

NOTA INFORMATIVA

sobre la publicación de información de las
micro, pequeñas y medianas empresas
(MiPymes)

2018-2023

INTRODUCCIÓN

La Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), elaboró la siguiente nota informativa que tiene como objetivo mostrar la información de las encuestas aplicadas a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) usuarias de servicios de telecomunicaciones en el periodo de 2018 a 2023.

Resumen de los antecedentes:

- La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) recomienda la aplicación y ejecución de encuestas a MiPymes, con la finalidad de conocer el uso que dan a los servicios de telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).
- Previo a 2018, en México no existía información para las MiPymes sobre la contratación, patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones.
- De acuerdo con la revisión de las mejores prácticas internacionales, se identificó que diferentes órganos reguladores en el mundo publican información sobre los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones de las MiPymes.
- Para llevar a cabo estas actividades se ha contado con el apoyo de una empresa experta para la aplicación de encuestas a nivel nacional, así como la ejecución de estudios cualitativos.
 - De 2018 a 2023 se han aplicado 9,171 entrevistas efectivas.

Entre los principales hallazgos, se encuentran los siguientes:

- Las MiPymes señalaron utilizar más el servicio de Internet fijo en 2023 (89.4%), en comparación con 2018 (84.7%).
- El uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las MiPymes para realizar diversas actividades ha incrementado en 2023 con respecto a 2018.

	2018	2023
Atención al cliente	60.5%	73.7%
Vender servicios o productos	47.3%	66.9%
Compra de insumos / mercancías	55.2%	64.8%
Uso de la Nube	19.6%	32.5%
Uso de Banca en línea	24.2%	47.9%
Terminal punto de venta fija para celular (Clip) o tableta	15.9%	54.5%

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.



PRINCIPALES HALLAZGOS DE LOS REPORTES PUBLICADOS

		GENERAL	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
PAGO PROMEDIO TELEFONÍA MÓVIL* 	2019	\$396	\$369	\$750	\$1,242
	2021	\$352	\$339	\$494	\$970
	2022	\$336	\$325	\$525	\$546
	2023	\$254	\$250	\$298	\$477

En 2023 ...

Las Mipymes pagan en promedio **\$142 menos**, con respecto a 2019, lo que representa una disminución de **36%**.

Las microempresas pagan en promedio **\$119 menos**, con respecto a 2019, lo que representa una disminución de **32%**.

Las pequeñas empresas pagan en promedio **\$452 menos**, con respecto a 2019, lo que representa una disminución de **60%**.

Las medianas empresas pagan en promedio **\$765 menos**, con respecto a 2019, lo que representa una disminución de **62%**.

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

*En términos nominales.

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

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

Fuente: IFT (2024)



**PAGO PROMEDIO
INTERNET FIJO***



GENERAL



MICRO



PEQUEÑA



MEDIANA



Año	GENERAL	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
2018	\$559	\$536	\$840	\$1,755
2019	\$656	\$635	\$907	\$1,311
2021	\$628	\$603	\$962	\$1,256
2022	\$599	\$576	\$898	\$1,135
2023	\$578	\$560	\$827	\$1,044

En 2023 ...

Las Mipymes pagan en promedio **\$19 más**, con respecto a 2018, lo que representa un aumento de **3%**.

Las microempresas pagan en promedio **\$24 más**, con respecto a 2018, lo que representa un aumento de **4%**.

Las pequeñas empresas pagan en promedio **\$13 menos**, con respecto a 2018, lo que representa una disminución de **2%**.

Las medianas empresas pagan en promedio **\$711 menos**, con respecto a 2018, lo que representa una disminución de **41%**.

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)



**PAGO PROMEDIO
TELEFONÍA FIJA***



GENERAL



MICRO



PEQUEÑA



MEDIANA



Año	GENERAL	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
2018	\$536	\$512	\$850	\$2,048
2019	\$616	\$592	\$894	\$1,302
2021	\$591	\$564	\$948	\$1,258
2022	\$561	\$531	\$902	\$1,212
2023	\$561	\$541	\$801	\$1,054

En 2023 ...

Las Mipymes pagan en promedio **\$25 más**, con respecto a 2018, lo que representa un aumento de **5%**.

Las microempresas pagan en promedio **\$29 más**, con respecto a 2018, lo que representa un aumento de **6%**.

Las pequeñas empresas pagan en promedio **\$49 menos**, con respecto a 2018, lo que representa una disminución de **6%**.

Las medianas empresas pagan en promedio **\$994 menos**, con respecto a 2018, lo que representa una disminución de **49%**.

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)

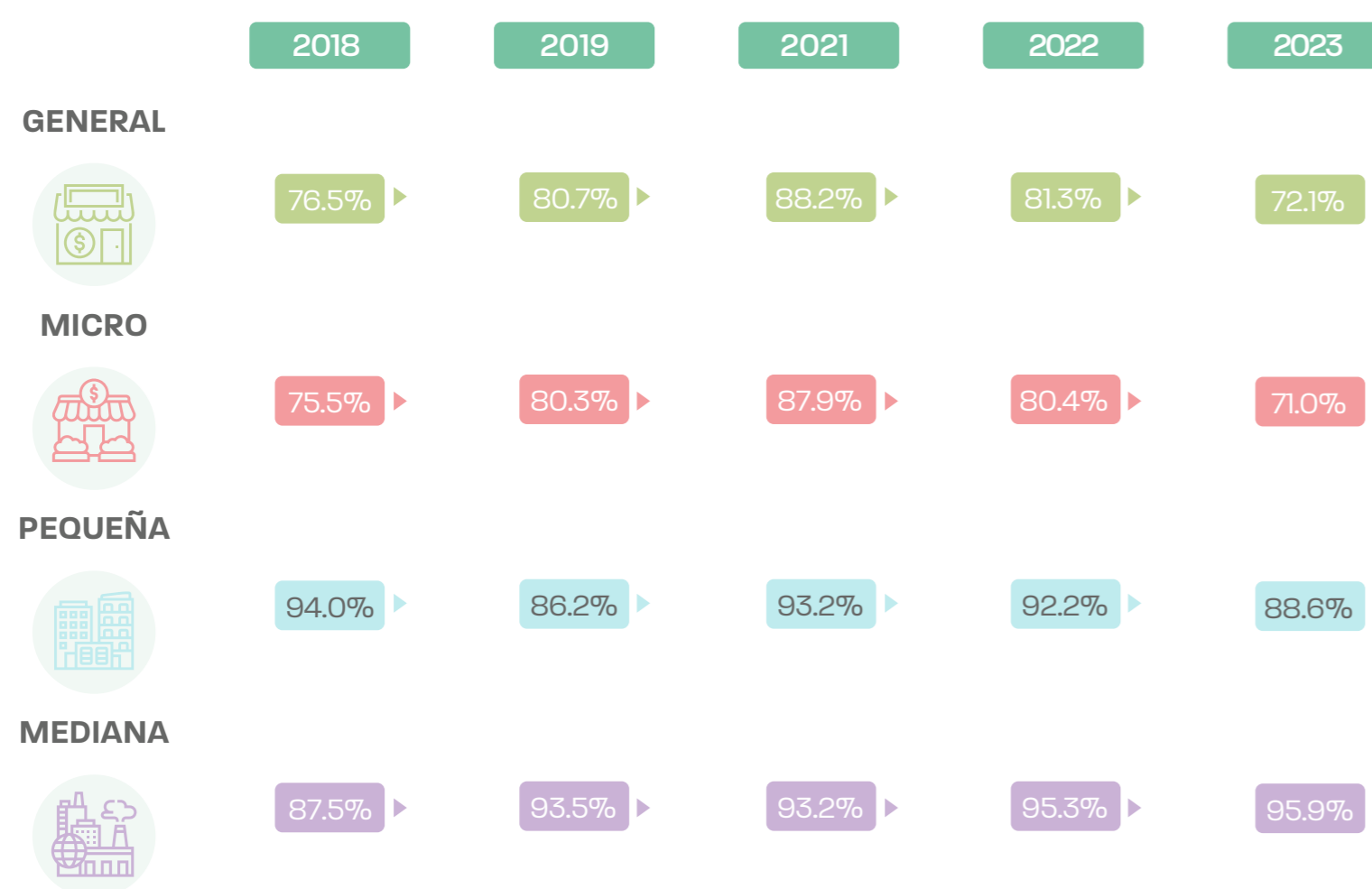
Importancia de los servicios de Internet y Telefonía fijos en las MiPymes:

