

# CUARTA ENCUESTA 2024

**Usuarios de Servicios de  
Telecomunicaciones  
(micro, pequeñas y medianas empresas)**



## Índice

Legales .....	3
Introducción.....	4
Objetivo general.....	5
Consideraciones metodológicas .....	6
Principales Hallazgos.....	8
Apartado 1. Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes .....	12
Apartado 2. Actividades que realizan las MiPymes a través de Internet fijo y/o Telefonía fija .....	20
Apartado 3. Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes .....	27
Apartado 4. Uso de la nube y <i>Cloud Computing</i> por las MiPymes .....	35
Apartado 5. Ciberseguridad en las actividades diarias de las MiPymes .....	44
Apartado 6. Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija.....	52

## Legales

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado **“Cuarta Encuesta 2024. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones micro, pequeñas y medianas empresas”** (Reporte), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT que le confiere las siguientes atribuciones:

- *“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”;*
- *“Desarrollar la metodología y publicar indicadores trimestrales de satisfacción del usuario sobre los servicios de telecomunicaciones con base en información objetiva y confiable”<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII y XX, IFT, marzo 2022. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

## Introducción

El uso de los servicios de telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)<sup>2</sup> en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), sigue siendo un tema fundamental en la época post pandemia, tanto en el contexto nacional como internacional. En este sentido, diversas organizaciones en el mundo como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>3</sup> y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)<sup>4</sup> cuentan con agendas, recomendaciones y herramientas para la adopción y uso de las telecomunicaciones en las MiPymes.

De acuerdo con lo planteado por estas organizaciones, las MiPymes se ven beneficiadas al adoptar y utilizar los servicios de telecomunicaciones y las TIC, pues ello les permite ser más competitivas debido a que facilita su participación en las cadenas globales de valor.

Identificar a través de encuestas los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia en el uso de los servicios de telecomunicaciones de las empresas es una práctica internacional llevada a cabo por diferentes organismos e Instituciones, tales como, la Autoridad de Garantías de Comunicaciones (AGCOM)<sup>5</sup> en Italia, el Instituto Nacional de Estadística (INE) en España<sup>6</sup>, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en Chile<sup>7</sup>, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)<sup>8</sup> en Colombia, y la Oficina de Comunicaciones (Ofcom)<sup>9</sup> en Reino Unido.

---

<sup>2</sup> Las “Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) consisten de hardware, software, redes y medios para la recolección, almacenamiento, procesamiento, transmisión y presentación de información (voz, datos, texto, imágenes), así como los servicios relacionados”. OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital.

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2016/06/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean\\_g1g643c2/9789264259027-es.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2016/06/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean_g1g643c2/9789264259027-es.pdf)

<sup>3</sup> OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Un manual para la economía digital 2016. Disponible en: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2016/06/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean\\_g1g643c2/9789264259027-es.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2016/06/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean_g1g643c2/9789264259027-es.pdf)

<sup>4</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Agenda Digital 2024, Objetivos 6, 13, 14, 17 y 20. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/agenda-digital-america-latina-caribe-elac2022/agenda-digital-2024>

<sup>5</sup> La Autoridad de Garantías de Comunicaciones (AGCOM), marzo 2017. Disponible en: <https://www.agcom.it/>

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE), octubre 2022. Disponible en: [INEbase / Servicios /Comercio /Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas / Últimos datos](https://inecbase.instituto-nacional-de-estadistica.es/Servicios/Comercio/Encuesta_sobre_el_uso_de_TIC_y_comercio_electronico_en_las_empresas/Ultimos_datos)

<sup>7</sup> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, julio 2020. Disponible en: <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Informe-de-Resultados-Encuesta-TIC.pdf>

<sup>8</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), diciembre 2022. Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bol\\_entic\\_empresas\\_2020.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bol_entic_empresas_2020.pdf)

<sup>9</sup> Oficina de Comunicaciones (Ofcom), octubre 2022. Disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0026/245078/SME-consumer-experience-in-the-communications-market-2022-.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0026/245078/SME-consumer-experience-in-the-communications-market-2022-.pdf)

En apego a ello, el IFT realiza las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones a MiPymes para brindar elementos adicionales de información que permitan contribuir con una mejor toma de decisiones del sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector; así como diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias, en beneficio de las MiPymes usuarias de telecomunicaciones.

## **Objetivo general**

El IFT es el encargado de emitir la regulación y salvaguardar los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones. En apego a ello, se ha dado a la tarea de diseñar métricas que le permitan dar seguimiento a los servicios que están recibiendo y así identificar, a través de encuestas, las mejores opciones de servicios públicos a precios asequibles con un nivel adecuado de calidad acorde a los parámetros internacionales.

Por lo anterior, para este Reporte se presentan los principales hallazgos sobre los usuarios no residenciales: MiPymes, cuyo periodo de levantamiento fue del 6 de julio al 18 de agosto de 2024.

El presente Reporte permite conocer los servicios de telecomunicaciones y TIC utilizados principalmente en las MiPymes, los patrones de consumo con un enfoque a la productividad, comercialización, cuestiones administrativas, desarrollo y crecimiento de la empresa, conocer cómo perciben que los servicios de telecomunicaciones han impactado a su productividad, incluyendo el uso de servicios en la nube así como la percepción de la ciberseguridad en sus empresas o negocios, así como la satisfacción y experiencia en el uso de los servicios, enfocándose principalmente a los de mayor adopción en México por las MiPymes: Internet fijo y Telefonía fija<sup>10</sup>, asimismo, el Reporte también presenta información relacionada con el servicio de telefonía móvil.

---

<sup>10</sup> La Encuesta sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ENTIC 2013) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), reveló que los servicios más utilizados por las MiPymes son el Internet y la Telefonía fijos.

## Consideraciones metodológicas

**Representatividad:** Nacional.

**Periodo de levantamiento:** del 6 de julio al 18 de agosto de 2024

**Público objetivo:** La muestra del estudio comprende a las MiPymes usuarias de los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija conforme a la siguiente segmentación:

- Micro: hasta 10 personas
- Pequeña: de 11 a 50 personas
- Mediana: de 51 a 250 personas

**Nota.** Debido a que el objetivo no es medir la penetración de los servicios, el público objetivo consistió en empresas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía fija y, en caso de que no fuera usuaria de alguno de estos dos servicios, no se entrevistó. Asimismo, el estudio se enfocó en esos dos servicios debido a que son los de mayor adopción en México<sup>11</sup>.

**Tamaño de la muestra:** 3,100 entrevistas efectivas cuya distribución fue dada por la participación de las empresas por tamaño de acuerdo con los Censos Económicos 2019 del INEGI<sup>12</sup>: microempresas 2,201 entrevistas, pequeñas empresas 601 entrevistas y mediana empresa 298 entrevistas.

**Levantamiento y muestreo:** La aplicación de las encuestas a MiPymes consistió en un levantamiento presencial en unidades económicas fijas (excluyendo semifijas) con un diseño muestral probabilístico polietápico con base en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE)<sup>13</sup> del INEGI, contemplando zonas urbanas con una distribución de las Entidades Federativas que concentran al menos 90% de las micro, pequeñas y medianas empresas existentes en el país.

**Marco muestral:** La muestra está conformada por los sectores económicos más representativos utilizando el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2023 (SCIAN 2023)<sup>14</sup> de INEGI. Excluyendo los siguientes sectores: Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza (11), Minería (21), Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al

---

<sup>11</sup> Ídem.

<sup>12</sup> Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/>

<sup>13</sup> Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

<sup>14</sup> Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/scian/>

consumidor final (22) y Actividades Legislativas, gubernamentales de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales (93), estos sectores en conjunto representan alrededor del 1% del total de unidades económicas fijas.

**Nivel de confianza y margen de error:** A un nivel de confianza del 95%, se cuenta con un error absoluto teórico aproximado de 1.75% para el total nacional.

**Informante:** Los encargados de responder los cuestionarios fueron los dueños, socios, responsables, directores y/o personal que tuvieran conocimiento acerca de la contratación, patrones de consumo y experiencia de uso de los servicios de telecomunicaciones (Internet fijo y/o Telefonía fija) en la empresa o negocio.

# Principales Hallazgos

## Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones

### Internet fijo

Las MiPymes cuentan principalmente con los servicios fijos de **Internet** y **Telefonía** (95.3% y 69%).

Realizan un pago mensual entre \$301 a \$500 por estos servicios (36.8% y 33.7%).

El Internet fijo les ayudó a mejorar su productividad principalmente porque hay un mejor control de los gastos de la empresa o negocio.

### Telefonía fija

Las MiPymes consideran que son importantes/muy importantes los servicios de Internet fijo y Telefonía fija para sus actividades (74.0% y 71.3%).

Los principales beneficios de contar con Internet fijo y Telefonía fija son: que más gente conoce a la empresa, hay más ventas/clientes y que están más cerca de sus clientes/consumidores.

## Actividades por Internet

### Las MiPymes utilizan su servicio de Internet fijo para:



Atención al cliente (75.4%)



Vender servicios o productos (66.9%)



Comprar insumos o mercancía en línea (68.4%)



Búsqueda de proveedores (49.8%)



Gestiones gubernamentales (33.4%)



Facturación electrónica (33.0%)



Reclutamiento de personal (30.7%)



Cursos y/o programas de entrenamiento a personal (24.2%)

# GENERAL

## Uso de servicios y plataformas digitales



Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales (70.0%).

- WhatsApp y Facebook son las redes sociales más utilizadas.
- Como beneficios destaca que dan a conocer a la empresa y elevan las ventas.



Banca en línea (41.7%)

- Como beneficios destaca que los pagos son más rápidos y que no tienen que trasladarse al banco.



Servicio de la nube (20.8%)

Los principales beneficios de utilizar la nube son: facilita el almacenamiento de la información y evita su pérdida.

Para un mejor aprovechamiento de la nube, las MiPymes señalaron principalmente implementar la administración de la información.

Entre los riesgos de uso para las MiPymes está la pérdida de control sobre los datos y depender de la conexión a internet.



Servicio de computación (Cloud Computing) (9.2%).

Las MiPymes en su mayoría señalaron utilizar:

- Software de ofimática (77.5%), diariamente (42.8%).
- Aplicaciones informáticas de seguridad (68.1%), semanalmente (36%).

Las MiPymes mencionaron no utilizar el servicio de Cloud Computing principalmente porque no lo necesitan (37.7%) y su negocio es pequeño (24.5%).

# GENERAL

## Ciberseguridad

Para las MiPymes es muy importante/importante la ciberseguridad en su empresa o negocio (59.1%).



Las principales medidas para resguardar la ciberseguridad son: antivirus (65.4%), así como el establecimiento y cambio frecuente de contraseñas (52.4%).



El 71.4% de las MiPymes resguardan información de clientes y proveedores en la empresa o negocio. Esta información se almacena principalmente en la computadora (60.8%).



Las MiPymes creen que es poco probable que puedan ser víctimas de un ciberataque (53.2%).



## Experiencia y Satisfacción

Internet fijo

Telefonía fija

El 10.4% y el 5.4% de las MiPymes señalaron que han presentado alguna queja ante su proveedor de servicio.



El 8.4% y el 8.6% de las MiPymes mencionaron haber cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.



### Índice General de Satisfacción

Internet fijo  
76.2



Telefonía fija  
76.9

# POR TAMAÑO DE EMPRESA

## Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones

### Porcentaje de MiPymes que contratan:

 **Internet fijo**

Micro: 95.2%  
Pequeña: 96.3%  
Mediana: 98.1%

 **Telefonía fija**

Micro: 68.3%  
Pequeña: 78.6%  
Mediana: 85.5%

Las pequeñas y medianas empresas mencionaron en mayor proporción que sus servicios de **Internet fijo y Telefonía fija son muy importantes/importantes.**



Las MiPymes mencionaron realizar un **pago mensual por su servicio** principalmente:

Micro: \$301 a \$500 (38.5% y 35.4%)  
Pequeña: \$701 o más (59.1% y 60.2%)  
Mediana: \$701 o más (70.6% y 71.0%)

El servicio de Internet fijo ayudó a las empresas o negocios a tener un mejor control de los gastos de la empresa:

Micro: 32.8%  
Pequeña: 41.3%  
Mediana: 42.4%



## Actividades por Internet

### Porcentaje de MiPymes que utilizan su servicio de

#### Internet fijo para:

 **Atención al cliente**  
Micro: 75.0%  
Pequeña: 80.3%  
Mediana: 87.8%

 **Vender servicios o productos**  
Micro: 66.5%  
Pequeña: 73.0%  
Mediana: 76.4%

 **Compra de insumos o mercancías**  
Micro: 68.3%  
Pequeña: 69.7%  
Mediana: 69.6%

 **Búsqueda de proveedores**  
Micro: 49.0%  
Pequeña: 61.8%  
Mediana: 62.0%

 **Gestiones gubernamentales**  
Micro: 31.7%  
Pequeña: 58.1%  
Mediana: 65.5%

 **Facturación electrónica**  
Micro: 31.2%  
Pequeña: 59.5%  
Mediana: 69.9%

 **Reclutamiento de personal**  
Micro: 29.0%  
Pequeña: 56.2%  
Mediana: 60.1%

 **Cursos y/o programas de entrenamiento a personal**  
Micro: 22.7%  
Pequeña: 44.6%  
Mediana: 56.3%



## Uso de servicios y plataformas digitales

### Porcentaje de MiPymes que cuentan con:



**Banca en línea:**

Micro: 41.0%  
Pequeña: 52.1%  
Mediana: 56.6%



El principal beneficio es que los pagos son más rápidos:

Micro: 79.2%  
Pequeña: 79.0%  
Mediana: 76.8%



**Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales:**

Micro: 69.4%  
Pequeña: 80.6%  
Mediana: 76.3%



El principal beneficio es dar a conocer a la empresa o negocio:

Micro: 66.7%  
Pequeña: 67.6%  
Mediana: 72.0%

## Uso de la nube y Cloud Computing

### Las MiPymes utilizan:



#### Servicio de la nube:

Micro: 19.6%  
Pequeña: 37.6%  
Mediana: 43.1%



#### Servicio de computación (Cloud Computing):

Micro: 8.3%  
Pequeña: 21.2%  
Mediana: 30.0%

El principal beneficio es que facilita el almacenamiento de información:

Micro: 68.7%  
Pequeña: 61.8%  
Mediana: 79.1%

Porcentaje de MiPymes que utilizan principalmente Servicio de Software de ofimática:

Micro: 75.6%  
Pequeña: 89.6%  
Mediana: 84.5%

No lo utilizan porque no lo necesitan:

Micro: 38.4%  
Pequeña: 24.5%  
Mediana: 28.7%

Las MiPymes señalaron como principal riesgo de la nube la pérdida del control sobre los datos:



Micro: 45.4%  
Pequeña: 40.0%  
Mediana: 39.1%

Creer que se debe implementar la administración de información para aprovechar el uso de la nube:



Micro: 26.6%  
Pequeña: 28.1%  
Mediana: 36.0%

Porcentaje de MiPymes que han presentado alguna queja ante su proveedor de servicio:

Micro: 10.5% y 5.4%  
Pequeña: 8.9% y 5.6%  
Mediana: 15.5% y 8.1%



## Experiencia y Satisfacción

Internet fijo

Telefonía fija

Porcentaje de MiPymes que cambiaron de proveedor:

Micro: 8.4% y 8.6%  
Pequeña: 7.7% y 8.0%  
Mediana: 7.5% y 7.0%



## Ciberseguridad

### Las MiPymes mencionaron:

Es muy importante/ importante para las MiPymes:  
Micro: 57.6%  
Pequeña: 82.8%  
Mediana: 85.5%



Destaca el antivirus como principal medida de ciberseguridad por las MiPymes:  
Micro: 64.4%  
Pequeña: 80.2%  
Mediana: 78.4%



La principal información que resguardan es de clientes y proveedores:  
Micro: 70.6%  
Pequeña: 84.4%  
Mediana: 80.9%



El principal medio de almacenamiento es la computadora:  
Micro: 60.9%  
Pequeña: 60.0%  
Mediana: 52.2%



Creer poco probable sufrir un ciberataque:  
Micro: 52.3%  
Pequeña: 67.2%  
Mediana: 66.2%



### Índice General de Satisfacción

Internet fijo  
Micro: 76.2  
Pequeña: 76.1  
Mediana: 75.6

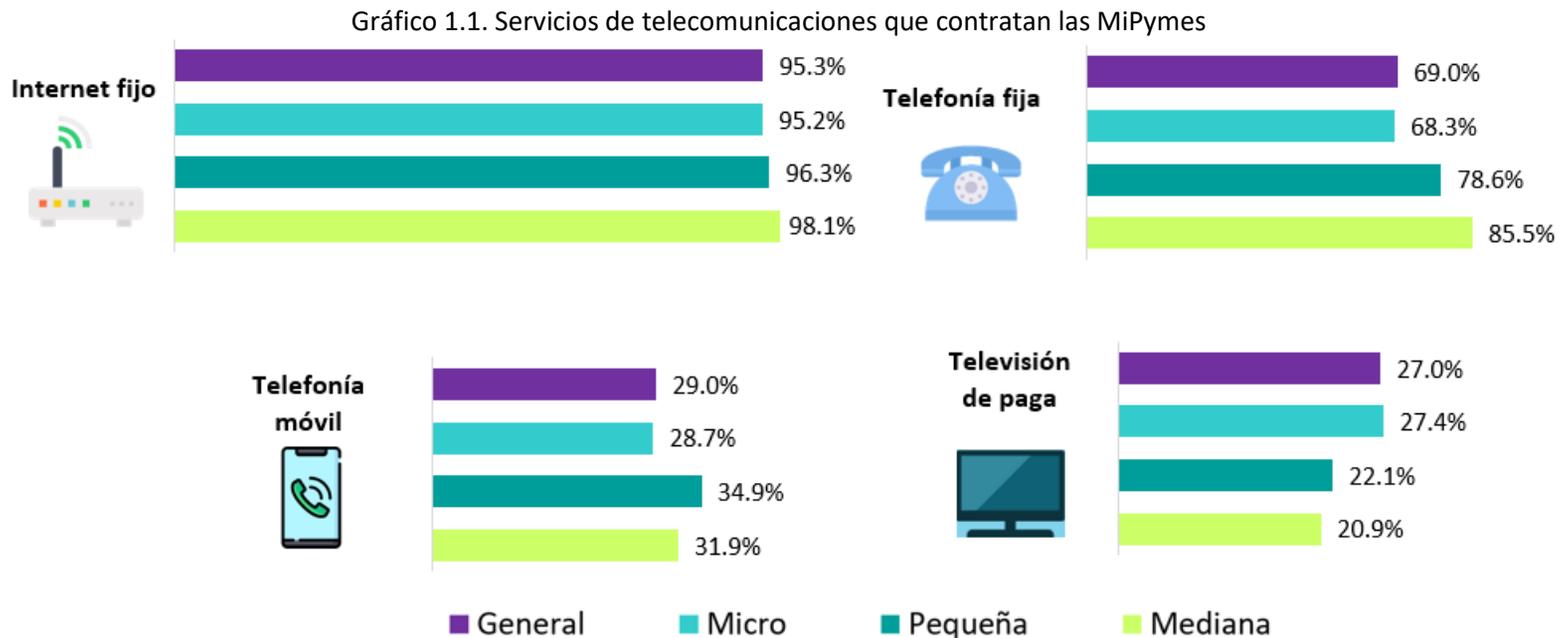


Telefonía fija  
Micro: 76.8  
Pequeña: 77.5  
Mediana: 78.9

## Apartado 1. Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes

### Contratación de los servicios de telecomunicaciones

En 2024, el 95.3% de las MiPymes señalaron contratar el servicio de Internet fijo y el 69% contrataron el servicio de Telefonía fija. Estos porcentajes son mayores para las medianas empresas. Por su parte, el 29% mencionó que contratan el servicio de Telefonía móvil; este porcentaje es mayor para las pequeñas empresas.



Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

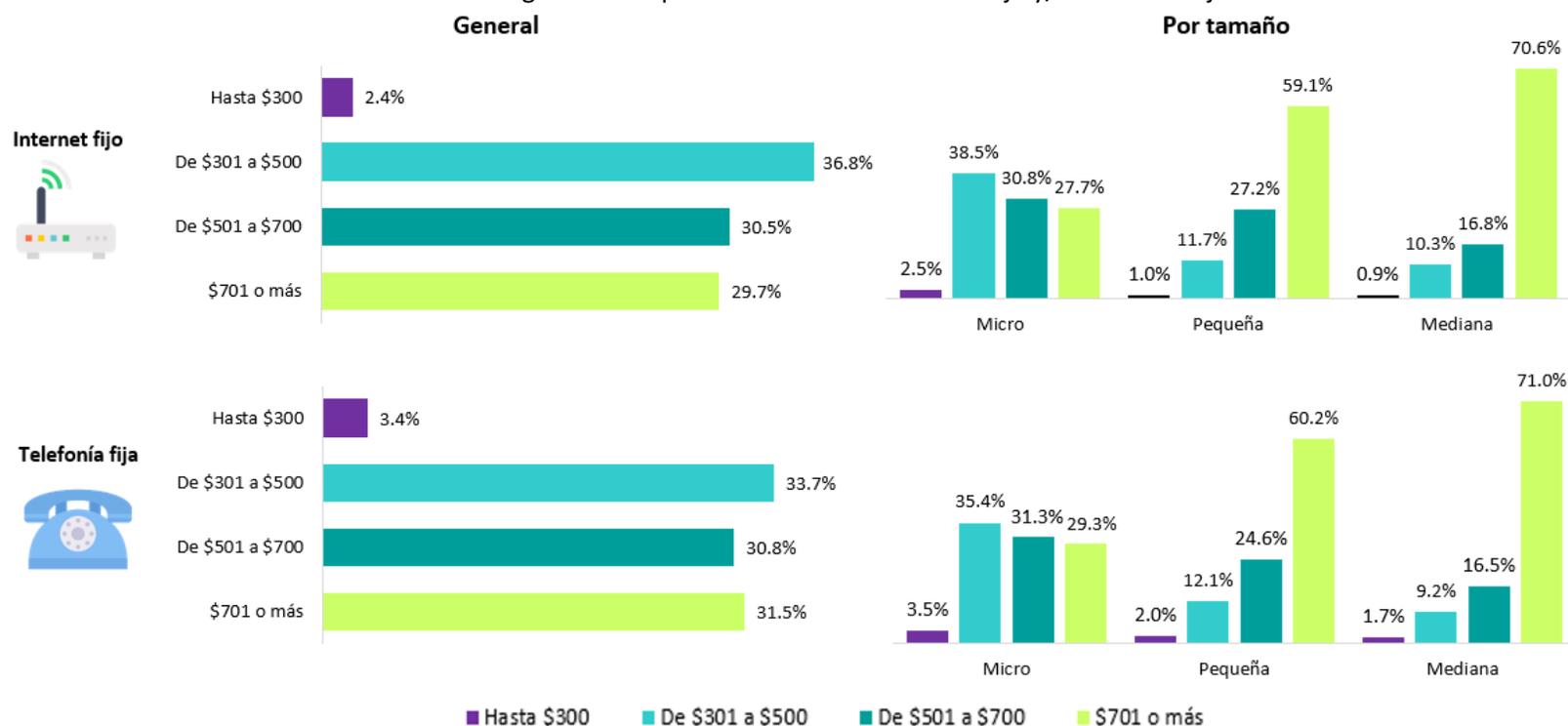
Fuente: IFT (2025)

## Pago mensual que realizan las MiPymes por los servicios de telecomunicaciones

Las MiPymes mencionaron principalmente que realizan un pago mensual de \$301 a \$500 por los servicios fijos de Internet y Telefonía, con 36.8% y 33.7%, respectivamente.

Por tamaño, se destaca que las microempresas pagan principalmente de \$301 a \$500, por su parte, las pequeñas y medianas empresas en su mayoría realizan pagos de \$701 o más.

Gráfico 1.2. Pago mensual por los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija



Nota. Respuesta espontánea.

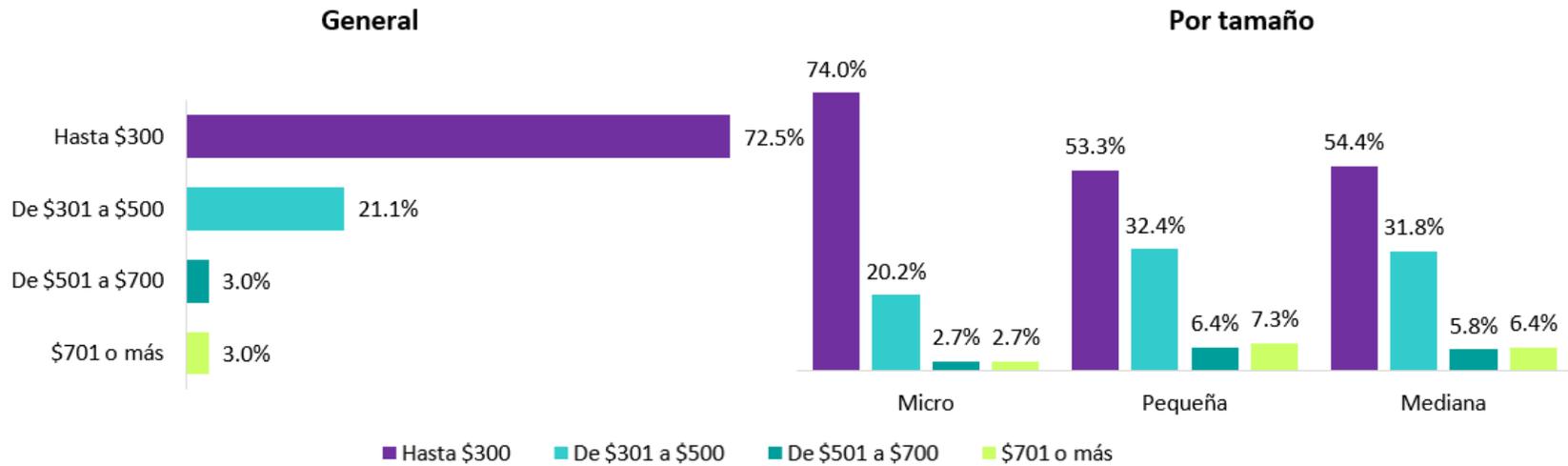
Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las MiPymes que señalaron tener contratados los servicios fijos de Internet y/o Telefonía.

Fuente: IFT (2025)

Sin importar el tamaño de empresa, las MiPymes mencionaron principalmente que realizan un pago mensual de hasta \$300 por el servicio de Telefonía móvil; este porcentaje es mayor para las microempresas.

Gráfico 1.3. Pago mensual por el servicio de Telefonía móvil



Nota. Respuesta espontánea.

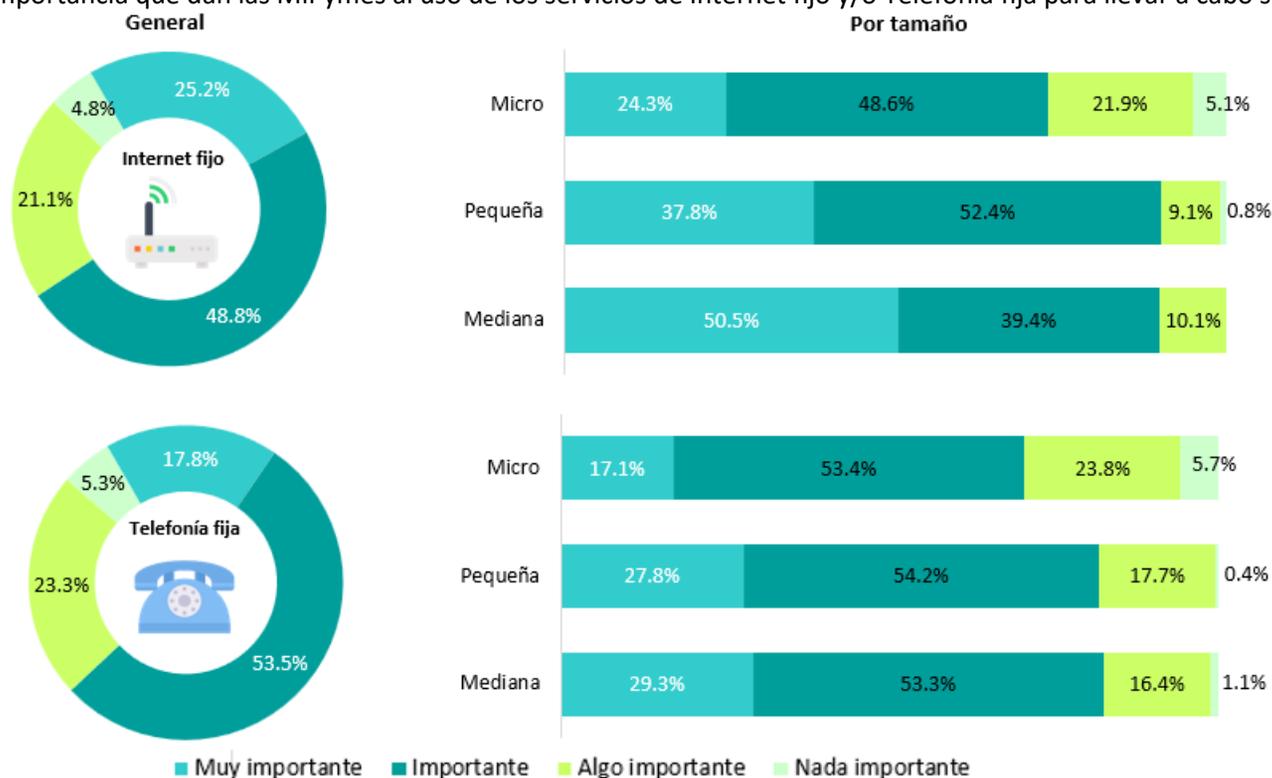
Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las MiPymes que señalaron tener contratado el servicio de Telefonía móvil.  
 Fuente: IFT (2025)

## Importancia de los servicios de telecomunicaciones en las MiPymes

En cuanto a la importancia de los servicios de telecomunicaciones, las MiPymes señalaron que los servicios fijos de Internet y Telefonía son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades, con 74% y 71.3%, respectivamente.

Por tamaño, las pequeñas y medianas empresas dan una mayor importancia a los servicios de Internet y Telefonía fija, estos porcentajes fueron menores para las microempresas.

Gráfico 1.4. Importancia que dan las MiPymes al uso de los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija para llevar a cabo sus actividades

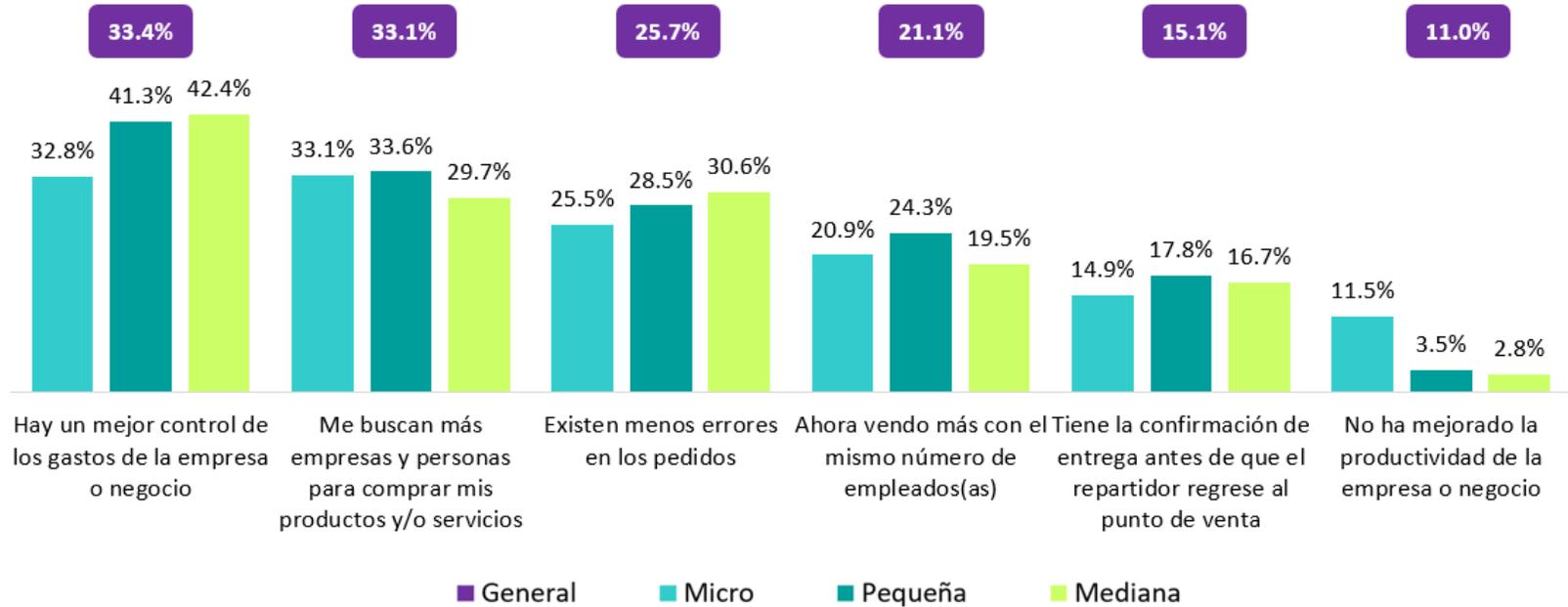


Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

Para las MiPymes, el servicio de Internet fijo les ayudó a mejorar su productividad principalmente porque hay un mejor control de los gastos de la empresa o negocio (33.4%), además de que las buscan más empresas y personas para comprar sus productos y/o servicios (33.1%), así como disminuir la existencia de errores en los pedidos (25.7%).

Gráfico 1.5. ¿Cómo ayudó a mejorar la productividad de la empresa o negocio el contar con una conexión a Internet fijo?



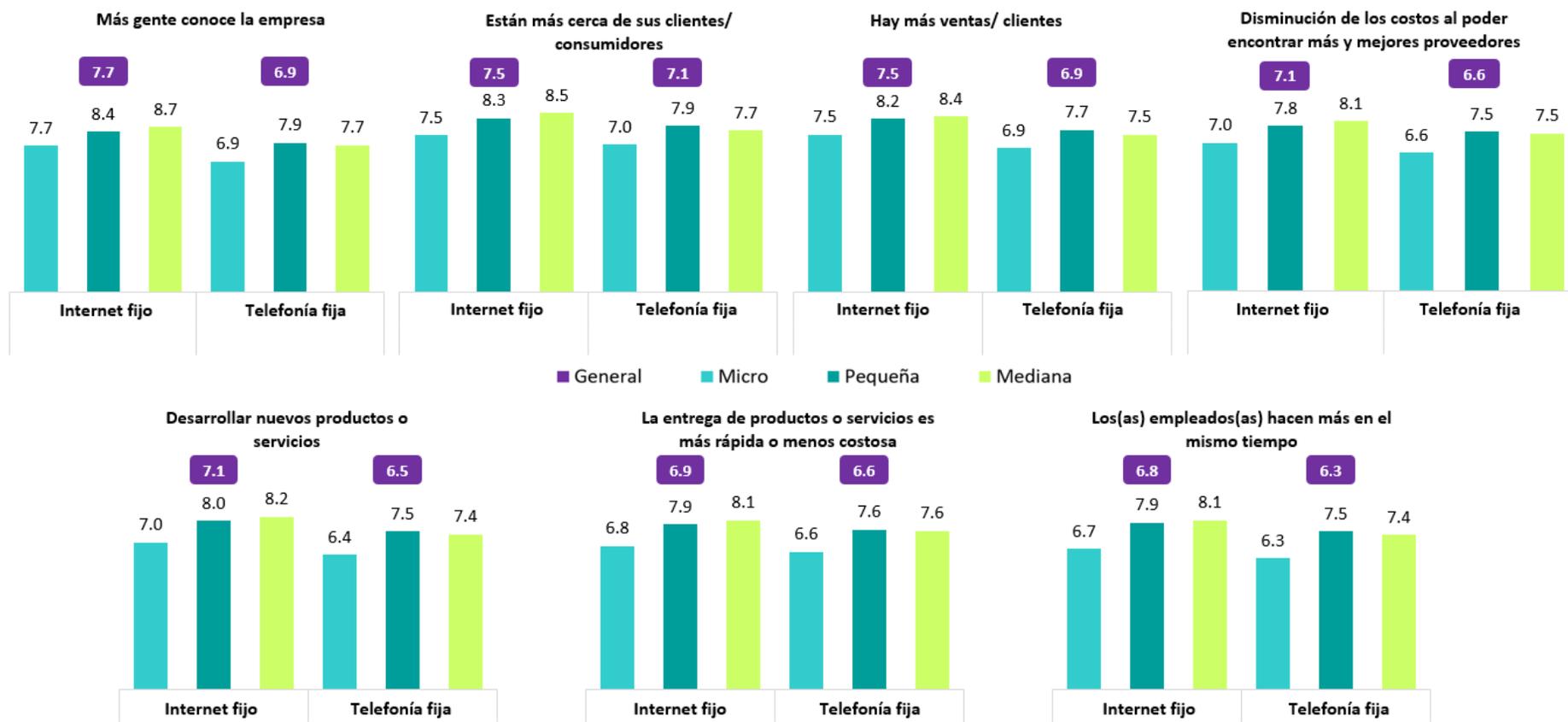
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Percepción de los beneficios de contar con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

Para las MiPymes, los principales beneficios percibidos por utilizar los servicios fijos de Internet y Telefonía son: más gente conoce a la empresa, tienen mayor cercanía con sus clientes/consumidores, así como un incremento de ventas/clientes.

Gráfico 1.6. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

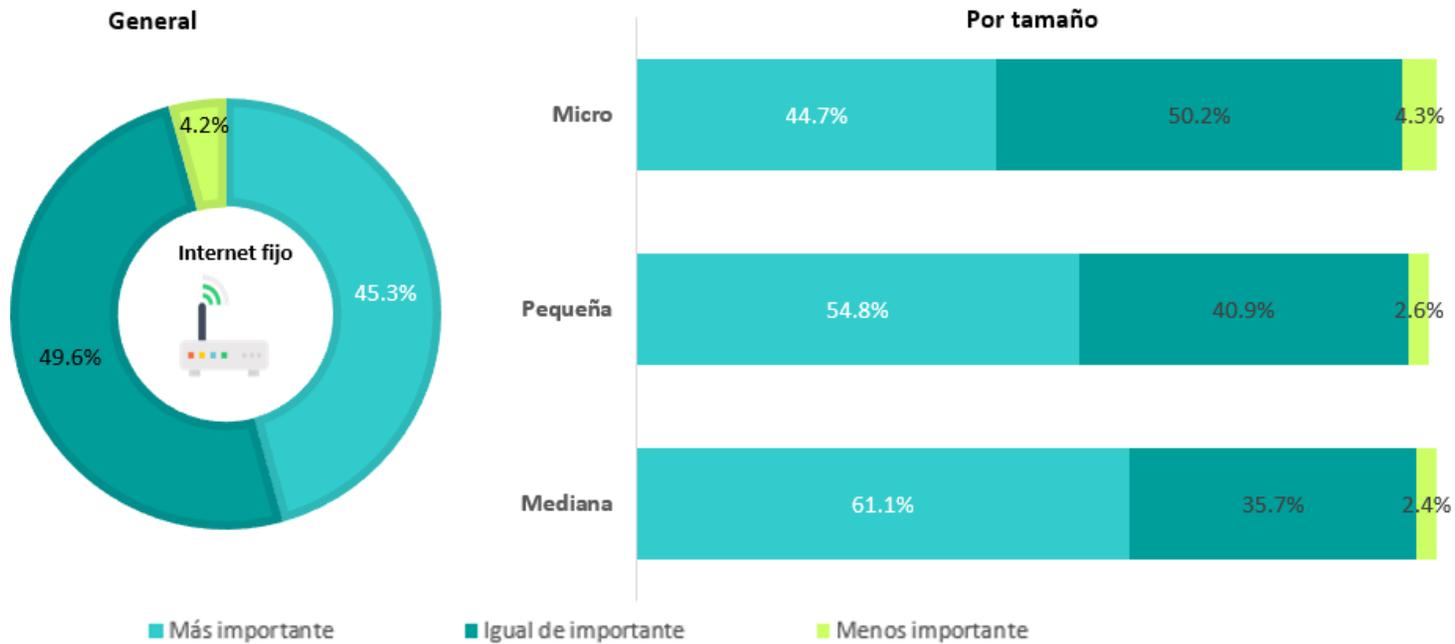


Nota. La información presentada corresponde a los promedios obtenidos de cada una de las menciones por tamaño de empresa. La escala se tomó de 0 a 10, donde 0 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo.

Fuente: IFT (2025)

En 2024, el 49.6% de las MiPymes mencionó que el uso de Internet fijo tiene la misma importancia con respecto a los últimos 5 años, mientras que, el 45.3% mencionó que el servicio es más importante. Por tamaño, se destaca que las medianas y pequeñas empresas señalaron que el uso del Internet fijo es más importante con 61.1% y 54.8%, respectivamente.

