

# CONCLUSIONES

## VALORACIÓN DEL DESARROLLO DE LA SI EN ESPAÑA

### 3ª Parte y final ENCUESTA PERCEPCIÓN DE LOS INTERNAUTAS SOBRE LA CALIDAD EN INTERNET

#### Objetivos

En esta parte la encuesta plantea preguntas relativas al Desarrollo de la Sociedad de la Información (SI) en España, con las cuales se pretende:

- Conocer la opinión y valoración general de los internautas sobre este aspecto.
- La influencia que los internautas conceden a los distintos factores por los que son encuestados en dicha valoración.
- La percepción del papel desarrollado por los agentes institucionales y socio económicos en el desarrollo de la SI.

#### 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 ha presentado de modo independiente.

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

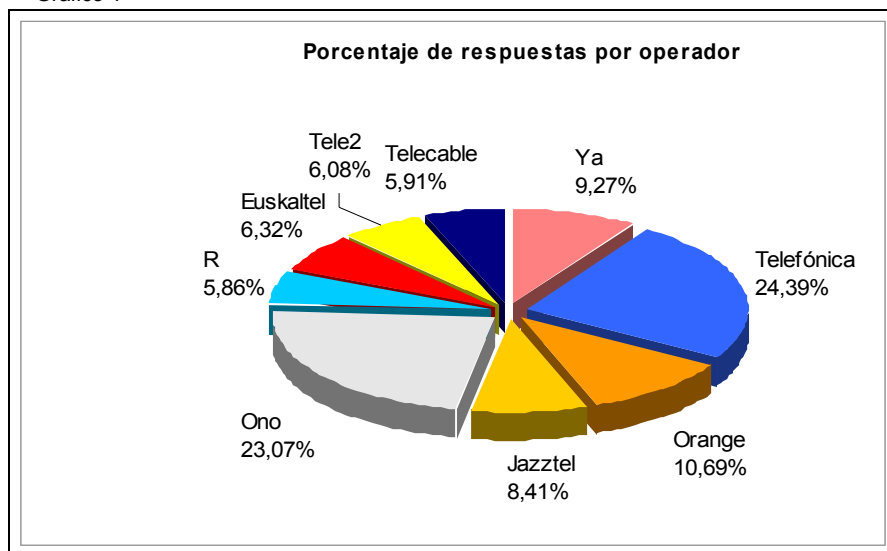
En total se reunieron 4162 cuestionarios válidos para los objetivos que persigue el estudio de percepción. Se excluyeron las respuestas provenientes de la misma IP (10,28%).

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 en el uso 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.

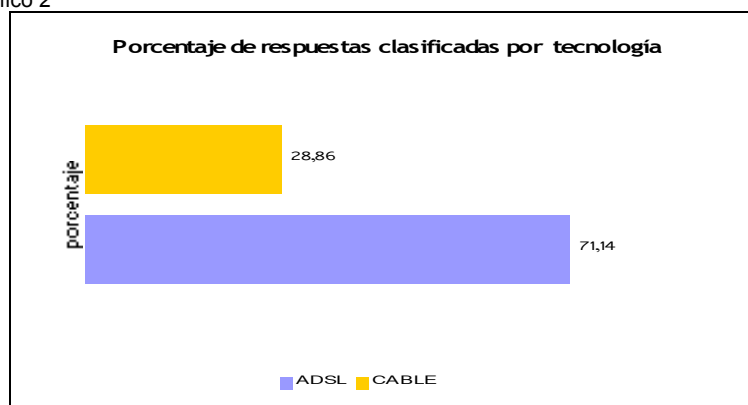
Gráfico 1



Fuente: Asociación de Internautas  
Gráfico 1

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.

