

Comunicado de Prensa No.117/2021

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2021.

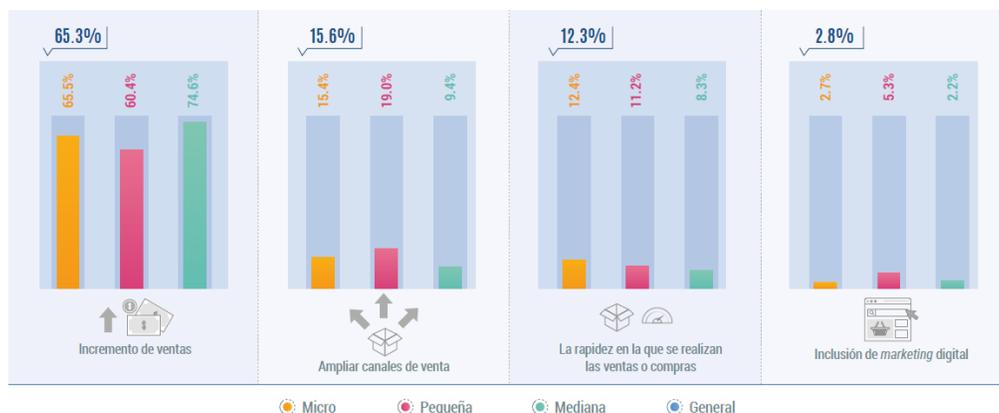
EL 65% DE LAS MIPYMES SEÑALAN QUE AUMENTAN SUS VENTAS DEBIDO AL USO DE INTERNET DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

- La “Tercera Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, micro, pequeñas y medianas empresas” muestra que el 48.4% de las MiPymes considera que durante la contingencia el servicio más importante es el Internet fijo, debido a que la comunicación con los clientes es más rápida
- Las Mipymes consideran que el principal beneficio de contar con internet fijo es que más gente conoce a la empresa, mientras que contar con telefonía fija les permite estar más cerca de sus clientes/consumidores.
- El estudio cualitativo destaca que, previo al inicio de la contingencia, las MiPymes utilizaban algunas plataformas digitales o redes sociales, aunque no las consideraban tan relevantes como hoy en día.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Tercera Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas)”, en la que se muestra el panorama general de cómo las Mipymes aprovechan los servicios de telecomunicaciones para continuar con sus actividades en la contingencia ocasionada por la COVID-19.

Entre los hallazgos, destaca que 65.3% de las Mipymes mencionaron que uno de los principales beneficios de contar con internet fijo es el incremento de ventas. Este porcentaje fue mayor entre las micro y medianas empresas.

