

Análisis Semántico Automatizado sobre las Telcos para el mes completo de Enero de 2012

Bitext - The Bits and Text Company
Soluciones semánticas para
redes sociales, buscadores y más

Pedro Yanes
Ejecutivo Técnico de Cuentas
Bitext - The Bits and Text Company
+34 911461672
info@bitext.com
<http://www.bitext.com>

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Introducción

Sobre este informe

- Este informe estudia las opiniones expresadas por los usuarios de las **operadoras de telefonía** (las “telcos”) españolas
- La fuente elegida para este estudio es Twitter, por ser la más rica en contenidos de las **redes sociales**: recoge más de **100.000 opiniones por mes**

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Datos técnicos del informe

Fuente: Twitter
Periodo: 1 mes (1 de enero al 31 de enero)

Datos generales

- Tweets totales procesados: 72 millones
- Tweets en español: 7,5 millones
- Marcas detectadas, relacionadas con el sector telco: 130.000
- Conceptos relacionados con el sector telco: 1.100.000

Datos para la demo de telcos:

- Tweets mensuales procesados: 166.496
- Opiniones detectadas mensualmente: 11.903
- Marcas analizadas: 7

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Análisis del sentimiento del sector

id	USUARIO	SENTENCE	ENTIDAD	COMPONENTE	CATEGORÍA	FECHAS	POLARIDAD	SCORE
13876878448803264	Pameinostroza	@Lordinetm a mí me llamaron el sábado de @movistar y tb me ofrecieron línea	Movistar	el sábado	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	2.00
138772818648248320	trippytown	@goddyguerra MI ADSL de Orange moló más						
13879032048482306	AmaliaSalasCha	amo la propaganda de MOVISTAR nose #megusta su canción jajaja						
138804507908964352	Naiimhalli	Me encanta la nueva propaganda de Movistar						
138826651147579392	ferranator	Tranquila comprobar que en México la publicidad de #Movistar es tan mala como						
13883644207438336	huevoalbat21	@gabyliazaragon no extrañas a tu gorda favorita de movistar						
1388398909097218049	KeepOnFucking	Tranquila comprobar que en México la publicidad de #Movistar es tan mala como						
13884498127976449	_ma_rill	Odio y no soporto el anuncio de movistar de que sera nuestra primera navidad						
138873342605262848	BandOnThe_Run	Tranquila comprobar que en México la publicidad de #Movistar es tan mala como						
138903398937399296	AS_RomaSLF	que la puta mierda del pincho de Vodafone que es mas inestable que la						
13892258585640672	arkaitz_bass	Un poco torpe la chica de Vodafone						
13893368426708992	nava-303	Que pagolita la canción de espera de Movistar						
13894878106035713	García_1970	Es una maravilla el funcionamiento de #Orange						
138950291096748033	ventevaygo	los clientes de Yoigo están muy contentos http	Orange	el funcionamiento	PRODUCTO	01/01/12	NEGATIVA	-3.00
138957653589245952	zacke	me cago en vodafone otra vez contandome la tarifa de datos en el movil	Yoigo	los clientes	IMAGEN	01/01/12	POSITIVA	4.50
138962204211668865	pedrofeplosa	Parece que se ha arreglado la avería de Movistar en Cádiz	Vodafone	otra vez	GENERAL	01/01/12	NEGATIVA	-5.00
138973131942535168	vicentefisio	La cobertura orange de mi bb falla mucho en Moncada	Movistar	la avería	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	1.60
138991072029319168	SenSillamentee	Me cago en el imperio de movistar	Orange	la cobertura	SERVICIO	01/01/12	NEGATIVA	-3.90
138994685380280321	IFranc93	El nuevo anuncio de Movistar me parece patético	Movistar	el imperio	GENERAL	01/01/12	NEGATIVA	-5.00
139005394361135104	queretaname	es falla en las recargas del sistema de movistar o del que realiza las recargas	Movistar	el anuncio	IMAGEN	01/01/12	NEGATIVA	-3.20
1390093575576031280	OscarAlcalá	Como odio los anuncios de Movistar que empiezan a pedir cosas como ADSL gratis	Movistar	recargas del sister	GENERAL	01/01/12	NEGATIVA	-2.00
139018517457551360	aguarzon66	he tenido un episodio desagradable en una tienda de vodafone y quiero poner una reclamación	Movistar	el anuncio	IMAGEN	01/01/12	NEGATIVA	-3.00
1390378784648748566	giuseppe_brug	Dicen que la data en movistar es gratis todo diciembre en una tarjeta de recargo de 35 pero solo es de las 6am	Vodafone	la tienda	SERVICIO	01/01/12	NEGATIVA	-3.00
139039530245292033	Mariagonzaf	Tan lindas Las Propagandas De #Movistar	Movistar	la data	SERVICIO	01/01/12	POSITIVA	2.00
139042069716013058	patiyasedal	Después de una hora de espera me atendieron y no solucionado el problema #movistar ineficientes	Movistar	las propagandas de	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	3.60
139052397589835776	JayVillie13	Que flojo el equipo de Temuco de la Movistar	Movistar	los problemas	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	2.00
1390525457990528	dramirez26	pero en el centro Movistar es ligeramente mejor	Movistar	el equipo de temuco	GENERAL	01/01/12	NEGATIVA	-2.00
139052963372085248	martaluma	pero el nuevo anuncio de movistar no me hace ninguna gracia	Movistar	el centro	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	2.40
139064735882404864	sanguines	@AyudaMovistar! he problemas con la señal de movistar en zonas de Aragua	Movistar	el anuncio	IMAGEN	01/01/12	NEGATIVA	-2.00
1390685201217378520	Carmenacruz12	Es increíble y todo gracias a los errores de vodafone	Movistar	la señal	SERVICIO	01/01/12	NEGATIVA	-2.00
13906884104934880	angel_garco	Añadido a la lista de anuncios horribles el anuncio de Movistar de la gente que está reunida para discutir sobre l	Vodafone	los errores	GENERAL	01/01/12	POSITIVA	3.60
13908865947010048	crisdem	Cada día odio más los anuncios de movistar	Movistar	el anuncio	IMAGEN	01/01/12	NEGATIVA	-3.00
			Movistar	el anuncio	IMAGEN	01/01/12	NEGATIVA	-4.50

