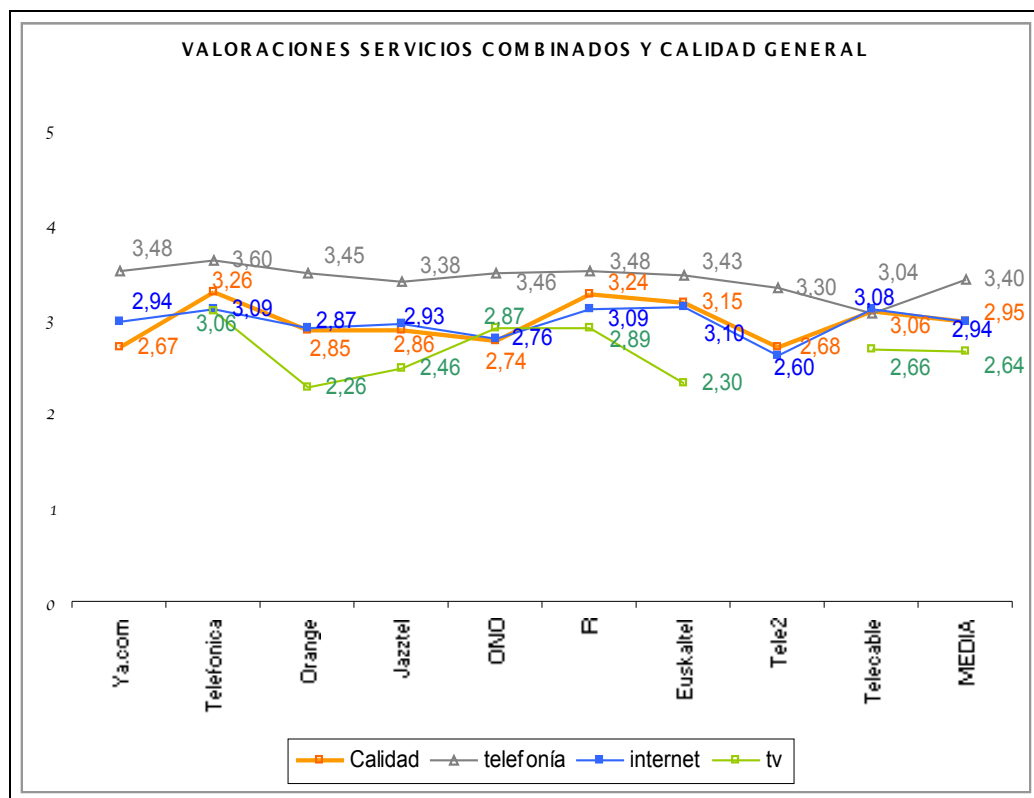


Gráfico 4 Fuente: Asociación de Internautas.

2.1.- **Valoración Internet:** la nota media se sitúa en 2,94 puntos. Aunque aprueban todos los operadores la media la superan Telefónica y R (3,09), Euskaltel (3,10) y Telecable (3,08).

Ya se encuentra justo en la media (2,94) y muy cerca de ella Jazztel (2,93).

Las puntuaciones más bajas son para Orange (2,87), Ono (2,76) y Tele2 (2,60).

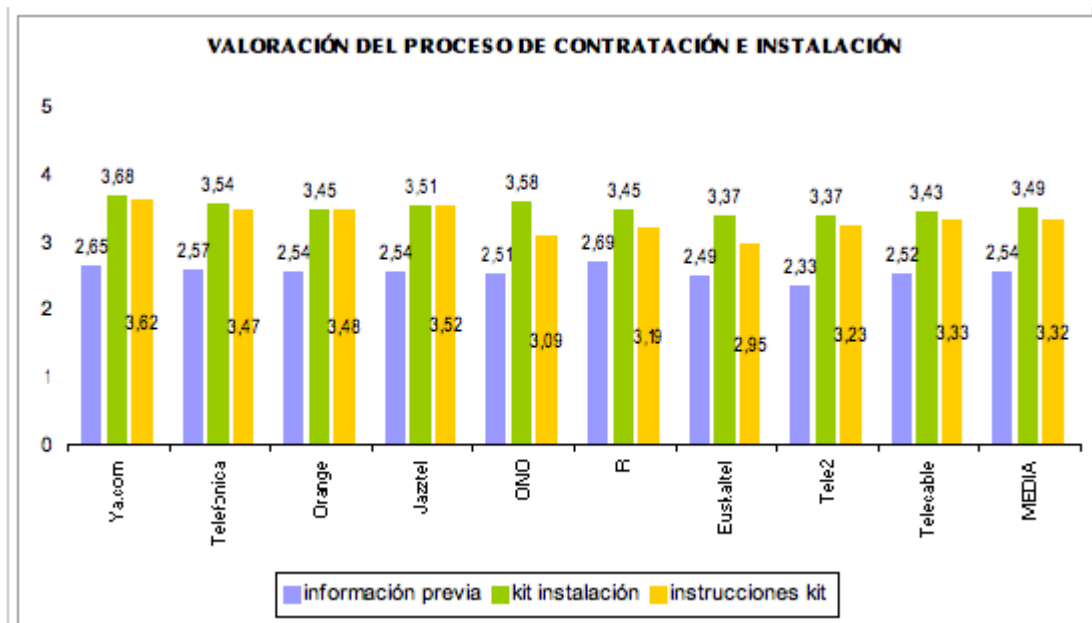
2.2.- **Valoración televisión:** media de valoración 2,64.

