

**AEDI**



Asociación  
Española para la  
Dirección  
Informática

**INFORME ANUAL DE EVALUACION A LOS PROVEEDORES DE  
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION EN:  
ATENCION AL CLIENTE  
CALIDAD DE SERVICIO Y  
SATISFACCION GENERAL  
POR LOS RESPONSABLES DE LA DIRECCION INFORMATICA**

---

octubre 2003

**2ª ENCUESTA NACIONAL DE EVALUACION A LOS PROVEEDORES  
DE TI POR LOS RESPONSABLES DE LA DIRECCION  
INFORMATICA DE LAS EMPRESAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS  
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
PARA LA  
DIRECCIÓN INFORMÁTICA**



**[www.aedi.es](http://www.aedi.es)**

## **AVISO LEGAL**

Sin limitar los derechos que se deriven sobre propiedad intelectual, ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada, ni introducida en ningún sistema de recuperación, ni transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico por fotocopia, grabación o de otro tipo, con ningún propósito, sin la autorización por escrito de los titulares de los derechos de propiedad intelectual de este estudio. Quedan reservados todos los derechos.

Departamento de Estudios AEDI, octubre 2003

Asociación Española para la Dirección Informática

---

c/ Padre Damián 40 - 1º.

Tel. : 902152407

Fax.: 902152408

e.mail : [aedi@aedi.es](mailto:aedi@aedi.es)

web : [www.aedi.es](http://www.aedi.es)

---

Depósito Legal:SS- 1178/03

---

Queda totalmente prohibida la reproducción total o parcial de este documento

## PRESENTACION

Desde las Direcciones de Informática consideramos imprescindible la existencia de una herramienta como este informe, mediante el cual podemos valorar libremente las experiencias que tenemos con nuestros proveedores de Tecnologías de la Información. Ya que como clientes y usuarios queremos y necesitamos recibir la mejor atención y servicio posibles.

En este sentido, AEDI ha recogido ésta demanda planteada por las Direcciones de Informática, elaborando este informe con la intención de plasmar en él, el mayor número de aspectos que inciden en nuestra relación con los Proveedores de TI.

Analizando los resultados se pueden detectar tanto los puntos fuertes, como las carencias que poseen los Proveedores de TI tanto de forma global como particularizada.

Desde AEDI pretendemos que este informe sirva como un marco de referencia a las Direcciones de Informática, y del cual puedan sacar sus propias conclusiones. Confiando que mediante informes como este, podamos dar un paso más en el camino de la cooperación entre empresas consumidoras y suministradoras de TI. Del mismo modo, a través del conocimiento y las experiencias recogidas, las empresas proveedoras podrán conocer y mejorar aquellos aspectos, que se ajusten en mayor medida a las necesidades que las empresas consumidoras tenemos.

Por tanto creemos que el objetivo que pretendemos recoger con este informe repercutirá en beneficio de las Direcciones de Informática de la empresas consumidoras y usuarias de TI, así como también de aquellas empresas proveedoras que habiendo asumido un mayor compromiso en la atención al cliente y en la calidad de sus servicios tengan en este estudio el reflejo del esfuerzo realizado.

César Sanz  
Presidente AEDI



## Conclusiones generales:

En este informe se han planteado 25 cuestiones relativas a la relación entre las Direcciones de Informática y los Proveedores de TI que afectan a la Atención al Cliente, Calidad de Servicio y Satisfacción General. Esto nos permite tener conocimiento del comportamiento global de los Proveedores de TI en sus aspectos más principales o de mayor incidencia para las Direcciones de Informática. De la misma forma, conocer el comportamiento en estas 25 cuestiones, de aquellos proveedores cuyo número de valoraciones recibidas ha permitido que puedan ser incluidos en este informe, al cumplir con las características preestablecidas para su elaboración y que se encuentran recogidas en la ficha Técnica.