BENEFICIOS DE VENDER A TRAVÉS DE INTERNET FIJO

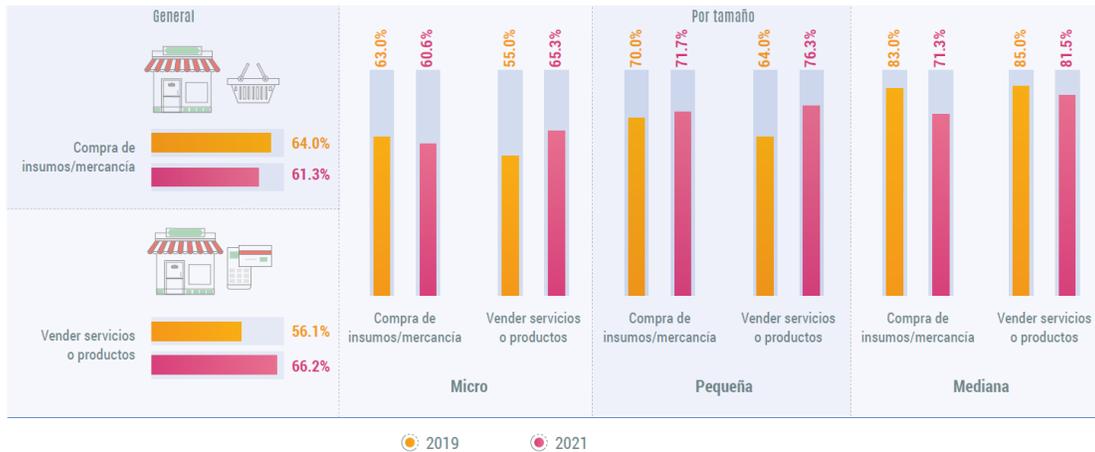


Nota. Respuesta espontánea.
Se excluyen las menciones "Otros" y "No sabe/No contestó", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.117/2021

Asimismo, las Mipymes muestran un incremento con respecto a 2019 en el uso de internet fijo para vender servicios o productos en línea.

USO DE INTERNET FIJO PARA COMERCIO ELECTRÓNICO (2019-2021)



Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta. Fuente: IFT (2021)

Las Mipymes consideran que el principal beneficio de contar con internet fijo es que más gente conoce a la empresa; mientras que contar con telefonía fija les permite estar más cerca de sus clientes/consumidores.

ACTIVIDADES POR INTERNET

EN GENERAL durante la contingencia...

2019 <> 2021

El **22.7%** de las MiPymes buscaron asesoría o información en sitios o páginas de Internet acerca de cómo aprovechar el Internet fijo y/o móvil para mantener sus actividades.



Se incrementó el porcentaje de MiPymes que mencionaron vender servicios o productos en línea (de **56.1%** a **66.2%**).

El **31.6%** de las MiPymes implementaron nuevas formas de pago como las transacciones bancarias.

Aumentó el porcentaje de MiPymes que mencionaron utilizar el Internet fijo para la atención al cliente (de **61.2%** a **72.5%**).



Incrementaron las MiPymes que mencionaron utilizar el Internet fijo para la capacitación del personal (de **23%** a **29.7%**).



Hubo un aumento en el porcentaje de MiPymes que mencionaron utilizar el Internet fijo para el reclutamiento de personal (de **26.1%** a **27.4%**).

Comunicado de Prensa No.117/2021



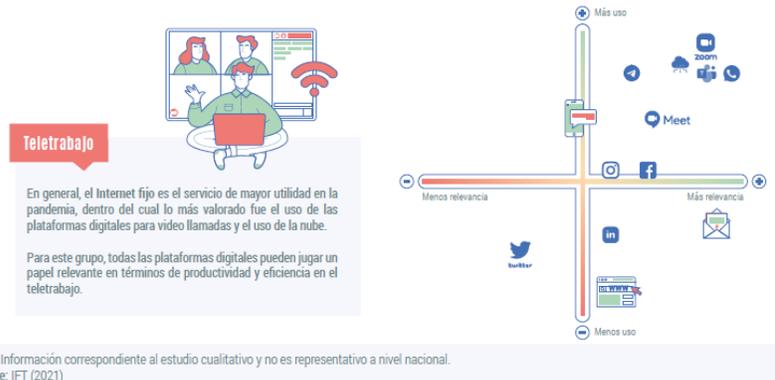
El estudio cualitativo menciona que el servicio de internet fijo ayudó a las Mipymes a reducir costos de operación. Lo anterior, derivado del mayor uso de plataformas digitales; en ese sentido, la relevancia en la productividad fue clave para las que realizaron teletrabajo.

PROCESO DEL USO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO DURANTE LA CONTINGENCIA