- En 2023, el 95.9% de las medianas empresas señalaron que su servicio de Internet fijo es muy importante/importante, lo cual representa un incremento con respecto a 2018. A medida que disminuye el tamaño de empresa, disminuye el porcentaje de estas menciones.

INTERNET FIJO

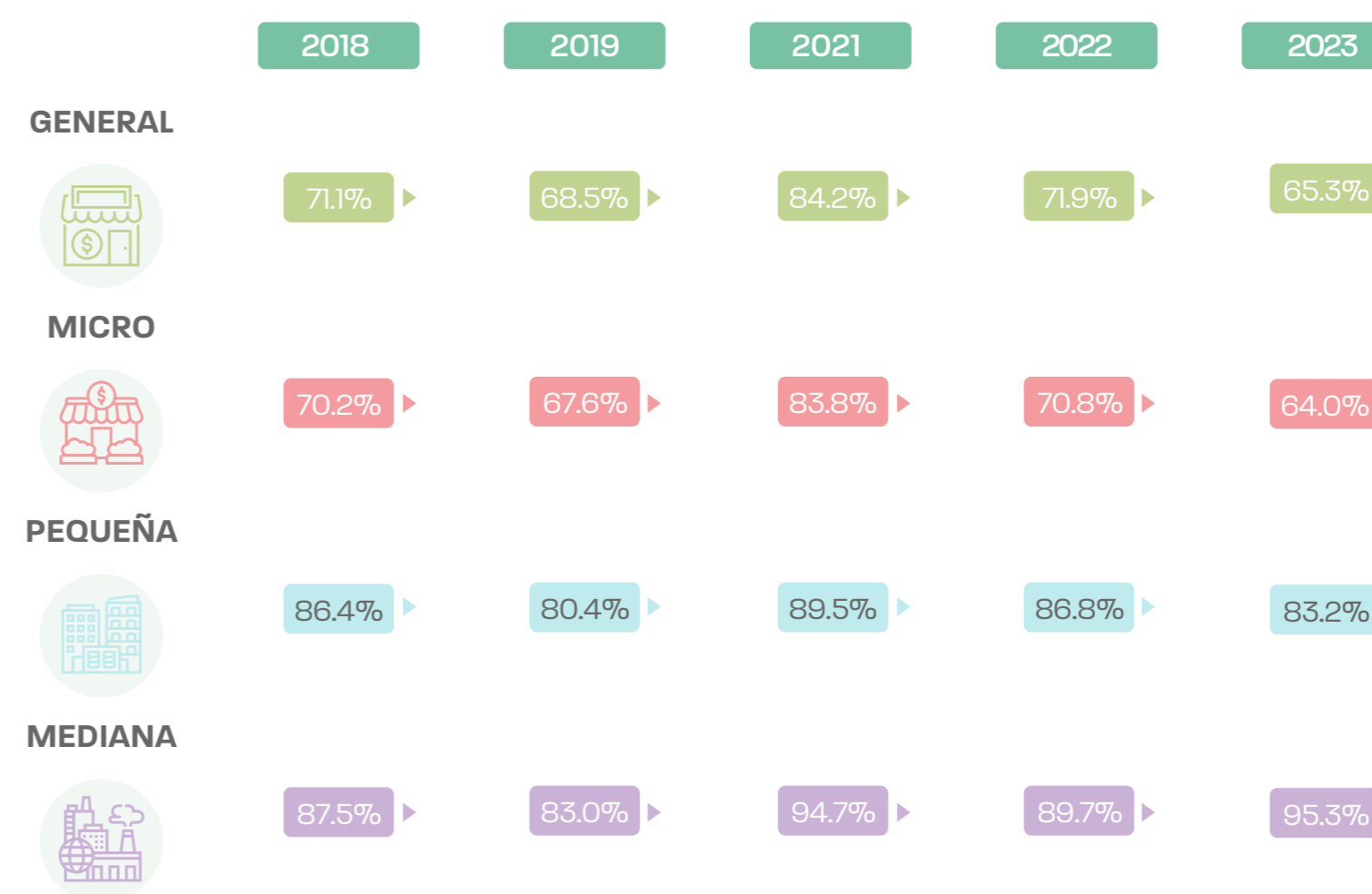
IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LLEVAR A CABO SUS ACTIVIDADES

MUY IMPORTANTE/IMPORTANTE



¿QUÉ TANTO LES AFECTA QUEDARSE SIN EL SERVICIO?

APECTA MUCHO/APECTA ALGO



Nota. Debido a que se muestran las principales menciones, 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)

- En 2023, la percepción de las MiPymes sobre los beneficios de utilizar el Internet fijo es: más gente conoce a la empresa, les permite cercanía con sus clientes/consumidores y hay más ventas/clientes.

PERCEPCIÓN DE LAS MIPYMES SOBRE LOS BENEFICIOS DE CONTAR CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO (2018-2023)

	2018				2019				2021				2022				2023			
	General	Micro	Pequeña	Mediana	General	Micro	Pequeña	Mediana	General	Micro	Pequeña	Mediana	General	Micro	Pequeña	Mediana	General	Micro	Pequeña	Mediana
Ahora más gente conoce la empresa o negocio	6.9	6.8	8.3	8.3	7.5	7.5	8.2	8.4	7.9	7.9	8.8	8.7	8.4	8.4	8.6	9.0	7.7	7.6	8.1	8.3
Permite que la empresa o negocio esté más cerca de sus consumidores	6.8	6.7	7.9	8.5	7.4	7.4	7.8	8.2	7.9	7.8	8.6	8.9	8.2	8.2	8.3	8.9	7.4	7.4	7.9	8.1
Ahora hay más ventas/clientes	7.0	6.9	8.0	8.0	7.3	7.3	7.7	8.1	7.6	7.6	8.3	8.5	8.1	8.1	8.2	8.8	7.4	7.4	7.8	8.0
Ha permitido disminuir los costos al poder encontrar más y mejores proveedores	6.8	6.7	7.8	7.8	7.0	7.0	7.2	7.7	7.1	7.0	8.0	8.0	7.8	7.7	7.7	8.4	6.7	6.7	7.1	7.4

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

Fuente: IFT (2024)

Actividades que realizan en Internet fijo:

- De 2018 a 2023, incrementó el uso del Internet fijo para realizar actividades de la empresa como: la atención al cliente; la venta de servicios o productos; compra de insumos/mercancías; trámites gubernamentales, entre otras.