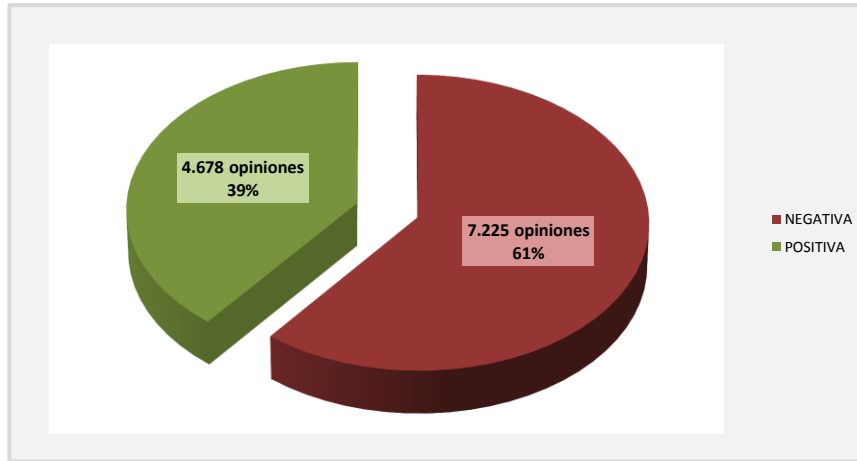
Fragmento de la tabla de datos procesados por NaturalOpinions

Desde cualquiera de las gráficas que siguen, es posible acceder al detalle de cada uno de los comentarios analizados

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Volumen y polaridad de opiniones (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Volumen y polaridad de opiniones (2 de 2)