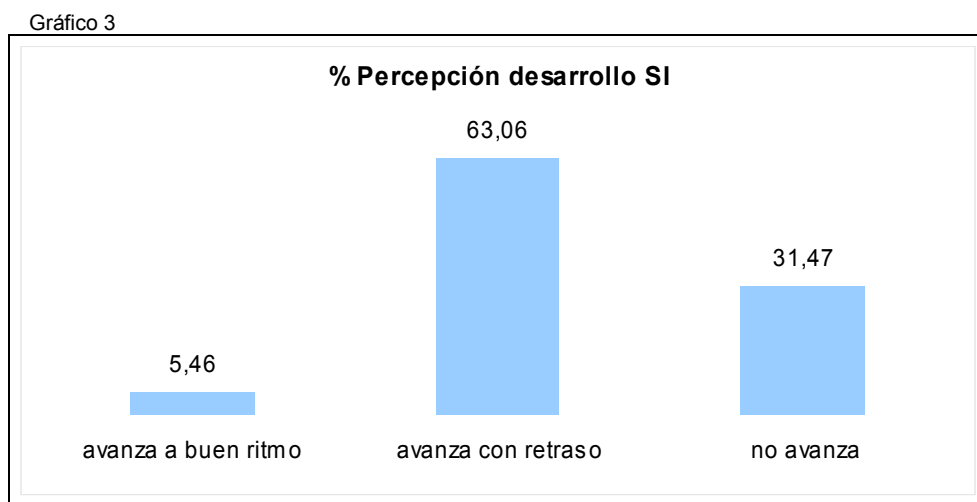
Debe quedar claro que tanto este apartado como otros no responde, ni tiene porque hacerlo a la cuota de mercado de cada operador, simplemente incidir en el hecho que los estos usuarios de tecnología lo son con carácter intensivo y que sus respuestas, más allá del valor estadístico, marcan una tendencia.

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 3ª parte

### 1.- Valoración del desarrollo de la SI en España

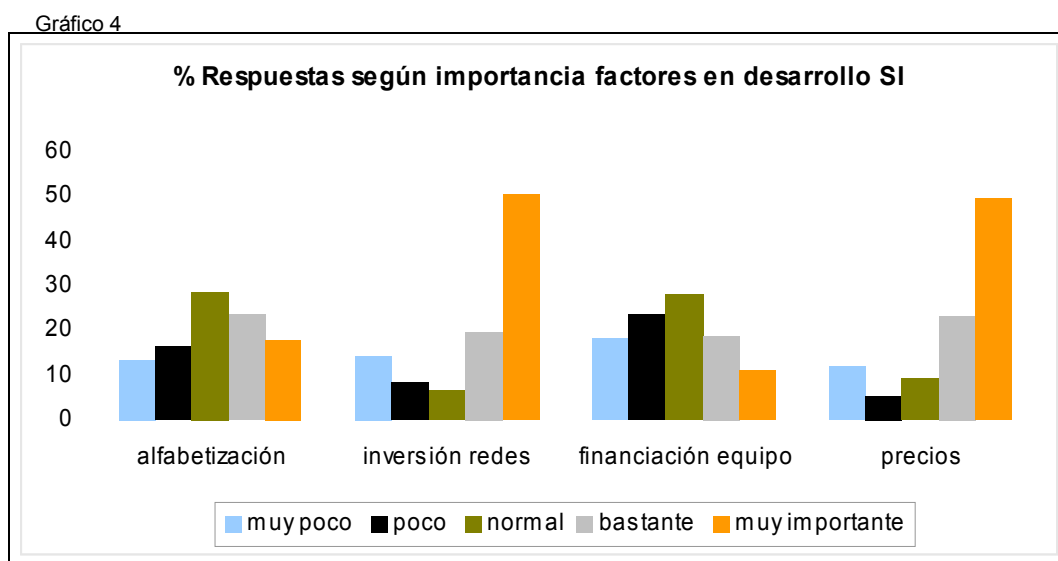
Para el 94% de los internautas que respondieron a la encuesta, la SI avanza con retraso (63%) o no avanza (31%); sólo el 5% considera que avanza a buen ritmo.



Fuente: Asociación de Internautas

### 2.- Motivos de su valoración:

La encuesta ofrecía a los internautas diferentes causas que podían intervenir en la valoración sobre el desarrollo de la SI, de ellas, sólo la **inversión en redes** y el **precio** obtienen porcentajes superiores de respuestas al 50% que las consideran como causas muy importantes o bastante importantes en la actual situación de la SI en España. La alfabetización o la financiación del equipo informático no tienen esa calificación. (Ver gráfico 4).