GENERAL

	2018	2019	2021	2022	2023	Diferencia en puntos porcentuales (2018-2023)
Atención al cliente	60.5%	61.2%	72.5%	74.0%	73.7%	13.2
Vender servicios o productos	47.3%	56.1%	66.2%	74.3%	66.9%	19.6
Compra de insumos/mercancía	55.2%	64.0%	61.3%	70.3%	64.8%	9.6
Gestiones gubernamentales: trámites, solicitudes de información, pago de impuestos	32.0%	42.6%	41.8%	52.9%	47.7%	15.7
Prospección de proveedores	42.5%	47.9%	43.8%	51.7%	45.7%	3.2
Facturación electrónica	56.1%	58.7%	54.1%	54.9%	45.5%	-10.6
Reclutamiento de personal	19.8%	26.1%	27.4%	32.9%	26.8%	7.0
Cursos y/o programas de entrenamiento a personal	18.0%	23.0%	29.7%	29.4%	22.7%	4.7

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "SI", 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)

MICROEMPRESAS

	2018	2019	2021	2022	2023	Diferencia en puntos porcentuales (2018-2023)
Atención al cliente	59.6%	60.2%	71.5%	73.4%	72.8%	13.2
Vender servicios o productos	46.2%	55.3%	65.3%	74.4%	65.9%	19.7
Compra de insumos/mercancía	54.0%	63.4%	60.6%	70.3%	63.9%	9.9
Gestiones gubernamentales: trámites, solicitudes de información, pago de impuestos	30.9%	41.7%	40.7%	51.9%	46.0%	15.1
Prospección de proveedores	41.7%	46.9%	42.5%	51.0%	44.4%	2.7
Facturación electrónica	54.8%	57.2%	52.4%	53.4%	43.3%	-11.5
Reclutamiento de personal	18.9%	24.7%	25.3%	31.3%	24.3%	5.4
Cursos y/o programas de entrenamiento a personal	17.8%	21.9%	28.2%	27.4%	20.7%	2.9

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "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)

PEQUEÑAS EMPRESAS

	2018	2019	2021	2022	2023	Diferencia en puntos porcentuales (2018-2023)
Atención al cliente	72.8%	74.2%	85.8%	80.3%	88.4%	15.6
Vender servicios o productos	65.2%	63.9%	76.3%	72.9%	82.8%	17.6
Compra de insumos/mercancía	74.3%	70.2%	71.7%	69.8%	77.5%	3.2
Gestiones gubernamentales: trámites, solicitudes de información, pago de impuestos	48.6%	51.3%	54.9%	66.1%	71.4%	22.8
Prospección de proveedores	57.6%	57.9%	60.8%	60.5%	64.9%	7.3
Facturación electrónica	77.3%	79.1%	76.8%	74.7%	76.9%	-0.4
Reclutamiento de personal	31.9%	40.3%	56.8%	57.1%	64.4%	32.5
Cursos y/o programas de entrenamiento a personal	21.3%	34.1%	50.0%	53.8%	50.7%	29.4

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "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)

MEDIANAS EMPRESAS

	2018	2019	2021	2022	2023	Diferencia en puntos porcentuales (2018-2023)
Atención al cliente	81.3%	79.6%	87.3%	91.6%	89.4%	8.1
Vender servicios o productos	62.5%	85.1%	81.5%	80.4%	85.6%	23.1
Compra de insumos/mercancía	68.8%	82.8%	71.3%	72.1%	82.9%	14.1
Gestiones gubernamentales: trámites, solicitudes de información, pago de impuestos	62.5%	78.8%	66.3%	76.3%	85.6%	23.1
Prospección de proveedores	50.0%	78.0%	64.8%	71.4%	68.6%	18.6
Facturación electrónica	75.0%	81.2%	82.6%	81.3%	88.1%	13.1
Reclutamiento de personal	43.8%	68.3%	54.3%	59.7%	74.5%	30.7
Cursos y/o programas de entrenamiento a personal	18.8%	61.0%	54.9%	72.7%	65.8%	47.0

