

Nota **ocasional**

Comisión del Mercado de Las Telecomunicaciones

2

Los servicios de banda ancha fija y
banda ancha móvil de gran pantalla
en las microempresas

Marzo 2012

CMT

Introducción

Durante 2011 la CMT llevó a cabo un estudio específico sobre la demanda de comunicaciones electrónicas por parte del segmento empresarial que culminó con la publicación de un Informe¹. Esta nota tiene el objetivo de complementar dicho Informe caracterizando las demandas de servicios de banda ancha móvil de gran pantalla, excluyendo los *smartphones*, y de banda ancha fija de las microempresas, es decir, aquellas empresas con menos de 10 empleados y que en 2011 representaban más del 95% de las 3,2 millones de empresas que conforman el tejido empresarial nacional². Este grupo de empresas está compuesto de autónomos y micropymes.

Es precisamente este entramado del tejido empresarial el que más se ha visto afectado por la actual crisis económica, y siendo el uso de las TIC uno de los más reconocidos catalizadores del crecimiento económico y promotor de la productividad del factor trabajo, resulta interesante cuantificar el grado de digitalización de estas empresas además del uso que hacen de estas tecnologías y su grado de satisfacción con las mismas.

Así, esta nota proporciona cifras de penetración, usos, percepción de calidad y características de la oferta de banda ancha fija (en adelante, BAF) y móvil de gran pantalla³ (en adelante, BAM) de las microempresas. Dicha información fue recabada mediante una encuesta realizada entre noviembre de 2010 y enero de 2011.

A partir de los resultados de esta nota se corrobora que aunque las microempresas son más proclives a disponer de accesos y de accesos de mayor velocidad que los hogares, todavía están lejos de beneficiarse de los niveles de penetración de servicios de las empresas con 10 o más empleados.

Las microempresas son algo más proclives a disponer de accesos de banda ancha que los hogares pero todavía no disfrutan de los niveles de penetración de servicios de las empresas con 10 o más empleados.

	Penetración banda ancha fija	Penetración banda ancha móvil de gran pantalla
Hogares	55,7%	5,5%
Microempresas	60,8%	7,9%
Resto de empresas ⁴	96,7%	37,2%

Penetración y características de la banda ancha en las microempresas

Según lo declarado por las microempresas encuestadas, se estima que en enero de 2011, un 65,8% de las microempresas españolas disponían de algún servicio de acceso a Internet. Así, un 60,8% de las microempresas tenía algún servicio de acceso de banda ancha fija y un 7,9% disponía de un servicio de acceso de banda ancha

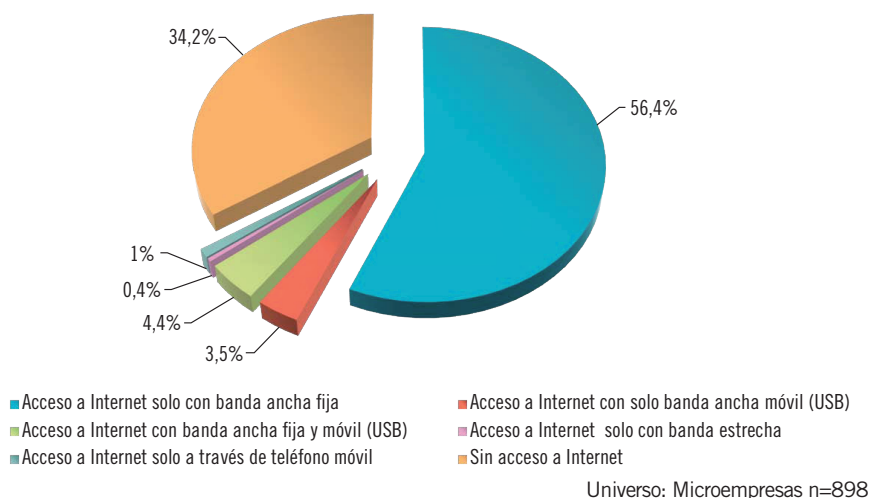
¹ Ver http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=14c04bbf-6a38-4ab2-b265-fa6ce453d69c&groupId=10138

² Ver Directorio Central de Empresas, INE, enero 2011.

