



RESUMEN EJECUTIVO

Perfil del Encuestado

La participación mayoritaria en esta encuesta corresponde –como habitualmente– a las **grandes entidades privadas del sector Servicios**, mientras que la representación del sector público es del 20%. No ha habido cambios notorios en la distribución porcentual por sectores de actividad económica, siendo los más relevantes a nivel individual los siguientes: **AA.PP., Servicios de Consultoría y Asesoría, Comercio y Distribución y Sociedad de la Información**. Los restantes sectores quedan por debajo del 10% de participación. En cambio, sí que se observa un **crecimiento, aunque moderado, de los tramos que corresponden a las entidades más grandes** en relación con los parámetros de *volumen de negocio/presupuesto, número de empleados, presencia geográfica y gasto TelCo*. En cuanto a las minorías, el tramo de **entidades medianas se mantiene la consolidación** observada en años anteriores, mientras que las más pequeñas tienden a disminuir, por lo que su participación no se consolida sino que fluctúa. El cargo organizativo que cumplimenta la encuesta recae mayoritariamente en **Gerente de Servicios TIC**, desde que el año anterior desplazara al **CIO** en esta posición, si bien su participación ha caído moderadamente en beneficio del Director General. En todo caso, Gerentes TIC y CIOs mantienen como siempre el liderazgo, significando el rol especializado en la gestión de las TIC. En cuanto al papel de las TelCo en la organización, después del importante descenso observado dos años atrás en el **papel estratégico** frente al **instrumental**, este año se produce de nuevo un descenso aunque moderado que prácticamente **iguala el reparto entre ambos**.

En cuanto al **Operador Principal**, **Telefónica** sigue siendo el predominante con descenso muy moderado que lo sitúa en el **72%**, seguido a mucha distancia de **Vodafone-Ono (10%)** y **Orange-Jazztel (5%)**. Para el **Operador Secundario**, **Vodafone-Ono** sigue siendo el más importante aunque ha experimentado un descenso importante (8 puntos) hasta el actual **39%** en beneficio de **Telefónica (13%)** y el segmento de **entidades sin operador secundario (21%)**, mientras que **Orange-Jazztel** se mantiene sin apenas cambios (**7%**).

Servicios contratados

De modo general, la contratación de **servicios básicos se ha mantenido o ha disminuido** para el **Operador Principal** y **ha aumentado** para el **Operador Secundario**, al revés de lo observado en el año anterior.

Para el **Operador Principal**, los servicios más contratados (en torno al 80%) siguen siendo los mismos aunque alteran ligeramente su posición relativa: **Voz móvil (82%), Internet wireline (79%), Red de datos interna wireline y Voz fija (ambos 77%)**. Lo más relevante es, sin duda, el auge de la voz móvil en detrimento de la voz fija. Las redes Wireless y la VoIP /ToIP se mantienen estables y por debajo del 65%.

Para el **Operador Secundario**, se observa que los servicios más respaldados siguen siendo las **redes wireline (Internet 45% y Datos internos 39%)**, que han experimentado aumentos significativos, junto con la **Voz móvil (35%)**, cuyo aumento ha sido más moderado). Para el resto de los servicios básicos el respaldo es inferior al 23%, con ligeros aumentos respecto al año anterior.

Para el **Operador Principal** y en términos generales, la contratación de **servicios gestionados** ha disminuido o se ha mantenido en los mismos niveles, no superándose el 30% de contratación. Los más demandados siguen siendo **Comunicaciones Unificadas y VPN (28%)** al que siguen **Servicios de Seguridad (26%)** y **Servicios de Movilidad (21%)**.

Para el **Operador Secundario** el **servicio gestionado** más contratado sigue siendo el **Servicios de Movilidad (13%)** seguido de las **Comunicaciones M2M (10%)**, habiendo mantenido ambos el nivel de contratación. Sin embargo, la VPN ha descendido notablemente desde la primera posición en años anteriores, igualándose este años con la demanda de los **Servicios de Seguridad** (ambos con un 6,5%).

Valoración de Operadores

La valoración de operadores analiza *la Oferta Comercial/Preventa, Facturación/Precios y Cambios recientes de operador*. De modo general, la satisfacción con ambos operadores ha experimentado moderados aumentos en sus valoraciones medias. **Todas las valoraciones de la satisfacción vuelven a situarse sin excepción en el nivel de calidad (superior a 7.0), por lo que no hay cuestiones mal valoradas**. Destacar, asimismo, que de nuevo se equiparan las puntuaciones medias otorgadas al apartado de *Facturación/Precios* con las de *Oferta Comercial/Preventa*, así como las otorgadas a ambos Operadores (Principal y Secundario).

Las ya habituales **Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario** y **Competitividad en la relación calidad/precio** de los servicios son las **cuestiones más importantes** para el usuario, seguidas muy de cerca por las relacionadas con **la atención que presta el operador al cliente en estos procesos** mientras que las **más satisfactorias** son las también habituales **Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario** junto con **Procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario**.

Finalmente, el **porcentaje de usuarios que han cambiado de operador en el pasado reciente** ha disminuido después del aumento del año anterior. **No se han producido cambios en el Operador Principal** y sólo en un 10% de casos para el **Operador Secundario**.

Valoración de Servicios

La valoración de servicios analiza los aspectos de *Provisión y Prestación* de los servicios. **Ambos son, por lo general, mejor valorados en importancia y satisfacción que los aspectos Comerciales y de Facturación/Precios**.

Todos los **niveles de expectativa y satisfacción** concedidos por el usuario a la *Provisión* y a la *Prestación* del servicio **han mejorado**, continuando con la tendencia de los últimos años. Sin embargo, **han disminuido los Acuerdos de Nivel de Servicio en Provisión** mientras que **han aumentado moderadamente en Prestación**.

Las **cuestiones más importantes y a la vez más satisfactorias** para el usuario siguen siendo la **Fiabilidad** y la **Seguridad y Protección de Datos** seguidas del **cumplimiento de dichos Acuerdos de Nivel de Servicio**. En todas ellas hay una razonable aproximación entre expectativa y satisfacción.

La **cuestión peor valorada y con mayor distancia entre expectativa y satisfacción** es la relativa a la **Comunicación en tiempo y forma de los cambios con impacto en la operatividad y rendimiento de los servicios**.

Dinamizadores de mercado

En este año marcado por la **crisis del Covid-19**, su impacto se ha notado enormemente en el sector de las Telecomunicaciones, siendo el **reversivo más importante** de cuantos se han valorado.

Al margen de esta circunstancia, y al igual que en los dos últimos años, **la transformación digital** sigue liderando las tendencias del sector. De todas las que cabe englobar en este apartado, sigue como mejor posicionada el despliegue de **estrategias de ciberseguridad ante los nuevos escenarios digitales**.