Sólo 3 operadores superan la citada nota. Telefónica, que con 3,06 puntos irrumpe en este mercado, compitiendo con los operadores de cable que hasta ahora tenían una posición de predominio. Ono que alcanza una puntuación de 2,87 y R que obtiene 2,89 puntos.

A bastante distancia de los citados operadores se encuentra el resto. Orange con 2,26 puntos, Euskaltel con 2,30, Jazztel con 2,46 y Telecable con 2,66.

2.3.- **Valoración telefonía:** la nota media es de las más altas de los apartados evaluados (3,40). Todos los operadores aprueban con hogura, pero no todos superan la media como es el caso de Jazztel (3,38), Tele2 (3,30) y Telecable (3,04).

3.- **Valoración proceso de contratación:** en este apartado se solicitaba la valoración sobre la información recibida antes de contratar, el kit de instalación y sus instrucciones y la asistencia, tanto telefónica como a domicilio. Gráfico 5.



3.1.- Valoración de la información facilitada en el proceso de contratación: la valoración media (2,54) es de las más bajas entre todos los aspectos analizados en esta primera fase y nos da idea del aprobado raspado que obtienen los operadores.

R con dos 2,69 puntos es el que consigue una mejor nota, seguido de Ya (2,65).

Otro grupo de operadores se mueve entre los 2,51 de Ono y los 2,57 de Telefónica.

Euskaltel con 2,49 y Tele2 con 2,33 obtienen las notas más bajas.

3.1.2.- En cuanto a los aspectos en los que los usuarios percibieron o perciben **menos veracidad en la información proporcionada** destaca, sobre todos los demás, la *velocidad* con 2223 respuestas, un 33% del total. En este aspecto los más penalizados son Tele2 con un 44% de las respuestas, Ya (39%), Jazztel y Orange (35%), Telecable (34%), Ono (32%) y Telefónica (30%).

El 14,74%, 980 respuestas, señalan el *tiempo para disponer del servicio* como información incorrecta. Telecable es el más señalado por sus usuarios (32%), le sigue Jazztel (25%). El resto de operadores está por debajo del 20%; Ya y Orange (19%), R y Tele2 (15%); Telefónica (14%), Euskaltel (13%) y finalmente Ono cierra la clasificación con un 8% de señalamientos.

Las *informaciones sobre los servicios gratuitos en promoción*, 744 (11,19%) y el *precio mensual* con 692 respuestas (10,41%) representan los otros dos capítulos más voluminosos de informaciones percibidas como incorrectas.

En cuanto al *precio* Ono, y Euskaltel con el 18% de las respuestas son los más castigados por sus usuarios. Le sigue R con el 10 %. El resto de operadores se mueven entre el 4% y el 7%.

En relación a las *informaciones sobre los servicios gratuitos en promoción*, la palma se la lleva R que es señalada por su mala información en este campo por el 22% de los usuarios que han respondido la encuesta. De nuevo Ono y Euskaltel vuelven a conformar el grupo de cabeza con el 13% y el 14% de respuestas registradas.

3.2.- Valoración del Kit de instalación: la nota media (3,49) refleja la alta aceptación de los Kit de los proveedores de servicio.

El mejor es Ya con 3,68, seguido de Ono con 3,58 y Telefónica y Jazztel con 3,54 y 3,51 respectivamente.

Los peores Euskaltel y Tele2 con 3,37.

3.3.- Valoración de las instrucciones del Kit: consiguen una nota media de 3,32, es decir, 0,17 puntos por debajo del Kit, aún así reflejan una buena aceptación de los usuarios.

