

Comunicado de Prensa No.052/2022

Ciudad de México, a 23 de mayo de 2022.

EL IFT PRESENTA ENCUESTA A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SOBRE SU CONOCIMIENTO DEL INTERNET DE LAS COSAS

- *Los usuarios de internet fijo que mencionaron conocer sobre el Internet de las Cosas señalaron contar con algún dispositivo conectado a internet en su hogar, los principales son: televisor (80.9%) y refrigerador (29.9%).*
- *El 47.2% de las personas usuarias de telefonía móvil sabe que hay dispositivos conectados a internet que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil.*
- *Sobre las principales actividades que realizan a través de internet fijo y telefonía móvil, las personas encuestadas señalaron: el envío de mensajes de texto (WhatsApp), uso de redes sociales, y ver videos (YouTube).*
- *Las personas encuestadas se encuentran más satisfechas con los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, mientras que la televisión de paga e internet fijo son los servicios con las menores puntuaciones.*

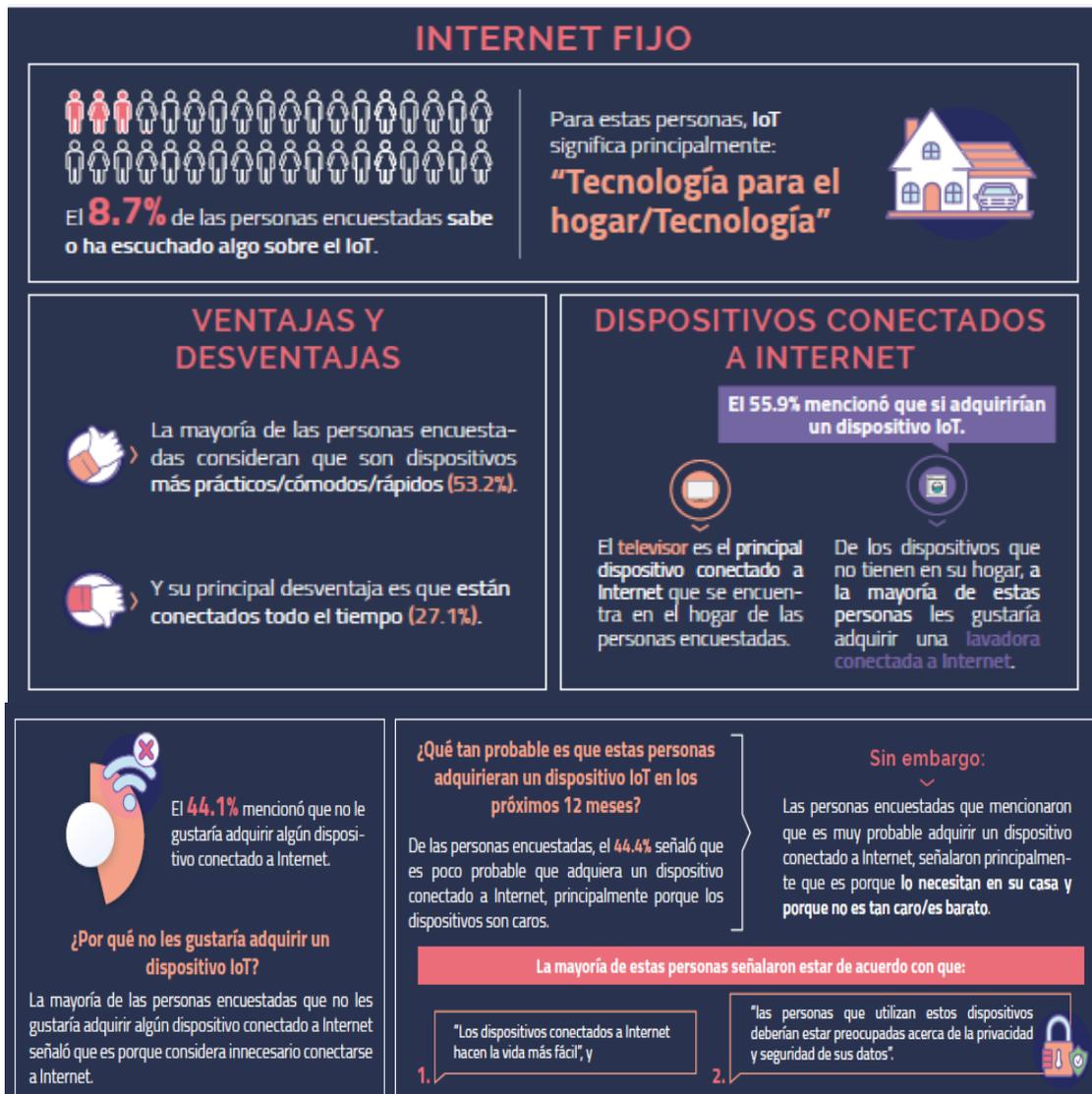
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Reporte de la “Cuarta Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” en el que se dan a conocer los principales hallazgos del conocimiento de las personas encuestadas acerca del Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés) a través de un panorama de uso, disposición a pagar y adquisición de dispositivos conectados a internet, así como la percepción de los beneficios, preocupaciones, seguridad y privacidad al utilizarlos.

