

# CUARTA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones  
(Micro, pequeñas y medianas empresas)



2023

4



# Índice

Legales	3
Introducción	4
Objetivo general	4
Consideraciones metodológicas	5
Principales Hallazgos	6
<b>Apartado Uno.</b> Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes	8
<b>Apartado Dos.</b> Actividades que realizan las MiPymes a través de Internet fijo y/o Telefonía fija	15
<b>Apartado Tres.</b> Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes	24
<b>Apartado Cuatro.</b> Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija	41



## 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 2023. 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 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 MiPymes.

De acuerdo con lo planteado por estas organizaciones, las micro, pequeñas y medianas empresas (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.

En apego a ello, el IFT realiza las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 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 22 de junio al 11 de agosto del 2023.

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, 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>, no obstante, el Reporte también presenta información relacionada con el servicio de telefonía móvil.

<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/docserver/9789264251823-en.pdf?expires=1701459829&id=id&accname=oid048326&checksum=9DC3C50620ABEA1F081B6232B6968C75>

<sup>3</sup> OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe. Una herramienta de economía digital 2016. Disponible en: [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean\\_9789264251823-enjsessionid=zk-MgwUsAIOD4d4dyoV6m3OVkof5Rc22qxRg5TVE.ip-10-240-5-81](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean_9789264251823-enjsessionid=zk-MgwUsAIOD4d4dyoV6m3OVkof5Rc22qxRg5TVE.ip-10-240-5-81)

<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: [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>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)

<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:** 22 de junio al 11 de agosto del 2023.

**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:** 2,502 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>: microempresa 1,776 entrevistas, pequeña empresa 486 entrevistas y mediana empresa 240 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 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 2% 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.

<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/>

# Principales Hallazgos

## General



Internet fijo



Telefonía fija

### Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones

Las MiPymes cuentan principalmente con los servicios fijos de **Internet** y **Telefonía** (**89.4%** y **78.9%**).

Las MiPymes mencionaron que estos servicios son muy importantes/importantes para llevar a cabo sus actividades (**72.2%** y **72.5%**).

Realizan un pago mensual entre \$301 a \$500 por estos servicios (**47.8%** y **42.2%**).

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

### Experiencia y Satisfacción

El **14.2%** y el **10.8%** de las MiPymes señalaron que han presentado alguna queja ante su proveedor de servicio.

El **16.1%** y el **15.2%** de las MiPymes mencionaron haber cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

#### Índice General de Satisfacción



Internet fijo  
**74.6**



Telefonía fija  
**75.2**

### Actividades por Internet

Las MiPymes utilizan su servicio de Internet fijo para:



**Atención al cliente** (73.7%)



**Vender servicios o productos** (66.9%)



**Comprar insumos o mercancía en línea** (64.8%)



**Gestiones gubernamentales** (47.7%)



**Búsqueda de proveedores** (45.7%)



**Facturación electrónica** (45.5%)



**Reclutamiento de personal** (26.8%)



**Cursos y/o programas de entrenamiento a personal** (22.7%)

### Uso de servicios y plataformas digitales

Las MiPymes cuentan con:



**Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales** (70.7%)



**Banca en línea** (47.9%)



**Servicio de la nube** (32.5%)

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

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

- Como beneficios destaca que facilita el almacenamiento de información y evita su pérdida.

Por tamaño de empresa





Internet fijo



Telefonía fija

► Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones

Porcentaje de MiPymes que contratan:

 Internet fijo	 Telefonía fija
Micro: <b>89.3%</b>	Micro: <b>78.4%</b>
Pequeña: <b>89.8%</b>	Pequeña: <b>85.8%</b>
Mediana: <b>99.5%</b>	Mediana: <b>94.6%</b>

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 (**50.1%** y **44.3%**)  
Pequeña: \$701 o más (**54.6%** y **52.3%**)  
Mediana: \$701 o más (**71.3%** y **72.7%**)

► Experiencia y Satisfacción

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

Micro:	Pequeña:	Mediana:
<b>14.5%</b> y <b>11.1%</b>	<b>8.5%</b> y <b>6.0%</b>	<b>10.9%</b> y <b>6.0%</b>

Porcentaje de MiPymes que cambiaron de proveedor:

Micro:	Pequeña:	Mediana:
<b>16.3%</b> y <b>15.6%</b>	<b>12.0%</b> y <b>10.7%</b>	<b>8.8%</b> y <b>9.2%</b>

Índice General de Satisfacción



Internet fijo

Micro: **74.4**  
Pequeña: **76.9**  
Mediana: **79.2**



Telefonía fija

Micro: **75.2**  
Pequeña: **76.0**  
Mediana: **78.2**

► Actividades por Internet

Porcentaje de MiPymes que utilizan su servicio de Internet fijo para:



Atención al cliente

Micro: **72.8%**  
Pequeña: **88.4%**  
Mediana: **89.4%**



Vender servicios o productos

Micro: **65.9%**  
Pequeña: **82.8%**  
Mediana: **85.6%**



Facturación electrónica

Micro: **43.3%**  
Pequeña: **76.9%**  
Mediana: **88.1%**



Búsqueda de proveedores

Micro: **44.4%**  
Pequeña: **64.9%**  
Mediana: **68.6%**



Gestiones gubernamentales

Micro: **46.0%**  
Pequeña: **71.4%**  
Mediana: **85.6%**



Cursos y/o programas de entrenamiento a personal

Micro: **20.7%**  
Pequeña: **50.7%**  
Mediana: **65.8%**

► Uso de servicios y plataformas digitales

Porcentaje de MiPymes que cuentan con:



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

Micro: **69.6%**  
Pequeña: **88.6%**  
Mediana: **87.7%**

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

Micro: **74.2%**  
Pequeña: **77.1%**  
Mediana: **67.8%**



Banca en línea:

Micro: **45.9%**  
Pequeña: **77.1%**  
Mediana: **84.3%**

El principal beneficio es que los pagos son más rápidos:

Micro: **77.4%**  
Pequeña: **76.5%**  
Mediana: **81.3%**



Servicio de la nube:

Micro: **30.1%**  
Pequeña: **66.9%**  
Mediana: **83.2%**

El principal beneficio es que facilita el almacenamiento de información:

Micro: **66.9%**  
Pequeña: **73.0%**  
Mediana: **76.2%**



## Apartado Uno.

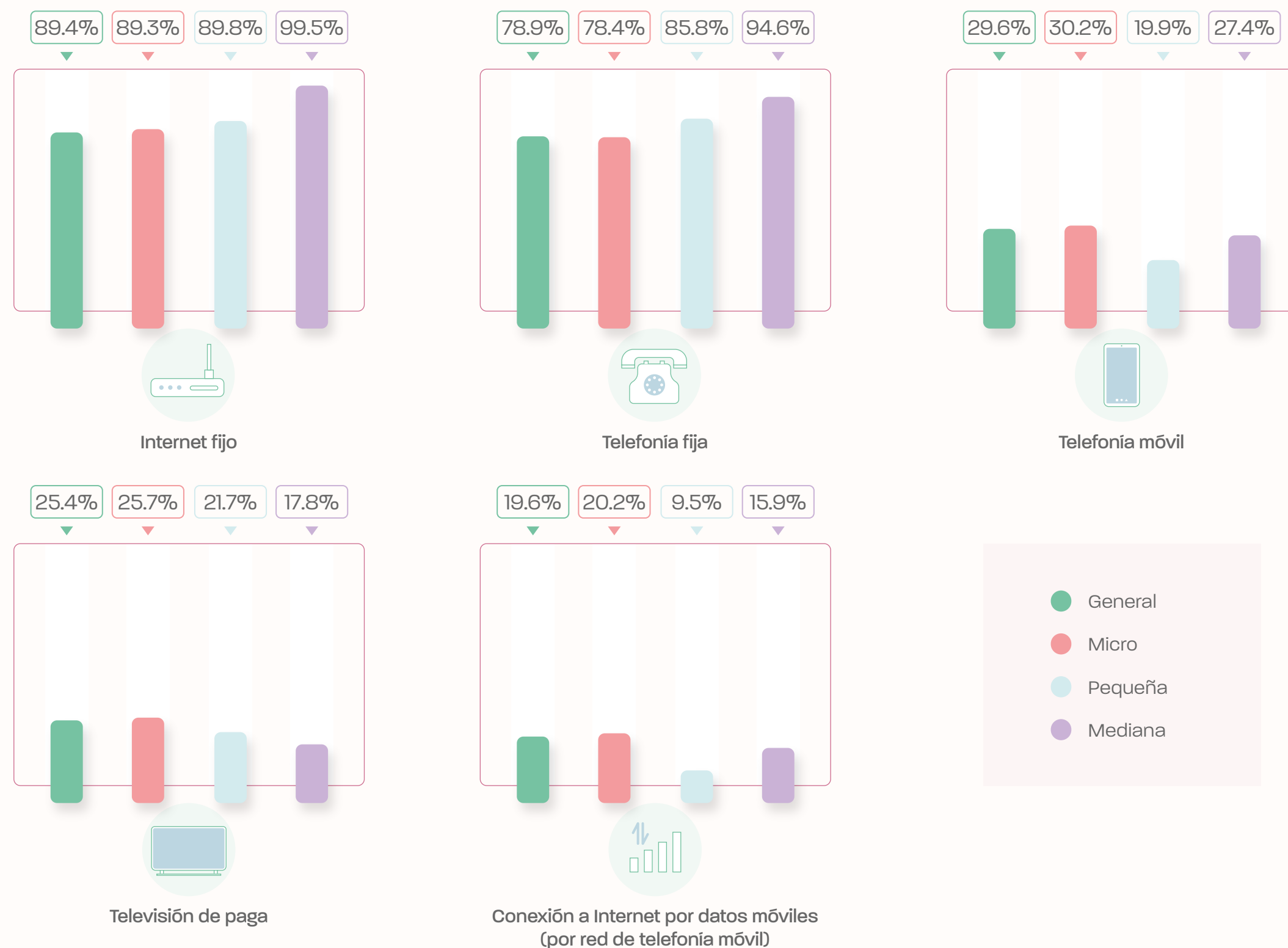
### Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes

#### Contratación de los servicios de Telecomunicaciones

En 2023, el 89.4% de las MiPymes señalaron contratar el servicio de Internet fijo y el 78.9% contratan el servicio de Telefonía fija. Por su parte, el 29.6% mencionó que contratan el servicio de Telefonía móvil.

**Gráfico 1.1.**

► Servicios de telecomunicaciones que contratan las MiPymes



## 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 47.8% y 42.2%, respectivamente.

Por tamaño de empresa, 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

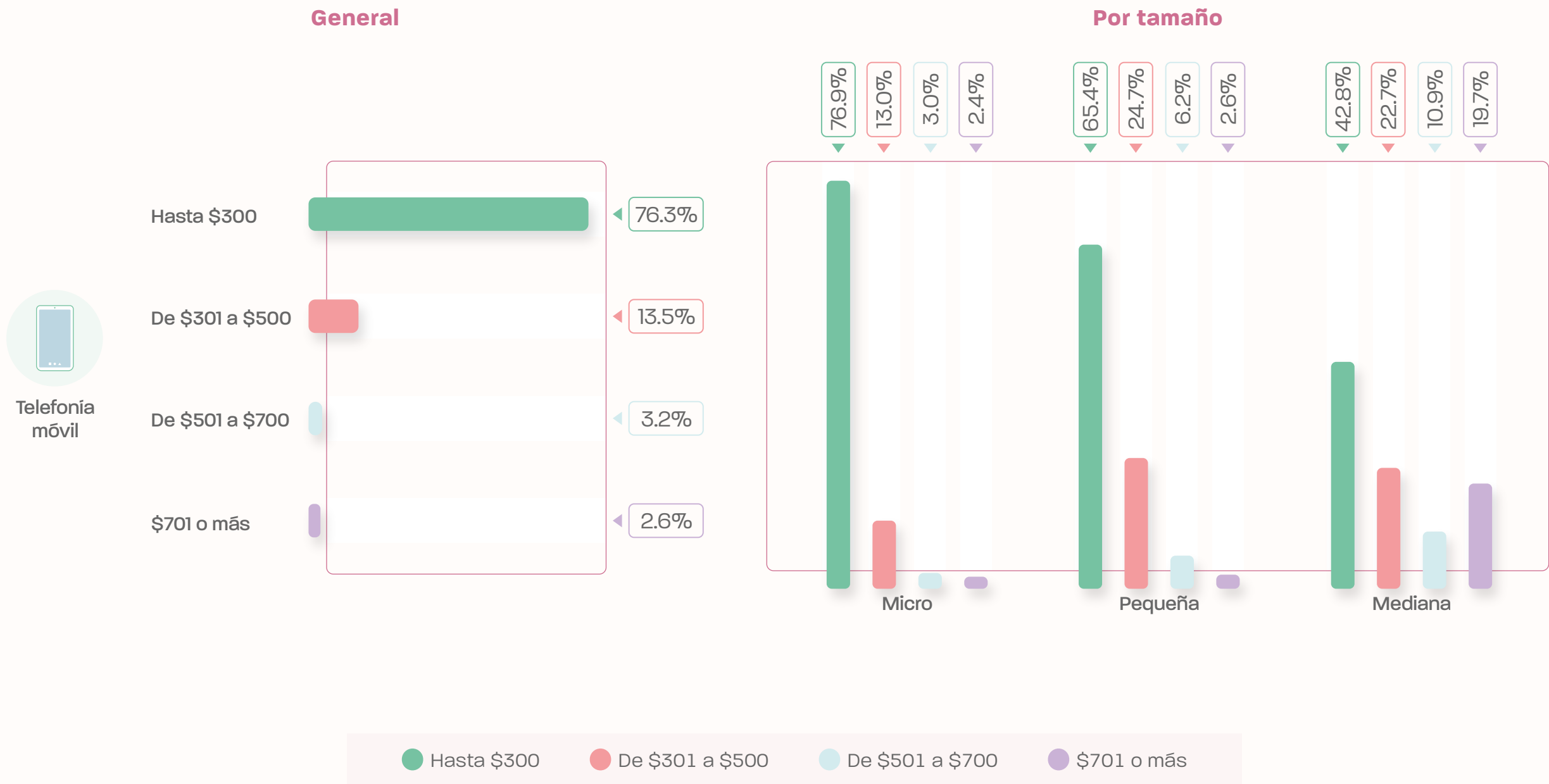




Sin importar el tamaño de empresa, las MiPymes mencionaron principalmente que realizan un pago mensual de hasta \$300 por el servicio de Telefonía móvil; este porcentaje es mayor para las microempresas.