Antes de pasar a enumerar algunas de las conclusiones que se pueden sacar de este informe, es necesario poner de manifiesto que los resultados muestran la existencia de un amplio margen de mejora donde poder seguir trabajando tanto en el ámbito de la Atención al Cliente como en el de la Calidad de Servicio, y muy especialmente en el Area de las empresas de Telecomunicaciones, donde los resultados manifiestan un alto grado de insatisfacción de las empresas usuarias, basado en importantes deficiencias que quedan manifiestamente reflejadas en este informe.

## Conclusiones:

- 1.- El análisis global de los datos atendiendo al número de empleados de las empresas usuarias, refleja unas valoraciones discretas en general, que en el caso de las empresas con menos de cien empleados los resultados obtenidos representan comparativamente con el resto de empresas, un mayor grado de insatisfacción.
- 2.- Atendiendo al Sector de Actividad de las empresas usuarias, se pone de manifiesto una mayor satisfacción del Sector Servicios, así como un menor grado de Satisfacción del Sector Financiero y Seguros. No debemos olvidar que el grado de satisfacción va ligado también al nivel de exigencia requerido en cada caso.
- 3.- Si nos fijamos en los resultados por localización geográfica se detecta un menor grado de satisfacción en aquellas empresas ubicadas en áreas geográficas distintas de Madrid y Barcelona.
- 4.- En el análisis detallado de los parámetros que se analizan en este informe atendiendo al area de actividad de los Proveedores de TI podemos apreciar que para el area de Hardware, los proveedores cuidan especialmente dos líneas de actuación: Fiabilidad de los Productos y Capacitación y Experiencia del personal Técnico-Asesor. Poniendo menos empeño en temas como Eficiencia en la resolución de incidencias y reclamaciones o en la Flexibilidad para adaptarse a las necesidades

de las empresas usuarias.

En el Area de Software las valoraciones obtenidas son menores que en el caso de Hardware. En este Area las líneas de actuación más cuidadas son: el Plazo de entrega de los Productos y la Capacitación y Experiencia del personal Técnico-Asesor. Mientras que temas como la Relación Calidad/Precio de los Servicios o la Flexibilidad en la Financiación y Precios son los peor valorados.

En el Area de Consultoría y Servicios las líneas de actuación más valoradas son: la Fiabilidad de los Servicios y la Capacitación y Experiencia del personal Técnico-Asesor. mientras que los temas relacionados con sus productos como la Relación Calidad/Precio o la eficiencia en la resolución de incidencias y reclamaciones de productos, así como el tema de la Flexibilidad en la Financiación y Precios son los peor valorados.

En el Area de Telecomunicaciones los resultados son bastante negativos, siendo el grado de insatisfacción manifestado por las empresas usuarias muy elevado. Los comentarios a realizar sobre los resultados obtenidos en este apartado, serían muy extensos y muy poco positivos, por lo que preferimos dejar patente la gravedad de una situación tan deficiente, de un sector como es el de las Telecomunicaciones, tan importante para el desarrollo de las Empresas y de las Tecnologías de la Información.

En un análisis más detallado y atendiendo al número de empleados, podemos apreciar que las valoraciones de las empresas con menos de cien empleados son en general más bajas pudiendo destacar la valoración realmente baja en temas como el Asesoramiento y apoyo que recibe de su PTI en el Soporte Post-Venta.

En general, parámetros como la Flexibilidad para adaptarse a sus Necesidades y Cambios y Flexibilidad en la Financiación y Precios reciben las valoraciones más bajas. Y parámetros como Fiabilidad de productos y Capacitación y Experiencia del personal Técnico-Asesor son los que alcanzan las mejores valoraciones.

En este resumen hemos pretendido recoger algunos comentarios sobre los resultados obtenidos en este informe, no obstante los Responsables de las Direcciones de Informática a quienes va dirigido este Informe son quienes mejor pueden analizar en profundidad estos resultados y sacar su propias conclusiones.

