

INFORME DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción clientes Yoigo”

Marzo 2010

ÍNDICE

OBJETIVOS BÁSICOS

METODOLOGÍA

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Anexo: Cuestionario Utilizado

OBJETIVOS BÁSICOS

- **The Phone House quiere conocer si los actuales clientes de Yoigo que provienen de Movistar están satisfechos con el cambio en cuanto a gasto y cobertura.**
- **Conocer el nivel de recomendación de los actuales clientes → ¿recomiendan a sus conocidos o amigos cambiarse a Yoigo en The Phone House?**

METODOLOGÍA

- **Técnica: Entrevistas cuantitativas telefónicas asistidas con ordenador (CATI), muestreo aleatorio simple, a través de un listado de clientes proporcionado por The Phone House.**
- **Universo: Clientes actuales de Yoigo, con una antigüedad mínima de 6 meses, que hayan realizado una portabilidad de contrato desde Movistar en The Phone House. Mayores de 16 años.**
- **Tamaño muestral: 300 Entrevistas**
 - *Supuesta una población infinita (superior a 100.000), y asumiendo un nivel de confianza del 95.5% considerando el máximo nivel de incertidumbre $p = q = 0.5$, el margen de error muestral es de +/- 5,77%
- **Ámbito geográfico: Nacional.**
- **Cuestionario: Elaborado por FdC, con una duración media de 4 minutos.**
- **Las entrevistas se han realizado del 25 al 29 de Marzo de 2010**

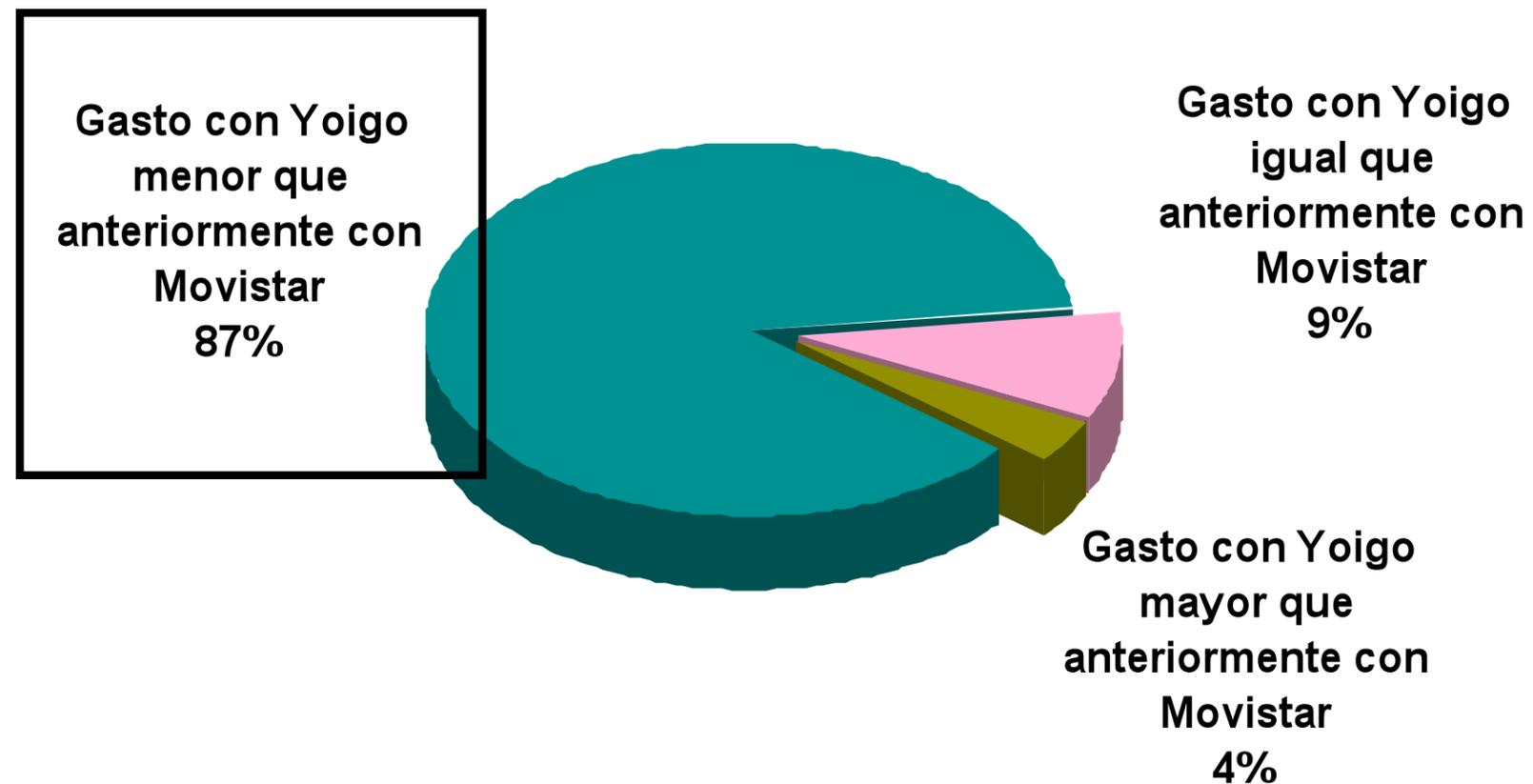
-  Datos significativamente superiores con un nivel de confianza del 95%
-  Datos significativamente superiores con un nivel de confianza del 90%
-  Datos significativamente inferiores con un nivel de confianza del 95%
-  Datos significativamente inferiores con un nivel de confianza del 90%

