

Comunicado de Prensa No.108/2024

Ciudad de México, a 24 de octubre de 2024.

AUMENTA EL USO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y LAS TIC EN MIPYMES

- *En 2023, 89.4% de MiPymes tenían contratado el servicio de internet fijo, luego de que en 2018 esta proporción era de 84.7%.*
- *Mientras que, en 2018 solo 24.2% de las MiPymes tenían banca en línea, en 2023 esta proporción aumentó a 47.9%.*
- *Respecto a terminales punto de venta fija para celular o tableta, en 2018 cerca de 2 de cada 10 MiPymes usaban este dispositivo y para 2023, 5 de cada 10 lo usan para comercializar sus servicios o productos lo cual es un avance significativo en términos de digitalización en este sector productivo.*
- *De 2018 a 2023, aumentó el porcentaje de MiPymes que señalaron contar con una página de internet y/o redes sociales de 50.8% a 70.7%.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el “Reporte de evolución de los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia en el uso de los servicios de telecomunicaciones de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) 2018-2023” en el que se dan a conocer los principales hallazgos a nivel nacional y por tamaño de empresa sobre la contratación, uso, importancia y satisfacción con los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes.

El uso de los servicios de telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) se ha convertido en un tema fundamental para las MiPymes, diversas organizaciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), cuentan con agendas y recomendaciones para la adopción y uso de estos servicios en favor de las MiPymes que se ven beneficiadas porque les permiten ser más competitivas en las cadenas globales de valor.

Comunicado de Prensa

No.108/2024

Contratación de los servicios de telecomunicaciones

En términos generales, aumentó el porcentaje de MiPymes que contratan el servicio de internet fijo al pasar de 84.7% en 2018 a 89.4 % en 2023. Las microempresas fueron las que mostraron un mayor crecimiento en la contratación de este servicio al pasar de 84.3% a 89.3% en este mismo periodo.

Destaca que la velocidad promedio contratada en el servicio de internet fijo aumentó de manera significativa en 2023 a 68.5 Mbps, comparado con 36.7 Mbps en 2018, es decir, un aumento de 86.6 por ciento. Las micro y pequeñas empresas fueron las más beneficiadas, ya que para el caso de las micro aumentaron la velocidad promedio de este servicio de 33.9 Mbps en 2018 a 66.7 Mbps en 2023, lo que representa un incremento de 97%, mientras que, las pequeñas empresas incrementaron su velocidad promedio de 71.2 a 94.8 Mbps.

Esto mientras que, en términos nominales, el pago promedio que pagan las pequeñas y medianas empresas por el servicio de internet fijo disminuyó en este periodo; en el caso de las pequeñas empresas se registró una reducción, al pasar de 840 pesos en 2018 a 827 en 2023, mientras que, las medianas tuvieron una disminución de 711 pesos (41%), al pasar de un pago de mil 755 pesos a mil cuarenta y cuatro pesos.

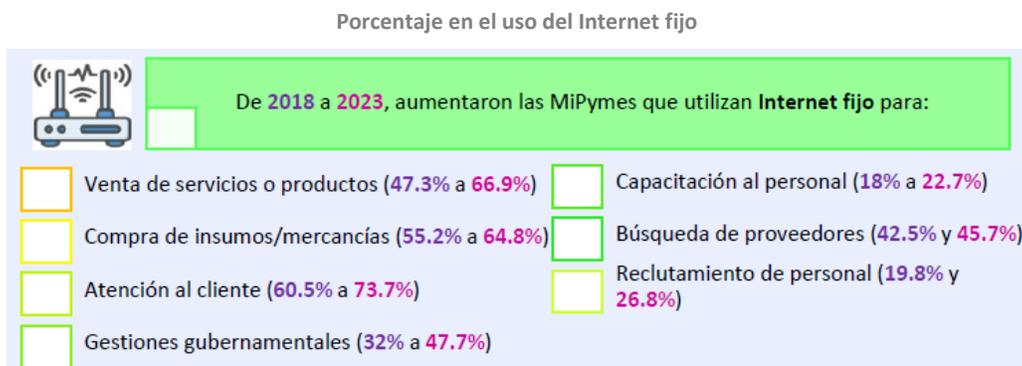
Importancia de los servicios de telecomunicaciones

En 2023, las MiPymes mencionaron que los servicios fijos de internet (72.1%) y telefonía (72.5%) son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades. Entre los principales beneficios de contar con estos servicios es que más gente conoce la empresa, están más cerca de sus clientes/consumidores y que hay más ventas/clientes.