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 (2024)

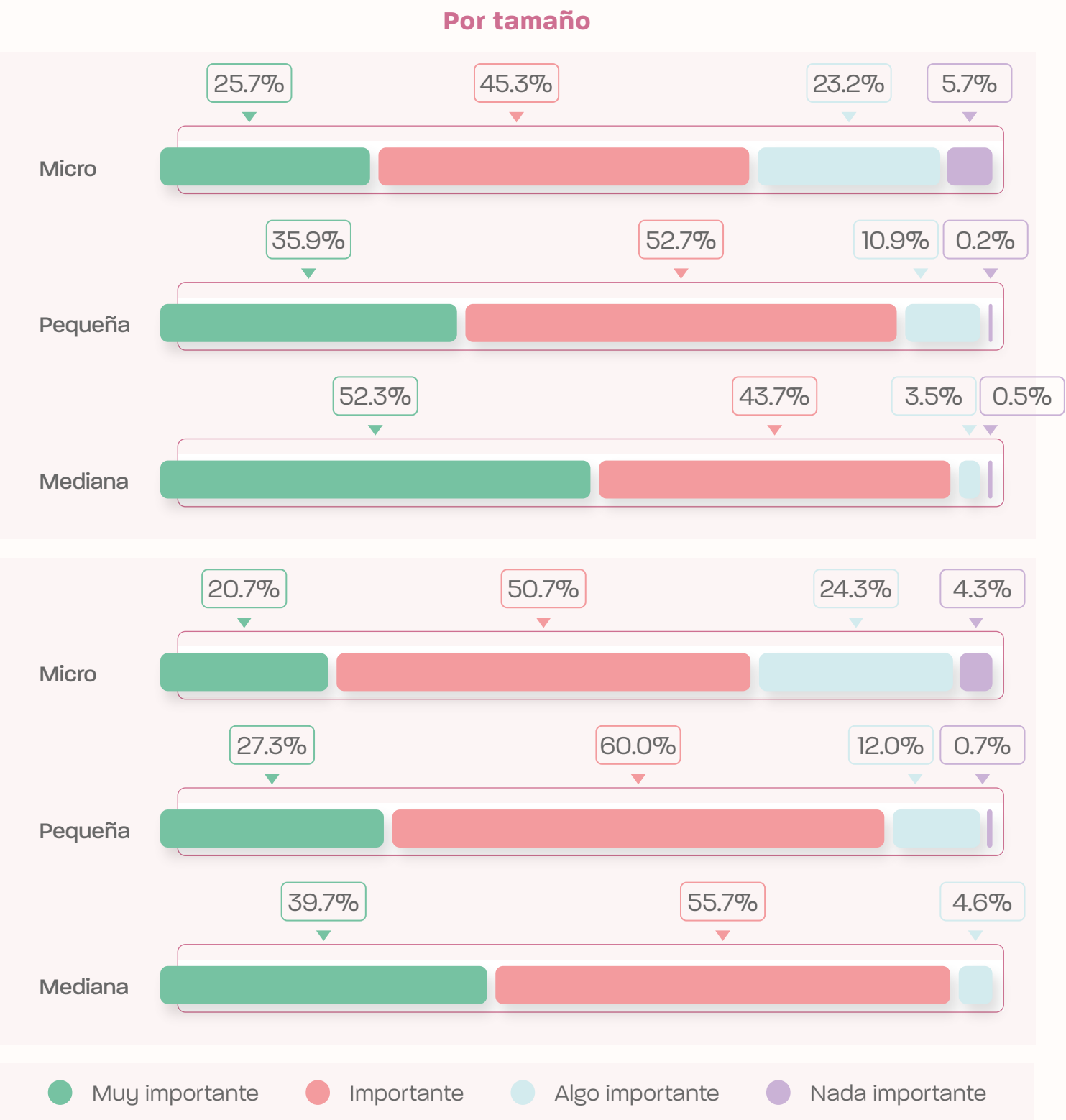
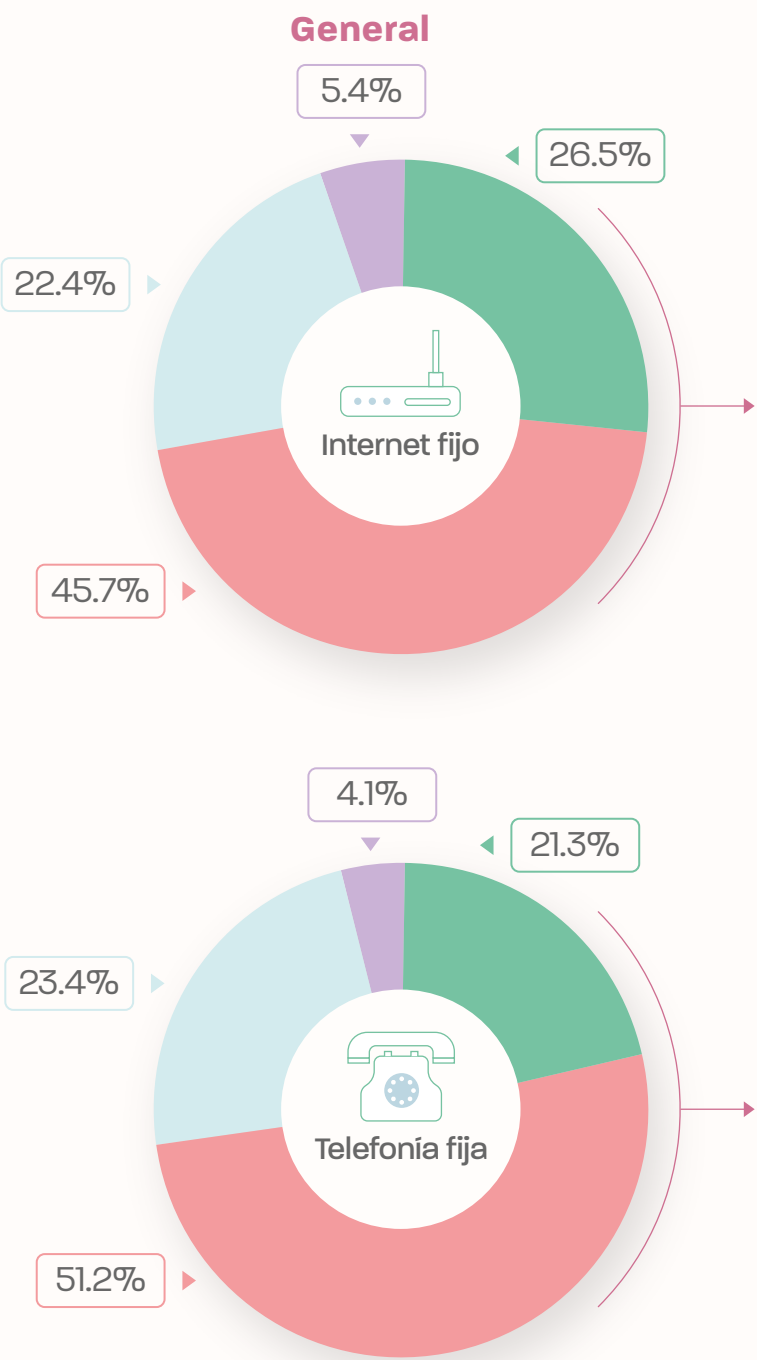
Importancia de los servicios de telecomunicaciones en las MiPymes

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 72.2% y 72.5%, respectivamente.

Por tamaño de empresa, se destaca que las medianas empresas dan una mayor importancia a los servicios de telecomunicaciones, le siguen las pequeñas y 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



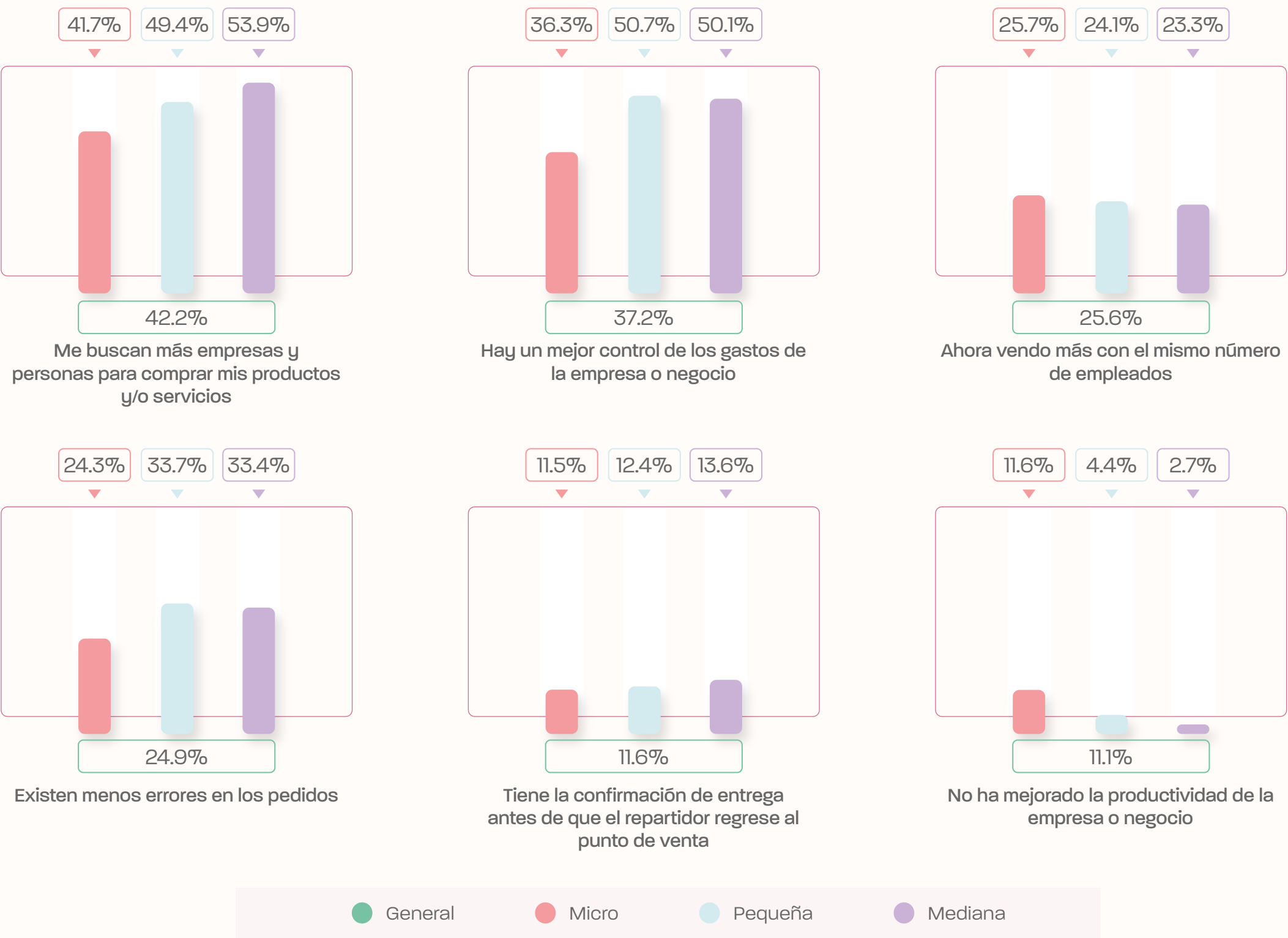
**Nota.** Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%.

**Fuente:** IFT (2024)

Para las MiPymes, el servicio de Internet fijo les ayudó a mejorar su productividad principalmente porque las buscan más empresas y personas para comprar sus productos y/o servicios (42.2%), así como para tener un mejor control de gastos (37.2%) y más ventas (25.6%).

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 (2024)

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, los servicios les permiten tener mayor cercanía con sus clientes/consumidores, así como tener más 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 (2024)

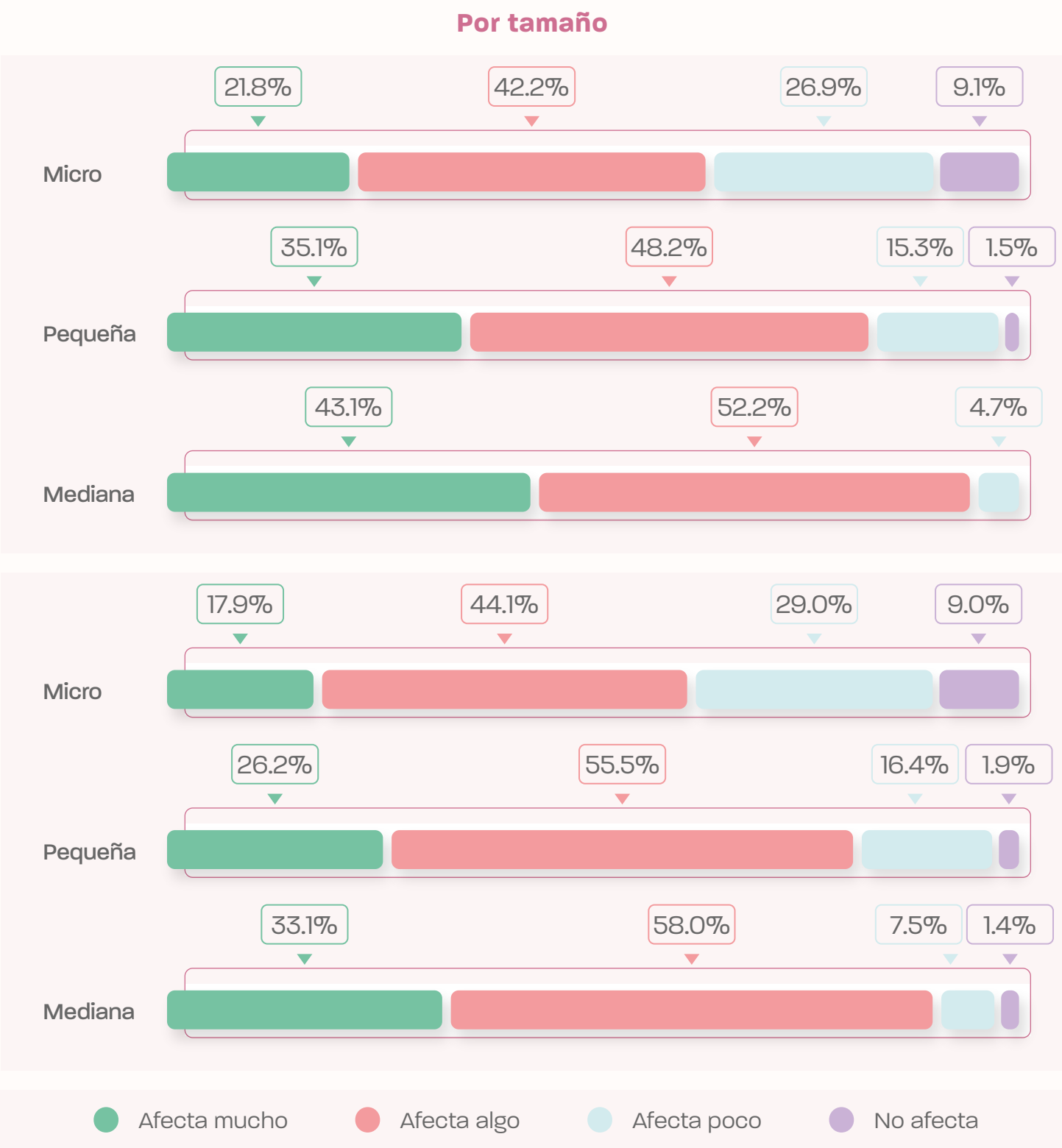
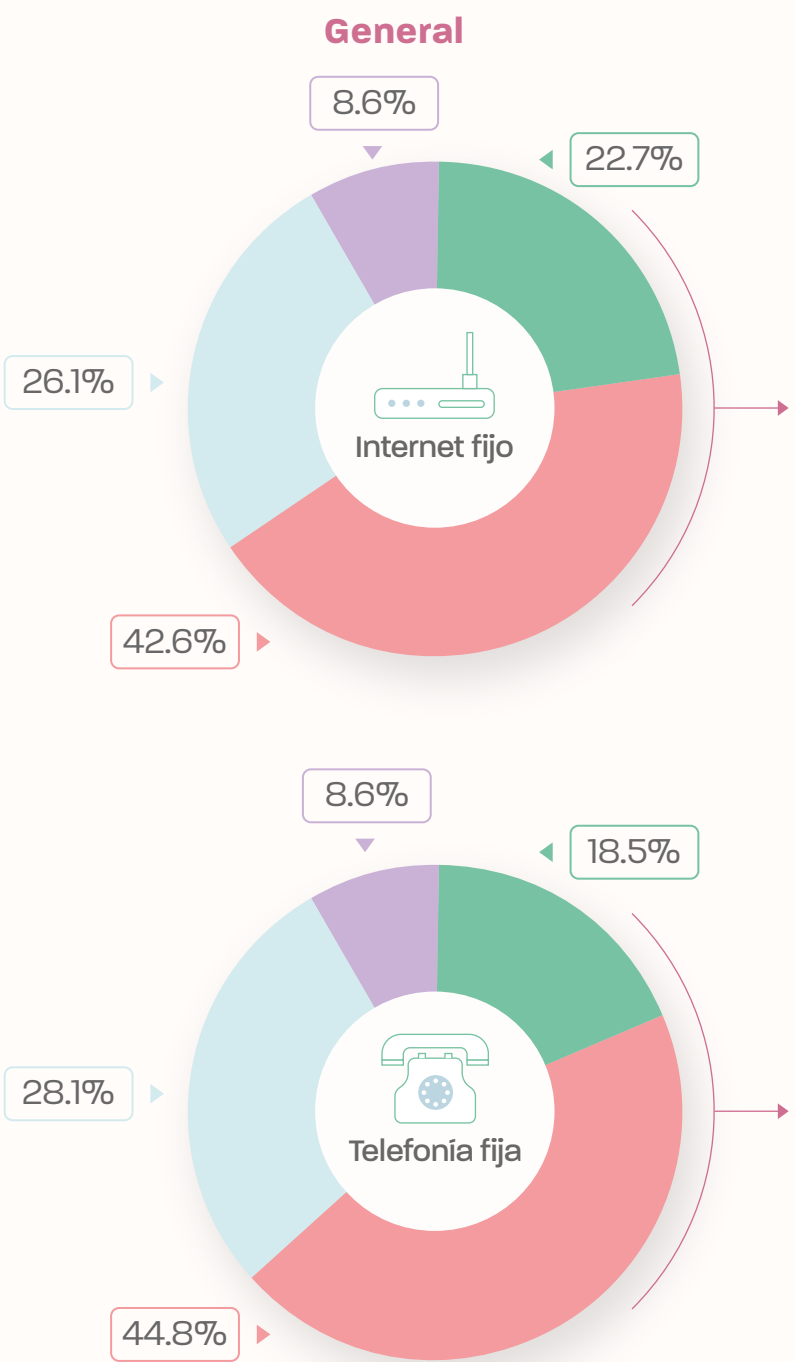
¿Qué tanto le afecta a las MiPymes no contar con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija?

