

appinio

Telefonía móvil Informe 2022

No. 1 · Diciembre 2022 · España



01
Panorama general 3

02
Los cinco proveedores más populares de un vistazo 14

03
Comparación de los cinco proveedores más populares 30

04
Diseño del estudio y configuración de la muestra 39

Introducción al informe

En nuestro informe sobre proveedores de telefonía móvil, averiguamos cuál es el proveedor más popular entre los españoles, en qué se diferencian los distintos proveedores desde el punto de vista de los usuarios y cómo valoran los servicios de su proveedor.

En un amplio estudio representativo a nivel nacional, consultamos a 1.000 españoles sobre su proveedor de servicios móviles. Posteriormente, analizamos los cinco proveedores de telefonía móvil más populares: Vodafone, Movistar, Orange, Más Móvil y Yoigo. Consultamos a 500 clientes de cada proveedor (100 por grupo de edad) y pudimos establecer interesantes comparaciones.

Los temas principales fueron los siguientes:

- Uso general (datos, pago, contrato)
- Satisfacción
- Fidelización
- Uso de aplicaciones
- Redes sociales del proveedor

Sobre Appinio

Appinio permite a empresas obtener miles de opiniones de audiencias específicas en cuestión de minutos, validando decisiones e ideas en tiempo real. Appinio, la solución de investigación de mercados más rápida del mundo, ofrece opiniones de consumidores de más de 90 mercados a más de 1.000 empresas de una amplia gama de sectores.



¿Quieres más insights? Haz clic en el icono del Analyzer en el informe para dirigirte al dashboard. Allí podrás ver los datos y analizarlos con más detalle.

01 Panorama general

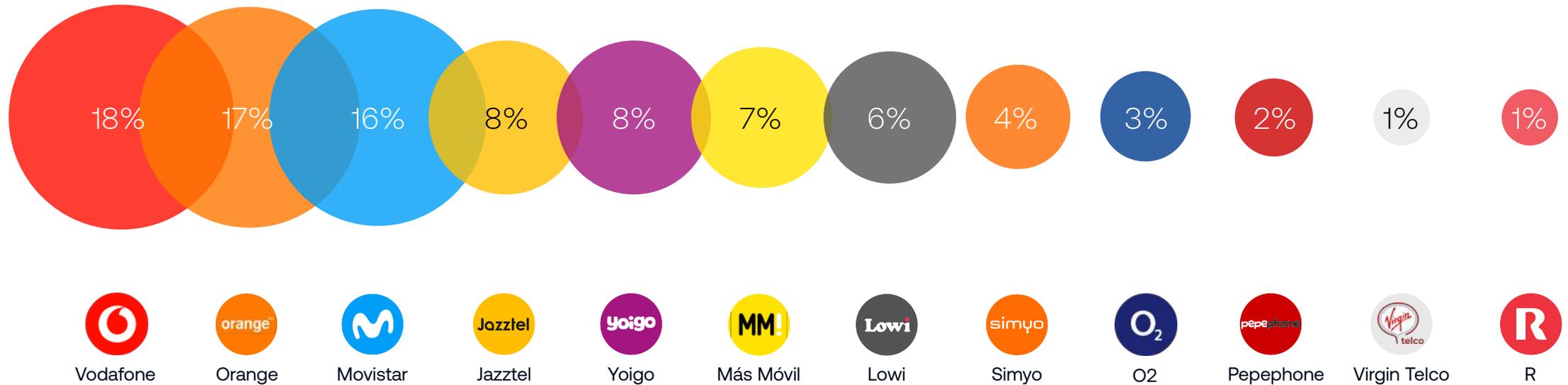


El panorama de la telefonía móvil en España está bastante dividido



¿Qué operador de telefonía móvil utilizas actualmente?

01 Panorama general



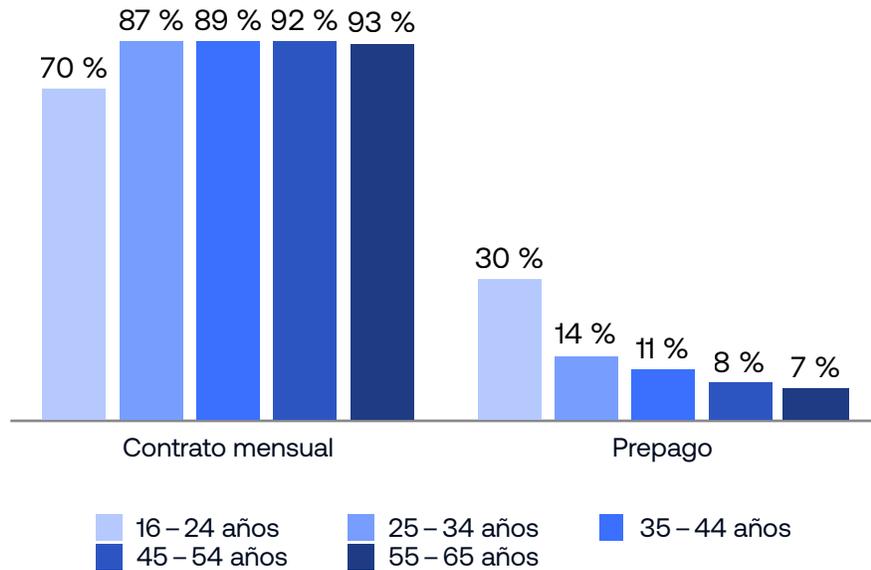
Vodafone, Orange y Movistar son los proveedores móviles de confianza entre todos los grupos de edad. Los jóvenes de 16 a 24 años, en particular, utilizan mayoritariamente Vodafone como proveedor de telefonía móvil (21%).

Contrato vs. prepago: las Generaciones Z y Y utilizan el prepago cada vez más

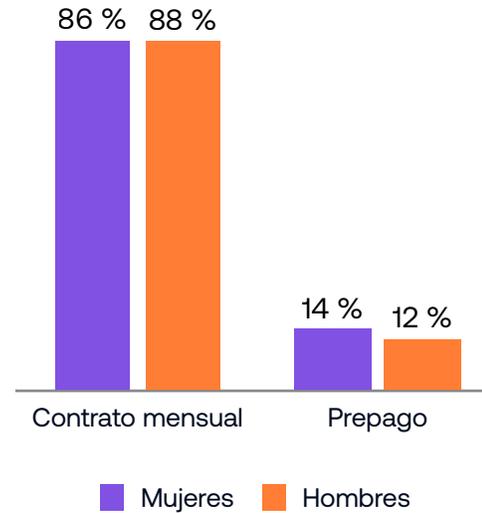


¿Tienes una tarjeta SIM de contrato o prepago?

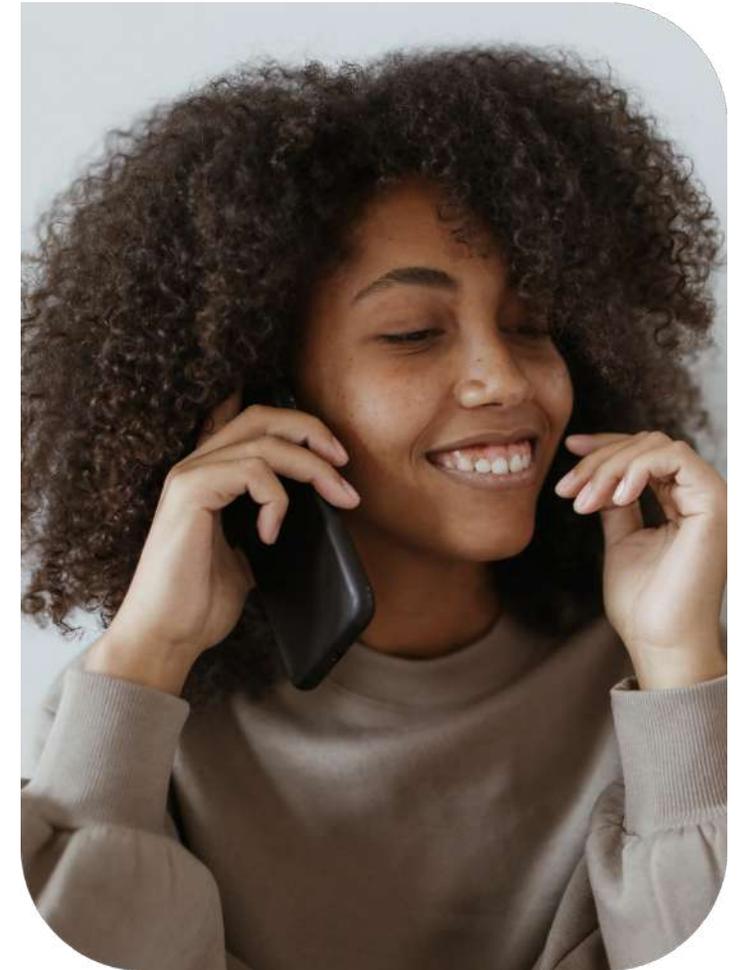
Por edad



Por sexo



01 Panorama general



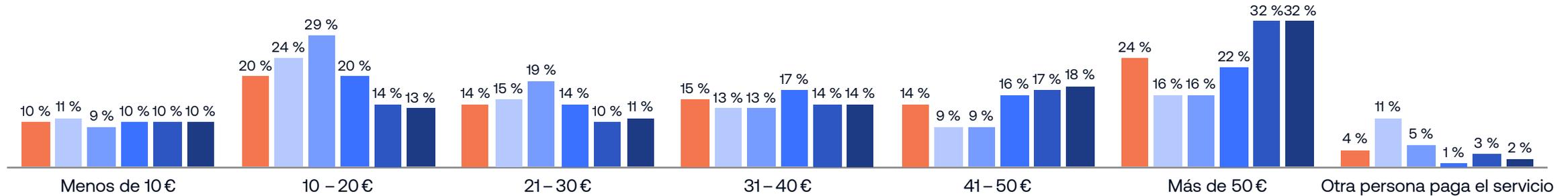
Tanto los hombres como las mujeres prefieren los contratos mensuales que el prepago. El grupo de 55 – 65 años es el mayor usuario de contratos mensuales móviles (93%), mientras que en prepago es el de 16 – 24 años (30%).

Entre 5 – 10 GB y más de 50€ – esto usan y pagan la mayoría de los españoles



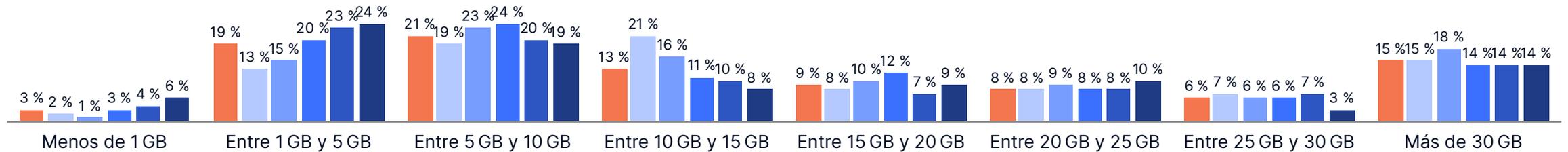
¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?

■ Total
 ■ 16 – 24 años
 ■ 25 – 34 años
 ■ 35 – 44 años
 ■ 45 – 54 años
 ■ 55 – 65 años



01 Panorama general

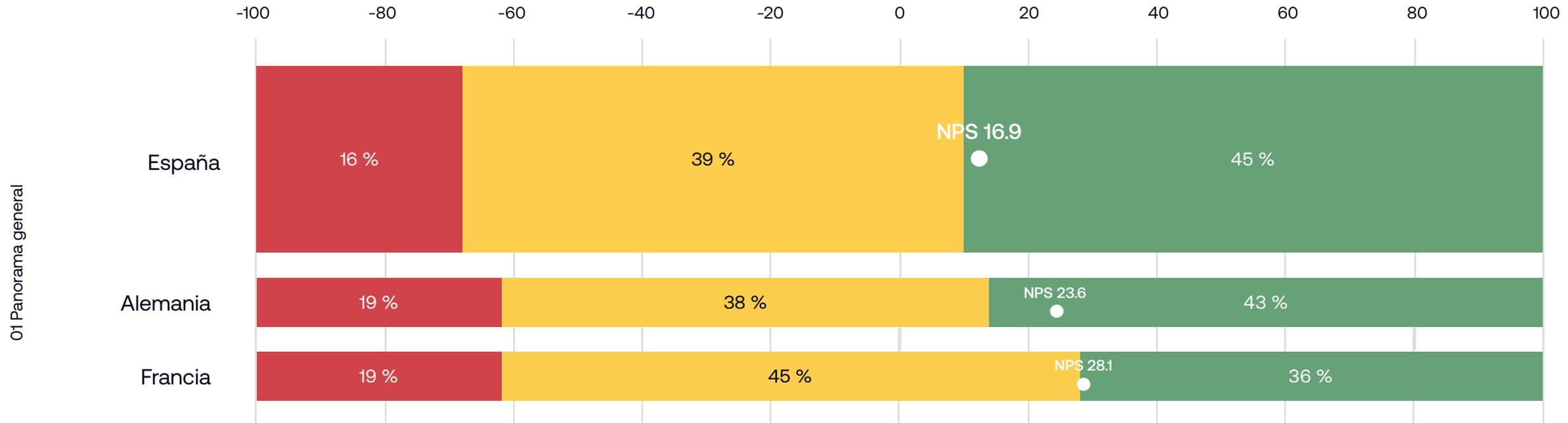
¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



Los españoles están satisfechos con su proveedor de telefonía móvil



En una escala del 1 – 10, ¿cómo de probable es que le recomiendes tu operador de telefonía móvil a un amigo/a?



