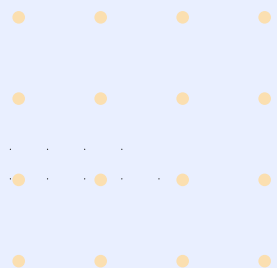


**REPORTE DE EVOLUCIÓN DE LOS PATRONES  
DE CONSUMO, NIVELES DE SATISFACCIÓN Y  
EXPERIENCIA EN EL USO DE LOS SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES DE LAS MICRO,  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS  
(MIPYMES)**

**2018 - 2023**



## Índice

Legales.....	4
Introducción.....	5
Consideraciones metodológicas .....	8
Resumen ejecutivo.....	9
Apartado 1. Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes.....	13
Contratación de los servicios de telecomunicaciones .....	13
Velocidad que tienen contratada las MiPymes por su servicio de Internet fijo.....	13
Pago mensual que realizan las MiPymes por los servicios de telecomunicaciones .....	16
Importancia que dan las MiPymes a los servicios fijos de Internet y Telefonía .....	22
Apartado 2. Actividades que realizan las MiPymes a través de Internet fijo y/o Telefonía fija.....	24
Uso del Internet fijo para llevar a cabo las actividades de las MiPymes .....	24
Actividades de las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija .....	29
Dispositivos que utilizan las MiPymes para realizar sus actividades.....	30
Apartado 3. Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes.....	32
Uso del Internet fijo para llevar a cabo las actividades de las MiPymes .....	32

Apartado 4. Percepción de la Ciberseguridad en las MiPymes .....	42
¿Qué tan importante es la Ciberseguridad en su empresa? .....	42
¿Cuáles son las principales preocupaciones en cuanto a un ciberataque? .....	43
Medidas que toman las MiPymes para resguardar la ciberseguridad de la empresa .....	44
¿Qué tan probable cree que su empresa pueda ser víctima de amenazas cibernéticas o ciberataques? .....	45
Apartado 5. Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija .....	46
¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio? .....	46
Cambio de proveedor de servicio .....	47
Cálculo del Índice General de Satisfacción (IGS) .....	49
Índice General de Satisfacción (IGS) .....	50

## 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 ***“Evolución de los servicios de telecomunicaciones en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes)”*** (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 MiPymes se ha convertido en un tema fundamental en el contexto nacional como internacional. En este sentido, diversas organizaciones en el mundo como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>3</sup>, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>4</sup> y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)<sup>5</sup>, cuentan con agendas y recomendaciones para la adopción y uso de las telecomunicaciones para estas empresas.

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.

La OCDE, en su documento Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe, señala los siguientes objetivos para incrementar la adopción de las telecomunicaciones:

- *“Promoción de una buena conectividad a Internet y acceso libre a Internet, para que las firmas se puedan beneficiar de los servicios y aplicaciones digitales”.*
- *“Desarrollo de políticas para incrementar la adopción de las TIC en las firmas, concentrándose en las pequeñas y medianas empresas”.*
- *“Promoción del comercio virtual o e-commerce, en donde se necesita una adecuada capacitación de las firmas en cuanto a las posibilidades y potencias del comercio electrónico”.*
- *“También se debe promover el uso del cómputo en la nube en los países LAC. Esta tecnología permite acceso a la información y no necesita de inversiones en infraestructura y software. Sin embargo, aún se debe trabajar en la privacidad de los datos y en general en el tema de seguridad informática”.*

Ante el actual incremento en el uso de las TIC en el día a día y el constante cambio de los hábitos y conductas humanas, el desarrollo tecnológico ha permitido el acceso masificado de una amplia gama de bienes y servicios, este desarrollo va aunado a la digitalización, donde las tecnologías de la información transforman los procesos de producción, así como el procesamiento e intercambio de información a través del uso de tecnologías digitales.

<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. Una herramienta de economía digital. [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe\\_9789264259027-es](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe_9789264259027-es)

<sup>3</sup> OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Una herramienta de economía digital. Disponible en: [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe\\_9789264259027-es](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe_9789264259027-es)

<sup>4</sup> BID (2014), Fábricas sincronizadas: América Latina y el Caribe en la era de las cadenas globales de valor. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/F%C3%A1bricas-sincronizadas-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-en-la-era-de-las-Cadenas-Globales-de-Valor.pdf>

<sup>5</sup> 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>

En este sentido, se identificó que en México previo a 2018 no existía información sobre la contratación y el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las MiPymes, con un enfoque a la productividad, comercialización, cuestiones administrativas, desarrollo y crecimiento de estas empresas; así como la experiencia y los niveles de satisfacción que perciben de estos servicios. Por lo que, de acuerdo con las recomendaciones que emite la OCDE de aplicación y ejecución de encuestas, con la finalidad de conocer el uso que les dan las MiPymes a los servicios de telecomunicaciones y las TIC, el IFT realizó por primera vez en 2018 un levantamiento Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones<sup>6</sup> a MiPymes para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia en el uso de los servicios de telecomunicaciones de las empresas.

Asimismo, el levantamiento de encuestas a MiPymes es una práctica internacional llevada a cabo por diferentes organismos e Instituciones, tales como, la Autoridad de Garantías de Comunicaciones (AGCOM)<sup>7</sup> en Italia, el Instituto Nacional de Estadística (INE) en España<sup>8</sup>, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en Chile<sup>9</sup>, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)<sup>10</sup> en Colombia, y la Oficina de Comunicaciones (Ofcom)<sup>11</sup> en Reino Unido.

Lo anterior, con la finalidad de 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.

A través de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y estudios cualitativos que ha realizado el IFT, se identificó que resulta de suma importancia que las empresas aumenten el uso de Internet como una herramienta fundamental para sus funciones, ya que su implementación y uso en los procesos productivos fomenta la creación de nuevas estrategias de comercialización, nuevas soluciones y favorece a la innovación. Por ejemplo, durante la crisis sanitaria por COVID-19 la población se vio orillada a buscar nuevas fuentes de ingresos o reinventar sus negocios; en ese sentido, muchos de estos trasladaron sus ventas a Internet y/o comenzaron a ofrecer nuevos productos, por lo que no contar con acceso a Internet aleja a las empresas de los beneficios potenciales que representa su uso.

Para el caso del servicio de Telefonía móvil las MiPymes señalaron: que es un servicio vital, no solo para mantener la comunicación en todo lugar y momento con los clientes y proveedores, también les permite realizar actividades fuera de casa u oficina/ negocio, así como realizar diversas actividades a través de plataformas digitales (por ejemplo, redes sociales, banca en línea, correo electrónico, etc.); por ello, el Internet móvil les ofrece la flexibilidad de poder realizar cuestiones laborales en cualquier momento y lugar, eliminando las barreras físicas y permitiendo un mejor aprovechamiento del tiempo y comunicación con sus proveedores a través de diferentes aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp y Wechat).

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

<sup>7</sup> La Autoridad de Garantías de Comunicaciones (AGCOM), marzo 2017. Disponible en: <https://www.agcom.it/>

<sup>8</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE), octubre 2022. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176743&menu=ultiDatos&idp=1254735576799](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176743&menu=ultiDatos&idp=1254735576799)

<sup>9</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>10</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>11</sup> Oficina de Comunicaciones (Ofcom), octubre 2022. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/research-and-data/telecoms-research/smes-and-enterprise/sme-consumer-experience-in-the-communications-market-2022-.pdf>

En ese contexto, el presente Reporte muestra la evolución, de 2018 a 2023, sobre los patrones de consumo por parte de las MiPymes 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, 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>12</sup>, no obstante, el Reporte también presenta información relacionada con el servicio de Telefonía móvil.

**Reporte elaborado por:**

Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario

Lic. Luis Alfredo Rocha Cruz, Director de Comportamiento del Usuario

Lic. Roberto Enrique Ordoñez Gallegos, Subdirector de Comportamiento del Usuario

Lic. Laura Harumi Aguilar Ramos, Jefa de departamento de Análisis de Comportamiento del Usuario

Lic. Diana Yazmín Nava Jiménez, Enlace de Análisis de Información del Comportamiento del Usuario

Lic. Yobanny Melesio Samano Claudio, Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Comportamiento del Usuario

---

<sup>12</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

**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

**Representatividad:** Nacional.

## Consideraciones metodológicas

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.

Es importante señalar que los resultados que se presentan obedecen a la información acumulada de los levantamientos ejecutados en el 2018, 2019, 2021, 2022 y en el 2023. A continuación, se presentan los periodos de estos levantamientos.

Año*	Periodo de levantamiento
2018	Del 15 de enero al 26 de febrero de 2018.
2019	Del 3 al 24 de septiembre de 2019.
2021	Del 5 de junio al 7 de agosto del 2021.
2022	Del 9 de junio al 8 de agosto del 2022.
2023	Del 22 de junio al 11 de agosto del 2023.

\*En el año 2020 no se realizó la encuesta a MiPymes, derivado de la pandemia ocasionada por la COVID-19.

**Nota:** Derivado de la revisión periódica de los resultados y un análisis profundo de la información se ha identificado la necesidad de incrementar la muestra de las encuestas a MiPymes. Lo anterior, con la finalidad de mantener información de calidad, robusta y comparable en el tiempo, así como mejorar y dar mayor precisión a los resultados al disminuir el error muestral.

En ese sentido, derivado del aumento y rotación de muestra, así como de la temporalidad y el error teórico de cada periodo, la información de los diferentes levantamientos de encuestas a MiPymes puede presentar variaciones.

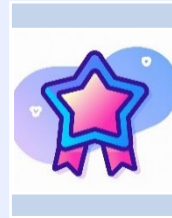
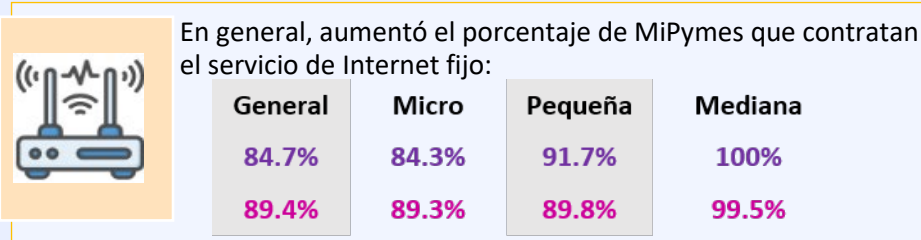
<sup>13</sup> Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>



## Resumen ejecutivo

### Contratación e importancia del servicio de Internet fijo

De 2018 a 2023...



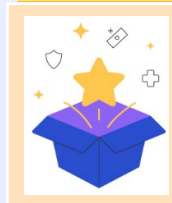
Tanto en 2018 como en 2023, las MiPymes mencionaron que los servicios fijos de Internet y Telefonía son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades:

- 2018: 76.5% y 79%, respectivamente
- 2023: 72.1% y 72.5%, respectivamente



Pago promedio que realizan las MiPymes al mes en 2018 y 2023:

	General	Micro	Pequeña	Mediana
2018	\$559	\$536	\$840	\$1,755
2023	\$578	\$560	\$827	\$1,044



Entre los principales beneficios de contar con el servicio de Internet fijo se encuentran:

- Más gente conoce la empresa
- Están más cerca de sus clientes/ consumidores
- Hay más ventas/clientes

En términos nominales, el pago promedio aumentó entre las microempresas, mientras que en las pequeñas y medianas empresas disminuyó. Asimismo, en general para las MiPymes la velocidad promedio contratada en Internet fijo aumentó, al pasar de 36.7 Mbps a 68.5 Mbps.

**Actividades que realizan las MiPymes a través de Internet fijo y/o Telefonía fija**



De 2018 a 2023, aumentaron las MiPymes que utilizan **Internet fijo** para:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Venta de servicios o productos (47.3% a 66.9) | <input type="checkbox"/> Capacitación al personal (18% a 22.7%)    |
| <input type="checkbox"/> Compra de insumos/mercancías (55.2% a 64.8%)  | <input type="checkbox"/> Búsqueda de proveedores (42.5% y 45.7%)   |
| <input type="checkbox"/> Atención al cliente (60.5% a 73.7%)           | <input type="checkbox"/> Reclutamiento de personal (19.8% y 26.8%) |
| <input type="checkbox"/> Gestiones gubernamentales (32% a 47.7%)       |  |



De 2018 a 2023, aumentaron las MiPymes que utilizan **Telefonía fija**, para:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Atención al cliente (66.2% y 78.9%)                              | <input type="checkbox"/> Recepción de pedidos (49% y 52.1%) |
| <input type="checkbox"/> Compra de materia prima/contacto con proveedores (39.3% y 53.1%) |   |

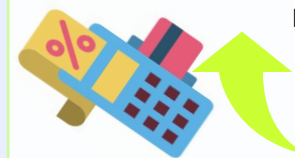
• **En cuanto a los dispositivos que utilizan las MiPymes para realizar sus actividades, de 2018 a 2023...**

Aumentó el uso de los siguientes dispositivos con los que cuentan las MiPymes para realizar sus actividades:

- Teléfonos móviles inteligentes (*Smartphones*) (82.3% a 98.5%)
- Laptops (38.4% a 41.9%)
- Tablet (15.3% a 19.4%)



Por su parte, 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%.

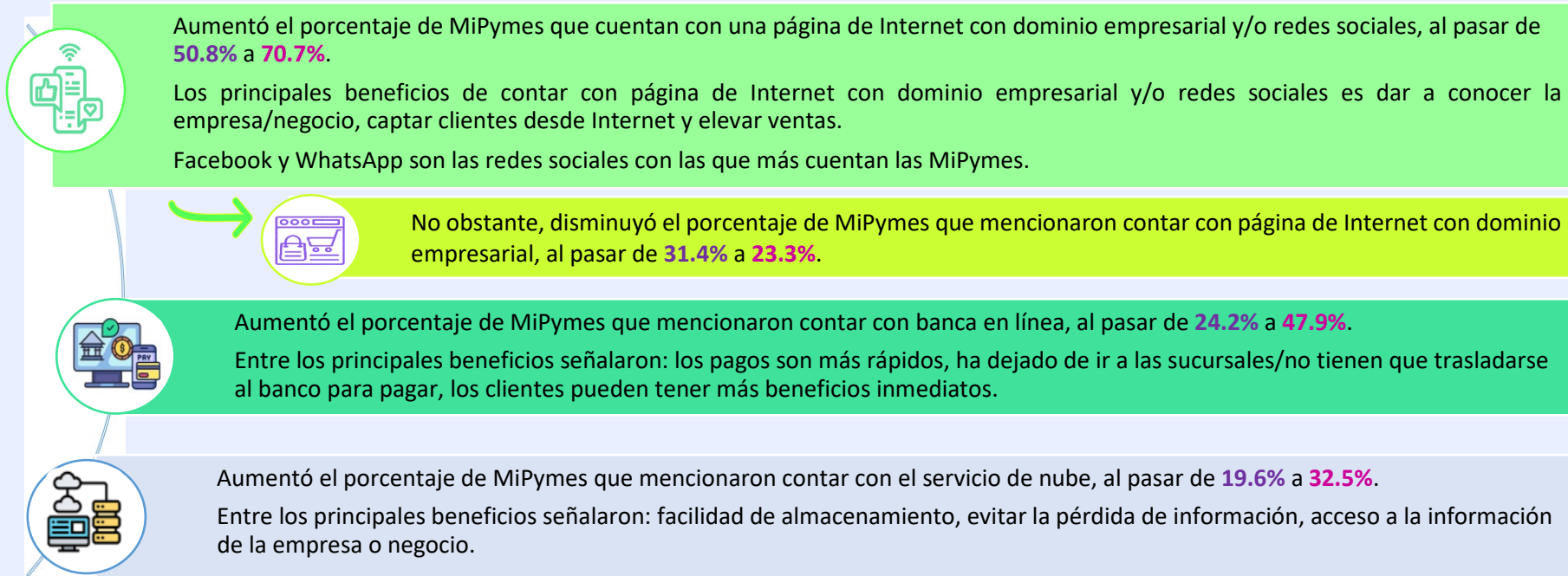


Principales beneficios de contar con ella:

- 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

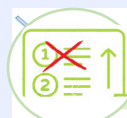
## Uso de aplicaciones y plataformas digitales

De **2018** a **2023**...