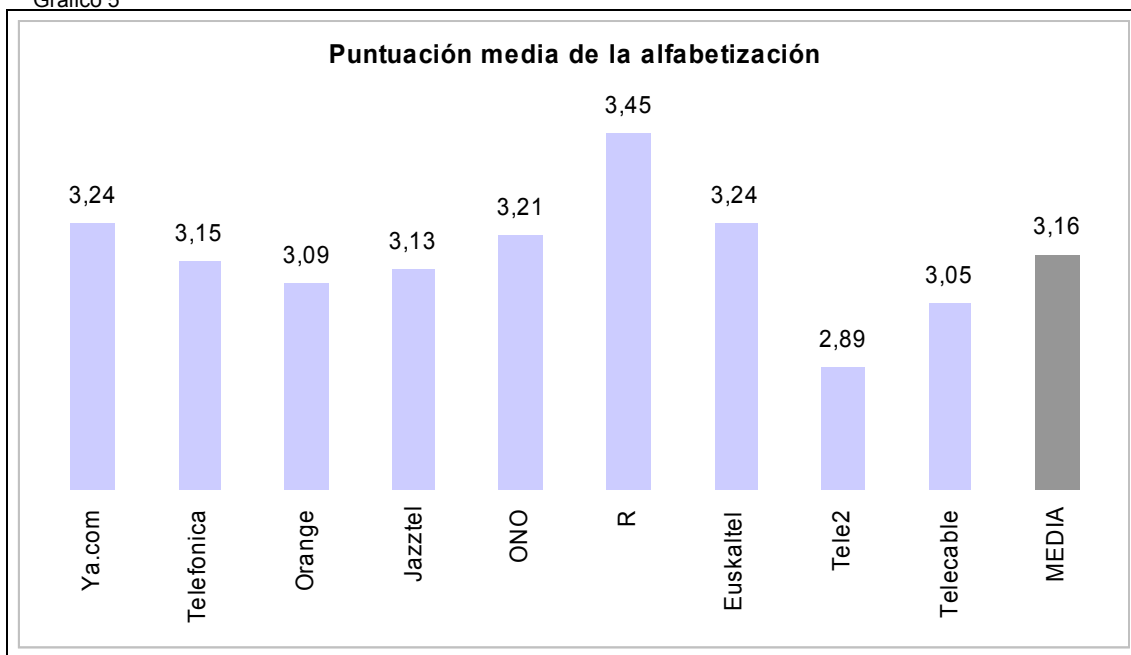
Fuente: Asociación de Internautas

2.1.- **La alfabetización:** su influencia sobre la evolución de la SI en España alcanza una nota media de 3,16 puntos sobre 5, siendo, en consecuencia la tercera causa en importancia.

El 23% de los usuarios que responden la encuesta la consideran bastante importante y un 17% muy importante. Para el 28% tiene una importancia normal y el 29% señalan que tiene muy poca o poca importancia.

Por usuarios según operadores los que menos puntuación conceden a esta causa son los de Tele2 que le otorgan una nota media de 2,89. El resto de usuarios superan la nota media de 3 puntos hasta alcanzar los 3,45 en el caso de R.

Gráfico 5



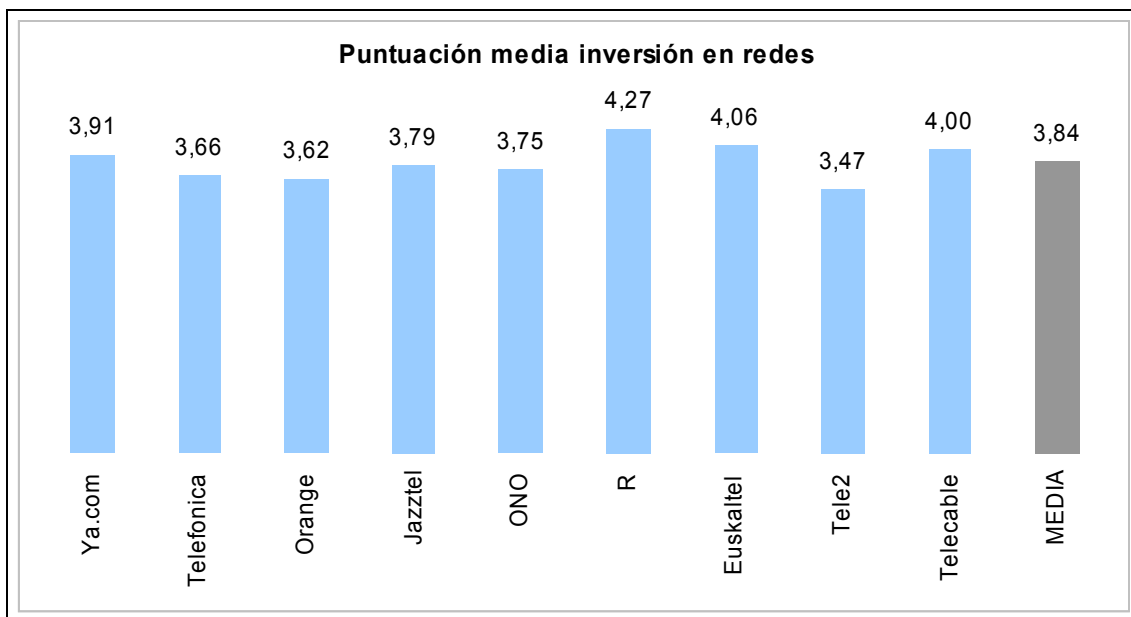
Fuente: Asociación de Internautas

2.2.- **La inversión en redes:** es, junto con el precio, la causa más relevante esgrimida por los encuestados en su influencia en el desarrollo de la SI, hasta alcanzar una nota media de 3,84 puntos sobre 5.

