

IX Encuest@ de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones - Noticias - Tendencias

Según este informe de Autelsi, Telefónica sigue siendo el operador principal de sus asociados y se ha incrementado la contratación de servicios de redes de datos (wireline/Wireless).

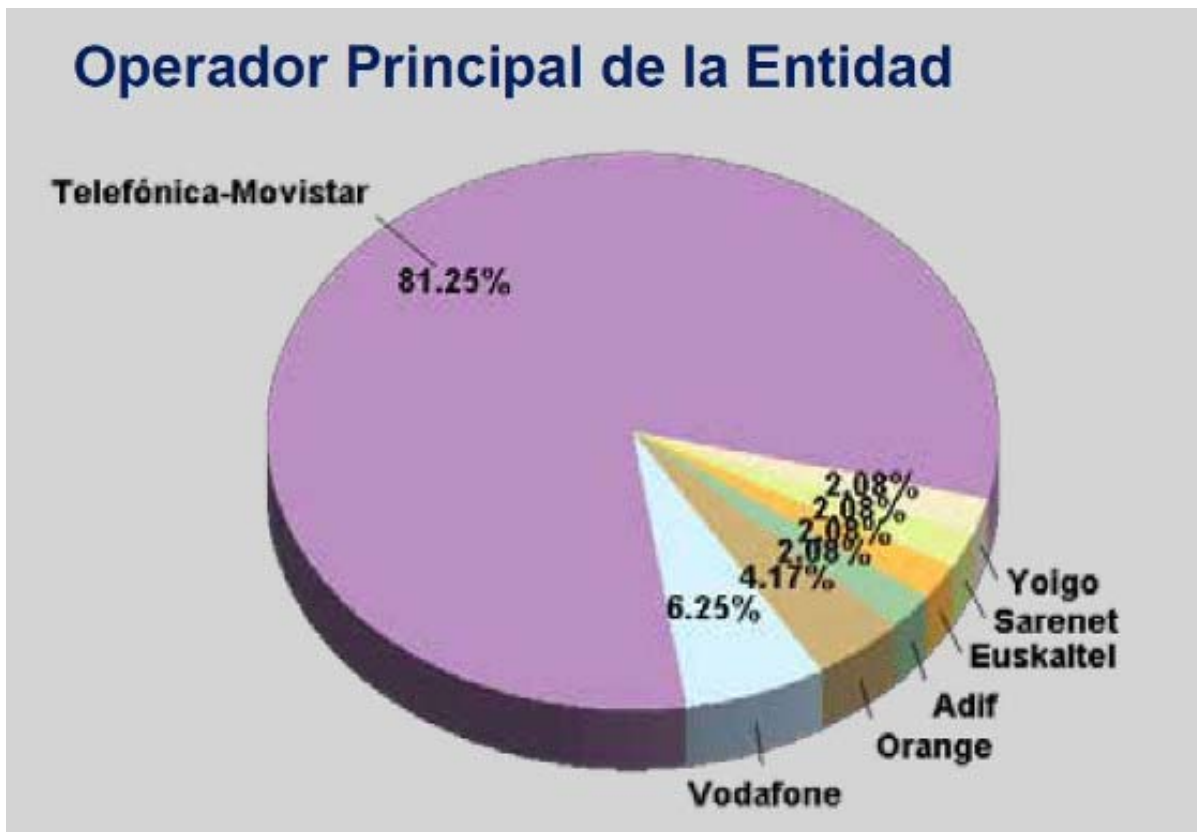
escrito por: Cristina Albarrán08 de diciembre 2017



Las telecomunicaciones desempeñan un papel estratégico en las empresas, así lo recoge la **IX Encuest@ de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones** de [Autelsi](#).