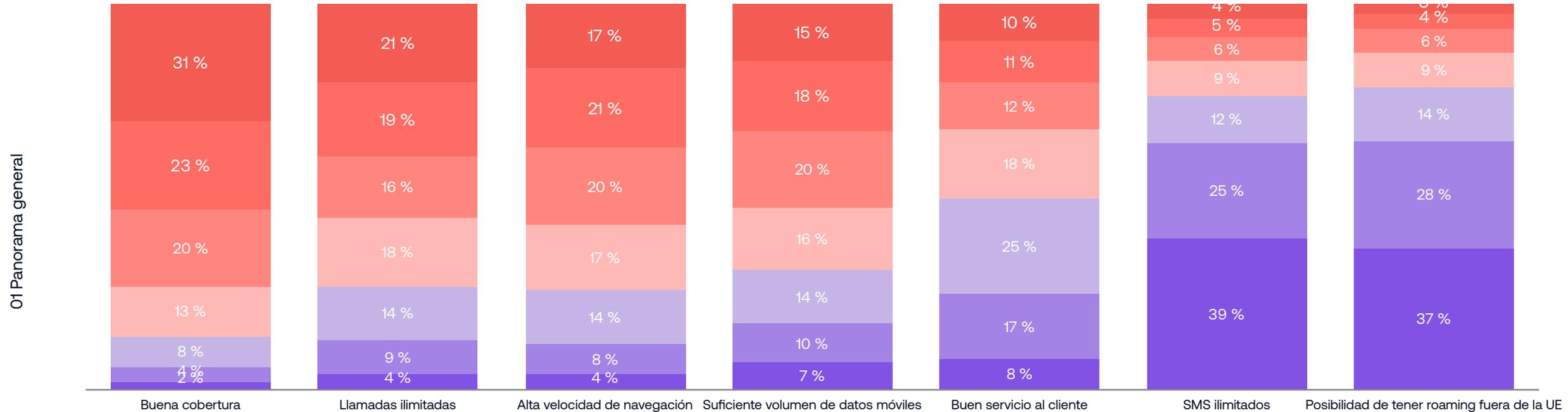
- Un 13% más de mujeres se consideran promotoras de su proveedor de telefonía móvil que los hombres (51,2% frente al 37,8% de los hombres). La generación de 45 a 54 años recomendaría su proveedor de telefonía móvil a un amigo, mientras que la Generación Z (de 16 a 24 años) sería la menos proclive a hacerlo.
- La comparación del NPS de Alemania (23,6), Francia (16,9) y España (28,1) muestra que España tiene el NPS más alto.

La buena cobertura, las llamadas ilimitadas y la alta velocidad de navegación son aspectos determinantes para la satisfacción



¿Qué aspecto es más importante para ti al pensar en el uso de tu teléfono móvil?

■ Más importante
 ■ Menos importante



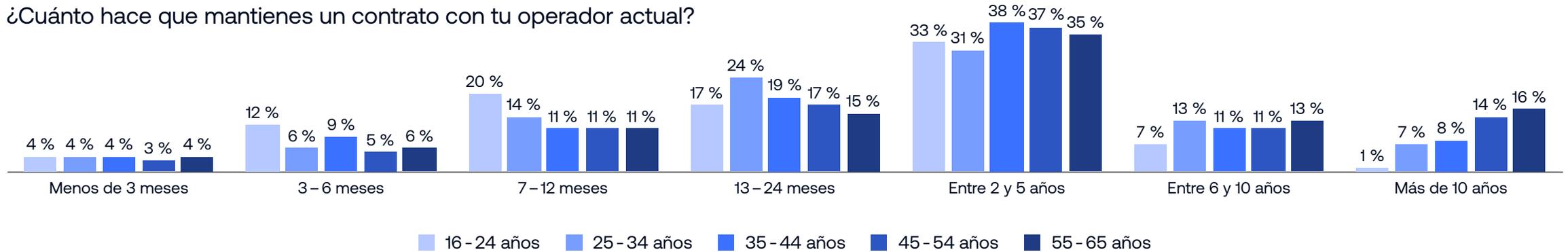
- Tanto para los hombres como para las mujeres, los tres aspectos más importantes son la buena cobertura, las llamadas ilimitadas y la alta velocidad de navegación.

- Para todos los grupos de edad, el aspecto más importante al pensar en el uso de teléfonos móviles es la buena cobertura.

La mayoría de los españoles son fieles a su proveedor de telefonía móvil

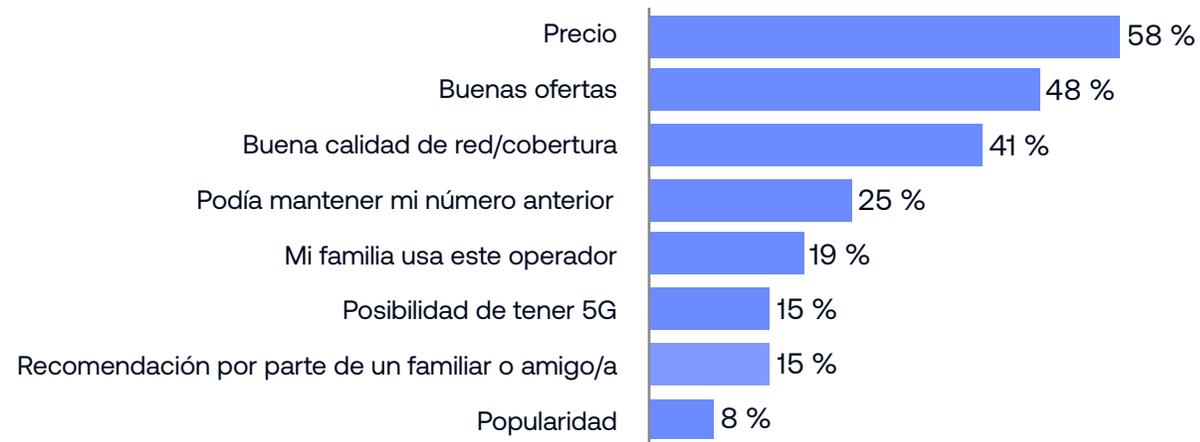


¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



01 Panorama general

¿Qué factor o factores te convencieron a la hora de elegir tu operador actual?

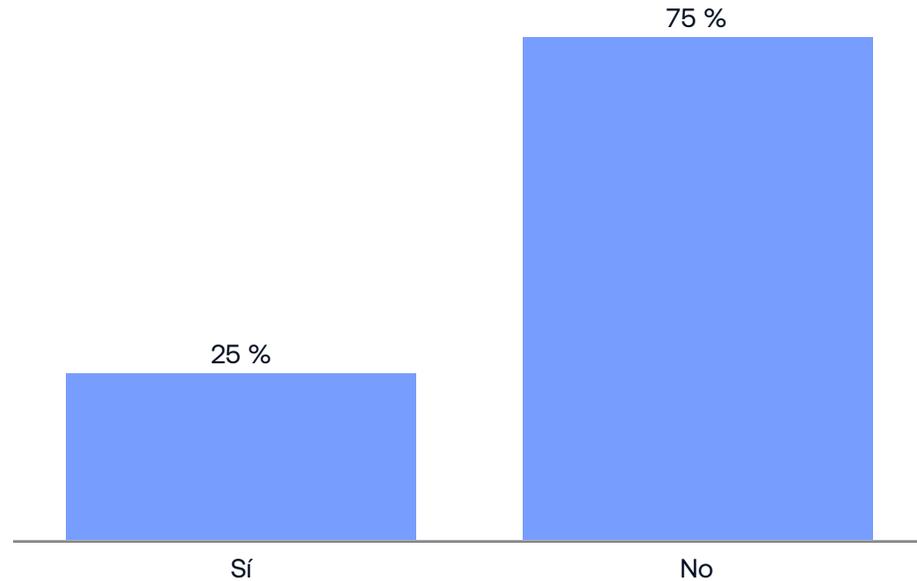


- Las buenas ofertas son un factor importante para más mujeres que hombres (53% vs. 42% respectivamente).
- El precio tiene mayor importancia a la hora de convencer a encuestados mayores a elegir un operador: un 64% de los de 55 – 65 años lo toma en cuenta, frente al 51% de la Generación Z.

Uno de cada cuatro españoles estaría dispuesto a cambiar de proveedor

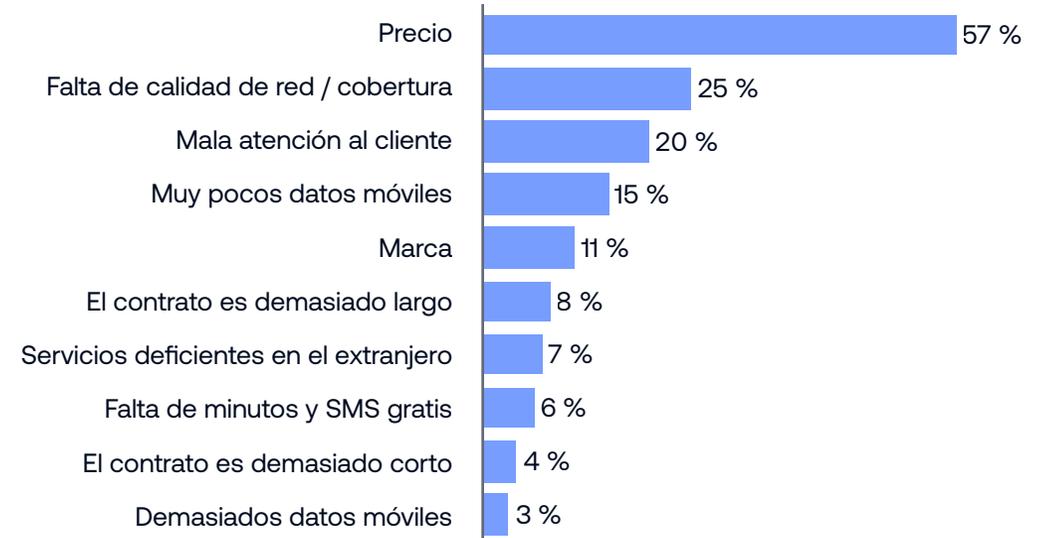


¿Estás considerando actualmente cambiar proveedores?



01 Panorama general

Declaraste que actualmente estás considerando el cambio de proveedores ¿cuál es la razón?



- Para los españoles, el precio es el criterio más decisivo a la hora de cambiar de proveedor.
- Cuanto mayores son los encuestados, menos dispuestos están a cambiar de operador móvil. el 84% de las personas de 55 a 65 años

dicen que no quieren cambiar. Entre los grupos de edad más jóvenes, se sitúa en torno al 70%.

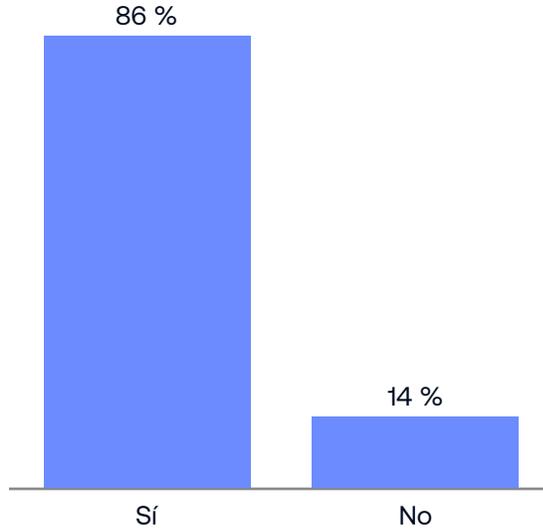
- Además, los hombres están más dispuestos a cambiar que las mujeres (29% frente al 21%).