El 20% de los usuarios la califica como causa bastante importante, mientras que el 51% la define como muy importante.

Por usuarios según operadores los que menos puntuación conceden a esta causa son, otra vez, los de Tele2 que le otorgan una nota media de 3,47. En el polo opuesto los usuarios de Telecable le otorgan 4 puntos.

Gráfico 6



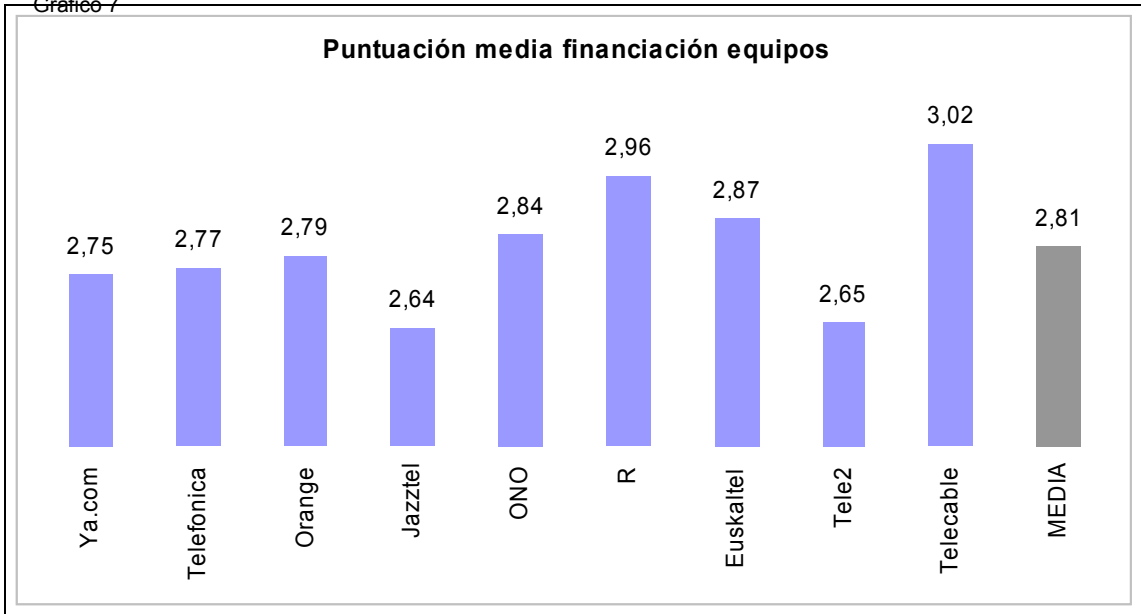
Fuente: Asociación de Internautas

**2.3.- La financiación de los equipos informáticos:** es sin duda el motivo menos valorado, alcanzando una puntuación media de 2,81 puntos.

Para el 19% es una causa bastante importante y sólo el 10% la considera muy importante. Sin embargo, para el 18% es muy poco importante y para el 23% es poco importante.

Los usuarios que menos importancia le conceden a este motivo son los de Jazztel que le otorgan una puntuación media de 2,64 puntos. Los de Telecable son los que más lo puntúan con un 3,02.