Por su parte AEDI está siempre abierta a recibir cualquier sugerencia o iniciativa que permita ampliar o mejorar las futuras ediciones de este Informe.

# INDICE

---

	Pág.
<b>CAPITULO I</b>	
<b>CARACTERISTICAS DE LA CONSULTA</b>	
I.1.- Ficha Técnica	1
1.2.- Características de la consulta	1
1.3.- Formato de la consulta	1
1.4.- Distribución de la muestra	4
<b>CAPITULO II</b>	
<b>RESULTADOS GLOBALES DE LAS VALORACIONES A LOS PROVEEDORES DE TI .</b>	
<b>2.1.- VALORACION GLOBAL A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE TI SEGUN SU AREA DE ACTIVIDAD (HARDWARE, SOFTWARE, CONSULTORIA, TELECOMUNICACIONES)</b>	
2.1.1.- Valoración de la Atención al Cliente	6
2.1.2., Valoración de la Calidad de Servicio	6
2.1.3., Valoración de la Satisfacción General	7
<b>2.2.- VALORACION GLOBAL A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE TI ATENDIENDO AL NUMERO DE EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE TI</b>	
2.2.1.- Valoración de la Atención al Cliente	8
2.2.2., Valoración de la Calidad de Servicio	8
2.2.3., Valoración de la Satisfacción General	9
<b>2.3.- VALORACION GLOBAL A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS TI ATENDIENDO AL SECTOR DE ACTIVIDAD DE LAS EMPRESAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE TI</b>	10

	Pág.
.2.3.1.- Valoración de la Atención al Cliente	10
2.3.2.,. Valoración de la Calidad de Servicio	10
2.3.3.,. Valoración de la Satisfacción General	11
<b>2.4.- VALORACION GLOBAL A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS TI ATENDIENDO A LA LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LAS EMPRESAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE TI</b>	
.2.4.1.-Valoración de la Atención al Cliente	12
2.4.2.,. Valoración de la Calidad de Servicio	12
2.4.3.,. Valoración de la Satisfacción General	13
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>VALORACIONES GLOBALES A LOS PROVEEDORES DE TI PARA TODOS LOS PARÁMETROS CONTENIDOS EN ESTE INFORME</b>	
<b>3.1.- VALORACION DEL COMPORTAMIENTO POR AREA DE ACTIVIDAD DE LOS PROVEEDORES DE TI</b>	15
3.1.1.- AREA HARDWARE	15
3.1.2.- AREA SOFTWARE	16
3.1.3.- AREA CONSULTORIA Y SERVICIOS	17
3.1.4.- AREA TELECOMUNICACIONES	18
<b>3.2.- VALORACION DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DE TI DEPENDIENDO DEL NUMERO DE EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>	
3.2.1.- EMPRESAS HASTA 100 EMPLEADOS	19
3.2.2.- EMPRESAS DE 101 A 500 EMPLEADOS	20
3.2.3.- EMPRESAS CON MÁS DE 500 EMPLEADOS	21

## **CAPITULO IV**

### **VALORACIONES GLOBALES DE: ATENCION AL CLIENTE, CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION GENERAL, PARA CADA PROVEEDOR DE TI CONTEMPLADO EN ESTE INFORME**

4.1 VALORACIONES GLOBALES POR PROVEEDOR DE TI	23
4.1.1 ATENCION AL CLIENTE	23
4.1.2 CALIDAD DE SERVICIO	23
4.1.3 SATISFACCION GENERAL	24

## **CAPITULO V**

### **VALORACIONES A LOS PROVEEDORES DE TI PARA CADA UNO DE LOS PARAMETROS ANALIZADOS EN ESTE INFORME**

#### **5.1.- ACCESIBILIDAD**

5.1.1.- ACCESIBILIDAD AL PERSONAL COMERCIAL	26
5.1.2.- ACCESIBILIDAD AL PERSONAL TECNICO-ASESOR	26
5.1.3.- ACCESIBILIDAD AL DIRECTOR DE PRODUCTO-SERVICIO	26