4 de cada 5 españoles utilizan la aplicación de su actual proveedor de telefonía móvil



01 Panorama general

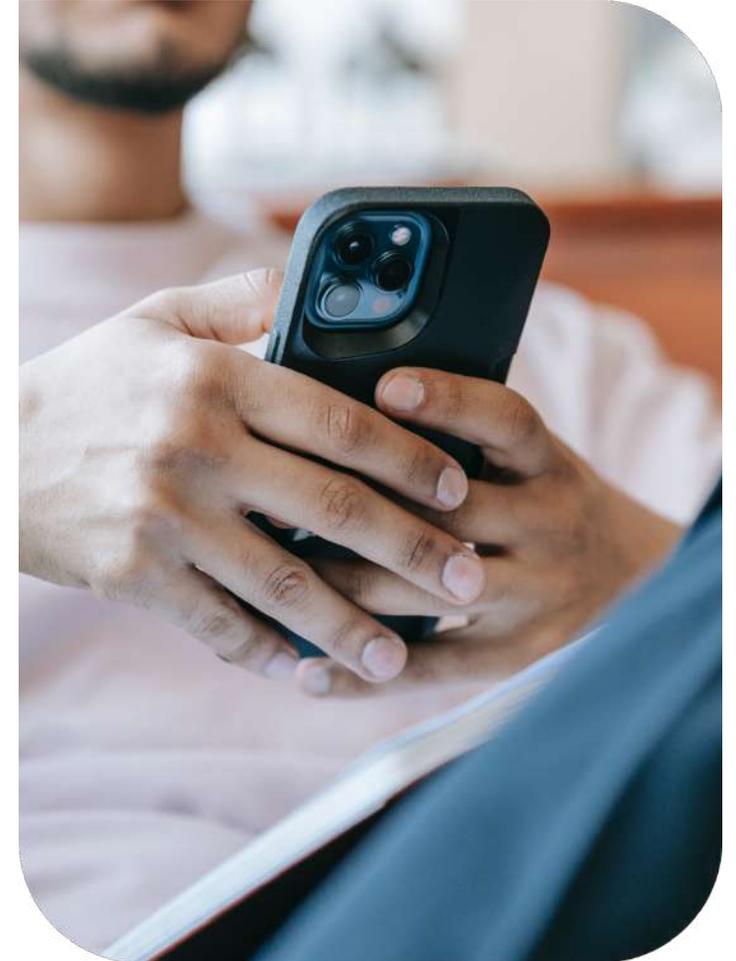
¿Utilizas la aplicación móvil de tu operador actual?



¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación móvil de tu operador?



Los hombres y mujeres utilizan la aplicación de su proveedor en porcentajes similares. Sin embargo, mientras que el 39% de los de 55 – 65 años utiliza la aplicación diario, solo el 16% de la Generación Z hace lo mismo.



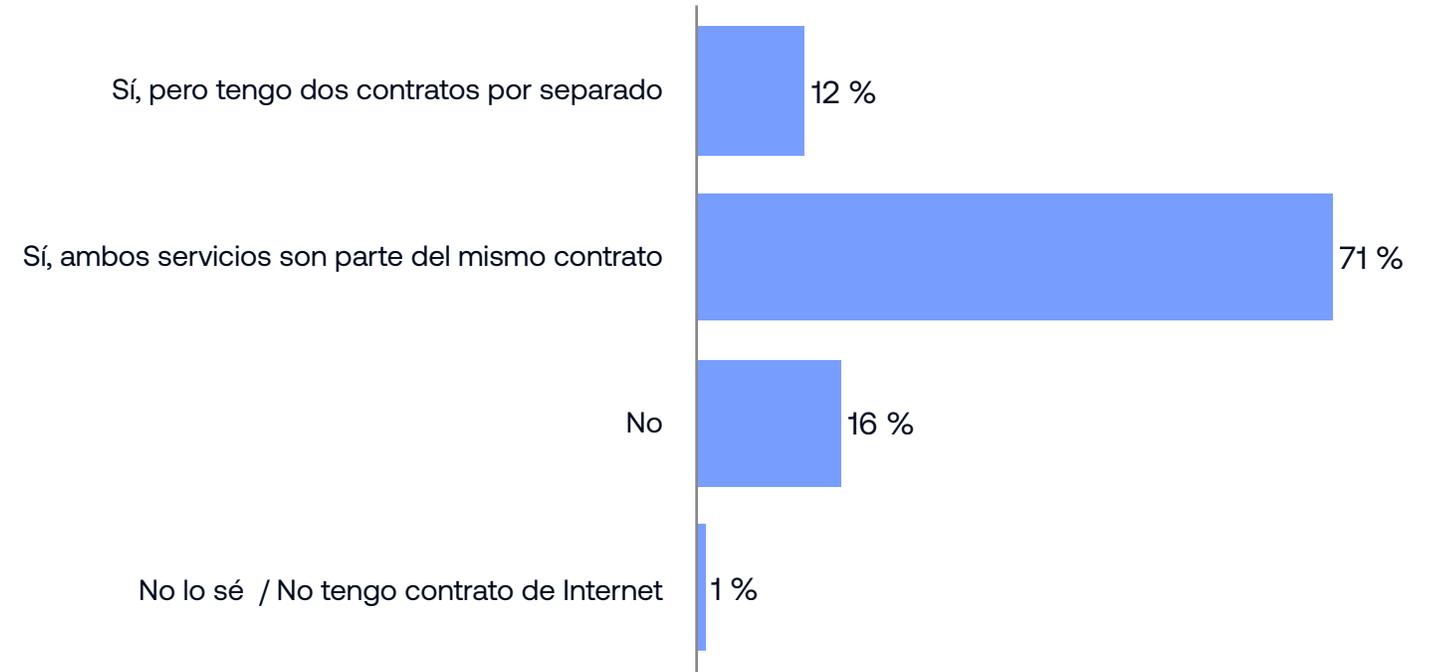
Para la mayoría, su operador de telefonía es el mismo que su proveedor de Internet



01 Panorama general



¿Es tu operador de telefonía el mismo que tu proveedor de internet?



Para el 25% de las personas de 16 a 24 años, el proveedor de telefonía no es el mismo que el de Internet en el hogar. Esto supone un 18% más que, por ejemplo, entre los de 55 a 65 años (7%).

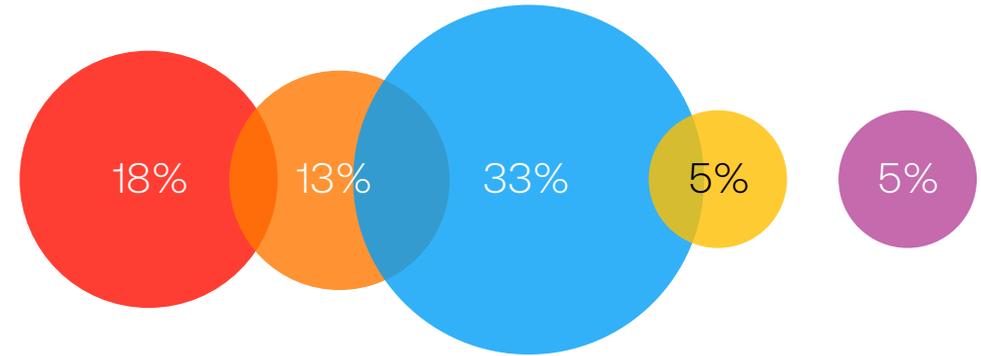
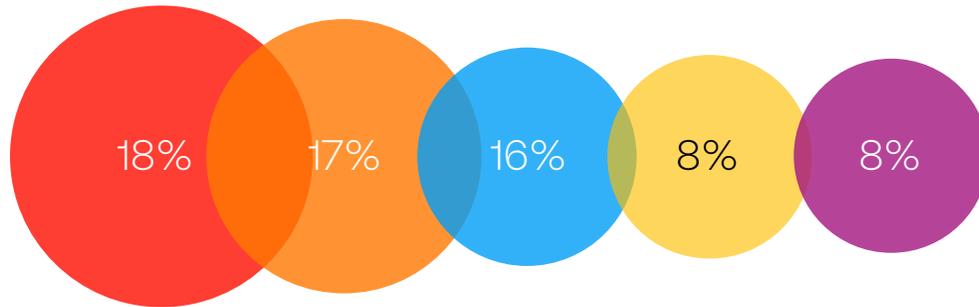
Los españoles son más de Vodafone, pero les gustaría ser más de Movistar



¿Qué operador de telefonía móvil utilizas actualmente?

Si pudieras elegir cualquier operador de telefonía móvil (todos teniendo el mismo precio y condiciones), ¿cuál elegirías?

01 Panorama general



Los clientes de Yoigo son los más fieles a su proveedor de telefonía móvil. Alrededor del 43% son clientes desde hace al menos dos años.



02

Los cinco proveedores más populares de un vistazo

Vodafone



vodafone

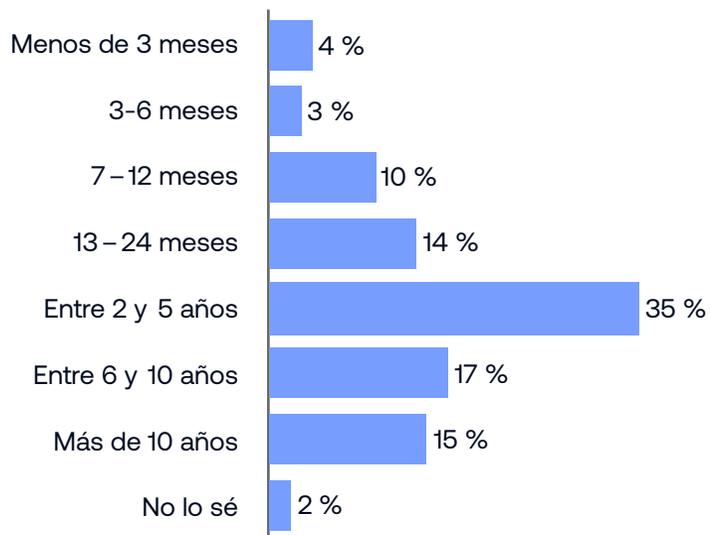


Vodafone de un vistazo

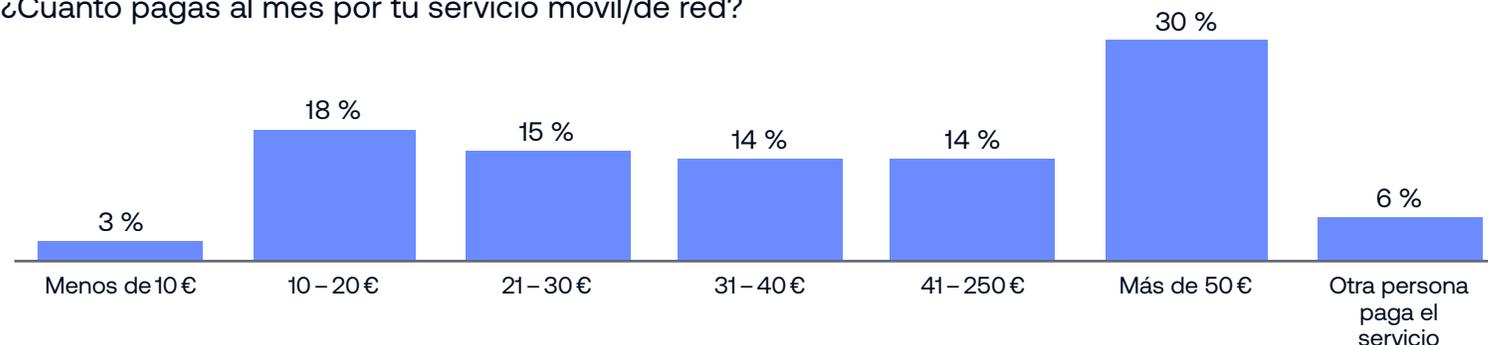
18% de los encuestados utiliza Vodafone como principal proveedor de telefonía móvil

34% de los usuarios de Vodafone encuestados siguen al proveedor en las redes sociales

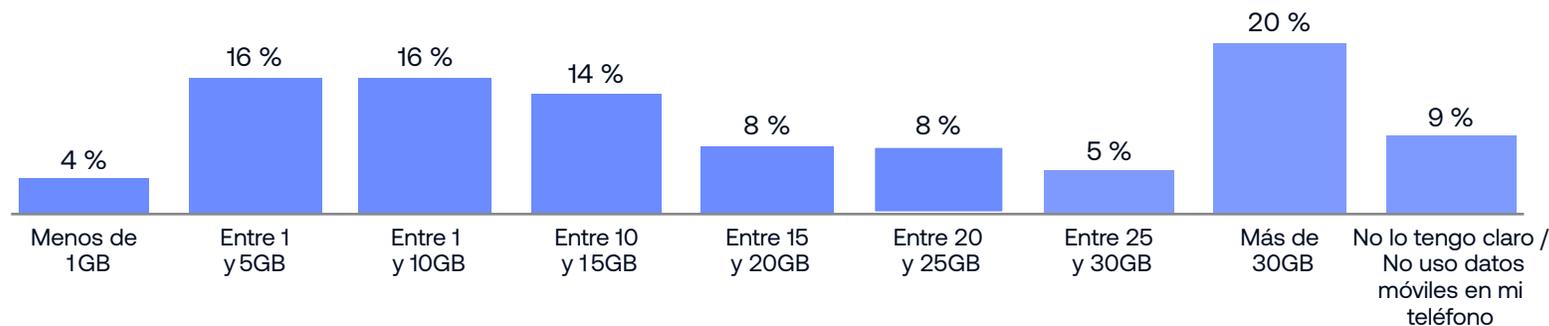
¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



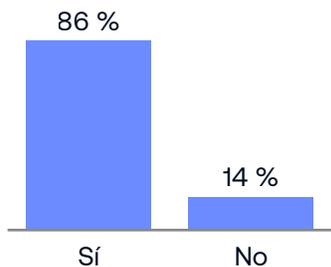
De media, los hombres pagan ligeramente un poco más por su contrato de telefonía móvil que las mujeres.