Gráfico 7



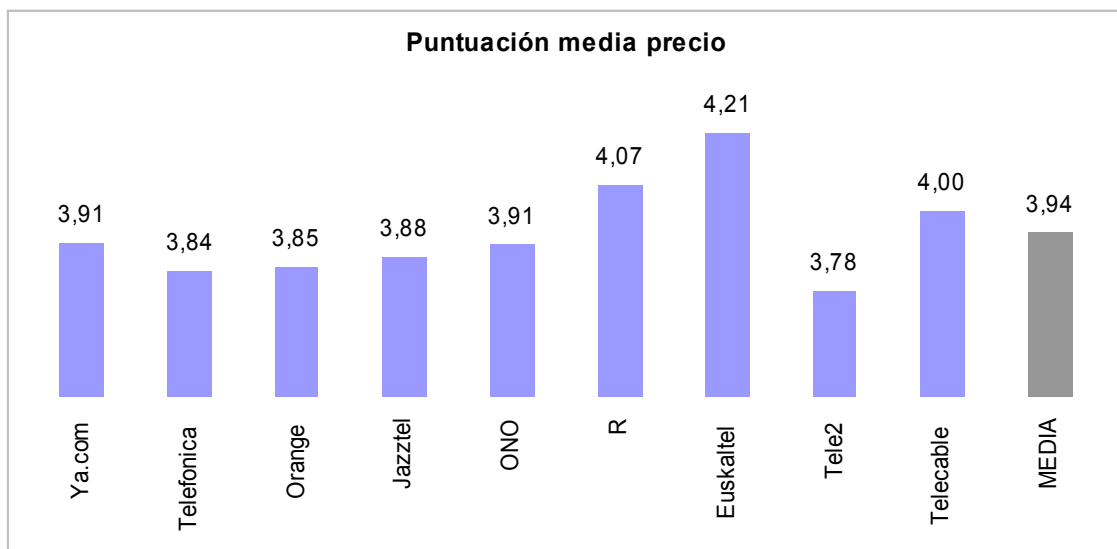
Fuente: Asociación de Internautas

2.4 .- **El precio:** con todo lo que se lleva hablando estos días del precio, la encuesta de la AI revela que es el factor al que más importancia atribuyen los internautas en el desarrollo de la SI en España con una puntuación de 3,94 puntos, es decir, 10 décimas por encima de la inversión en redes.

El 23% de los encuestados califican al precio de motivo bastante importante mientras que el 50% lo definen como muy importante. Sólo para el 17% es poco o muy poco importante.

Los usuarios que menos importancia le conceden a este motivo son los de Tele2 con 3,78 puntos y los que más alto lo puntúan son los de Euskaltel con 4,21.

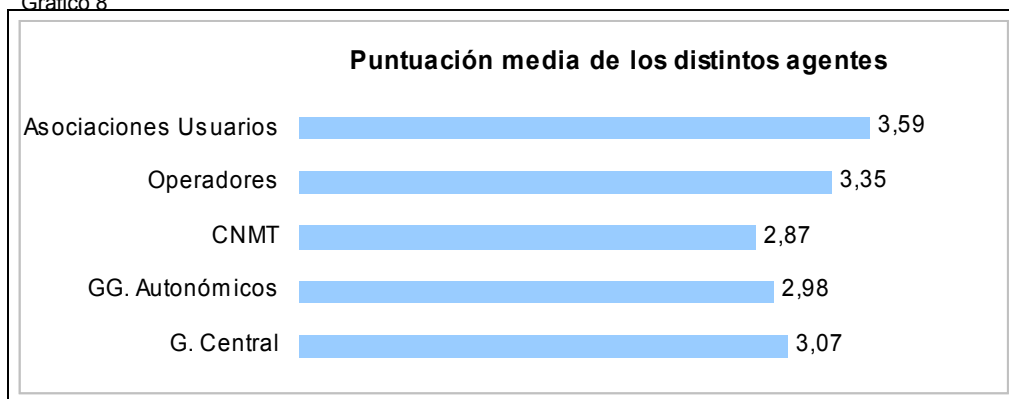
Gráfico 8



Fuente: Asociación de Internautas

3.- 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. El gráfico siguiente muestra las puntuaciones medias que alcanzaron cada uno de estos agentes.