En 2023, el mayor porcentaje de las MiPymes señalaron que les afectaría mucho/algo no contar con los servicios fijos de Internet y/o Telefonía para llevar a cabo sus actividades, con 65.3% y 63.3%, respectivamente.

Por tamaño de empresa, 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 1.7.

¿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 (2024)





## Apartado Dos.

### 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

En general, la mayoría de las MiPymes hacen uso del servicio de Internet fijo para vender productos y/o servicios, así como para la compra de insumos o mercancía en línea, con 66.9% y 64.8%, respectivamente. Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas con 85.6% y 82.9%, le siguen las pequeñas empresas con 82.8% y 77.5% y, por último, las microempresas con 65.9% y 63.9%.

Gráfico 2.1.

► Uso de Internet fijo para comercio electrónico

#### General

66.9%



Vender productos y/o servicios

64.8%



Compra de insumos/ mercancía

#### Por tamaño

Micro

65.9%

Pequeña

82.8%

Mediana

85.6%

Micro

63.9%

Pequeña

77.5%

Mediana

82.9%

General

Micro

Pequeña

Mediana

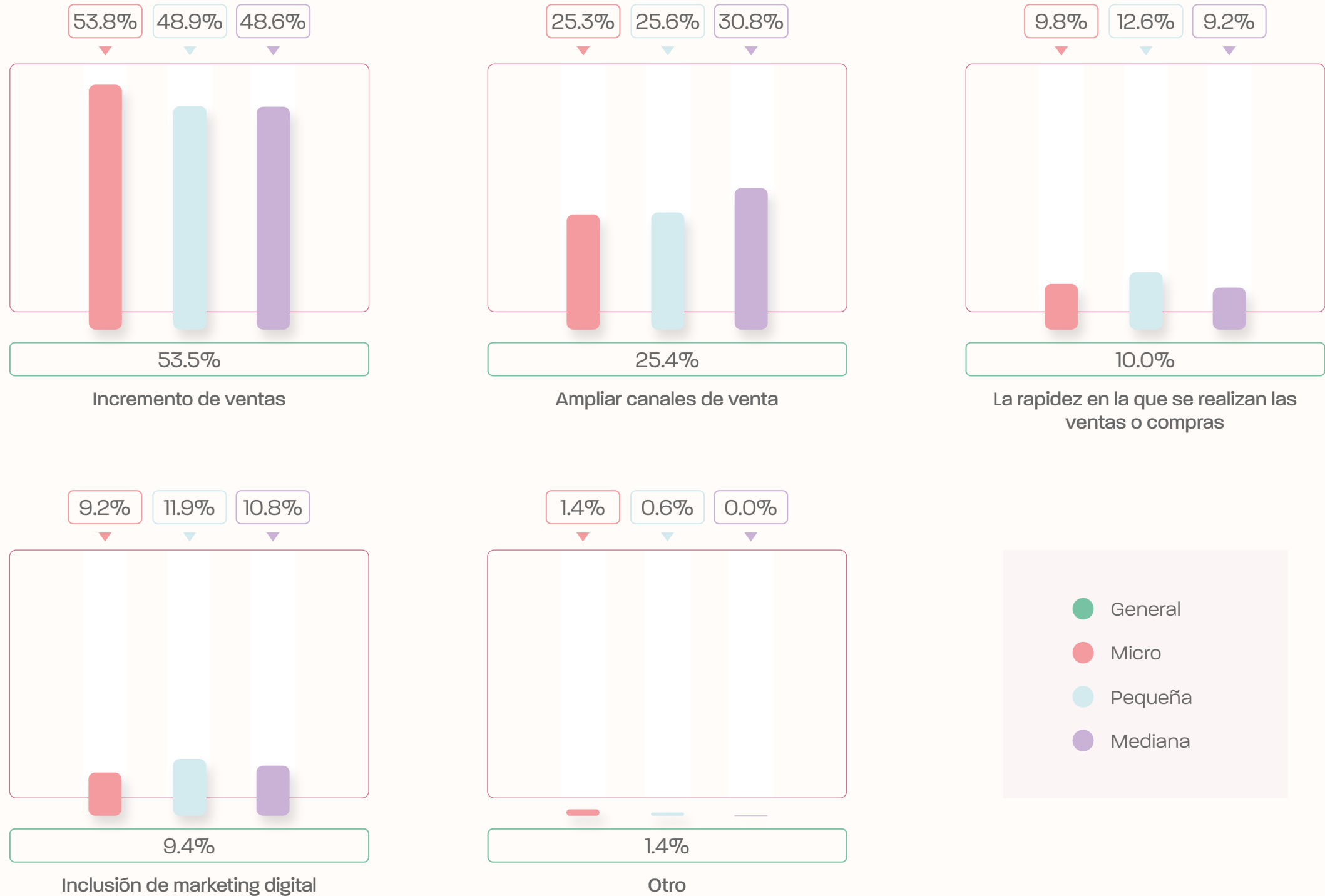
**Nota.** Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron "Sí", la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)

### 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 53.5%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 53.8%, le siguen las pequeñas empresas con 48.9% y, por último, las medianas empresas con 48.6%.

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 la empresa y para que nuestra ubicación aparezca en Internet.

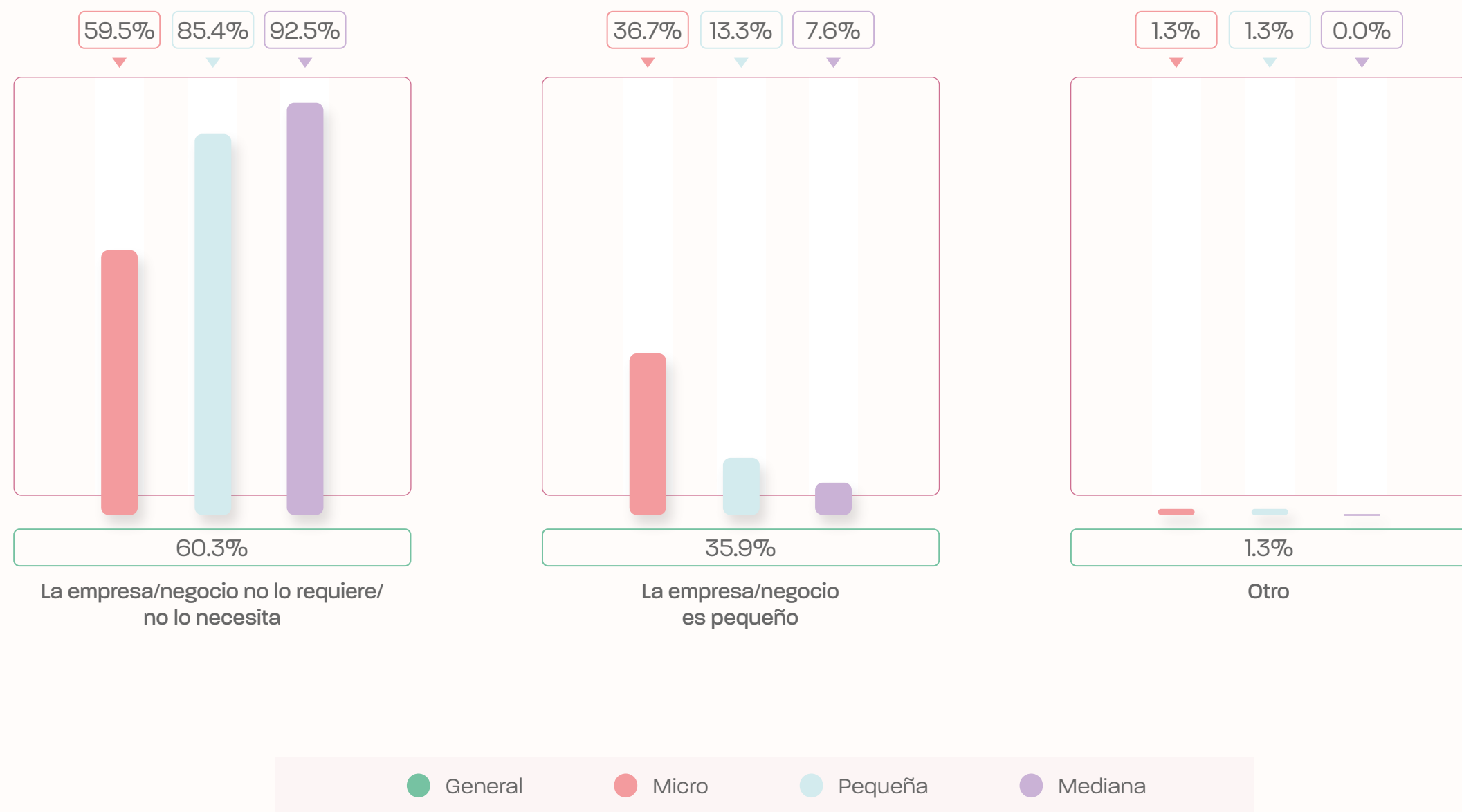
**Fuente:** IFT (2024)

## Razones por las cuales las MiPymes no venden productos y/o servicios a través de Internet

Las MiPymes que no realizan esta actividad refieren que la empresa no lo requiere/no lo necesita con 60.3%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 92.5%, le siguen las pequeñas empresas con 85.4% y, por último, las microempresas con 59.5%.

Gráfico 2.3.

¿Por qué no vende 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: no tiene información suficiente para hacer los procesos de venta por Internet, para evitar los fraudes, entre otras.

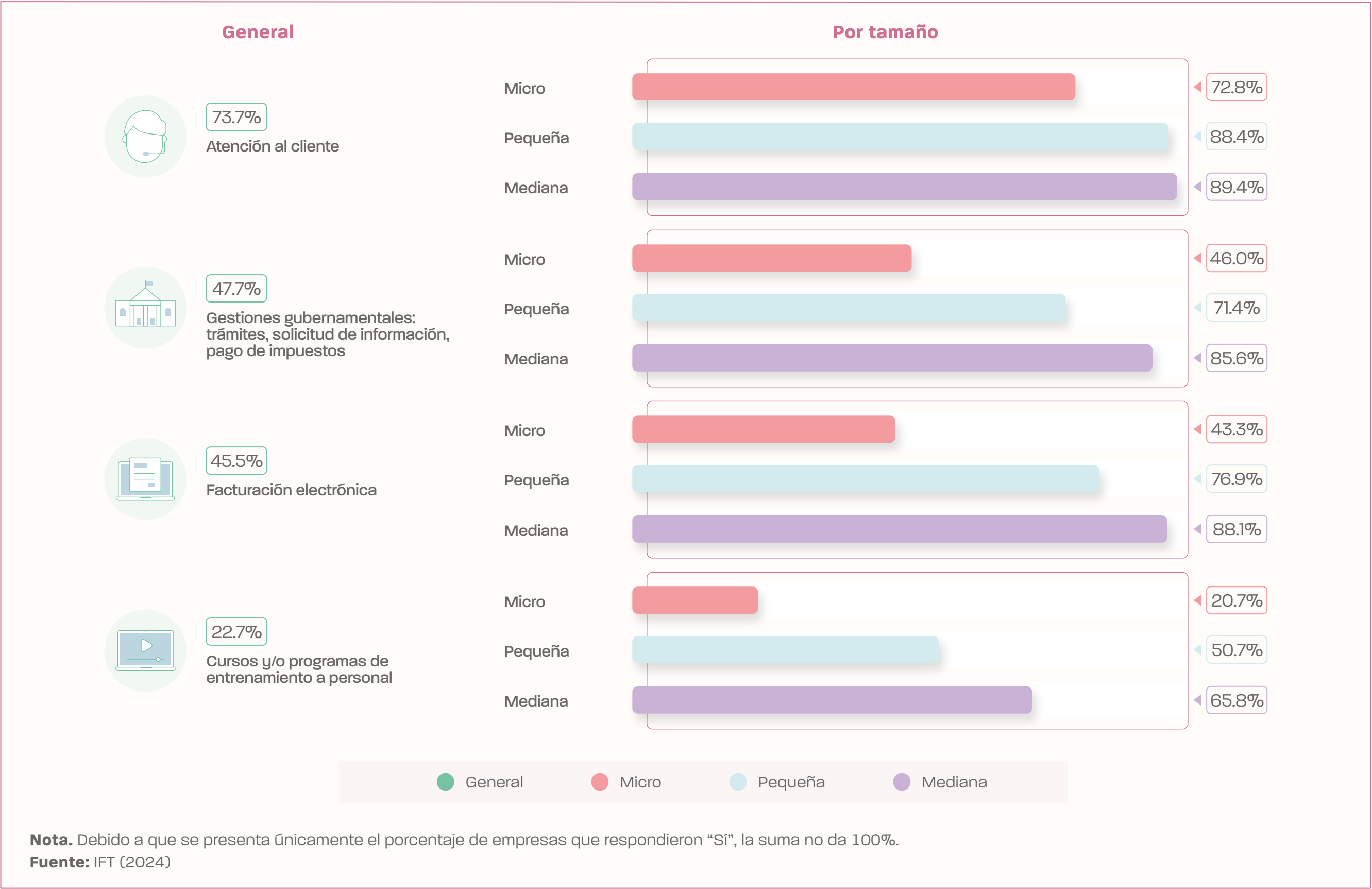
**Fuente:** IFT (2024)

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

En general, las MiPymes utilizan su servicio de Internet fijo para la atención al cliente con 73.7%, le sigue su uso para gestiones gubernamentales (trámites, solicitud de información, pago de impuestos) con 47.7%. Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas con 89.4% y 85.6%, le siguen las pequeñas empresas con 88.4% y 71.4% y, por último, las microempresas con 72.8% y 46%.

Gráfico 2.4.