Comunicado de Prensa No.117/2021

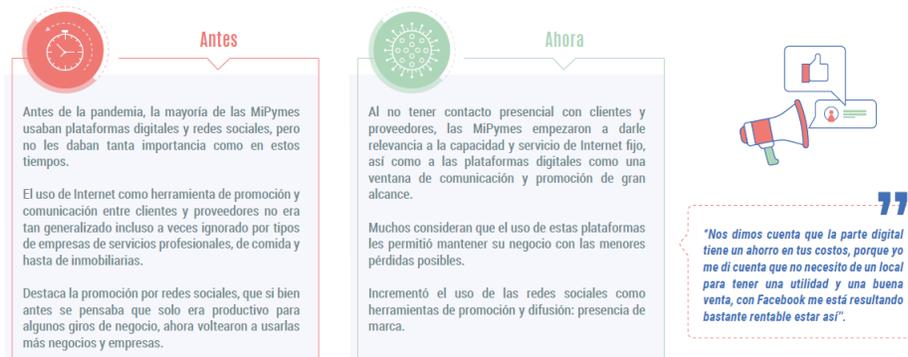
USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES POR PARTE DE LAS MIPYMES QUE REALIZARON TELETRABAJO DURANTE LA CONTINGENCIA



Lo anterior, coincide con los resultados de la encuesta, debido a que 9 de cada 10 Mipymes mencionaron que los servicios de telecomunicaciones son muy importantes/importantes para realizar teletrabajo.

De acuerdo con el estudio cualitativo, previo al inicio de la contingencia, las Mipymes utilizaban algunas plataformas digitales o redes sociales, aunque no las consideraban tan relevantes como hoy en día.

USO DEL INTERNET (FIJO Y/O MÓVIL*) Y LAS PLATAFORMAS DIGITALES ANTES Y DURANTE LA CONTINGENCIA



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
*Las MiPymes participantes del estudio cualitativo señalaron el uso de Internet fijo y móvil de manera indistinta.
Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.117/2021

También se encontró que a mayor tamaño de empresa el internet fijo es considerado como el servicio más importante para llevar a cabo las actividades de ésta durante la contingencia.

CONTRATACIÓN E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

EN GENERAL durante la contingencia...

2019 <> 2021

Se **incrementó el porcentaje** de MiPymes que mencionaron contratar el servicio de Internet fijo (de **71.7%** a **73.6%**).

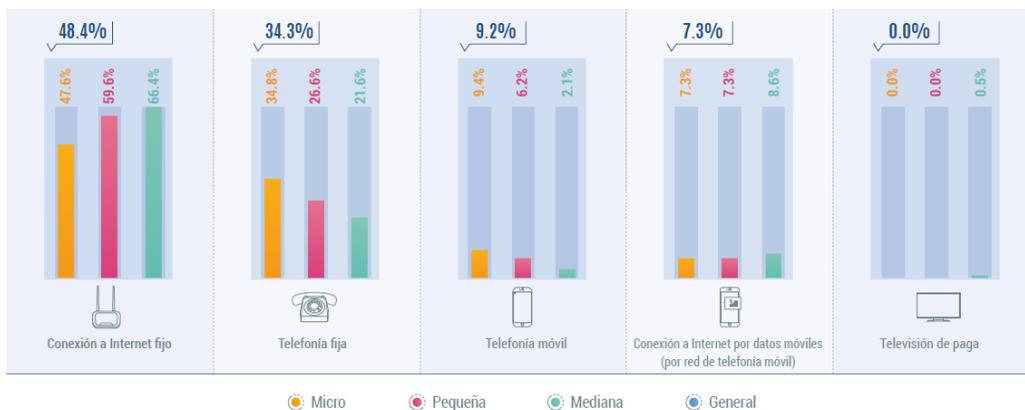


Incrementaron las MiPymes que mencionaron que son **muy importantes** los servicios de Internet fijo (de **45.4%** a **53.1%**) y Telefonía fija (de **37.5%** a **38.2%**).

El **48.4%** de las MiPymes considera que durante la contingencia el servicio **más importante es el Internet fijo**, debido a que la comunicación con los clientes es más rápida y se puede realizar todo.



ANTE LA CONTINGENCIA, ¿CUÁL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CONSIDERA EL MÁS IMPORTANTE PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA?



Nota. Se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.117/2021

La Tercera Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas) puede consultarse en:
<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercera-encuesta-2021-micro-pequenas-y-medianas-empresas>.

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, 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,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