## Percepción de la ciberseguridad en las MiPymes

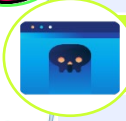
De 2019 a 2023...



La mayoría de las MiPymes considera que el gasto en Ciberseguridad es deseable, mas no prioritario.



En 2023, el porcentaje de MiPymes que mencionaron que la Ciberseguridad en su empresa es muy importante/importante pasó de **61%** a **58.8%**.



Las principales preocupaciones en las empresas al ser víctimas de un ciberataque son 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 uso de antivirus, el establecimiento y cambio frecuente de contraseñas y la descarga controlada de archivos.



En 2023, aumentó el porcentaje de MiPymes que mencionaron que es poco probable que su empresa sea víctima de un ciberataque, al pasar de **47.9%** a **51.2%**.

*Malware*: Término que engloba a todo tipo de programa o código malicioso cuyas funciones incluyen: extraer, borrar e incluso 'secuestrar' la información de equipos de cómputo o generar malfuncionamiento en los sistemas.  
Disponible en: [https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones\\_generales](https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales)

## Experiencia y satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

De 2018 a 2023...



Disminuyó el porcentaje de MiPymes que mencionaron haber presentado una queja ante su proveedor de Internet fijo (**20.5%** a **14.2%**) y Telefonía fija (**17.3%** a **10.8%**).



Aumentó el porcentaje de MiPymes que señalaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo (**13.5%** a **16.1%**) y Telefonía fija (**12.1%** a **15.2%**).



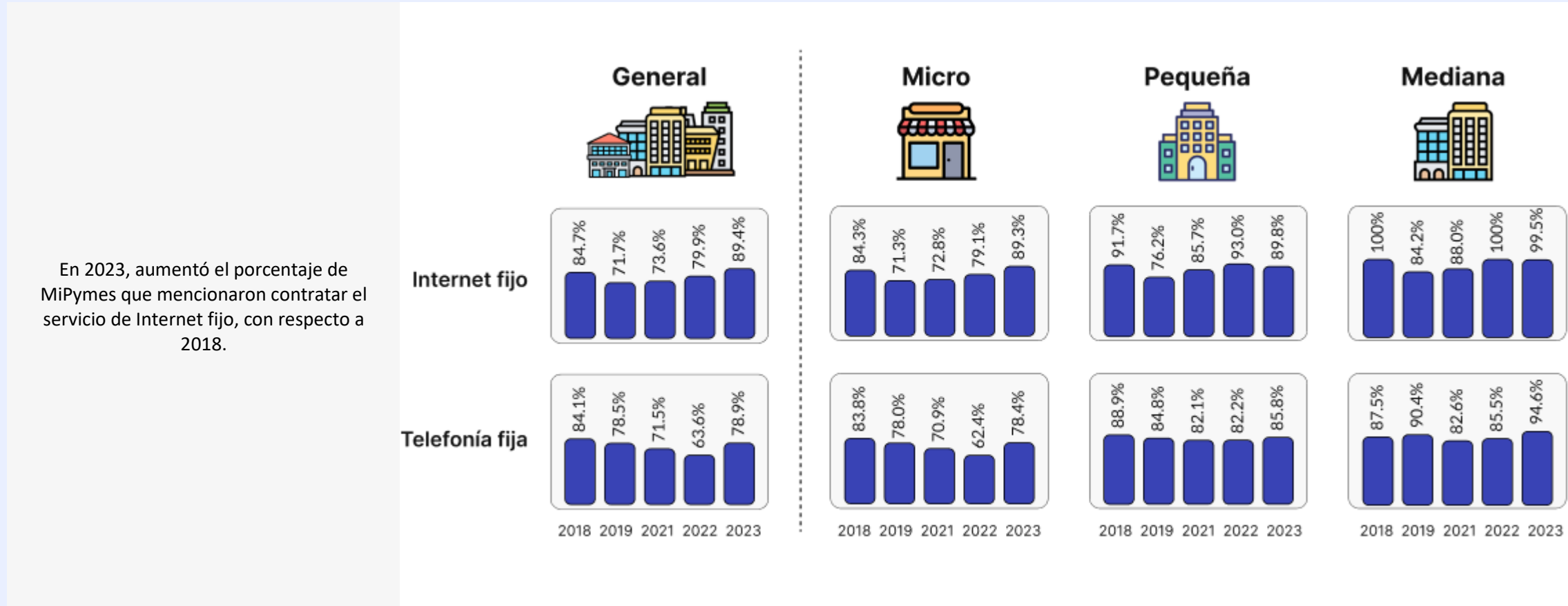
Aumentó la satisfacción de las empresas con sus servicios de telecomunicaciones, al incrementar el Índice General de Satisfacción (IGS) de las MiPymes usuarias de Internet fijo (**70** a **74.6** puntos) y Telefonía fija (**70.4** a **75.2** puntos).

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

### Contratación de los servicios de telecomunicaciones

*Servicios de telecomunicaciones fijos*

Gráfico 1.1. Servicios de telecomunicaciones fijos que contratan las MiPymes

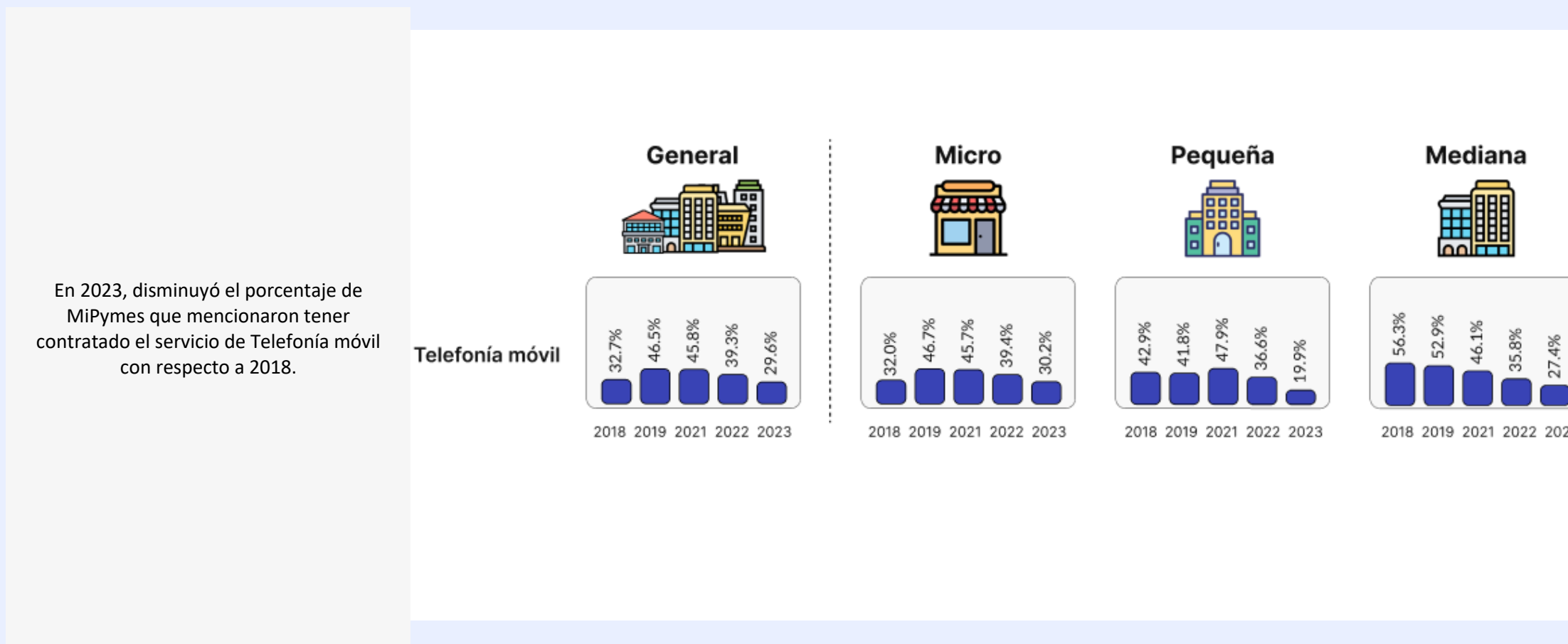


Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Servicios de telecomunicaciones móviles

Gráfico 1.2. Contratación del servicio de Telefonía móvil



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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

### Velocidad que tienen contratada las MiPymes por su servicio de Internet fijo.

Diagrama 1.1. Velocidad promedio contratada del servicio de Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea. Se presentan los cálculos promedios con base en las respuestas de las MiPymes encuestadas.

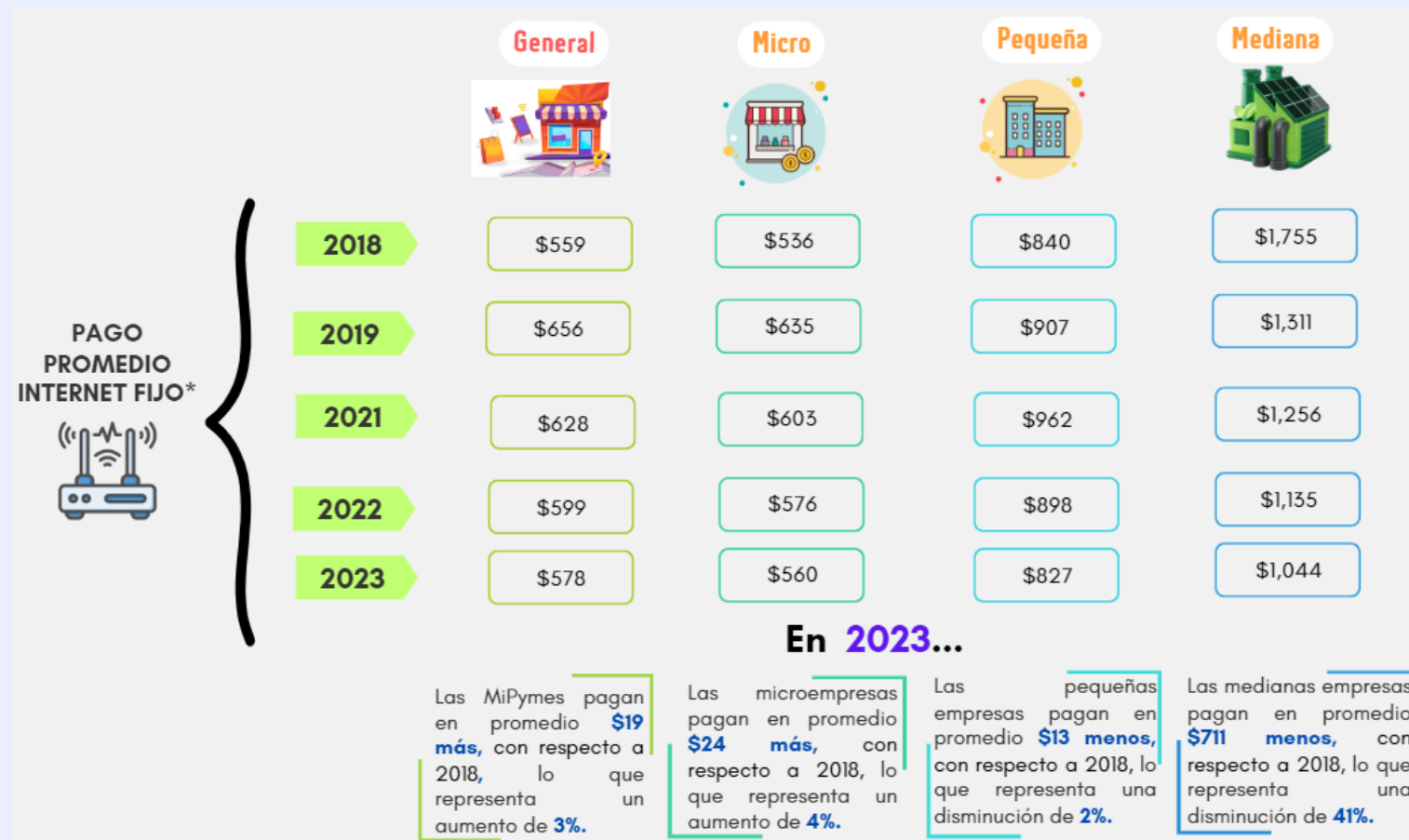
Con la finalidad de robustecer los cálculos obtenidos en el levantamiento de encuestas a MiPymes de 2018 a 2023, se ha ido incrementando la muestra a través del tiempo por lo que, es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

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

*Pago que realizan las MiPymes por el servicio de Internet fijo*

Diagrama 1.2. Pago mensual promedio por el servicio de Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea. Se presentan los cálculos promedios con base en las respuestas de las MiPymes encuestadas.