³ Definido como un acceso de banda ancha móvil en el que se emplea un módem USB u ordenadores portátiles que tengan incorporada una datacard y, por tanto, excluye la banda ancha móvil de pantalla "pequeña" (por ejemplo, sobre terminales móviles).

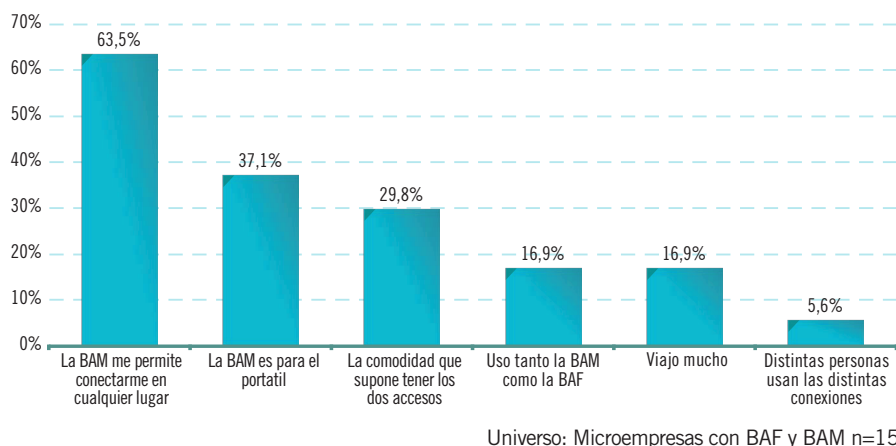
⁴ Fuente: Encuesta de uso TIC y comercio electrónico de las empresas, INE, enero 2011.

móvil de gran pantalla. Estas cifras son algo superiores a los indicadores obtenidos en el mismo periodo en el segmento residencial (55,7% para la BAF y 5,5% para la BAM)⁵. Por último, en el grupo de microempresas con BAF el número de conexiones promedio fue de 1,3 y en el grupo de microempresas con BAM el número de conexiones promedio fue de 1,1.



► **Gráfico 1.** Servicios de acceso a Internet de las microempresas ⁶.

Un 55,7% de las microempresas con BAM tenían los dos tipos de acceso a la banda ancha: fija y móvil y argumentaron como principal causa el hecho de que la conexión móvil fuera ubicua.



► **Gráfico 2** ¿Por qué tienen en su empresa una conexión de banda ancha fija y otra conexión de banda ancha móvil USB? (Posible respuesta múltiple).

En cuanto a las velocidades de conexión la velocidad media de las ofertas de BAF fue de 10 Mbps y de las ofertas de BAM de 5 Mbps. En ambos casos estas velocidades eran algo superiores a las velocidades medias disfrutadas por los hogares en el mismo periodo, de 8 Mbps y 4 Mbps respectivamente.

⁵ Ver http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=82291c0e-21f1-43c8-ac8c-becbd0228faa&groupId=10138

⁶ En los grupos de microempresas con solo banda ancha fija, con solo banda ancha móvil de gran pantalla y en el grupo con ambos accesos podría también haber microempresas que tuvieran además acceso a Internet a través de teléfono móvil o *smartphone*.

Aunque el uso de la banda ancha por parte de las microempresas fue mayoritariamente mixto, en parte personal y en parte profesional, y por tanto los usos de la banda ancha de las microempresas y hogares fueron similares, destaca que las microempresas fueron más proclives a realizar trámites por Internet.

Usos de la banda ancha fija y móvil de gran pantalla

El primer resultado que se desprende de la información facilitada por las microempresas es que una gran parte de las mismas declararon que el uso que hacen de sus accesos de banda ancha es mixto, es decir, en parte profesional y en parte personal. El porcentaje de uso mixto en el caso de la BAM fue del 72,5%, algo superior al caso de la BAF, un 62,5%.