#### **5.2.- CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL**

5.2.1.- CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL COMERCIAL	27
5.2.2.- CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL TECNICO-ASESOR	27

#### **5.3.- CAPACITACION Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES**

5.3.1.- CAPACITACION Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES DE PRODUCTOS	28
5.3.2.- CAPACITACION Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES DE SERVICIOS	28
5.3.3.- CAPACITACION Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y	29

	Pág.
RECLAMACIONES DE TEMAS COMERCIALES	29
5.3.4.- CAPACITACION Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES DE TEMAS ADMINISTRATIVOS	30
<b>5.4.- ASESORAMIENTO Y APOYO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR DE TI</b>	
5.4.1.- ASESORAMIENTO Y APOYO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR DE TI PARA ADAPTAR LA OFERTA A SUS NECESIDADES	30
5.4.2.- ASESORAMIENTO Y APOYO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR DE TI EN ASESORAMIENTO TÉCNICO PRE-VENTA	31
5.4.3.- ASESORAMIENTO Y APOYO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR DE TI EN SOPORTE POST-VENTA	31
5.4.4.- ASESORAMIENTO Y APOYO QUE RECIBE DE SU PROVEEDOR DE TI EN FORMACION DE CONOCIMIENTOS A SU PERSONAL	32
<b>5.5.- FLEXIBILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI</b>	
5.5.1.- FLEXIBILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI PARA LA ADAPTACION A SUS NECESIDADES Y CAMBIOS	32
5.5.2.- FLEXIBILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI PARA LA FINANCIACION ECONOMICA Y PRECIOS	33
<b>5.6.- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL PROVEEDOR DE TI</b>	
5.6.1.- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL PROVEEDOR DE TI EN EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	33
5.6.2.- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL PROVEEDOR DE TI EN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO	34
5.6.3.- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL PROVEEDOR DE TI EN EL PLAZO DE ENTREGA DEL PRODUCTO-SERVICIO	34
5.6.4.- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR EL PROVEEDOR DE TI EN EL PLAZO DE INSTALACION/IMPLANTACION	35
<b>5.7.- FIABILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI</b>	

	Pág.
5.7.1.- FIABILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI EN CUANTO A SUS PRODUCTOS	35
5.7.2.- FIABILIDAD DEL PROVEEDOR DE TI EN CUANTO A SUS SERVICIOS	36
<b>5.8.- RELACION CALIDAD/PRECIO DEL PROVEEDOR DE TI</b>	
5.8.1.- RELACION CALIDAD/PRECIO DEL PROVEEDOR DE TI EN CUANTO A SUS PRODUCTOS	36
5.8.2.- RELACION CALIDAD/PRECIO DEL PROVEEDOR DE TI EN CUANTO A SUS SERVICIOS	37
<b>5.9.- SATISFACCION GENERAL</b>	37
5.9.1.- SATISFACCION GENERAL CONSIDERANDO TODOS LOS ASPECTOS DE SU EXPERIENCIA CON EL PROVEEDOR DE TI	37
<b>5.10.- PROBABILIDAD DE QUE RECOMIENDE ESTE PROVEEDOR DE TI</b>	38

## CAPITULO VI

### **VALORACIONES A LOS PROVEEDORES DE TI POR LOS RESPONSABLES DE LA DIRECCION INFORMATICA PARA CADA UNO DE LOS PARAMETROS QUE SE ANALIZAN EN ESTE INFORME, SEGUN EL NUMERO DE EMPLEADOS**

#### **6.1.- VALORACIONES A LOS PROVEEDORES DE TI PARA CADA UNO DE LOS PARAMETROS CONTEMPLADOS EN ESTE INFORME, SEGÚN EL NUMERO DE EMPLEADOS.**

6.1.1.- RELACION DE PARAMETROS Y SU DESCRIPCION	39
6.1.2.- TABLA DE VALORES POR PROVEEDOR DE TI Y NUMERO DE EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS USUARIAS	40



# **CAPITULO I**

---

## **CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTA**

## 1.- CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTA

### 1.1.- Ficha Técnica

Universo: 3.500 empresas consumidoras y usuarias de Tecnologías de la Información.