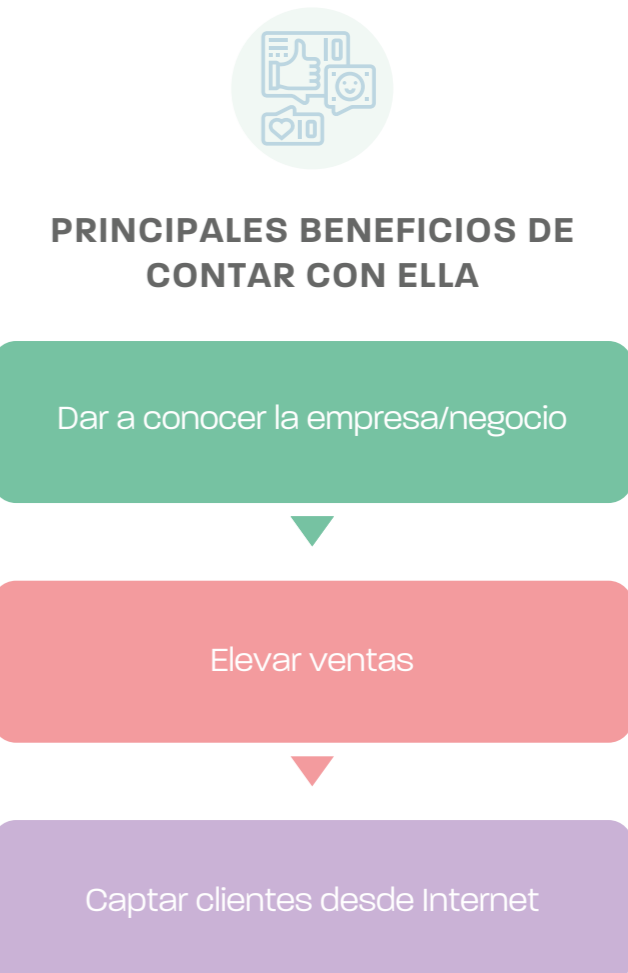
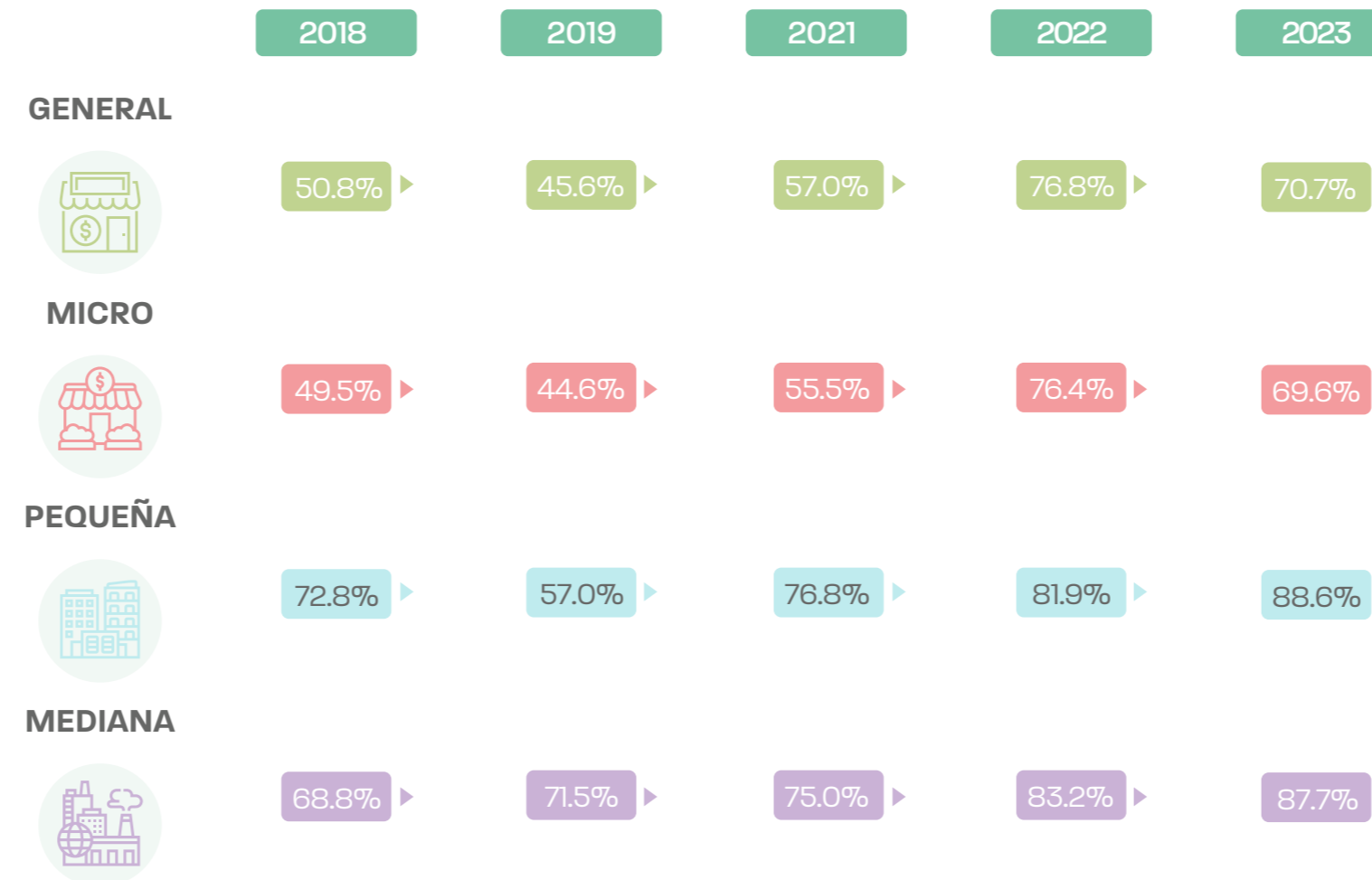
Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "Sí", la suma no da 100%.
Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.
Fuente: IFT (2024)

Uso de servicios y plataformas digitales:

- En 2023, el 70.7% de las MiPymes señalaron contar con una página de Internet y/o redes sociales, lo cual representa un incremento con respecto a 2018.



LA EMPRESA SÍ CUENTA CON PÁGINA DE INTERNET Y/O REDES SOCIALES

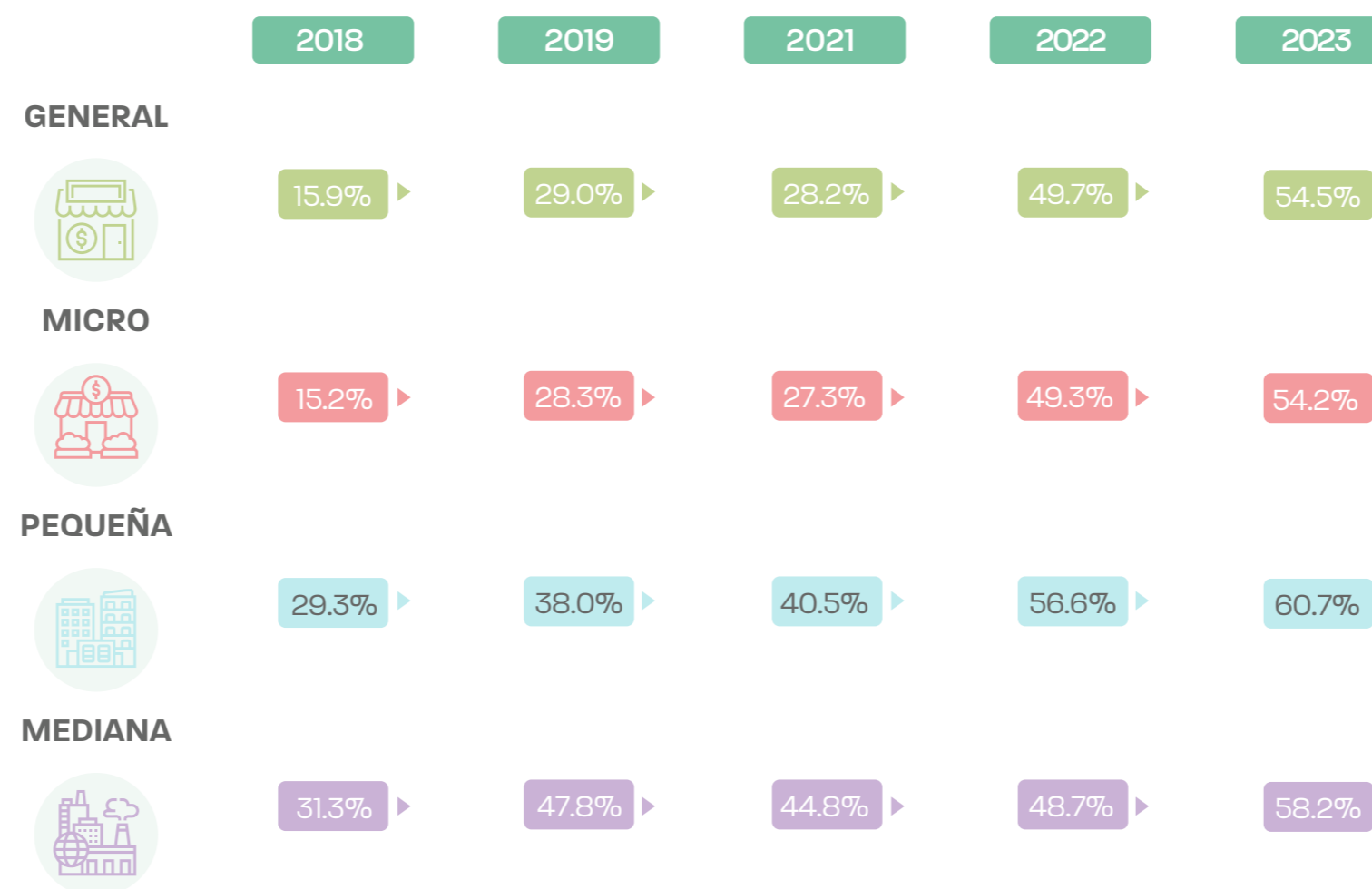


Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "Sí", la suma no da 100%. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo. Fuente: IFT (2024)

- En 2023, el 54.5% de las MiPymes señalaron contar con terminal punto de venta fija para celular (Clip) o tableta, lo cual representa un incremento con respecto a 2018.