Conocimiento, percepción y uso de dispositivos del Internet de las Cosas

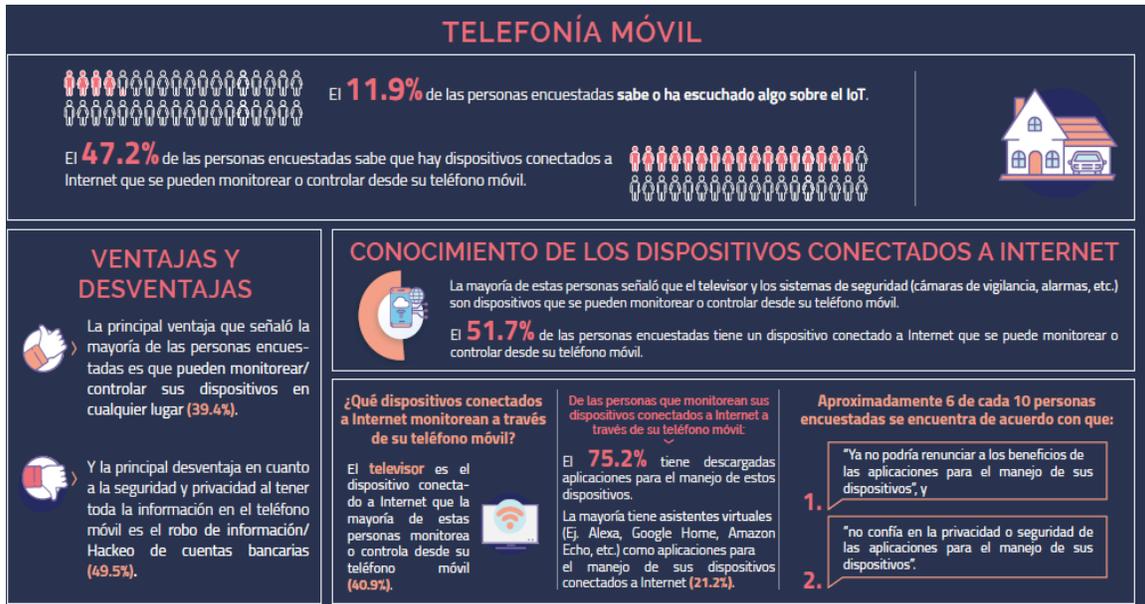
El IoT se define por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) como “una infraestructura global para la sociedad de la información que habilita servicios avanzados mediante la interconexión (física y virtual) de cosas basadas en tecnologías de la información y comunicaciones interoperables ya existentes y en evolución; y en donde la ‘cosa’ es un objeto del mundo físico (cosas físicas) o del mundo de la información (cosas virtuales) que puede identificarse e integrarse en redes de comunicación¹”.

¹ ITU (2015), Recommendation ITU-T .2060 (06/2012), Overview of the Internet of things.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de las encuestas realizadas a personas usuarias de los servicios de internet fijo y telefonía móvil.



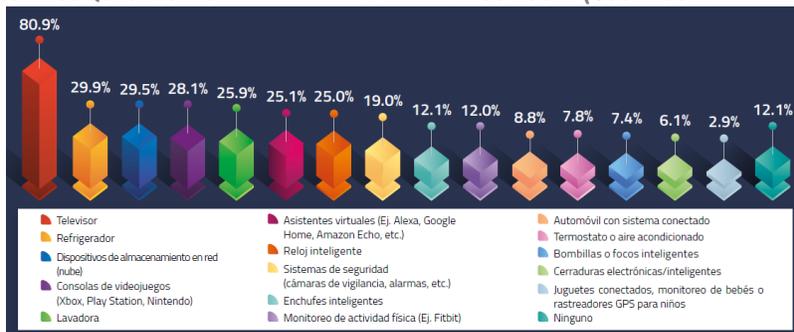
Fuente: Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.