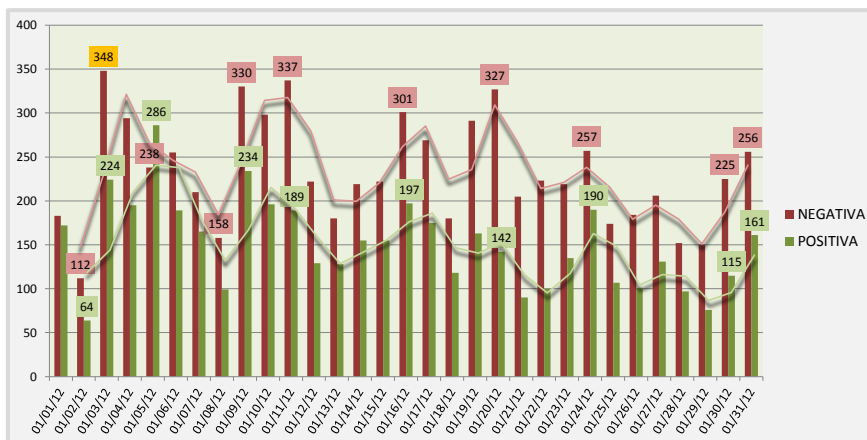
Gráfico de sentimiento del usuario hacia el sector

*Predominan por un margen holgado las opiniones negativas sobre las positivas - 61% frente a un 39%, lo que sugiere posibles **problemas de imagen** del sector completo*

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Cronograma de volumen y polaridad (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Cronograma de volumen y polaridad (2 de 2)

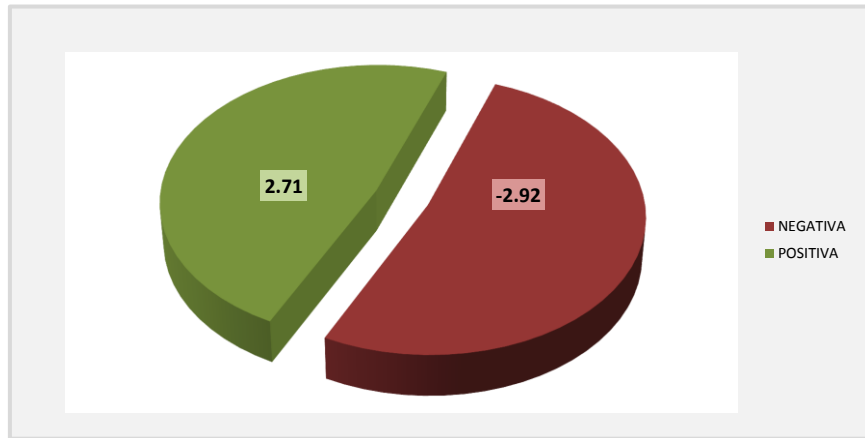
Cronograma de la evolución diaria de las opiniones

*Las opiniones negativas superan a las positivas cada día. Además, existen **picos de opinión** en tramos específicos - como el del 3 al 11 de enero. Los comentarios hacen referencia principalmente al **servicio y la mala cobertura** ofrecida por las operadoras*

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media de las opiniones (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media de las opiniones (1 de 2)

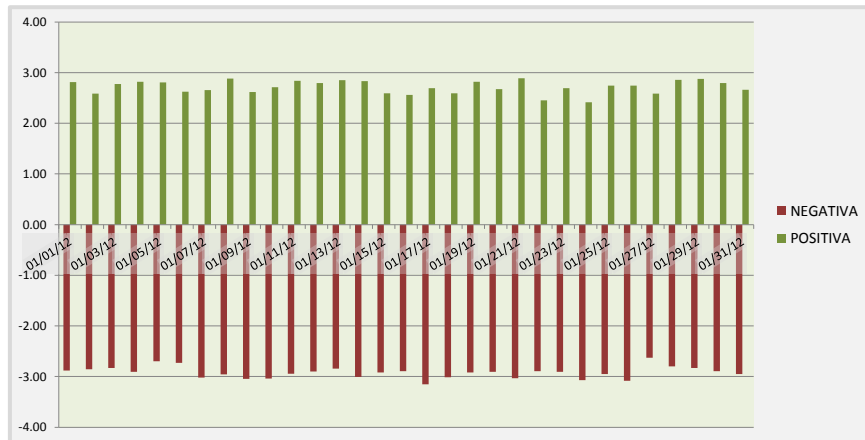
Puntuación media –scoring– de las opiniones positivas y negativas

La puntuación media negativa supera por escaso margen a la positiva, -2,92 frente a 2,71, a pesar de que el volumen de negativas es considerablemente superior, 61% contra 39%