Gráfico 1.7. ¿Considera que el uso de Internet fijo en la empresa o negocio con respecto a hace 5 años es...?



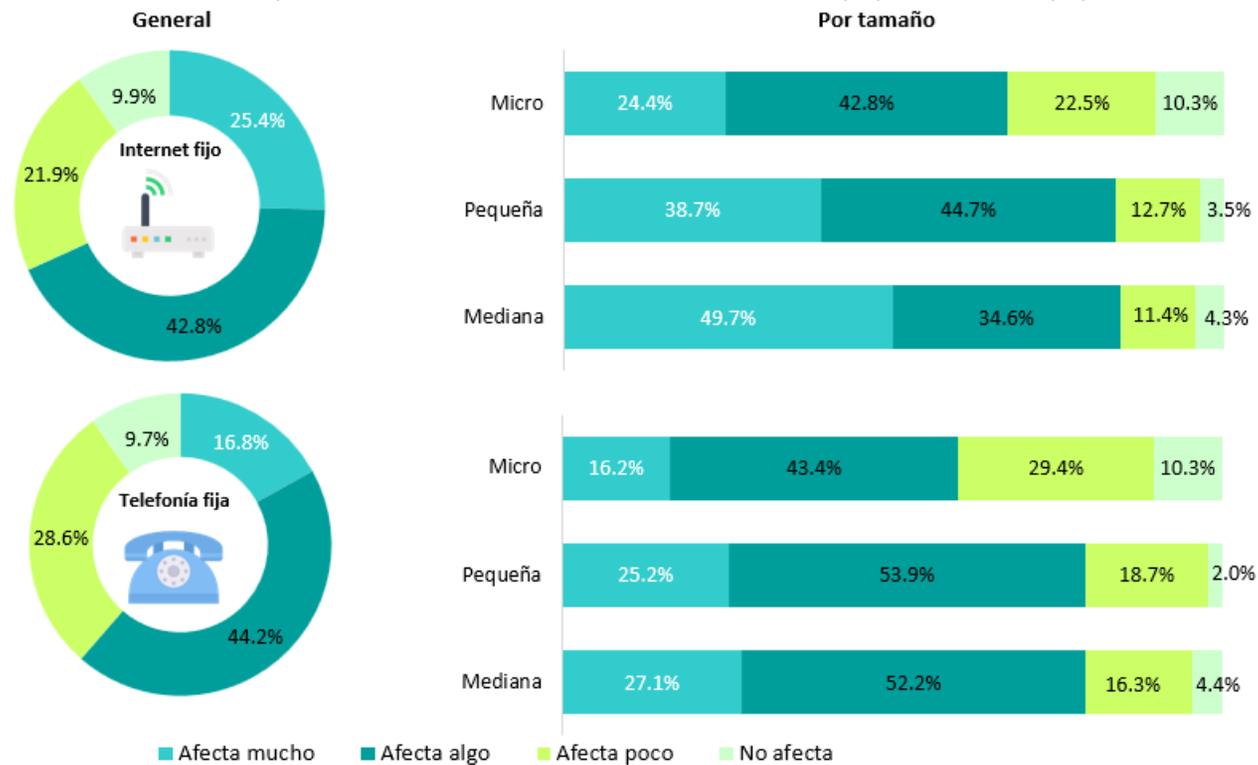
Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## ¿Qué tanto le afecta a las MiPymes no contar con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija?

El mayor porcentaje de las MiPymes señaló que les afectaría mucho/algo no contar con los servicios fijos de Internet y/o Telefonía para llevar a cabo sus actividades, con 68.2% y 61%, respectivamente.

Por tamaño, se destaca que las medianas empresas mencionaron en mayor porcentaje que les afectaría mucho/algo no contar con estos servicios, le siguen las pequeñas y microempresas.

Gráfico 1.8. ¿Qué tanto le afecta a las MiPymes el no contar con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija para llevar a cabo sus actividades?



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

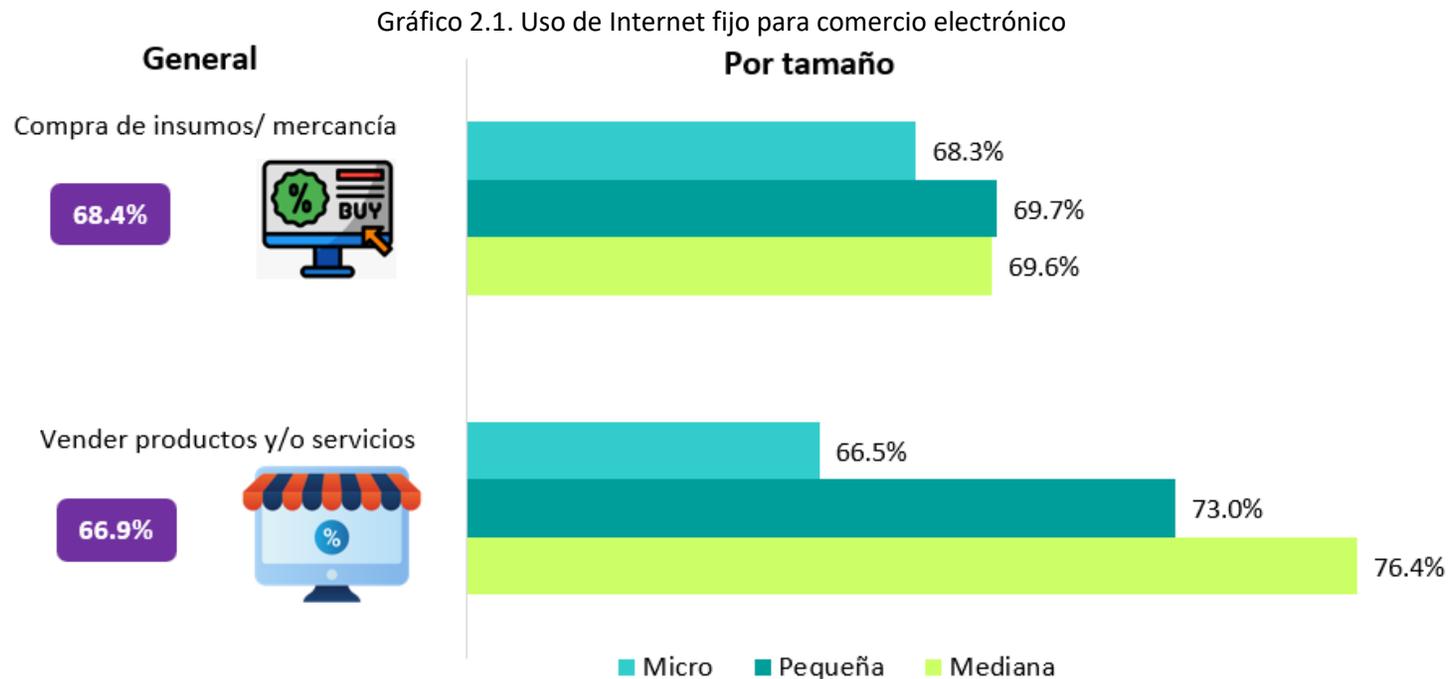
Fuente: IFT (2025)

## Apartado 2. Actividades que realizan las MiPymes a través de Internet fijo y/o Telefonía fija

### Uso del Internet fijo para llevar a cabo las actividades de las MiPymes

#### Uso del Internet fijo para comercio electrónico

En general, la mayoría de las MiPymes hacen uso del servicio de Internet fijo para compra de insumos/mercancía, así como para vender productos y/o servicios con 68.4% y 66.9%, respectivamente. Por tamaño, las medianas y pequeñas empresas presentaron mayores porcentajes, en comparación con las microempresas.



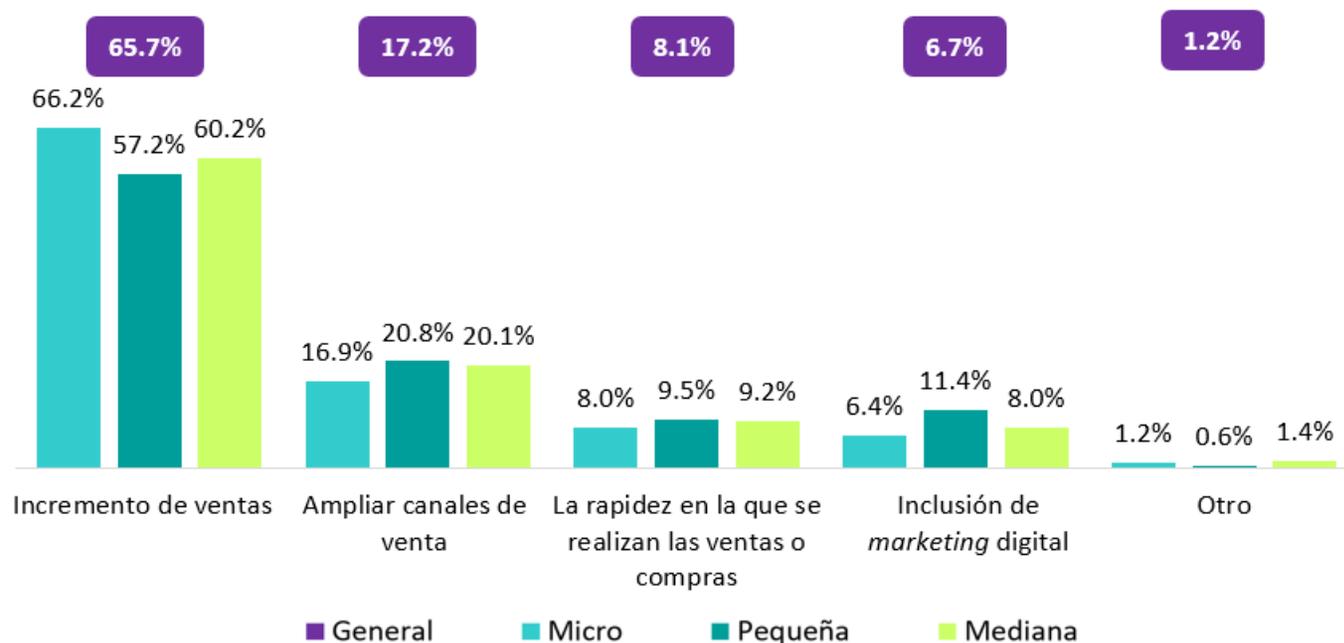
Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes que venden productos y/o servicios a través de Internet

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes se encuentra el incremento de ventas con 65.7%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 66.2%, le siguen las medianas empresas con 60.2% y, por último, las pequeñas empresas con 57.2%.

Gráfico 2.2. Beneficios de vender a través de Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea.

Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

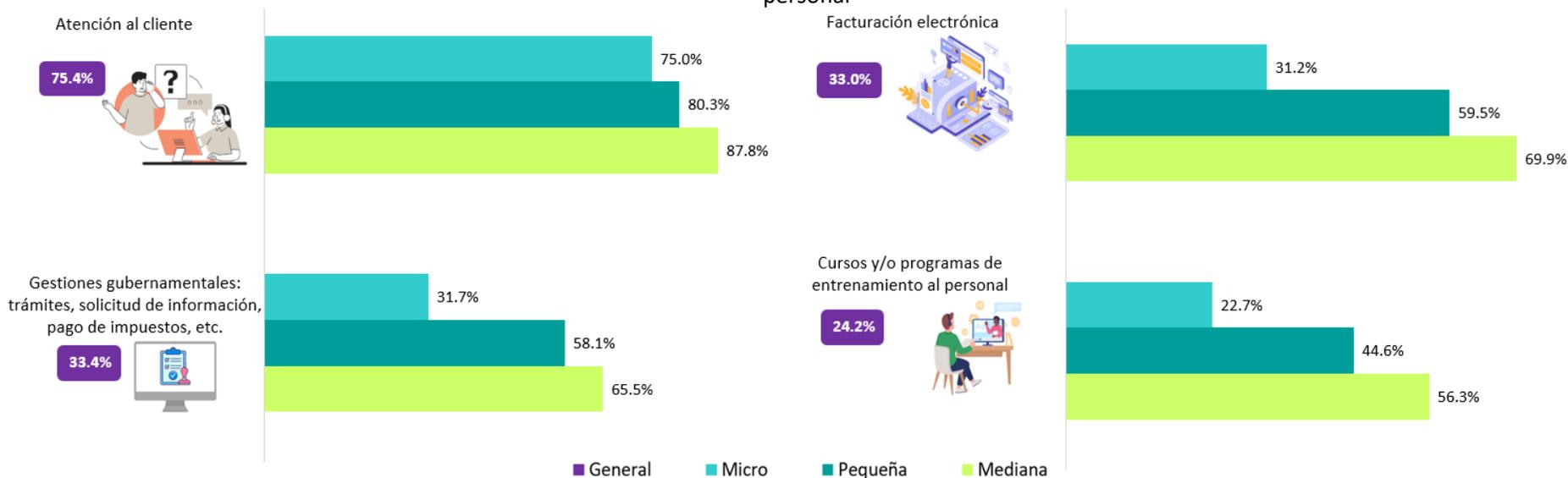
"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: dar a conocer a la empresa, ofrecer un buen servicio, reducción de los costos de servicio, entre otros.

Fuente: IFT (2025)

## Uso del Internet fijo para: atención al cliente, cuestiones administrativas de la empresa, interacción con el gobierno y capacitación del personal

En general, las MiPymes utilizan su servicio de Internet fijo para la atención al cliente con 75.4%, le sigue su uso para gestiones gubernamentales con 33.4%, la facturación electrónica con 33% y para cursos y/o programas de entrenamiento al personal con 24.2%. Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas y pequeñas empresas.

Gráfico 2.3. Uso de Internet fijo para la atención al cliente, cuestiones administrativas de la empresa, interacción con el gobierno y capacitación del personal

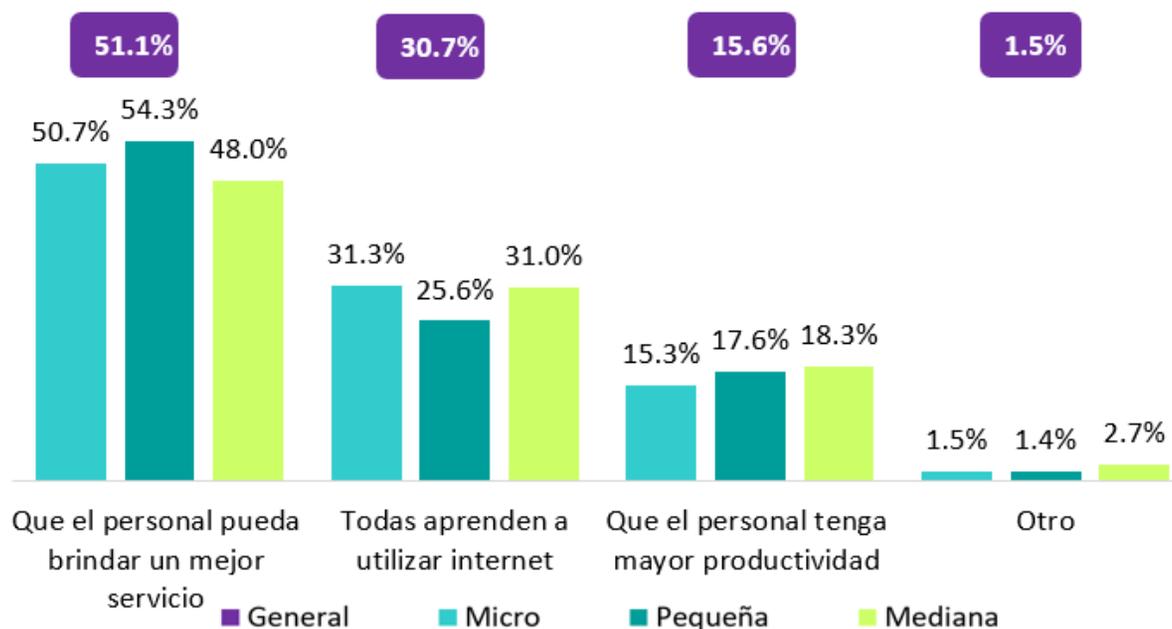


Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes que realizan cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes se encuentra que el personal pueda brindar un mejor servicio con 51.1%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 54.3%, le siguen las microempresas con 50.7% y, por último, las medianas empresas con 48.0%.

Gráfico 2.4. Beneficios de realizar cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea.

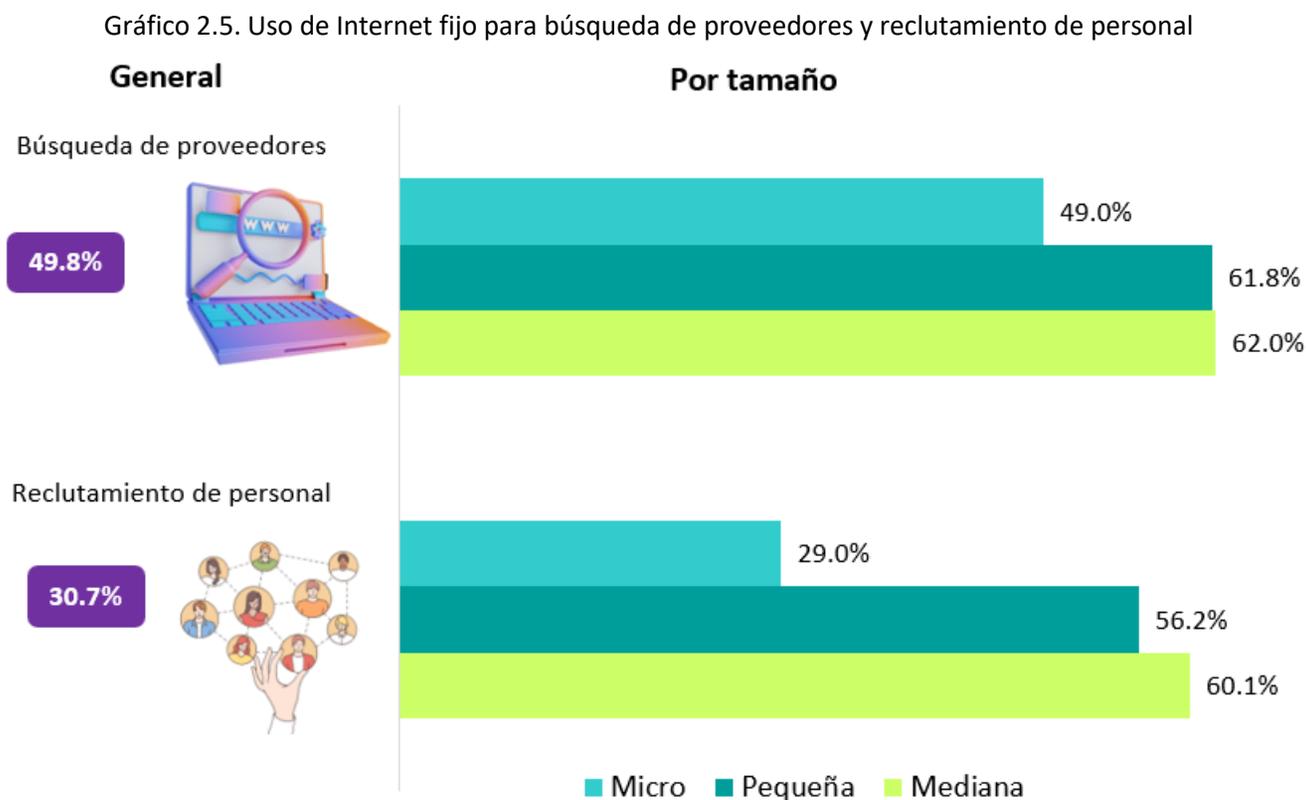
Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: disminuir el error en la producción, agilizar los procesos, crecimiento profesional para los empleados, entre otros.

Fuente: IFT (2025)

## Uso de Internet fijo: búsqueda de proveedores y reclutamiento de personal

El 49.8% de las MiPymes mencionaron hacer uso de su servicio de Internet fijo para la búsqueda de proveedores, por su parte, el 30.7% lo utiliza para el reclutamiento de personal. Por tamaño, las medianas y pequeñas empresas presentaron mayores porcentajes, en comparación con las microempresas.



