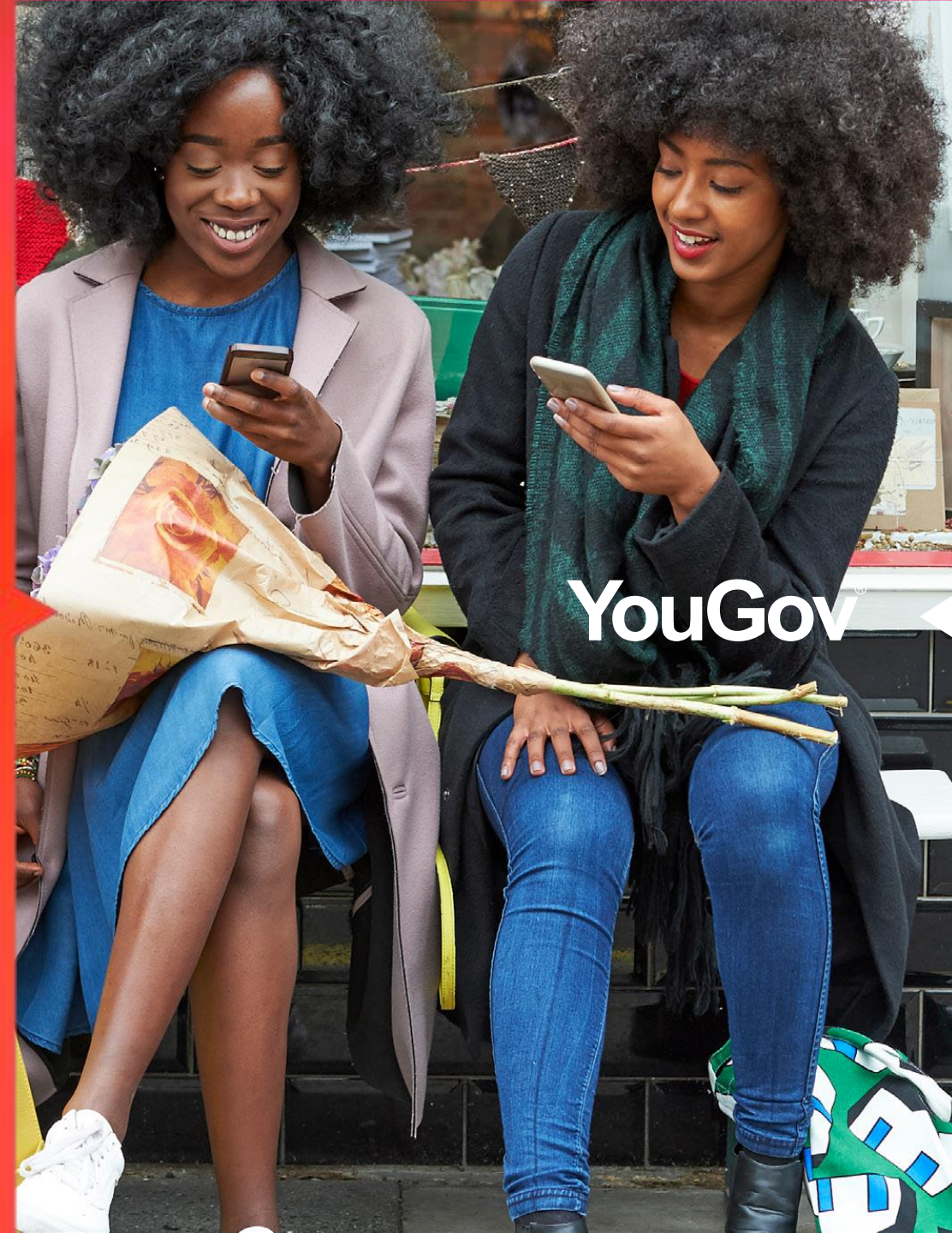


Informe sobre el sector de las telecomunicaciones – Q2 2022

# El sector de las telecomunicaciones en España

---

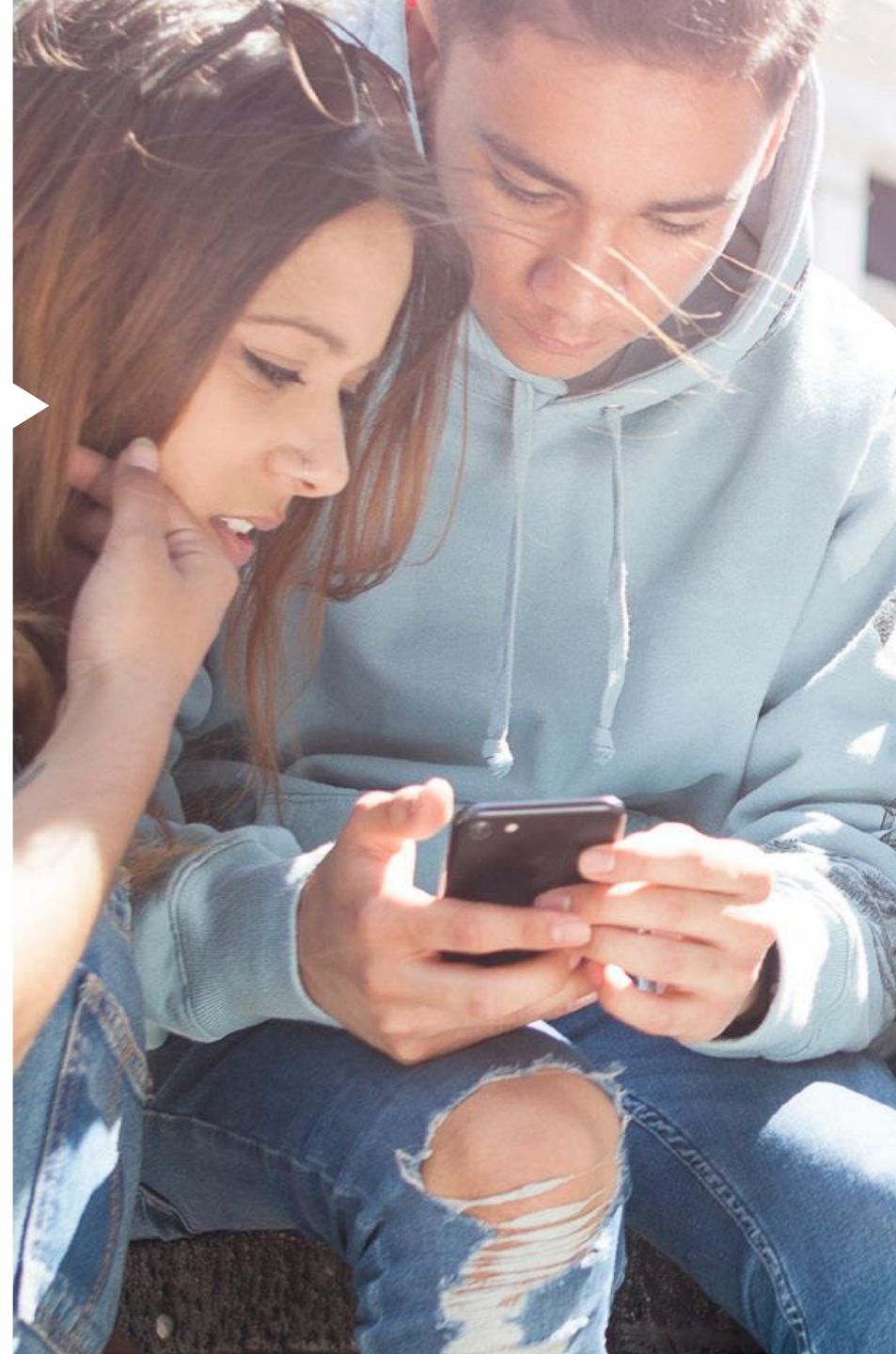
LIVING CONSUMER INTELLIGENCE | [business.yougov.com](https://business.yougov.com)





# Resumen

- 4** Intención de cambiar de operador de telefonía móvil
- 8** Intención de cambiar de teléfono
- 10** Satisfacción con los operadores de telefonía móvil
- 13** Perfil de los consumidores que desean comprar un nuevo modelo de teléfono de la misma marca



## Metodología :

### Telco Profiles

Una herramienta que recoge datos en tiempo real sobre las actitudes y comportamientos de los consumidores a nivel mundial para conocer el mercado de las telecomunicaciones.

