



PRIMERA ENCUESTA 2022

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Índice

Legales	3
Glosario y definiciones	4
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Consideraciones metodológicas	10
Apartado Uno.	14
Percepción, conocimiento y uso del Control Parental por parte de las personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil	14
Principales Hallazgos	15
1.1. Conocimiento de las personas adultas sobre el uso de Internet por parte de niños(as) y adolescentes	18
1.2. Uso y conocimiento de las herramientas y medidas de Control Parental	25
1.3. Percepción sobre los riesgos en el uso de Internet para niños(as) y adolescentes	45
1.4. Sugerencias emitidas por las personas que participaron en el estudio cualitativo	58
Apartado Dos.	63
Patrones de consumo, conocimiento y percepción de los adolescentes sobre los riesgos y medidas para mantenerse seguros al navegar por Internet. Un estudio cualitativo	63
Principales Hallazgos	64
2.1. Uso de Internet y redes sociales por los adolescentes	67
2.2. Riesgos en el uso de Internet para los adolescentes	79
2.3. Uso y conocimiento de las medidas de protección por parte de los adolescentes para una navegación segura en Internet y herramientas de Control Parental	87
2.4. Algunas sugerencias emitidas por parte de los adolescentes para prevenir los riesgos en Internet	93
Apartado Tres.	97
Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones	97
Principales Hallazgos	98
3.1. Indicadores de Satisfacción a nivel nacional	99
3.2. Indicadores de Satisfacción por género	103

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

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 **“Primera Encuesta 2022. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” (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”¹.*

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

¹ Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII y XX, IFT, marzo 2022. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

Glosario y definiciones

Mujeres y hombres adolescentes (en adelante, adolescentes)	La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la adolescencia como la etapa que transcurre entre los 10 y 19 años. https://www.gob.mx/salud/articulos/que-es-la-adolescencia
Control Parental	Los Controles Parentales están diseñados para ayudar a proteger a los niños(as) del contenido inapropiado en línea, como la pornografía u otro contenido para personas adultas. Estos controles se pueden usar de varias maneras, por ejemplo, para ayudar a garantizar que accedan solo a contenido apropiado para su edad, para establecer tiempos de uso y para monitorear la actividad. https://www.childnet.com/help-and-advice/parental-controls/
Cyberbullying	Engloba el uso de las tecnologías de información y comunicación, para causar daño de manera repetida, deliberada y hostil. Esto puede incluir, pero no limitarse, al uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos para difundir o colocar textos o imágenes que dañan o avergüenzan a una persona. https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf
Dirección General Científica de la Guardia Nacional	Su misión es brindar los servicios de apoyo en la respuesta a incidentes cibernéticos que afectan a las instituciones en el país que cuentan con infraestructura crítica de información, que incluye la identificación de amenazas y <i>modus operandi</i> de la ciberdelincuencia para el alertamiento a la ciudadanía, mediante la gestión de incidentes de seguridad informática, fungiendo como el único punto de contacto y coordinación dentro y fuera del territorio nacional y actuando en la investigación forense digital y el análisis técnico policial en apoyo al Ministerio Público. https://www.gob.mx/gncertmx?tab=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20CERT-MX?
Extorsión	Presión que se ejerce sobre alguien mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio. https://dle.rae.es/extorsi%C3%B3n
Grooming	Se le llama <i>grooming</i> al conjunto de estrategias que una persona adulta realiza para ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente, a través del uso de las tecnologías de la comunicación e información, con el propósito de abusar o explotar sexualmente de él o ella. El adulto suele crear un perfil falso en una red social, foro, sala de chat u otro, se hace pasar por un chico o una chica y entablan una relación de amistad y confianza con el niño o niña con la intención de acosarlo. https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