I.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Variación del gasto mensual en telefonía móvil

Base: 300

Percepción de la variación del gasto al cambiar de compañía (Yoigo vs Movistar)



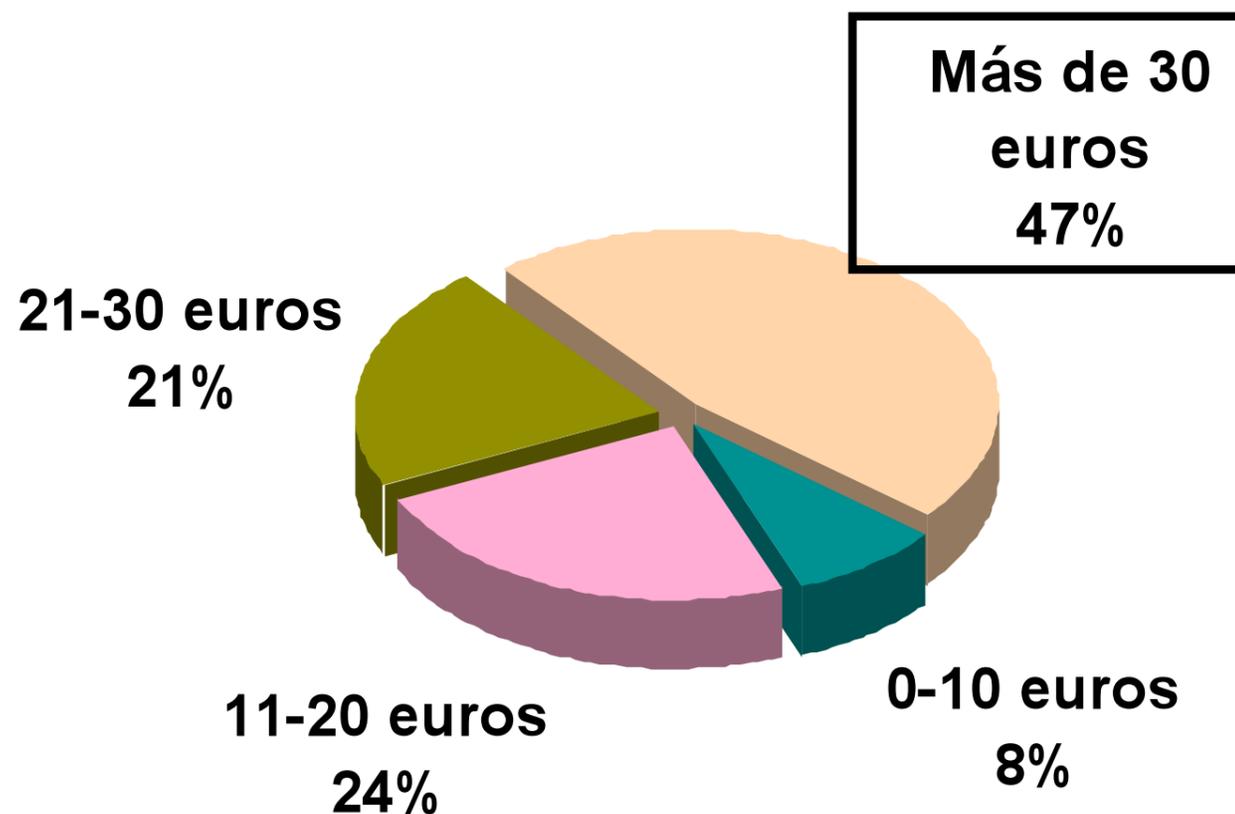
El 87% de los clientes que han realizado una portabilidad de Movistar a Yoigo en The Phone House afirman que su gasto mensual en telefonía móvil en la actualidad es menor