Tamaño de la muestra: 216 empresas - 631 valoraciones.

Margen Error muestral: 4%

Nivel de Confianza: 95%

Metodología: Comunicación a través de correo electrónico y fax. Recogida de Datos a través de formulario en internet y a través de formulario impreso remitido por fax.

Interlocutor: Responsable de la Dirección Informática de empresas consumidoras y usuarias de TI.

Trabajo de campo: junio 2003

Ambito territorial: Todo el territorio nacional.

### 1.2.- Características de la consulta

El estudio consta de dos partes:

La primera parte (capítulos 2 y 3) recoge los resultados obtenidos del comportamiento global de los Proveedores de TI atendiendo a sus áreas de actividad (Hardware, Software, Consultoría y Servicios y Telecomunicaciones), y sus variaciones según el número de empleados, el sector de actividad y la localización de las empresas usuarias. Recogiendo en el capítulo 2 los resúmenes de Atención al Cliente, Calidad de Servicio y Satisfacción General. Y en el capítulo 3 el desarrollo correspondiente a las valoraciones sobre todos los parámetros contemplados en el estudio. En esta primera parte del Informe están incluidas todas las valoraciones recogidas correspondientes a todos los proveedores de los cuales se ha recibido al menos una valoración.

La segunda parte del estudio (capítulos 4,5,6) recoge el comportamiento de proveedores concretos, donde es necesario tener en cuenta que dado el alto número de empresas proveedoras de TI existentes, la muestra recogida presenta un cierto grado de dispersión. Por ello en el análisis particularizado por Proveedor de TI, con el fin de dotar al estudio del máximo rigor, se incluyen en el informe únicamente aquellos proveedores que cumplen con las premisas preestablecidas, y que se describen en la Ficha Técnica.

Establecer este criterio, ha ocasionado lógicamente, que algunos proveedores de TI no se hayan podido incluir y formar parte del análisis del estudio, aun siendo siempre la intención de AEDI recoger en el informe el máximo número de proveedores de TI.

### 1.3.- Formato de la Consulta

Para la realización de la consulta se han establecido 25 preguntas dirigidas a los Responsables de la Dirección Informática de las Empresas Consumidoras y Usuarías de Tecnologías de la Información con el fin de evaluar el grado de Satisfacción en su relación como clientes con los Proveedores de Tecnologías de la Información.

Cada una de estas 25 cuestiones admiten un valor entre 0 y 10 ó bien N/A (No Aplicable), NS/NC (No Sabe/No Contesta).

El formato de la consulta utilizado ha sido el siguiente:

#### ACERCA DE SU EMPRESA :

Sector:

- Industria
- Distribución
- Servicios
- Financiero-Seguros
- Admin.Pública

Nº de Empleados:( 0 - 100 / 101 - 500 / > 500 )

Provincia :

#### ACERCA DEL PROVEEDOR DE T.I. DE SU EMPRESA QUE DESEA EVALUAR :

Nombre del PTI:

Área del PTI:

- Software
- Hardware
- Consultoría y Servicios
- Telecomunicaciones

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- Evalúe su Satisfacción con la accesibilidad al personal del PTI en las siguientes áreas :

- Personal Comercial
- Personal Técnico-Asesor
- Director de Producto-Servicio

2.- Valore su Satisfacción con la capacitación y experiencia del personal del PTI que le atiende