### Población

Adultos españoles

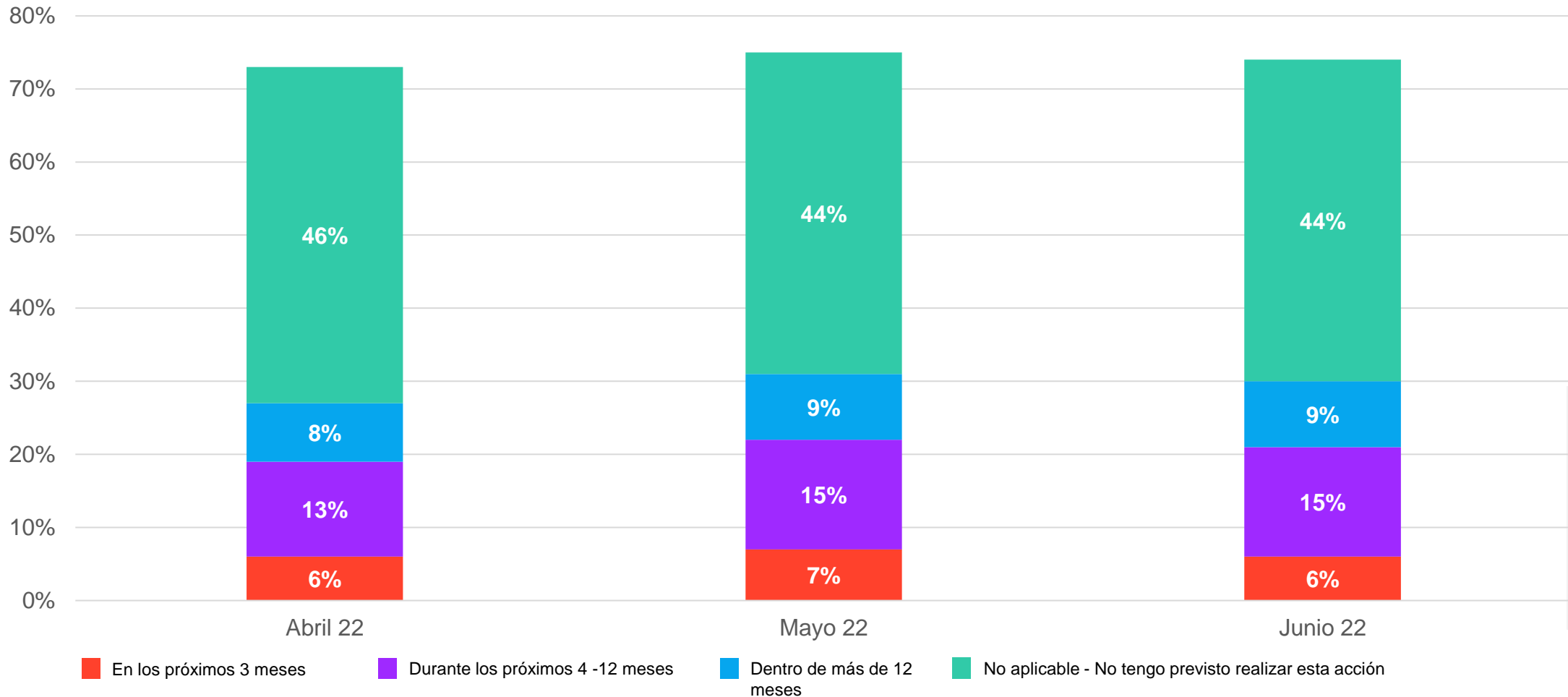
### Periodo

Periodo Q2: Abril, Mayo y Junio 2022

# Intención de cambiar de operador de telefonía móvil

# Intención de cambiar de operador de telefonía móvil<sup>5</sup>

En junio de 2022, el 30% de la población española analizada se planteaba cambiar de operador móvil, el 21% de ellos en los próximos 12 meses. Casi la mitad de los españoles (44%) seguía siendo fiel a su operador y no tenía intención de cambiar.



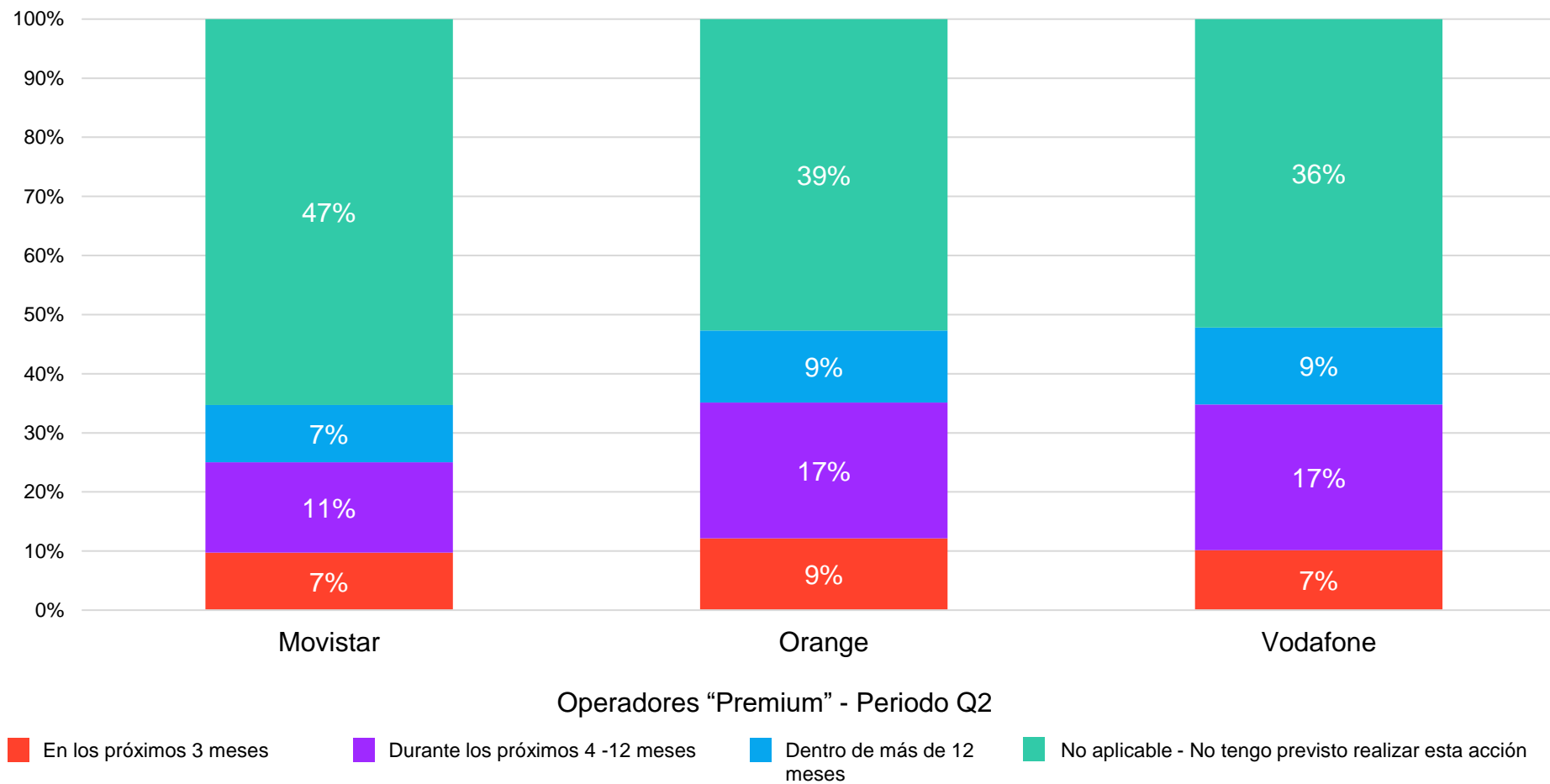
¿Quieres saber más?  
[Contacta con nosotros aquí](#)