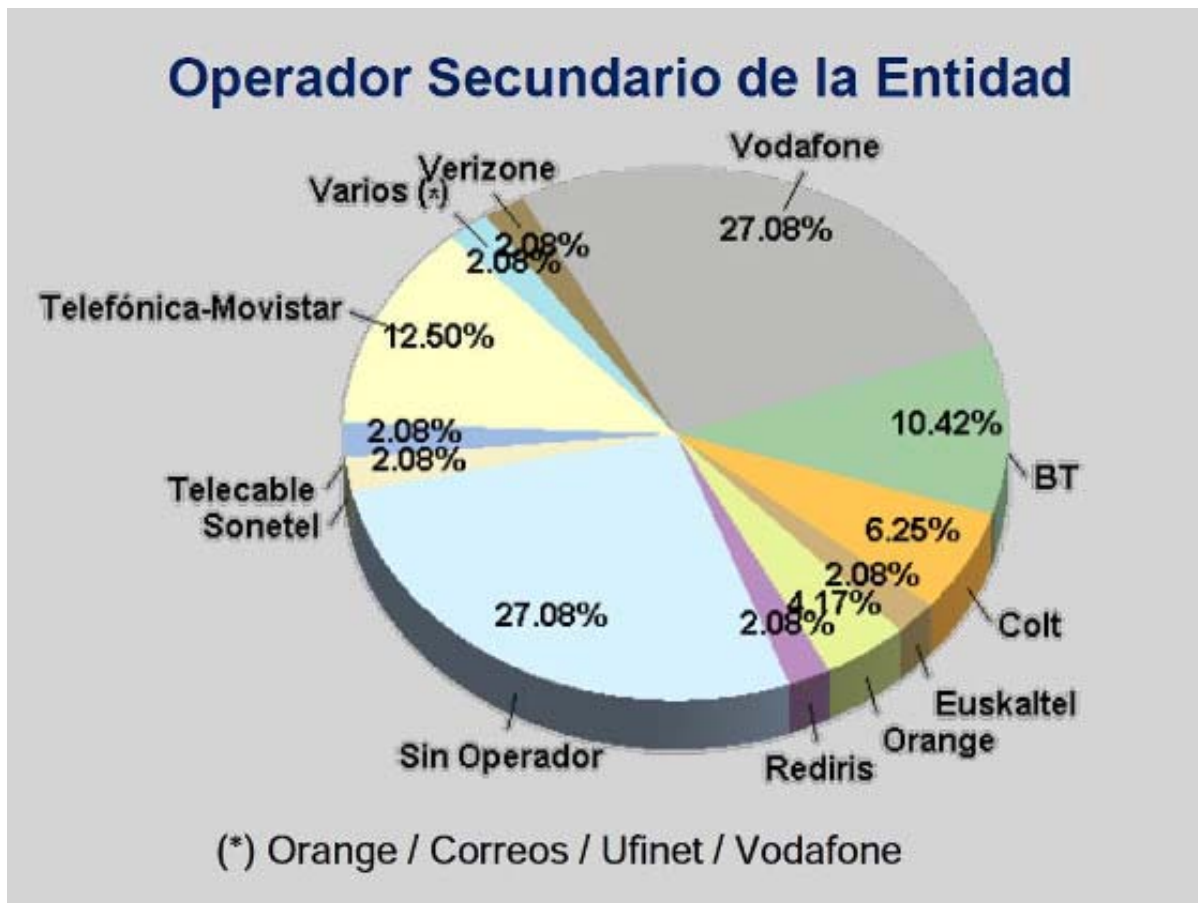
Uno de los objetivos del estudio era recabar la valoración concedida por los socios a los operadores de telecomunicaciones de ámbito nacional y a los servicios que prestan en relación con sus expectativas, y de esta información realizar un diagnóstico global de la calidad de los operadores y sus servicios en España.

Así, entre las conclusiones de este informe hay que destacar que los encuestados coincidieron en destacar el papel estratégico de las telecomunicaciones, que se mantiene aproximadamente el mismo reparto de porcentajes del estudio anterior.

