

Comunicado de Prensa No.003/2022

Ciudad de México, a 19 de enero de 2022.

EL IFT PRESENTA EL REPORTE SOBRE ADOPCIÓN, USO Y SATISFACCIÓN DE LAS APLICACIONES Y HERRAMIENTAS DIGITALES EN TIEMPOS DE COVID-19

- *El documento muestra información sobre las actividades que realizan las personas usuarias en el uso de aplicaciones o herramientas digitales a través de internet, si las realizan en mayor medida a partir de la contingencia y las principales aplicaciones que utilizan.*
- *Una tercera parte de las personas encuestadas que hoy hacen compras en línea iniciaron este tipo de adquisiciones a raíz de la pandemia.*
- *De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre los servicios de salud en línea registraron ventajas como: ahorro de tiempo, agilización de trámites, mayor rapidez y comodidad.*
- *En general, las personas encuestadas se encuentran satisfechas con el uso de las aplicaciones/páginas que utilizan para realizar compras en línea, videollamadas, acceder a la banca en línea y redes sociales.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el reporte “Adopción, uso y satisfacción de las aplicaciones y herramientas digitales para compras y banca en línea, videollamadas, redes sociales, salud y trámites gubernamentales en tiempos de COVID-19”.

De acuerdo con los resultados del estudio cualitativo, se observa una mayor confianza en el uso de las herramientas digitales para la adquisición de productos y servicios por parte de las personas usuarias conforme van adquiriendo experiencia, y que una parte importante de quienes hoy hacen este tipo de operaciones en línea comenzaron a realizarlas a raíz de la contingencia sanitaria. En cuanto a los resultados del estudio cuantitativo, alrededor de una tercera parte de las personas que compran en línea, iniciaron este tipo de operaciones a partir de la pandemia.

Este documento muestra información cuantitativa para la población en general, así como por género y grupos de edad; además, complementa los principales resultados sobre la percepción de las personas que participaron

Comunicado de Prensa No.003/2022

en el estudio cualitativo, relacionado con la adopción y aprovechamiento de las herramientas digitales en la contingencia sanitaria.

De acuerdo con los participantes del estudio cualitativo:



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2021)

Importancia de las plataformas digitales durante la pandemia para:

- **Compras en línea**

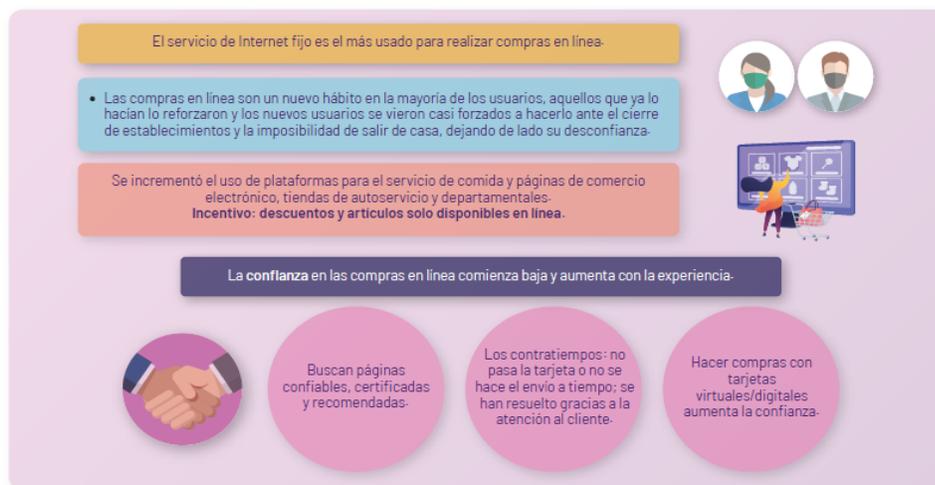
Entre las personas encuestadas que usan internet fijo, 20.5% mencionó realizar compras en línea; de este porcentaje, 32.9% señaló que empezó a realizarlas a partir de la contingencia.

Comunicado de Prensa No.003/2022

Entre las principales aplicaciones/páginas que utilizan para realizar compras en línea se encuentran Mercado Libre, con 67.3% y Amazon, con 30.3%; el principal medio de pago que utilizan estas personas para comprar es la tarjeta de crédito/débito y las tiendas de conveniencia (Oxxo, 7eleven, Extra, entre otros).

PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LAS COMPRAS EN LÍNEA

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo...



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.003/2022

De acuerdo con las calificaciones otorgadas por las personas encuestadas, la satisfacción promedio con la funcionalidad de las aplicaciones/páginas para realizar compras en línea fue de 7.7 puntos, en una escala del 0 al 10.