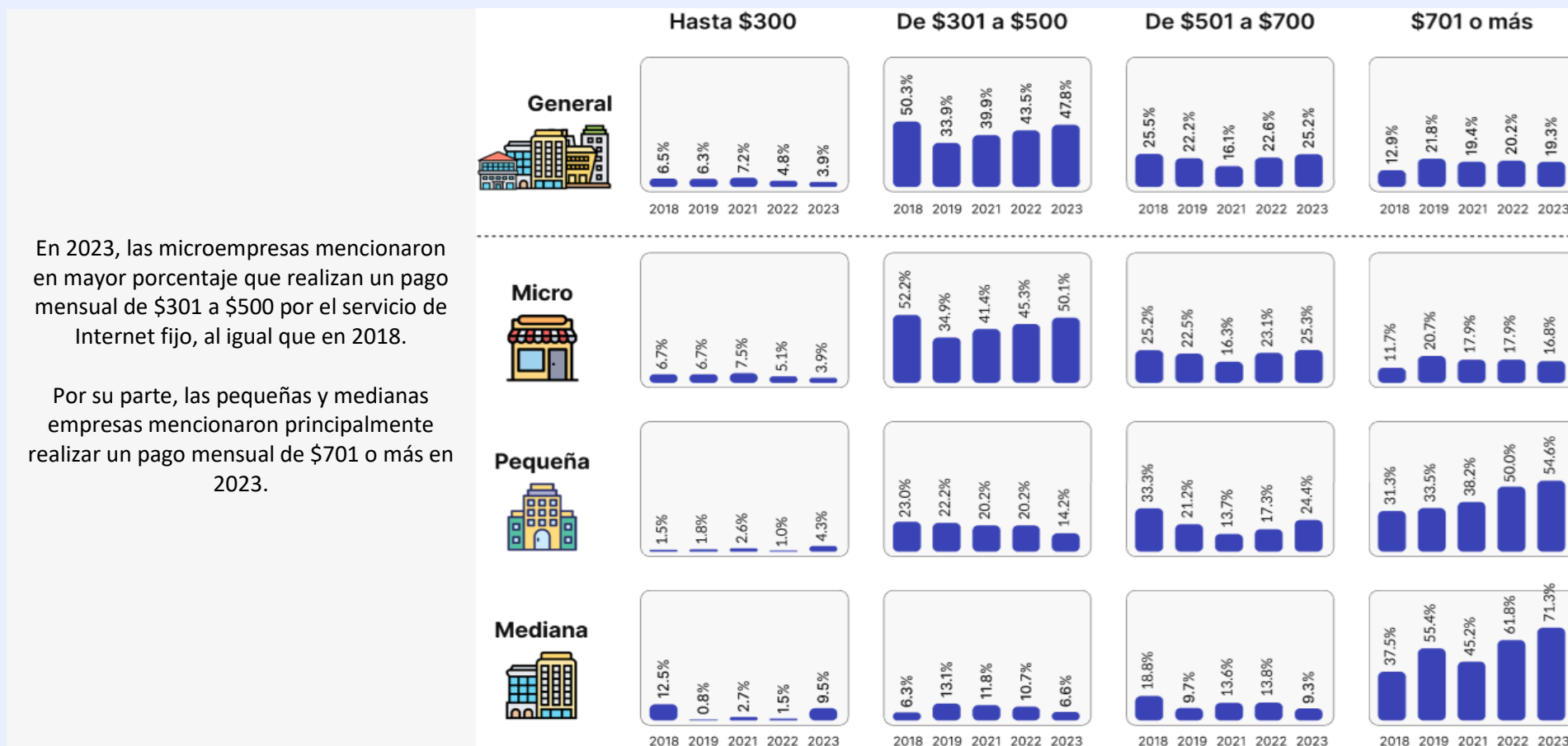
\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)



Gráfico 1.3. Pago mensual por el servicio de Internet fijo



En 2023, las microempresas mencionaron en mayor porcentaje que realizan un pago mensual de \$301 a \$500 por el servicio de Internet fijo, al igual que en 2018.

Por su parte, las pequeñas y medianas empresas mencionaron principalmente realizar un pago mensual de \$701 o más en 2023.

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 Internet fijo.

\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Pago que realizan las MiPymes por el servicio de Telefonía fija

Diagrama 1.3. Pago mensual promedio por el servicio de Telefonía fija



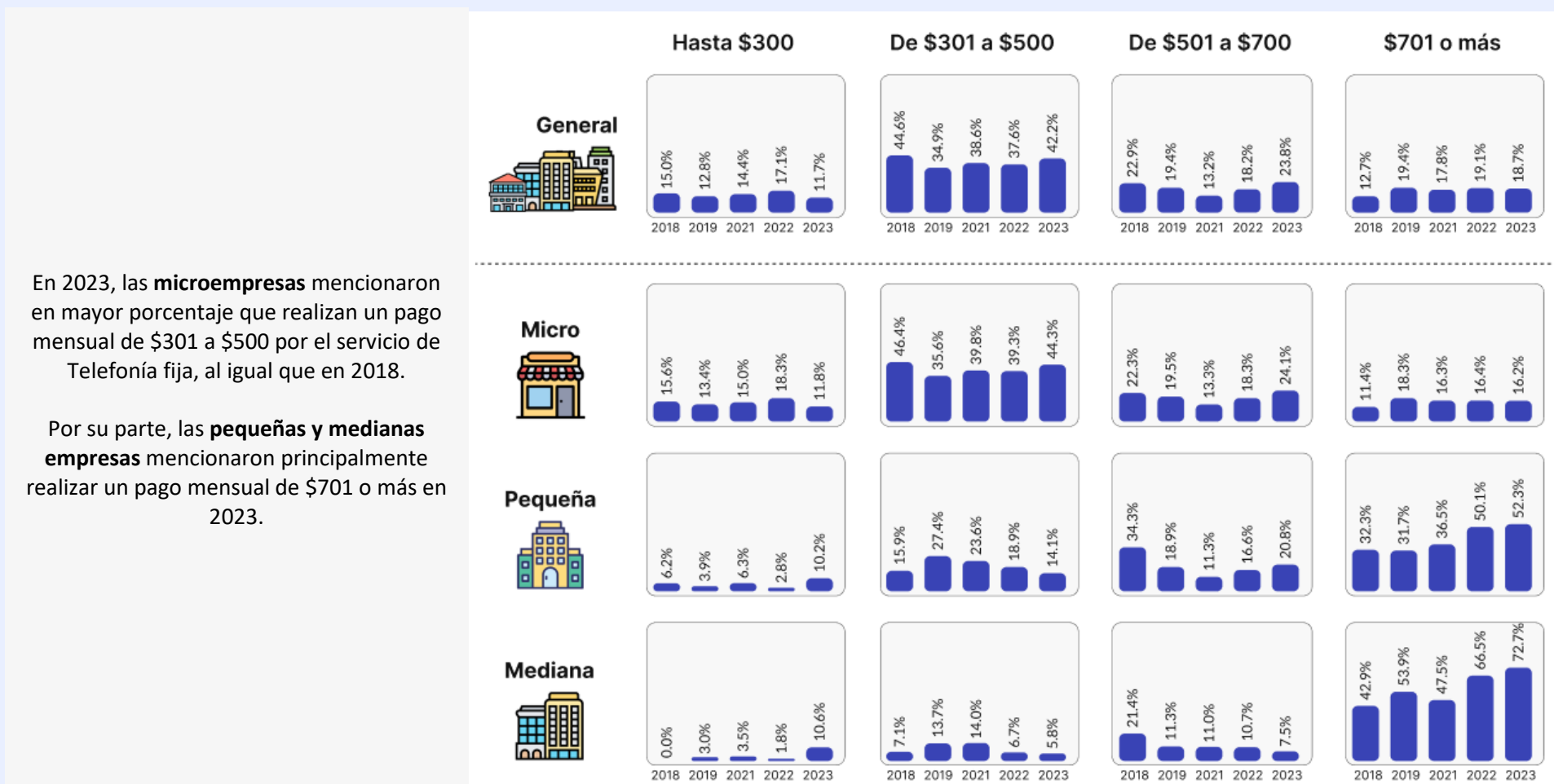
Nota. Respuesta espontánea. Se presentan los cálculos promedios con base en las respuestas de las MiPymes encuestadas.

\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Gráfico 1.4. Pago mensual por el servicio de Telefonía fija



En 2023, las **microempresas** mencionaron en mayor porcentaje que realizan un pago mensual de \$301 a \$500 por el servicio de Telefonía fija, al igual que en 2018.

Por su parte, las **pequeñas y medianas empresas** mencionaron principalmente realizar un pago mensual de \$701 o más en 2023.

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 fija.

\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Pago que realizan las MiPymes por el servicio de Telefonía móvil

Diagrama 1.4. Pago mensual promedio por el servicio de Telefonía móvil



Nota. Respuesta espontánea. Se presentan los cálculos promedios con base en las respuestas de las MiPymes encuestadas.

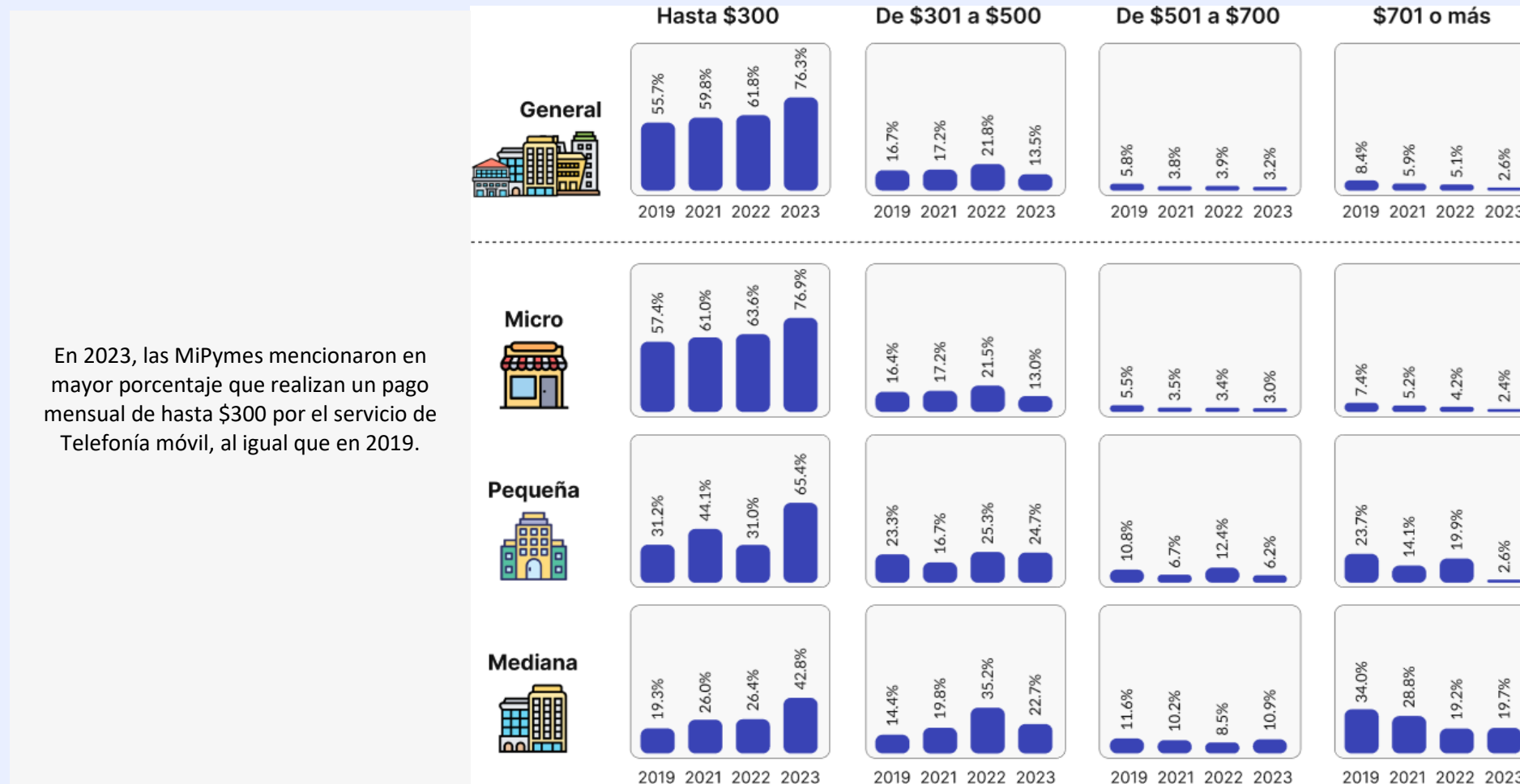
La pregunta se realizó a partir de 2019 a las MiPymes que señalaron tener contratado el servicio de Telefonía móvil.

\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Gráfico 1.5. Pago mensual por el servicio de Telefonía móvil



En 2023, las MiPymes mencionaron en mayor porcentaje que realizan un pago mensual de hasta \$300 por el servicio de Telefonía móvil, al igual que en 2019.

Nota. Respuesta espontánea. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a partir de 2019 a las MiPymes que señalaron tener contratado el servicio de Telefonía móvil.

