

Comunicado de Prensa No.024/2024

Ciudad de México, a 20 de marzo de 2024.

EL IFT PRESENTA LA CUARTA ENCUESTA 2023, USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MIPYMES

- *7 de cada 10 MiPymes señalaron que los servicios fijos de internet y telefonía son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades.*
- *Sobre las principales actividades que realizan las MiPymes en internet fijo destacan la atención al cliente (73.7%), vender servicios o productos (66.9%), comprar insumos o mercancías en línea (64.8%), así como realizar trámites y gestiones gubernamentales (47.7%).*
- *En cuanto al uso de servicios y plataformas digitales que utilizan para realizar sus actividades en línea, destacan el uso de página de internet con dominio empresarial y/o redes sociales (70.7%), la banca en línea (47.9%) y el uso del servicio de nube (32.5%).*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Cuarta Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes)” en la que se dan a conocer los principales hallazgos a nivel nacional y por tamaño de empresa sobre la contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes, las actividades que realizan a través de internet fijo y/o telefonía fija, el uso de plataformas digitales, así como la experiencia y satisfacción con estos servicios.

Importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes

El porcentaje de MiPymes que señalaron que los servicios fijos de internet y telefonía son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades fue de 72.2% y 72.5%, respectivamente.

Comunicado de Prensa No.024/2024

IMPORTANCIA QUE DAN LAS MiPYMES AL USO DE LOS SERVICIOS FIJOS DE INTERNET Y/O TELEFONÍA 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 (2024)

Actividades que realizan las MiPymes a través del servicio de internet fijo

En cuanto a las principales actividades que realizan las MiPymes en internet fijo, destacan la atención al cliente (73.7%), vender servicios o productos (66.9%), comprar insumos o mercancías en línea (64.8%), así como realizar trámites y gestiones gubernamentales (47.7%).

Uso de servicios y plataformas digitales por parte de las MiPymes

Con respecto al uso de servicios y plataformas que utilizan las MiPymes, para realizar sus actividades en línea destacan:

- **Página de internet con dominio empresarial y/o redes sociales.**

Comunicado de Prensa No.024/2024

El 70.7% 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. Las redes sociales que más utilizan las MiPymes son Facebook con 88.8%, WhatsApp con 88.4% e Instagram con 40.9%.

Entre los principales beneficios de contar con una página de internet con dominio empresarial y/o redes sociales, las MiPymes mencionaron que dan a conocer a la empresa (74.3%), se utilizan para captar clientes (43.8%) y elevar las ventas (42.4%).



*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 (2024)

- **Banca en línea**

El 47.9% de las MiPymes señalaron que cuentan con banca en línea y las operaciones que realizan principalmente son: transferencias, pago a proveedores, pago de servicios y pago de impuestos. Por otra parte, entre los principales beneficios de contar con banca en línea es que los pagos son más rápidos y que no se tienen que trasladar al banco para realizar pagos.

Comunicado de Prensa No.024/2024



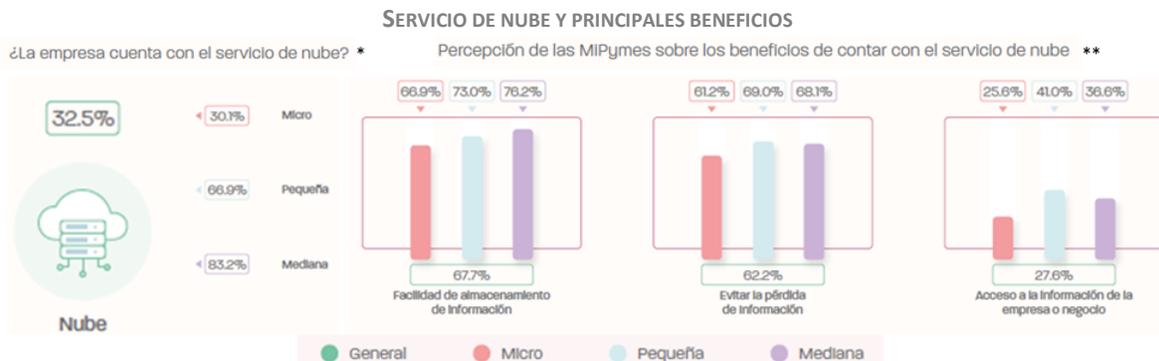
*Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.

**Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2024)

- **Servicio de nube**

El 32.5% de las MiPymes señalaron contar con el servicio de la nube para llevar a cabo las actividades de la empresa. Entre los principales beneficios que mencionaron es que facilita el almacenamiento de información (67.7%), evita la pérdida de información (62.2%) y se tiene acceso a la información de la empresa (27.6%).



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

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

Fuente: IFT (2024)

Uso de intranet y VPN (Red Privada Virtual)

Comunicado de Prensa No.024/2024

Las MiPymes señalaron contar con intranet (9.7%) y VPN (6.3%). Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas, con 41.2% y 26%, respectivamente.



Nota. Respuesta espontánea.

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

Fuente: IFT (2024)

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

- El porcentaje de MiPymes que mencionaron haber presentado alguna queja ante su proveedor de internet fijo y telefonía fija fue de 14.2% y 10.8%, respectivamente.
- Por otra parte, las MiPymes se encuentran más satisfechas con su servicio de telefonía fija, en comparación con su servicio de Internet fijo, con 75.2 puntos y 74.6 puntos, respectivamente.

La Cuarta Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas) puede consultarse en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarta-encuesta-2023-micro-pequenas-y-medianas-empresas>

Comunicado de Prensa No.024/2024

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. ext. 2280 y 4548

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