SATISFACCIÓN PROMEDIO CON LA FUNCIONALIDAD DE LAS APLICACIONES O PÁGINAS QUE UTILIZAN PARA COMPRAS EN LÍNEA, POR TIPO DE APLICACIÓN



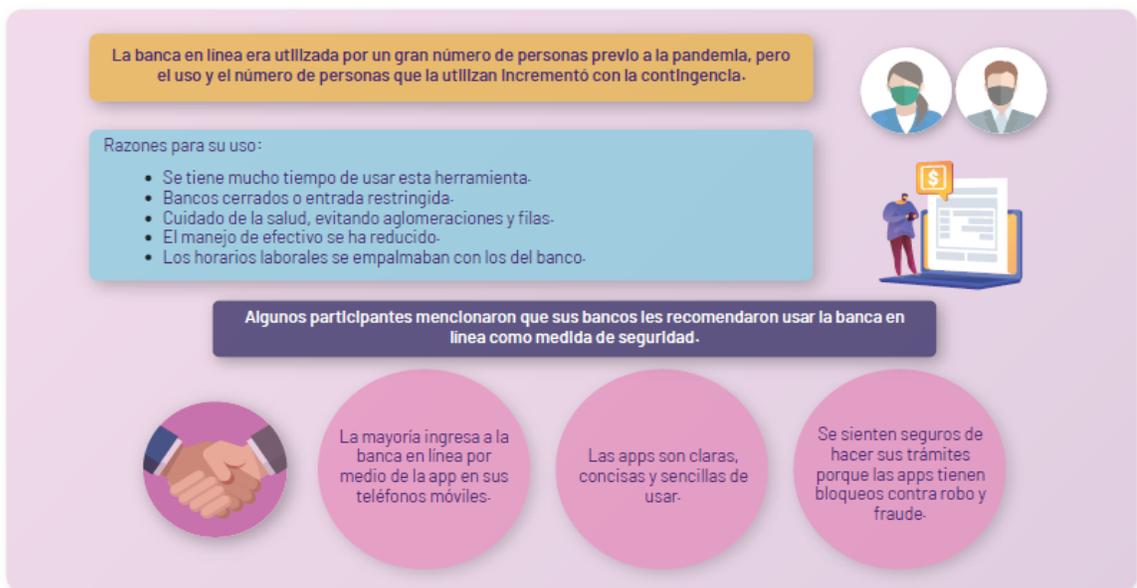
Nota. Los datos resultan del promedio ponderado de los resultados expandidos de la respuesta a la pregunta: ¿Y qué tan satisfecho se encuentra con la funcionalidad de las aplicaciones o páginas que utiliza para compras por Internet?; los ponderadores utilizados son: Muy insatisfecho (0), Insatisfecho (2.5), Ni satisfecho ni insatisfecho (5), Satisfecho (7.5) y Muy satisfecho (10).
El cálculo de la satisfacción promedio se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor. $(Sp = \frac{\sum_{i=1}^{n} w_i(I_i)}{\sum_{i=1}^{n} (w_i)})$; donde: Sp= es la Satisfacción promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".
Fuente: IFT (2021)

- **Banca en línea**

En tanto, 17% de las personas usuarias del servicio de internet fijo mencionó utilizar la banca línea; de este porcentaje, 24% señaló que empezó a utilizarla a partir de la contingencia. Entre las principales operaciones que realizan estas personas, a través de su banca en línea, se encuentran las transferencias, con 60.2% y los pagos de servicios (agua, luz, teléfono, televisión de paga, internet, etc.), con 41.4%.

Comunicado de Prensa No.003/2022

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo...



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2021)