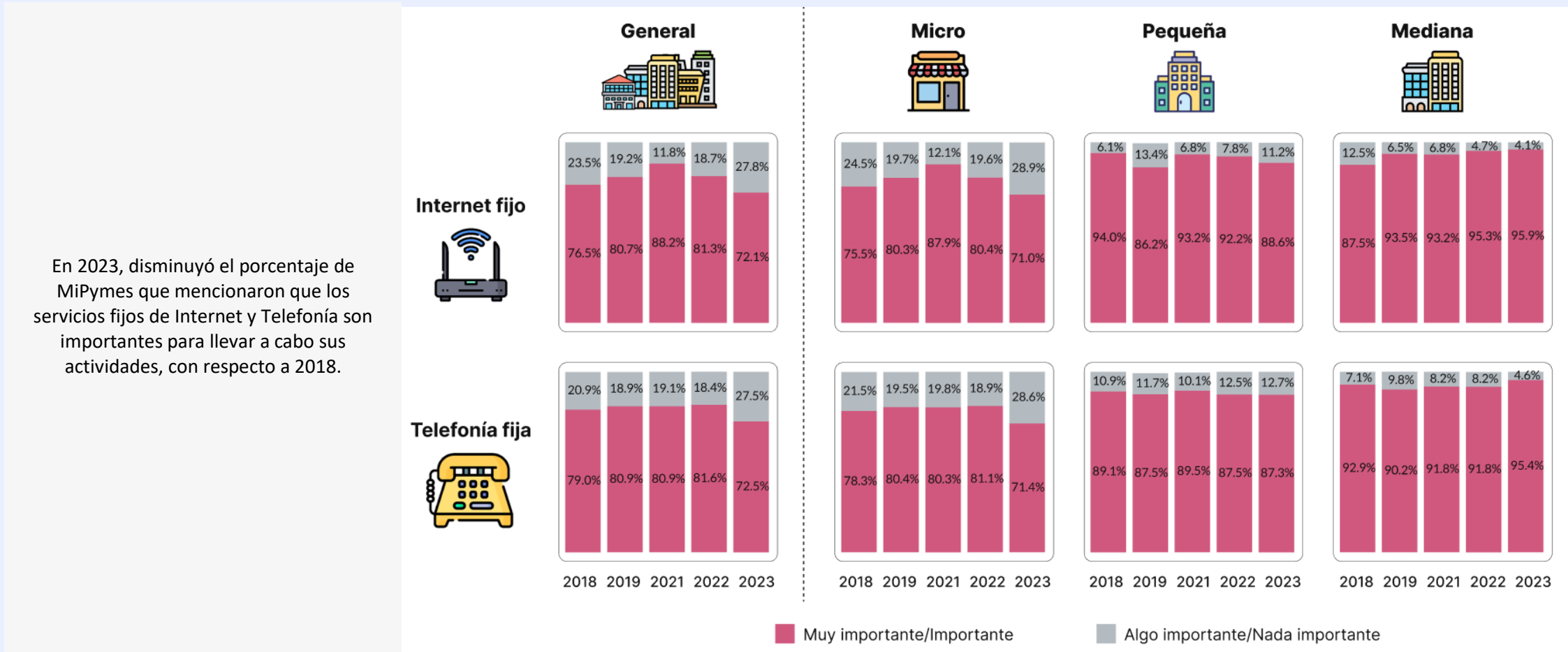
\*En términos nominales.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

**Importancia que dan las MiPymes a los servicios fijos de Internet y Telefonía**

Gráfico 1.6. 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%.  
 Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.  
 Fuente: IFT (2024)

Diagrama 1.5. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con los servicios fijos de Internet y Telefonía



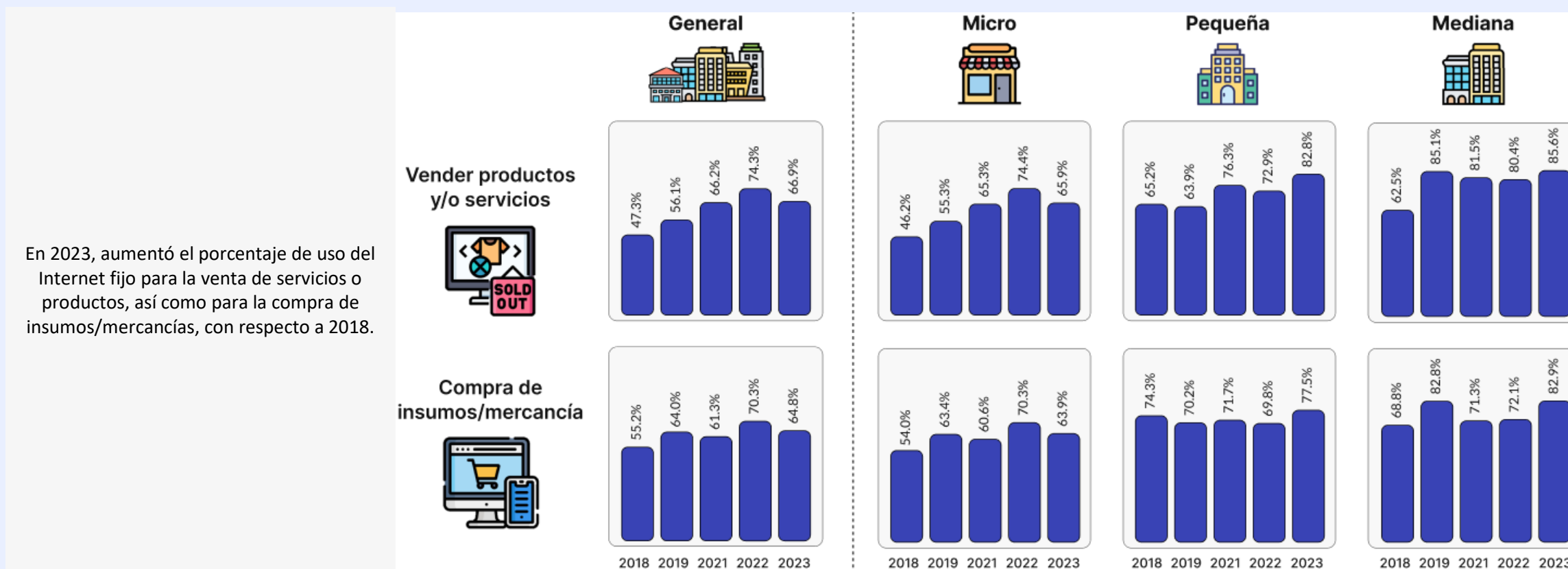
Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

## 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

#### 1. Uso del Internet fijo para comercio electrónico

Gráfico 2.1. Uso de Internet fijo para comercio electrónico



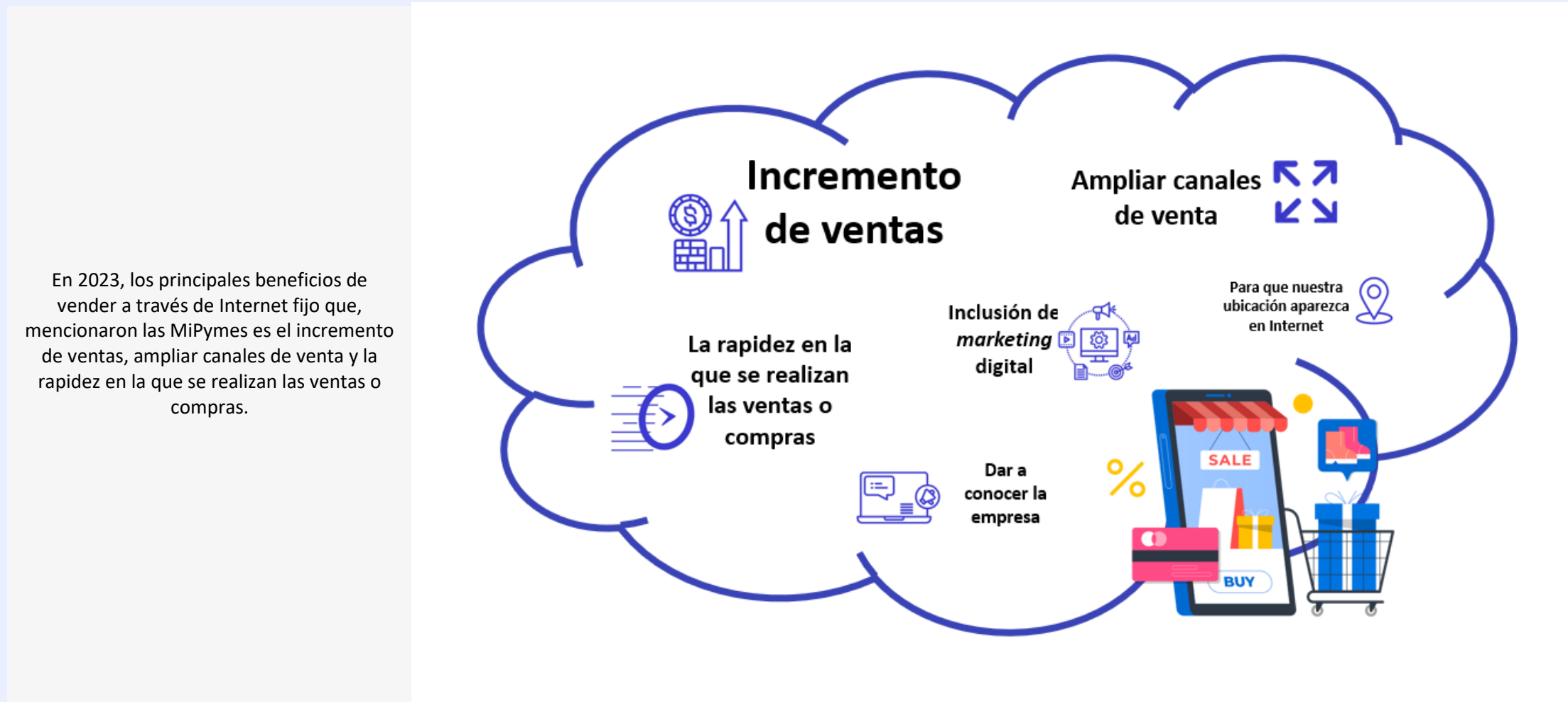
Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)



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

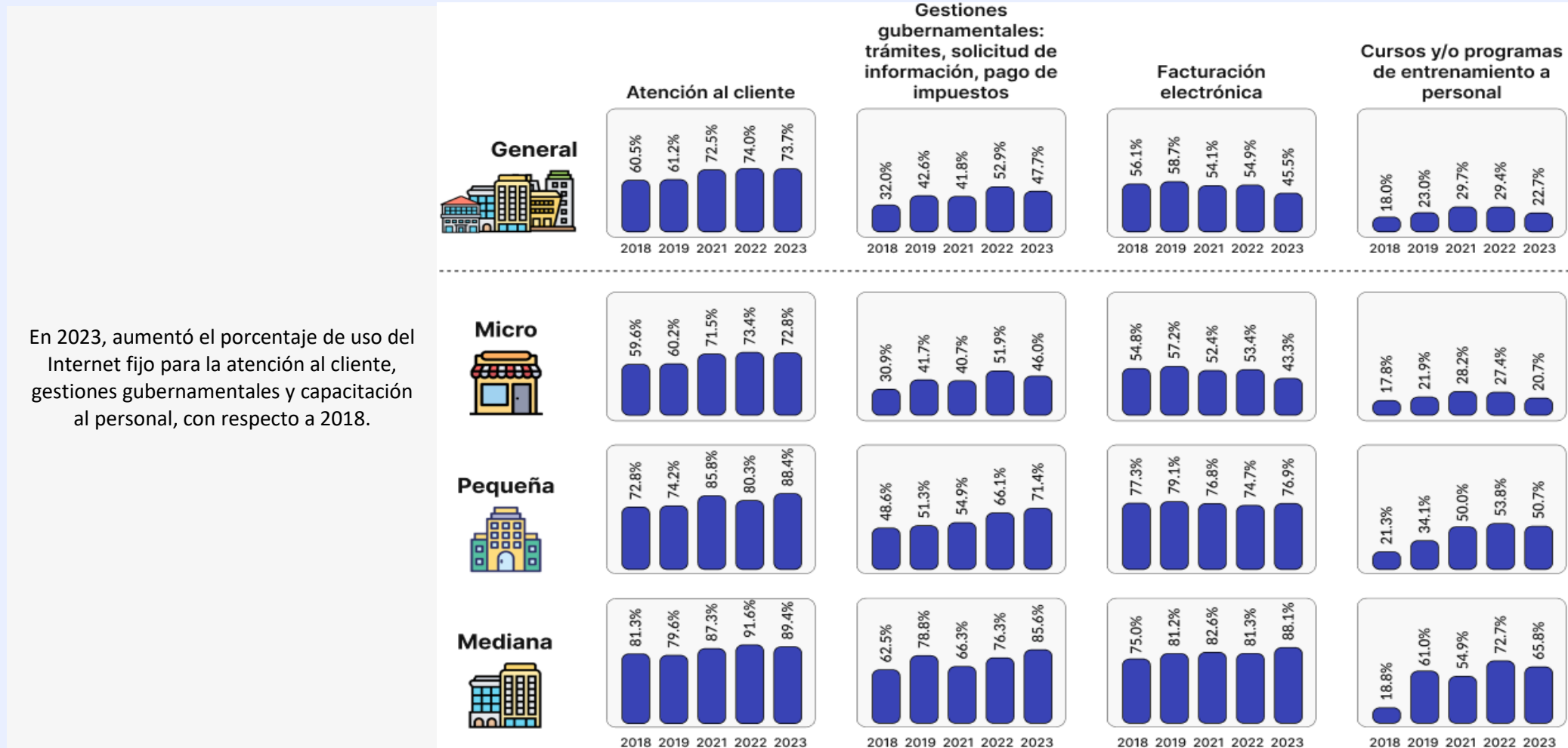
Diagrama 2.1. Beneficios de vender a través de Internet fijo – 2023



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

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

Gráfico 2.2. Uso de Internet fijo para la atención al cliente, cuestiones administrativas de la empresa, interacción con el gobierno y capacitación del personal



En 2023, aumentó el porcentaje de uso del Internet fijo para la atención al cliente, gestiones gubernamentales y capacitación al personal, con respecto a 2018.

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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

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

Diagrama 2.2. Beneficios de realizar cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet fijo - 2023

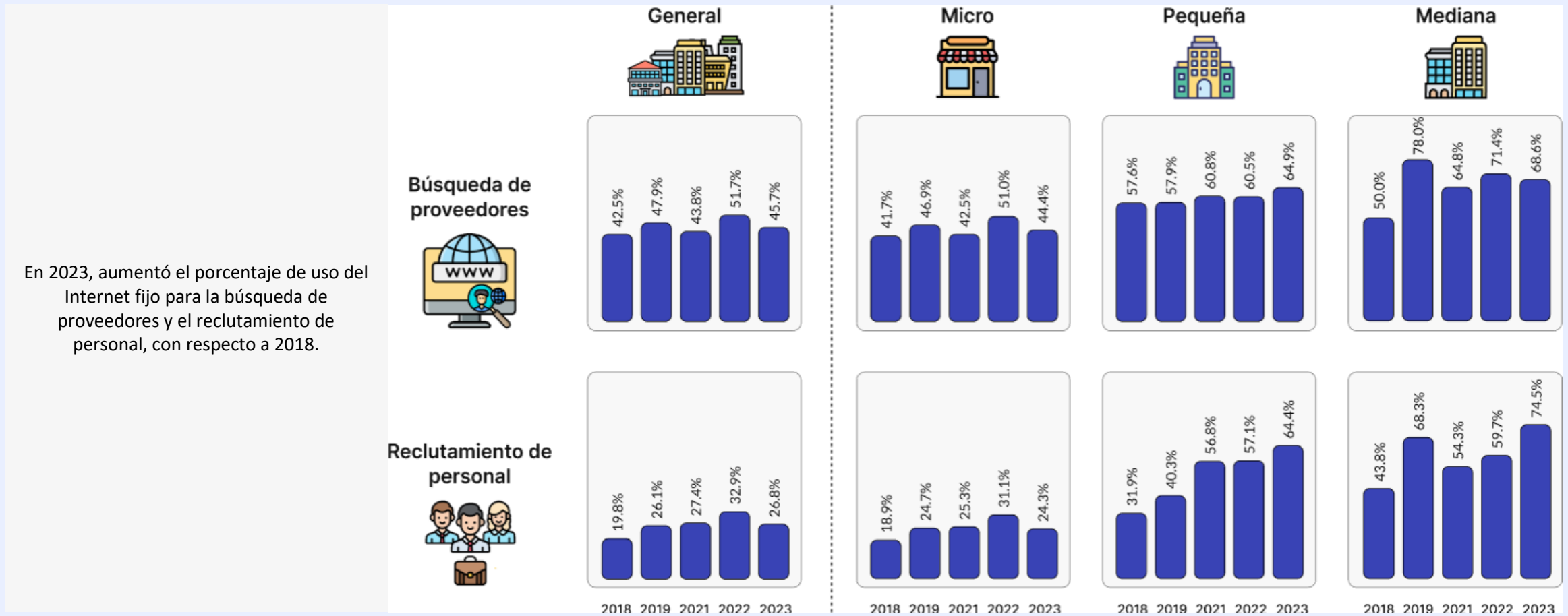
En 2023, los principales beneficios de realizar cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet fijo que, mencionaron las MiPymes es que el personal pueda brindar un mejor servicio, que el personal tenga mayor productividad y que todos(as) aprenden a utilizar Internet.