P1 Tras el cambio a Yoigo, ¿considera que su gasto mensual en telefonía móvil respecto a lo que gastaba antes es...?

Variación del gasto mensual en telefonía móvil

Base: 300

Gasto mensual con Movistar (compañía anterior)



Gasto medio mensual: 38,95 euros / mes

Gasto medio mensual con su compañía actual (Yoigo): 23,16 €/mes

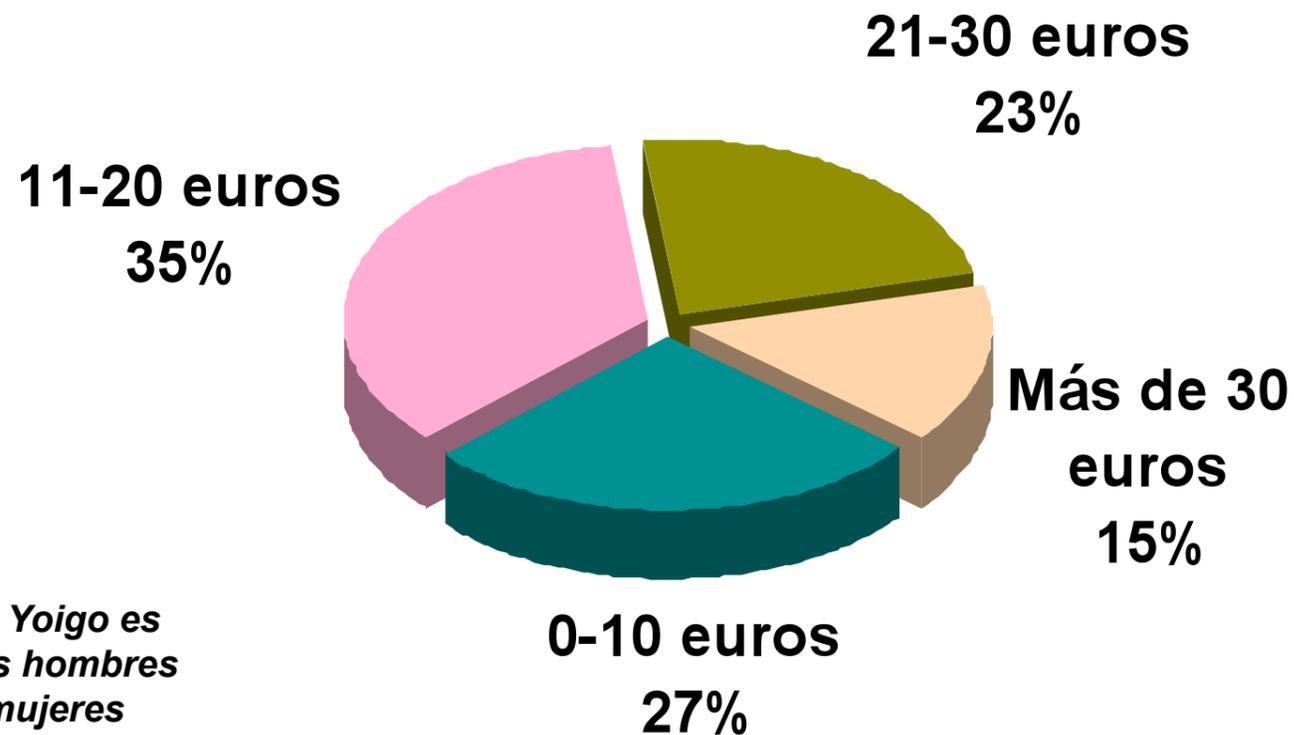
El gasto medio mensual con Movistar (compañía anterior) es superior entre los hombres (42,36 €/mes) frente a las mujeres (33,7 €/mes)

P2 ¿Cuánto gastaba antes con Movistar al mes?.