En segundo lugar destaca que el número de usos declarados de la BAF fue mayor que el de la BAM: 4,4 y 3,4 usos en promedio, respectivamente. En lo que se refiere a los usos específicos de la BAF y de la BAM, los más habituales fueron el correo electrónico y la búsqueda de información en la red. Por otro lado, destaca el menor uso de la BAM para descargar y realizar contenidos, actividades de formación online o videoconferencias, actividades todas que suelen requerir de velocidades de conexión superiores. Así, en casi todos estos casos el uso de la BAF fue al menos el doble que el de la BAM. Estos resultados no son sorprendentes teniendo en cuenta las actuales limitaciones en términos de velocidad y descarga de la BAM. Al restringir este análisis a las microempresas que disponían de los dos tipos de accesos los resultados fueron similares.

► **Tabla 3.** ¿A qué usos dedican habitualmente su conexión de banda ancha fija/ banda ancha móvil USB? (Posible respuesta múltiple).

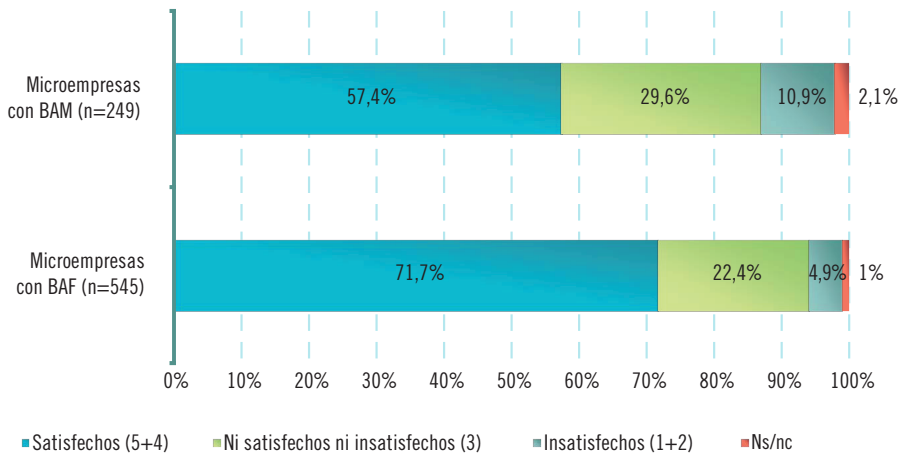
	Usos BAF en microempresas con BAF (n=545)	Usos BAM en microempresas con BAM (n=249)
Correo electrónico	90,1%	87,5%
Buscar información en Internet	76,6%	74,9%
Realizar trámites administrativos por Internet	51,6%	45,2%
Consultar noticias	38,8%	26,1%
Descargar contenidos	38,7%	17%
Comprar	30,4%	24,7%
Mensajes instantáneos	28,2%	25,4%
Realizar contenidos	26,6%	10%
Formación	18,8%	5,2%
Acceso remoto a la empresa, extranet, conexión VPN	17,6%	16,4%
Hacer llamadas a través de Internet/Skype	6,9%	2,4%
Videoconferencias	4,8%	2,5%

Si se comparan estos usos con los usos de un hogar típico se observa que las categorías de uso más populares coinciden (correo electrónico y buscar información en Internet), pero, en cambio, mientras que el tercer y cuarto uso más habitual de los hogares son las redes sociales y la mensajería instantánea, en la microempresa estos lugares los ocupan la realización de trámites y la descarga de contenidos/consulta de noticias. En particular, la realización de trámites obtiene puntuaciones menores en el segmento residencial (15,4% para la BAF y 10,2% para la BAM)⁷.

⁷ Ver http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=82291c0e-21f1-43c8-ac8c-becbd0228faa&groupId=10138