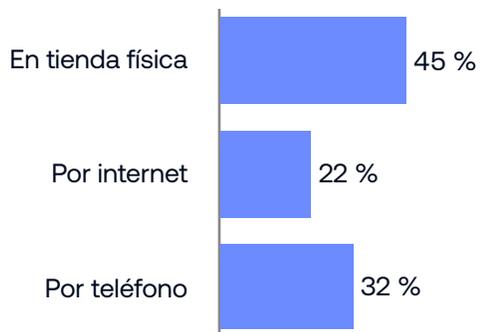


Vodafone de un vistazo

¿Utilizas la aplicación móvil de Vodafone?



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?



Calidad
10%

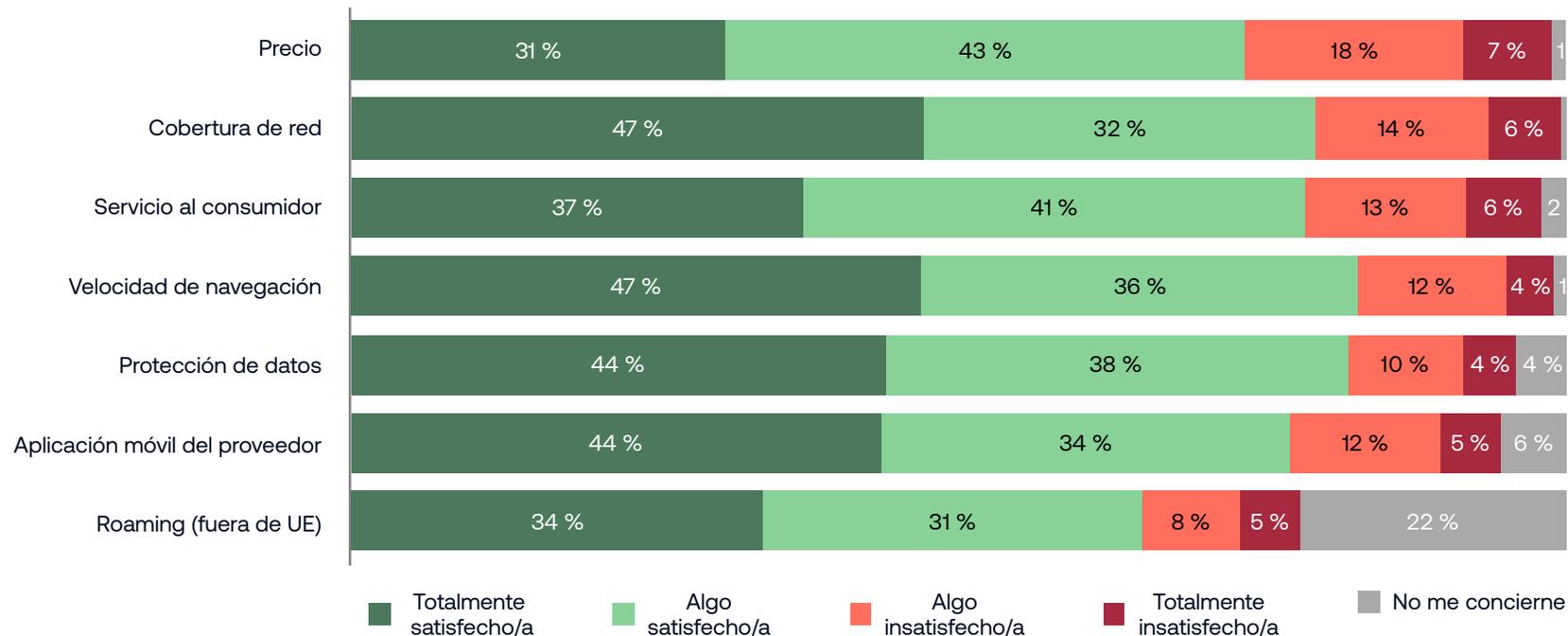


Caro
8%



Cobertura
7%

¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?



¿Utilizas la aplicación móvil de Vodafone? (N=1.000) | ¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil? (N=500)



Orange



orangeTM

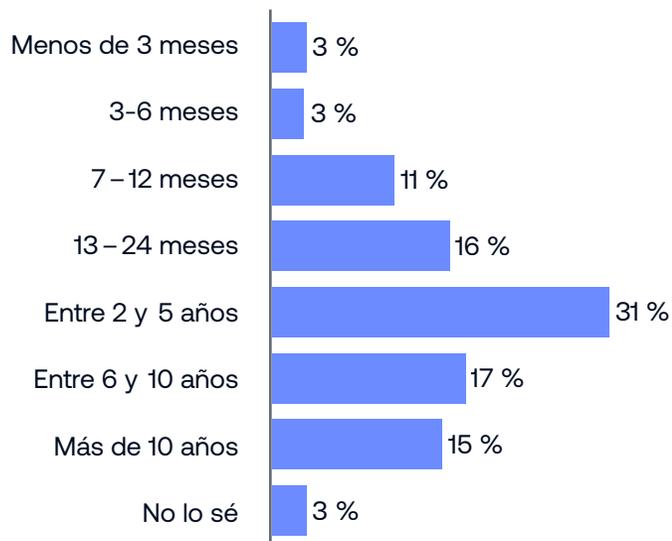


Orange de un vistazo

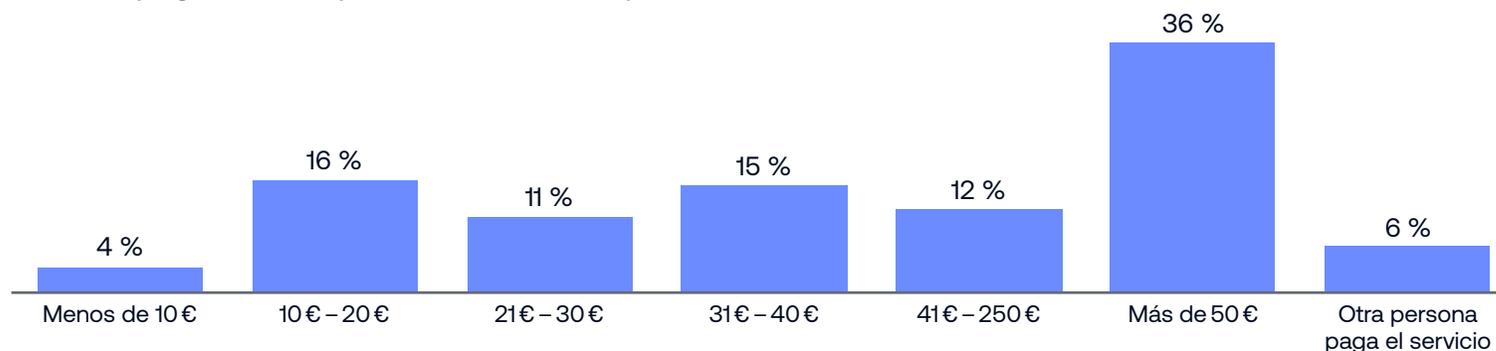
17% de los encuestados utiliza Orange como principal proveedor de telefonía móvil

34% de los usuarios de Orange encuestados siguen al proveedor en las redes sociales

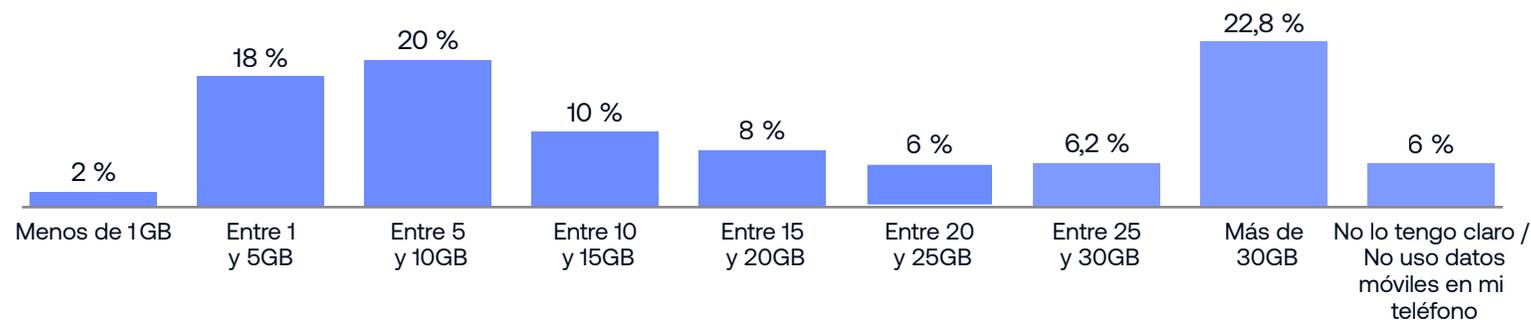
¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



Las generaciones más jóvenes, como los Millennials, pagan menos de media que las mayores. El 25% de los Millennials paga entre 10 y 20 euros, mientras que alrededor del 47% de las personas de 45 a 54 años paga más de 50 euros al mes.

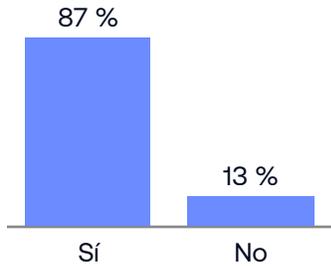
¿Qué operador de telefonía móvil utilizas actualmente? (N=1.000) | ¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red? (N=500) | ¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes? (N=500) | ¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual? (N=500) | ¿Sigues a tu operador de telefonía móvil en las redes sociales? (N=500)



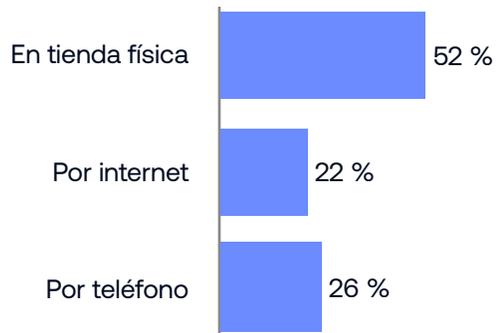


Orange de un vistazo

¿Utilizas la aplicación móvil de Orange?



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?