Gráfico 8



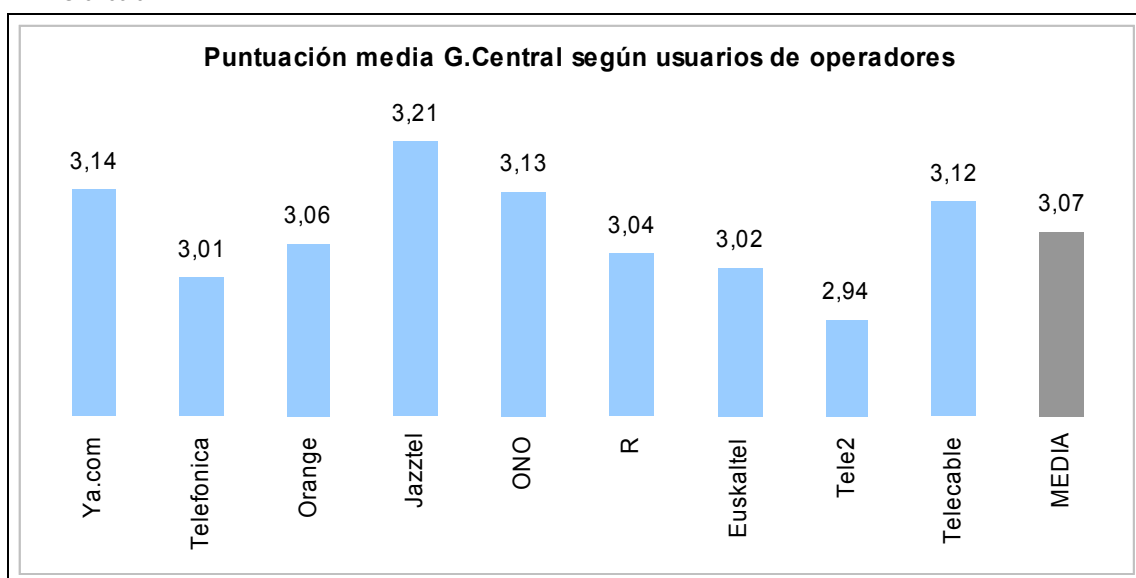
Fuente: Asociación de Internautas

3.1.- **La valoración del Gobierno Central**: los internautas que respondieron a la encuesta otorgan al papel que desempeña el Gobierno Central una puntuación de 3,07 sobre 5.

Los usuarios que mejor lo valoran son los de Ya, Ono y Telecable con 3,14; 3,13 y 3,12 respectivamente.

El resto de usuarios le otorgan puntuaciones que superan ligeramente los 3 puntos.

Gráfico 9



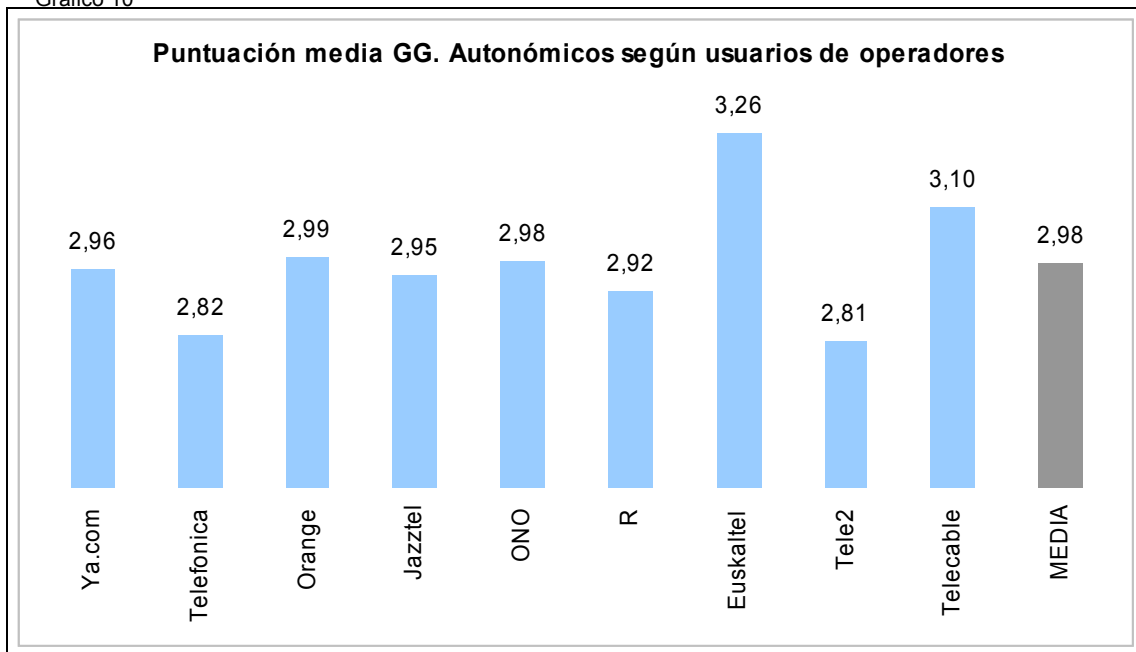
Fuente: Asociación de Internautas



3.2.- **La valoración de los Gobiernos Autonómicos:** ligeramente por debajo de los 3 puntos, los Gobiernos Autonómicos alcanzan una valoración de 2,98, quedándose a 12 centésimas de la valoración del Gobierno Central.

Los usuarios que mejor valoran a estas instituciones son los de Euskaltel y los que peor valoración les otorgan son los del Tele2.