Variación del gasto mensual en telefonía móvil

Base: 300

Gasto mensual con Yoigo (compañía actual)



El gasto medio mensual con Yoigo es ligeramente superior entre los hombres (24,64 €/mes) frente a las mujeres (20,86 €/mes)

Gasto medio mensual con su compañía anterior (Movistar): 38,95 €/mes

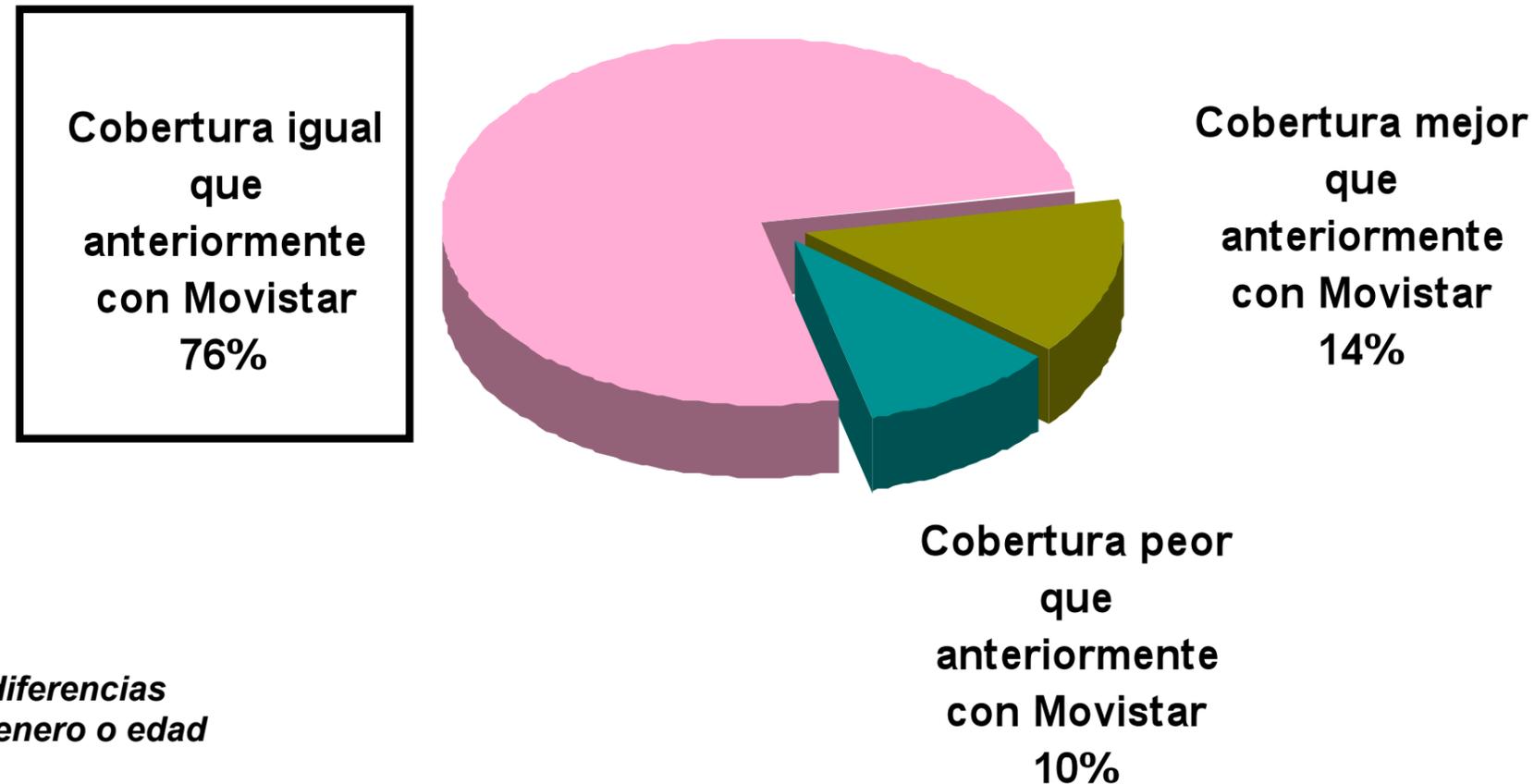
Gasto medio mensual: 23,16 euros / mes

Los clientes que han realizado una portabilidad de Movistar a Yoigo en The Phone House declaran haber ahorrado una media de 15,8 euros al mes, es decir, un 40,5%.