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media diaria de las opiniones (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media diaria de las opiniones (2 de 2)

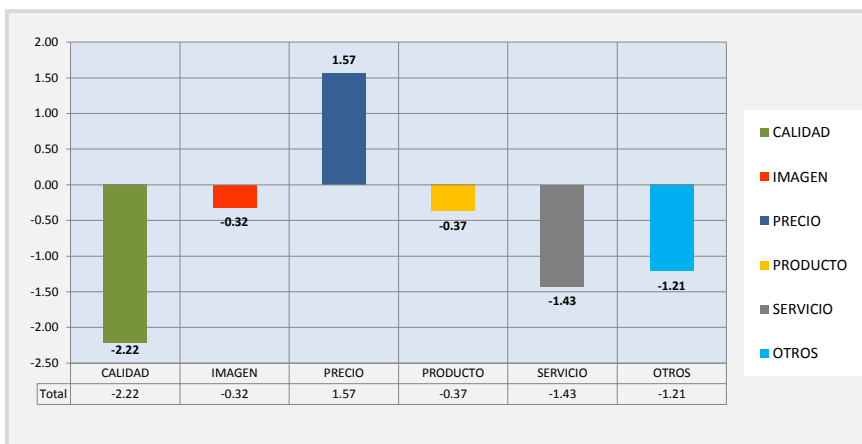
Cronograma diario de la puntuación media, positiva y negativa

Las opiniones recogidas no expresan posturas extremas, ni en lo positivo ni en lo negativo, manteniendo un tono medio durante el mes de enero analizado con valores comprendidos entre +3 y -3

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media por categoría (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media por categoría (2 de 2)

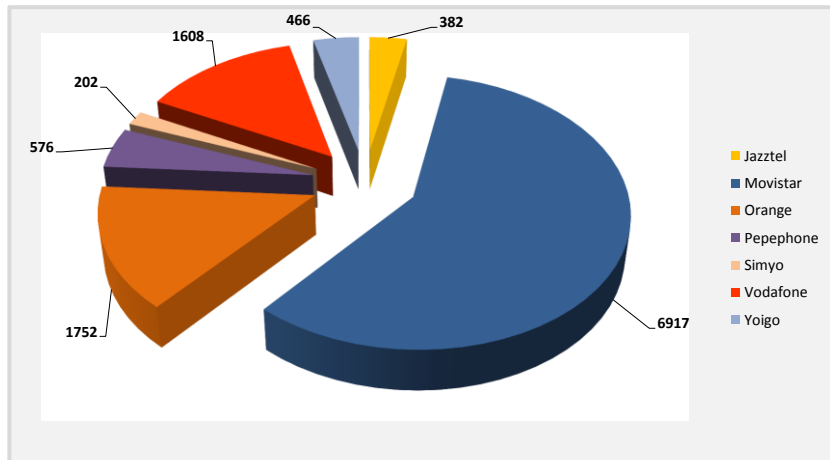
Puntuación media por categoría o temática

Las opiniones referentes a la categoría "Precio" muestran un sentimiento positivo para el conjunto de las operadoras; el resto de categorías tiene una puntuación media negativa

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Volumen de opiniones por operadora (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Volumen de opiniones por operadora (2 de 2)

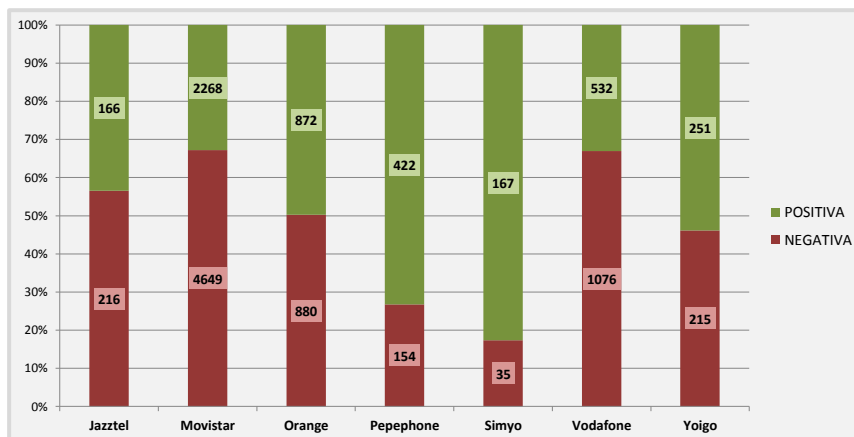
Volumen total de opiniones por operadora