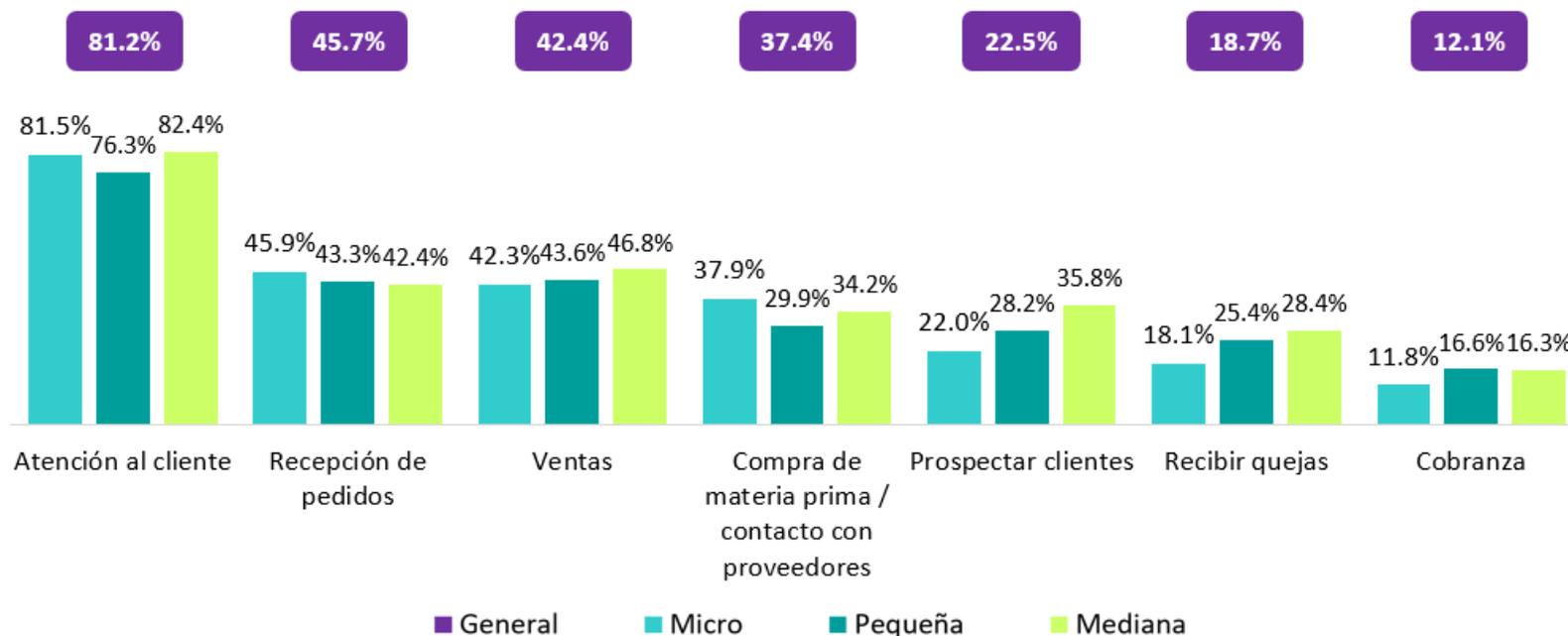
Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Actividades de las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija

Las MiPymes señalaron que utilizan principalmente el servicio de Telefonía fija para la atención al cliente y la recepción de pedidos con 81.2% y 45.7%, respectivamente. Por tamaño, las medianas y microempresas presentaron mayores porcentajes, en comparación con las pequeñas empresas.

Gráfico 2.6. Actividades que realizan las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija



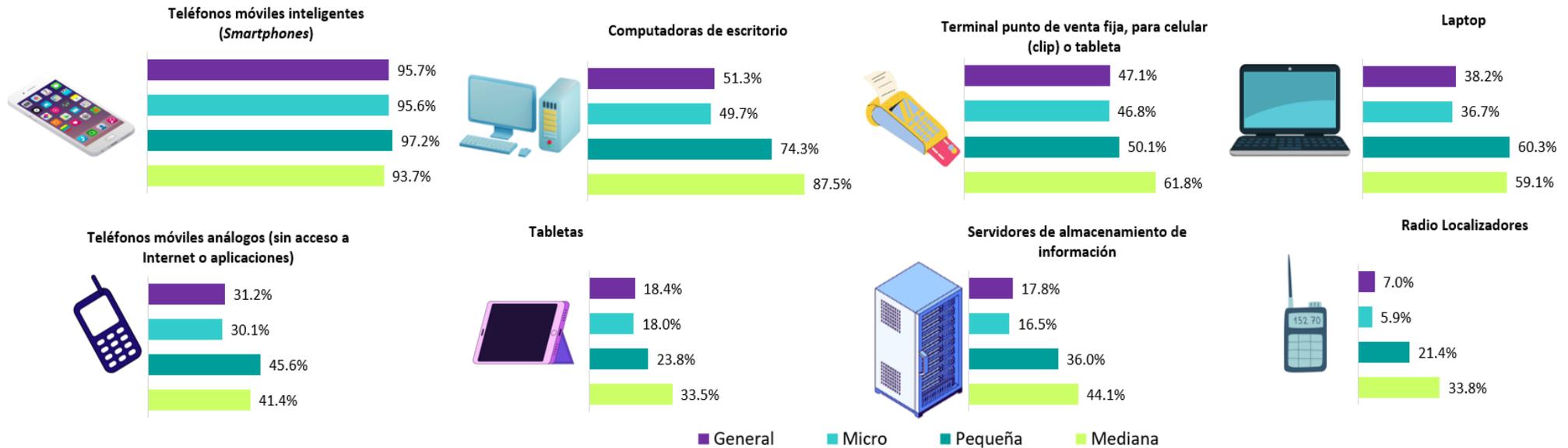
Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Dispositivos que utilizan las MiPymes para realizar sus actividades

Entre los principales dispositivos con los que cuentan las MiPymes para realizar sus actividades se encuentran los teléfonos móviles inteligentes (*Smartphones*) con 95.7%, las computadoras de escritorio con 51.3% y la terminal punto de venta fija para celular (clip) o tableta con 47.1%.

Gráfico 2.7. Uso de dispositivos por parte de las MiPymes



Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

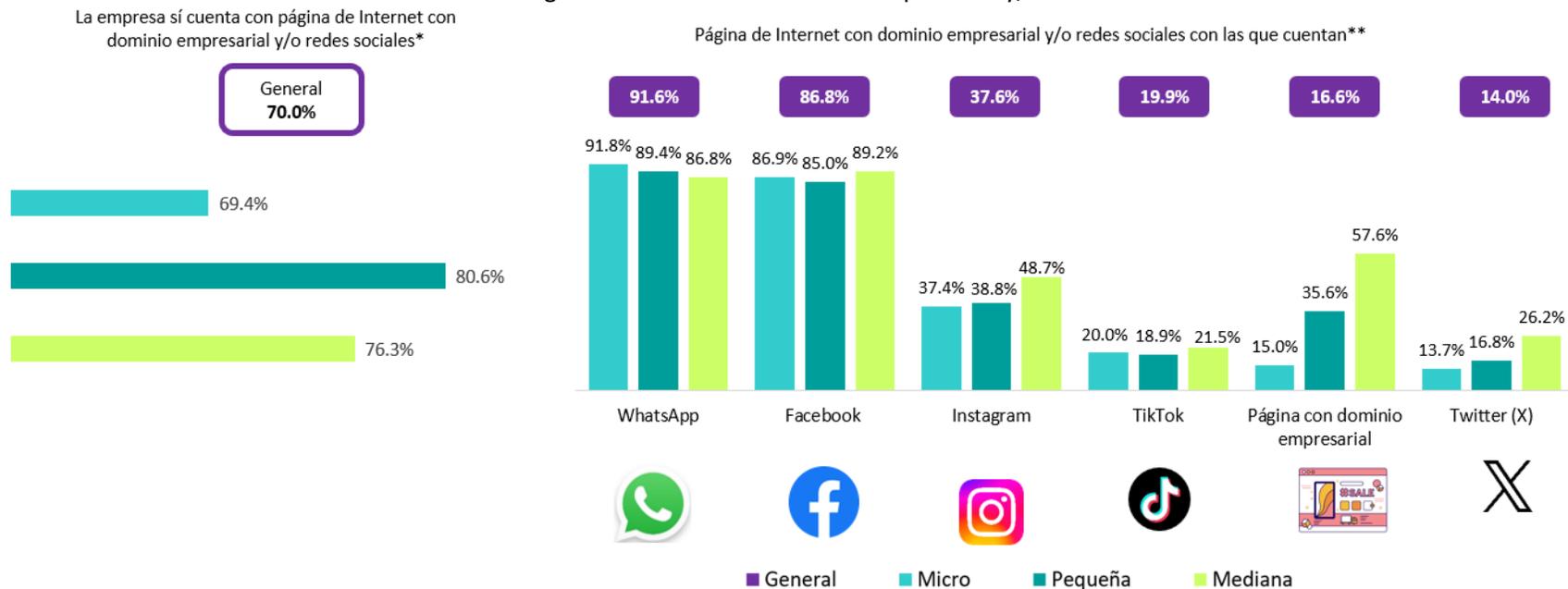
### Apartado 3. Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes

#### Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales

El 70% de las MiPymes señalaron que cuentan con una página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales para llevar a cabo las actividades de la empresa. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 80.6%, le siguen las medianas empresas con 76.3% y, por último, las microempresas con 69.4%.

La red social que más utilizan las MiPymes es WhatsApp con 91.6%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 91.8%, le siguen las pequeñas empresas con 89.4% y, por último, las medianas empresas con 86.8%.

Gráfico 3.1. Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales



\*Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

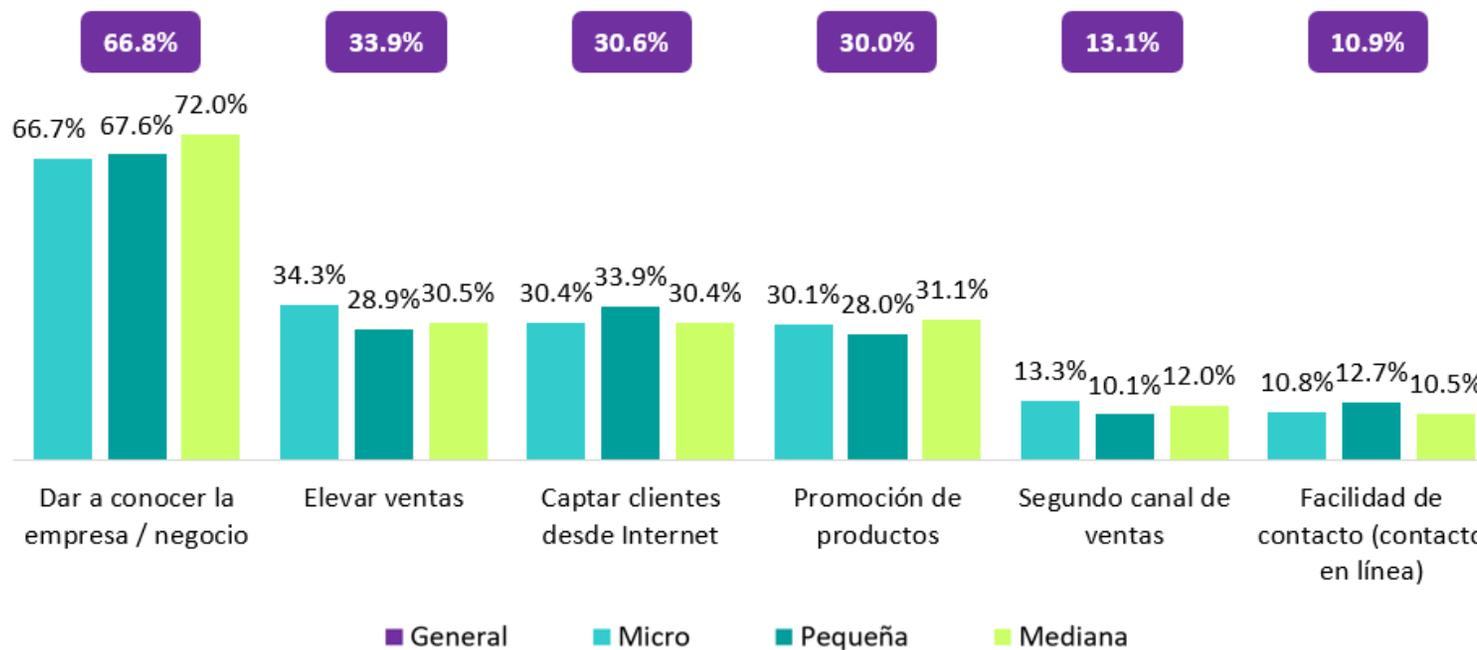
\*\*Respuesta múltiple, por lo que no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes con acceso a una página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es darse a conocer con 66.8%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 72%, le siguen las pequeñas empresas con 67.6% y, por último, las microempresas con 66.7%.

Gráfico 3.2. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales

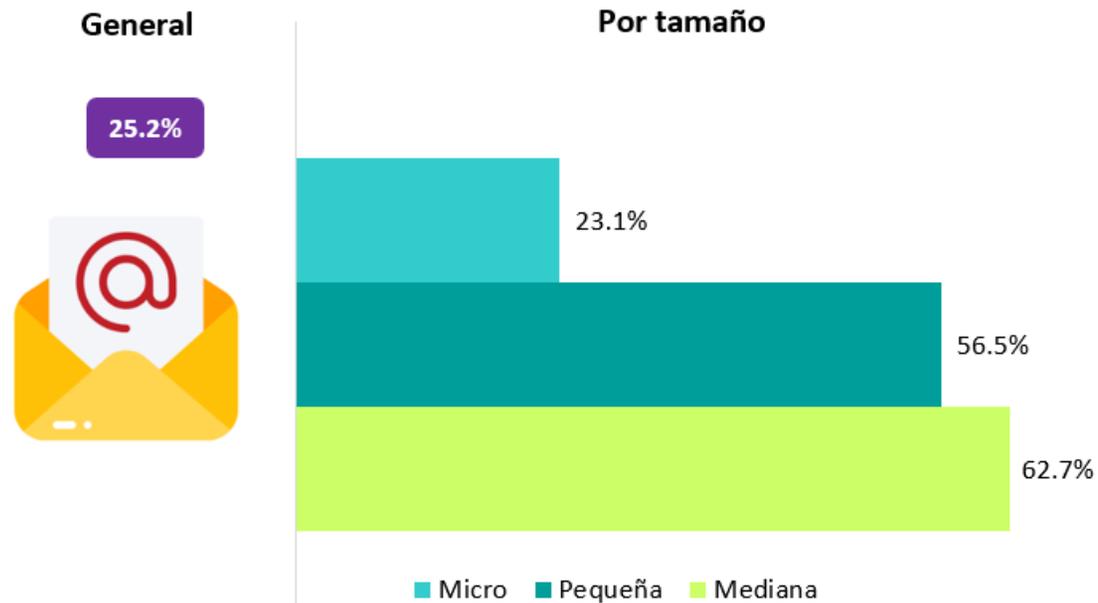


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Correo electrónico con dominio empresarial

El 25.2% de las MiPymes señalaron que cuentan con correo electrónico con dominio empresarial para llevar a cabo las actividades de la empresa. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 62.7%, le siguen las pequeñas empresas con 56.5% y, por último, las microempresas con 23.1%.

Gráfico 3.3. ¿La empresa o negocio cuenta con correo electrónico con dominio empresarial?

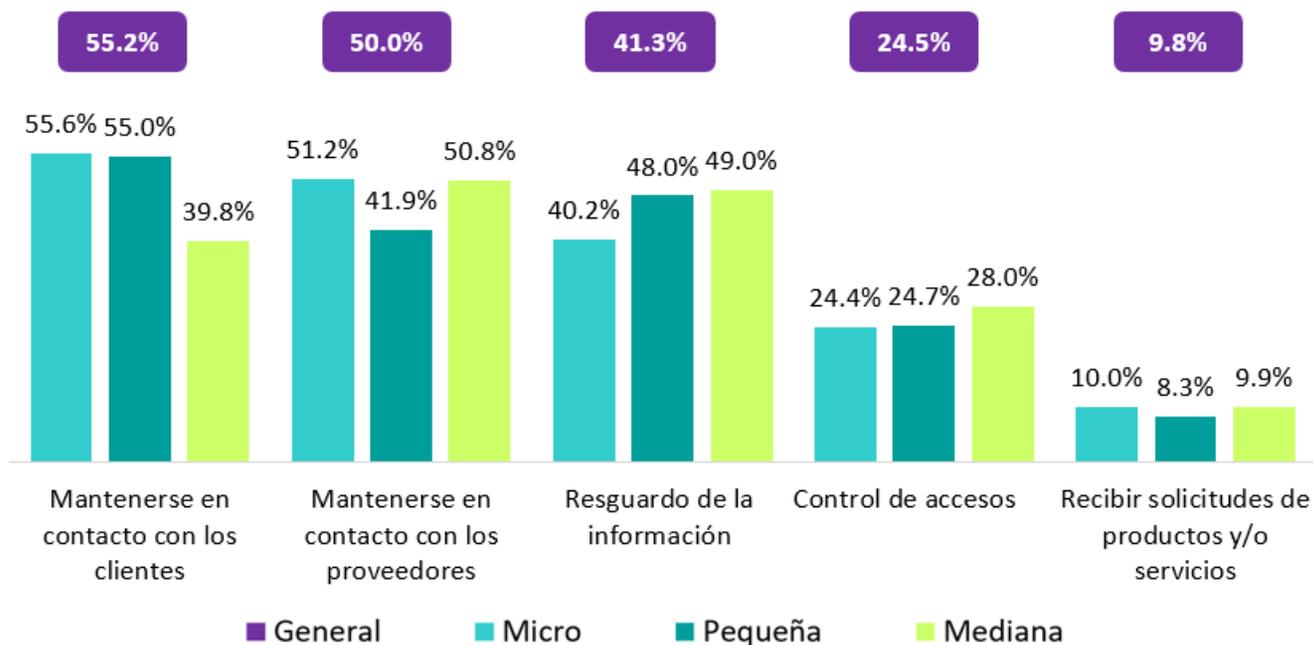


Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes de contar con correo electrónico con dominio empresarial

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es que se mantienen en contacto con sus clientes con 55.2%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 55.6%, le siguen las pequeñas empresas con 55% y, por último, las medianas empresas con 39.8%.

Gráfico 3.4. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con correo electrónico con dominio empresarial



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

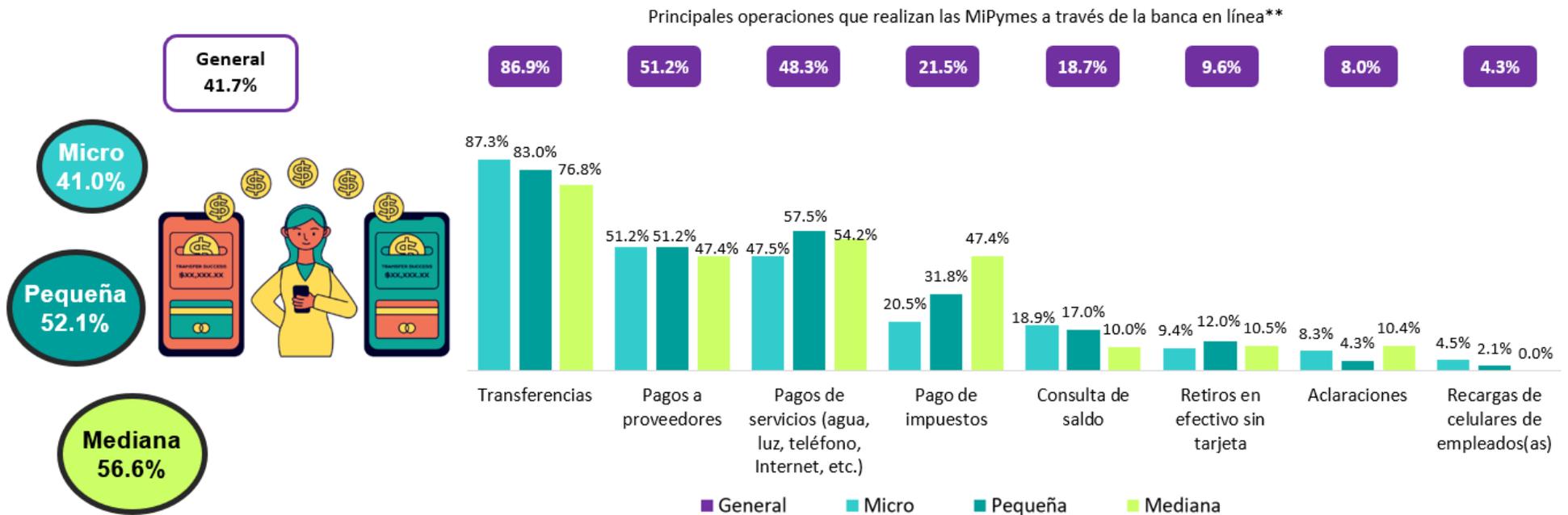
Fuente: IFT (2025)

## Banca en línea

El 41.7% de las MiPymes señalaron que cuentan con banca en línea. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 56.6%, le siguen las pequeñas empresas con 52.1% y, por último, las microempresas con 41%.