- Personal Comercial
- Personal Técnico-Asesor

#### CALIDAD DE SERVICIO

3.- Señale su Satisfacción con la eficiencia del PTI en la resolución de incidencias y reclamaciones  
- de Producto

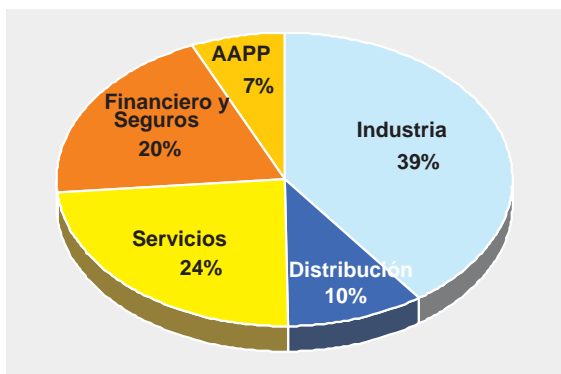
- de Servicios
  - de Temas Comerciales
  - de Temas Administrativos
- 4.- Evalúe su Satisfacción con el asesoramiento y apoyo que recibe de su PTI.
- Para adaptar la ofertar a sus necesidades
  - En asesoramiento técnico pre-venta
  - Soporte post-venta
  - Formación de conocimientos a su personal
- 5.- Califique su Satisfacción con la flexibilidad del PTI seleccionado en cuanto a ...
- Adaptación a sus necesidades y cambios
  - Financiación económica y precios
- 6.- Valore su Satisfacción con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el PTI en el ...
- Nivel de cumplimiento de la oferta
  - Nivel de cumplimiento del nivel de servicio
  - Plazo de entrega del producto/servicio
  - Plazo de instalación/implantación

#### SATISFACCION GENERAL

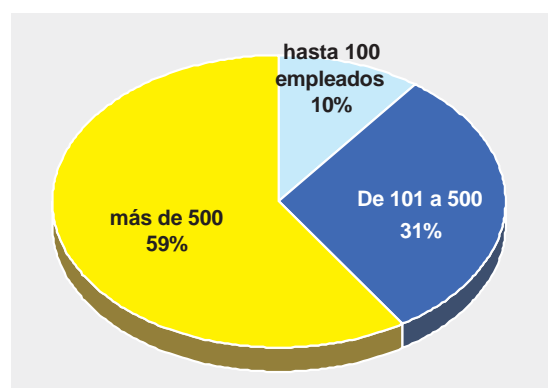
- 7.- Evalúe su Satisfacción con la fiabilidad del PTI seleccionado en cuanto a ...
- Los Productos
  - Los Servicios
- 8.- Califique la relación calidad/precio del PTI en cuanto a ...
- Los Productos
  - Los Servicios
- 9.- Considerando todos los aspectos de su experiencia con el PTI, califique su Satisfacción General
- 10.- ¿Qué probabilidades hay de que recomiende este PTI.?

## 1.4.- Distribución de la muestra

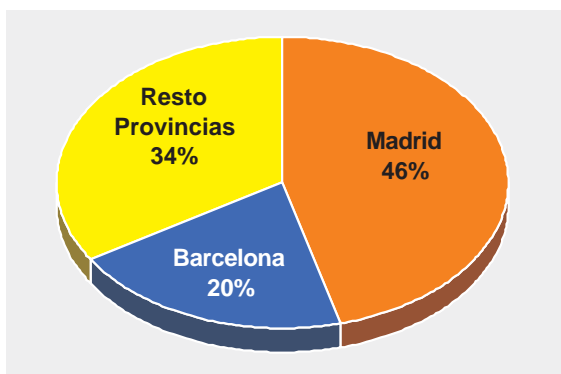
1.4.1.- Distribución de la muestra por sectores de actividad



1.4.2.- Distribución de la muestra por número de empleados



1.4.3.- Distribución geográfica de la muestra.



1.4.4.- Distribución de la muestra por Areas de actividad de los proveedores