¿Cuándo consideraría hacer cada una de las siguientes cosas? "Considerar el cambio de operador".

Base: adultos españoles

Período: de abril de 2022 a junio de 2022 (n= 5.540)

# Los clientes de Movistar son los más dispuestos a permanecer en la compañía, frente a los clientes de Orange y Vodafone



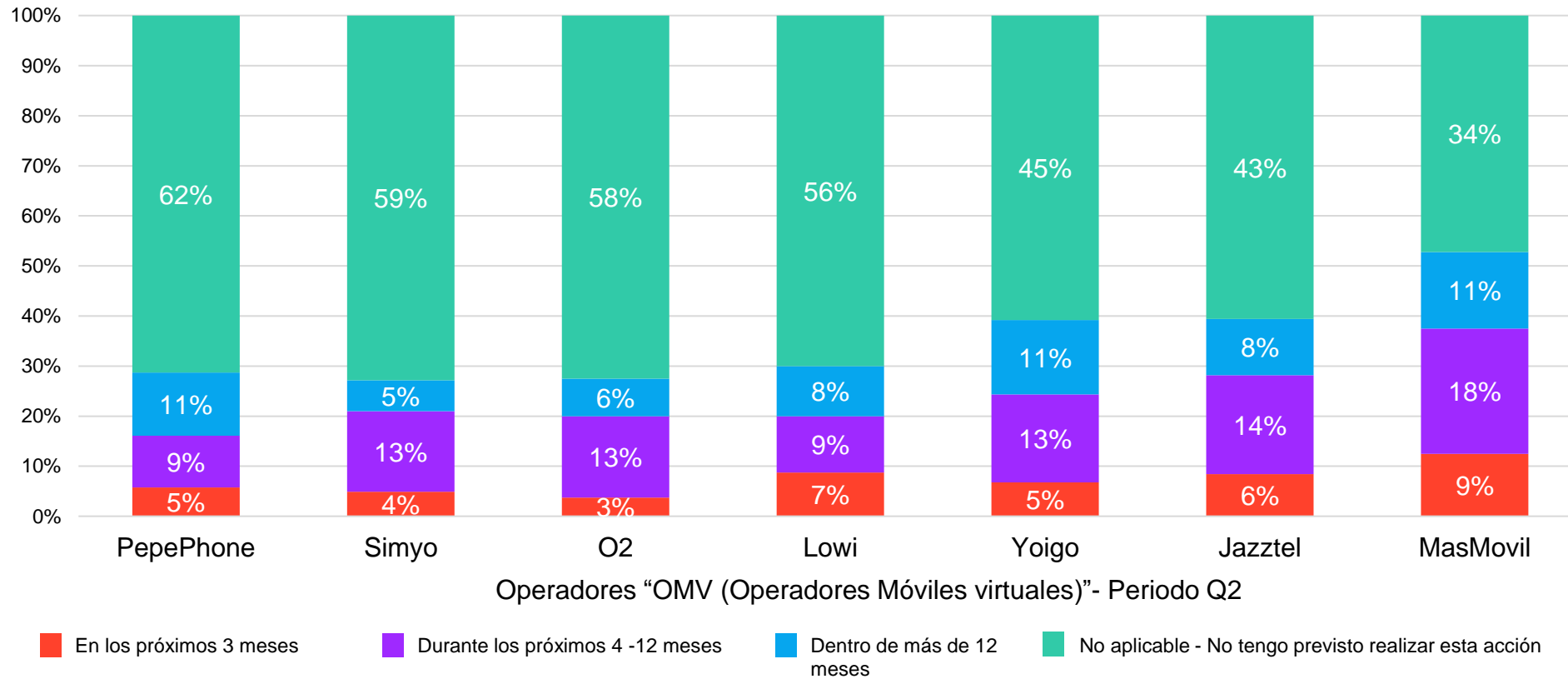
**¿Quieres saber más? Contacta con nosotros aquí**

¿Cuándo consideraría hacer cada una de las siguientes cosas? "Considera el cambio de operador".