Gráfico 10

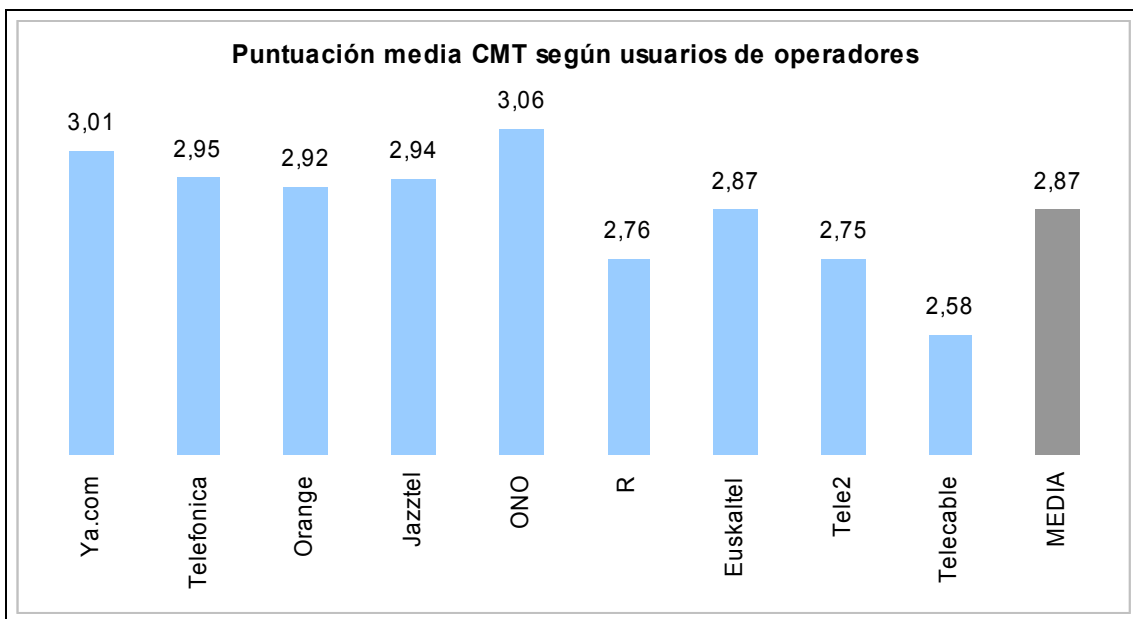


Fuente: Asociación de Internautas

3.3.- **La valoración de la CMT:** de todas las instituciones es la que peor puntuación logra, sólo 2,87 muy próxima al aprobado raspado, a pesar de estar en el centro de la regulación del mercado.

Los usuarios que más valoran su papel son los de Ono y los de Ya, los que menos los de Telecable y Tele2.

Gráfico 11

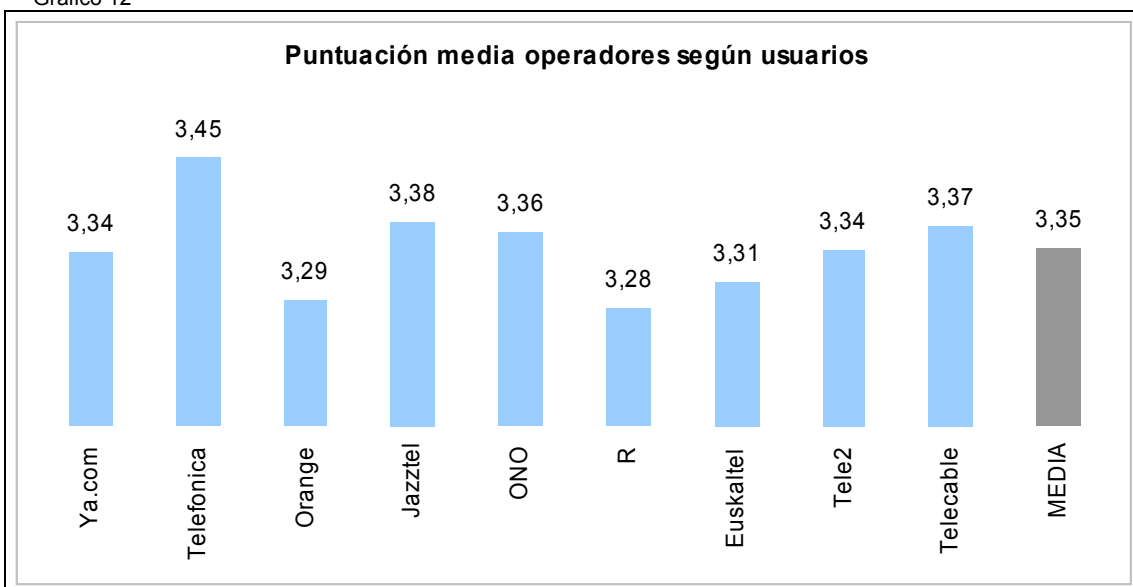


Fuente: Asociación de Internautas

**3.4.- La valoración de los operadores:** son, junto con las asociaciones de usuarios los agentes privados por los que se preguntaba en la encuesta y alcanzan una valoración media de 3,35 puntos.