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

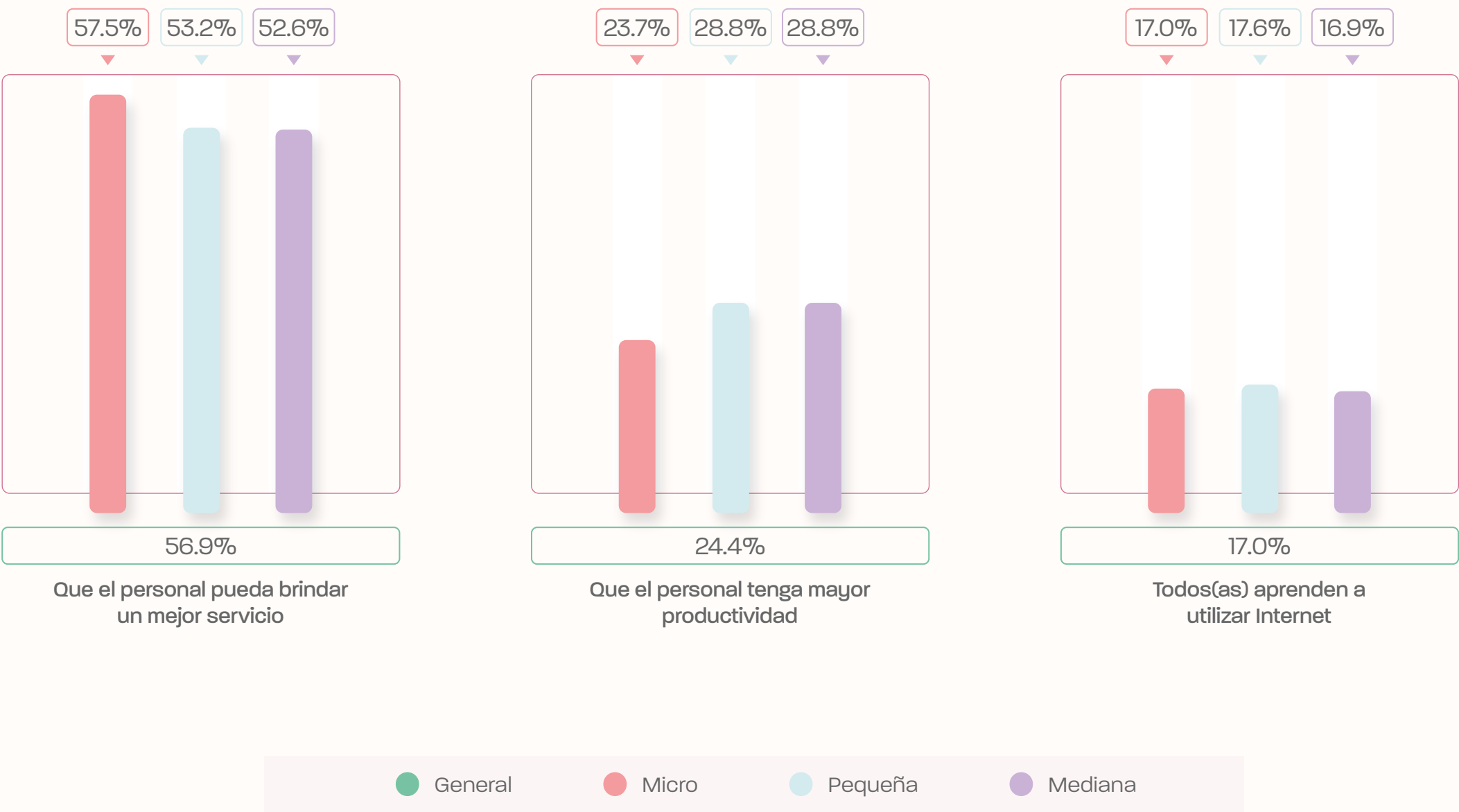


Beneficios que perciben las MiPymes que realizan cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes se encuentra que el personal pueda brindar un mejor servicio con 56.9%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 57.5%, le siguen las pequeñas empresas con 53.2% y, por último, las medianas empresas con 52.6%.

Gráfico 2.5.

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%.  
**Fuente:** IFT (2024)

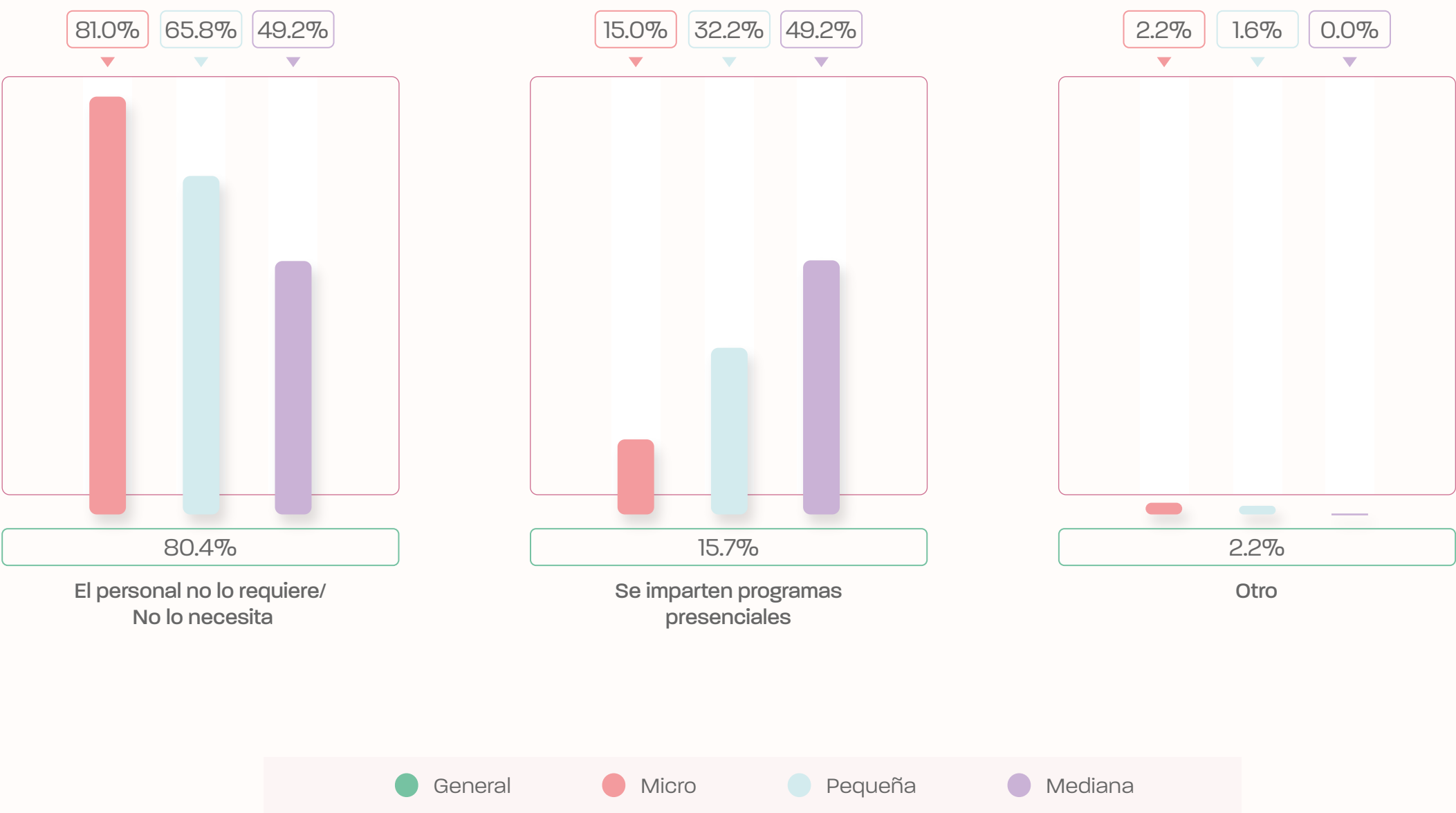


Razones por las cuales las MiPymes no realizan cursos y/o programas de entrenamiento al personal a través de Internet

Las MiPymes que no realizan esta actividad refieren que el personal no lo requiere/no lo necesita con 80.4%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con 81%, le siguen las pequeñas empresas con 65.8% y, por último, las medianas empresas con 49.2%.

Gráfico 2.6.

¿Por qué no realiza cursos y/o programas de entrenamiento a 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: es poco el personal, el negocio es familiar, es caro el curso de capacitación, entre otras.

**Fuente:** IFT (2024)

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

El 45.7% de las MiPymes mencionaron hacer uso de su servicio de Internet fijo para la búsqueda de proveedores, por su parte, el 26.8% lo utiliza para el reclutamiento de personal. Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas con 68.6% y 74.5%, le siguen las pequeñas empresas con 64.9% y 64.4% y, por último, las microempresas con 44.4% y 24.3%.

Gráfico 2.7.

▶ Uso de Internet fijo para búsqueda de proveedores y reclutamiento de personal

#### General

45.7%



Búsqueda de proveedores

26.8%



Reclutamiento de personal

#### Por tamaño

Micro

44.4%

Pequeña

64.9%

Mediana

68.6%

Micro

24.3%

Pequeña

64.4%

Mediana

74.5%

● General ● Micro ● Pequeña ● Mediana

**Nota.** Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron “Sí”, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)

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. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 91%, le siguen las medianas empresas con 89.5% y, por último, las microempresas con 78.1%.

Gráfico 2.8.

▶ Actividades que realizan las MiPymes a través del servicio de Telefonía fija

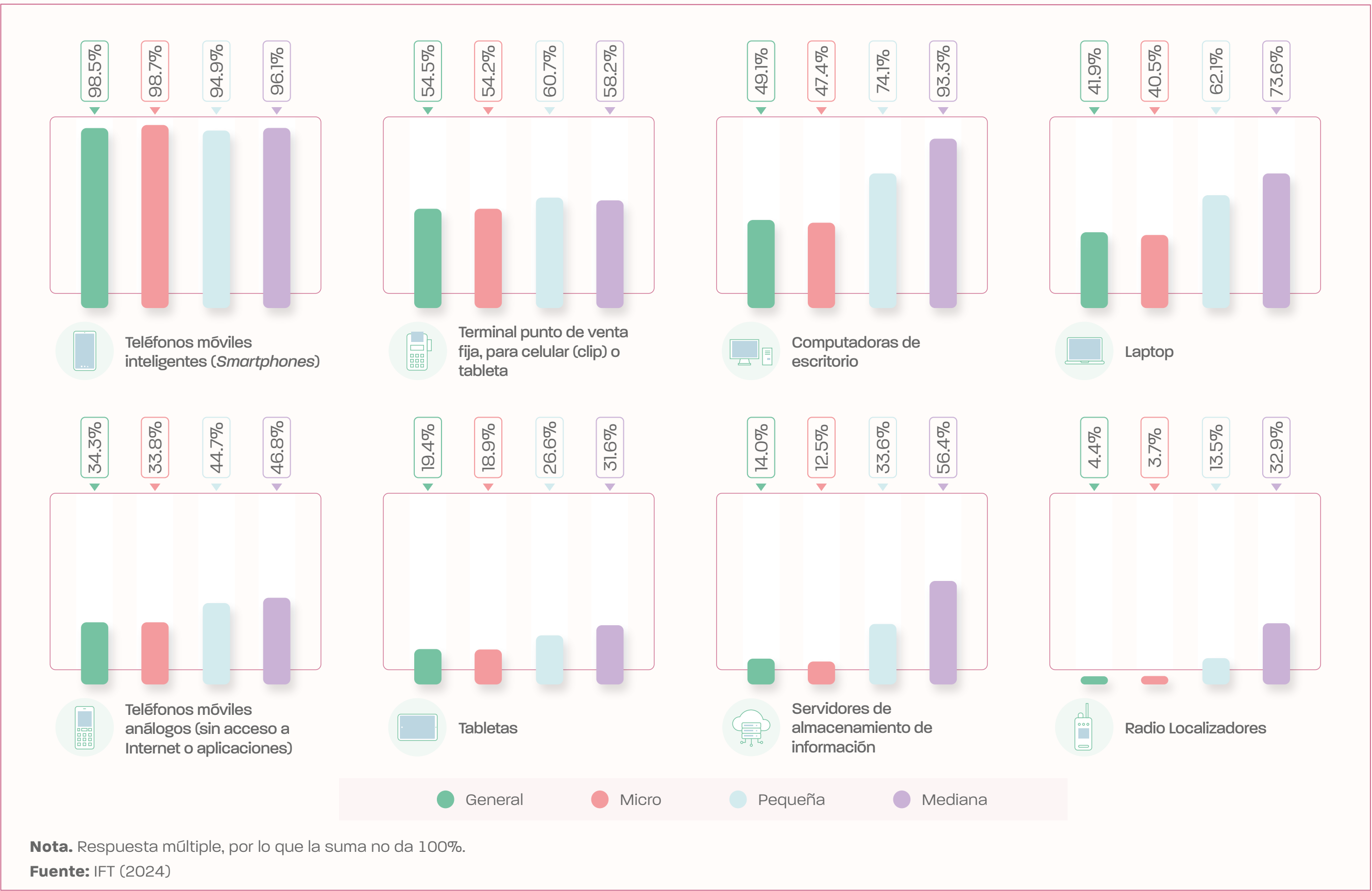


Dispositivos que utilizan las MiPymes para realizar sus actividades

Entre los principales dispositivos con los que cuentan las MiPymes para realizar sus actividades, se encuentran los teléfonos móviles inteligentes (*Smartphones*) con 98.5%, terminal punto de venta fija para celular (clip) o tableta con 54.5%, y computadoras de escritorio con 49.1%.

Gráfico 2.9.

► Uso de dispositivos por parte de las MiPymes





## Apartado Tres.

### Uso de aplicaciones y plataformas digitales por las MiPymes

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

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. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 88.6%, le siguen las medianas empresas con 87.7% y, por último, las microempresas con 69.6%.

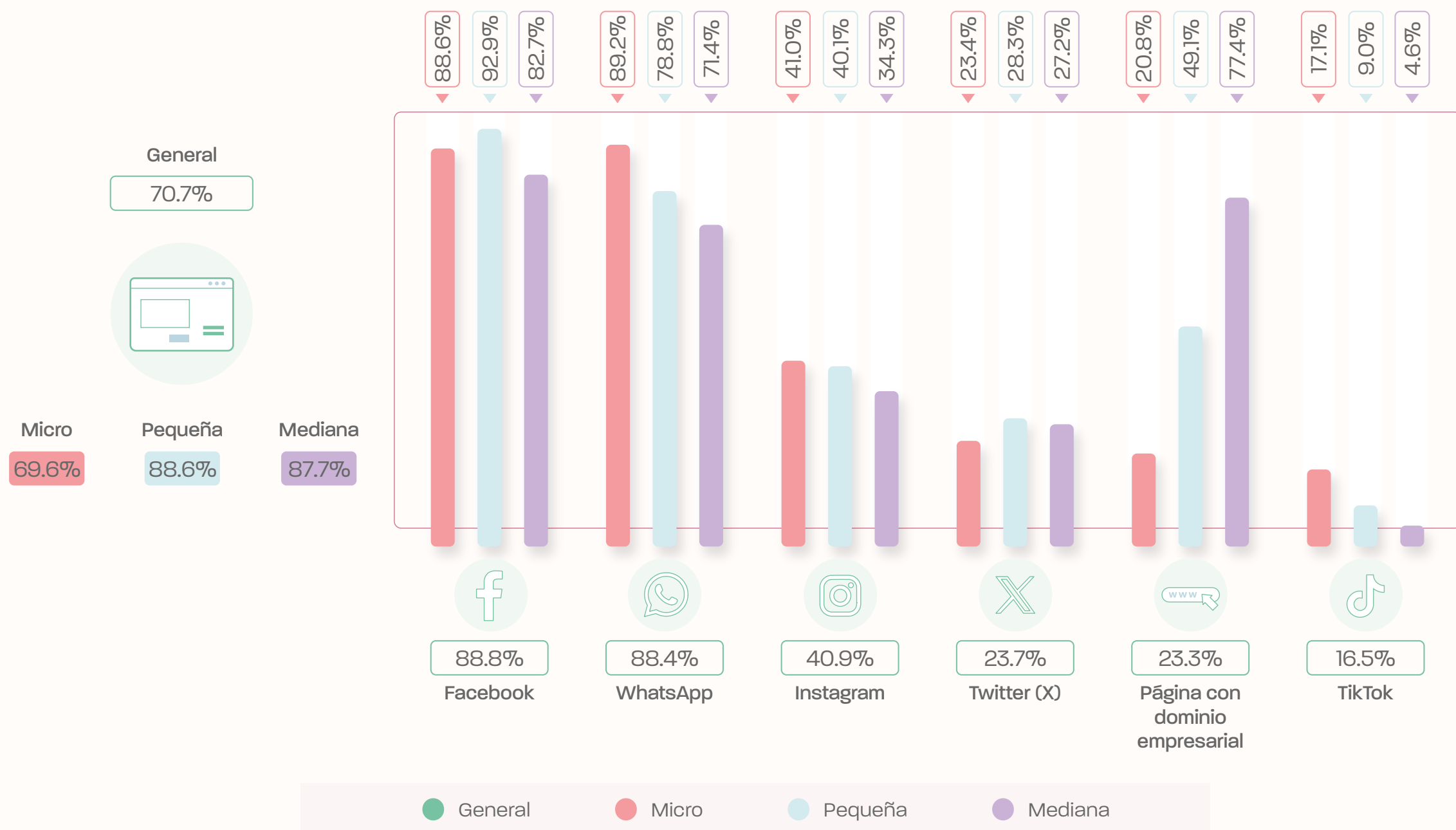
La red social que más utilizan las MiPymes es Facebook con 88.8%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 92.9%, le siguen las microempresas con 88.6% y, por último, las medianas empresas con 82.7%.