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

3. Uso de Internet fijo: búsqueda de proveedores y reclutamiento de personal

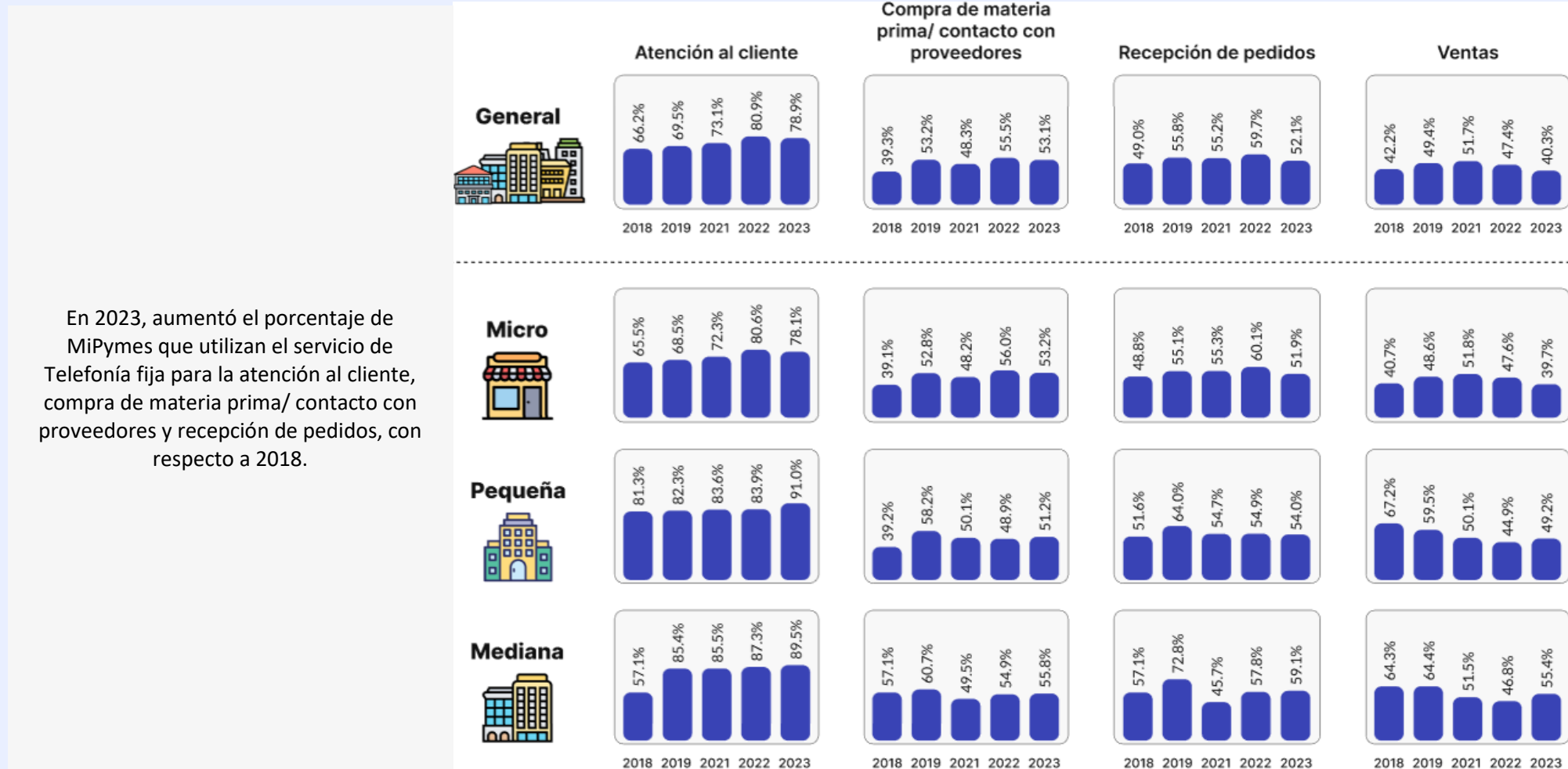
Gráfico 2.3. Uso de Internet fijo para búsqueda de proveedores y reclutamiento de personal



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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

Actividades de las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija

Gráfico 2.4. Actividades que realizan las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija

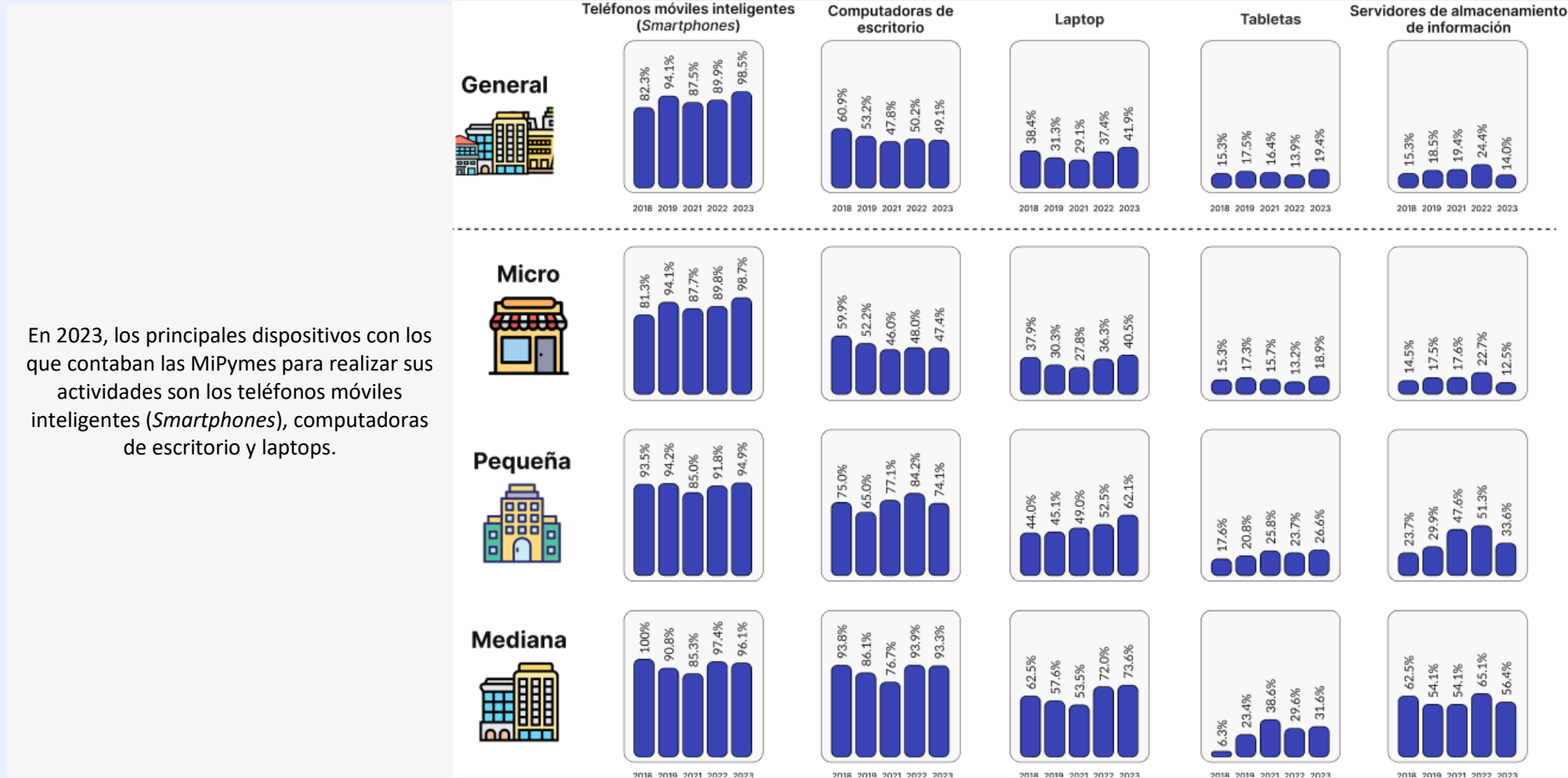


En 2023, aumentó el porcentaje de MiPymes que utilizan el servicio de Telefonía fija para la atención al cliente, compra de materia prima/contacto con proveedores y recepción de pedidos, con respecto a 2018.

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 periodo. Fuente: IFT (2024)

Dispositivos que utilizan las MiPymes para realizar sus actividades

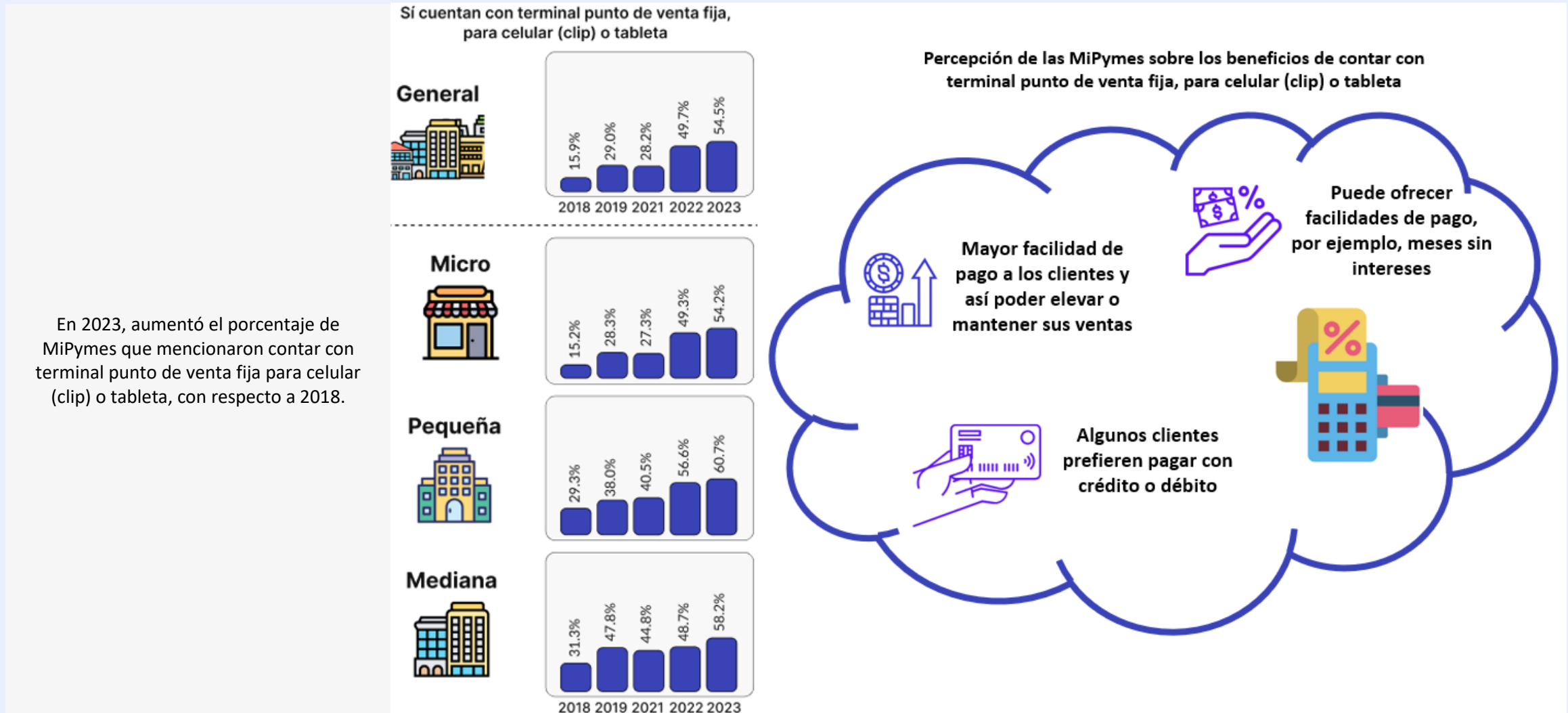
Gráfico 2.5. Uso de dispositivos por parte de las MiPymes



En 2023, los principales dispositivos con los que contaban las MiPymes para realizar sus actividades son los teléfonos móviles inteligentes (*Smartphones*), computadoras de escritorio y laptops.

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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

Gráfico 2.6. Uso de terminal punto de venta fija por parte de las MiPymes



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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

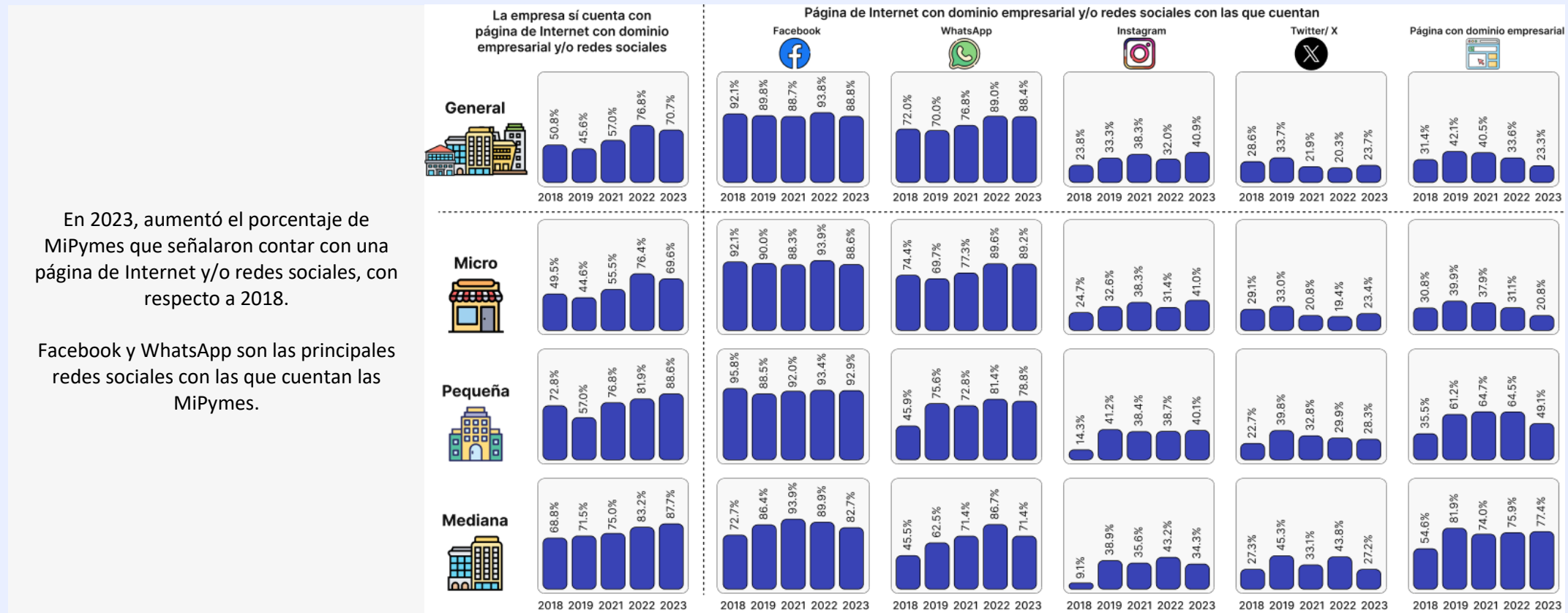


### Apartado 3. Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes

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

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

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



En 2023, aumentó el porcentaje de MiPymes que señalaron contar con una página de Internet y/o redes sociales, con respecto a 2018.