Fuente: Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

De los usuarios de internet fijo que mencionaron conocer sobre el IoT, el 80.9% señaló que cuenta con un televisor conectado a internet en su hogar, le sigue el refrigerador con 29.9% y los dispositivos de almacenamiento en red en la nube con 29.5%, mientras que las consolas de videojuegos registraron un 28.1% seguido de la lavadora con un porcentaje de 25.9.

DISPOSITIVOS QUE SE CONECTAN A INTERNET Y TIENEN EN SU HOGAR (USUARIOS DE INTERNET FIJO)



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

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

El 83.5% de las personas encuestadas de internet fijo que conocen sobre IoT está de acuerdo en que los dispositivos conectados a internet hacen la vida más fácil.

QUÉ TAN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTÁ CON LA FRASE: ¿LOS DISPOSITIVOS CONECTADOS HACEN LA VIDA MÁS FÁCIL?



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.
Fuente: IFT (2022)

El 76.3% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo en que las personas que no utilizan dispositivos conectados a internet deberían probarlos.

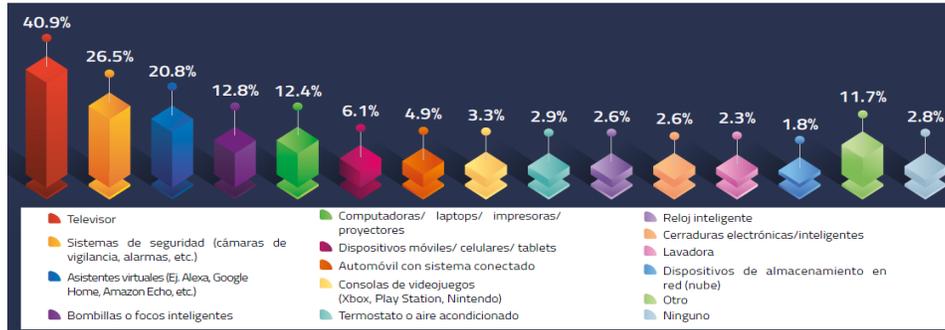
QUÉ TAN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTÁ CON LA FRASE:
¿LAS PERSONAS QUE NO UTILIZAN DISPOSITIVOS CONECTADOS DEBERÍAN UTILIZARLOS?



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.
Fuente: IFT (2022)

Los principales dispositivos que las personas encuestadas mencionaron monitorear o controlar desde su teléfono móvil son: el televisor con 40.9%, los sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, entre otros.) con 26.5%, mientras que los asistentes virtuales como Alexa, Google Home, Amazon Echo, entre otros, registraron 20.8%.

¿CUÁLES SON LOS DISPOSITIVOS QUE MONITOREA O CONTROLA DESDE SU TELÉFONO O MÓVIL?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

“Otro” incluye las siguientes menciones no significativas: Juguetes conectados, monitoreo de bebés o rastreadores GPS para niños, GPS/Google maps/ Sistemas de rastreo, Refrigerador, Enchufes inteligentes, Equipo de sonido, Electrodomésticos/ Aspiradoras/Barredora/Cafeteras/ Estufas/ Microondas/ Licuadoras/ Ventilador, entre otras. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que cuentan con algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil. Fuente: IFT (2022)

El 55.5% de las personas encuestadas está de acuerdo en que no podría renunciar a los beneficios de las aplicaciones para el manejo de sus dispositivos conectados a internet, por otro lado, el 43.5% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

¿QUÉ TAN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTÁ CON LA FRASE: YA NO PODRÍA RENUNCIAR A LOS BENEFICIOS DE LAS APLICACIONES PARA EL MANEJO DE MIS DISPOSITIVOS



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener alguna aplicación descargada para el manejo de dispositivos a través de su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

Patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones

Se destaca que la encuesta presenta los hallazgos sobre los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias que mencionaron no contar con alguna discapacidad, así como aquellas que refirieron tener alguna discapacidad. Lo anterior, con la finalidad de brindar elementos que permitan avanzar en términos de inclusión y alfabetización digital a través del análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