Comunicado de Prensa No.108/2024

Actividades que realizan las MiPymes en Internet fijo

De 2018 a 2023, aumentó el porcentaje en el uso del internet fijo para la venta de servicios o productos, compra de insumos/mercancías, la atención al cliente, gestiones gubernamentales, entre otras. La venta de servicios o productos fue el uso que tuvo mayor aumento al pasar de 47.3% a 66.9%, lo que representa un incremento de 19.6 puntos porcentuales en cinco años.



Entre los principales beneficios de vender a través de internet fijo que mencionaron las MiPymes fue el incremento de ventas, ampliar canales de venta y la rapidez de las ventas o compras.

Uso de dispositivos

Por otro lado, de 2018 a 2023, aumentó el uso de teléfonos móviles inteligentes (de 82.3% a 98.5%), laptops (de 38.4% a 41.9%) y tabletas (de 15.3% a 19.4%). También aumentó el porcentaje de MiPymes que mencionaron contar con terminal punto de venta fija para celular (clip) o tableta, al pasar de 15.9% a 54.5%, en otras palabras, en 2018 cerca de 2 de cada 10 MiPymes usaban terminal punto de venta y para 2023, 5 de cada 10 usan terminal para comercializar sus servicios o productos lo cual es un avance significativo en términos de digitalización en este sector productivo.

Comunicado de Prensa No.108/2024



Principales beneficios de contar con ella:

- Mayor facilidad de pago a los clientes y así poder elevar o mantener sus ventas
- Pueden ofrecer facilidades de pago
- Algunos clientes prefieren pagar con crédito o débito

Uso de plataformas digitales

- **Contar con una página de Internet y/o redes sociales** pasó de 50.8% a 70.7%, entre los principales beneficios se encuentran: dar a conocer la empresa/negocio, captar clientes desde internet y elevar ventas. Facebook y WhatsApp son las redes sociales con las que más cuentan las MiPymes.
- **Banca en línea** pasó de 24.2% a 47.9%, Entre los principales beneficios que señalaron se encuentran: los pagos son más rápidos, han dejado de ir a las sucursales/no tienen que trasladarse al banco para pagar, los clientes pueden tener más beneficios inmediatos. Este dato indica que para 2023 casi el 50% de las MiPymes usan la banca en línea.
- **Servicio de nube** pasó de 19.6% a 32.5%, entre los principales beneficios que señalaron se encuentran: la facilidad de almacenamiento, evitar la pérdida de información, acceso a la información de la empresa o negocio.

Importancia de la Ciberseguridad en las MiPymes

De 2018 a 2023, el porcentaje de MiPymes que mencionaron que la ciberseguridad en su empresa es muy importante/importante pasó de 61% a 58.8%. Entre las principales preocupaciones que tienen las MiPymes sobre este tema son: ser víctimas de un ciberataque son los virus/*malware*, la fuga o pérdida de información de clientes y la usurpación de identidad/accesos no autorizados. En cuanto a las principales medidas que utilizan las MiPymes para resguardar su ciberseguridad es el

Comunicado de Prensa No.108/2024

uso de antivirus, el establecimiento y cambio frecuente de contraseñas y la descarga controlada de archivos.

Experiencia y satisfacción de los servicios de telecomunicaciones

De 2018 a 2023, disminuyó el porcentaje de MiPymes que mencionaron haber presentado alguna queja ante su proveedor de internet fijo (de 20.5% a 14.2%) y telefonía fija (de 17.3% a 10.8%).

Asimismo, aumentó la satisfacción de las empresas con sus servicios de telecomunicaciones, al incrementar el Índice General de Satisfacción (IGS) de internet fijo (de 70 puntos a 74.6 puntos) y telefonía fija (70.4 puntos a 75.2 puntos).

El IFT continuará fomentando y midiendo la utilización de estos servicios por las MiPymes, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de uno de los sectores productivos más importantes del país. El análisis de estas variables forma parte del diagnóstico que se tiene que realizar para continuar diseñando políticas públicas en favor de las MiPymes usuarias de los servicios de telecomunicaciones del país.

El Reporte puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reporte-de-evolucion-de-los-patrones-de-consumo-niveles-de-satisfaccion-y-experiencia-en-el-uso-de>

Comunicado de Prensa No.108/2024

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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

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