**Gráfico 3.1.**

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

**La empresa sí cuenta con página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales\***

**Página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales con las que cuentan\*\***



\*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)

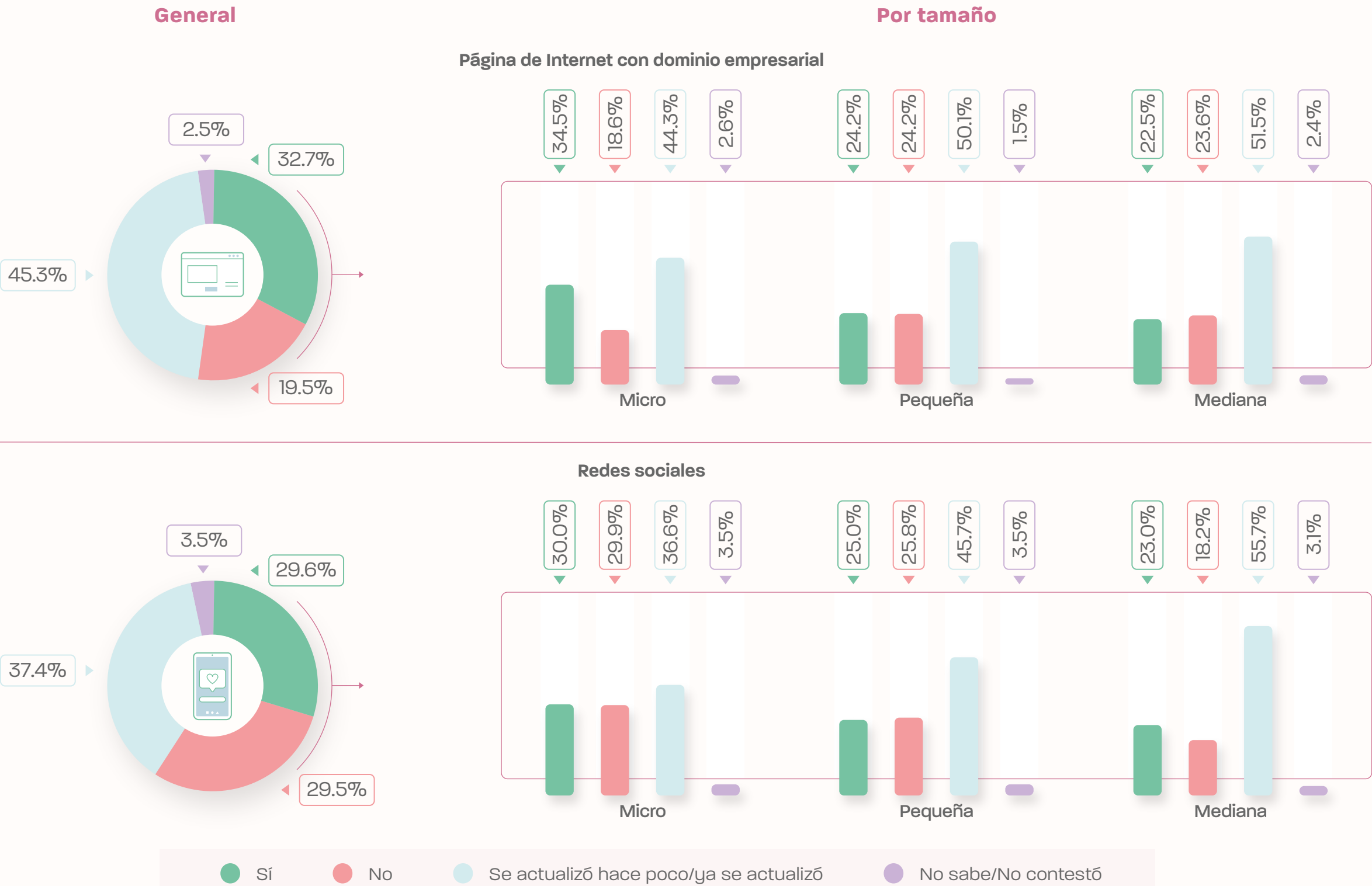


Actualización de la página de Internet  
con dominio empresarial y/o redes  
sociales por parte de las MiPymes

En los próximos 12 meses, el 32.7% de las MiPymes planea actualizar la información de su página de Internet empresarial, este porcentaje fue de 29.6% para las MiPymes que planean actualizar sus redes sociales. Por su parte, el 45.3% y 37.4% mencionaron que actualizaron recientemente su página de Internet empresarial y redes sociales, respectivamente.

Gráfico 3.2.

En los próximos 12 meses ¿la empresa o negocio planea actualizar su...?



Nota. Respuesta espontánea.

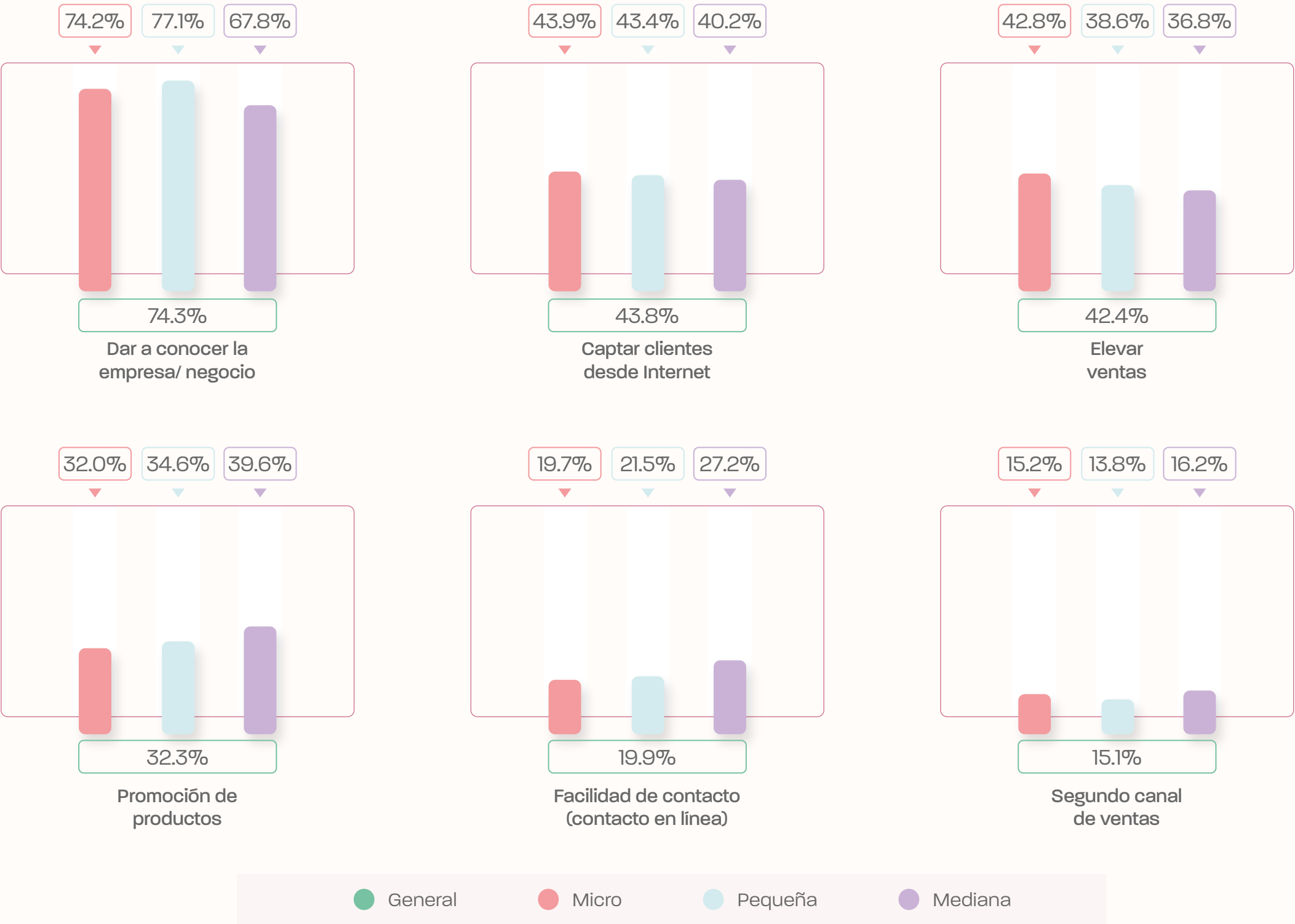
Fuente: IFT (2024)

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 74.3%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 77.1%, le siguen las microempresas con 74.2% y, por último, las medianas empresas con 67.8%.

Gráfico 3.3.

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%.

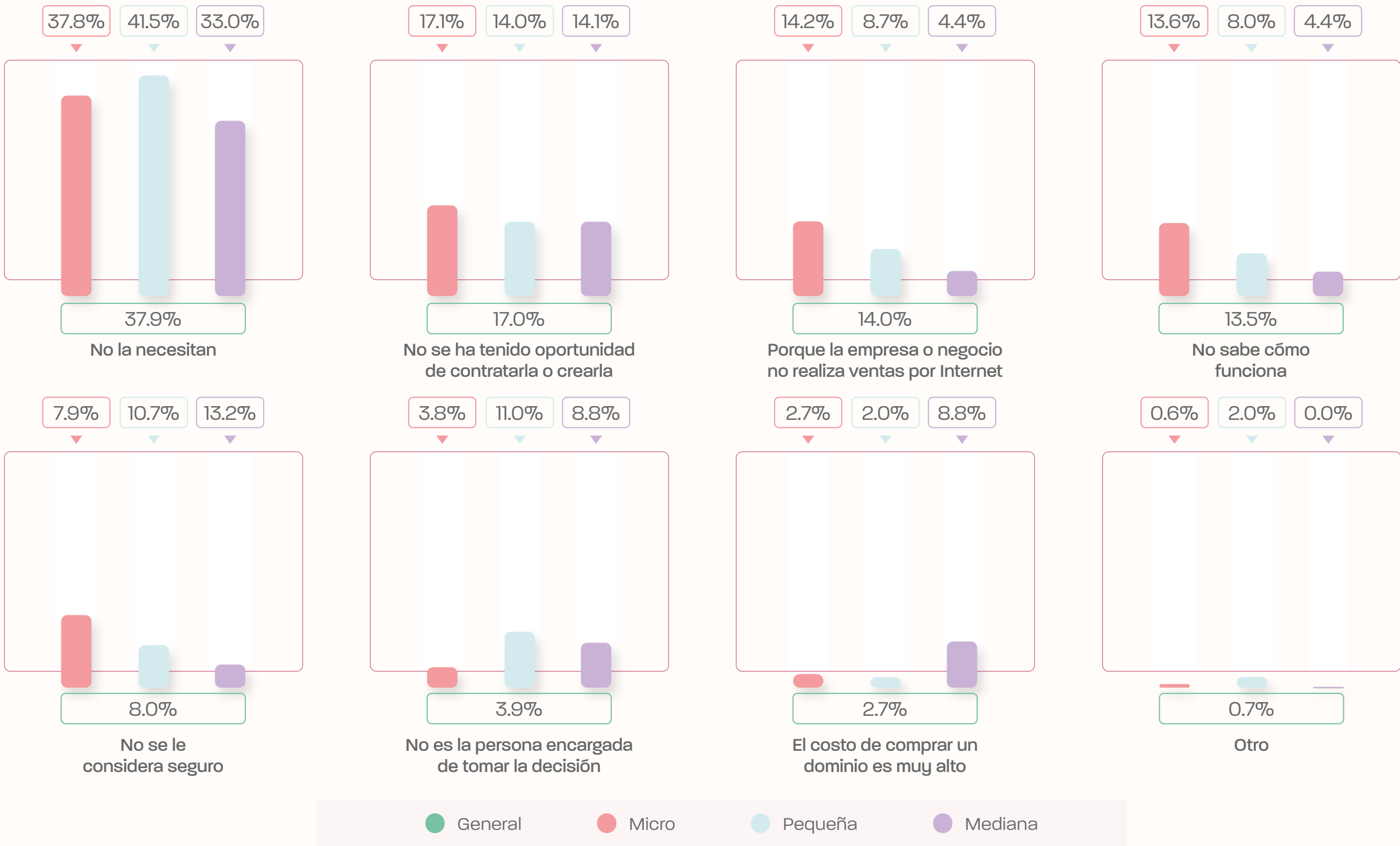
**Fuente:** IFT (2024)

Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con acceso a una página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales

Las MiPymes que no cuentan con acceso a una página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales refieren que la empresa no la necesita con 37.9%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 41.5%, le siguen las microempresas con 37.8% y, por último, las medianas empresas con 33%.

Gráfico 3.4.

¿Por qué la empresa no cuenta con página de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales?



**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: está en trámite de crearla, porque los clientes son locales, por políticas de la empresa.

**Fuente:** IFT (2024)

## 2. Correo electrónico con dominio empresarial

El 23.7% 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 86.3%, le siguen las pequeñas empresas con 63.8% y, por último, las microempresas con 20.9%.

Gráfico 3.5.

¿La empresa cuenta con correo electrónico con dominio empresarial?

General

23.7%



Correo electrónico  
empresarial

Por tamaño

Micro

20.9%

Pequeña

63.8%

Mediana

86.3%

General

Micro

Pequeña

Mediana

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

**Fuente:** IFT (2024)

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 60.3%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 62.3%, le siguen las microempresas con 60.4% y, por último, las pequeñas empresas con 59.5%.

Gráfico 3.6.