LA EMPRESA SÍ CUENTA CON TERMINAL PUNTO DE VENTA FIJA PARA CELULAR (CLIP) O TABLETA



PRINCIPALES BENEFICIOS DE CONTAR CON ELLA

Mayor facilidad de pago a los clientes, y así poder elevar o mantener sus ventas

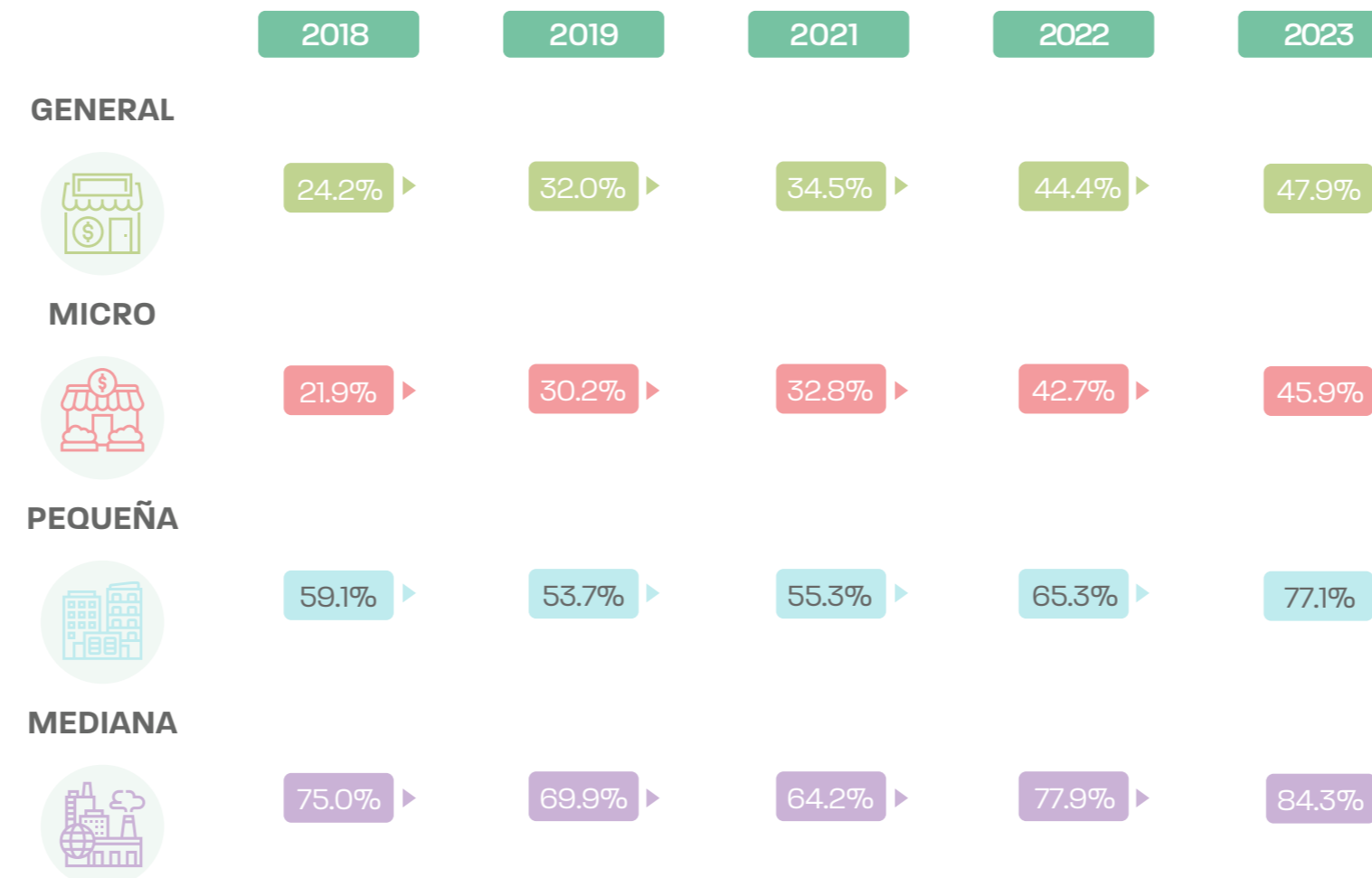
Pueden ofrecer facilidades de pago: meses sin intereses

Algunos clientes prefieren pagar con crédito o débito

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "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)

- En 2023, el 47.9% de las MiPymes señalaron contar con banca en línea, lo cual representa un incremento con respecto a 2018.

LA EMPRESA SÍ HACE USO DE LA BANCA EN LÍNEA



PRINCIPALES BENEFICIOS DE CONTAR CON ELLA

Los pagos son más rápidos

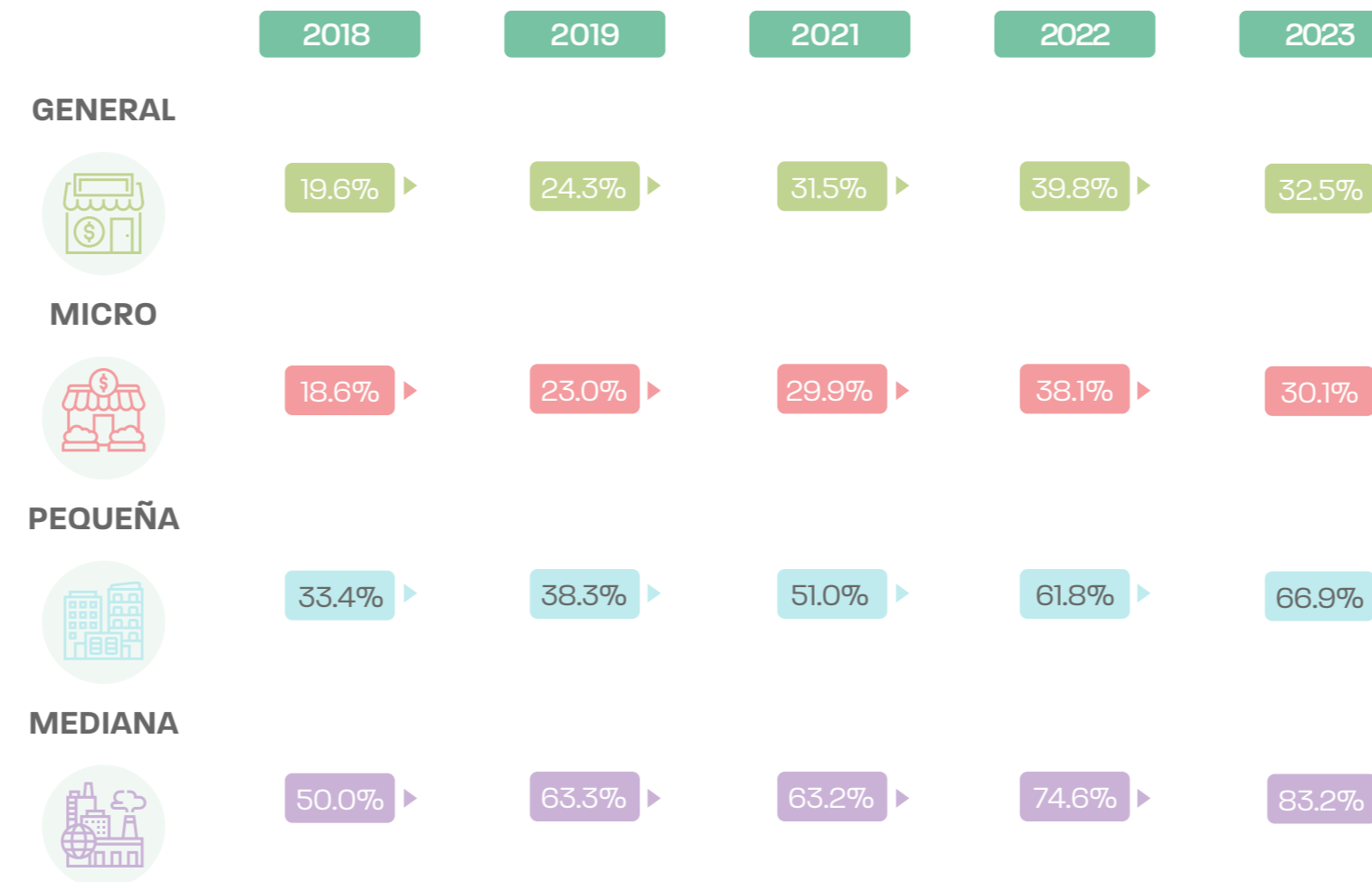
Ha dejado de ir a las sucursales
bancarias/No tienen que trasladarse
al banco para pagar