Satisfacción con los accesos de banda ancha fija y móvil de gran pantalla

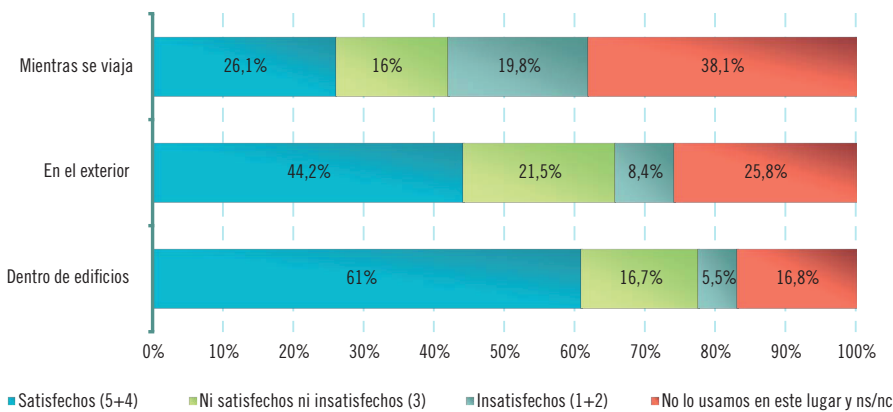
En general las microempresas se mostraron satisfechas con la calidad de sus accesos de banda ancha, especialmente con la BAF. En promedio las microempresas puntuaron con un 3,9 sobre 5 su satisfacción con la BAF y con un 3,5 la satisfacción con la BAM. No obstante, debe recordarse que la satisfacción o insatisfacción con un servicio depende principalmente de las expectativas que los usuarios tengan y estas pueden diferir entre los tipos de acceso.



► **Gráfico 4.** ¿En qué medida está satisfecho en general con el acceso a Internet fijo/ móvil USB?

(1= nada satisfecho, 2= poco satisfecho, 3= ni satisfecho ni insatisfecho, 4= bastante satisfecho, 5=muy satisfecho).

Al preguntarles a las microempresas sobre su satisfacción con la BAM en función del lugar de uso es revelador observar que la puntuación media dentro de los edificios coincide con la obtenida por la BAF, un 3,9. Por el contrario, las puntuaciones en los otros dos escenarios fueron algo inferiores, un 3,7 en el exterior y un 3,2 mientras se viaja.



► **Gráfico 5.** ¿Y cuál es la satisfacción con la conexión de Internet móvil USB en ...?

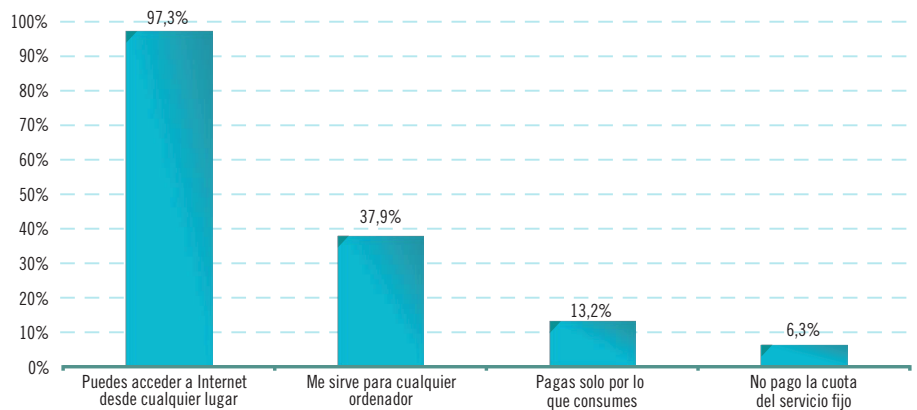
(1= nada satisfecho, 2= poco satisfecho, 3= ni satisfecho ni insatisfecho, 4= bastante satisfecho, 5=muy satisfecho).

Universo: Microempresas con BAM=249

Ventajas y desventajas de la BAM respecto a la BAF

El siguiente gráfico aporta información sobre las percepciones de las microempresas sobre las ventajas de la banda ancha móvil de gran pantalla respecto a la banda ancha fija en el caso de las microempresas que disponían de ambos accesos. La principal ventaja mencionada por las microempresas fue la posibilidad que este servicio presta en acceder a Internet desde cualquier lugar, prácticamente la totalidad de las microempresas la citaron. Otras ventajas citadas fueron la posibilidad de usarla con cualquier ordenador y la valoración de la posibilidad de efectuar pagos por uso.