<p>Herramienta de Control Parental</p>	<p>Software (programas informáticos) que permite a los usuarios, normalmente uno de los padres, controlar algunas o todas las funciones de un computador u otro dispositivo con conexión a Internet. Por lo general, esos programas permiten impedir el acceso a determinados tipos o clases de sitios web o servicios en línea. Algunos también ofrecen la posibilidad de administrar el tiempo, es decir, el dispositivo puede configurarse para acceder a Internet solo entre determinadas horas. Las versiones más avanzadas permiten grabar todos los textos enviados o recibidos por el dispositivo. Los programas normalmente estarán protegidos por contraseña.</p> <p>https://www.itu.int/en/cop/Documents/COP%20Guidelines_Spanish.pdf</p>
<p>Internet</p>	<p>Para fines del presente documento, Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, "...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..." (LFTR, artículo 3, fracción XXXII).</p> <p>Para el caso de este Reporte el término de Internet se utilizará indistintamente para referirnos al servicio de Internet fijo y/o móvil.</p>
<p>Medida de Control Parental</p>	<p>Para fines del presente Reporte se refiere a una acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro al navegar en Internet.</p>
<p>Policía Cibernética</p>	<p>En el país, existen Unidades de Policías Cibernéticas en cada uno de los estados de la República Mexicana, las cuales realizan actividades de prevención, vigilancia, identificación, monitoreo y rastreo en la red pública de Internet, con la finalidad de prevenir cualquier situación constitutiva de un delito que pudiera poner en riesgo la integridad física y patrimonial de los habitantes.</p> <p>https://ciberseguridad.ift.org.mx/reporte_ciudadano.php</p>
<p>Riesgo</p>	<p>Contingencia o proximidad de un daño.</p> <p>https://dle.rae.es/riesgo</p>
<p>Robo de identidad</p>	<p>Es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito.</p> <p>https://www.gob.mx/condusef/articulos/recomendaciones-para-prevenir-el-robo-de-identidad?idiom=es</p>
<p>Sexting</p>	<p>Comprende el envío y/o recepción de contenido sexual a través de medios electrónicos. El mismo consiste en el intercambio de imágenes y vídeos sexuales a través de mensajes, redes sociales, e-mail y sobre todo con el teléfono móvil.</p> <p>https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf</p>
<p>Trata de personas</p>	<p>La trata de personas se presenta cuando una persona promueve, solicita, ofrece, facilita, consigue, traslada, entrega o recibe, para sí o para un tercero, a una persona, por medio de la violencia física o moral, el engaño o el abuso de poder, para someterla a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, o a la extirpación de un órgano, tejido o sus componentes.</p> <p>https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/8_Cartilla_Trata.pdf</p>

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Objetivo General

El IFT es el órgano encargado de regular, promover, supervisar, entre otros, los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y proteger los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones.

La “*Primera Encuesta 2022. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*”, contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 24 de noviembre al 22 de diciembre de 2021, para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía e Internet móvil.

Presentar los resultados obtenidos a través del procesamiento de las respuestas de los usuarios de telecomunicaciones sobre los siguientes temas:

Apartado 1.

Percepción, conocimiento y uso del Control Parental por parte de las personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil

En la actualidad, de acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, por sus siglas en inglés), **“la rápida proliferación de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) es una fuerza imparable que afecta prácticamente a todas las esferas de la vida moderna, desde las economías a las sociedades y las culturas... y a la vida cotidiana. La infancia no es una excepción; desde el momento en que cientos de millones de niños llegan al mundo, están inmersos en una corriente constante de comunicación y conexión digitales”**². Asimismo, este documento destaca que, conforme la niñez va creciendo y dada la habilidad que tienen para utilizar la digitalización, les permite tener al alcance opciones que parecen ser ilimitadas para el aprendizaje, socialización, expresarse y ser tomados en cuenta³.

En este sentido, la UNICEF señala que la digitalización incrementó los riesgos a los que están expuestos los menores de edad, tanto en las principales plataformas digitales como en las redes sociales. Los principales riesgos que persisten son el contenido inapropiado/engañoso, hablar con personas extrañas y el *cyberbullying*.⁴

Objetivos Específicos

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

² UNICEF. Estado mundial de la infancia 2017. Niños en un mundo digital. Disponible en: <https://www.unicef.org/media/48611/file>

³ Ídem.