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



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

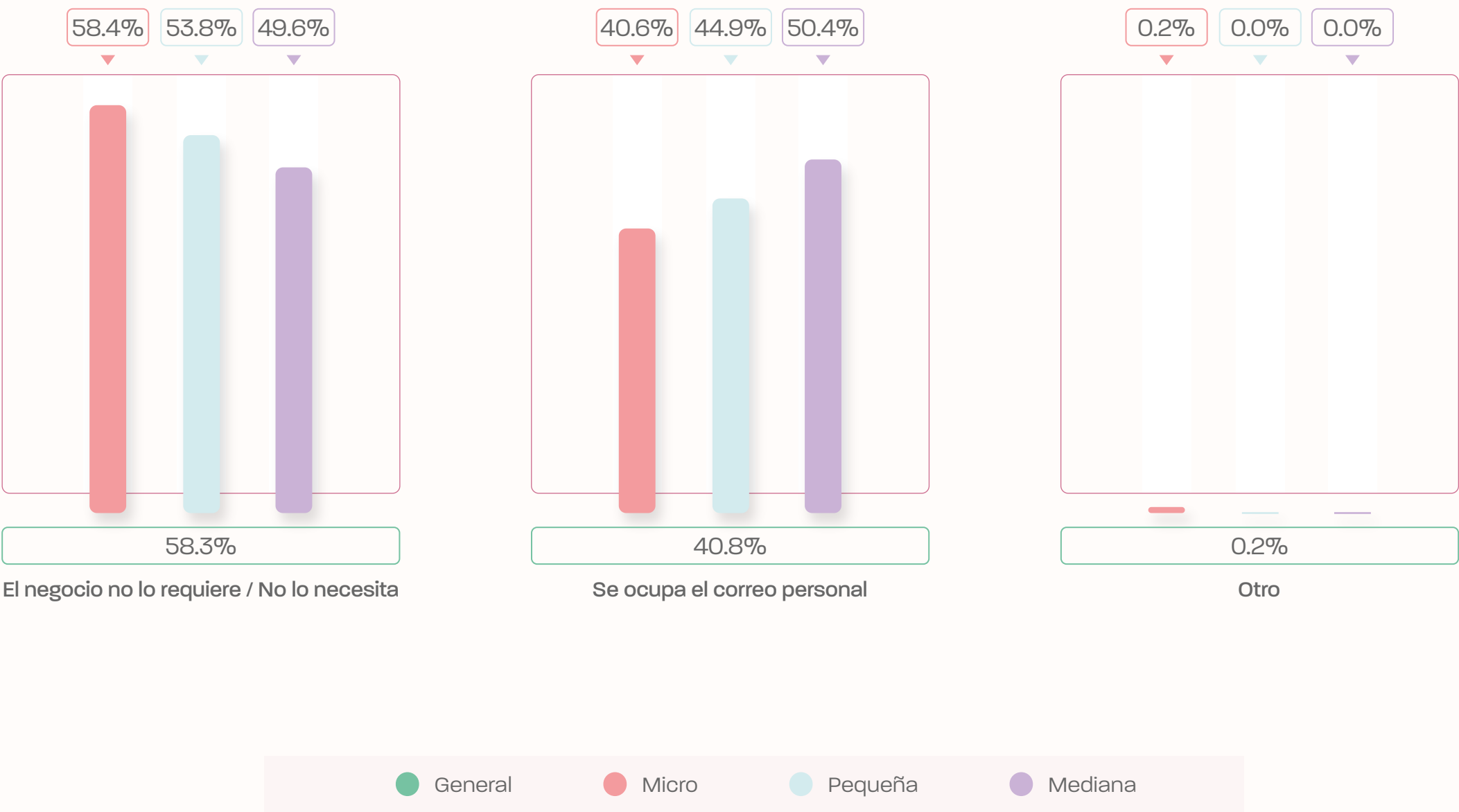
**Fuente:** IFT (2024)

Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con correo electrónico con dominio empresarial

Las MiPymes que no cuentan con correo electrónico con dominio empresarial refieren que la empresa no lo requiere/necesita con 58.3%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con un 58.4%, le siguen las pequeñas empresas con un 53.8% y, por último, las medianas empresas con un 49.6%.

Gráfico 3.7.

¿Por qué no cuenta con correo electrónico con dominio empresarial?



**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: el costo es elevado, tiene poco tiempo el negocio/ empresa.

**Fuente:** IFT (2024)



### 3. Banca en línea

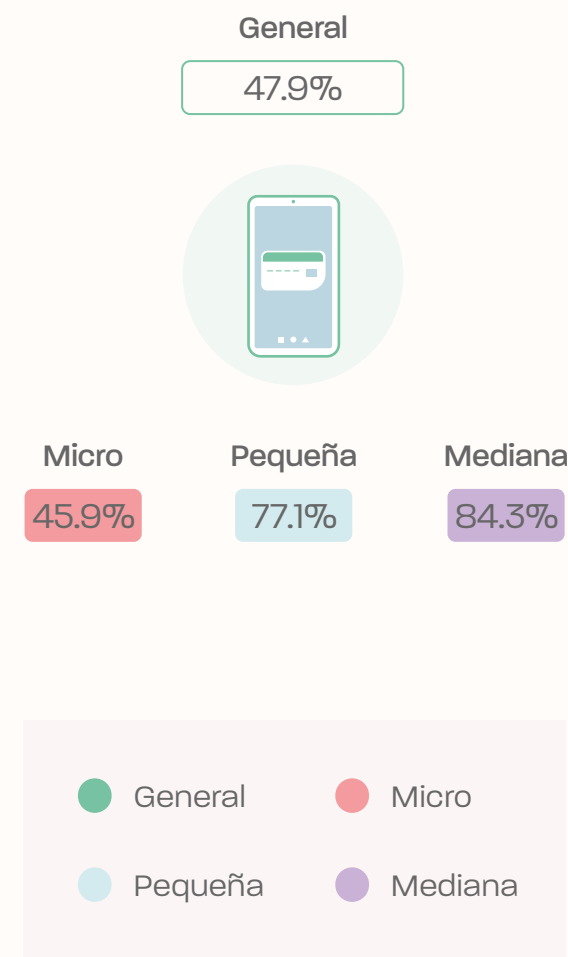
El 47.9% de las MiPymes señalaron que cuentan con banca en línea. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con un 84.3%, le siguen las pequeñas empresas con un 77.1% y, por último, las microempresas con un 45.9%.

Las MiPymes mencionaron que, a través de la banca en línea realizan principalmente transferencias con 78.8%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con un 84.3%, le siguen las microempresas con un 78.4% y, por último, las medianas empresas con un 72.3%.

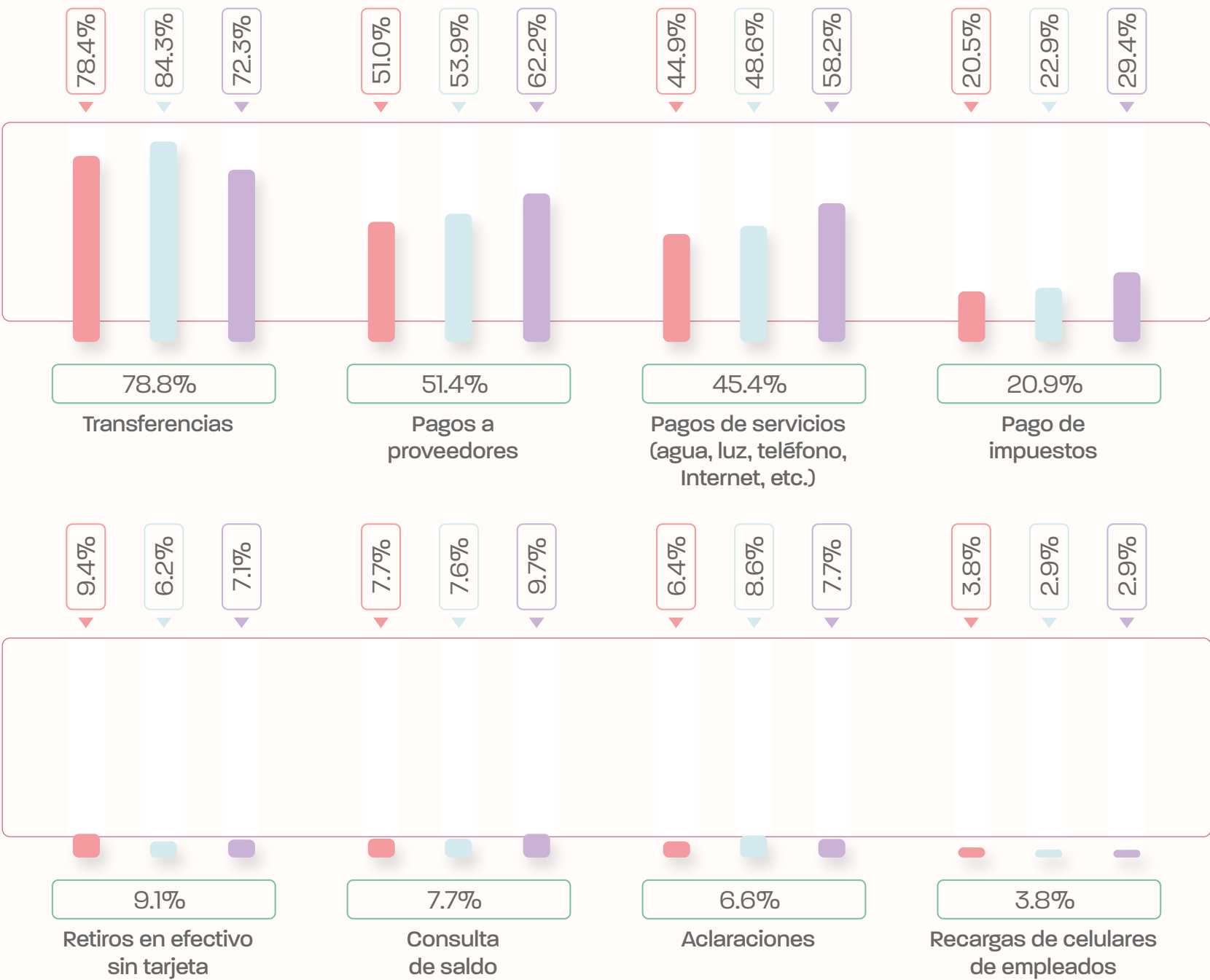
Gráfico 3.8.

¿La empresa cuenta con banca en línea?

#### La empresa sí cuenta con banca en línea\*



#### Principales operaciones que realizan las MiPymes a través de la 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%.

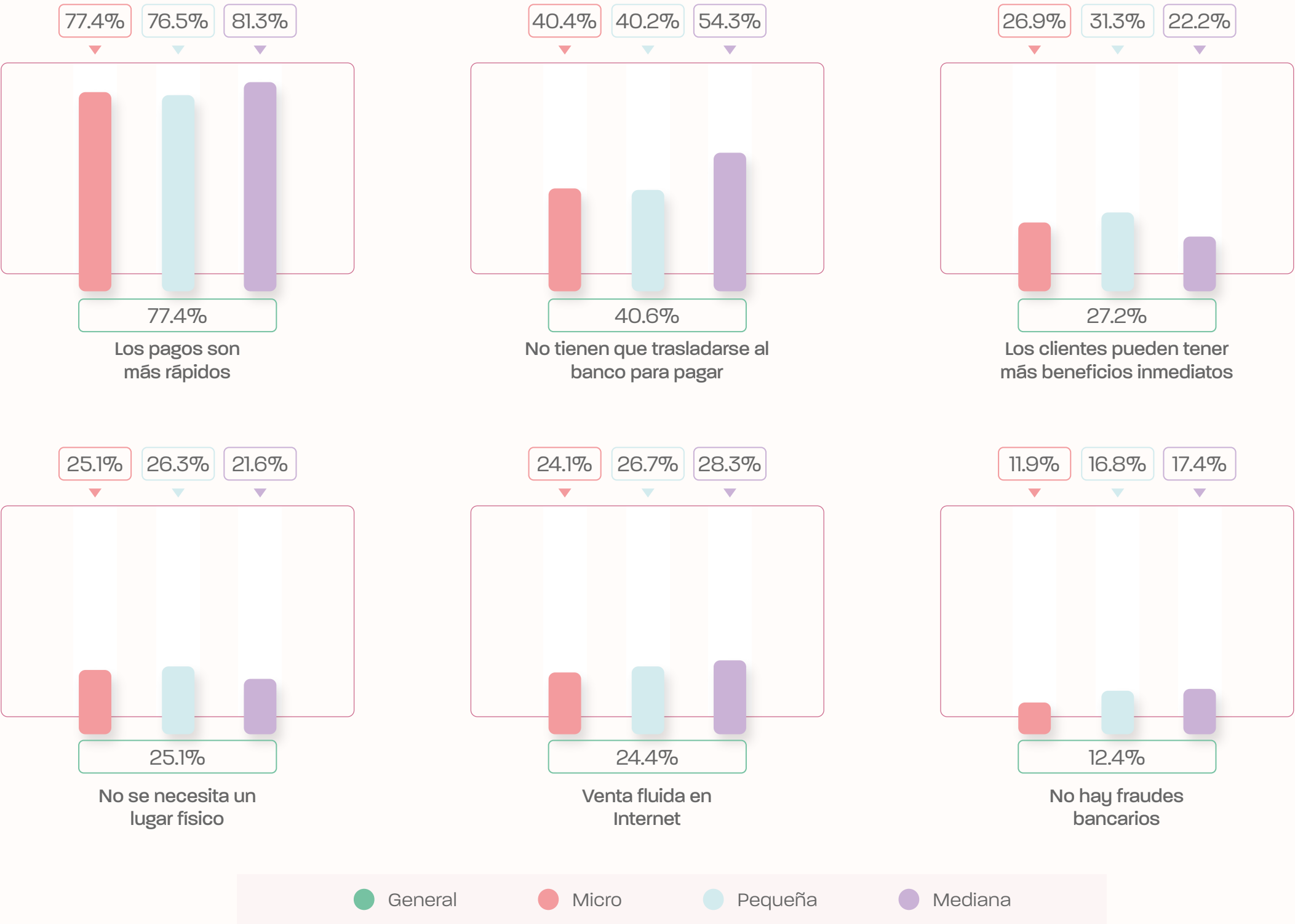
Fuente: IFT (2024)

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 77.4%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con un 81.3%, le siguen las microempresas con un 77.4% y, por último, las pequeñas empresas con un 76.5%.

Gráfico 3.9.

► Percepción de las MiPymes sobre los beneficios de contar con banca en línea



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

**Fuente:** IFT (2024)

Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con acceso a la banca en línea

Las MiPymes que no cuentan con banca en línea refieren que los pagos son en efectivo con 47.4%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con un 47.8%, le siguen las pequeñas empresas con un 33.6% y, por último, las medianas empresas con un 25.9%.

Gráfico 3.10.

¿Por qué no cuenta con banca en línea para la empresa?



**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: está en proceso de contratarla, no sabe cómo usarla, implica otro gasto más, entre otras.

**Fuente:** IFT (2024)

#### 4. Acceso a la nube

El 32.5% de las MiPymes señalaron contar con el servicio de la nube para llevar a cabo las actividades de la empresa. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con un 83.2%, le siguen las pequeñas empresas con un 66.9% y, por último, las microempresas con un 30.1%.

Gráfico 3.11.

¿La empresa cuenta con el servicio de nube?

General



Por tamaño

Micro

Pequeña

Mediana

30.1%

66.9%

83.2%

General Micro Pequeña Mediana

**Nota.** Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron “Sí”, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)

Beneficios que perciben las MiPymes con acceso al servicio de nube

Entre los principales beneficios que mencionaron las MiPymes es que facilita el almacenamiento de información con un 67.7%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con un 76.2%, le siguen las pequeñas empresas con un 73% y, por último, las microempresas con un 66.9%.

Gráfico 3.12.