Los clientes pueden tener más
beneficios inmediatos

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "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)

- En 2023, el 32.5% de las MiPymes señalaron contar con el servicio de la nube, lo cual representa un incremento con respecto a 2018.

LA EMPRESA SÍ HACE USO DE LA NUBE



PRINCIPALES BENEFICIOS DE CONTAR CON ELLA

Facilidad de almacenamiento de información

Evitar la pérdida de información

Acceso a la información de la empresa o negocio

Nota. Debido a que solo se muestran las menciones "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)

Ciberseguridad:

- Entre los principales hallazgos, se encuentran los siguientes.



CIBERSEGURIDAD



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



Aumentó el porcentaje de MiPymes que mencionaron contar con un responsable de la Ciberseguridad de su empresa, al pasar de 27.2% en 2019 a 29.1% en 2021.*



Evolución del porcentaje de MiPymes que mencionaron que la Ciberseguridad es muy importante/importante:
61% (2019) 61.2% (2021) 71.9% (2022) 58.8% (2023)



Evolución del porcentaje de MiPymes que realizan acciones de capacitación o concientización a su personal para resguardar la Ciberseguridad de la empresa:
44.1% (2019) 41.7% (2021) 43% (2022) 33.6% (2023)



Evolución de las principales preocupaciones de las MiPymes:

- Ser víctimas de virus/malware:
59.7% (2019) 53.1% (2021) 57.5% (2022) 60.1% (2023)
- Fuga o pérdida de información de clientes:
48.9% (2019) 38.5% (2021) 42.8% (2022) 42.1% (2023)



Evolución del porcentaje de MiPymes que consideran que es poco o nada probable que la empresa sea víctima de un ciberataque:
87.7% (2019) 85.3% (2021) 88.4% (2022) 91.8% (2023)

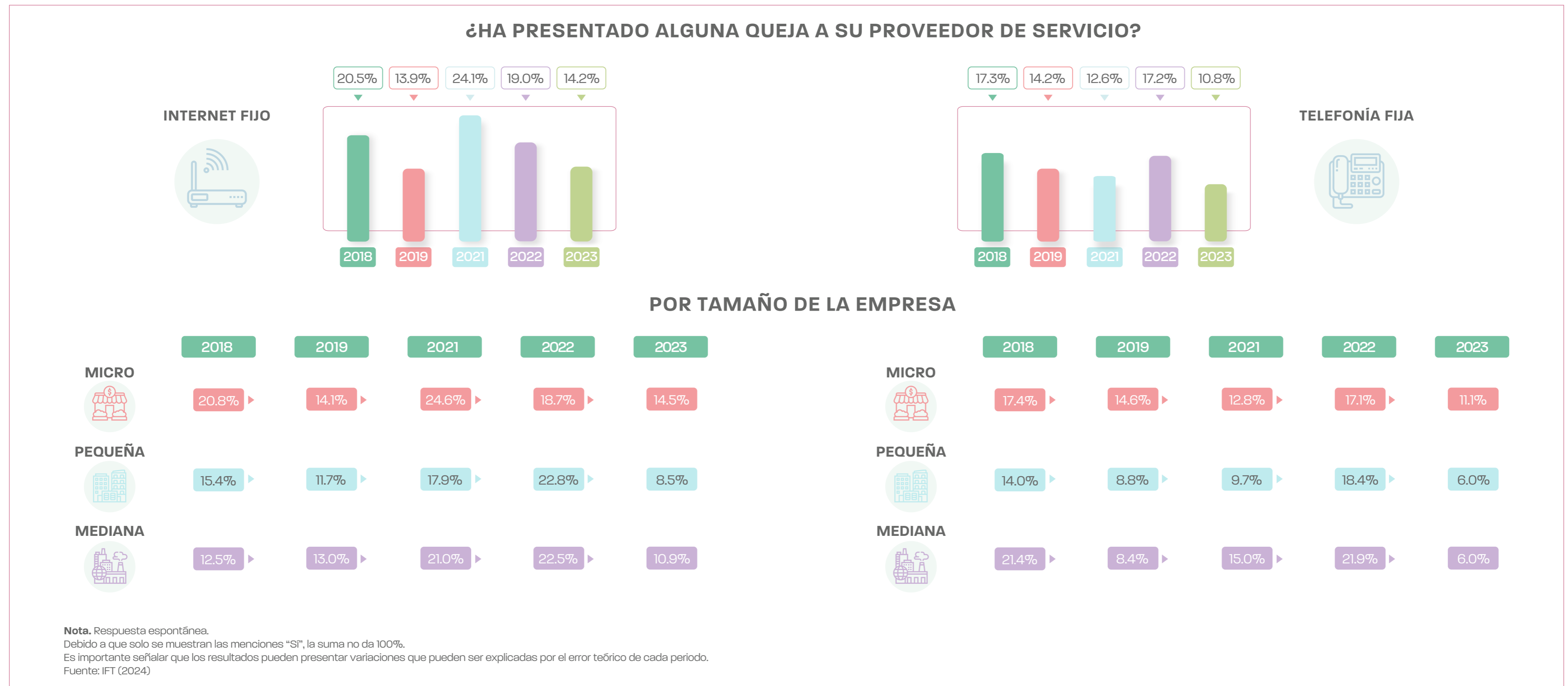


Nota. Respuestas espontáneas. Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada periodo.