El mejor vuelven a ser Ya con 3,62. Ono, sin embargo, obtiene una nota muy baja en comparación con la puntuación del Kit 3,09.

El peor Euskaltel con 2,95.

4.- Valoración de la asistencia: aunque forma parte del proceso de instalación, se le dedica un capítulo propio por su relevancia al tratarse de un aspecto de especial importancia, ya que, encarna la posibilidad de resolver problemas de una forma eficaz o no. Gráfico 6.

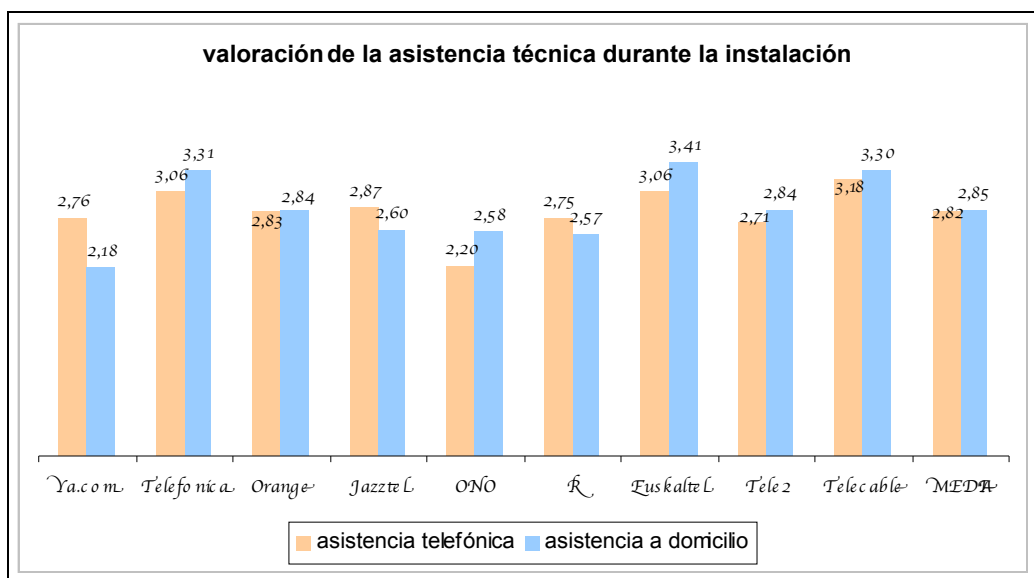


Gráfico 6 Fuente: Asociación de Internautas

4.1.- Valoración de la asistencia telefónica: la nota media refleja una escasa satisfacción, superando el aprobado en 0,32 centésimas, es decir, se sitúa en 2,82.

El mejor resulta Telecable con 3,18, al que siguen Telefónica y Euskaltel, ambos con 3,06.

En el entorno de los 2,85 se mueven Orange y Jazztel y en magnitudes del 2,75 están Ya, R y Tele2.

Cierra la clasificación Ono con 2,20.

4.2.- **Valoración de la asistencia a domicilio:** alcanza los 2,85 puntos de media, una puntuación levemente más alta que la asistencia telefónica.

Superan la media y aprueban con holgura, Telecable, Telefónica y Euskaltel, que consigue notas desde el 3,31 hasta el 3,41.

En el 2,84 se encuentra Orange y Tele2, mientras que en las proximidades del 2,55 están Jazztel, Ono y R.

El peor Ya con 2,18.

5.- **Valoración del tiempo de instalación:** se trataba de conocer la opinión de los internautas sobre el comportamiento de su proveedor de servicio en este apartado de la atención al usuario. Gráfico 7.