Facebook y WhatsApp son las principales redes sociales con las que cuentan las MiPymes.

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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)



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

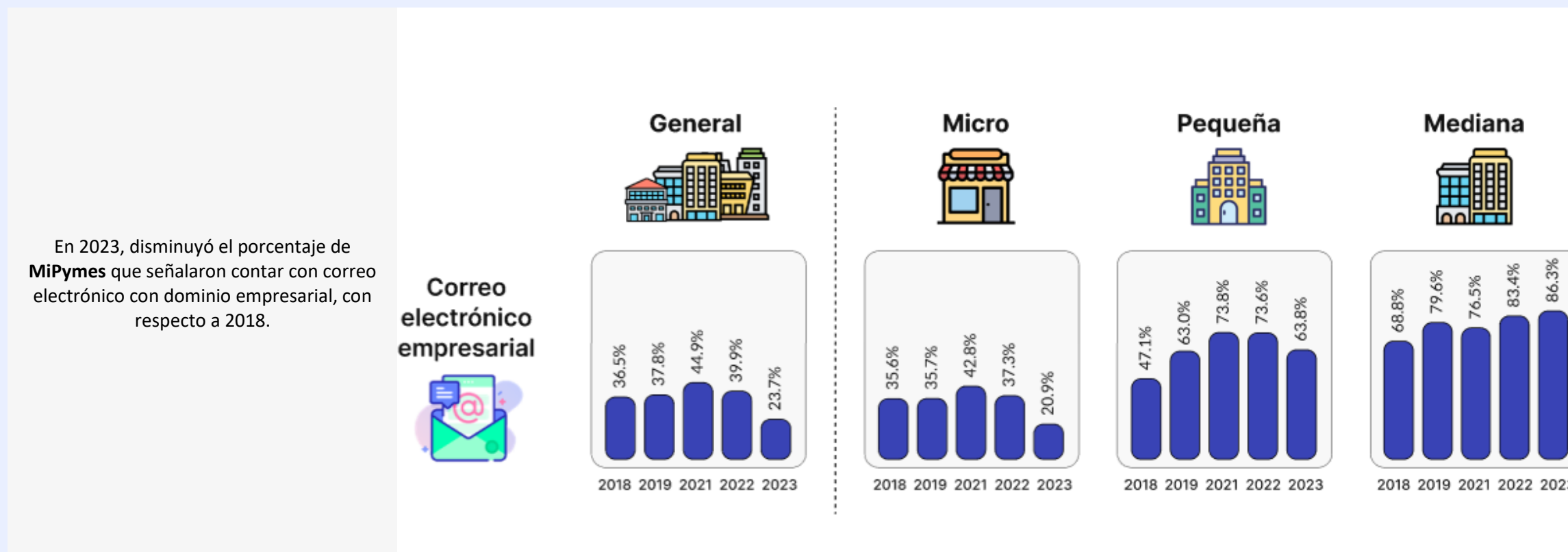
Diagrama 3.1. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

## 2. Correo electrónico con dominio empresarial

Gráfico 3.2. ¿La empresa 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%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.  
Fuente: IFT (2024)

- Beneficios que perciben las MiPymes de contar con correo electrónico con dominio empresa

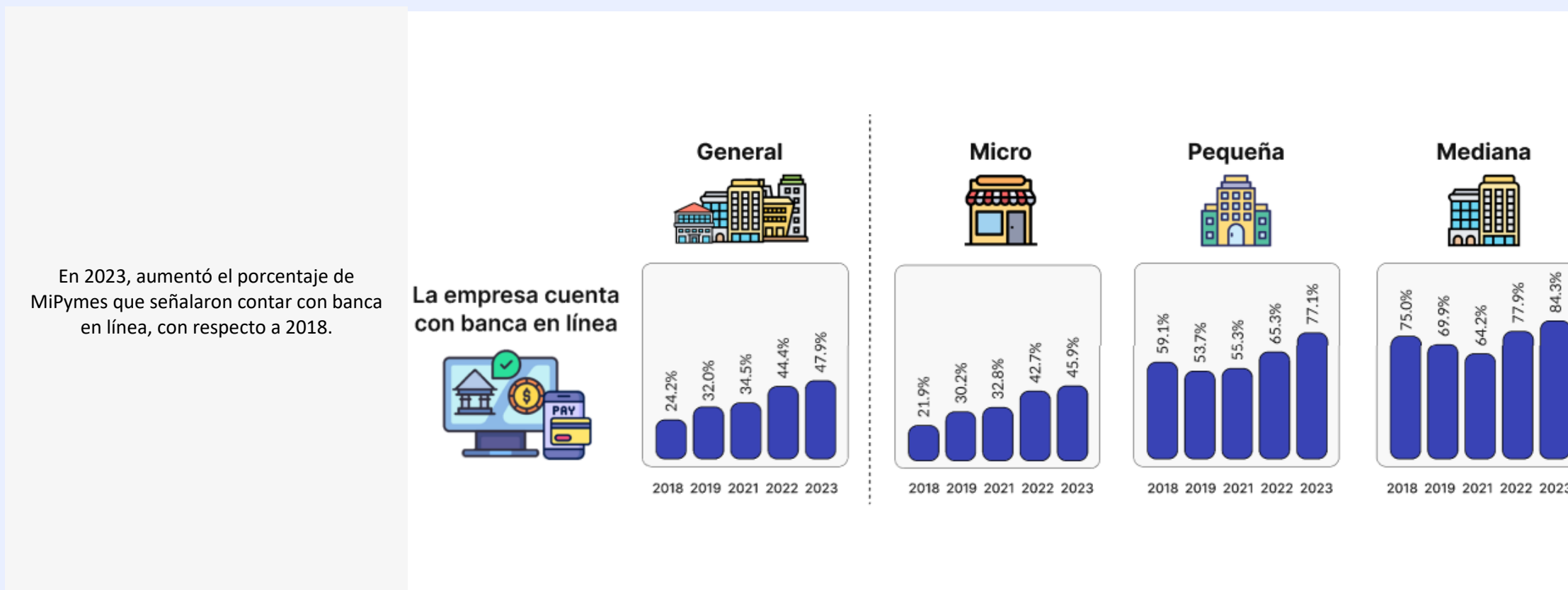
Diagrama 3.2. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con correo electrónico con dominio empresarial



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

### 3. Banca en línea

Gráfico 3.3. ¿La empresa cuenta con banca en línea?



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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

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

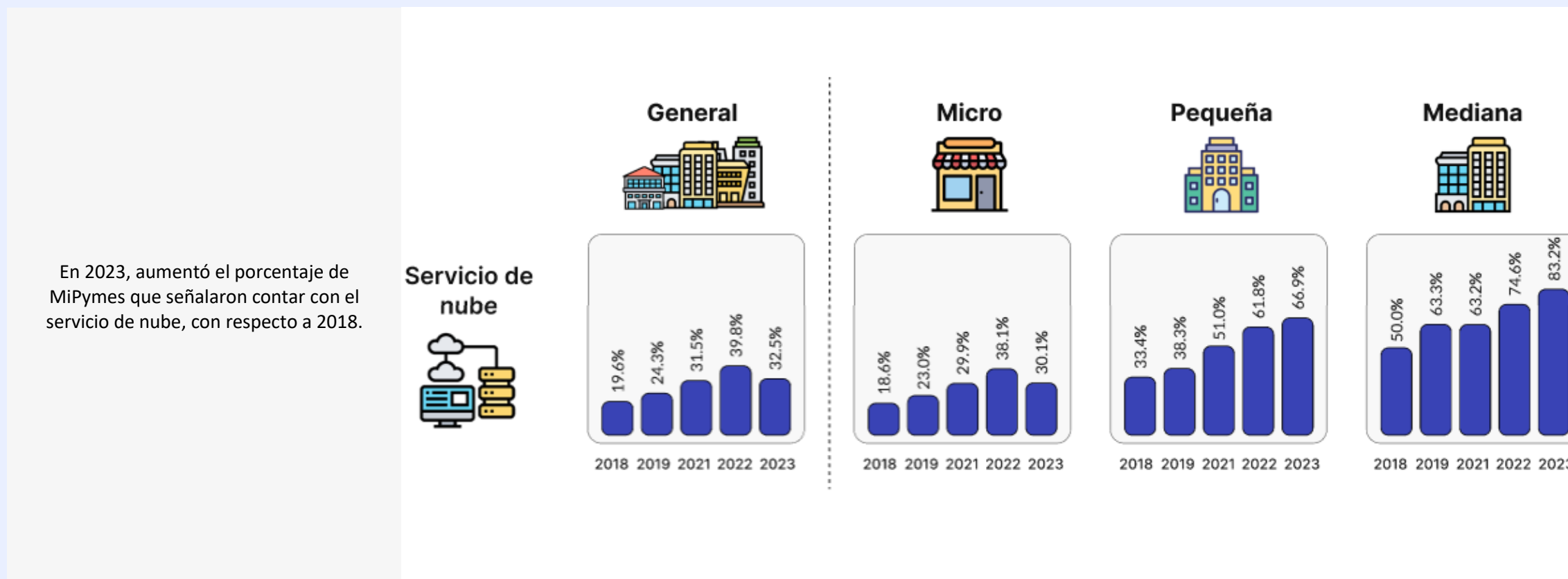
Diagrama 3.3. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con banca en línea



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

4. Acceso a la nube

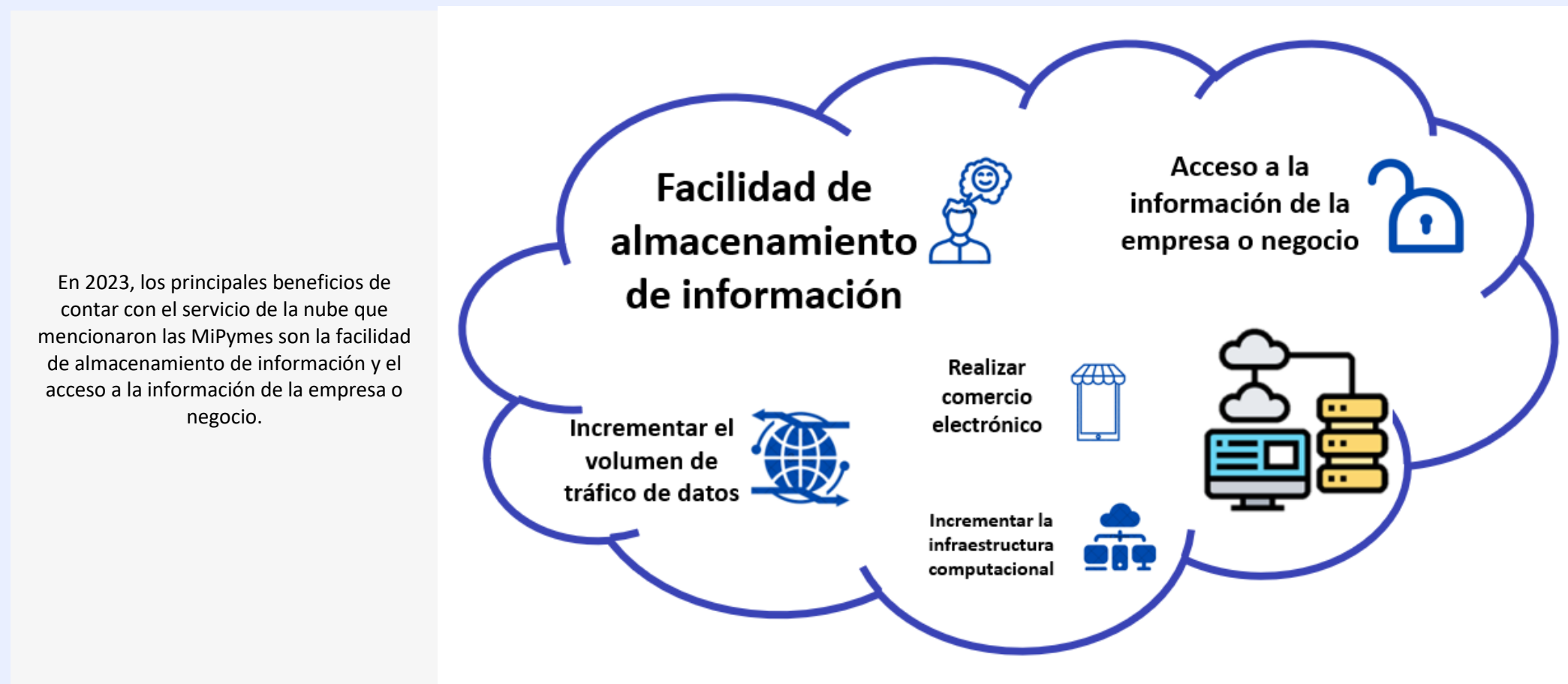
Gráfico 3.4. ¿La empresa cuenta con el servicio de nube?