Existe un claro dominio de Movistar en cuanto a número de opiniones se refiere, seguidos de las otras grandes dos operadoras Orange y Vodafone

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Polaridad de opiniones por operadora (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Polaridad de opiniones por operadora (2 de 2)

Volumen total de opiniones negativas y positivas por operadora telco

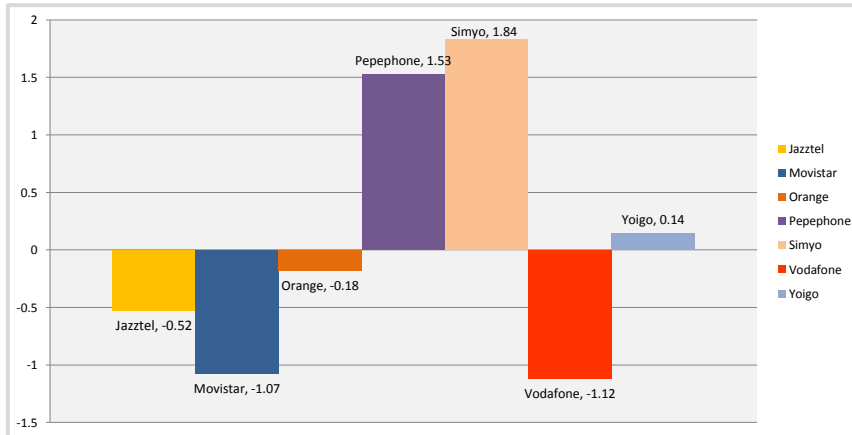
Las grandes operadoras - Movistar, Orange y Vodafone- aglutinan más opiniones negativas que positivas, en contraposición a operadoras con menos cuota de mercado como Pepephone y Simyo, cuyas opiniones positivas superan con creces a las negativas.

Jazztel encabeza la lista por opiniones negativas acumuladas

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media por operadora (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación media por operadora (2 de 2)

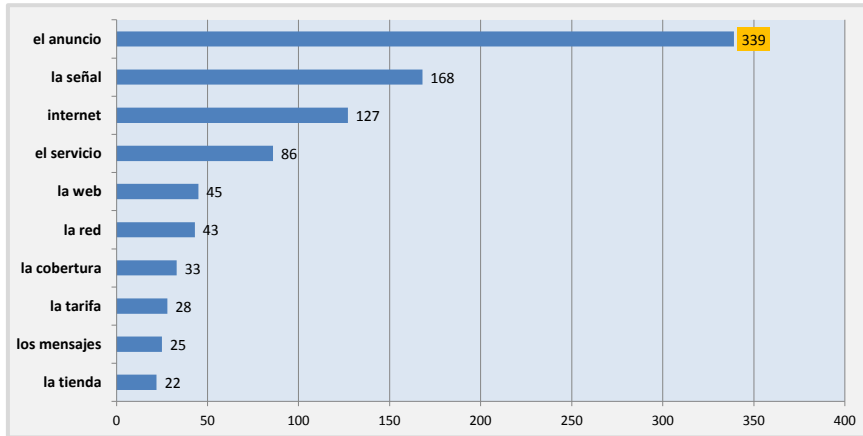
Puntuación media por operadora

Se observa que las operadoras con menor cuota en el mercado son valoradas más favorablemente que las grandes como Movistar, Orange y Vodafone. Nuevamente Jazztel se une a la lista de operadoras con valoraciones por debajo de cero

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Ranking de conceptos (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Ranking de conceptos (2 de 2)

