

## Comunicado de Prensa No. 77/2018

Ciudad de México a 16 de octubre de 2018.

### **PRESENTA IFT ENCUESTA SOBRE USO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC EN MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

- *La Encuesta realizada por el IFT permite conocer los principales usos, patrones de consumo y el impacto en la productividad, comercialización y crecimiento, que tienen el internet y la telefonía fijos en estas empresas.*
- *Los resultados muestran que, a mayor tamaño de las empresas, es más alto el uso del servicio de internet fijo para llevar a cabo actividades productivas, de comercialización, administrativas, de capacitación del personal, promoción y atención al cliente.*
- *Las personas de las MiPyMES encuestadas respondieron que la telefonía e internet fijos les permiten desarrollar nuevos productos o servicios, realizar un mayor número de ventas con el mismo número de empleados, reducir los errores de operación, disminuir costos al encontrar más y mejores proveedores, y tener mayor difusión de su empresa.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) publica la Segunda Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual se enfoca en el uso que las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES) dan a la telefonía e internet fijos para realizar sus actividades.

El 81.3% de las empresas medianas usan el internet fijo para la atención al cliente; mientras que, en las empresas pequeñas, es de 72.8%, y en las micro es de 59.6 por ciento.

Para la compra de insumos y mercancías, el internet fijo también tiene un papel muy importante. Un 74.3% de las pequeñas empresas encuestadas lo realizan por esta vía, seguidas de las medianas con 68.8% y las micros con 54 por ciento.

## **Comunicado de Prensa** **No. 77/2018**

El 77.3% de las empresas pequeñas indicaron que utilizan el internet fijo para facturación electrónica; mientras que, en las empresas medianas, es de 75% y en las micro, 54.8%.

En contraste, se observa un menor uso del internet fijo para actividades como la capacitación al personal; en micro empresas es de 17.8%, en las pequeñas es de 21.3% y en las medianas es de 18.8 por ciento. En cuanto a interacción con el gobierno para realizar trámites, en las micro empresas es de 30.9%, en las pequeñas es de 48.6% y en las medianas es de 62.5%.

Entre las principales afectaciones que perciben las empresas pequeñas si dejaran de usar servicios fijos están: procesos más lentos (60.7% en el caso de telefonía y 69.4% en el caso de internet fijo); costos de operación más elevados (37.3% y 40.7%, respectivamente) y pérdida de clientes (59.9% y 66.9 por ciento).

El 72.8% de las pequeñas empresas cuentan con una página de internet empresarial o redes sociales para realizar actividades como publicidad, promoción, atención a clientes, recepción de pedidos, entre otras. En el caso de las medianas empresas, la proporción es de 68.8%; mientras que en las micro es de 49.5 por ciento. Otras herramientas que adoptan para incrementar sus ventas y competitividad son: las aplicaciones para dispositivos móviles, nube y, en menor medida, una terminal de punto de venta o lector de tarjetas vía internet para recibir pagos.

La Encuesta también muestra los resultados del estudio cualitativo sobre la percepción por parte de las MiPyMES en materia de Ciberseguridad. El documento señala que las empresas perciben el uso de la nube como insegura, por lo que cuenta con menor adopción -50% en medianas, 33.4% en pequeñas y 18.6% en micro empresas-. Por el contrario, el uso de redes sociales es mayor, al ir de 90.9% en mediana, 97.7% en micro y 100% en pequeñas empresas.

## Comunicado de Prensa No. 77/2018

Para la realización de la Encuesta se llevaron a cabo mil 578 entrevistas, del 15 de enero al 26 de febrero del 2018, en todo el país a dueños, socios, responsables, directores o personal de MiPyMES.

Las consideraciones que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) hace respecto al uso de las telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como catalizador para que las MiPyMES sean más competitivas; y las mejores prácticas internacionales de órganos reguladores de telecomunicaciones, sirvieron como referencia para la elaboración de esta Segunda Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Contar con información específica de telecomunicaciones es de gran importancia para contribuir a la mejor toma de decisiones de todos los agentes económicos, en especial para que estos servicios sirvan como insumo en la innovación, aprendizaje y productividad de las empresas.

La Segunda Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143, 1er. Piso. Col. Nochebuena,  
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)