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



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

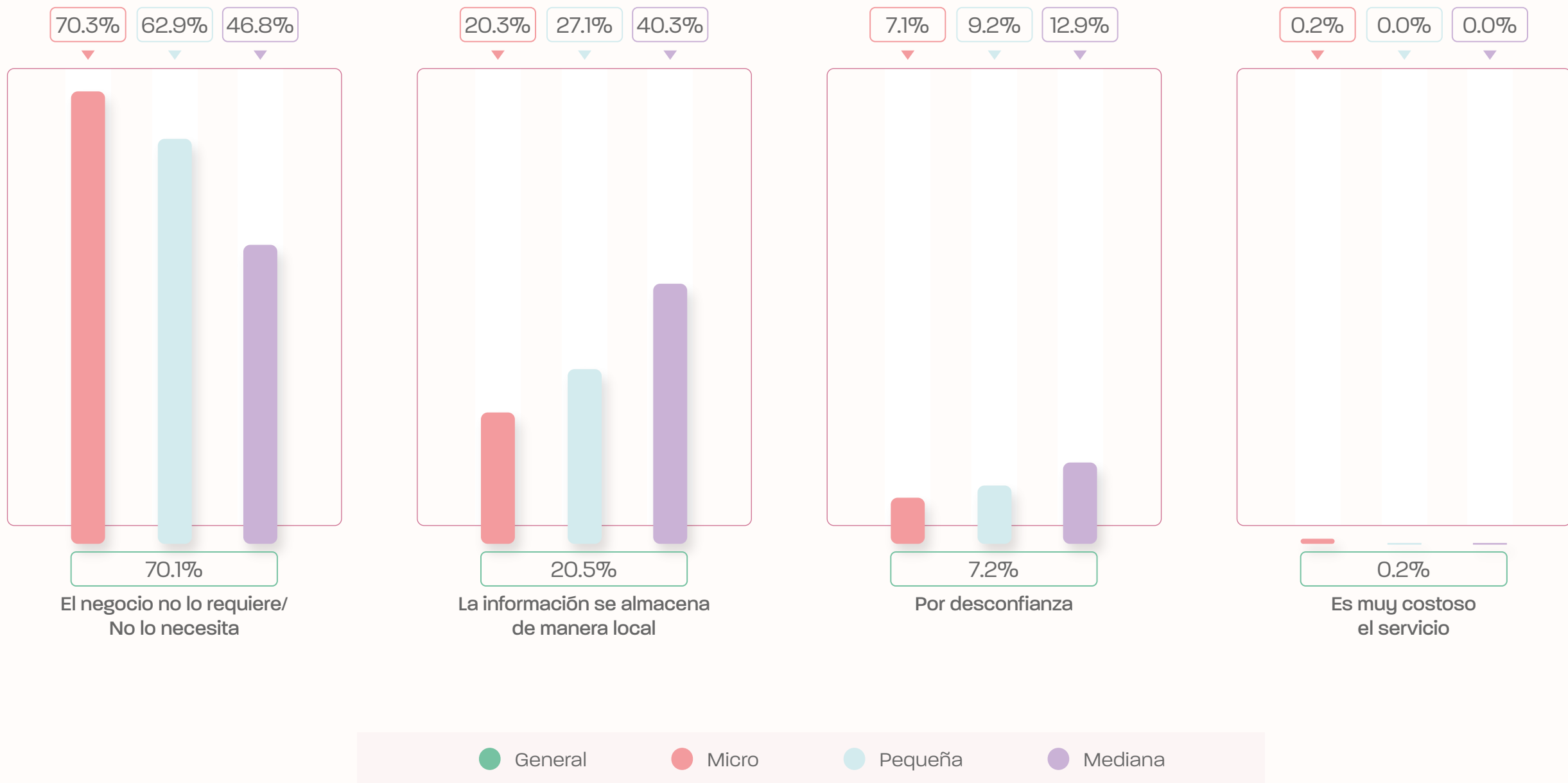
**Fuente:** IFT (2024)

## Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con acceso al servicio de nube

Las MiPymes que no cuentan con acceso a la nube refieren que la empresa no lo requiere/ necesita con 70.1%. Este porcentaje fue mayor entre las microempresas con un 70.3%, le siguen las pequeñas empresas con un 62.9% y, por último, las medianas empresas con un 46.8%.

Gráfico 3.13.

¿Por qué no cuenta con acceso a la nube?



**Nota.** Respuesta espontánea.

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

**Fuente:** IFT (2024)

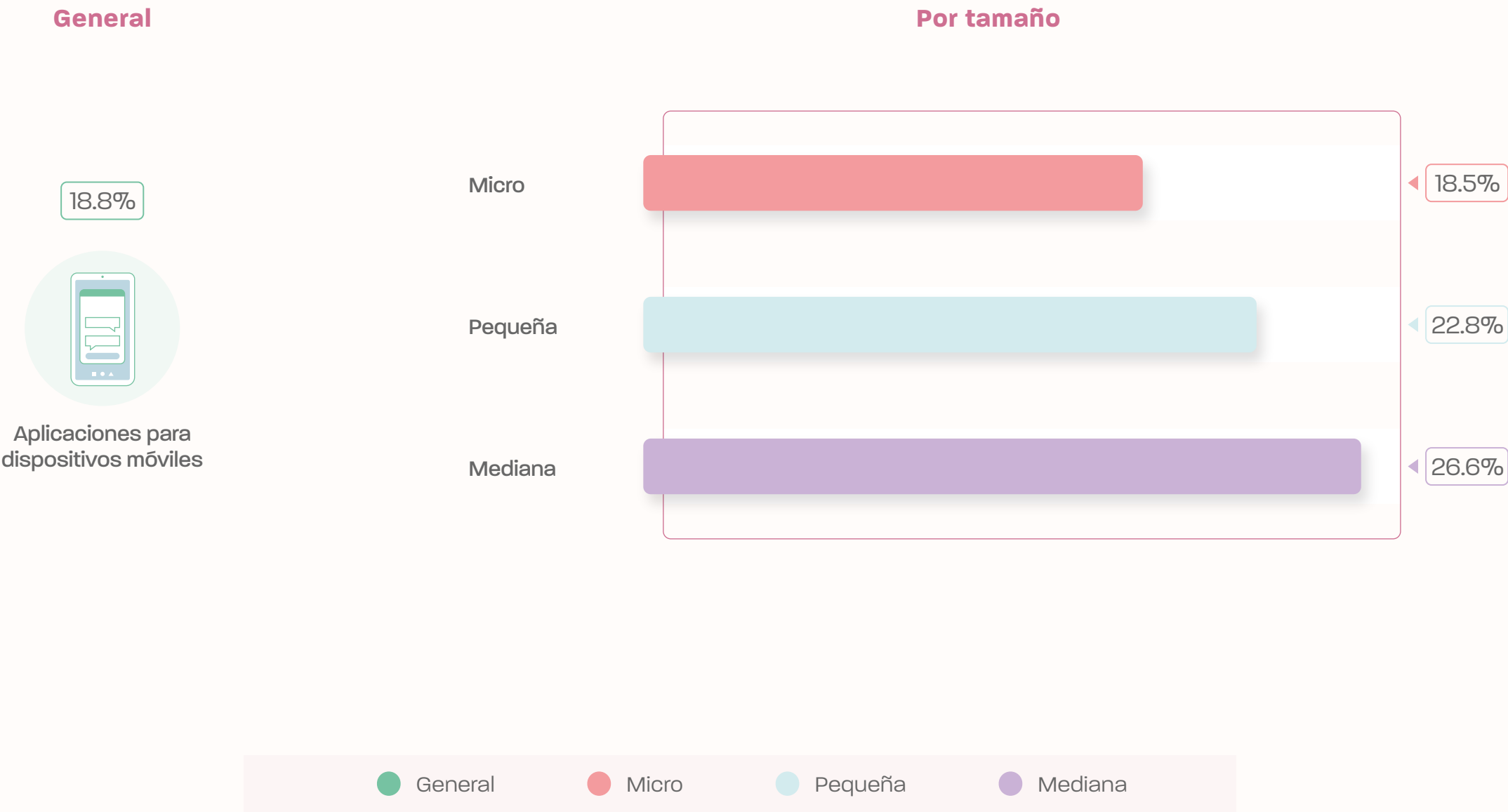


### 5. Uso de aplicaciones para dispositivos móviles

El 18.8% 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 un 26.6%, le siguen las pequeñas empresas con un 22.8% y, por último, las microempresas con un 18.5%.

Gráfico 3.14.

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



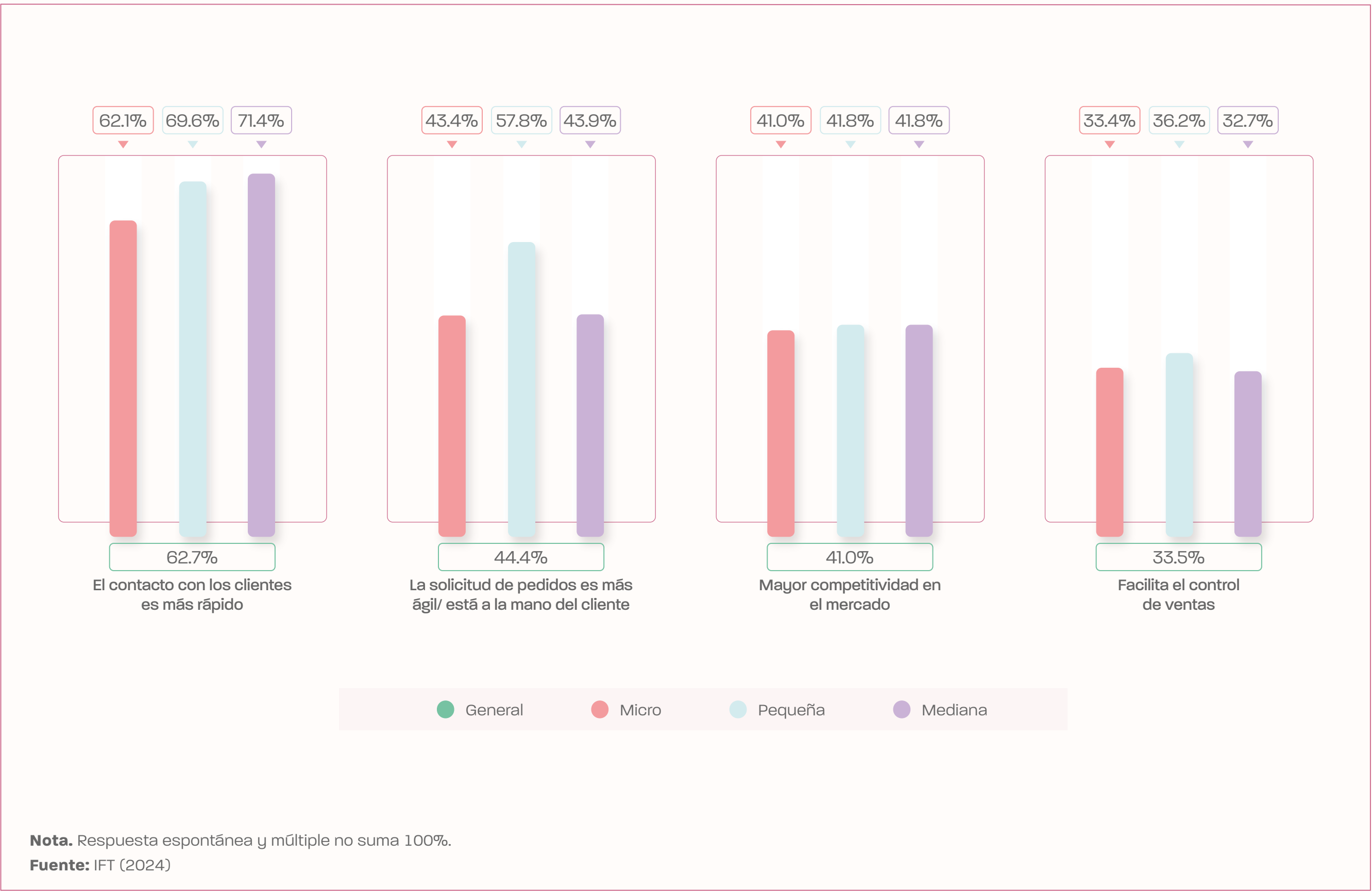
**Nota.** Respuesta espontánea. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron “Sí”, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)

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 62.7%. Este porcentaje fue mayor entre las medianas empresas con 71.4%, le siguen las pequeñas empresas con 69.6% y, por último, las microempresas con 62.1%.

Gráfico 3.15.

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

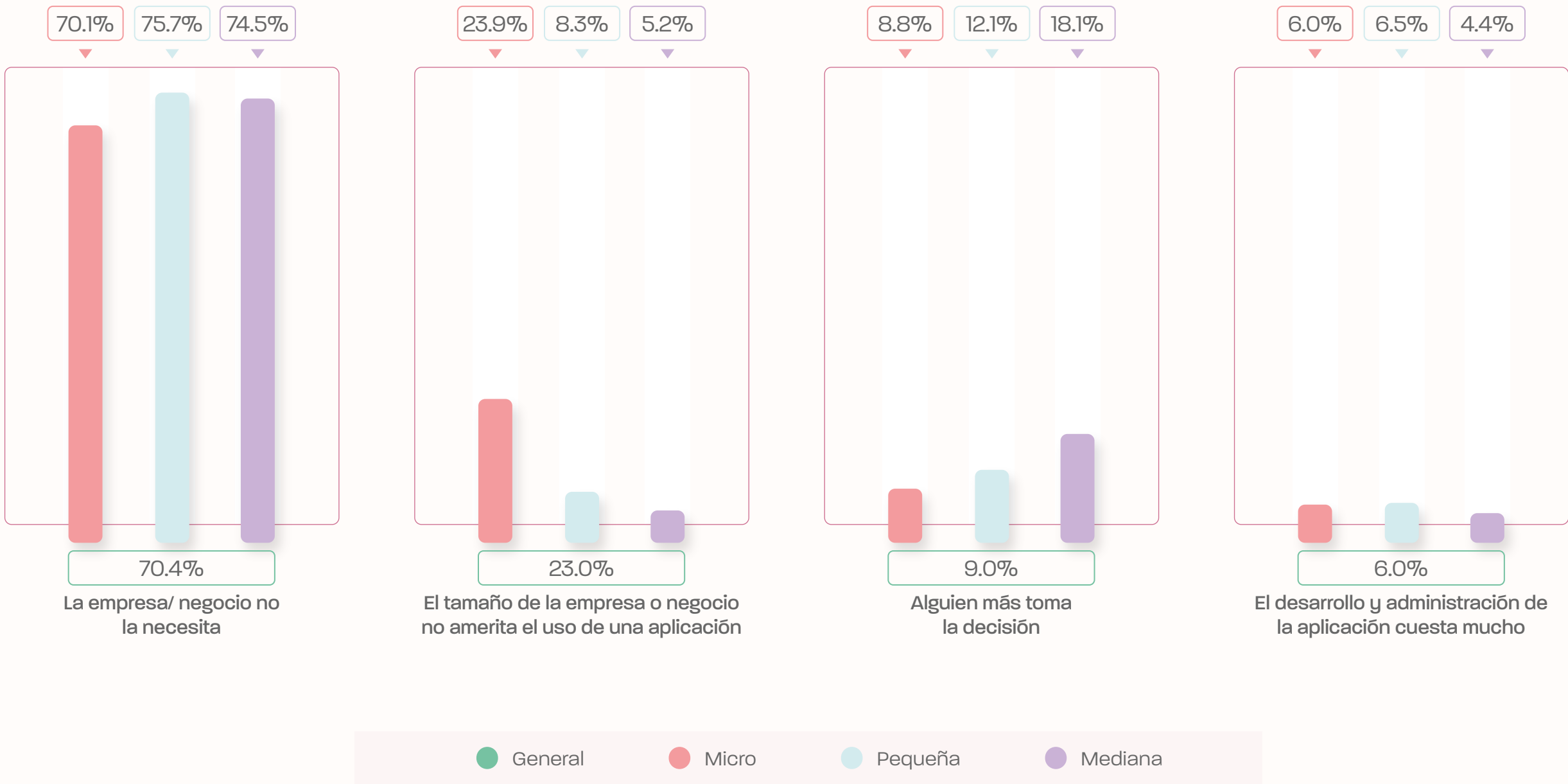


Razones por las cuales las MiPymes no cuentan con acceso a una aplicación para la empresa o negocio

Las MiPymes que no cuentan con acceso a una aplicación para dispositivos móviles refieren que la empresa no la necesita con 70.4%. Este porcentaje fue mayor entre las pequeñas empresas con 75.7%, le siguen las medianas empresas con 74.5% y, por último, las microempresas con 70.1%.