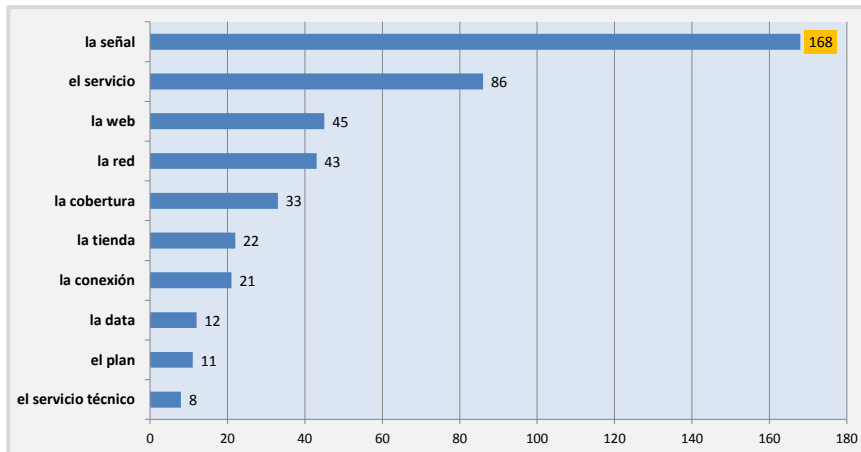
Ranking de los conceptos más frecuentes para todas las operadoras

El concepto “el anuncio” es con diferencia el más frecuente. Es claramente un tema que suscita reacciones por parte de los usuarios

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Ranking de conceptos “servicios” (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Ranking de conceptos “servicios” (2 de 2)

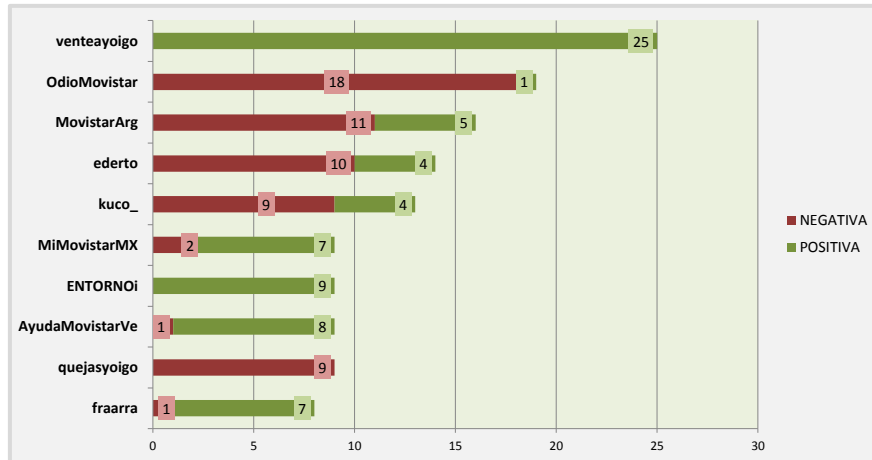
Ranking de conceptos de la categoría “Servicios”

Es curioso destacar la importancia de los conceptos “la señal”, “la red”, “la cobertura, frente al de “servicio técnico”. Parece que los problemas de cobertura y prestaciones de servicios radio generan más críticas que los referentes al trato con el cliente

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Análisis de usuarios más influyentes (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Análisis de usuarios más influyentes (2 de 2)

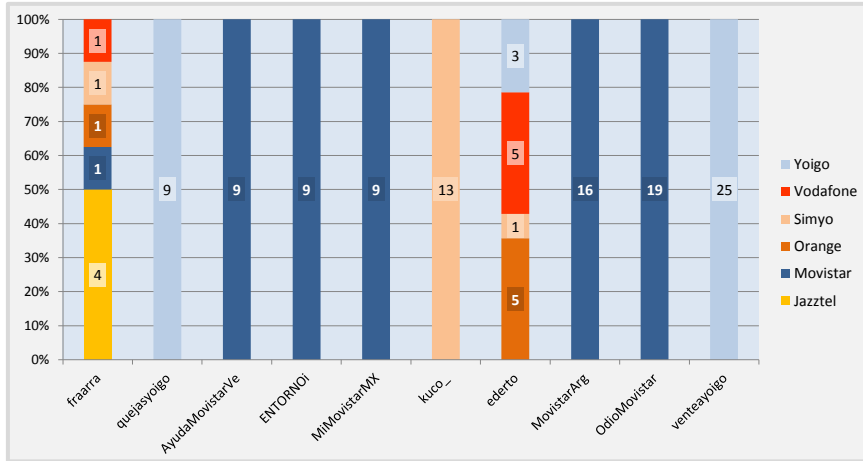
Ranking de los usuarios más influyentes por polaridad de las opiniones