Calidad
13%

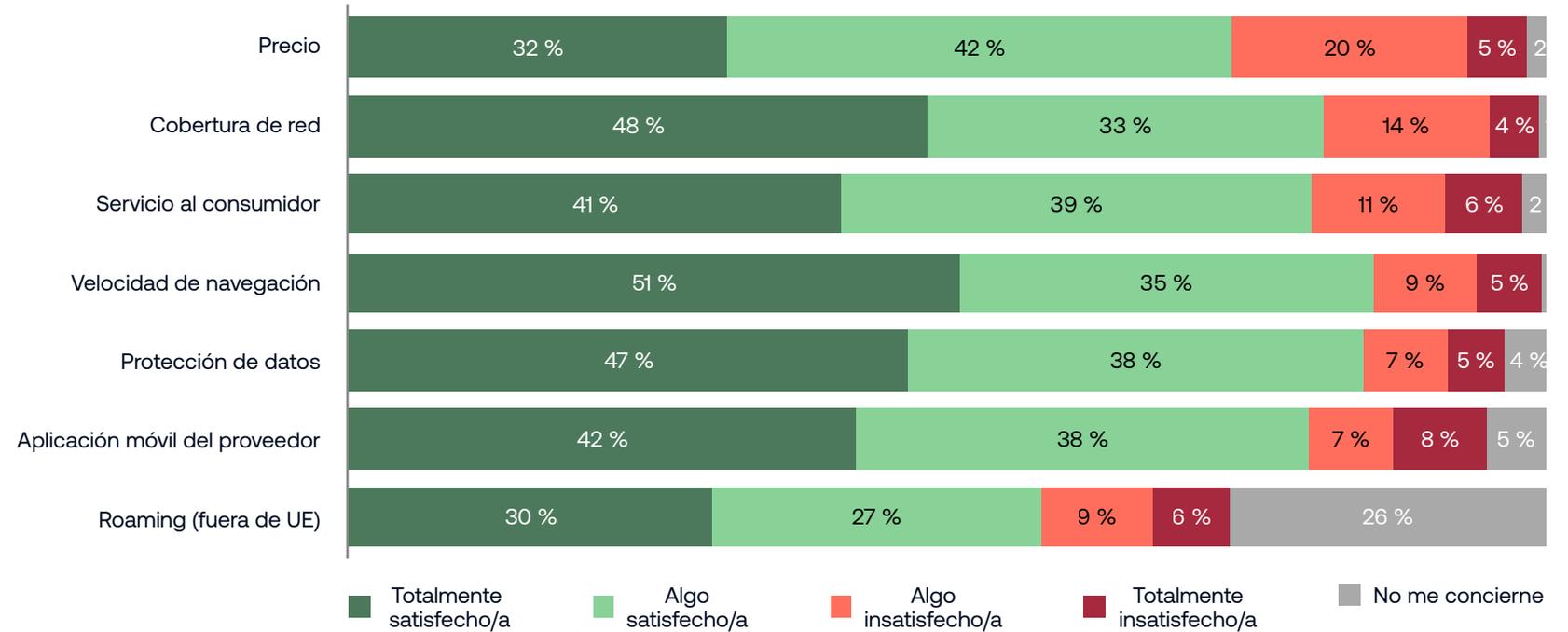


Fiable
8%



Cobertura
7%

¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?



¿Utilizas la aplicación móvil de Orange? (N=1.000) | ¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil? (N=500)



Movistar





Movistar de un vistazo

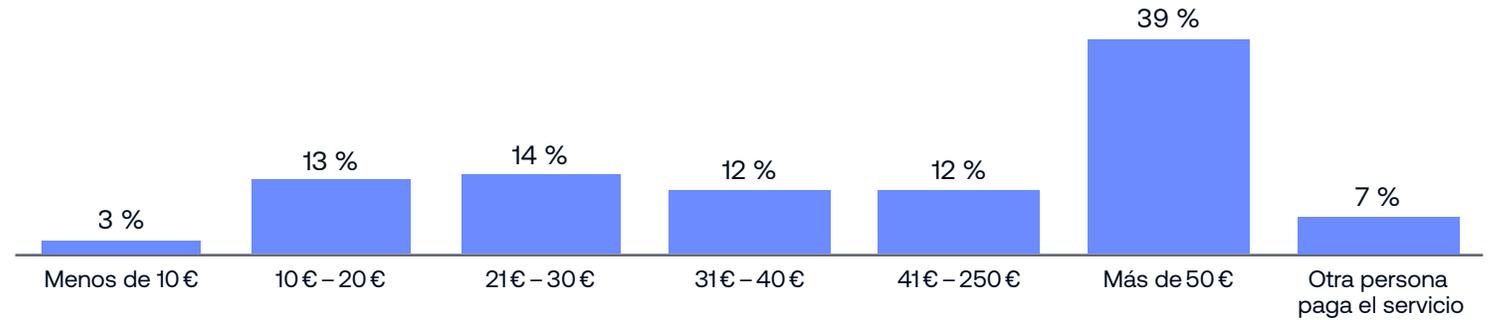
16% de los encuestados utiliza Movistar como principal proveedor de telefonía móvil

33% de los usuarios de Movistar encuestados siguen al proveedor en las redes sociales

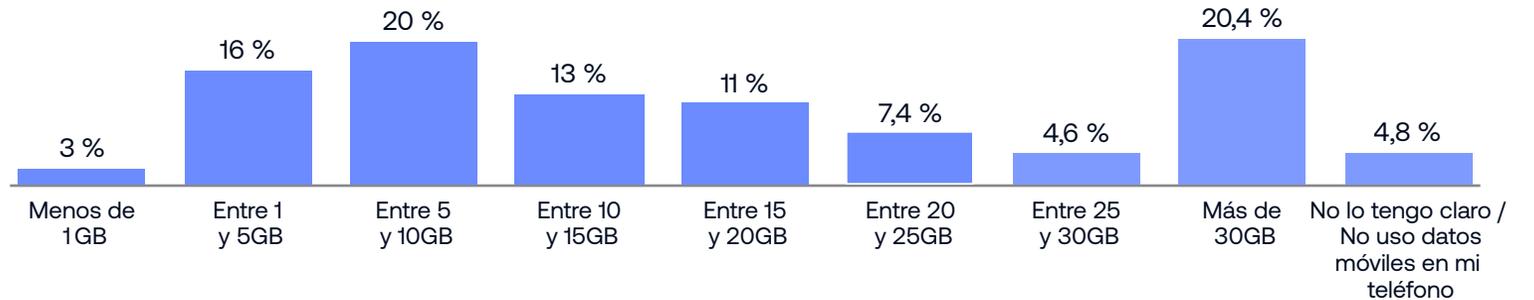
¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



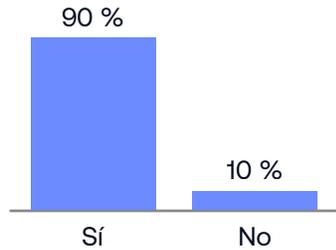
Una de cada cuatro personas de 16 a 24 años utiliza entre 10 y 15 GB al mes. Esto supone un 18% más que entre las personas de 35 a 44 años y de 45 a 54 años (7%).



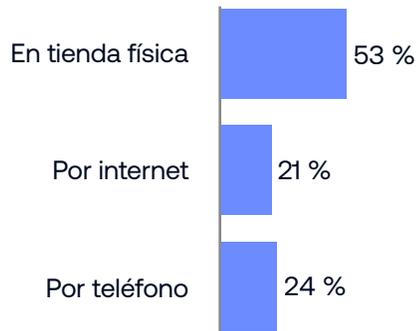


Movistar de un vistazo

¿Utilizas la aplicación móvil de Movistar?



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?



Calidad
16%

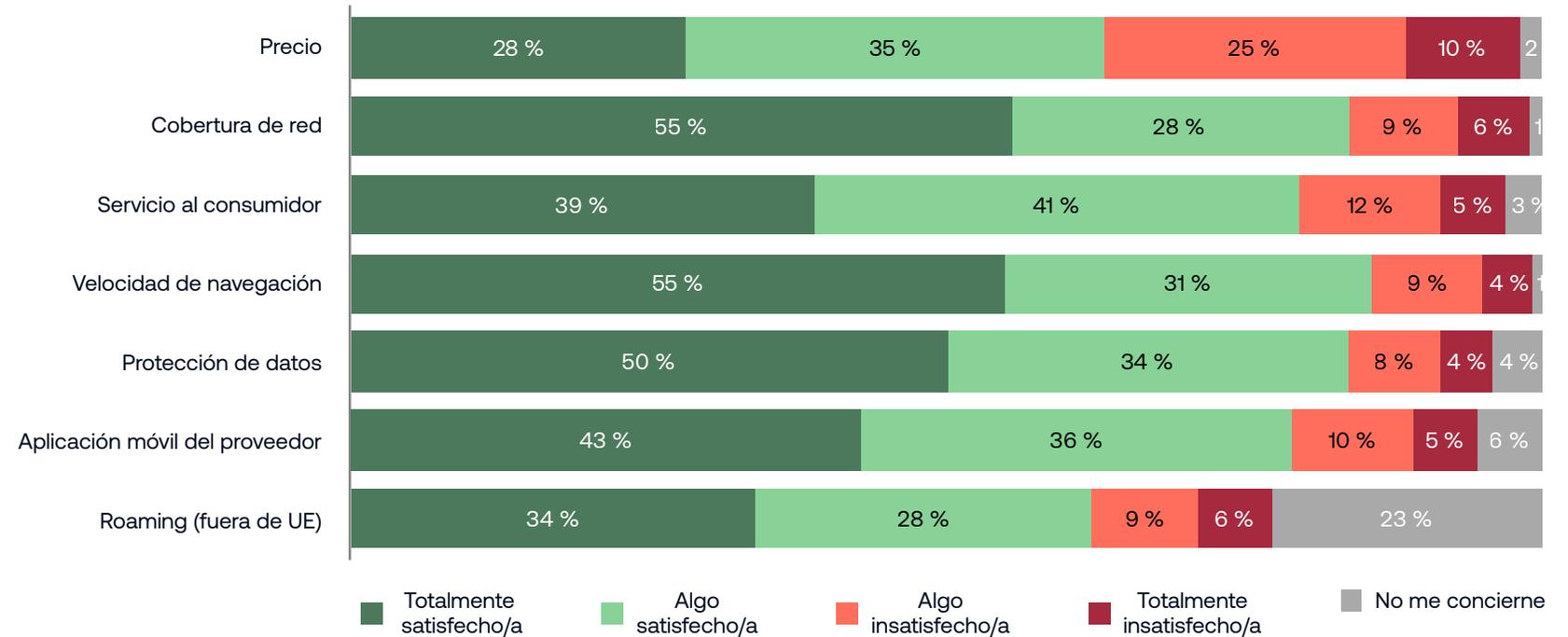


Caro
14%



Cobertura
10%

¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?



¿Utilizas la aplicación móvil de Movistar? (N=1.000) | ¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil? (N=500)



Más Móvil



MÁSMÓV!L

MM!

Más Móvil de un vistazo

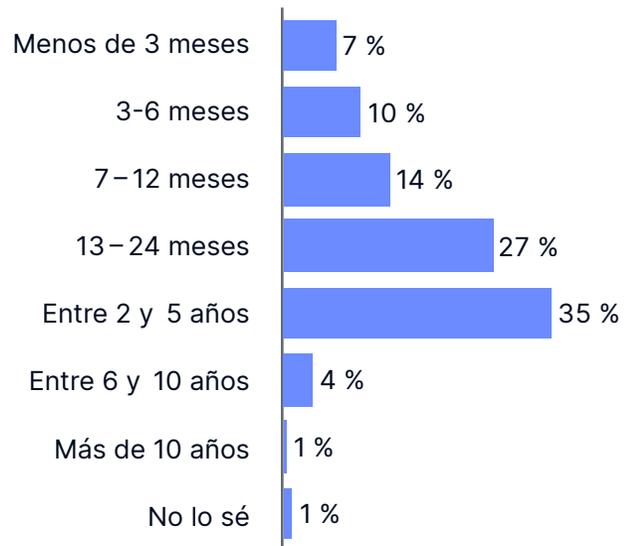
7%

de los encuestados utiliza Más Móvil como principal proveedor de telefonía móvil

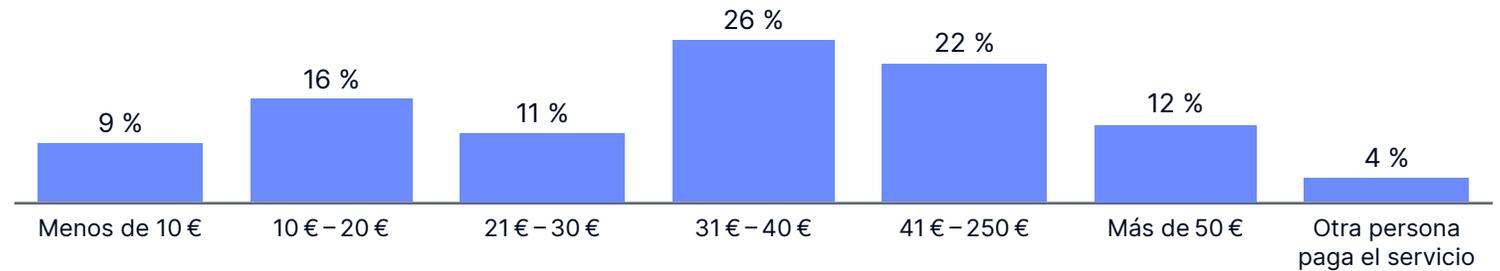
28%

de los usuarios de Más Móvil encuestados siguen al proveedor en las redes sociales