Las MiPymes mencionaron que, a través de la banca en línea realizan principalmente transferencias con 86.9%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 87.3%, le siguen las pequeñas empresas con 83% y, por último, las medianas empresas con 76.8%.

Gráfico 3.5. ¿La empresa o negocio cuenta con banca en línea?



\*Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

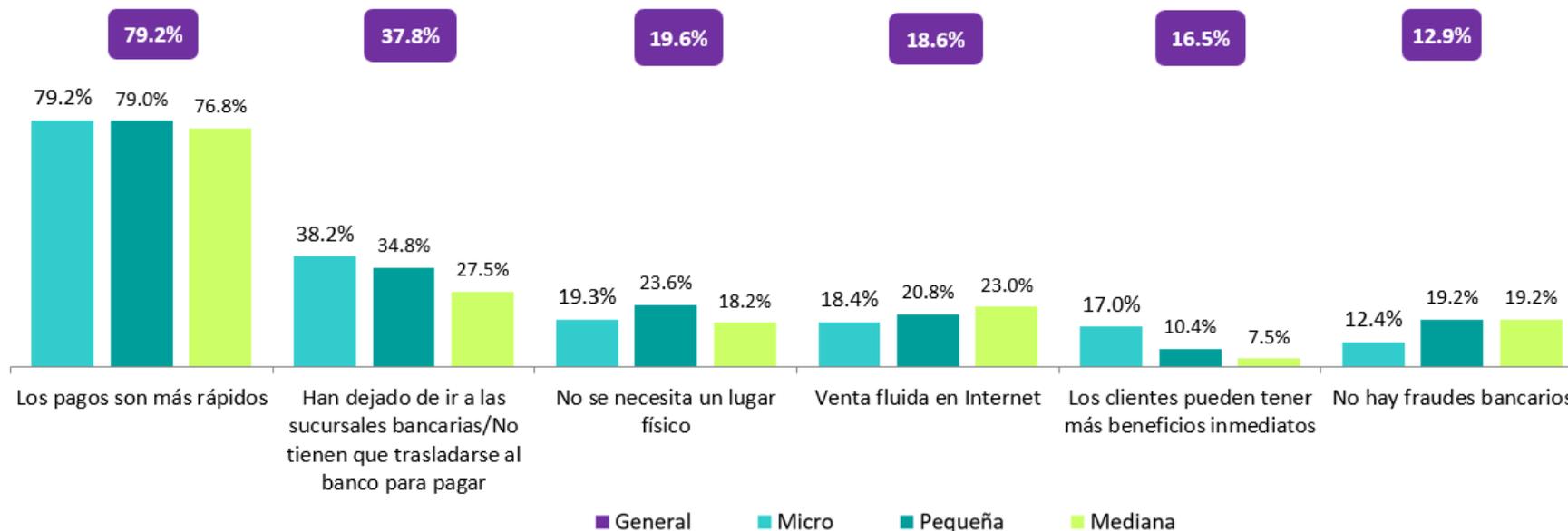
\*\*Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes con acceso a la banca en línea

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es que los pagos son más rápidos con 79.2%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 79.2%, le siguen las pequeñas empresas con 79% y, por último, las medianas empresas con 76.8%.

Gráfico 3.6. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con banca en línea



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Uso de aplicaciones para dispositivos móviles

El 17.7% de las MiPymes señalaron contar con una aplicación para dispositivos móviles donde se pueden realizar pedidos y dar atención a clientes o asesorías. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 25.4%, le siguen las pequeñas empresas con 24.9% y, por último, las microempresas con 17.2%.

Gráfico 3.7. ¿La empresa o negocio cuenta con aplicación para dispositivos móviles a través de la cual se realicen pedidos, atención a clientes o asesorías?

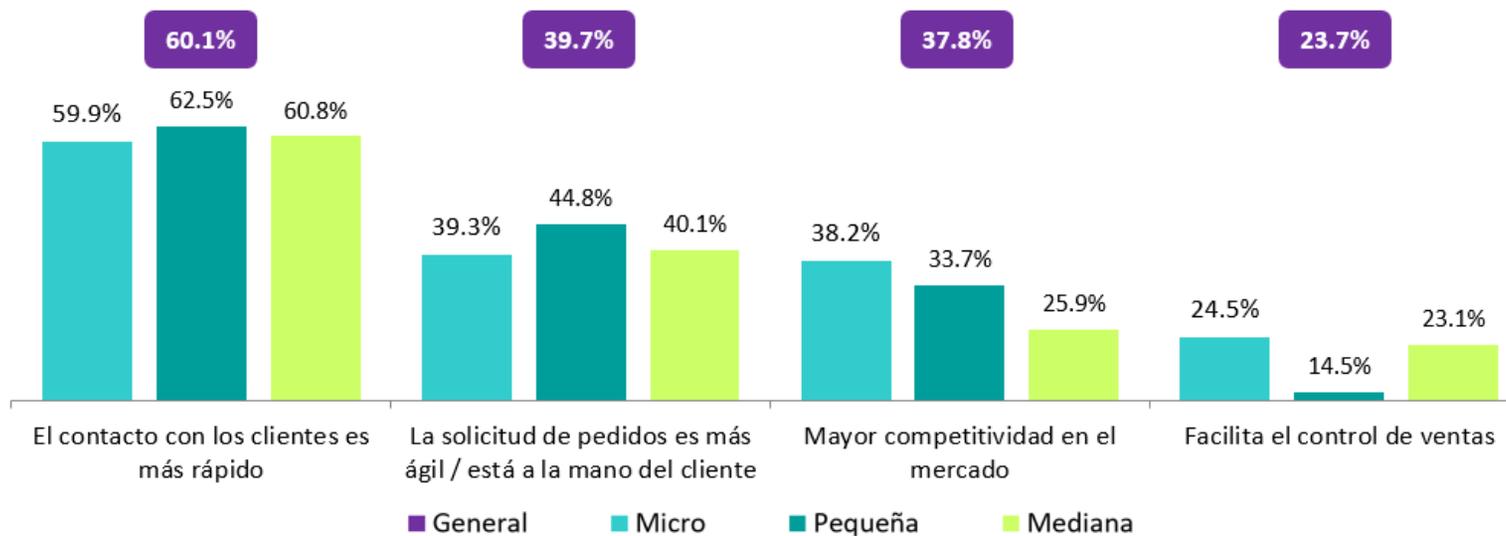


Nota. Respuesta espontánea. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes con acceso a una aplicación para dispositivos móviles

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es que el contacto con los clientes es más rápido con 60.1%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 62.5%, le siguen las medianas empresas con 60.8% y, por último, las microempresas con 59.9%.

Gráfico 3.8. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con una aplicación para la empresa o negocio



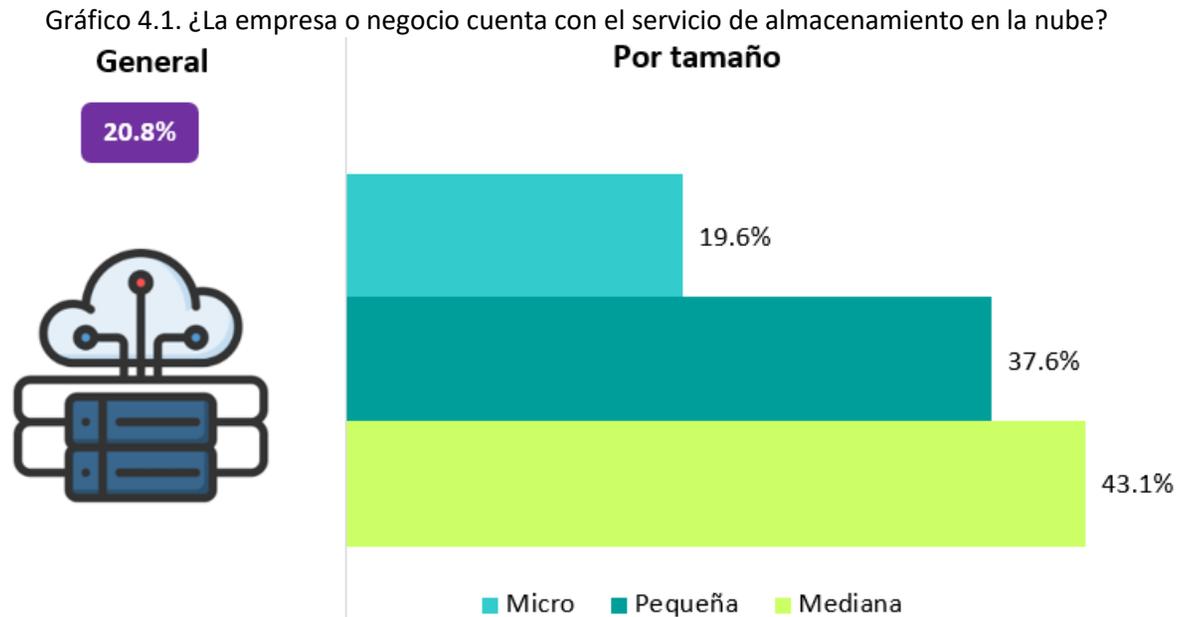
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Apartado 4. Uso de la nube y *Cloud Computing* por las MiPymes

### Acceso a la nube

El 20.8% de las MiPymes señalaron contar con el servicio de almacenamiento en la nube para llevar a cabo las actividades de la empresa. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 43.1%, le siguen las pequeñas empresas con 37.6% y, por último, las microempresas con 19.6%.



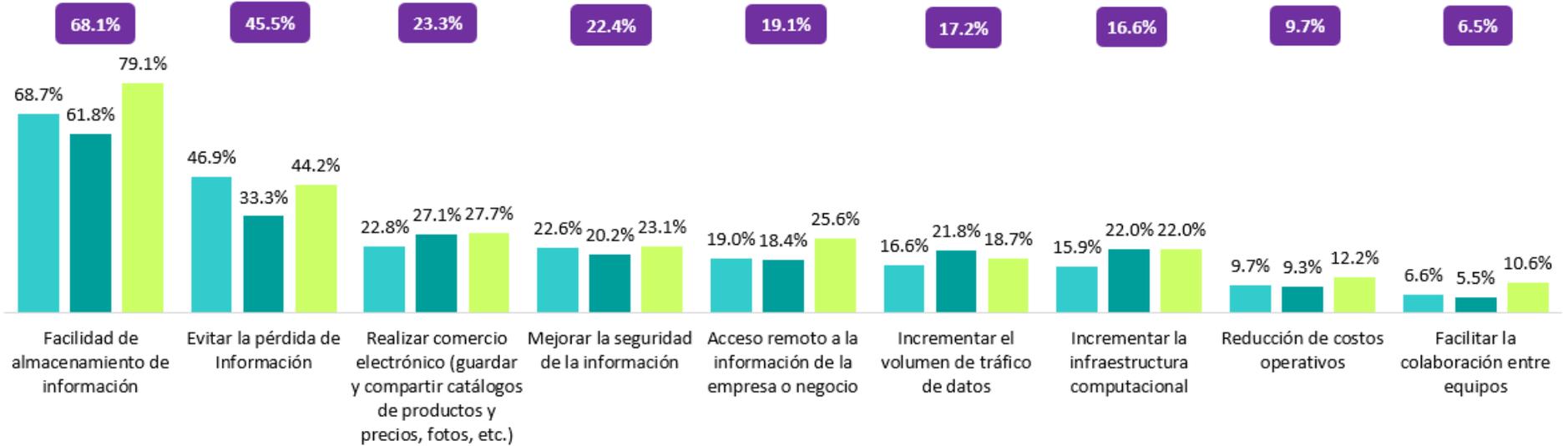
Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Beneficios que perciben las MiPymes con acceso al servicio de almacenamiento en la nube

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es que facilita el almacenamiento de información con 68.1%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 79.1%, le siguen las microempresas con 68.7% y, por último, las pequeñas empresas con 61.8%.

Gráfico 4.2. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con el servicio de nube



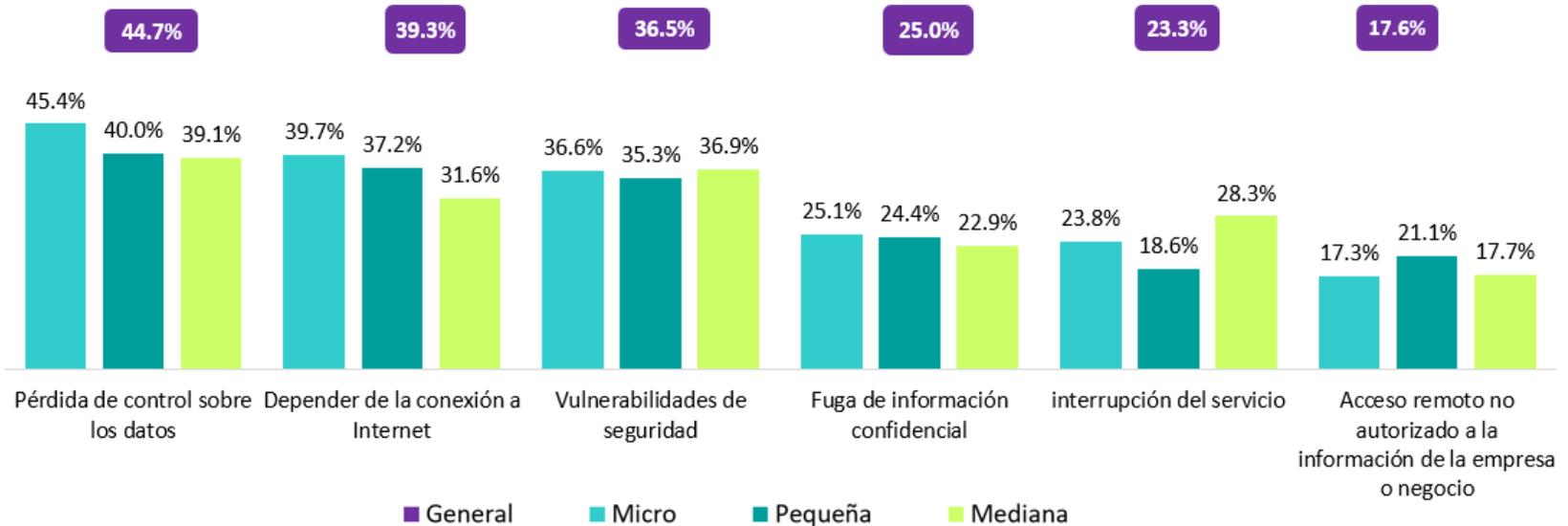
■ General ■ Micro ■ Pequeña ■ Mediana

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

Entre los principales riesgos que perciben las MiPymes al contar con el servicio de almacenamiento en la nube está la pérdida de control sobre los datos de la empresa con 44.7%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 45.4%, le siguen las pequeñas empresas con 40% y, por último, las medianas empresas con 39.1%.

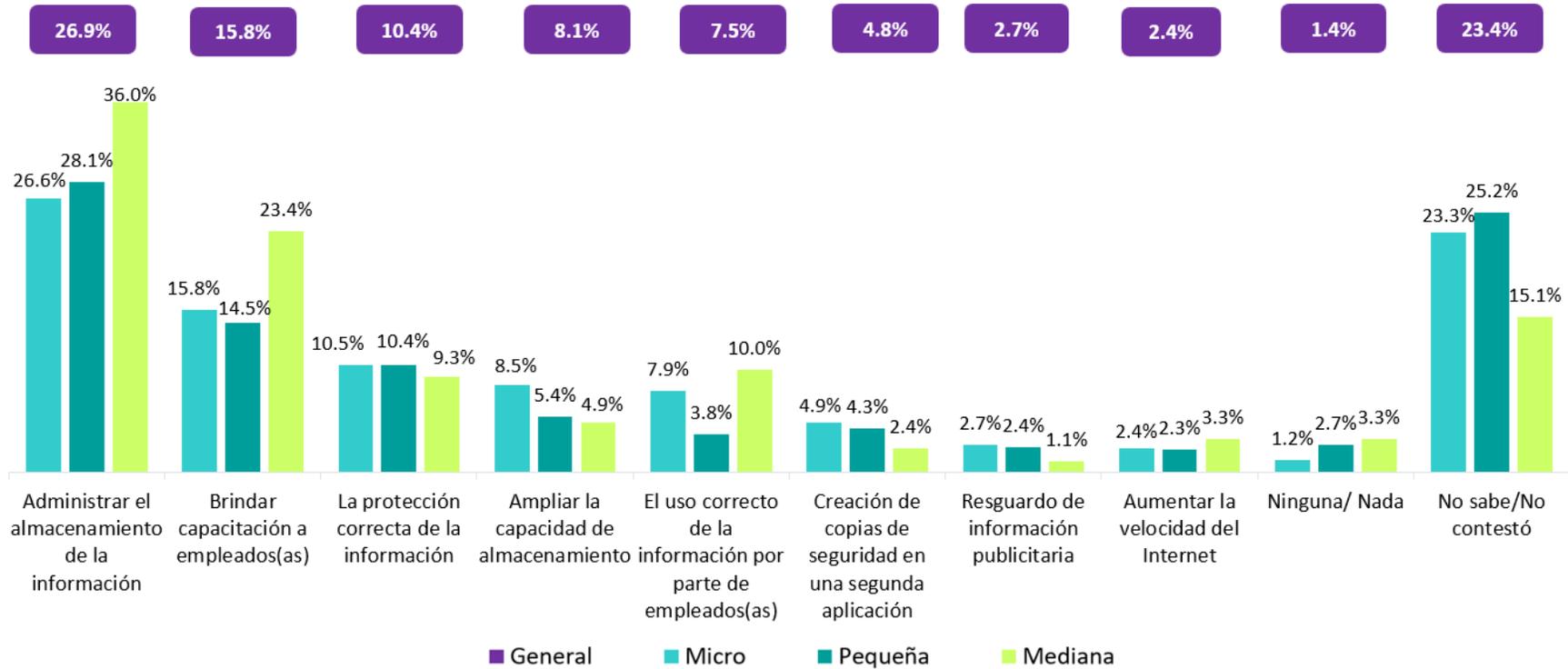
Gráfico 4.3. Percepción de las MiPymes sobre los riesgos de contar con el servicio de almacenamiento en la nube



Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

Las MiPymes consideran que entre las principales acciones que se deben implementar para aprovechar el uso de la nube es administrar el almacenamiento de la información con 26.9%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 36%, le siguen las pequeñas empresas con 28.1% y, por último, las microempresas con 26.6%.

Gráfico 4.4. ¿Qué acciones considera que debe realizar o implementar la empresa o negocio para aprovechar al máximo el uso de la nube?



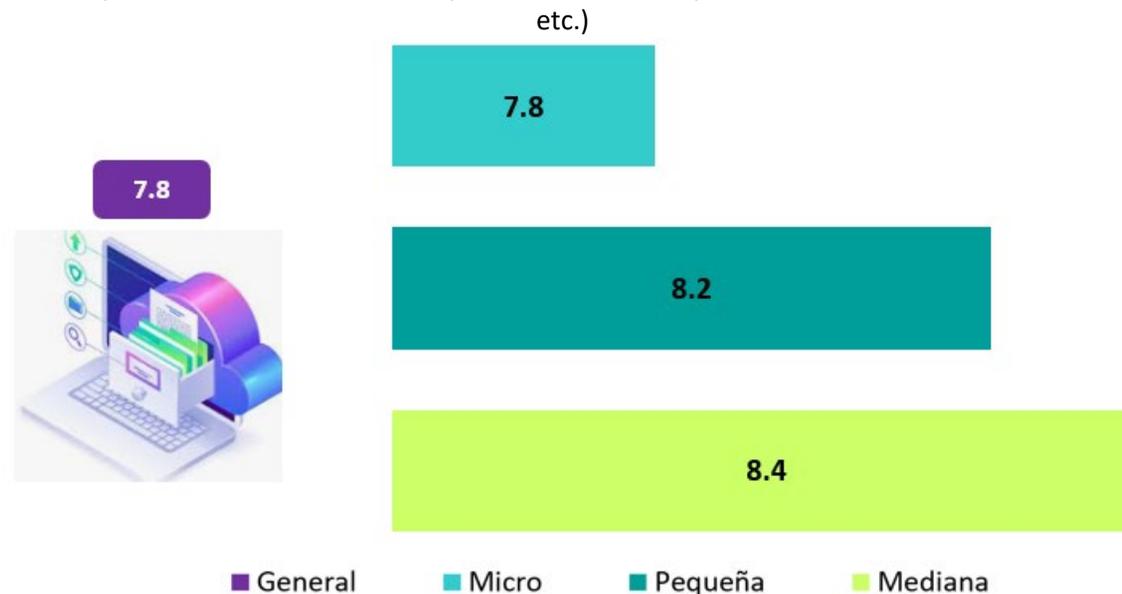
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Percepción de las MiPymes sobre el conocimiento del uso de la nube

En promedio, el conocimiento que mencionaron tener las MiPymes sobre el uso de la nube en su empresa fue 7.8 puntos. Este promedio fue mayor para las medianas empresas con 8.4 puntos, le siguen las pequeñas empresas con 8.2 puntos y, por último, las microempresas con 7.8 puntos.