*La pregunta solo se realizó para los años 2019 y 2021.
Fuente: IFT (2024)

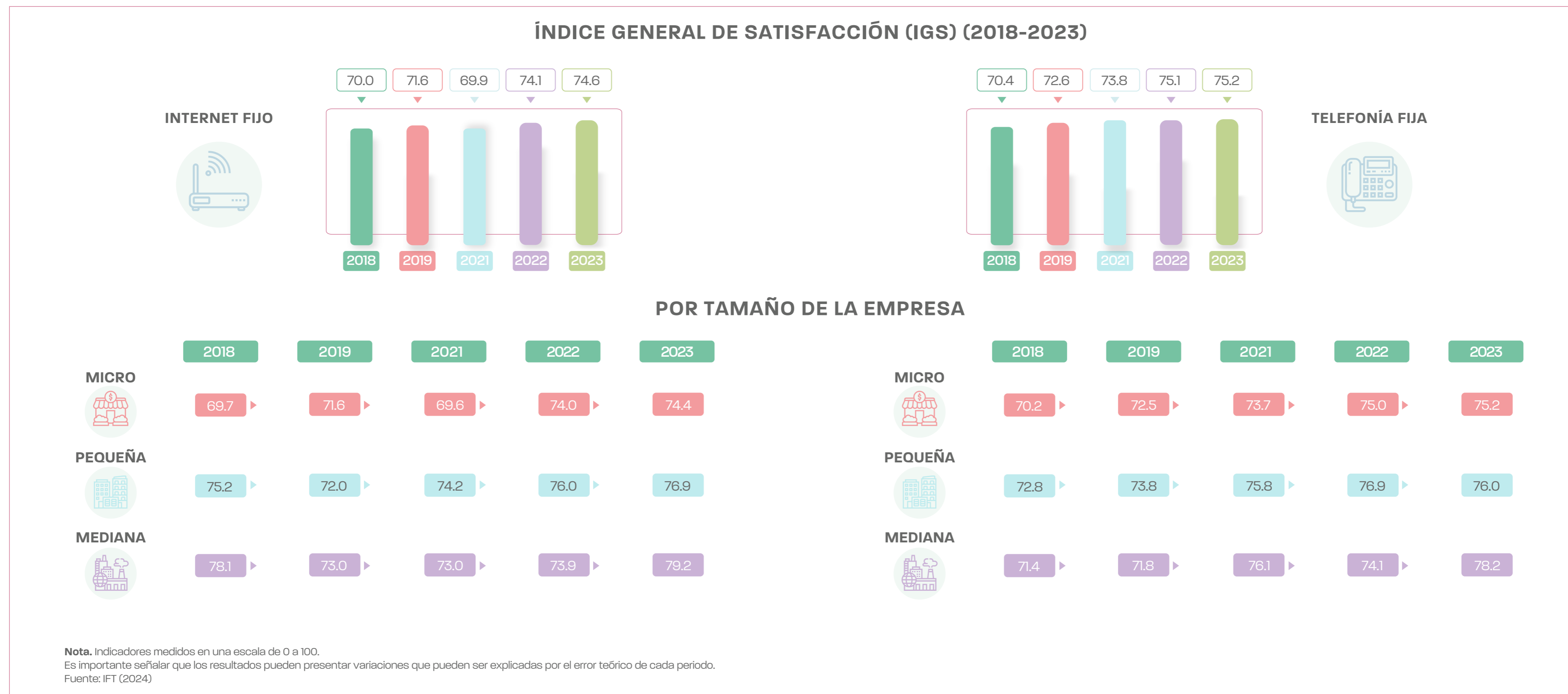
Quejas presentadas ante su proveedor de servicio de telecomunicaciones

- En 2023, disminuyó el número de quejas presentadas ante sus proveedores de servicios fijos de Internet y telefonía por parte de las MiPymes con respecto a 2018.



Satisfacción con los servicios de Internet y/o Telefonía fijos:

- Los resultados arrojaron que en 2023 las MiPymes se encuentran más satisfechas con sus servicios de Internet y Telefonía fijos con respecto a 2018.



ANTECEDENTES

El uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC en las MiPymes se ha convertido en un tema fundamental en el contexto internacional, diversas organizaciones en el mundo como la OCDE¹ y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)², cuentan con agendas y recomendaciones para la adopción y uso de las telecomunicaciones para estas empresas.

Dentro de las recomendaciones que emite la OCDE, se encuentra la aplicación y ejecución de encuestas a MiPymes, con la finalidad de conocer el uso que dan a los servicios de telecomunicaciones y las TIC.

“Existe poca información disponible para comparar el estado de la adopción de las TIC entre los países de la región. Sin embargo, realizar mediciones y dar a conocer los niveles de adopción de las tecnologías entre compañías de diferentes tamaños, es fundamental para diseñar políticas efectivas para incrementar el nivel de la adopción de las TIC”³.

En este sentido, se identificó que en México 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 anterior, la CGPU desarrolló la ejecución y aplicación de encuestas presenciales para las MiPymes usuarias de servicios de telecomunicaciones para generar diagnósticos que permitan al sector público, agentes regulados y toda persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de estas empresas.

BENCHMARKING INTERNACIONAL

De la revisión de las mejores prácticas internacionales, se identificó que diferentes órganos reguladores en el mundo publican información sobre los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones en las MiPymes:

- La Autoridad de Garantías de Comunicaciones (AGCOM)⁴ en Italia
- Oficina de Comunicaciones (Ofcom)⁵ en Reino Unido
- Instituto Nacional de Estadística (INE)⁶ en España
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo⁷ en Chile
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)⁸ en Colombia.

1 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/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe_9789264259027-es

2 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>

3 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/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe_9789264259027-es

4 AGCOM, marzo 2017. Disponible en: <https://www.agcom.it/>

5 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

6 INE, octubre 2022. Disponible en: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176743&menu=ultiDatos&idp=1254735576799

7 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>

8 MinTIC, diciembre 2022. Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bol_entic_empresas_2020.pdf

LEGALES



ATRIBUCIONES

- En el estatuto Orgánico del IFT artículo 71 confiere a la CGPU las funciones de:
“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”; y
*“Desarrollar la metodología y publicar indicadores trimestrales de satisfacción del usuario sobre los servicios de telecomunicaciones con base en información objetiva y confiable”**.



¿CÓMO LO HACEMOS?