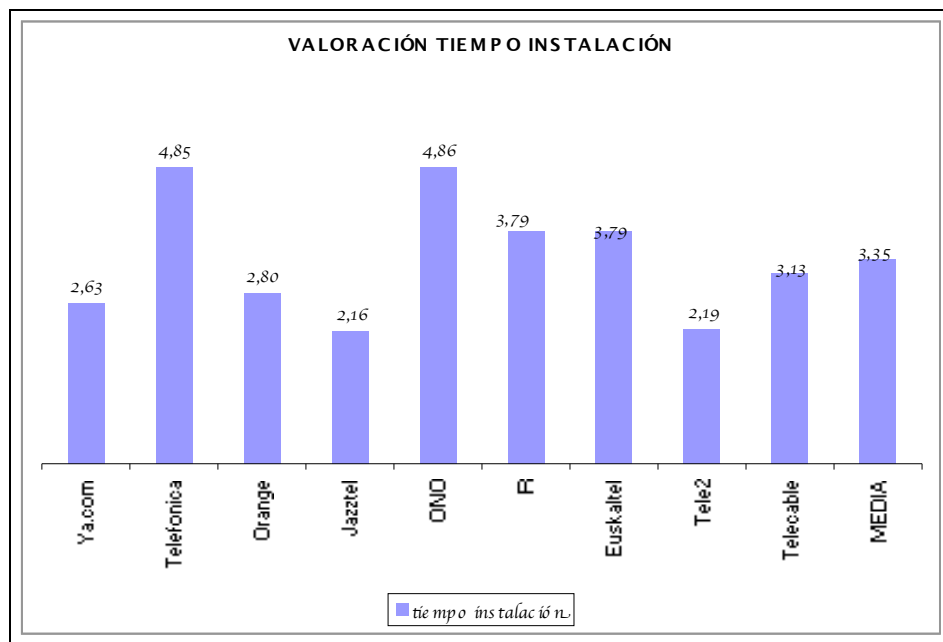


Gráfico 7 Fuente: Asociación de Internautas

Aunque la nota media alcanzada es una aprobado alto, 3,35 puntos, hay que matizar que se trata de una media en la que muy pocos operadores aportan mucha puntuación.

Ono y Telefónica consiguen un 4,86 y 4,85 puntos respectivamente, con una demora de aproximadamente 13 días. Mientras, R y Euskaltel obtienen 3,79 puntos.

A partir de ahí todos los operadores se sitúan por debajo de los 3 puntos, excepto Telecable que los supera en 0,13 centésimas.

Orange y Ya obtiene 2,63 y 2,80 respectivamente.

Los peores son Jazztel y Tele2 en las proximidades de los 2,20 puntos.

6.- **Funcionamiento del servicio.** En este epígrafe se reúnen dos apartados de la encuesta: por un lado la fiabilidad de la conexión (intentos fallidos de acceso) y por otro las interrupciones durante la conexión. Gráfico 8.

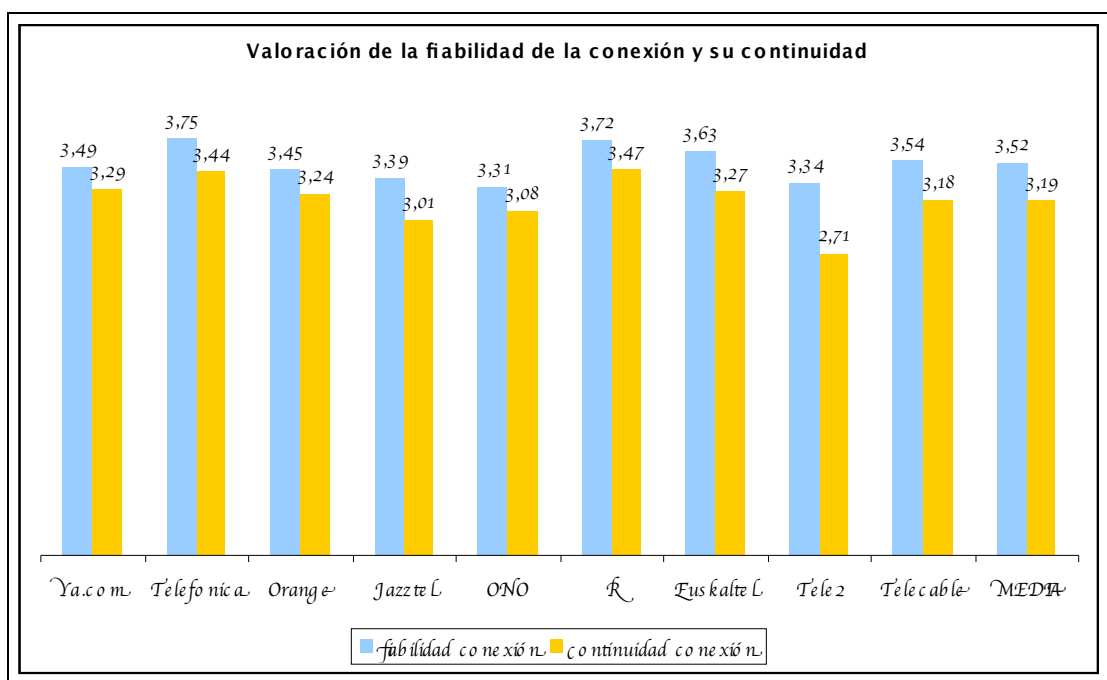


Gráfico 8 Fuente: Asociación de Internautas

6.1.- Respecto al primero de los apartados, **fiabilidad del acceso**, la nota media alcanzada (3,52) indica que, en términos generales, los internautas están satisfechos, ya que el acceso no presenta demasiados problemas.