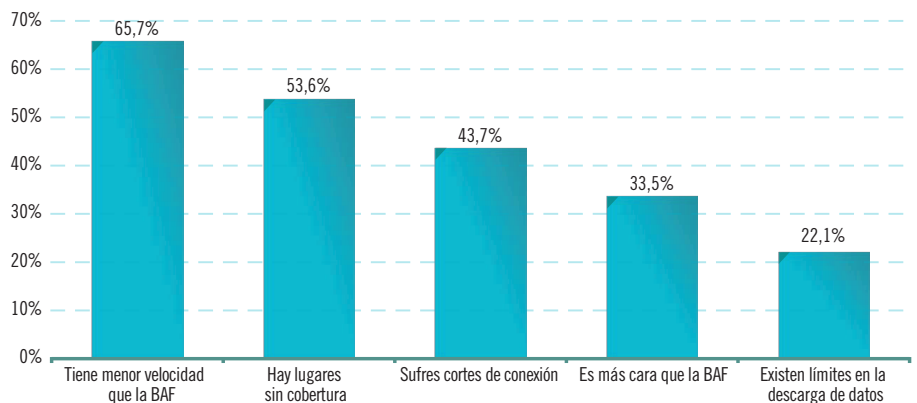
► **Gráfico 6.** ¿Cuáles diría usted que son las ventajas de la banda ancha móvil, acceso a Internet a través de módem USB, respecto al acceso a Internet fijo? (Posible respuesta múltiple).



Universo: Microempresas con BAF y BAM n=150

A diferencia de las ventajas, en el caso de las desventajas no hubo ningún argumento tan claramente mayoritario. Varias de las desventajas citadas están relacionadas con las características propias de la BAM.

► **Gráfico 7** ¿Y cuáles diría que son las desventajas de la banda ancha móvil USB respecto al acceso a Internet fijo? (Posible respuesta múltiple).



Universo: Microempresas con BAF y BAM n=150

Conclusiones

En esta nota se han proporcionado diversos indicadores sobre la situación de la banda ancha fija y la banda ancha móvil de gran pantalla en el sector de las microempresas. Tal y como se ha descrito anteriormente la demanda de accesos de banda ancha, tanto fijos como móviles, de las microempresas no alcanza aún la demanda del resto de empresas (pymes y grandes empresas), siendo la demanda de las microempresas más parecida a la de los usuarios residenciales.

La similitud de la demanda de banda ancha de las microempresas con la del segmento residencial probablemente se debe al hecho de que, salvando algunas excepciones como los trámites on-line, no existen grandes diferencias entre los usos de Internet por parte de las microempresas y los hogares. De hecho, el uso de la banda ancha efectuado por las microempresas es mayoritariamente mixto, en parte personal y en parte profesional. Así, tal y como sucede con los hogares el número promedio de usos de la BAF fue superior al número de usos de la BAM en las microempresas.

Por último, las microempresas se mostraron satisfechas con sus accesos de banda ancha aunque la satisfacción mostrada con la BAM fue algo inferior a la mostrada con la BAF. En especial, las microempresas se mostraron menos satisfechas con la BAM mientras se viaja. Este resultado no es sorprendente ya que dos de las razones citadas como desventajas de la BAM respecto a la BAF fueron los problemas de cobertura y los cortes de conexión. De nuevo, estos resultados están en línea con los mostrados por parte de los hogares.

Ficha técnica

El trabajo de campo de esta encuesta fue llevado a cabo por Ikerfel S.A. entre noviembre de 2010 y enero de 2011. Se realizaron 898 entrevistas personales a microempresas contactando con los responsables de contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas. El muestreo fue aleatorio y proporcional según la comunidad autónoma e incluyó microempresas de los diferentes sectores de actividad económica con el fin de garantizar la representatividad de la muestra a nivel nacional. Para obtener estadísticos fiables de la banda ancha móvil de gran pantalla se realizó un sobremuestreo de microempresas con este tipo de acceso.

Las microempresas se mostraron satisfechas con sus accesos de banda ancha fija y móvil de gran pantalla aunque la satisfacción fue algo superior en el caso de la fija.

Las microempresas destacaron la movilidad como ventaja de la banda ancha móvil de gran pantalla respecto a la fija pero señalaron como desventajas una menor velocidad y problemas de conexión.