- Se aplican **encuestas representativas a nivel nacional**
- Se realizan **estudios cualitativos** con la finalidad de conocer la percepción de un hallazgo (*insights*) sobre los servicios de telecomunicaciones
- Por lo anterior, **se ha contado con el apoyo de una empresa experta**; los procedimientos de Licitación Pública pueden ser consultados en CompraNet

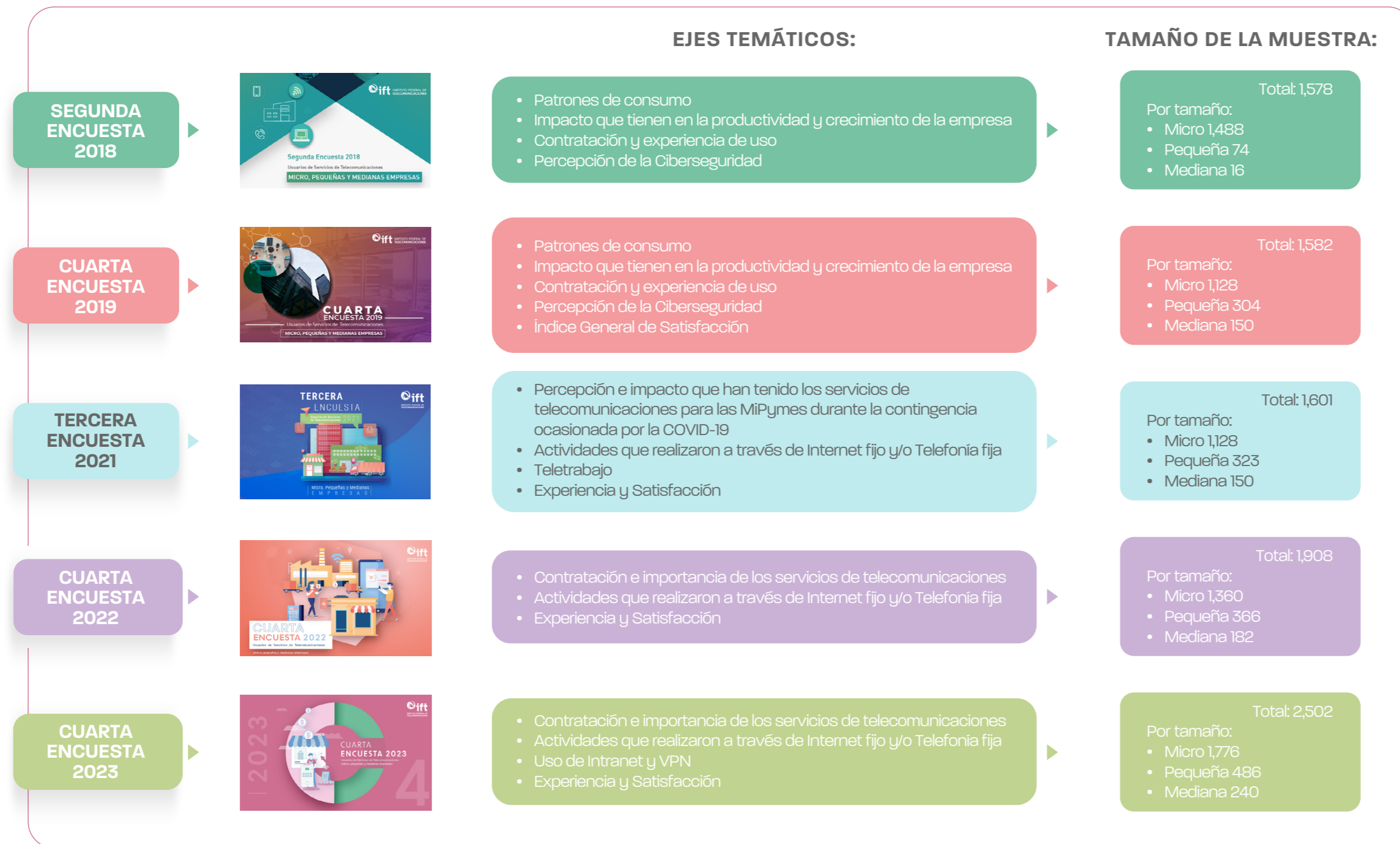
* Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII y XX, IFT, marzo 2022.
Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

APLICACIÓN DE ENCUESTAS A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MIPYMES⁹

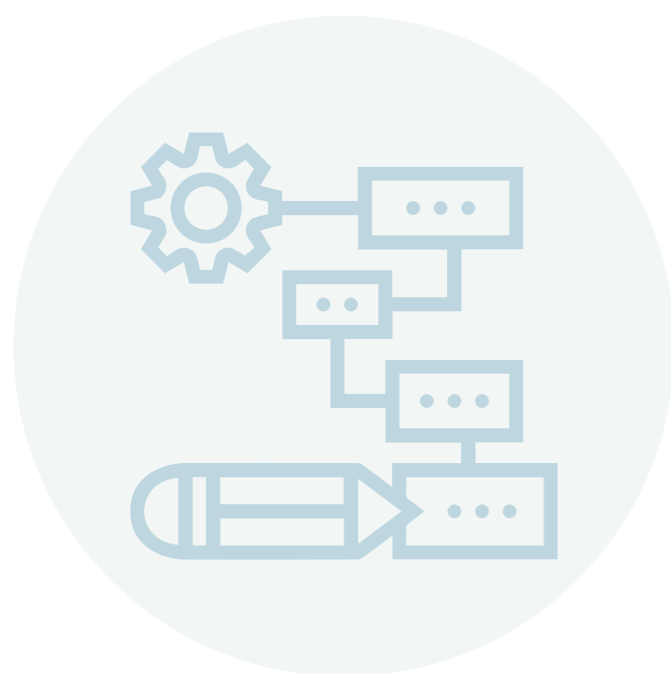


⁹ Los reportes publicados y bases de datos se pueden consultar en la página electrónica del IFT. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/encuestas-trimestrales>

SE HAN PUBLICADO CINCO REPORTES Y BASES DE DATOS DE ENCUESTAS A MIPYMES:



- También se publicó el reporte especial “Contratación, percepción y uso del Internet fijo y Telefonía fija en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) para realizar actividades de importación y/o exportación”, el cual tiene por objetivo dar a conocer cómo los servicios de telecomunicaciones ayudan y facilitan a las MiPymes el realizar estas actividades.
- Así como la nota informativa “Importancia de la Ciberseguridad en las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MiPymes)”, la cual tiene por objetivo mostrar el cambio en la percepción, conocimiento y preocupaciones en materia de Ciberseguridad, así como las medidas implementadas para mantenerse seguras.



CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS¹⁰



¹⁰ Para mayor información puede consultar: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

Consideraciones metodológicas de los estudios cualitativos



Los estudios cualitativos brindan información sin medición numérica ni probabilística (no son representativos a nivel nacional) y tienen la finalidad de desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos.



Asimismo, los resultados de estos estudios corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las MiPymes usuarias de los servicios de telecomunicaciones emitieron durante estos estudios.



Diferentes órganos reguladores realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema, por ejemplo, Ofcom en Reino Unido y Osiptel en Perú.



Algunos estudios que se han realizado son:

- La productividad en las MiPymes a través de Internet y las herramientas digitales que utilizan
- Impacto de los servicios de telecomunicaciones en la contingencia sanitaria por la COVID-19
- Importancia de los servicios de telecomunicaciones en los procesos de importación y/o exportación de las MiPymes
- Percepción de la Ciberseguridad en las MiPymes



| PROSPECTIVA

- Continuar con la realización de encuestas con representatividad a nivel nacional que permitan obtener información cuantitativa de las MiPymes, con respecto a los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones.
- Continuar con la publicación de información de las MiPymes (reportes, bases de datos y/o estudios cualitativos), con la finalidad de dotar de información al propio IFT, a las MiPymes y a la sociedad en general para contribuir en la mejor toma de decisiones en beneficio de estas empresas.
- Generar estrategias de comunicación dirigidas a las MiPymes que les permitan conocer la importancia y beneficios que tienen los servicios de telecomunicaciones para incentivar la productividad de sus empresas, así como identificar los diversos riesgos cibernéticos que existen.





 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 50154000 / 800 2000 120

www.ift.org.mx