Según la valoración de los internautas el acceso ha resultado más fiable con Telefónica (3,75), R (3,72), Euskaltel (3,66) y Telecable (3,54).

Ligeramente por debajo de la media están Ya (3,49) y Orange (3,45).

Los peor valorados son Ono (3,31), Tele2 (3,34) y Jazztel (3,39).

6.2.- La **valoración de la continuidad del servicio** examina las interrupciones durante la conexión. La media se sitúa en 3,19, una valoración bastante inferior (0,33 puntos) a la recibida por los proveedores en relación con el acceso.

Según esta puntuación media los internautas tienen una peor percepción de la continuidad del servicio que del acceso al mismo.

Las mejores puntuaciones son para los operadores que han sido más valorados en el acceso: R (3,47), Telefónica (3,44), Euskaltel (3,27) y Telecable (3,18).

También repiten los peores: Tele2 (2,71), Jazztel (3,01) y Ono (3,08).

En este apartado se obtiene una puntuación de 3,06, prácticamente la misma que la que los internautas otorgan a la fiabilidad para acceder.

El peor operador en este capítulo es Ono con 2,83 seguido de Jazztel con 2,87.

Ya y Orange se mueven en el entorno de los 3,25.

7.- **Valoración de la velocidad** en sus diferentes modalidades: la **velocidad** pasa factura. Gráfico 9.

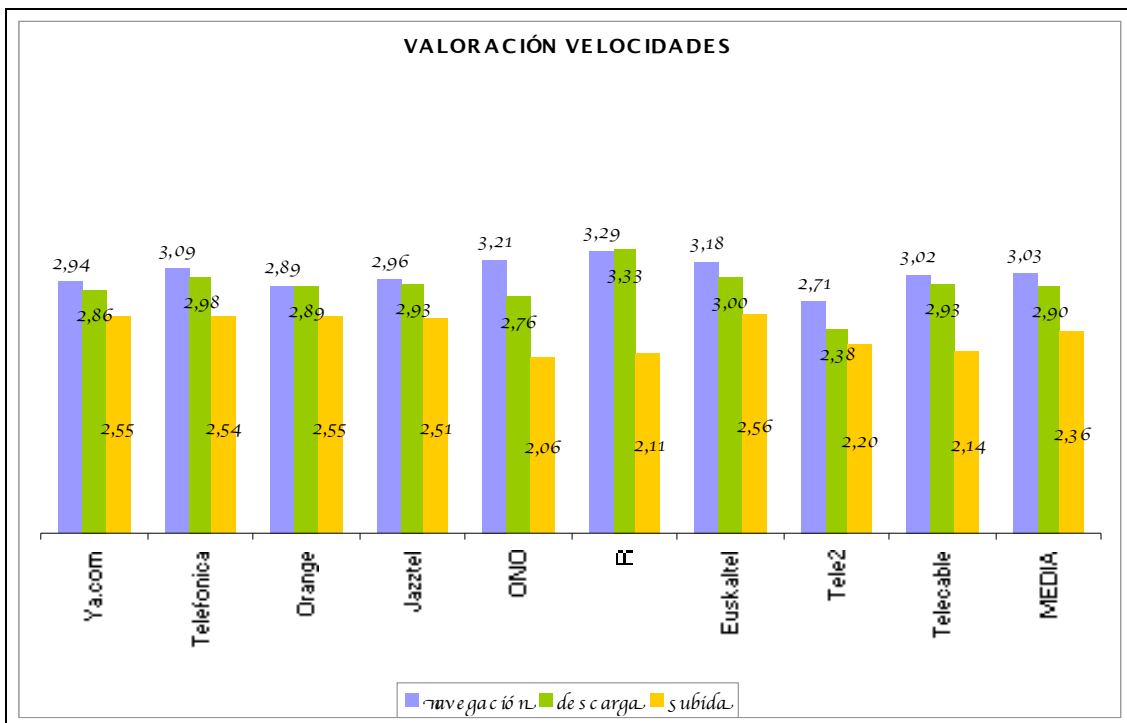


Gráfico 9 Fuente: Asociación de Internautas

La velocidad se ha mencionado como el principal motivo de información incorrecta por parte de los operadores, a lo que hay que añadir una valoración que aunque no llega a ser inversamente proporcional a la velocidad contratada, se parece bastante. La velocidad de subida es la que más castiga a los operadores en la que sólo 5 consiguen aprobar, aunque de forma ajustada.