Gráfico 3.16.

¿Por qué la empresa no cuenta con una aplicación para la empresa o negocio?



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

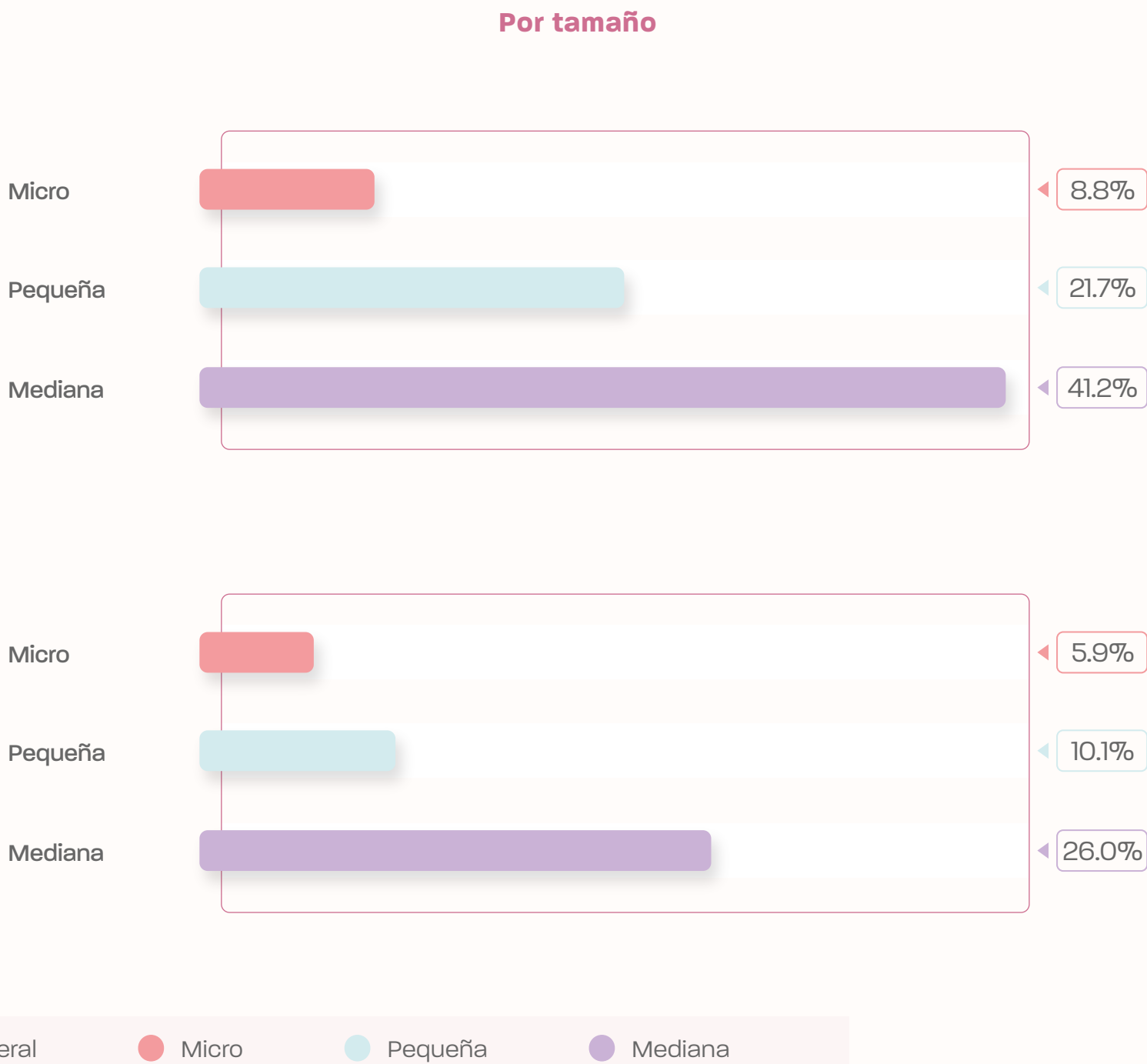
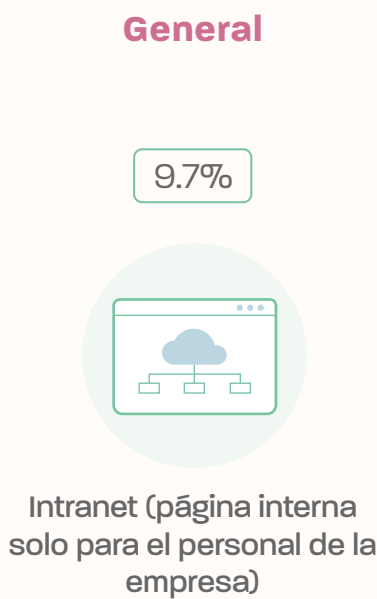
**Fuente:** IFT (2024)

## 6. Uso de Intranet y VPN (Red Privada Virtual)

El 9.7% y el 6.3% de las MiPymes señalaron contar con Intranet y VPN, respectivamente. Estos porcentajes fueron mayores entre las medianas empresas con 41.2% y 26%, le siguen las pequeñas empresas con 21.7% y 10.1% y, por último, las microempresas con 8.8% y 5.9%.

Gráfico 3.17.

¿La empresa o negocio cuenta con Intranet y VPN?



**Nota.** Respuesta espontánea. Debido a que se presenta únicamente el porcentaje de empresas que respondieron “Sí”, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2024)



# Apartado Cuatro.

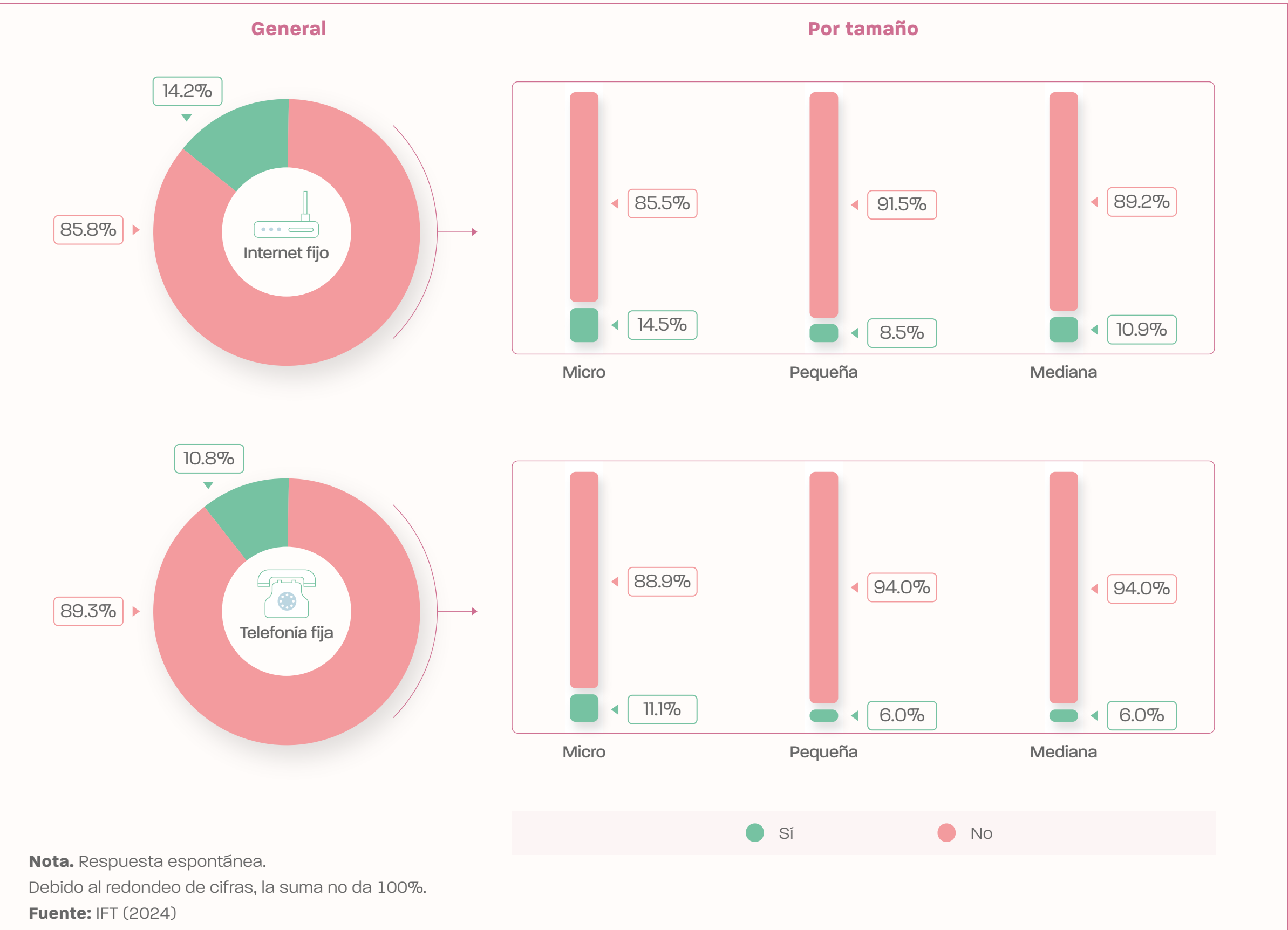
## Experiencia y Satisfacción con los servicios de Internet fijo y/o Telefonía fija

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

El 14.2% y el 10.8% 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 microempresas son las que en mayor porcentaje mencionaron haber presentado alguna queja.

Gráfico 4.1.

¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?

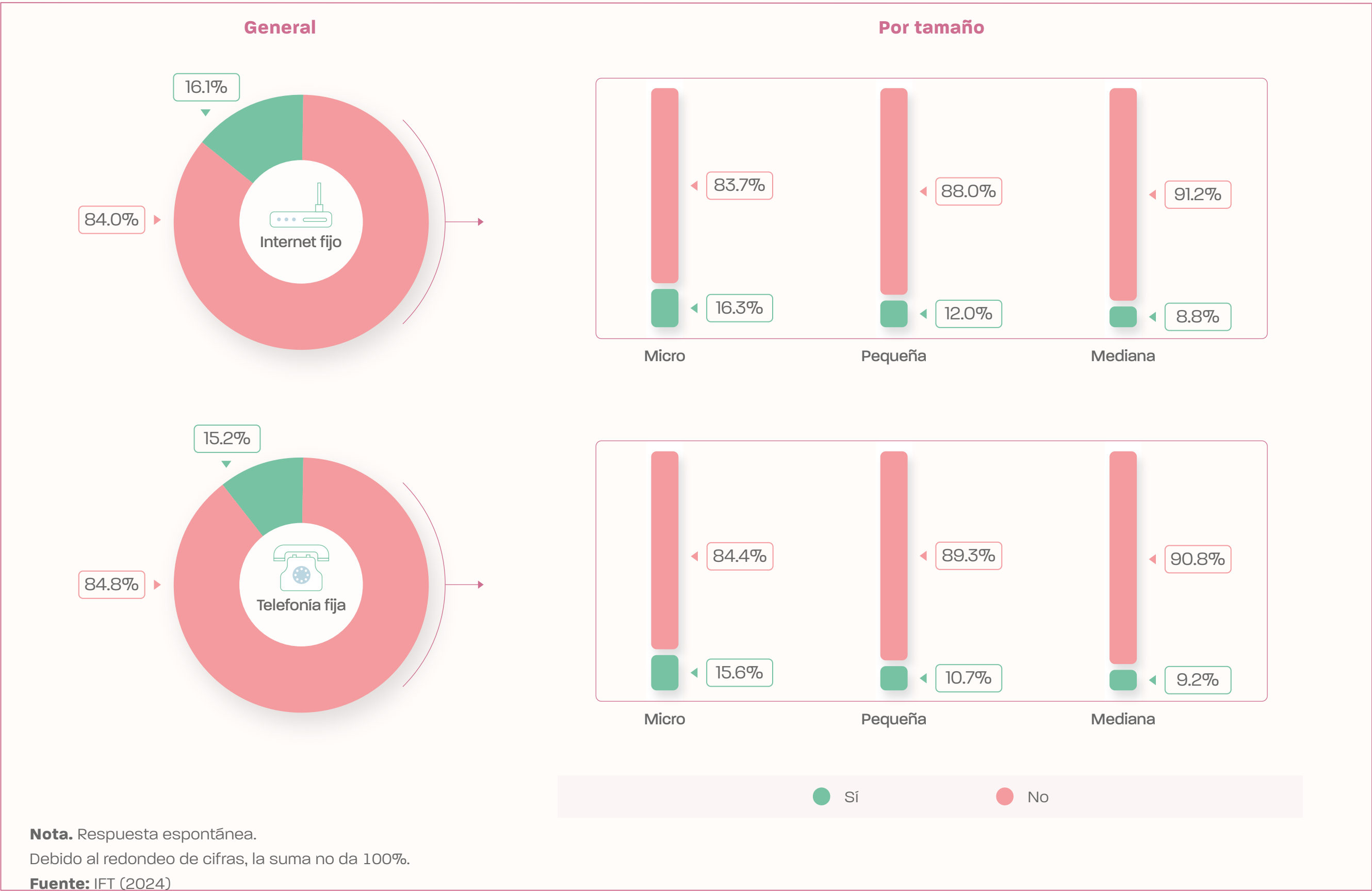


### Cambio de proveedor de servicio

El 16.1% y el 15.2% 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 4.2.

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





Las MiPymes que mencionaron haber cambiado de proveedor de Internet fijo y/o Telefonía fija mencionaron en un mayor porcentaje que fue porque les ofrecieron un mejor precio (41.3% y 43.8%) y porque ofrecieron un mejor paquete/ beneficios (30.4% y 31.5%).

Gráfico 4.3.

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





Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2024)

Las MiPymes que mencionaron no haber cambiado de proveedor de Internet fijo y/o Telefonía fija mencionaron en un mayor porcentaje que fue porque están satisfechas con el servicio (63.2% y 61.8%) y porque no les interesa (17.6% y 18.7%).

Cuadro 4.1.

¿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 satisfechas con el servicio	63.2%	62.5%	72.7%	72.1%	61.8%	61.3%	67.6%	71.1%
No le interesa	17.6%	17.8%	14.5%	15.2%	18.7%	18.9%	15.8%	16.0%
No ha tenido tiempo	7.9%	8.1%	5.2%	4.2%	8.2%	8.4%	4.9%	3.8%
El soporte técnico da respuesta con prontitud	6.7%	6.6%	9.4%	9.5%	7.6%	7.4%	9.7%	10.1%
Tienen plazo forzoso	5.8%	5.9%	5.8%	3.0%	6.1%	6.2%	5.9%	2.5%
No hay otro proveedor que ofrezca mejores beneficios	5.3%	5.2%	6.9%	4.8%	5.0%	4.7%	8.4%	5.0%
El trámite es complicado	4.5%	4.6%	3.2%	4.5%	3.8%	3.9%	2.7%	2.8%
Porque lo han convencido cuando intenta cambiarse	3.7%	3.8%	2.0%	2.1%	3.8%	3.9%	2.0%	2.2%
No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio	3.2%	3.2%	2.9%	1.2%	3.2%	3.2%	2.7%	1.3%

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

**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>15</sup>. Para asignar el siguiente re-escalamiento:

Cuadro 4.2.

► 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 (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>15</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 75.2 puntos y 74.6 puntos, respectivamente. Estos fueron mayores entre las medianas empresas con 78.2 puntos y 79.2 puntos, le siguen las pequeñas empresas con 76 puntos y 76.9 puntos y, por último, las microempresas con 75.2 puntos y 74.4 puntos.

Gráfico 4.4.

► Índice General de Satisfacción (IGS), por servicio





<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



# CUARTA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones  
(Micro, pequeñas y medianas empresas)