Base: Orange:760 Movistar: 1.161 Vodafone: 960

Periodo: de abril de 2022 a junio de 2022

# Los clientes de PepePhone son los más propensos a permanecer en la compañía



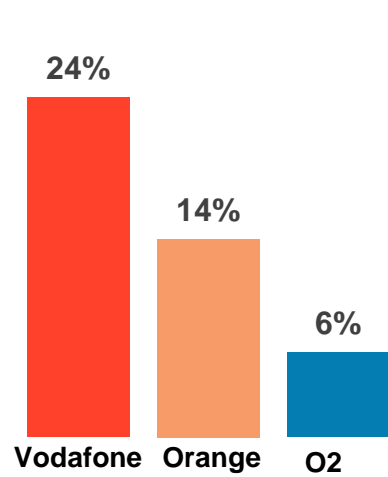
**Descubre  
nuestras  
soluciones  
para el  
sector telco**

¿Cuándo consideraría hacer cada una de las siguientes cosas? "Considerar el cambio de operador".

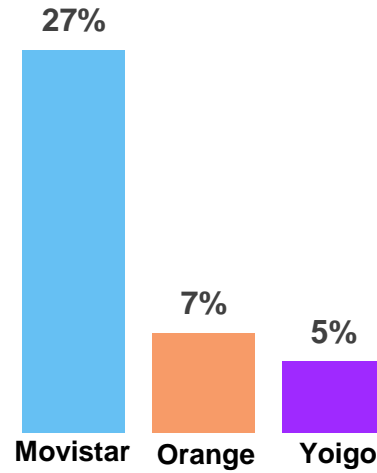
Base: Lowi: 204 MasMovil: 285 PepePhone: 169 Simyo: 206 O2: 183 Yoigo: 378 Jazztel: 414

Periodo: de abril de 2022 a junio de 2022

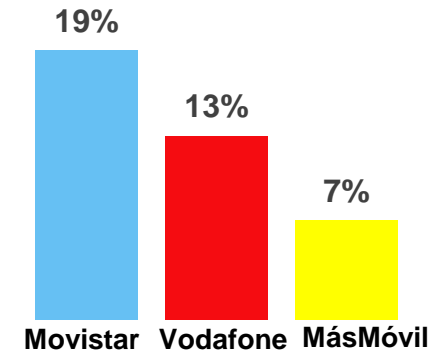
# 8 ¿A dónde van los que cambian de compañía?



**Movistar**



**Vodafone**



**Orange**

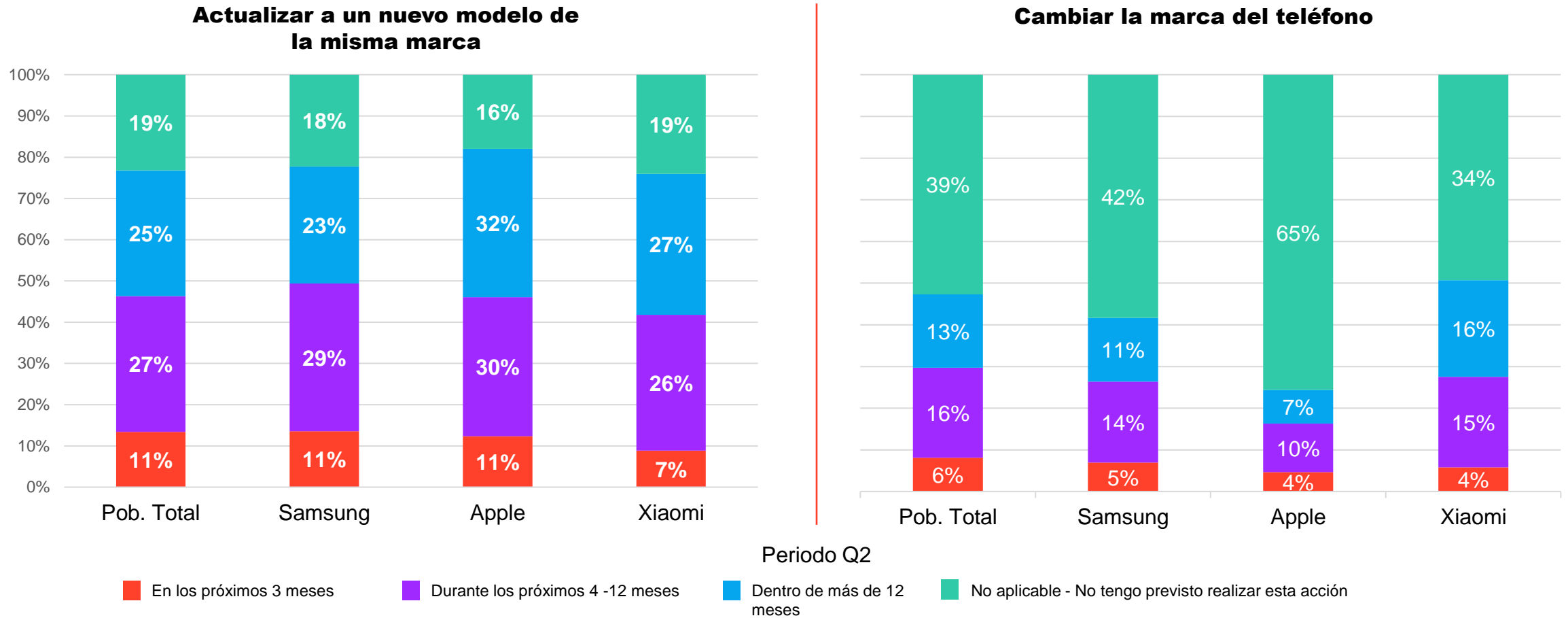
**¿A dónde van los que abandonan tu marca?**