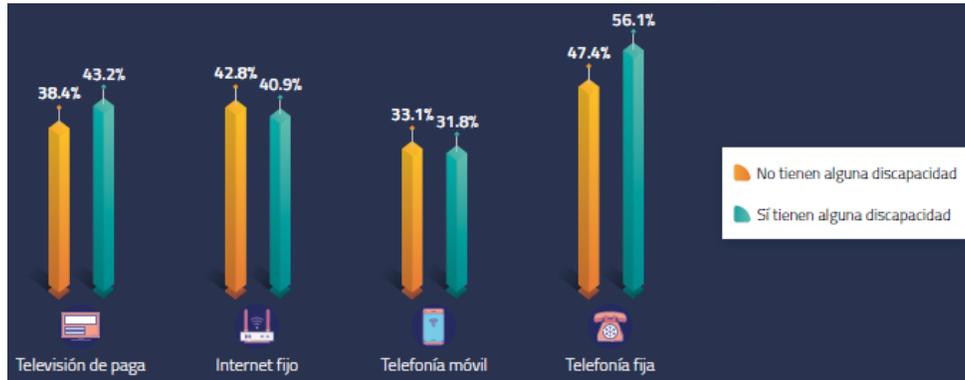
De las personas encuestadas del servicio de televisión de paga que mencionaron tener algún tipo de discapacidad, el 19.2% señaló que su servicio cuenta con funciones especiales de acuerdo con su discapacidad, mientras que para los servicios de internet fijo y telefonía móvil este porcentaje fue de 18.4% y de 22.7% para el servicio de telefonía fija.



Fuente: Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Por otro lado, los resultados mostraron que el conocimiento sobre las características de los servicios que contratan asciende a porcentajes relativamente similares en telefonía móvil e internet fijo tanto para personas encuestadas con alguna discapacidad y las que refirieron no tener alguna discapacidad.

CONOCIMIENTO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE CONTRATAN

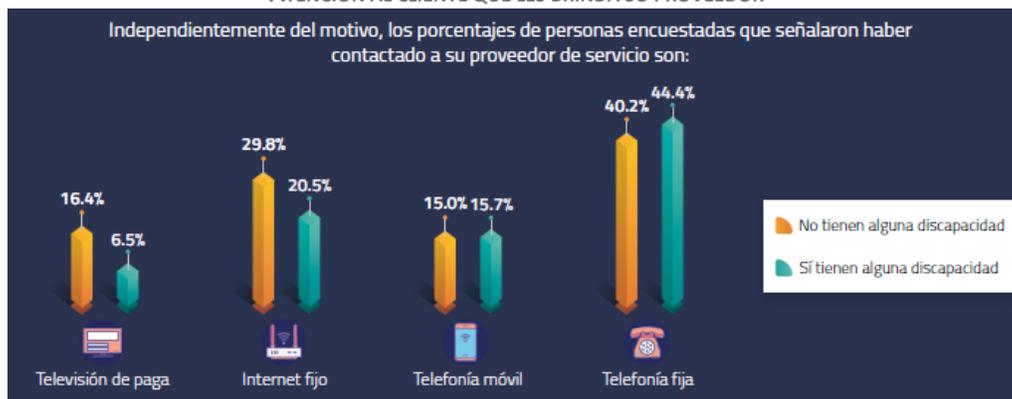


Fuente: Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

En cuanto a las quejas ante su proveedor, destaca que las personas encuestadas con alguna discapacidad señalaron presentar en menor porcentaje, comparado con las que no tienen algún tipo de discapacidad.

ATENCIÓN AL CLIENTE QUE LES BRINDA SU PROVEEDOR

Independientemente del motivo, los porcentajes de personas encuestadas que señalaron haber contactado a su proveedor de servicio son:



Fuente: Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

En general, las personas encuestadas que mencionaron haber contactado a su proveedor en los últimos 12 meses, calificaron el servicio brindado como muy buen servicio/buen servicio.

Satisfacción de los usuarios

En el Reporte también se muestra el análisis de los resultados del Índice General de Satisfacción (IGS) y los elementos que lo conforman son los Índices de satisfacción en los que se encuentran, el Índice de calidad percibida, Índice de valor por el dinero, Índice de confianza o lealtad e Índice de experiencia para los servicios de internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil.

Los resultados mostraron que las personas encuestadas se encuentran más satisfechas con los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, mientras que, la televisión de paga e internet fijo son los servicios con las menores puntuaciones.

Por otra parte, el Índice de experiencia es el que presentó mayores calificaciones por parte de las personas usuarias sin importar el servicio contratado, mientras que el Índice de calidad percibida fue el segundo mejor calificado con excepción del servicio de internet fijo.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES



La Cuarta Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarta-encuesta-2021-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

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