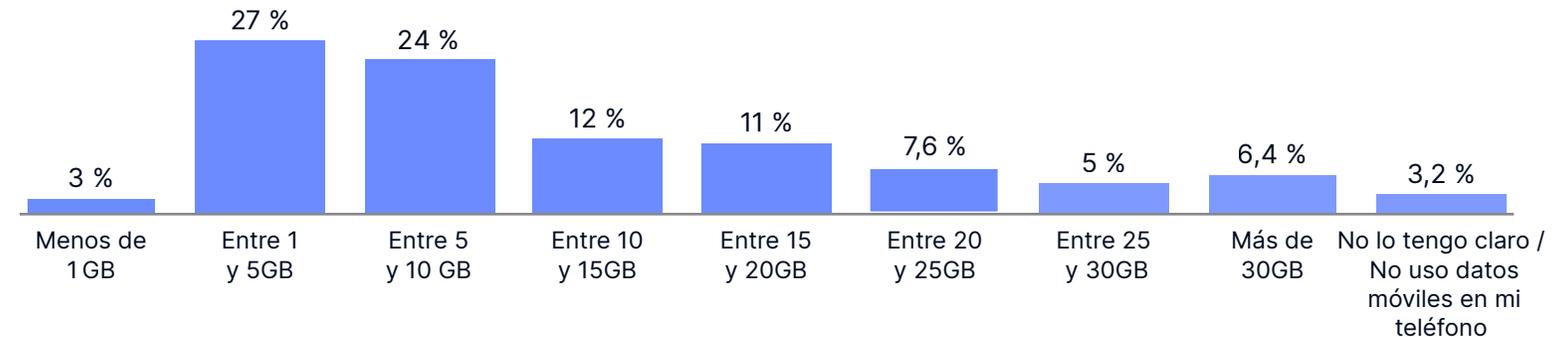
¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



Los clientes de Más Móvil están principalmente satisfechos tanto con el precio (81%) como con el servicio al consumidor, la velocidad de navegación y la protección de datos (78%). Sin embargo, un 24% de los consumidores está (totalmente) insatisfecho con la cobertura de red en Más Móvil.

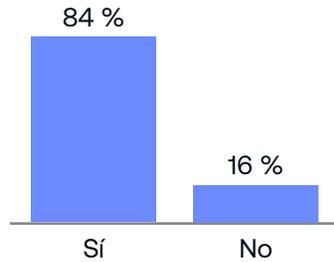
¿Qué operador de telefonía móvil utilizas actualmente? (N=1.000) | ¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red? (N=500) | ¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes? (N=500) | ¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual? (N=500) | ¿Sigues a tu operador de telefonía móvil en las redes sociales? (N=500)



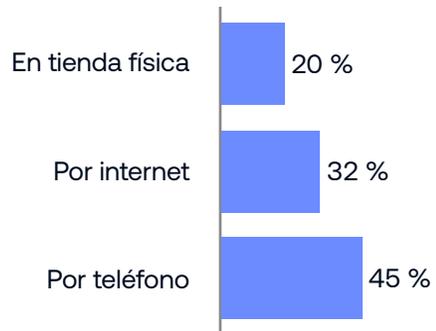
MM!

Más Móvil de un vistazo

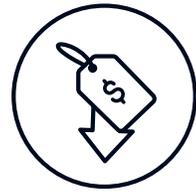
¿Utilizas la aplicación móvil de Más Móvil?



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?



Barato
15%

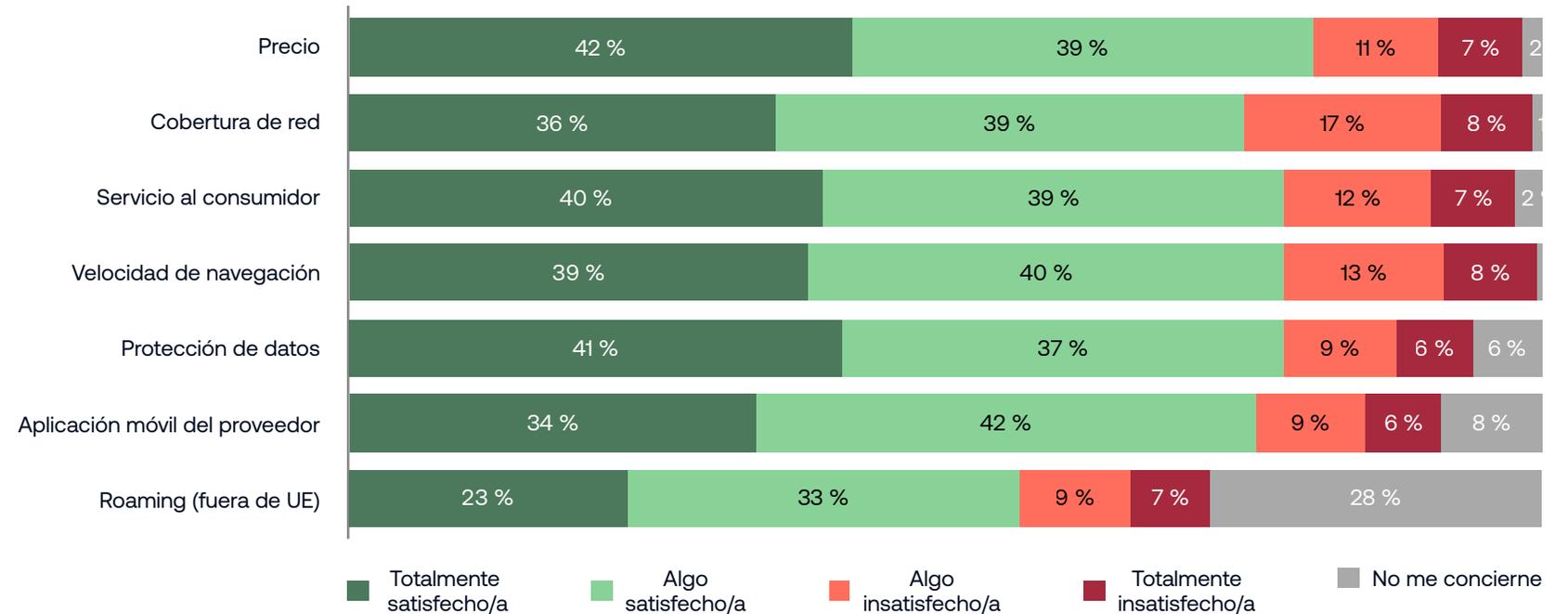


Calidad
11%



Económico
7%

¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?



¿Utilizas la aplicación móvil de Más Móvil? (N=1.000) | ¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil? (N=500)



Yoigo



yoigo

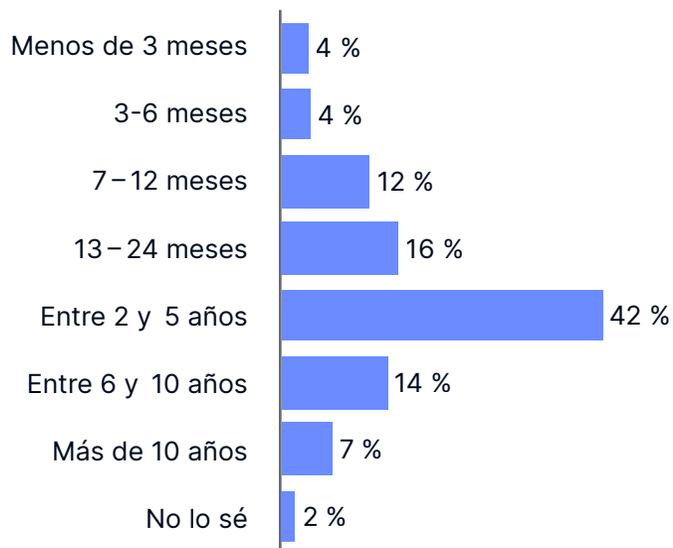


Yoigo de un vistazo

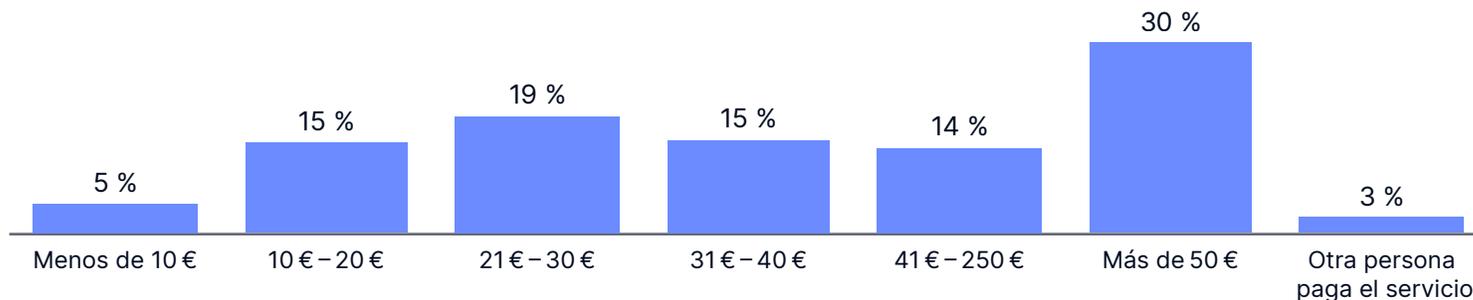
8% de los encuestados utiliza Yoigo como principal proveedor de telefonía móvil

31% de los usuarios de Yoigo encuestados siguen al proveedor en las redes sociales

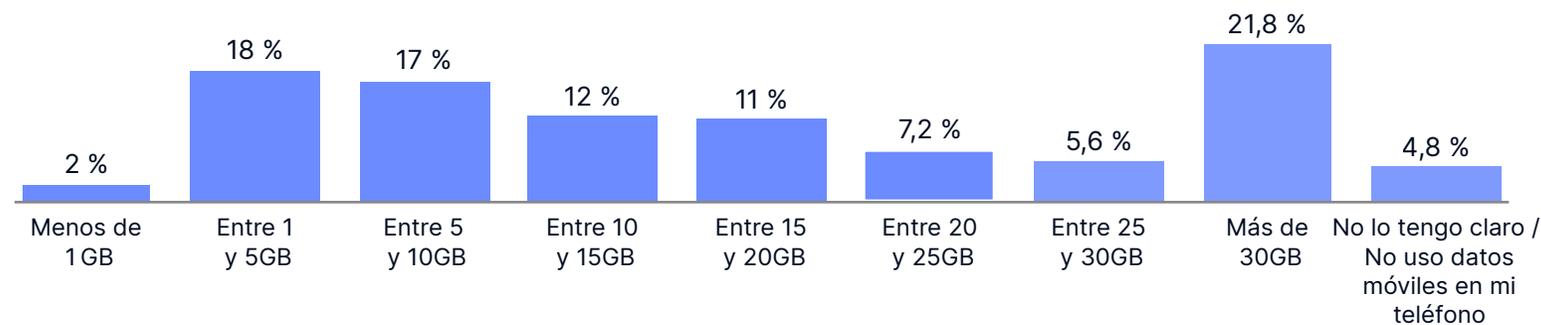
¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?



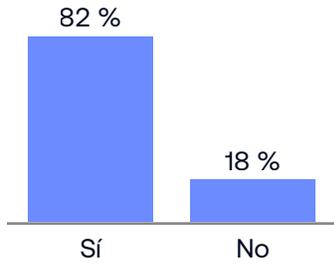
Los clientes de Yoigo están especialmente satisfechos tanto con la protección de datos (86%) como con el servicio al consumidor (83%). Sin embargo, un 20% de los consumidores está (totalmente) insatisfecho con el precio en Yoigo.