¿Cuándo consideraría hacer cada una de las siguientes cosas? "Considerar el cambio de operador".  
 Base: Población analizada que considera el cambio de teleoperador. Movistar 302 Vodafone 323 Orange 272  
 Periodo: de abril de 2022 a junio de 2022



# ► Intención de cambiar de terminal

# Solo el 14% de los poseedores de Apple tiene intención de cambiar de marca en los próximos 12 meses

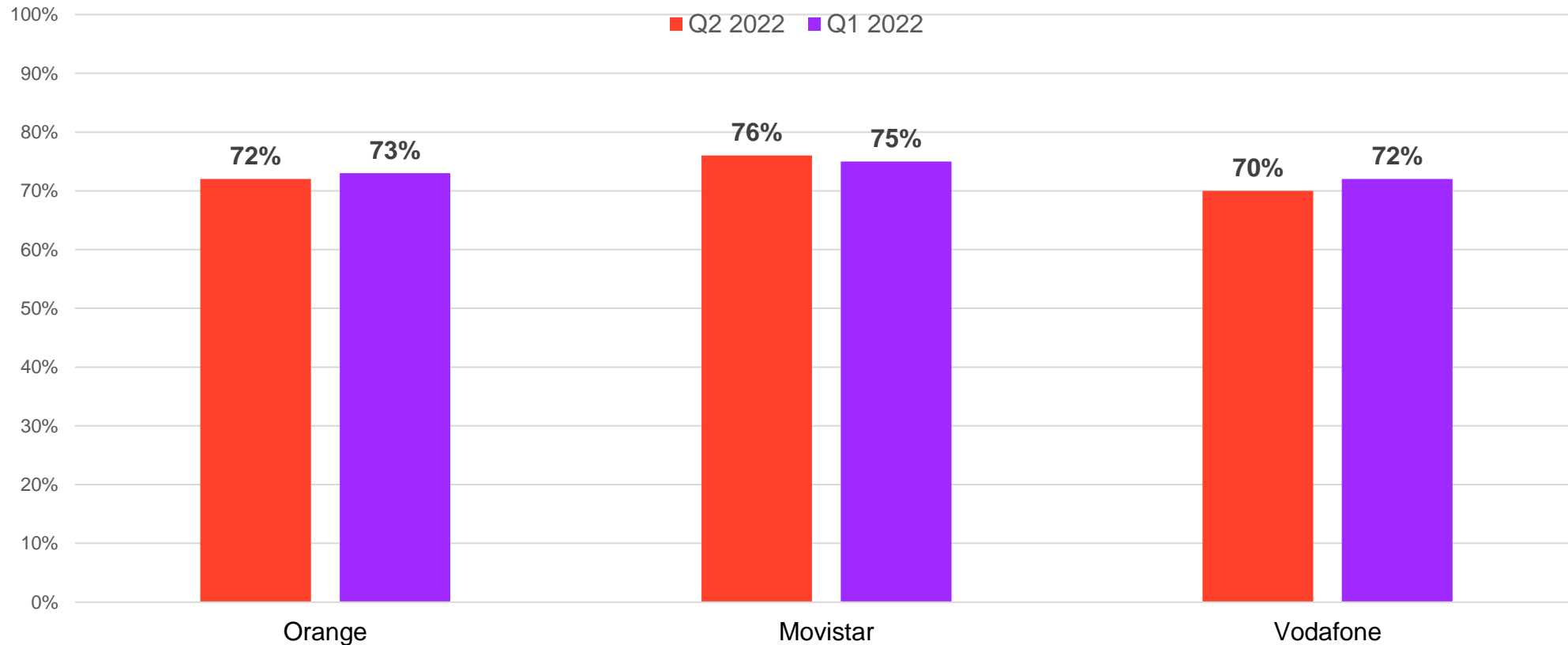


¿Cuándo considerarías hacer cada una de las siguientes cosas? "Cambiar la marca de mi teléfono móvil" "Actualizar mi teléfono móvil a la misma marca". Base: adultos españoles que son clientes actuales (Pob total usuarios n= 5.540, Samsun n= 1.384, Apple n= 1.117, Xiaomi: 1.412 )