P3 ¿Cuánto gasta ahora con Yoigo al mes?

Base: 300

Percepción de la variación de la cobertura al cambiar de compañía (Yoigo vs Movistar)



*No se observan diferencias
significativas por genero o edad*

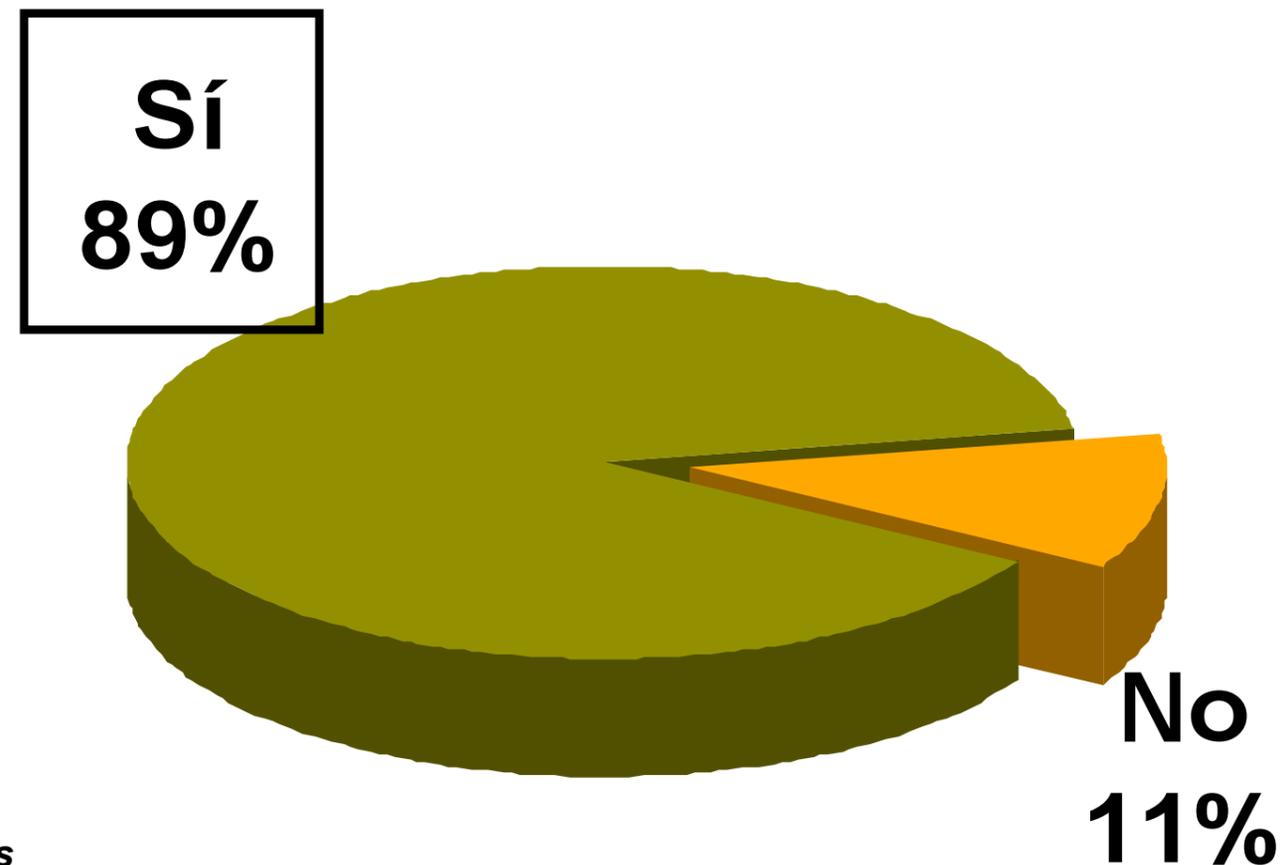
El 90% de los clientes que han realizado una portabilidad de Movistar a Yoigo en The Phone House declaran que su cobertura actual es igual o mejor a la que tenían con Movistar

P4 En su experiencia, considera que la cobertura actual con Yoigo es...