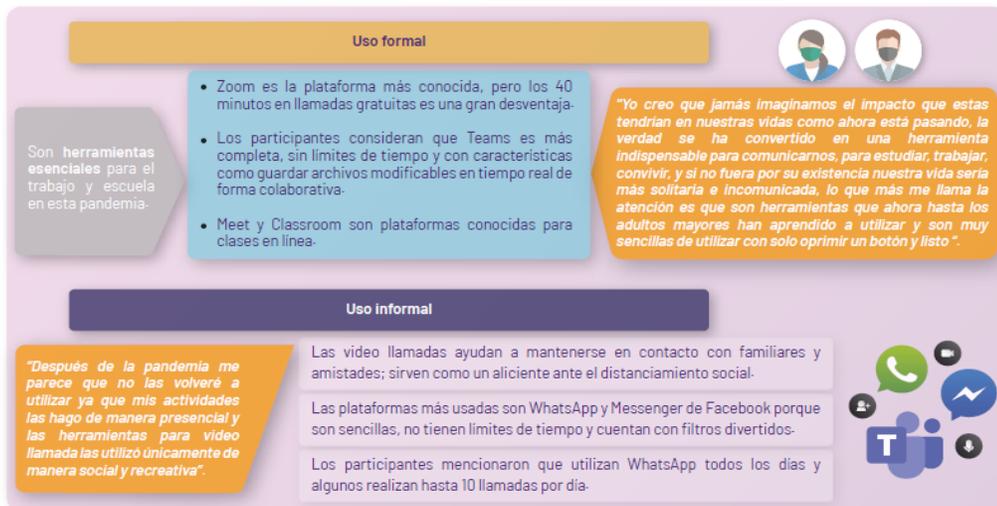
• Videollamadas

De las personas encuestadas que usan internet fijo, 65.6% indicó hacer videollamadas, y de este porcentaje, 37.2% empezó a realizarlas a partir de la contingencia. Entre las principales actividades que estas personas señalaron realizar al hacer videollamadas se encuentran: estudiar, con 52.7% y trabajar, con 41.9%, las cuales tienen en promedio una duración de 2 horas con 36 minutos y 1 hora con 42 minutos, respectivamente. Asimismo, 29.5% señaló que utiliza videollamadas para fiestas, reuniones o convivencias en línea con una duración promedio de 1 hora 6 minutos.

Comunicado de Prensa No.003/2022

PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LAS VIDEOLLAMADAS

Las personas que participaron en el estudio cualitativo mencionaron que las video llamadas tienen dos usos:



Nota: Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2021)

De acuerdo con las calificaciones dadas por las personas encuestadas, la satisfacción promedio con la funcionalidad de las aplicaciones/páginas que utilizan para las videollamadas fue de 7.3 puntos, en una escala del 0 al 10.

SATISFACCIÓN PROMEDIO CON LA FUNCIONALIDAD DE LAS APLICACIONES O PÁGINAS QUE UTILIZAN PARA HACER VIDEOLLAMADAS, POR TIPO DE APLICACIÓN.



Nota. Los datos resultan del promedio ponderado de los resultados expandidos de la respuesta a la pregunta: ¿Y qué tan satisfecho se encuentra con la funcionalidad de las aplicaciones o páginas que utiliza para hacer llamadas o video llamadas?: los ponderadores utilizados son: Muy insatisfecho (0), Insatisfecho (2.5), Ni satisfecho ni insatisfecho (5), Satisfecho (7.5) y Muy satisfecho (10).

El cálculo de la satisfacción promedio se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor. $(Sp = \frac{\sum_{i=1}^n w_i(I_i)}{\sum_{i=1}^n (w_i)})$; donde: Sp= es la satisfacción promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".

Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.003/2022

- **Redes sociales**

El 88.8% de los usuarios de telefonía móvil encuestados dijo que utiliza las redes sociales; de este porcentaje, 10.8% las empezó a utilizar a partir de la contingencia. Las principales aplicaciones que los usuarios tienen descargadas en su teléfono móvil y las utilizan regularmente son WhatsApp, con 95.7% y Facebook, con 86.8%.

De acuerdo con las calificaciones dadas por las personas encuestadas, la satisfacción promedio de las aplicaciones para acceder a redes sociales fue de 7.8 puntos, en una escala del 0 al 10.

SATISFACCIÓN PROMEDIO DE LAS APLICACIONES DE REDES SOCIALES QUE UTILIZAN, POR TIPO DE APLICACIÓN



Nota. Los datos resultan del promedio ponderado de los resultados expandidos de la respuesta a la pregunta: ¿Y qué tan satisfecho se encuentra con las redes sociales?: los ponderadores utilizados son: Muy insatisfecho (0), Insatisfecho (2.5), Ni satisfecho ni insatisfecho (5), Satisfecho (7.5) y Muy satisfecho (10).
El cálculo de la satisfacción promedio se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de los usuarios por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor. $(Sp = \frac{\sum_{i=1}^n w_i(I_i)}{\sum_{i=1}^n (w_i)})$; donde: Sp= es la satisfacción promedio, (w_i) es el factor de ponderación de cada usuario encuestado i , (I_i) es la respuesta del usuario encuestado i , este cálculo excluye a los usuarios con respuesta "No sabe/No contestó".
Fuente: IFT (2021)

- **Servicios de salud**

El 28.7% de los usuarios de internet fijo que fueron encuestados señaló acceder a servicios de salud como consultas y citas.

Comunicado de Prensa

No.003/2022

PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LÍNEA

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo...



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. Fuente: IFT (2021)

- Trámites de gobierno**

El 25.2% de usuarios de internet fijo encuestados señalaron realizar trámites en plataformas de gobierno.

PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LOS TRÁMITES EN PLATAFORMAS DE GOBIERNO

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo...



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. Fuente: IFT (2021)

Comunicado de Prensa No.003/2022

El reporte “Adopción, uso y satisfacción de las aplicaciones y herramientas digitales para compras y banca en línea, videollamadas, redes sociales, salud y trámites gubernamentales en tiempos de COVID-19” está disponible en la dirección: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/aplicacionesyherramientasdigitalesentiemposdecovid19.pdf>

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. 4735, 2729 y 2038

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