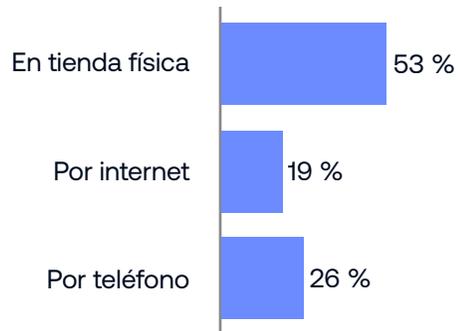


Yoigo de un vistazo

¿Utilizas la aplicación móvil de Yoigo?



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?



Barato
10%

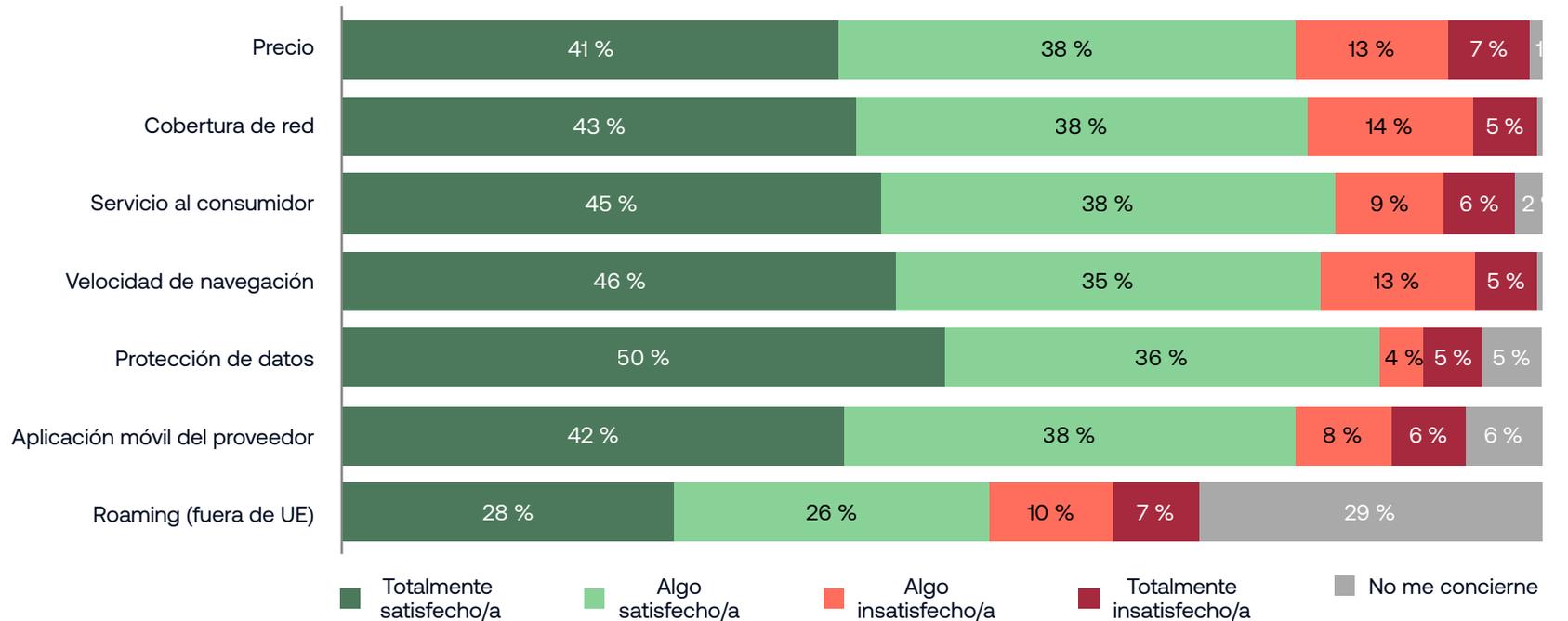


Calidad
9%



Fiable
8%

¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?

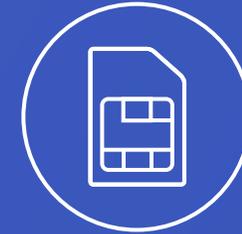


¿Utilizas la aplicación móvil de Yoigo? (N=1.000) | ¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual? (N=500) | ¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil? (N=500)



03

Comparación de los cinco proveedores más populares



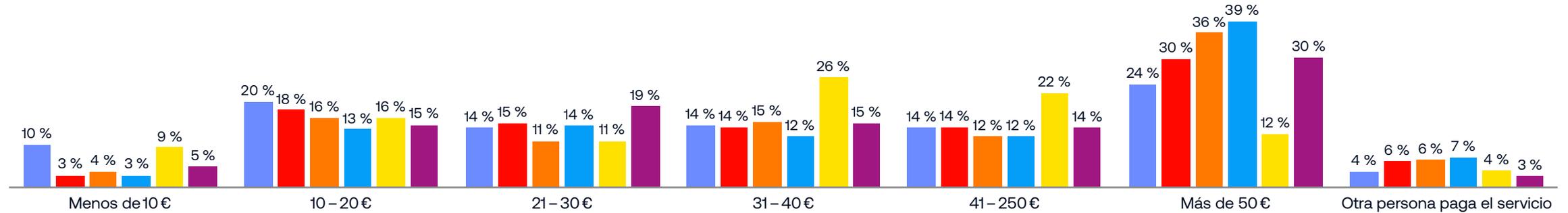
Los clientes de Movistar pagan más de 50 euros y los de Orange consumen más de 30 GB



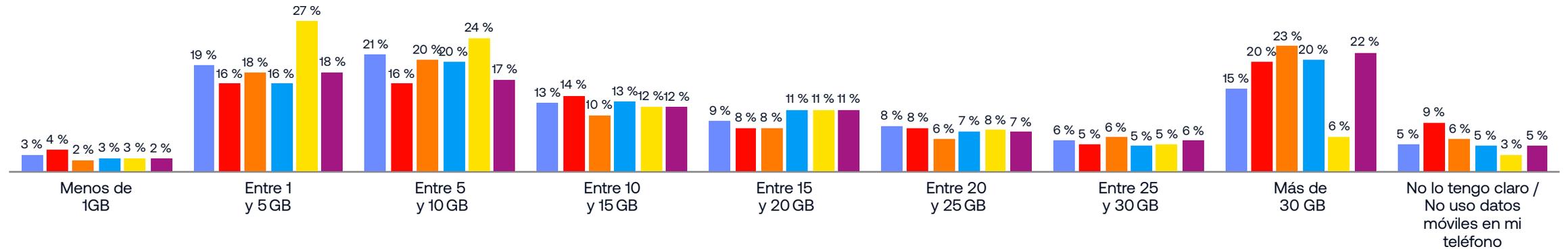
¿Cuánto pagas al mes por tu servicio móvil/de red?



03 Comparación de los cinco proveedores más populares



¿Cuántos datos móviles sueles utilizar al mes?

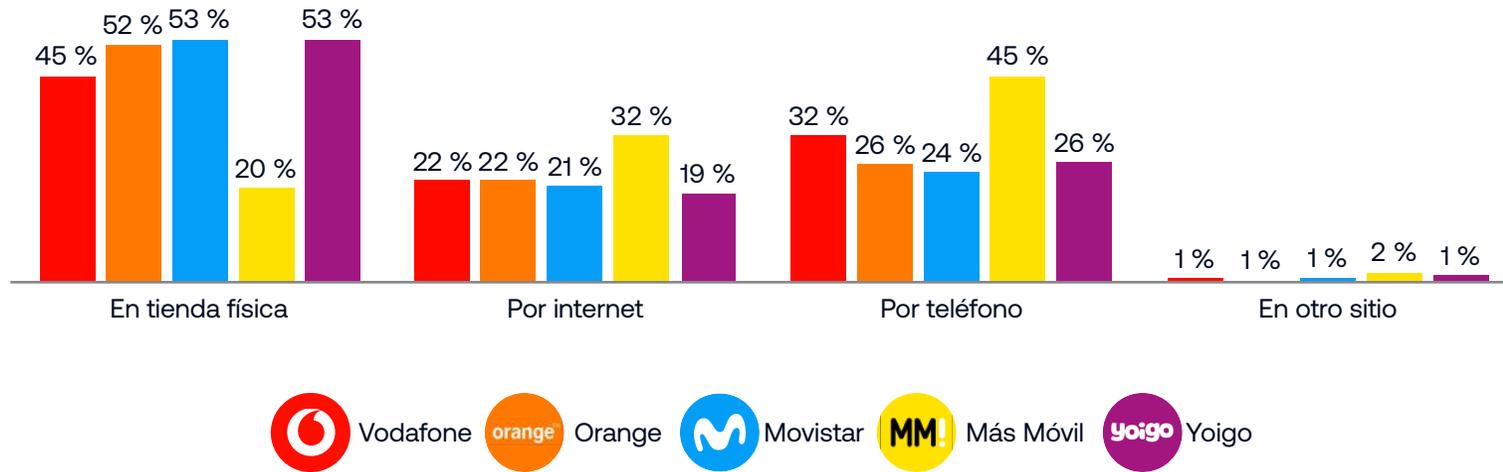


Más Móvil lo hace a su manera: la mayoría de los clientes se registran por teléfono o internet



¿En dónde contrataste tu operador de telefonía móvil actual?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares



Más Móvil destaca claramente, con un 45% de clientes que concluyen sus contratos por teléfono o por internet (32%). Los clientes de los demás proveedores prefieren, en general, concluir sus contratos en tienda física, seguido de la modalidad por teléfono.

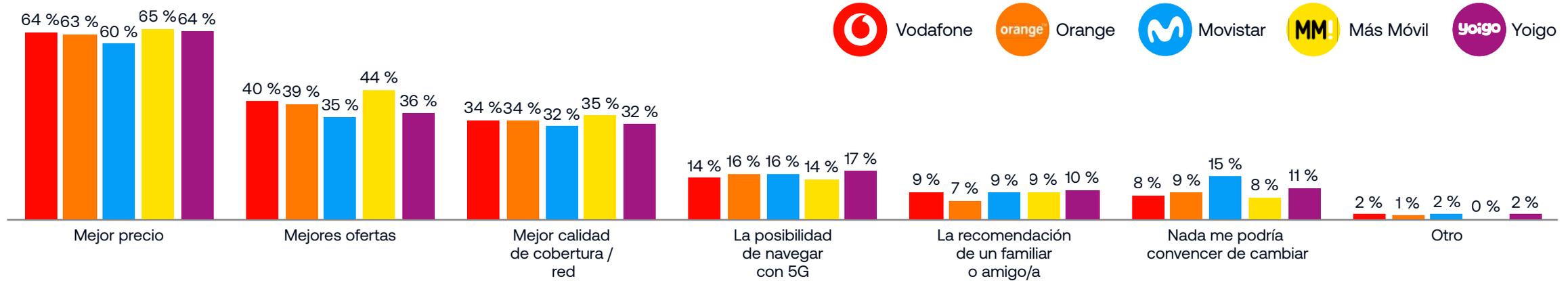


El factor más importante para cambiar es el precio, pero los clientes de Movistar quieren quedarse

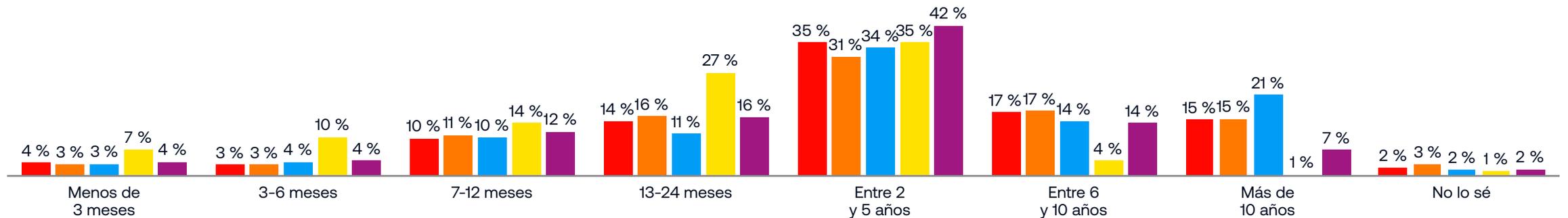


Ahora mismo, ¿qué factor(es) te podrían convencer para cambiar tu operador actual?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares



¿Cuánto hace que mantienes un contrato con tu operador actual?