Nivel de recomendación de Yoigo

Base: 300

Recomendaría cambiar de Movistar a Yoigo en The Phone House



No se observan diferencias significativas por genero o edad

El 89% de los clientes que han realizado una portabilidad de Movistar a Yoigo en The Phone House recomendarían hacer lo mismo a sus familiares y amigos

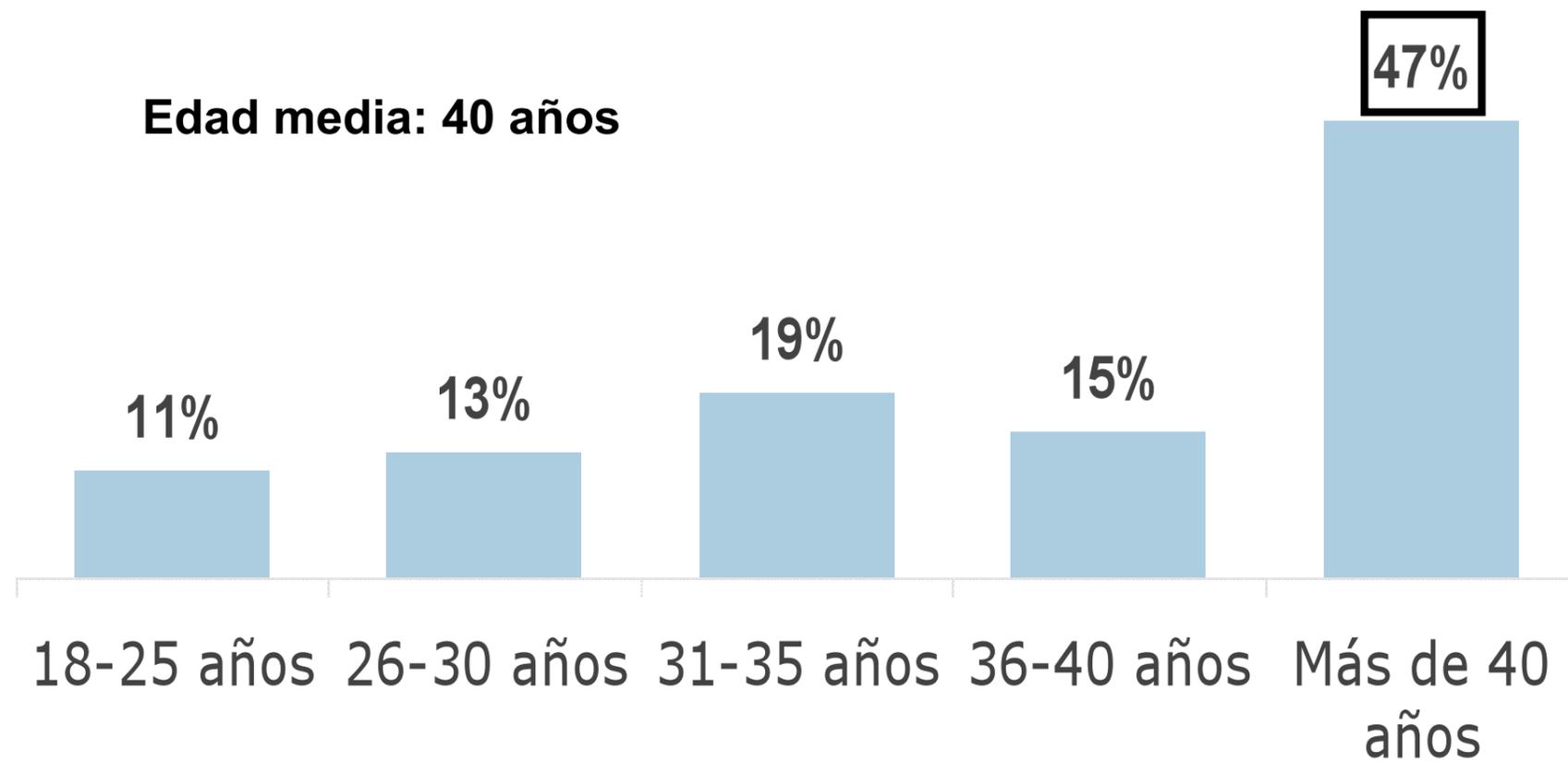
P5 ¿Recomendaría cambiarse a sus amigos o familiares de Movistar a Yoigo en The Phone House?

