

**IT User**
Última edición
[Descárgatela](#)**IT Reseller**
Última edición
[Descárgatela](#)**IT Digital Security**
Última edición
[Descárgatela](#)

Sube la satisfacción de las empresas con los operadores de telecomunicaciones

Actualidad 20 NOV 2019



Más de la mitad de las empresas reconocen el papel estratégico de las telecomunicaciones y, además, están más contentas con los operadores, según la XI Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones de AUTELSI.

La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI) ha vuelto a tomar el pulso a la satisfacción de las organizaciones con las Telco. Entre sus conclusiones destaca que los encuestados (el 80% CIOs y gerentes de servicios TIC) coincidieron en recalcar el papel estratégico de las TelCo en la organización, después del importante descenso que se observó frente al instrumental en 2018. Este año el reparto es del 54% para el primero y el 46% para el segundo.

En cuanto al operador principal, Telefónica sigue siendo el predominante en este segmento corporativo con su habitual porcentaje en torno al 75%, seguida a mucha distancia de Vodafone-Ono y Orange-Jazztel, ambos por debajo del 10%.

Las valoraciones medias, tanto de las expectativas como de la satisfacción, han experimentado subidas muy importantes. Todas las valoraciones de la satisfacción se sitúan por vez primera y sin excepción en el nivel de calidad (superior a 7.0), por lo que no hay cuestiones mal valoradas.

En general, la valoración de la provisión y prestación de los servicios son, por lo general, mejor valorados en importancia y satisfacción que los aspectos comerciales y de facturación/precios, explica AUTELSI.

Al igual que el año anterior, las tendencias que se enmarcan en el contexto de la transformación digital han acaparado el interés del usuario, seguidos de las aplicaciones y servicios basados en Inteligencia Artificial y Machine Learning. Sin embargo, los aspectos regulatorios y políticos obtienen mucha menor consideración como dinamizadores de mercado.