Gráfico 4.5. Percepción de las MiPymes sobre el conocimiento que se tiene en la empresa sobre uso de la nube (OneDrive, Dropbox, Google Drive, etc.)



Nota. La información presentada corresponde a los promedios obtenidos de cada una de las menciones por tamaño de empresa. La escala se tomó de 0 a 10, donde 0 es "No conoce nada" y 10 es "Conoce mucho".

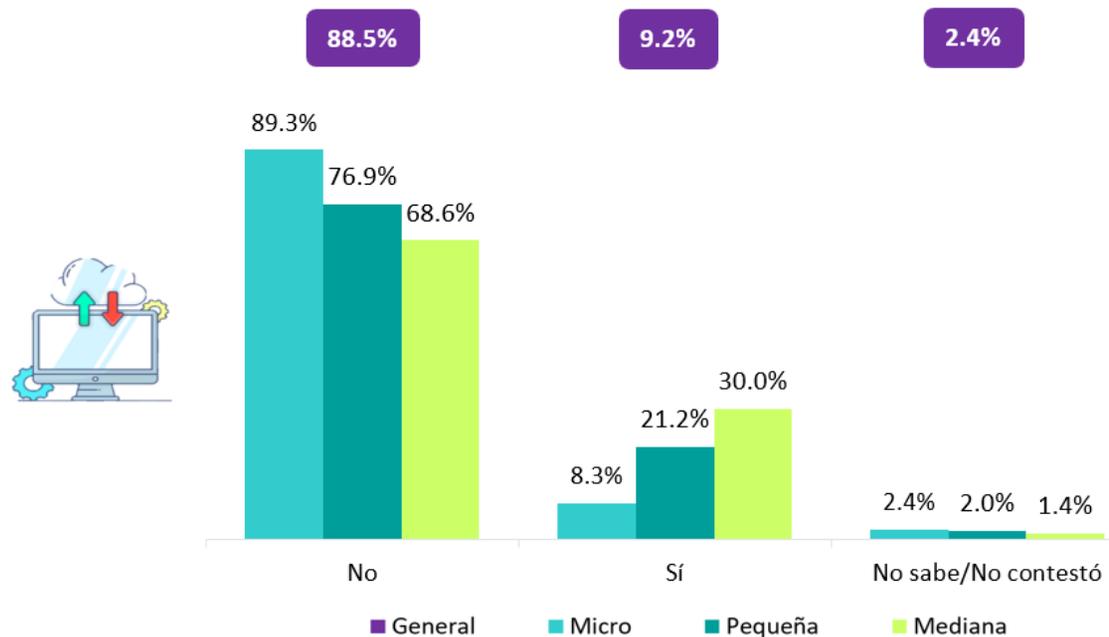
La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron contar con el servicio de nube.

Fuente: IFT (2025)

## Uso del servicio de computación en nube (*Cloud Computing*)<sup>15</sup>

El 9.2% de las MiPymes señalaron contar con el servicio de *Cloud Computing*. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 30%, le siguen las pequeñas empresas con 21.2% y, por último, las microempresas con 8.3%.

Gráfico 4.6. ¿La empresa o negocio cuenta con el servicio de *Cloud Computing*?



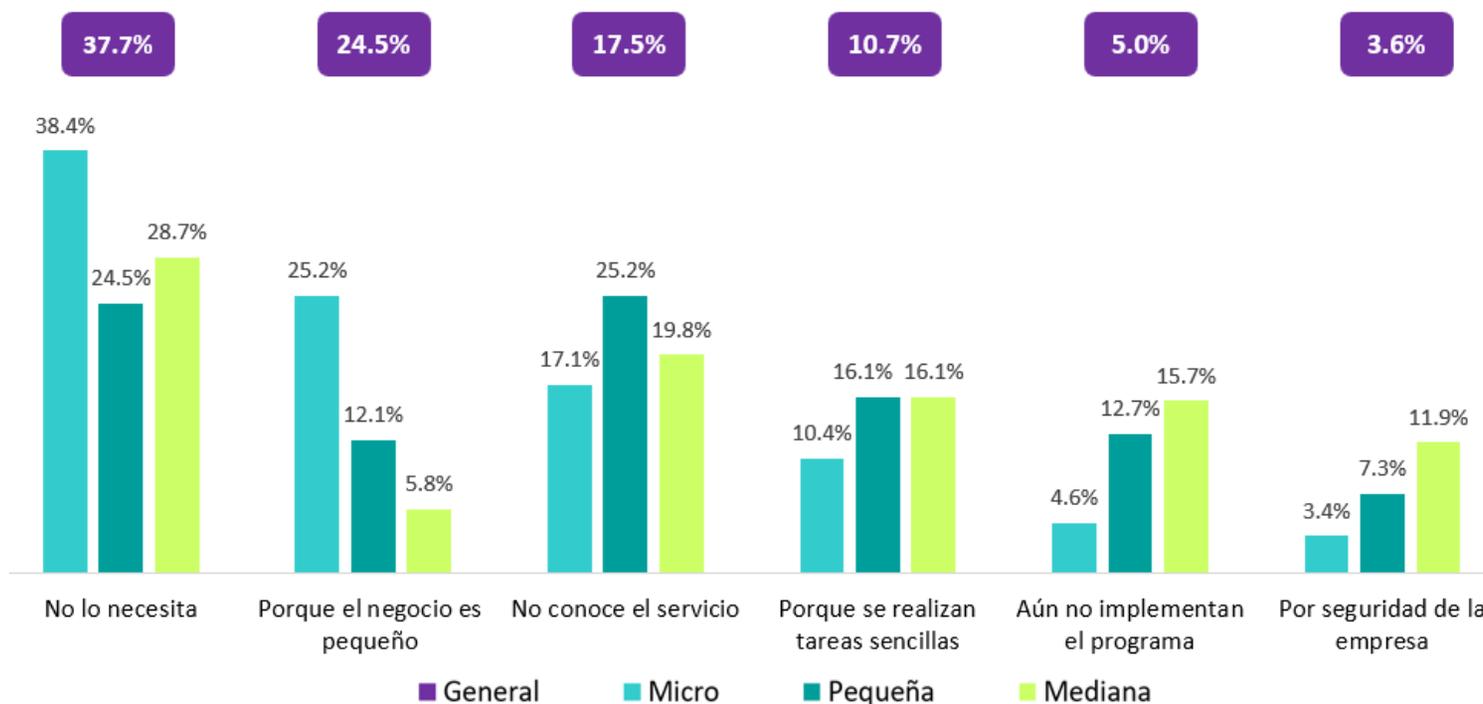
Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

<sup>15</sup> El *Cloud Computing* es una tecnología que permite acceso remoto a softwares, almacenamiento de archivos y procesamiento de datos por medio de Internet.  
<https://www.salesforce.com/mx/cloud-computing/>

## Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con servicio de *Cloud Computing*

Las MiPymes que no utilizan el servicio de *Cloud Computing* refieren principalmente que la empresa no lo necesita con 37.7%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 38.4%, le siguen las medianas empresas con 28.7% y, por último, las pequeñas empresas con 24.5%.

Gráfico 4.7. Principales razones por las que la empresa o negocio no utiliza el servicio de *Cloud Computing*



Nota. Respuesta espontánea. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

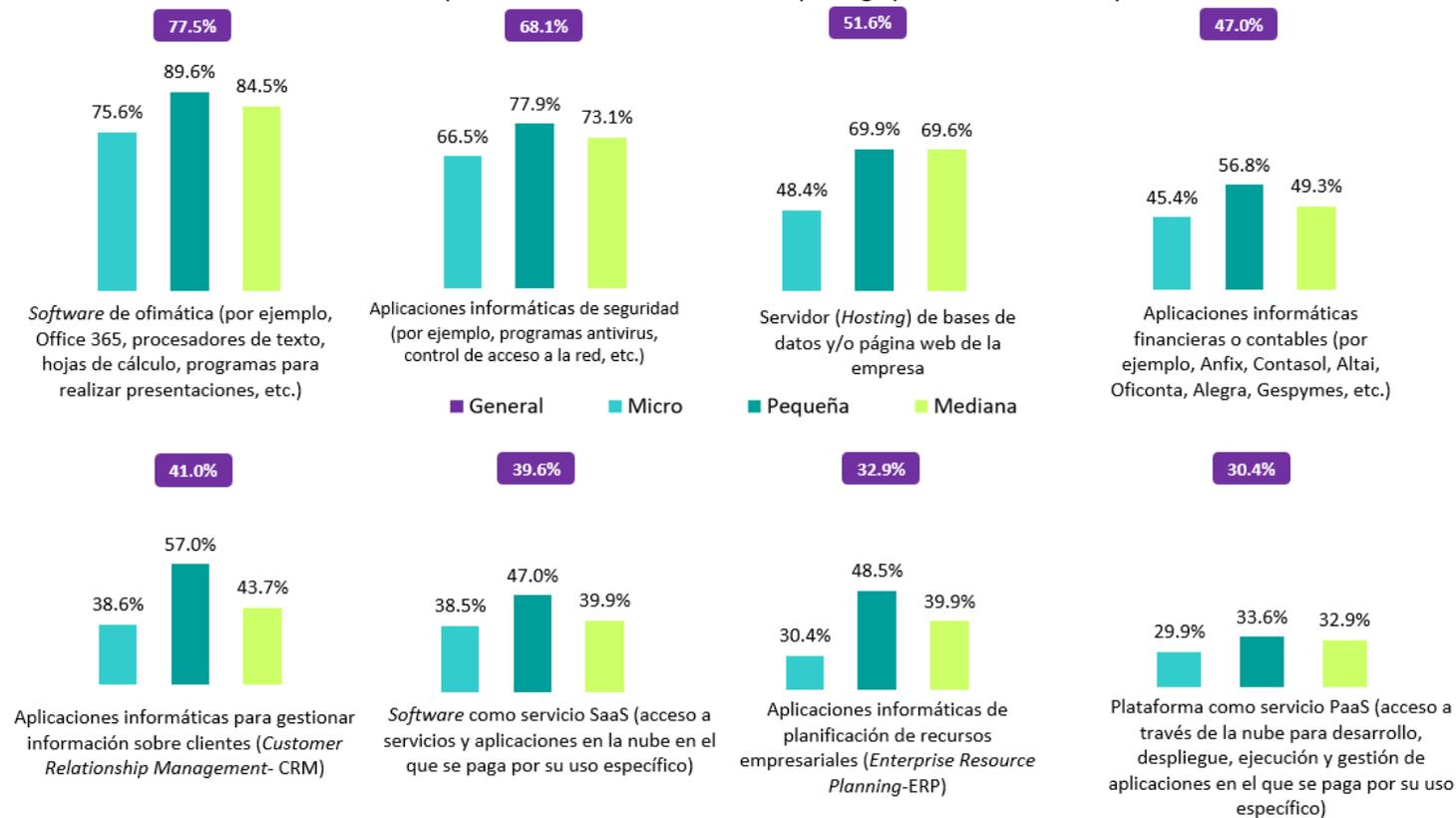
La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron no utilizar el servicio de *Cloud Computing*.

Fuente: IFT (2025)

## Tipo de servicios de *Cloud Computing* que utilizan las MiPymes

En general, la mayoría de las MiPymes hacen mayor uso del servicio de *Software* de ofimática con 77.5%, le siguen las aplicaciones informáticas de seguridad con 68.1% y el servidor de bases de datos con 51.6%. Estos porcentajes fueron mayores para las pequeñas medianas empresas.

Gráfico 4.8 Tipos de servicios de *Cloud Computing* que utilizan las MiPymes



Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron utilizar el servicio de *Cloud Computing*.

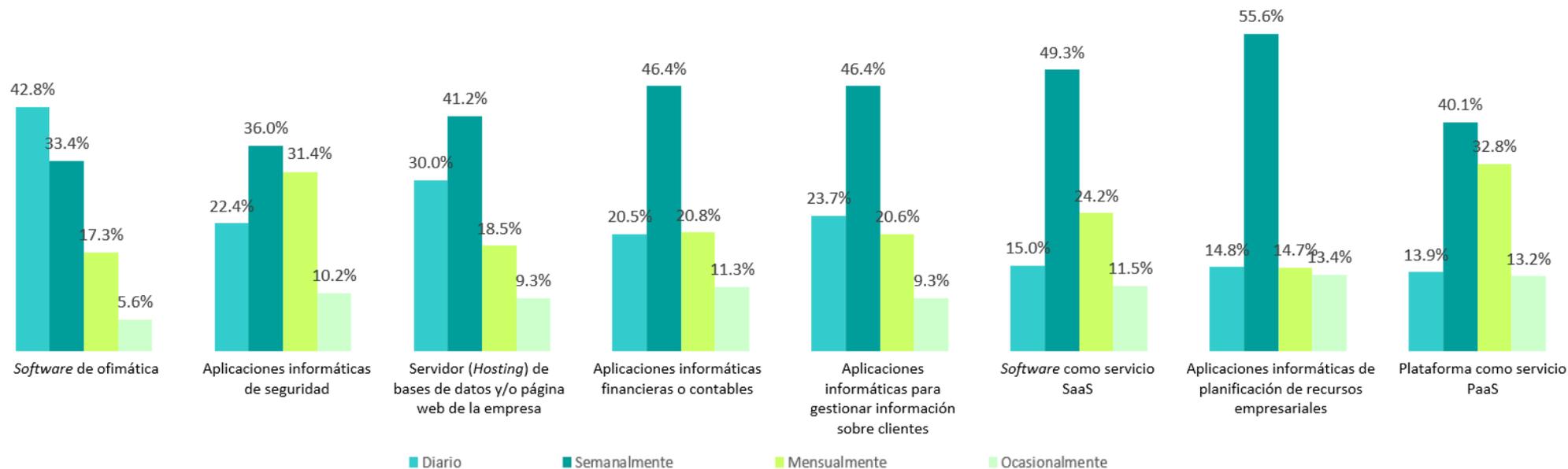
*Hosting* se refiere al servicio de proporcionar el equipo informático y el *software* para un sitio web en Internet y ponerlo a disposición de las personas para que lo vean (Cambridge). Disponible en: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/hosting>.

Fuente: IFT (2025)

## Frecuencia de uso de los servicios de *Cloud Computing* por parte de las MiPymes

Entre los principales servicios de *Cloud Computing* que las MiPymes mencionaron utilizar de manera diaria son el de software de ofimática, mientras que, de manera semanal se encuentra el uso de aplicaciones informáticas de seguridad, bases de datos, financieras o contables, etc.

Gráfico 4.9. Frecuencia de uso general de software de ofimática, servicio SaaS, aplicaciones informáticas, servidor (*Hosting*), plataforma como servicio PaaS por las MiPymes  
**General**



■ Diario ■ Semanalmente ■ Mensualmente ■ Ocasionalmente

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron utilizar el servicio de *Cloud Computing*.

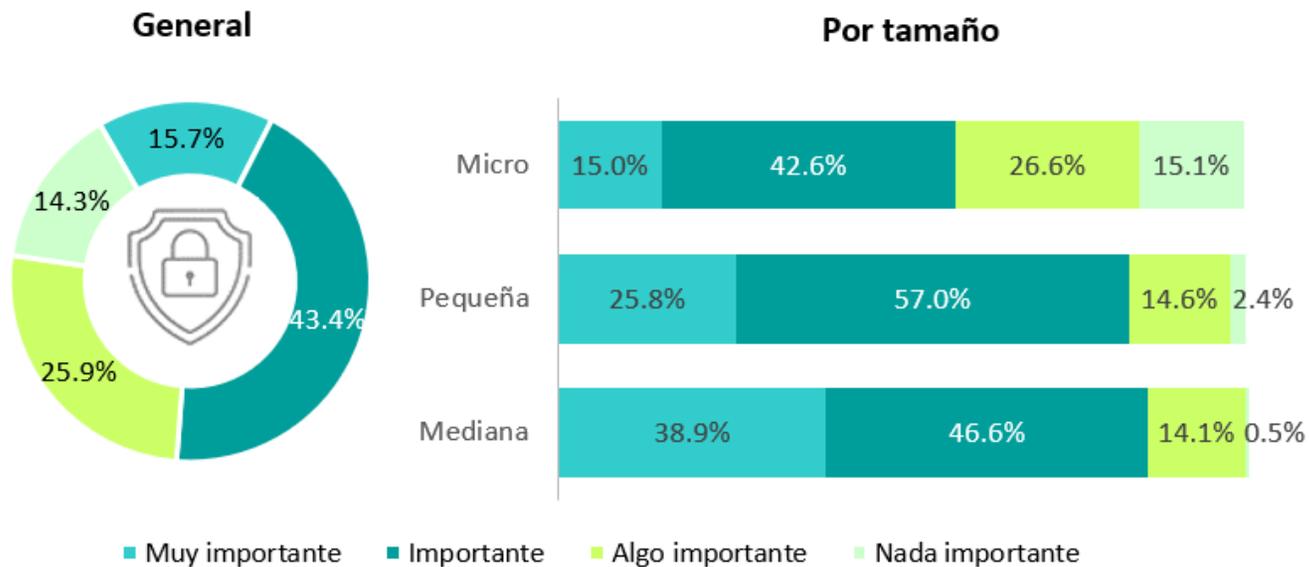
Fuente: IFT (2025)

## Apartado 5. Ciberseguridad en las actividades diarias de las MiPymes

### Importancia de la ciberseguridad para las MiPymes

La mayoría de las MiPymes considera que la ciberseguridad en su empresa o negocio es muy importante/importante con 59.1%. Por tamaño, se destaca que las medianas empresas dan una mayor importancia con 85.5%, le siguen las pequeñas empresas con 82.8% y, por último, las microempresas con 57.6%.

Gráfico 5.1. ¿Qué tan importante es la ciberseguridad en su empresa o negocio?



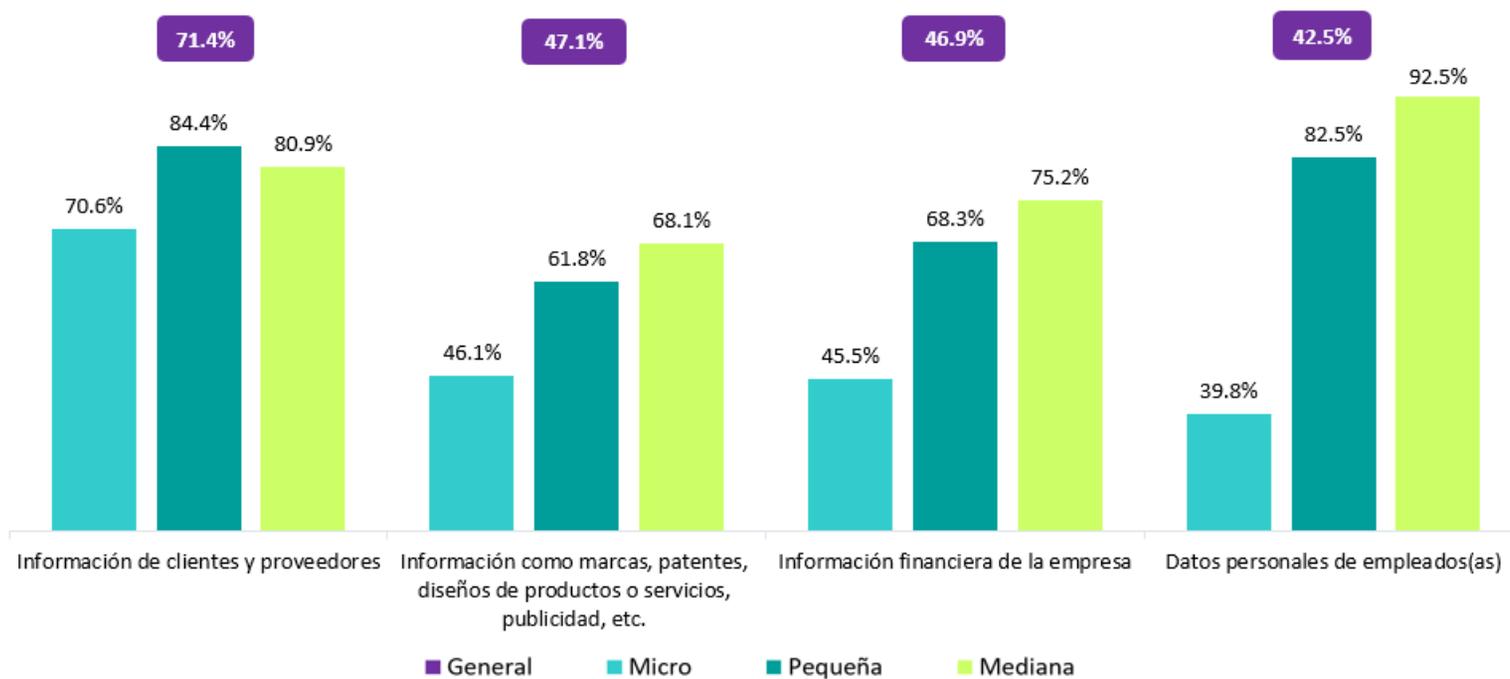
Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Tipo de información que resguardan las MiPymes

La principal información que resguardan las MiPymes en la empresa o negocio es la relacionada con clientes y proveedores con 71.4%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 84.4%, le siguen las medianas empresas con 80.9% y, por último, las microempresas con 70.6%.