Entre los usuarios más influyentes predominan las opiniones positivas, aunque cada vez más van apareciendo casos en los que las opiniones negativas superaron las positivas

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Relación de influyentes por operadora (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Relación de influyentes por operadora (2 de 2)

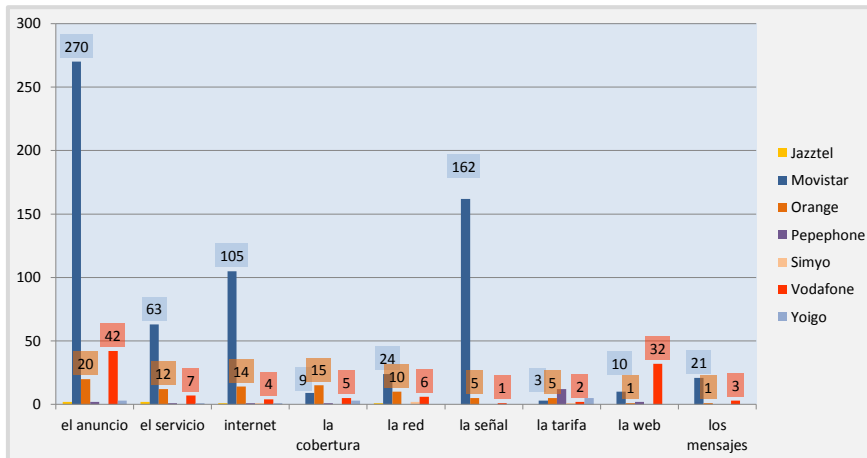
Relación entre los usuarios más influyentes y las operadoras sobre las que se emiten tweets

La mayoría de las opiniones hacen referencia a la operadora Movistar. Aunque la mayoría de los más influyentes opinan sobre una operadora en concreto, van apareciendo casos en los que estos influyentes, opinan sobre más de una operadora como es el caso de: "fraara" y "ederto"

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Relación de conceptos por operadora (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Relación de conceptos por operadora (2 de 2)

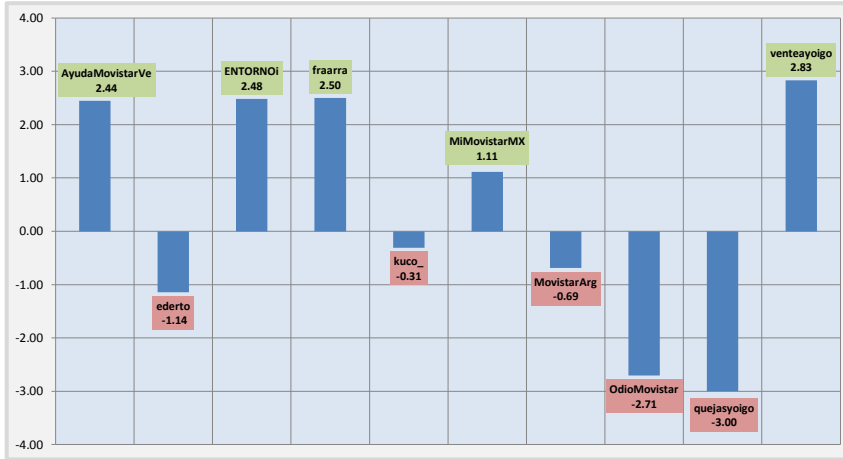
Frecuencia de aparición de conceptos por operadora

Parece que el concepto "anuncio" está muy relacionado con la telco más mencionada, Movistar, pero conceptos como "la red", "la tarifa" y "la web" se extienden de manera muy homogénea por el resto de operadoras con mayor cuota en el mercado: Orange y Vodafone

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación de opinión por influyente (1 de 2)



- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY

Puntuación de opinión por influyente (2 de 2)

Puntuación media de opinión por usuario influyente

La puntuación media de las opiniones de los usuarios influyentes corresponden a opiniones moderadas sobre determinadas operadoras y no presentan posturas exaltadas en general

- Accede a nuestras demos online a través de www.naturalopinions.com -

Bitext.com
THE BITS AND TEXT COMPANY