



**RESUMEN EJECUTIVO**

## Perfil del Encuestado

Por **sectores de actividad económica**, la participación mayoritaria en esta encuesta corresponde –como habitualmente– a las **grandes entidades privadas del sector Servicios**, mientras que la representación de las **AA.PP.** se mantiene en parecidos niveles de años anteriores (22%). El cambio más notorio ha sido la mayor participación del sector **Servicios de Consultoría y Asesoría** (28%). **Comercio y Distribución** desciende ligeramente hasta el 11% y los restantes sectores quedan por debajo del 10% de participación. En el reparto por **tamaño de la entidad**, tanto por **Volumen de ventas/presupuesto** como por **Número de empleados** de la organización, se mantienen las proporciones del año anterior, aunque con ligeras variaciones, especialmente en los tramos inferiores. **Predominan las entidades de mayor tamaño: más de 40 millones € de venta/presupuesto** (56%) y de **más de 250 empleados** (64%). En el reparto por **Presencia geográfica de la entidad**, por primera vez la **presencia Internacional** (38%) **comparte su predominancia con la Nacional** (36%), al haber experimentado esta última un importante aumento a costa de la primera y también de la **Regional**, manteniéndose estable la **Local**. Por **Gasto en Telecomunicaciones**, el reparto se ha redistribuido, **concentrándose en tramos opuestos**: el de **más de 1 millón €** (44%), que experimenta una disminución de 12 puntos y el de **entre 10.000 y 100.000 €** (39%), que experimenta una subida de 26 puntos. El reparto entre **Cargos organizativos** que cumplimentan la encuesta se mantiene muy estable y recae mayoritariamente en **Gerente de Servicios TIC** (42%) seguido de **CIO** y **Director General**. **Gerentes TIC y CIOs mantienen, como siempre, el liderazgo**, significando el rol especializado en la gestión de las TICs. En el **Papel de las TelCo** en la organización, se mantiene, como hasta ahora, **bastante equilibrado** entre el **Estratégico** (56%) y el **Instrumental** (44%), con la **habitual predominancia del primero sobre el segundo**, aunque sujeta a fluctuaciones.

Telefónica sigue siendo el **Operador Principal** predominante, aunque desciende por segundo año consecutivo, esta vez de forma significativa, situándose en el 62%, seguido a mucha distancia de Vodafone-Ono (11%) y Orange-Jazztel (8%). Vodafone-Ono sigue siendo el **Operador Secundario** más importante aunque ha experimentado un nuevo descenso importante (8 puntos) hasta el actual 31% en beneficio de Telefónica (17%) y Orange-Jazztel (14%), mientras que el segmento de entidades sin Operador Secundario se mantiene estable en el entorno del 20%.

## Servicios contratados

La contratación de **servicios básicos al Operador Principal** se ha **incrementado para todos los servicios basados en Internet**, con especial aumento de **Internet wireless**, si bien **Internet wireline** sigue siendo, con mucha diferencia, el servicio más demandado, seguido de las **Redes de Datos Internas wireline** y de la **Voz móvil**. El resto de servicios básicos contratados con el Operador Principal han experimentado ligeros descensos, salvo **Voz fija** y **Voz móvil**, con **caídas importantes** de 10 puntos en ambos casos.

La contratación de **servicios básicos al Operador Secundario** se mantiene o disminuye en todos los casos, salvo con **Voz fija** y **Voz móvil**, siendo todas estas variaciones muy moderadas, excepto la de **Internet wireline**. El **servicio más contratado es Voz móvil** seguido de **Internet** y **Red de datos internos wireline**. En todos los casos, **los niveles de contratación se mantienen muy por debajo de los existentes con el Operador Principal**.

La contratación de **servicios gestionados** para el **Operador Principal** está encabezada por todos aquéllos que facilitan el trabajo colaborativo (**CU**) a distancia (**VPN**), en **movilidad** de forma **segura** junto con la utilización de **Servicios Cloud**, los cuales han experimentado un importante aumento. A ello, añadir también el relativamente importante aumento de las **Comunicaciones M2M**, sin duda respaldado por el despliegue de las redes 5G. Para el **Operador Secundario**, la contratación de **servicios gestionados** sigue tendencias parecidas a las observadas en el Operador Principal (**Movilidad, M2M, VPN, Servicios Cloud**) aunque en proporciones notablemente inferiores.

## Valoración de Operadores

La valoración de operadores analiza la **Oferta Comercial/Preventa, Facturación/Precios** y **Cambios recientes de operador**.

En la **Oferta Comercial/Preventa**, por segundo año consecutivo, tanto la satisfacción con ambos operadores como la importancia de este apartado, han 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 y ambos operadores obtienen prácticamente la misma valoración**. La ya habitual **Adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario** es la cuestión más importante y mejor valorada para el usuario. En cuanto a **Facturación/Precios**, ambos operadores obtienen valoraciones medias similares a las del apartado anterior, pero sin tantas diferencias en las valoraciones individuales de cada cuestión. La mejor valorada para ambos operadores es la ya habitual de **Procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario**, mientras que la más importante es la también habitual **Competitividad en la relación calidad/precio de los servicios**.

Finalmente, el **porcentaje de usuarios que han cambiado de operador** en el pasado reciente sigue siendo **muy poco significativo** para ambos operadores y la importancia de la cuestión es, hoy por hoy, de poca relevancia para el usuario.

## 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** y se mantienen dentro de los niveles de calidad.

La valoración de la **Provisión** de servicios se mantiene o disminuye de forma moderada mientras que la valoración de la **Prestación** se mantiene o aumenta también de forma moderada. Los Acuerdos de Nivel de Servicio han aumentado muy moderadamente en **Provisión** mientras que han disminuido de forma más apreciable en **Prestación**. Las cuestiones más importantes son **Fiabilidad y Seguridad y Protección de Datos**, las cuales también cuentan con una alta satisfacción. Les siguen en importancia la **Cualificación técnica del personal encargado de la provisión del servicio** y el **Servicio de atención de incidencias**, cuya satisfacción no es equiparable a su importancia, estando alejadas en casi 1 punto. Otras cuestiones con alto nivel de satisfacción son el **Cumplimiento de los ANS tanto en provisión como en prestación del servicio**. La cuestión relativamente peor valorada es el **Tiempo medio de provisión del servicio** seguida de una **Provisión de servicios sin problemas técnicos u organizativos**, ambas muy alejadas de la importancia concedida a dichas cuestiones.

## Dinamizadores de mercado

Por segundo año, la **Crisis de la Covid-19** se ha dejado notar enormemente en el sector, sólo superado por la creciente preocupación por la **Ciberseguridad** en escenarios cada vez más **digitales**. El interés por ésta última se ve reforzado por la irrupción con fuerza de las **Campañas de sensibilización y concienciación sobre la importancia de la privacidad y seguridad en los entornos digitales** como nueva tendencia sometida a valoración.

En segundo lugar destaca el creciente interés de las **Redes 5G** y el desarrollo de tecnologías a las que da soporte, como **Internet de las Cosas** y otras con las que se potencia (**Inteligencia Artificial**).