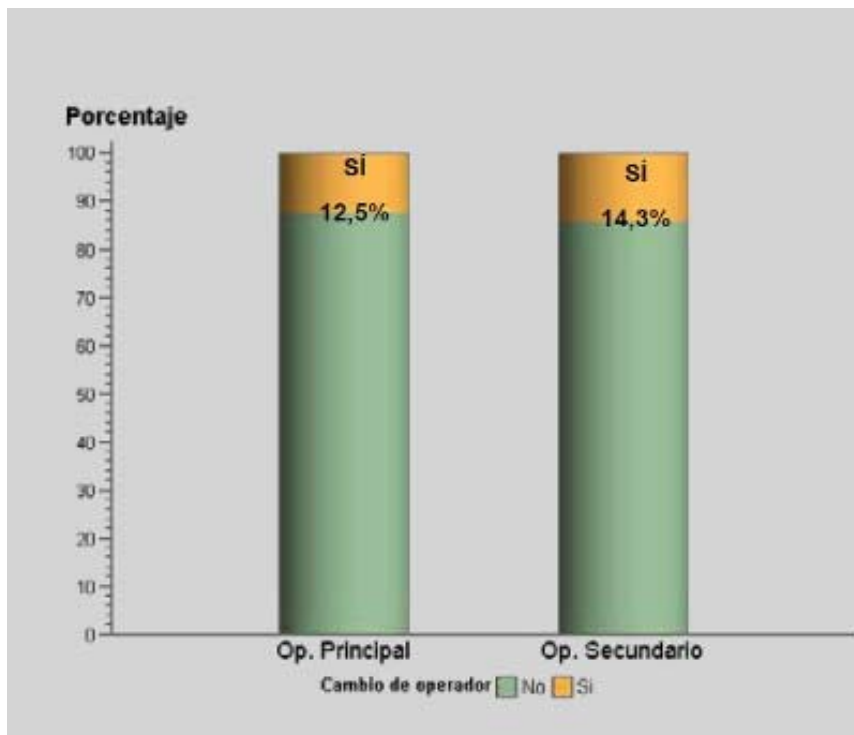


Telefónica sigue siendo el Operador Principal y ha incrementado su cuota 17 puntos desde los dos últimos años (por primera vez supera su peso el 80%), al contrario que Vodafone, que ha retrocedido 6 puntos en ese mismo periodo. Entre el resto de operadores que no superan individualmente el 5% se encuentra Orange, entre otros.

En el reparto del **operador Secundario** aumenta en 1 punto el peso de entidades que no tienen dicho operador. Vodafone es el operador más relevante junto con Telefónica Movistar y BT (a distancia) y el restante reparto está bastante fragmentado.



Servicios contratados



Lo más destacable es el **incremento en la contratación de servicios de redes de datos (wireline/Wireless) en comparación con servicios de Internet**. En servicios de voz, la mayor participación de entidades de tamaño mediano resta peso a la VoIP frente a la voz fija tradicional y móvil. Destaca también el **aumento en general de los servicios contratados al operador Secundario**. Finalmente, en la categoría de servicios gestionados, los de **Movilidad y VPN siguen estando entre los más demandados, y los servicios Cloud se posicionan por primera vez entre los servicios más contratados**, por delante de Hosting/Housing.