II.- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Base: 300

Edad

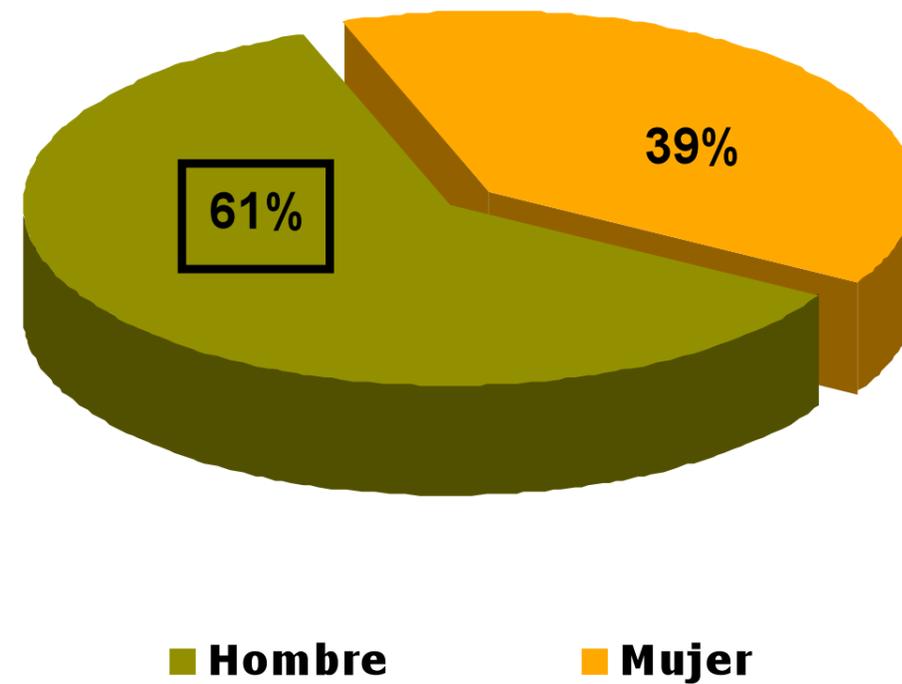


F1. ¿Me podría decir su edad?

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Base: 300

Sexo



III.- CUESTIONARIO

Cuestionario

Buenos días/tardes, estamos realizando unas preguntas sobre sus hábitos de consumo de telefonía móvil. No queremos vender nada, y serán menos de 3 minutos. Por favor sería tan amable de colaborar con nosotros. Muchas gracias.

FILTRO

F1. ¿Me podría decir su edad?. ANOTAR EDAD EXACTA

_____ años
SI NO TIENE 18 O MÁS AÑOS, FIN DE ENTREVISTA

F2. ¿El teléfono móvil al cual estamos llamando es de la compañía... (LEER COMPAÑÍAS. RESPUESTA ÚNICA)

- Movistar1
- Vodafone2
- Orange3
- Yoigo4
- Otro5
- NS / NC6

SI NO ES DE YOIGO → FIN DE ENTREVISTA

F3 ¿Lleva Ud con Yoigo al menos desde Septiembre de 2009?

RESPUESTA ÚNICA

- Sí1
- No2 → FIN DE ENTREV.

F4 ¿Cuál era su anterior compañía de teléfono con este número? RESPUESTA ÚNICA

- Movistar1
- Vodafone2
- Orange3
- Yoigo4
- Otro5
- NS / NC6

SI NO ES DE MOVISTAR → FIN DE ENTREVISTA

CUESTIONARIO PRINCIPAL

P1 Tras el cambio a Yoigo, ¿considera que su gasto mensual en telefonía móvil respecto a lo que gastaba antes es...? LEER OPCIONES. RESPUESTA ÚNICA

- Menor que anteriormente con Movistar1
- Igual que anteriormente con Movistar2
- Mayor que anteriormente con Movistar3

P2 ¿Cuánto gastaba antes con Movistar al mes?. ANOTAR NÚMERO ENTERO SIN DECIMALES

euros / mes

P3 ¿Cuánto gasta ahora con Yoigo al mes? ANOTAR NÚMERO ENTERO SIN DECIMALES

euros / mes

P4 En su experiencia, considera que la cobertura actual con Yoigo es... LEER OPCIONES. RESPUESTA ÚNICA

- Mejor que anteriormente con Movistar1
- Igual que anteriormente con Movistar2
- Peor que anteriormente con Movistar3

P5 ¿Recomendaría cambiarse a sus amigos o familiares de Movistar a Yoigo en The Phone House? RESPUESTA ÚNICA

- Sí1
- No2

D1 SEXO DEL ENTREVISTADO

- Hombre1
- Mujer2

Esto es todo. Gracias por su colaboración