Gráfico 5.2. Tipo de información que resguardan las MiPymes en la empresa o negocio



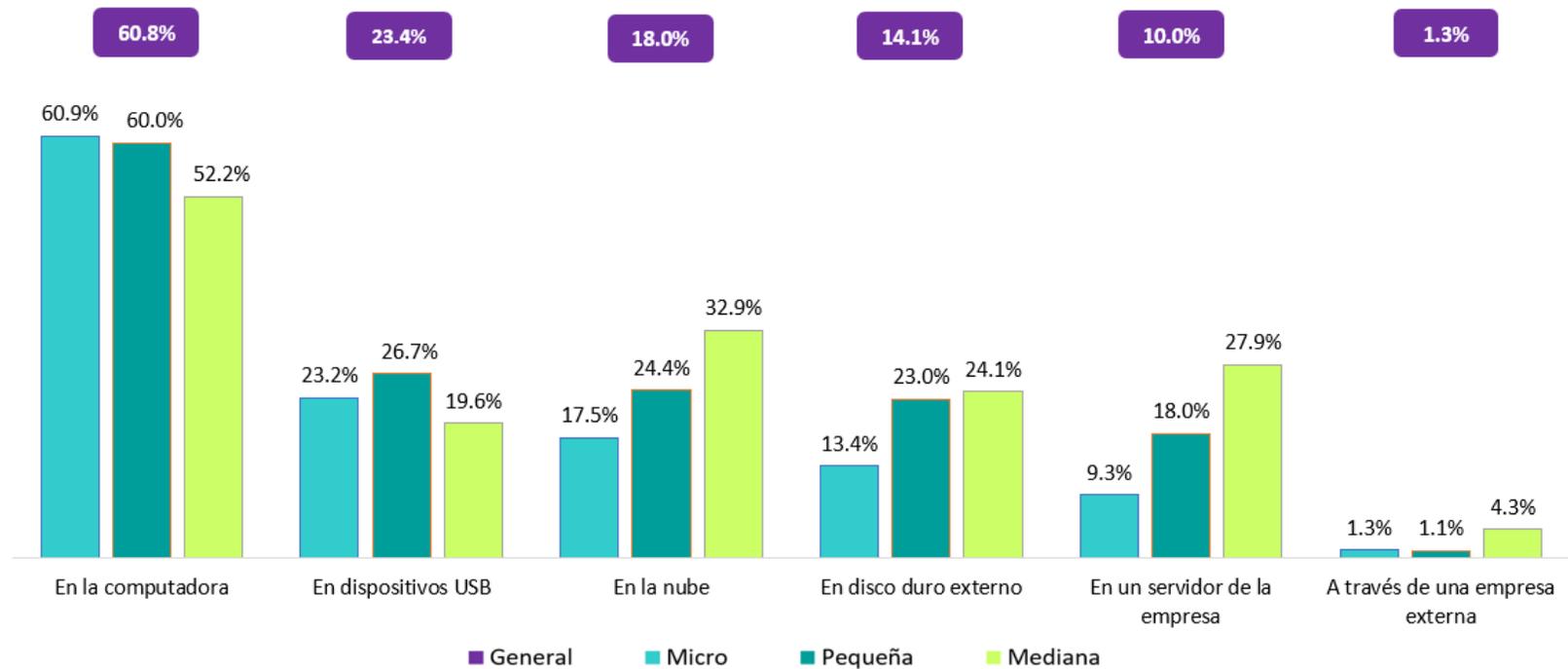
Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

Las MiPymes almacenan esta información principalmente en la computadora con 60.8%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 60.9%, le siguen las pequeñas con 60% y, por último, las medianas empresas con 52.2%.

En segundo lugar, las micro y pequeñas empresas señalaron utilizar dispositivos USB con 23.2% y 26.7%, respectivamente, mientras que, las medianas empresas almacenan esta información en la nube con 32.9%.

Gráfico 5.3. ¿A través de qué medios almacena esta información?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

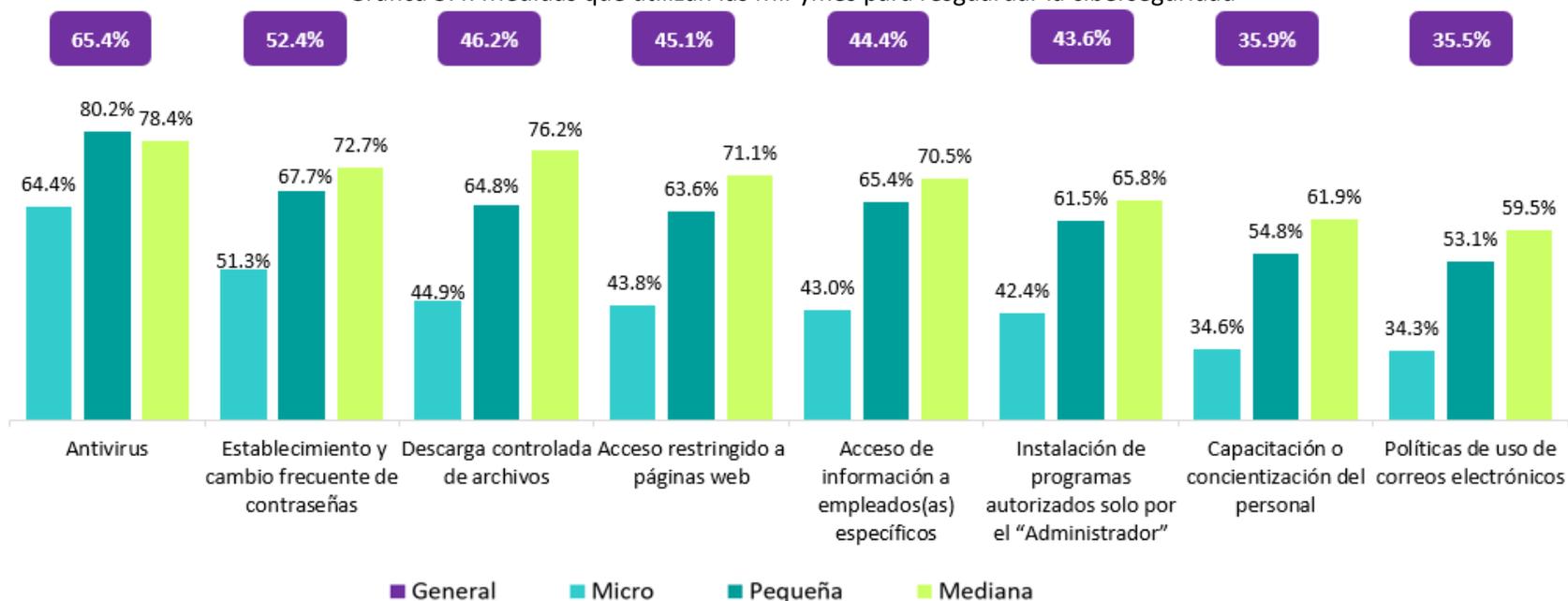
La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron resguardar algún tipo de información en la empresa o negocio.

Fuente: IFT (2025)

## Medidas de seguridad

Entre las principales medidas que utilizan las MiPymes para resguardar la ciberseguridad, se encuentra implementar antivirus con 65.4%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 80.2%, le siguen las medianas empresas con 78.4% y por último, las microempresas con 64.4%.

Gráfica 5.4. Medidas que utilizan las MiPymes para resguardar la ciberseguridad

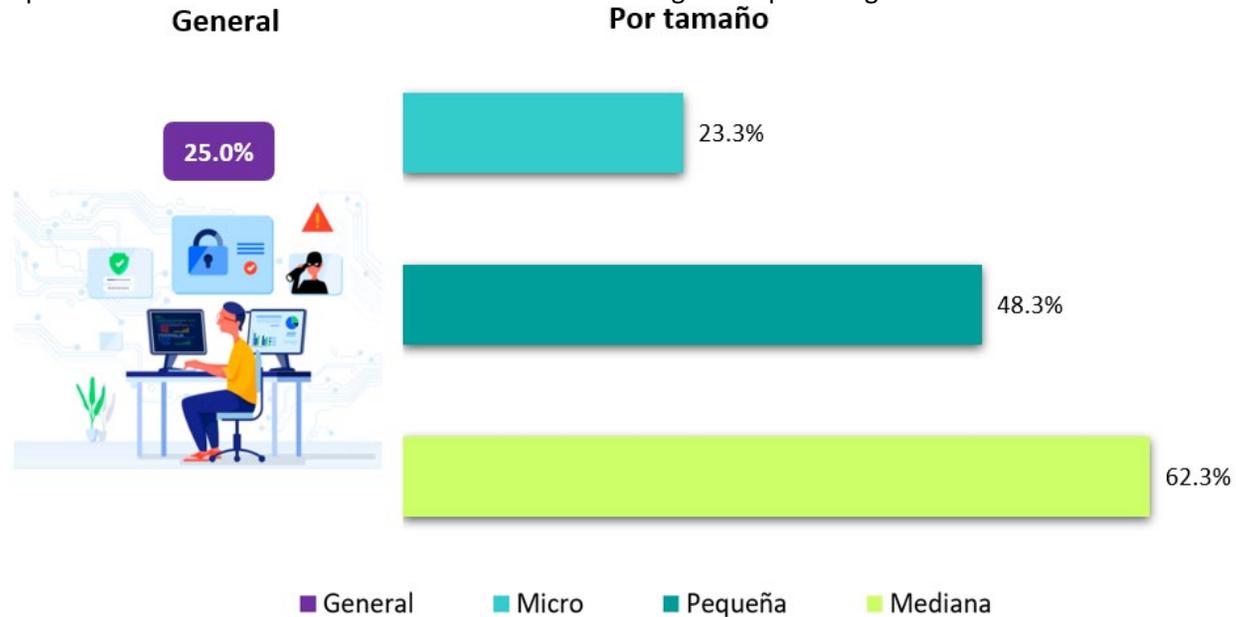


Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

En general, el 25% de las MiPymes mencionaron contar con documentos sobre las medidas de seguridad para resguardar información de la empresa o negocio. Este porcentaje fue mayor para las medianas empresas con 62.3%, le siguen las pequeñas empresas con 48.3% y, por último, las microempresas con 23.3%.

Gráfico 5.5. ¿La empresa cuenta con documentos sobre las medidas de seguridad para resguardar la información de la empresa o negocio?



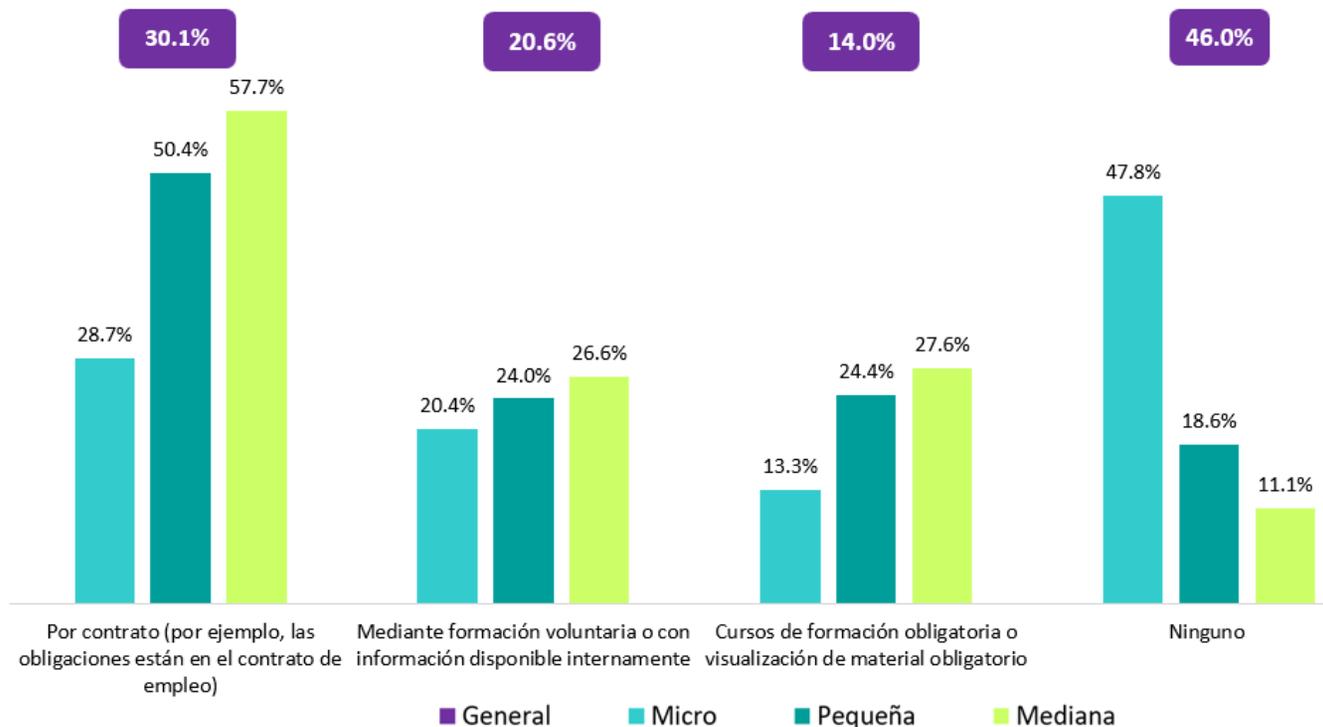
Nota. Respuesta espontánea. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

Las MiPymes mencionaron principalmente que los mecanismos que implementan para que sus empleados(as) conozcan sus obligaciones en el resguardo de la información de la empresa o negocio son por contrato con 30.1%; no obstante, el 46% de las MiPymes mencionaron no utilizar algún mecanismo de información.

Por tamaño, las medianas y pequeñas empresas mencionaron que los mecanismos implementados son por contrato con 57.7% y 50.4%, respectivamente, mientras que, las microempresas señalaron principalmente que no utilizan alguno con 47.8%.

Gráfico 5.6. Mecanismos implementados por la empresa o negocio para que sus empleados(as) conozcan sus obligaciones en el resguardo de información

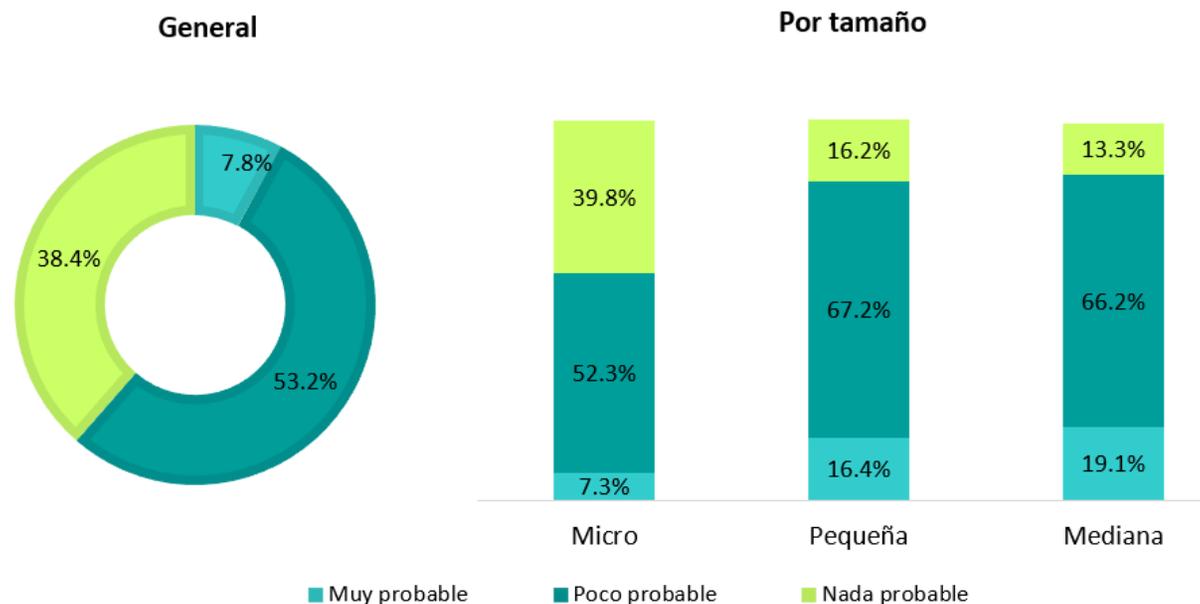


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Percepción de las MiPymes en temas de ciberseguridad

El 53.2% de las MiPymes señalaron que es poco probable que la empresa sea víctima de un ciberataque. Este porcentaje fue mayor para las pequeñas empresas con 67.2%, le siguen las medianas empresas con 66.2% y microempresas con 52.3%.

Gráfico 5.7. ¿Qué tan probable cree que su empresa o negocio pueda ser víctima de un ciberataque?

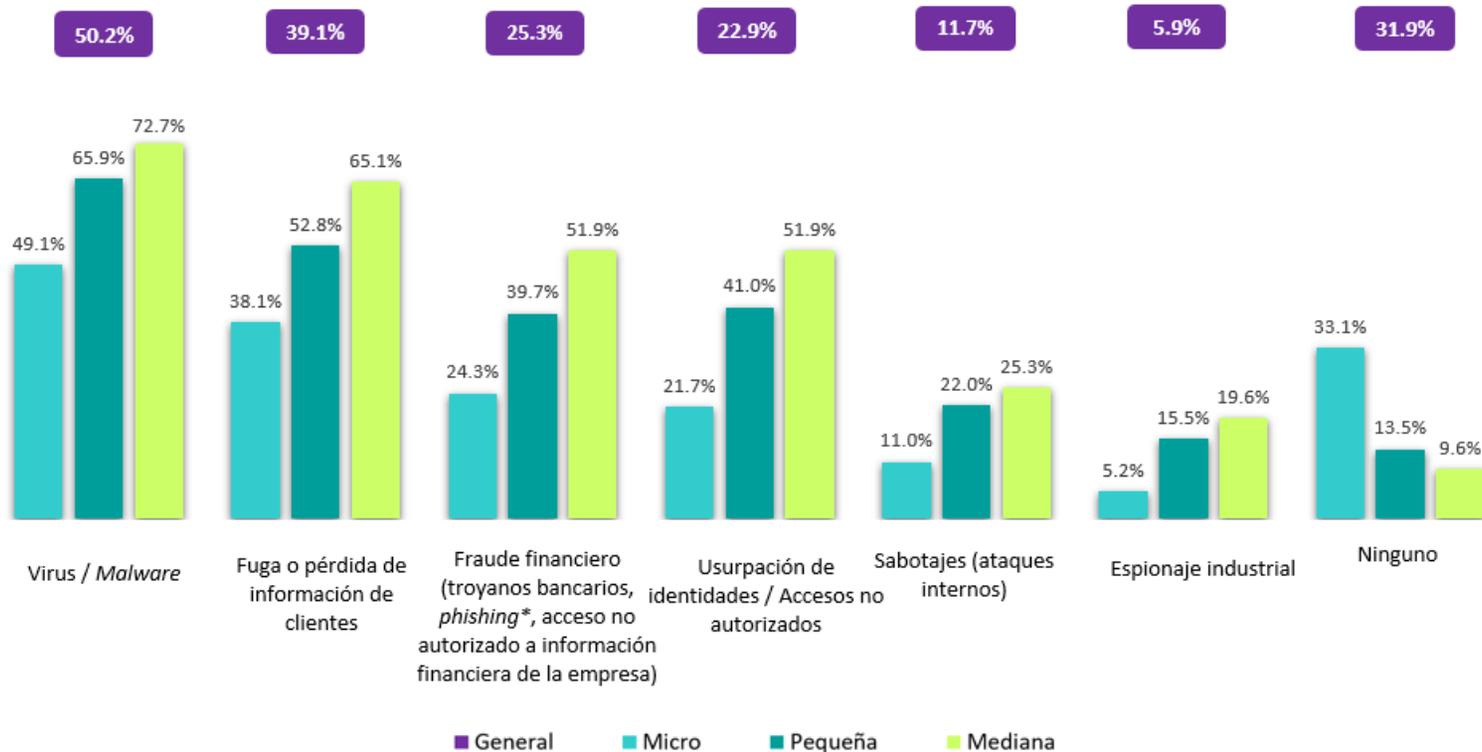


Nota. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2025)

Entre las principales preocupaciones de las MiPymes ante un ciberataque son los virus/ *malware* (50.2%) y la fuga o pérdida de información de clientes (39.1%). Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas con 72.7% y 65.1%, le siguen las pequeñas empresas con 65.9% y 52.8% y, por último, las microempresas con 49.1% y 38.1%, respectivamente.