Los usuarios consideran que entre los operadores el papel que desempeña Telefónica es el más importante y la menor relevancia se la otorgan a R.

Gráfico 12

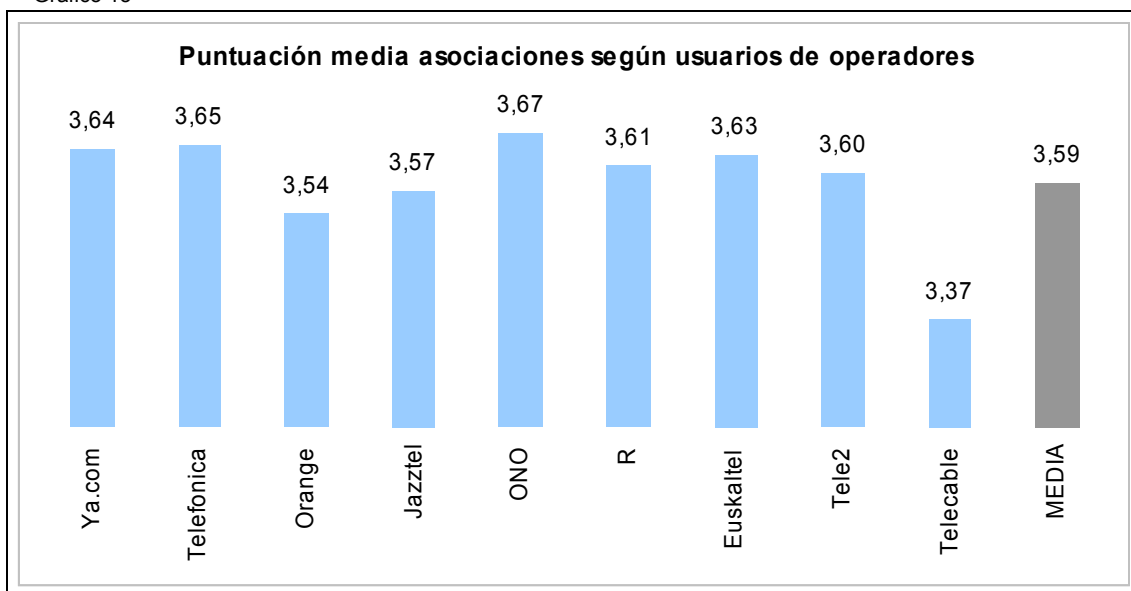


Fuente: Asociación de Internautas

**3.5.- La valoración de las asociaciones de usuarios:** alcanzan la máxima consideración con una nota media de 3,59.

Por usuarios de operadores, los que más importancia conceden a las asociaciones son los de Ono con 3,67 puntos y los que menos relevancia les otorgan son los de Telecable con 3,37 puntos.

Gráfico 13



Fuente: Asociación de Internautas

## CONCLUSIONES

1.- Para el 94% de los internautas que respondieron a la encuesta **la SI no avanza o lo hace con retraso**, menos de un 6% consideran que progresa adecuadamente.

2.- **Los principales factores que influyen en el estancamiento** que vive la SI en España, según los resultados de la encuesta, son **la falta de inversión en redes**, motivo al que un 70% concede mucha o bastante importancia, y el **precio**, que es mencionado por el 73% como factor muy importante o bastante importante.

3.- **La alfabetización y la financiación de equipos** son mencionadas como causas importantes en el retraso de la SI por el 40% y el 29% respectivamente.

4.- **El Gobierno Central** aprueba con cierta holgura (3,07 sobre 5) en el papel que desempeña en el desarrollo de la SI. También lo hacen los **Gobiernos Autonómicos** aunque de una forma más ajustada (2,98).

5.- **La CNMT es el organismo peor valorado por los internautas** que responden a la encuesta (2,87). Desde el punto de vista de la AI es una valoración crítica con quienes estando en el centro del mercado han establecido una regulación que ni ha permitido la plena competencia ni ha satisfecho a nadie.