Las tablas siguientes muestran las valoraciones de los proveedores atendiendo a las velocidades más declaradas de cada operador.

7.1.- Valoración de la velocidad de navegación alcanza una puntuación media de 3,03 por lo que hay que deducir que los usuarios se encuentran satisfechos en este capítulo.

VALORACIONES VELOCIDADES DE NAVEGACIÓN SEGÚN LAS MODALIDADES MÁS DECLARADAS										
	Ya.com	Telefonica	Orange	Jazztel	ONO	R	Euskaltel	Tele2	Telecable	MEDIA
1 mega	2,45	2,84	2,5	2,31				2,32	2,86	2,55
3 megas	2,9	3,33	2,74	3,1			3,18		3,18	3,07
4 megas	3,11				3,17					3,14
6 mb			3,1	3,18	3,25	3,23				3,19
9 mb						3,35				3,35
20 mb	3,3		3,2	3,26				3,1		3,22
media	2,94	3,09	2,89	2,96	3,21	3,29	3,18	2,71	3,02	3,03

1024 Kbps: Puntuación media de los operadores 2,55. Telecable y Telefónica son los mejor valorados y Jazztel el peor.

3072 Kbps: Puntuación media 3,07. Telefónica, Euskaltel y Telecable los mejores, Orange es el peor valorado.

4096 Kbps: Nota media 3,14. Ono y Ya son los únicos competidores con notas muy similares.

6144 Kbps: La valoración media en esta velocidad de navegación es de 3,19. Ono es el mejor valorado en un rango semejante al de R. El peor de nuevo es Orange.

9216 Kbps: Sólo registros de R, que obtiene un 3,35 de valoración.

20480 Kbps: Valoración media 3,22. Todos los operadores, excepto Tel2 (3,1) se mueven en una nota de 3,2 y 3,3.

7.2.- La **velocidad de descarga** alcanza una valoración media sobre 5 de 2,96. Lo que representa 0,07 puntos menos que la de navegación.

VALORACIONES VELOCIDADES DE DESCARGA SEGÚN LAS MODALIDADES MÁS DECLARADAS										
	Ya.com	Telefonica	Orange	Jazztel	ONO	R	Euskaltel	Tele2	Telecable	MEDIA
1 mega	2,61	2,82	2,67	2,6				1,98	2,79	2,58
3 megas	2,73	3,14					3		3,07	2,99
4 megas	2,94				2,65					2,80
6 mb			2,83	3,01	2,87	3,29				3,00
9 mb						3,36				3,36
20 mb	3,17		3,16	3,17				2,78		3,07
	2,86	2,98	2,89	2,93	2,76	3,33	3,00	2,38	2,93	2,96

Por operadores y velocidades estos son las principales conclusiones:

1024 Kbps: Puntuación media de los operadores 2,58. Destacan Telefónica y Telecable. El pero Tele2 con 1,98 puntos.

3072 Kbps: Puntuación media 2,99. Sólo Ya (2,73) cae por debajo de los 3 puntos.

4096 Kbps: Nota media 2,80, peor que la obtenida por los 3 Mb. Ni YA ni Ono consiguen mejorar las puntuaciones que alcanzan Telefónica, Telecable y Euskaltel en la velocidad anterior.

6144 Kbps: Valoración media 3. La supera Jazztel con 3,01 y R con 3,29.

Por debajo Orange y Ono con 3,01 y 2,87 puntos respectivamente.

9216 Kbps: R obtiene un 3,36 de valoración, tan sólo 7 centésimas por encima de la puntuación alcanzada con los 6 Mb.

20480 Kbps: Valoración media 3,07. Todos los operadores se mueven en una valoración próxima a los 3,15, excepto Tele2 que cae hasta los 2,78.

7.3.- La **velocidad de subida** es el verdadero punto débil para los operadores. Tres suspenden y el resto consiguen un aprobado ajustado. La valoración media es de 2,42.