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 periodo.  
Fuente: IFT (2024)

- Beneficios que perciben las MiPymes con acceso al servicio de nube

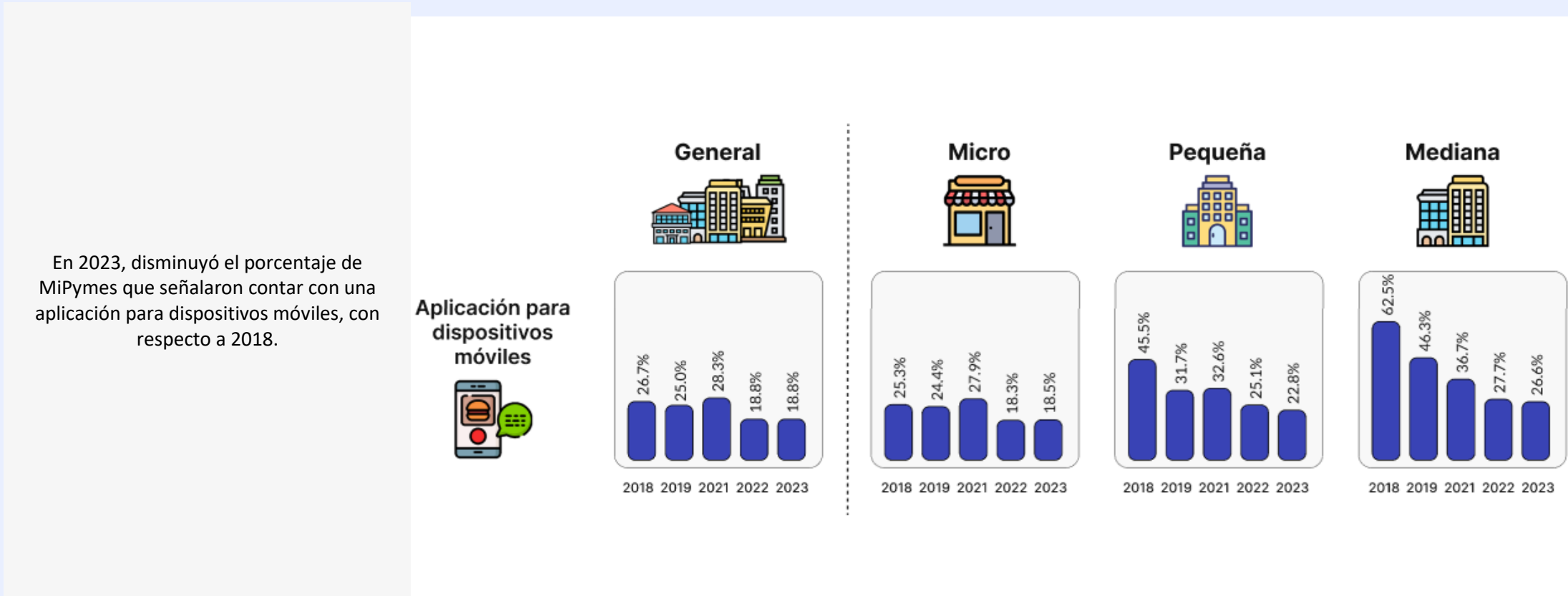
Diagrama 3.4. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con el servicio de nube



Nota. Respuesta múltiple.  
Fuente: IFT (2024)

5. Uso de aplicaciones para dispositivos móviles

Gráfico 3.5. ¿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%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)



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

Diagrama 3.5. Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con una aplicación para la empresa o negocio



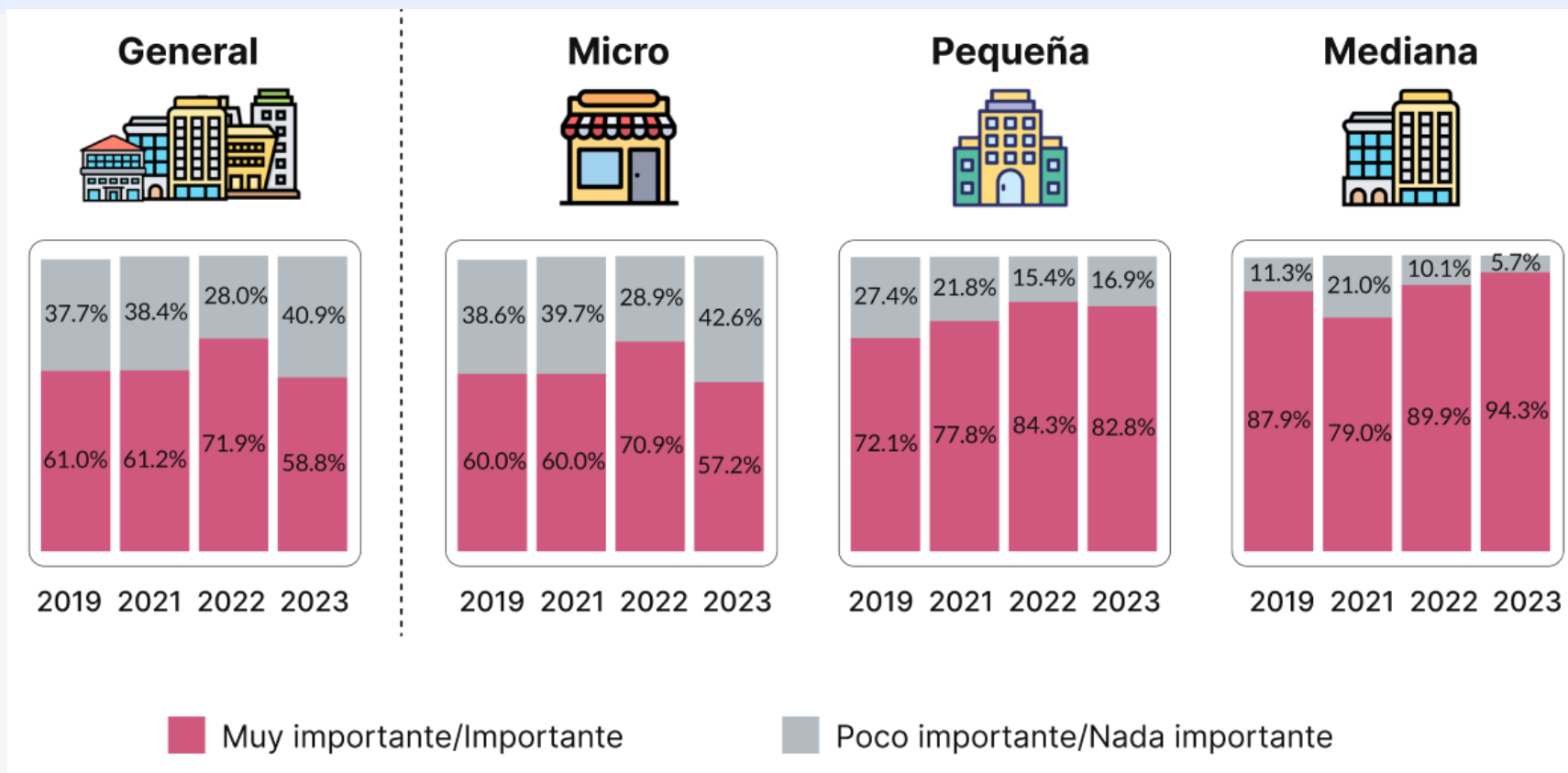
Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)

#### Apartado 4. Percepción de la Ciberseguridad en las MiPymes

##### ¿Qué tan importante es la Ciberseguridad en su empresa?

Gráfico 4.1. Importancia de la Ciberseguridad en la empresa

En 2023, disminuyó el porcentaje de MiPymes que mencionaron que la Ciberseguridad en su empresa es muy importante/importante, con respecto a 2019.



■ Muy importante/Importante

■ Poco importante/Nada importante

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

La pregunta se realizó a partir de 2019.

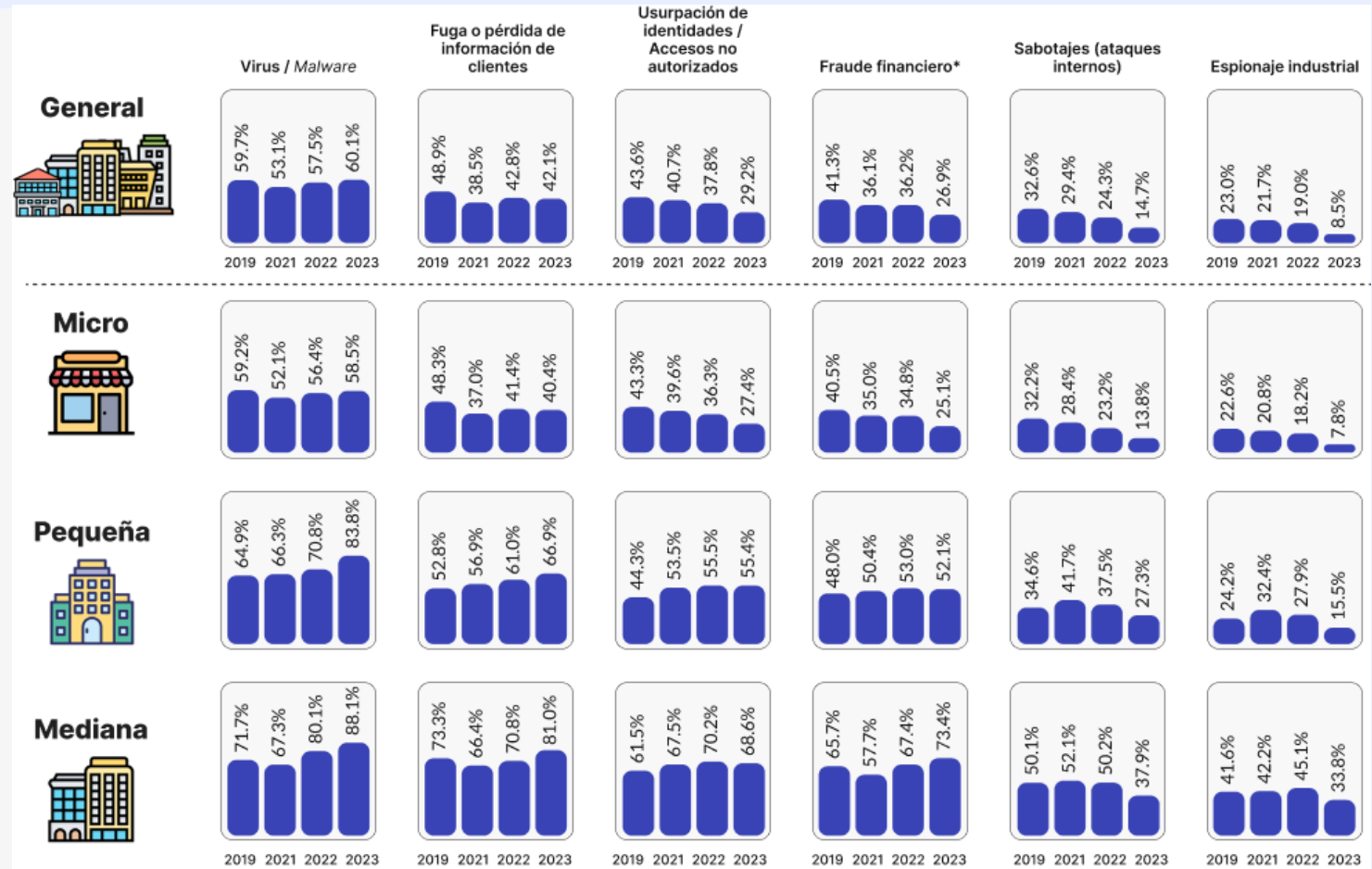
Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

¿Cuáles son las principales preocupaciones en cuanto a un ciberataque?

Gráfico 4.2. ¿Cuál sería la principal preocupación en su empresa al ser víctima de un ciberataque?

Sin importar el tamaño de la empresa, las principales preocupaciones que tienen las MiPymes de ser víctimas de un ciberataque son a través de virus/malware y fuga o pérdida de información.



Nota. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%. La pregunta se realizó a partir de 2019.

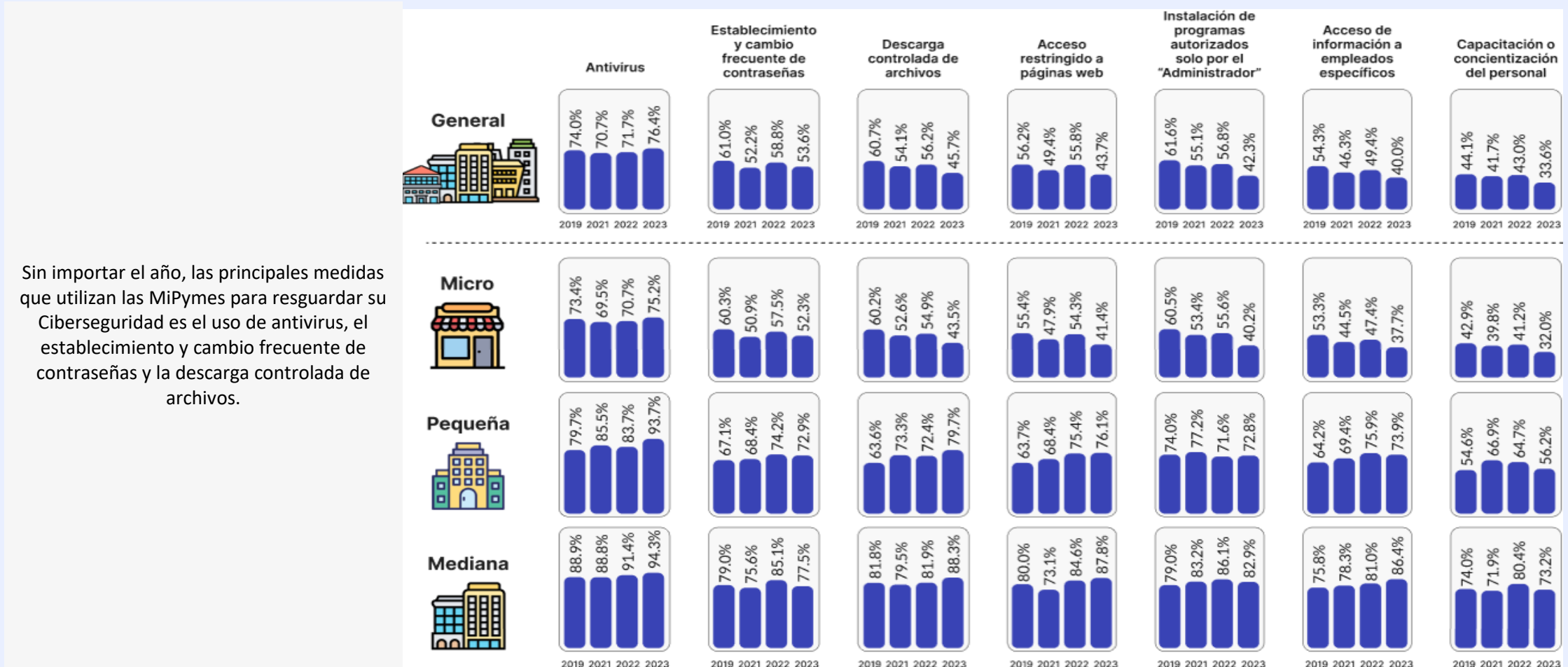
\*Trojanos bancarios, phishing, acceso no autorizado a información financiera de la empresa.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

### Medidas que toman las MiPymes para resguardar la Ciberseguridad de la empresa

Gráfico 4.3. ¿Qué medidas se utilizan para resguardar la Ciberseguridad en la empresa?