Los cinco proveedores más populares se consideran de calidad



¿Qué tres palabras asociarías a tu operador de telefonía móvil actual?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares



La mayoría de los clientes cambiarían de proveedor de móvil por un precio mejor. Movistar tiene a los clientes más fieles, ya que el 15% afirma que ningún

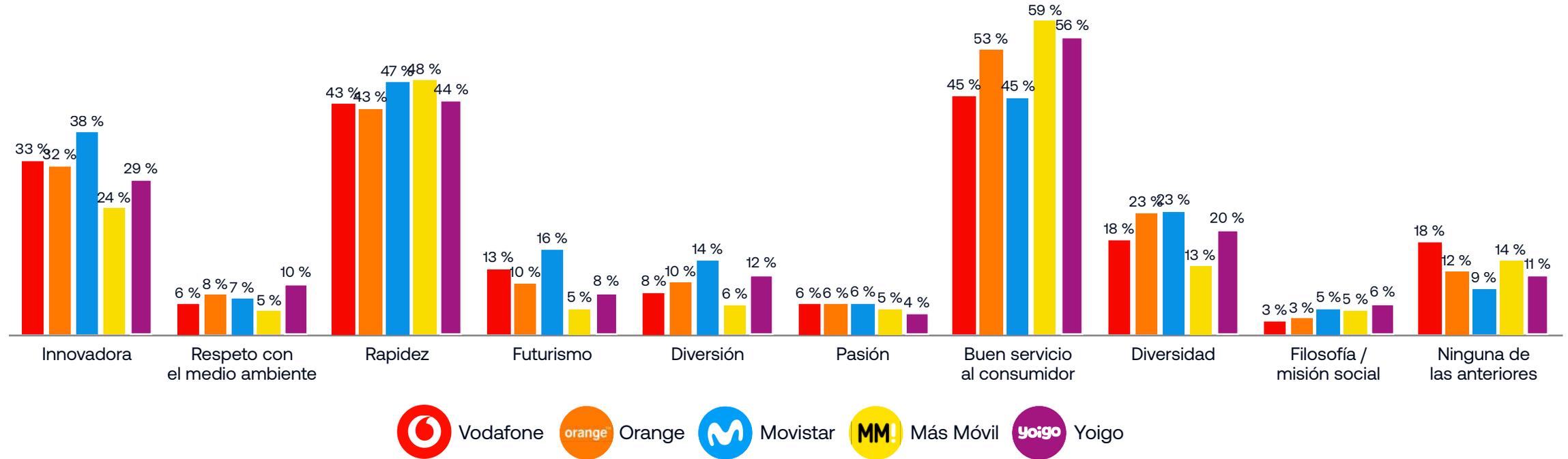
factor podría convencerles de cambiar. Sobre todo los de 45 a 54 años están seguros de que no querrían cambiar (26%).

Más Móvil tiene el mejor servicio al consumidor y Movistar es más vista como innovadora



¿Cuáles de las siguientes características asocias con la marca?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares



Los clientes de Más Móvil son los más satisfechos con la rapidez del Internet (48%) y el buen servicio al consumidor (59%), Movistar es la más innovadora (38%).

Movistar y Más Móvil convencen con su velocidad de navegación



¿Cómo de satisfecho estás actualmente con los siguientes servicios provistos por tu operador de telefonía móvil?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares

						
		Vodafone	Orange	Movistar	Más Móvil	Yoigo
1	Precio	74 %	74 %	63 %	81 %	79 %
2	Cobertura de red	80 %	81 %	84 %	75 %	80 %
3	Servicio al consumidor	79 %	80 %	80 %	78 %	83 %
4	Velocidad de navegación	83 %	86 %	86 %	78 %	81 %
5	Protección de datos	82 %	85 %	84 %	78 %	86 %
6	Aplicación móvil del proveedor	77 %	80 %	79 %	76 %	79 %
7	Roaming (fuera de la UE)	65 %	58 %	62 %	56 %	54 %

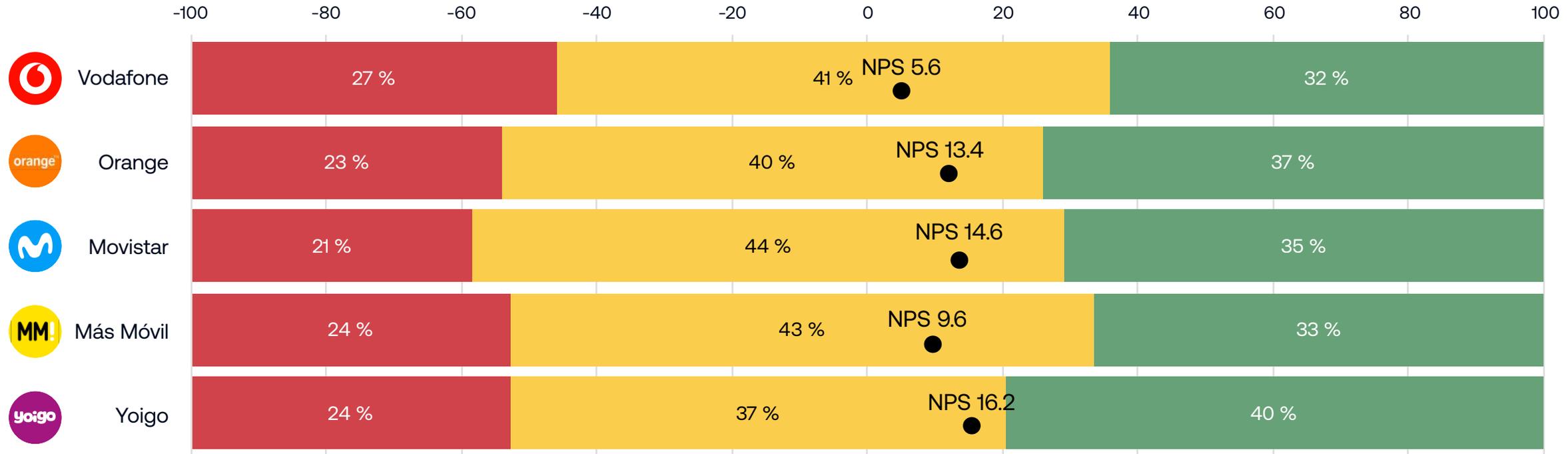


Los clientes de Yoigo son los más satisfechos



En una escala del 1 – 10, ¿cómo de probable es que le recomiendes tu operador de telefonía móvil a un amigo/a?

03 Comparación de los cinco proveedores más populares



Los clientes de Yoigo serían los más propensos a recomendar su operador de telefonía móvil a un amigo (NPS=16,2), seguidos de Movistar (NPS=14,6),

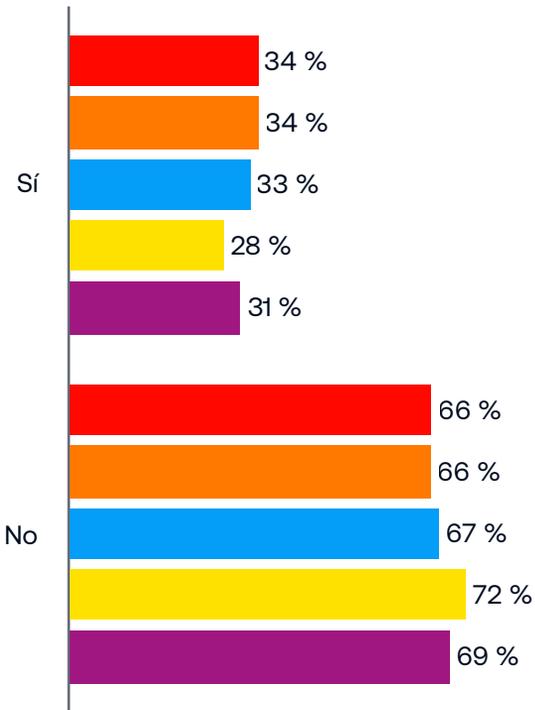
luego Orange (NPS=13,4), Más Móvil (NPS=9.6) y, por último, Vodafone (NPS=5.6).

Los clientes de Vodafone y Orange son los más propensos a seguirlos en las redes sociales

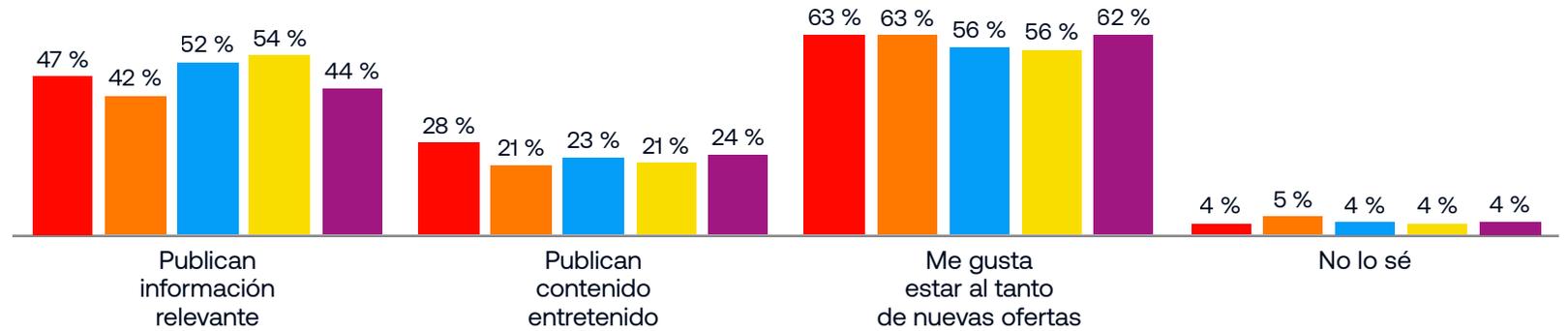


¿Sigues a tu operador de telefonía móvil en las redes sociales?

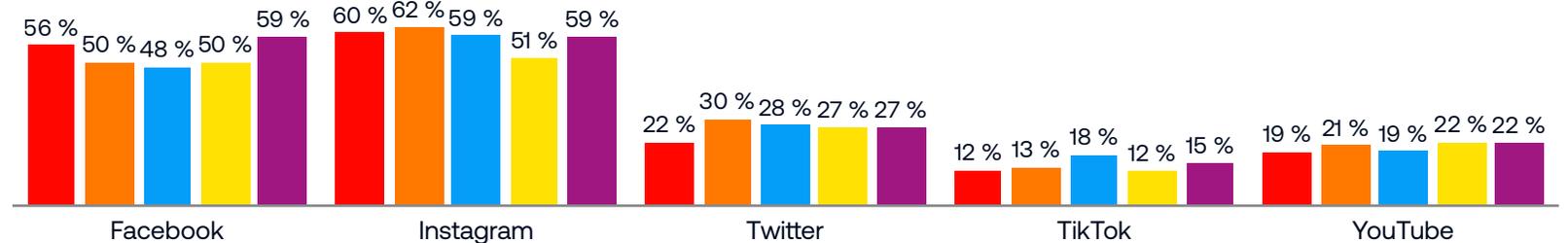
03 Comparación de los cinco proveedores más populares



En las anteriores preguntas has señalado que sigues a tu operador de telefonía móvil en las redes sociales, ¿Cuál es la razón(es)?



¿En qué red social sigues a tu operador?



Vodafone



Orange



Movistar



Más Móvil



Yoigo

04

Diseño del estudio y configuración de la muestra

appinio



Metodología

- Cuestionarios completados a través de la aplicación móvil de Appinio
- El estudio se realizó del 14.10.2022 al 07.11.2022
- Los datos pueden consultarse en todo momento en research.appinio.com

Muestra

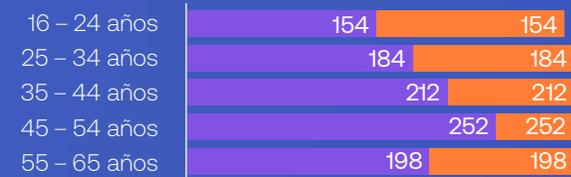
País
España

Panorama general

1.000 **40,1**
participantes media de edad

Nacionalmente representativa - cuota por edad y sexo.

Edad y sexo



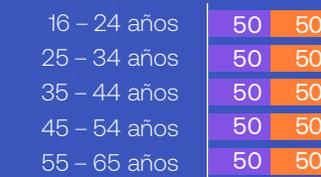
Mujeres (500) Hombres (500)

Vodafone, Orange, Movistar, Más Móvil y Yoigo

500 **39.3**
participantes por estudio media de edad

100
participantes por franja de edad

Edad y sexo



Mujeres (250) Hombres (250)

Para estudios



Valeria Arzeno

Market Research Consultant España

+34 652 86 73 69
valeria.arzeno@appinio.com

Para Marketing / PR



Fernando Forte

Senior Marketing Manager España

+34 911 98 70 25
fernando.forte@appinio.com