VALORACIONES VELOCIDADES DE SUBIDA SEGÚN LAS MODALIDADES MÁS DECLARADAS										
	Ya.com	Telefonica	Orange	Jazztel	ONO	R	Euskaltel	Tele2	Telecable	MEDIA
1 mega	2,14	2,21	1,91	1,68				1,54	2,32	1,97
3 megas	2,34	2,87					2,56		2,8	2,64
4 megas	2,67				1,94					2,31
6 mb			2,64	2,72	2,17	2,03				2,39
9 mb						2,18				2,18
20 mb	3,06		3,1	3,14				2,86		3,04
	2,55	2,54	2,55	2,51	2,06	2,11	2,56	2,20	2,56	2,42

Por operadores y velocidades estos son las principales conclusiones:

1024 Kbps: Puntuación media de los operadores 1,97. Los mejores Telecable y Telefónica. Los peores Jazztel y Tele2.

3072 Kbps: Puntuación media 2,64. Los mejores Telefónica, Telecable y en el límite del aprobado Euskaltel. Ya suspende.

4096 Kbps: Nota media 2,31, por debajo de los 3 Mb. Suspenso sin paliativos de Ono (1,94) y aprobado justo de YA.

6144 Kbps: Valoración media 2,39. Aprueban Jazztel y Orange. Los peores Ono y R que ni se acercan al aprobado.

9216 Kbps: R obtiene un pobre 2,18.

20480 Kbps: Valoración media 3,04. En este apartado sólo Tele 2 se sitúa por debajo de la media. Superan la media Ya (3,06), Orange (3,1) y Jazztel (3,14).

8.- Valoración de los operadores según las puntuaciones parciales

Antes de establecer las conclusiones de esta primera parte de la encuesta conviene comparar las puntuaciones otorgadas por los internautas a los operadores con las obtenidas como reflejo de las diferentes valoraciones parciales.

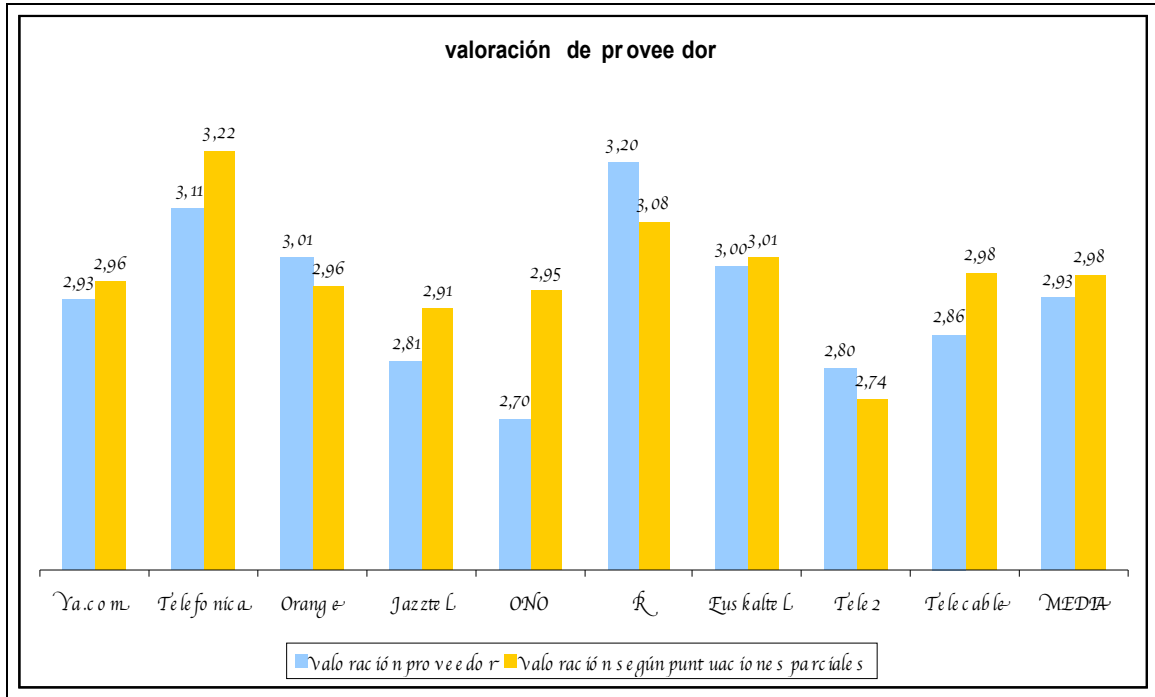


Gráfico 10 Fuente: Asociación de Internautas

Lo primero que destaca de este contraste de valoraciones es que todos los operadores, excepto R y Tele2, están infravalorados en las valoraciones directas de los internautas respecto a las puntuaciones parciales que los internautas les otorgan.