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

La pregunta se realizó a partir de 2019.

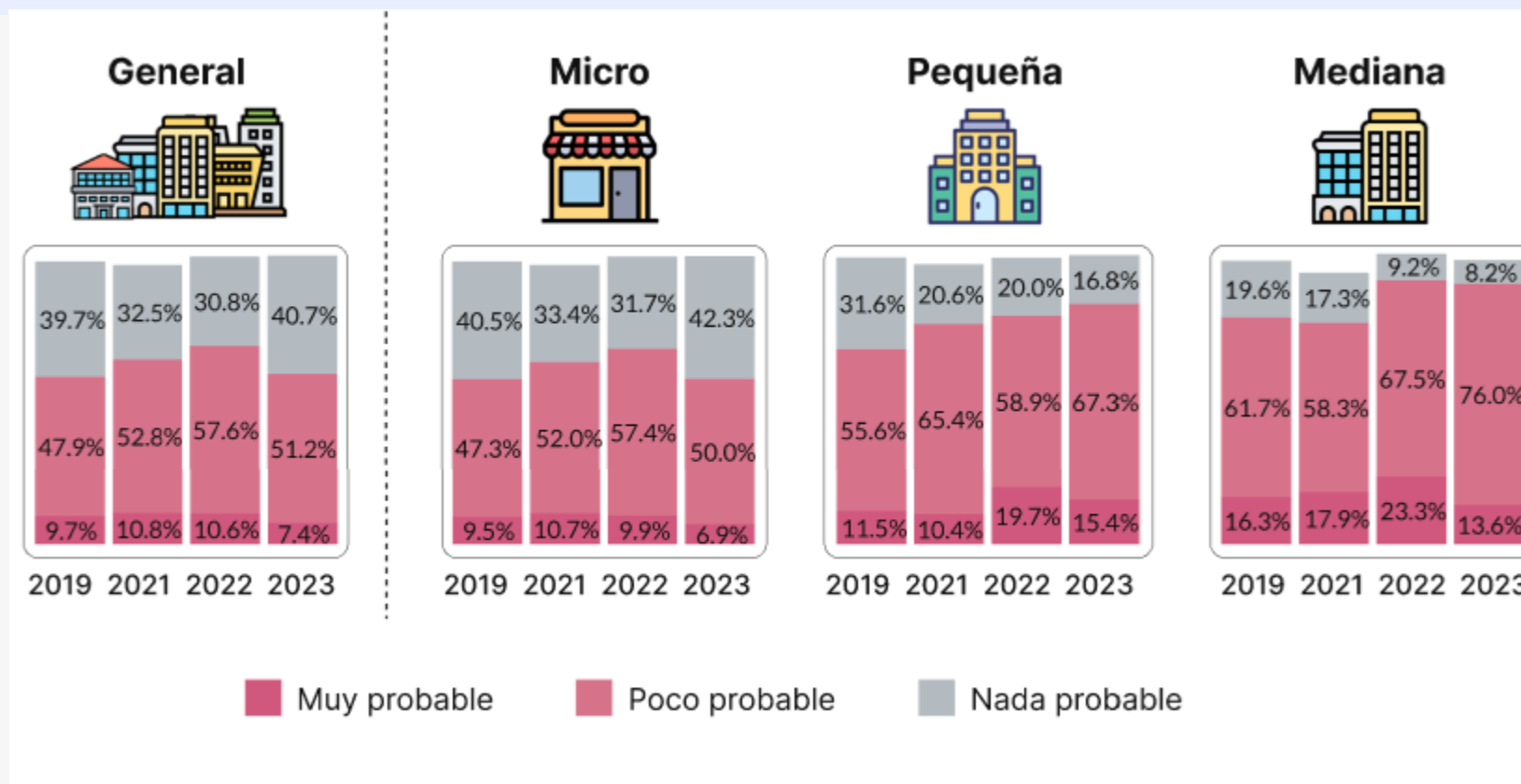
Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

¿Qué tan probable cree que su empresa pueda ser víctima de amenazas cibernéticas o ciberataques?

Gráfico 4.4. ¿Qué tan probable cree que su empresa pueda ser víctima de un ciberataque?

En 2023, aumentó el porcentaje de MiPymes que mencionaron que es poco probable que su empresa sea víctima de un ciberataque, con respecto a 2019.



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

La pregunta se realizó a partir de 2019.

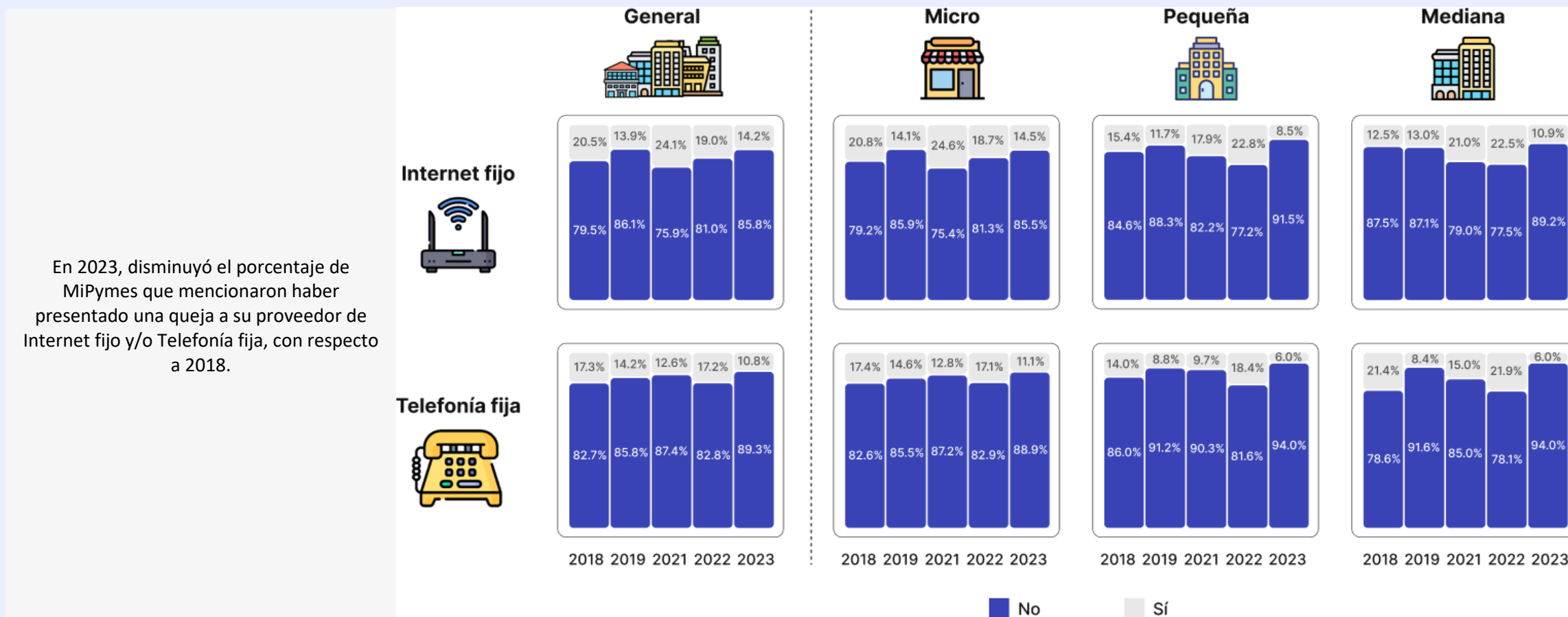
Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

## Apartado 5. Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?

Gráfico 5.1. ¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?



Nota. Respuesta espontánea.

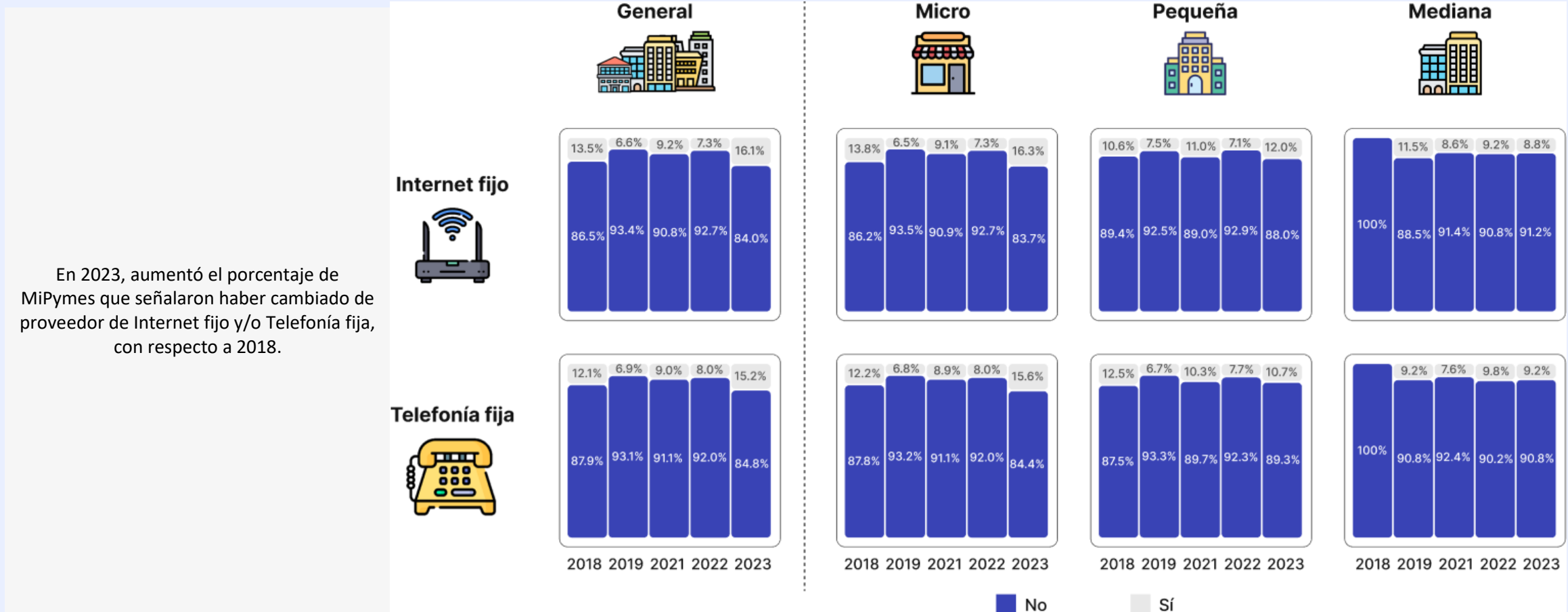
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

**Cambio de proveedor de servicio**

Gráfico 5.2. En los últimos 12 meses, ¿la empresa o negocio ha cambiado de proveedor de servicio?



Nota. Respuesta espontánea.

Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)

Diagrama 5.1. ¿Por qué se cambió de proveedor de Internet fijo/Telefonía fija?



Nota. Respuestas espontáneas.  
Fuente: IFT (2024)



### 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>14</sup>. Para asignar el siguiente re-escalamiento:

Cuadro 5.1. 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

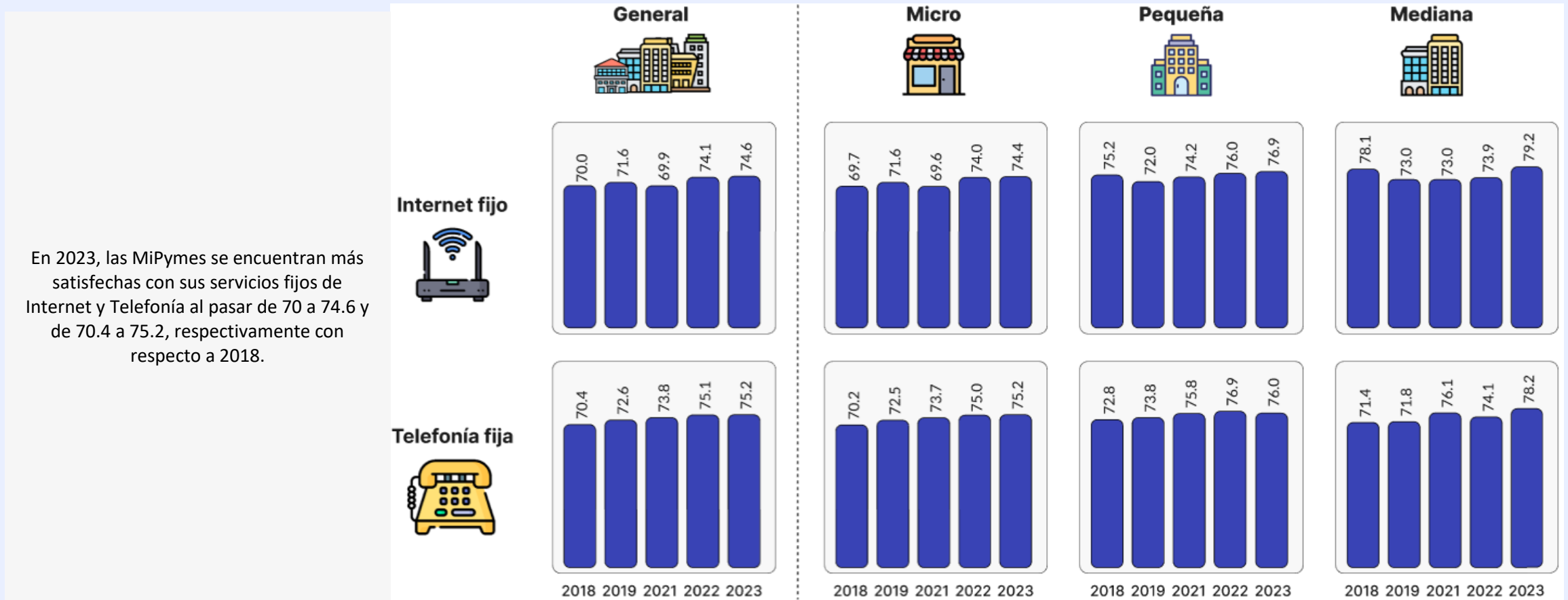
Fuente: IFT (2024)

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>14</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>

**Índice General de Satisfacción (IGS)**

Gráfico 5.3. Índice General de Satisfacción (IGS)



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

Fuente: IFT (2024)



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143,  
Col. Nochebuena, Demarcación  
Territorial Benito Juárez,  
C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120

**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**