Periodo: de Abril de 2022 a junio de 2022

# ► Satisfacción de los operadores móviles

# Satisfacción de las compañías premium 2022 & 2021



Satisfacción general Operadores "Premium" - Periodo Q2 vs Periodo Q1

¿Cuál es su grado de satisfacción con su actual operador de telefonía móvil en cada uno de los siguientes aspectos? "Por favor, seleccione sólo una respuesta. Satisfacción general

.Base: Adultos españoles actualmente clientes de Orange | Q1: N= 779 Q2: N= 760

Adultos españoles que son clientes actuales de Movistar | Q1: N= 1.231 Q2: N= 1.161

Adultos españoles que son clientes actuales de Vodafone | Q1: N= 1.105 Q2: N= 960

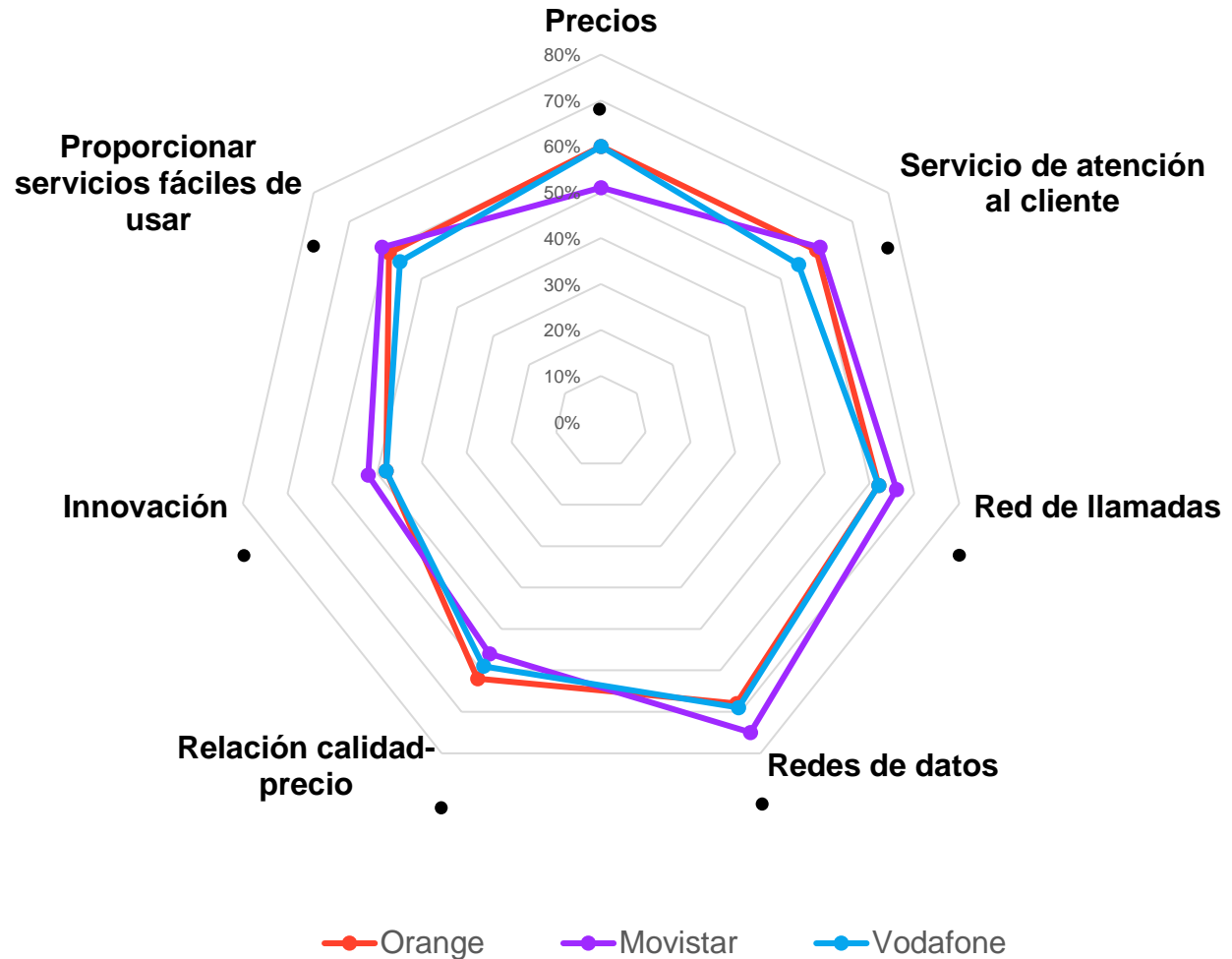
Periodo: de enero de 2022 a junio de 2022

**¿A dónde van los que abandonan tu marca?**

Los clientes de Orange se sienten mayoritariamente satisfechos con el precio de la compañía (60%) y la relación calidad precio (62%)

A pesar de que los clientes de Movistar presentan una menor satisfacción en el precio (51%), la satisfacción de la red de datos (75%) y atención al cliente es mayor (51%).