Gráfico 5.8. ¿Cuál sería la principal preocupación en su empresa o negocio al ser víctima de un ciberataque?



Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

\*Phishing se refiere a la estafa a través de una página web, correo electrónico, SMS o llamada telefónica en la que se suplanta a una persona o empresa de confianza para obtener datos privados del usuario, con el propósito de robar información personal y utilizarla para suplantar su identidad u ocasionar daños financieros. Disponible en:

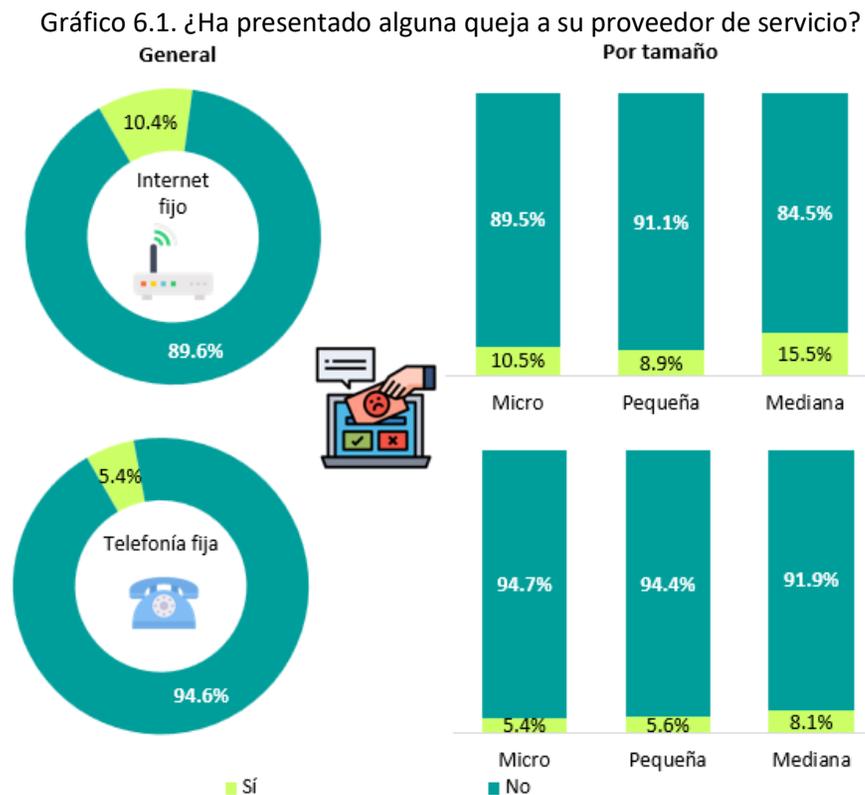
<https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/glosariodeciberseguridadift.pdf>

Fuente: IFT (2025)

## Apartado 6. Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

### ¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?

El 10.4 y el 5.4% de las MiPymes señalaron que han presentado alguna queja ante sus proveedores de los servicios fijos de Internet y Telefonía, respectivamente. Para ambos servicios, las medianas empresas son las que en mayor porcentaje mencionaron haber presentado alguna queja.

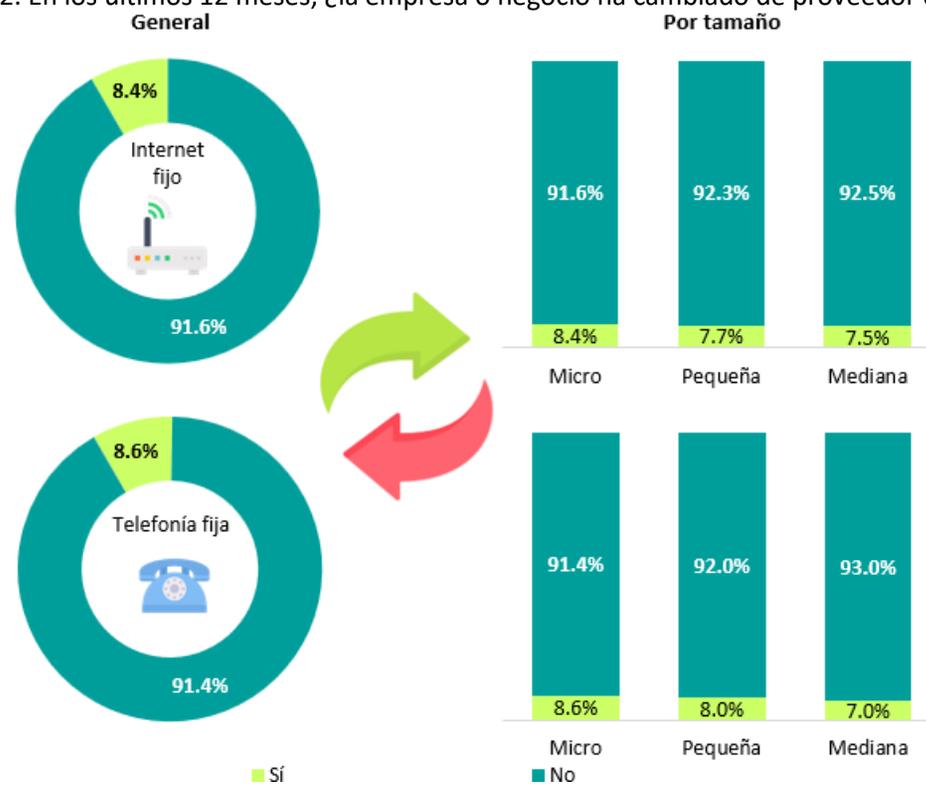


Nota. Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2025)

## Cambio de proveedor de servicio

El 8.4% y el 8.6% de las MiPymes señalaron que, en los últimos 12 meses, se han cambiado de proveedor de servicios fijos de Internet y Telefonía, respectivamente. Para ambos servicios, las microempresas son las que en mayor porcentaje mencionaron haberse cambiado de proveedor.

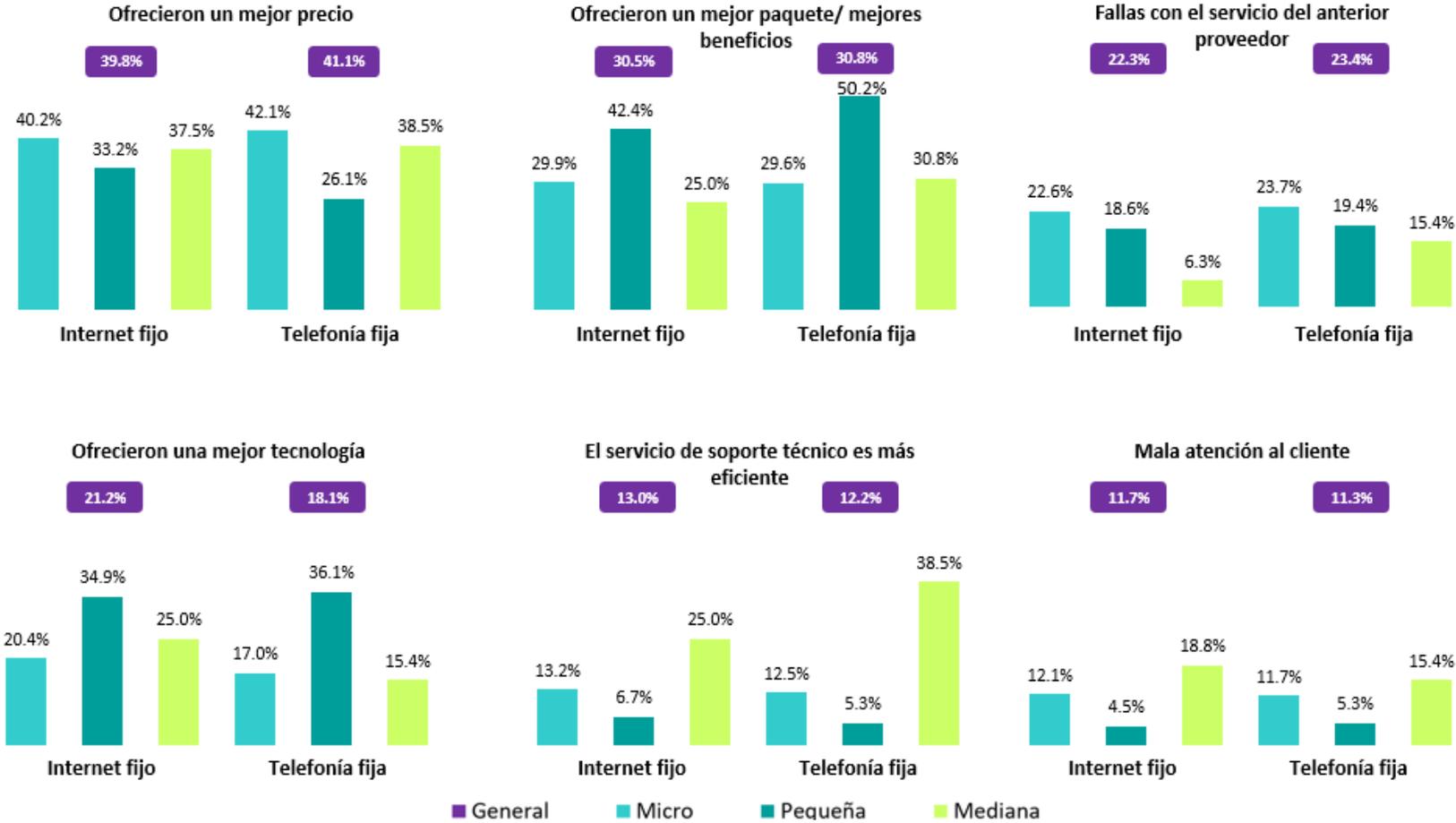
Gráfico 6.2. En los últimos 12 meses, ¿la empresa o negocio ha cambiado de proveedor de servicio?



Nota. Respuesta espontánea.  
Fuente: IFT (2025)

Las MiPymes mencionaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo y/o Telefonía fija principalmente porque les ofrecieron un mejor precio con 39.8% y 41.1%, respectivamente. Este porcentaje fue mayor para las microempresas en ambos servicios.

Gráfico 6.3. ¿Por qué se cambió de proveedor de Internet fijo/Telefonía fija?



■ General ■ Micro ■ Pequeña ■ Mediana

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

La pregunta se realizó a las empresas que mencionaron haber cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2025)

Las MiPymes que mencionaron no haber cambiado de proveedor de Internet fijo y/o Telefonía fija mencionaron en mayor porcentaje que fue porque están satisfechas con el servicio (62.4% y 61.1%, respectivamente) y porque no les interesa (26.4% y 27.5%, respectivamente).

Cuadro 6.1. ¿Por qué no se ha cambiado de proveedor de Internet fijo/Telefonía fija?



	Internet fijo				Telefonía fija			
	General	Micro	Pequeña	Mediana	General	Micro	Pequeña	Mediana
Están satisfechos(as) con el servicio	62.4%	62.2%	66.5%	63.2%	61.1%	60.8%	65.7%	63.1%
No les interesa	26.4%	26.9%	19.2%	23.0%	27.5%	28.1%	19.1%	24.4%
No han tenido tiempo	4.6%	4.5%	6.7%	3.3%	4.9%	4.8%	7.2%	3.2%
Tienen plazo forzoso	3.8%	3.9%	3.0%	5.7%	3.7%	3.7%	3.8%	5.3%
No hay otro proveedor que ofrezca mejores beneficios	3.6%	3.6%	3.3%	3.6%	4.1%	4.1%	3.8%	2.9%
El trámite es complicado	3.6%	3.6%	4.8%	2.6%	3.9%	3.9%	4.8%	3.0%
El soporte técnico da respuesta con prontitud	3.2%	3.1%	4.9%	4.1%	3.2%	3.1%	5.6%	4.6%
Porque los han convencido cuando intentan cambiarse	3.0%	3.0%	3.7%	2.5%	3.3%	3.3%	4.0%	2.9%
No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio	2.5%	2.5%	3.1%	3.8%	3.1%	3.1%	3.2%	3.8%

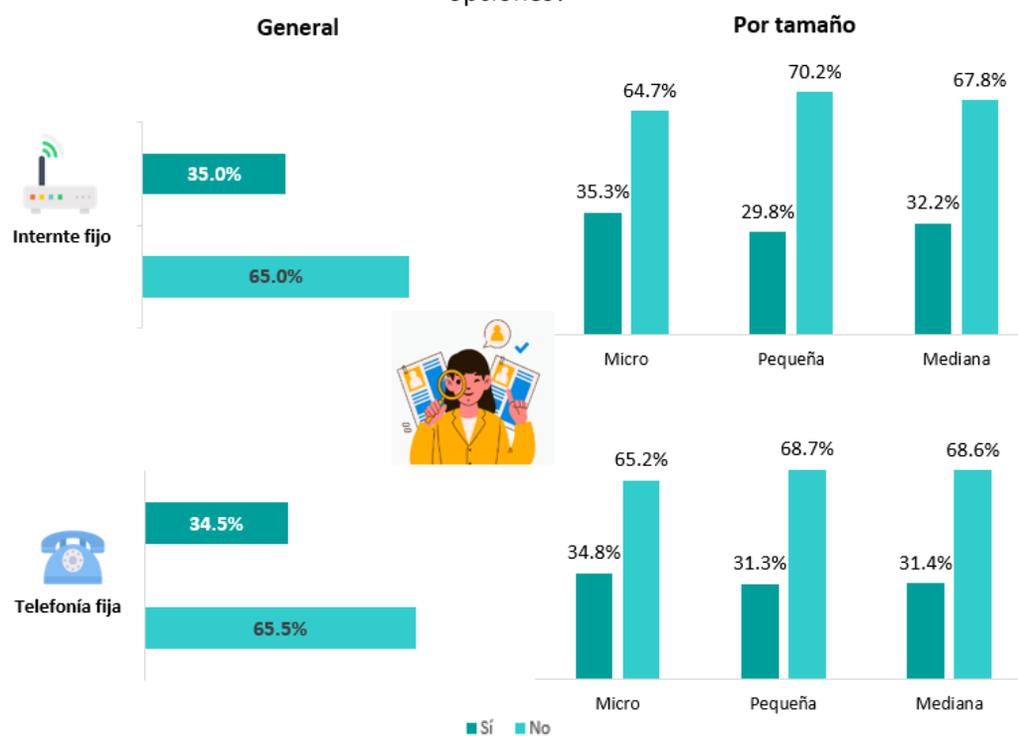
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2025)

## Comparación de proveedor de servicio

Antes de contratar con el proveedor que actualmente les brinda los servicios fijos de Internet y Telefonía, las MiPymes compararon otras opciones con 35% y 34.5%, respectivamente. Para ambos servicios, las microempresas son las que en mayor porcentaje mencionaron haber comparado otras opciones antes de contratar con su proveedor.

Gráfico 6.4. ¿Antes de contratar con el proveedor o empresa que actualmente le da el servicio de Internet fijo/ Telefonía fija, comparó otras opciones?



Nota. Respuesta espontánea.  
Fuente: IFT (2025)

## Cálculo del Índice General de Satisfacción (IGS)

Para medir el nivel de satisfacción del servicio de Internet fijo y/o Telefonía fija, se obtuvo por servicio el Índice General de Satisfacción. El cual se construyó a través de la pregunta expresa: **“¿Qué tan satisfechos se encuentran con el servicio de... (Internet fijo, Telefonía fija) recibido en la empresa o negocio en los últimos 12 meses?”**.

Con la finalidad de que las respuestas tengan una medida cuantificable, se utilizó la escala Likert<sup>16</sup>. Para asignar el siguiente re-escalamiento:

Cuadro 6.2. Re-escalamiento de respuestas del Índice General de Satisfacción (IGS)

Opción de respuesta	Re-escalamiento
Totalmente insatisfecho	0
Insatisfecho	25
Ni satisfecho ni insatisfecho	50
Satisfecho	75
Totalmente satisfecho	100

Fuente: IFT (2025)

Finalmente, el IGS para cada servicio, se estimó mediante el promedio ponderado de los resultados expandidos de las respuestas. Es decir, a partir del re-escalamiento de las respuestas de las MiPymes, se promediaron el valor de éstas, considerando el factor de expansión de cada una de las empresas encuestadas.

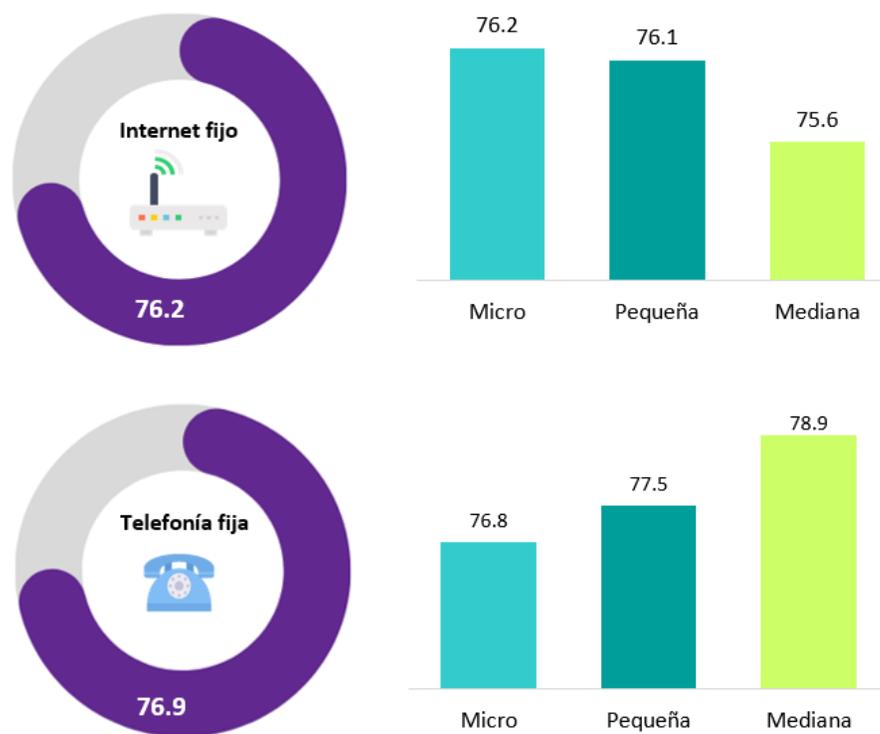
---

<sup>16</sup> La escala Likert es una escala psicométrica que se utiliza principalmente en cuestionarios para obtener preferencias de los encuestados o el grado de acuerdo con una declaración o conjunto de declaraciones. A los encuestados se les pide que indiquen su nivel de acuerdo con una declaración dada a través de una escala ordinal. Más comúnmente vista como una escala de 5 puntos que va desde “Totalmente en desacuerdo” en un extremo a “Totalmente de acuerdo” en el otro y en medio con “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. A veces se utiliza una escala de 4 puntos (u otra numeración par) para producir una medida forzada donde no hay opción indiferente disponible. Dane Bertram. *Likert Scale are the meaning of life. CPSC 681-Topic Report*. Disponible en: <https://pdf4pro.com/view/681-topic-report-university-of-belgrade-5b80e9.html>

## Resultados de los IGS de las MiPymes por servicio

Las MiPymes se encuentran más satisfechas con su servicio de Telefonía fija, en comparación con su servicio de Internet fijo, con 76.9 puntos y 76.2 puntos, respectivamente.

Gráfico 6.5. Índice General de Satisfacción (IGS), por servicio  
General Por tamaño



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.  
Fuente: IFT (2025)



**Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena  
Demarcación Territorial Benito Juárez  
C.P. 03720 Ciudad de México  
Tel: 55 50154000**

**[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)**

## CUARTA ENCUESTA 2024

**Usuarios de Servicios de  
Telecomunicaciones**  
(micro, pequeñas y medianas empresas)