Valoración de operadores

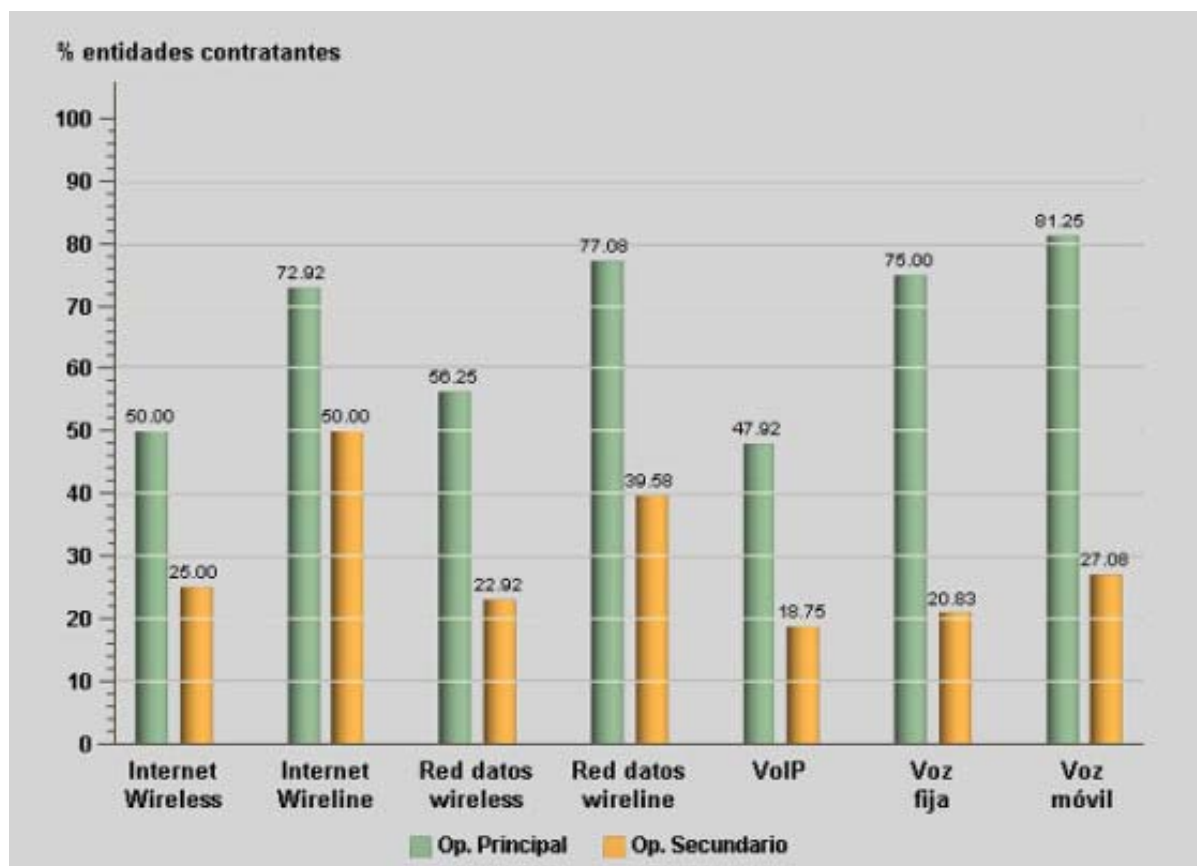
La valoración de los operadores analiza los aspectos de Oferta Comercial / Preventa, Facturación y cambios recientes de operador. En términos generales, los aspectos más importantes para los usuarios siguen siendo la **adecuación de la oferta comercial** a las necesidades del usuario y la **competitividad** en la relación calidad/precio de los servicios. La satisfacción con el primero de estos aspectos está consolidada en un buen nivel, pero la competitividad sigue siendo un aspecto de valoración mejorable, poco consolidado y fluctuante, destacando en esta ocasión la notable mejoría observada en el operador Secundario. Por otra parte, **un porcentaje creciente de usuarios han cambiado de operador en el pasado reciente** (1-2 años), sobre todo de operador Secundario, **buscando una mejora en los servicios** más que en el precio.

Valoración de los servicios

Analiza los aspectos de Provisión y Prestación de los servicios, ambos son mejor valorados en importancia y satisfacción que los aspectos Comerciales y de Facturación. Entre aquellos usuarios que tienen firmados ANS en Provisión es que se cumplan dichos acuerdos.

Otros aspectos de gran importancia son fiabilidad del servicio, seguridad/protección de datos y atención a incidencias.

El aspecto menos valorado es, de nuevo, el **tiempo medio de provisión del servicio**.



Dinamizadores de mercado

Los que más han despertado el interés de los encuestados han sido los ítems relacionados con la **transformación digital** y la gestión del cambio cultural asociado, junto con la necesidad de medidas regulatorias para el desarrollo y expansión de los servicios IoT. Otros aspectos valorados fueron la **introducción de aplicaciones/servicios basados en inteligencia artificial en la cadena de**

valor del negocio.**Acerca del informe**

Las variables utilizadas para el análisis fueron la fiabilidad; capacidad de respuesta; calidad de servicio; competencia; calidad de la oferta comercial; competitividad de precios/facturación y accesibilidad informativa.

La encuesta fue realizada a los asociados de Autelsi durante los meses de mayo-julio de 2017. En el perfil profesional del encuestado se observa un aumento moderado de la participación de Directores Generales y Gerentes TIC en relación con el perfil CIO.