Por ultimo, los usuarios de Vodafone, están satisfechos en mayor medida con la red de datos (69%) y red de llamadas (62%)



**¡Descubre la puntuación de tu marca!**

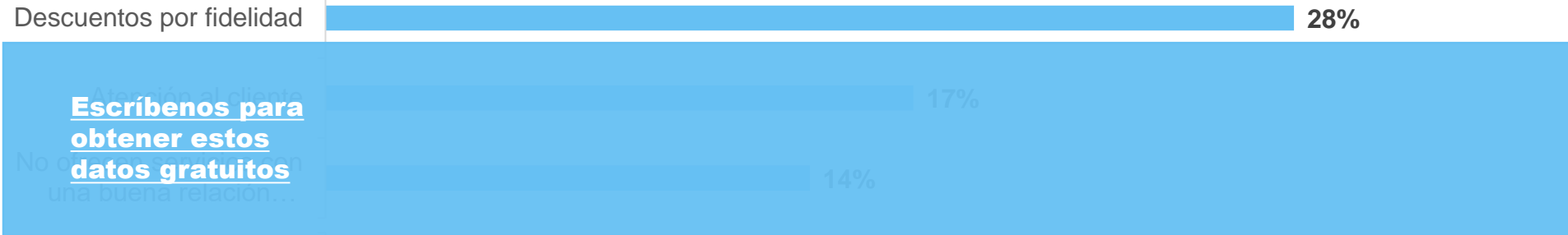
¿Qué grado de satisfacción tiene con su actual operador de telefonía móvil en cada una de las siguientes áreas? " Precio " " Servicio al cliente " " Red de llamadas" " Red de datos (por ejemplo, uso de 3G, 4G, 5G, etc.) " " Relación calidad-precio " " Innovación " " Prestación de servicios fáciles de usar. Por favor, seleccione sólo una respuesta. Base: adultos españoles actualmente clientes  
 .Base: Adultos españoles actualmente clientes de Orange | N= 760  
 Adultos españoles que son clientes actuales de Movistar | N= 1.161  
 Adultos españoles que son clientes actuales de Vodafone | N= 960



# ¿Qué no le gusta a los clientes de cada compañía?



Movistar



Vodafone



Orange



¿Cuándo consideraría hacer cada una de las siguientes cosas? "Considerar el cambio de operador – unhappy with".

Base: Clientes actuales Movistar 1.162 Vodafone 960 Orange 760

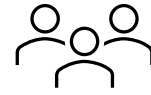
Periodo: de abril de 2022 a junio de 2022

# Profiles Peeks:

Los españoles que quieren comprar un modelo de teléfono más nuevo de la misma marca

# Profiles Peeks

Españoles que quieren renovar su teléfono de la misma marca en los próximos 12 meses



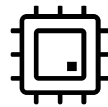
**32%**

Edad comprendida entre los 30 y 44 años



**54%**

Son hombres



Sistema operativo actual :

**61%** **23%**

Android IOS



**75%**

La característica más importante buscada en el próximo terminal es la vida de la batería



Marca actual de teléfono

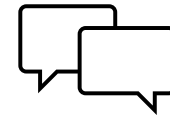
Samsung Apple

**26%** **23%**



**53%**

son fieles a su marca de teléfono móvil



Redes sociales más usadas el mes pasado

Facebook Instagram YouTube  
**33%** **28%** **24%**



**13%**

Son seguidores del Real Madrid

[¡Descubre todos los datos!](#)

# YouGov® Telco Profiles

## Optimiza tu rendimiento y mejora tu estrategia de marketing

Con [YouGov Telco Profiles](#), podrás hacer un seguimiento de las marcas en tiempo real y recopilar datos sobre las actitudes y comportamientos de los consumidores a nivel mundial para obtener información sobre el mercado de las telecomunicaciones.



### 18 países

Alemania, Arabia Saudí, Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Brasil, Canadá, China, Dinamarca, España, Francia, India, Indonesia, Japón, México, Singapur, Suecia y Tailandia.



### Datos exclusivos sobre el sector

Descubra los últimos datos de los consumidores y sus intenciones de compra



### Comprensión para mejorar la fidelidad

Identifica los factores que impulsan la retención y el cambio; obtén información sobre cómo reducir la pérdida de usuarios, aumentar la captación y mejorar la experiencia del cliente.

**[¡Quiero YouGov Telco Profiles!](#)**

# Gracias

¿Quieres saber más sobre este estudio? [Contacta con nosotros aquí.](#)

YouGov®