

## **Los consumidores en España son cada vez más exigentes con la experiencia digital que ofrecen las empresas**

**Según un estudio realizado por VMware, las empresas que no aprovechan el interés del público por lo digital se arriesgan a perder clientes, según la opinión del 61% de los consumidores**

Solo el 42% de los consumidores consultados en España cree que las empresas con las que interactúan\* ofrecen hoy en día una experiencia digital mejorada, en comparación con la oferta anterior a la pandemia. Los resultados de un estudio reciente realizado por VMware, en el que se ha consultado a más de mil consumidores, revelan que, pese a que se ha producido un cambio digital enorme, las empresas no han sabido captar la atención de los clientes, que permanecen, en gran medida, insatisfechos.

De acuerdo con el estudio, los sectores claves de la economía española\* no han logrado ofrecer las experiencias digitales innovadoras esperadas por los usuarios. Esas experiencias podrían abarcar, por ejemplo, desde tiendas que admitieran pagos con tarjeta hasta seguimiento online de envíos a domicilio y ofertas de aplicaciones que permitieran realizar pedidos más personalizados. Aun así, el 73% de los entrevistados se describen a sí mismos como “curiosos digitales” o “aventureros digitales”,\*\* lo que indica que el público está ávido de novedades digitales.

Esto debería ser tanto una advertencia como una gran oportunidad para las organizaciones, puesto que el 61% de los encuestados afirma que se iría con una empresa de la competencia si la experiencia de usuario no cumpliera con sus expectativas. Solo el 9% continuaría siendo fiel a su proveedor actual.

María José Talavera, directora general de VMware Iberia, afirma: “No hay duda de que el desarrollo de nuevas experiencias digitales para los usuarios ha sido fundamental para la supervivencia de muchas empresas en el último año. Sin embargo, pese a que muchas organizaciones se han embarcado de lleno en la ‘transformación digital’, los consumidores aún opinan que la experiencia del usuario sigue siendo pobre y no cumple con sus expectativas. Esto es extremadamente importante, puesto que pone de relevancia que las empresas que pasen por alto la mejora de la experiencia digital podrían perder a sus clientes, mientras que las que consigan mejorarla e innovar, tienen mucho que ganar.

Las expectativas digitales de los consumidores no deberían sorprendernos: los consumidores esperan un alto grado de seguridad y de protección de sus datos (69%), facilidad de uso en todos los dispositivos (45%) y aplicaciones simples y eficaces (47%). Si algo queda claro es que los consumidores esperan que las empresas hagan las cosas bien desde el principio. Aun sabiendo que se trata de un entorno complejo, solo el 31% de las personas entrevistadas se muestra tolerante cuando las pruebas de nuevos servicios digitales, dirigidas a mejorar la experiencia del usuario, no salen como lo esperado.

También hay avidez de experiencias en las que lo digital sea prioritario entre aquellas organizaciones que deseen sorprender verdaderamente a sus clientes. Más de la mitad (54%) de las personas estarían satisfechas si las tiendas utilizaran más la realidad virtual para enseñar cómo lucirían en sus hogares los productos que venden, y la mitad (51%) de los consumidores piensa que su móvil es más importante que su cartera a la hora de hacer transacciones comerciales, porcentaje que se eleva a (57%) en la franja de personas de entre 35 y 44 años.

María José Talavera añade: “Por circunstancias de sobra conocidas, el año 2020 ha sido testigo de múltiples intentos de transformación digital a marchas forzadas. En 2021, los servicios digitales deberán estar ya a la altura de las expectativas de los consumidores. Para ello, las organizaciones necesitan una estrategia de aplicaciones robusta y, sobre todo, segura, que proporcionen calidad en la experiencia. Esto no es un reclamo de la industria de TI, es una demanda de los consumidores.

\* Comercio minorista, servicios de salud y servicios financieros.

\*\* Los “curiosos digitales” son los encuestados que se reconocen como personas que buscan que las empresas y las administraciones públicas ofrezcan más experiencias y servicios digitales. Los “aventureros digitales” se reconocen como personas que esperan que las empresas con las que interactúan ofrezcan las experiencias digitales más novedosas.

#### Método

El estudio ha sido realizado de manera virtual entre 1.003 consumidores de toda España, por encargo de VMware. Se solicitó a las personas entrevistadas que calificaran sus experiencias digitales en cinco sectores: comercio minorista, servicios de salud, servicios financieros, educación y administraciones públicas (locales y nacionales). La encuesta fue realizada por YouGov en enero de 2021.

#### Datos de contacto:

VMware  
91 639 77 00

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [E-Commerce](#) [Software](#) [Recursos humanos](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>