Según esta comparación R tiene una sobre valoración próxima al 4%.

El más infravalorado es Ono con un 9%, seguido de Telecable y Telefónica con algo más del 3,5%.

El resultado final indica que las diferencias entre el primer operador y todos los que no alcanzan la media oscila entre un 9% y un 17,5%.

En comparación con la media global obtenida (2,98), sólo Telefónica con 3,22 y R (3,18) superan con cierta amplitud la media, en tanto que Telecable y Euskaltel lo hacen de forma leve.

Por debajo de la media quedan el resto de operadores con puntuaciones que van desde los 2,74 a los 2,96 puntos.

CONCLUSIONES

- 1.- La calidad, sobre todo, define la percepción sobre los operadores.
- 2.- Los operadores mejor puntuados tanto en la valoración directa de los internautas a través de las puntuaciones parciales obtenidas son Telefónica y R. Los peor valorados son Tele2, Jazztel y Ono, éste último se deja buena parte del crédito que parecía que había ganado en estos años.
- 3.- El precio, sin duda, tiene importancia, pero no influye en la valoración de los operadores es como si se tratase de un elemento previsto de antemano.
- 4.- La valoración de la calidad está definida, claramente, por la percepción que los internautas tienen del servicio de Internet que le ofrece su proveedor.
- 5.- La televisión es, después de Internet, el componente más próximo a la valoración de la calidad general y, probablemente en el futuro influya de manera más decisiva.
- 6.- Telefónica, R, Euskaltel y Telecable son los operadores más valorados como proveedores de acceso a Internet.

Ono se sitúa por debajo de la media y ocupa el penúltimo puesto de la clasificación. Se deja, según estas valoraciones buena parte del prestigio que se le suponía. Sólo empeora su nota Tele2.
- 7.- En televisión sólo hay dos grandes operadores de telecomunicaciones, Ono y Telefónica que recibe mejor valoración que el operador de cable en un servicio hasta ahora dominado por esta tecnología.
- 8.- Los usuarios valoran la fiabilidad de la conexión de Telefónica y R y, en menor medida de Euskaltel y Telecable.

Ono de nuevo obtiene una mala puntuación.
- 9.- Los mismos operadores reciben un aprobado alto en cuanto a la continuidad del servicio.
- 10.- La velocidad es un elemento percibido como engañoso por los usuarios en el trámite de información previa a la contratación suministrada por los

operadores. La velocidad de descarga, pero sobre todo, la de subida es la que recibe pero valoración para los internautas que contestaron el cuestionario.

Por operadores estas son las conclusiones que según la AI ofrece la encuesta:

Ya.com: Con buena puntuación media, resulta lastrado por la asistencia telefónica y a domicilio, así como por el tiempo de instalación.

Está todavía a distancia en la percepción de calidad en general y en Internet en particular de los operadores que mejor puntuación obtienen.

Telefónica: Infravalorado en la valoración directa de los internautas consigue una buena puntuación en todos los apartados, excepto en el precio y en la información previa. Fiable en la conexión y en la continuidad del servicio y con buena asistencia técnica domiciliaria y telefónica. Sus valoraciones en Internet, calidad y televisión son de las más altas.

Orange: En general tiene una valoración aceptable en casi todos los capítulos. La televisión y la asistencia técnica son sus principales lastres. Por lo demás, las velocidades, aunque obtienen puntuaciones en el entorno de su media de calidad están a distancia de los operadores mejor valorados.

Jazztel: Según las valoraciones de los internautas, su principal arma es el precio, pero en cuanto al servicio (tiempo de instalación, asistencia técnica, continuidad del servicio, televisión) hay distancia entre lo que dice el operador y lo que perciben los usuarios.

Ono: Valoración negativa. Era de esperar bastante más de un operador que pretende ser grande. Muchos parámetros con pobres valoraciones.

R: Aunque sobre valorado, mantiene, un comportamiento regular en bastantes parámetros. El precio, la asistencia a domicilio y telefónica y la televisión lastran su puntuación final.

Euskaltel: Con percepción de muy caro, sus principales debilidades son la televisión y la información previa. En el resto alcanza valoraciones altas.

Tele2: Se queda a un cuarto de punto de alcanzar una nota media de 3. Más que hablar de debilidades, por resumir, es más fácil, porque son menos, enunciar las fortalezas.

Telecable: Aunque se aproxima al 3 de nota media, su escasa valoración en la televisión, el precio, la velocidad de subida y la telefonía le restan oportunidades para ocupar posiciones más altas.