⁴ UNICEF. Estado mundial de la infancia 2017. Niños en un mundo digital. Disponible en: <https://www.unicef.org/media/48611/file>

Por lo que, de acuerdo con la organización Internet Matters⁵, la función del Control Parental es la de ayudar a que los(as) niños(as) y adolescentes tengan un uso seguro de Internet, es decir, para minimizar los riesgos a los que pueden enfrentarse, sin embargo, su eficacia no es del 100% por lo que la comunicación entre los progenitores y sus hijos(as) es muy importante. Para el caso de México, de acuerdo con los resultados de la presente encuesta muestra que aproximadamente 3 de cada 10 personas saben o han escuchado algo sobre el Control Parental.




Asimismo, en el estudio cualitativo (panel en línea de personas adultas)⁶ realizado por el IFT se destaca lo siguiente:

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

- No todos los(as) padres/madres mencionan su uso.
- Mencionaron aplicaciones y herramientas que trae el mismo sistema operativo de la computadora.

"El Control Parental son los métodos y estrategias que usan los padres para tener un control sobre las páginas o sitios que visitan sus hijos, pueden restringir el contenido que consideren no es apto para ellos y bloquear páginas o hasta usuarios que puedan considerar como amenaza".



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

⁵ Internet matters.org. Disponible en: <https://www.internetmatters.org/parental-controls/>

⁶ Para más información consultar las consideraciones metodológicas del Reporte.

Si bien las herramientas de Control Parental son de gran utilidad, de acuerdo con el Observatorio Audiovisual Europeo **“las soluciones técnicas solo tendrán un impacto significativo cuando se proporcionen en paralelo medidas de alfabetización mediática, campañas de sensibilización y apoyo orientado a los padres”**⁷.

Con base en lo anterior, el objetivo de este apartado es mostrar la percepción, conocimiento y uso del Control Parental para evitar los riesgos que pueden enfrentar los menores de edad al navegar en Internet y mantenerlos seguros en el uso de este servicio. Para ello, la información que se presenta corresponde principalmente a las personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil que señalaron tener hijos(as) entre 6 y 17 años; asimismo, se muestran los principales hallazgos del estudio cualitativo (panel en línea de personas adultas).

Apartado 2.

Patrones de consumo, conocimiento y percepción de los adolescentes sobre los riesgos y medidas para mantenerse seguros al navegar por Internet. Un estudio cualitativo

De acuerdo con las conclusiones del estudio cualitativo (*Focus Group* de adolescentes)⁸ realizado por el IFT, se identificó que: **“Una actitud de la adolescencia es, tomar riesgos para experimentar el mundo, para medirse, para rebasar los límites, ver sus alcances. La curiosidad muchas veces supera al temor por la necesidad de retarse a ellos mismos”**, por lo que **“entre más jóvenes e inexpertos en el uso del Internet y las redes sociales, más temores sienten a los riesgos de ser víctima en el uso de este servicio”**.

Por lo anterior, el apartado 2 presenta los principales hallazgos del estudio cualitativo realizado a adolescentes de entre 13 y 17 años, con la finalidad de conocer los diferentes usos del servicio de Internet, así como las principales actividades, horarios de uso, plataformas digitales y dispositivos que utilizan; asimismo, el estudio muestra su conocimiento y percepción sobre los riesgos de utilizar el Internet, y las medidas que deben aplicar para mantenerse seguros en el uso de este servicio.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

⁷ European Audiovisual Observatory (2015). *The protection of minors in a converged media environment*. Disponible en: <https://rm.coe.int/1680783486>

⁸ Para más información consultar las consideraciones metodológicas del Reporte.

Apartado 3.

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones⁹

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas encuestadas, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las y los usuarios sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas que permiten conocer la percepción sobre los servicios de telecomunicaciones que reciben.

Asimismo, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones en México.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

⁹ Para más información véase el documento "Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones", (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

Consideraciones metodológicas

Periodo de levantamiento: 24 de noviembre al 22 de diciembre de 2021.

Público objetivo: El público objetivo son usuarios de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de usuarios con alguna discapacidad y la siguiente distribución de género:

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	49.9%	50.1%
Telefonía móvil	50.2%	49.8%
Telefonía fija	50.2%	49.8%

Representatividad: Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas)

Con un nivel de confianza al 95%, se tienen los siguientes errores muestrales por servicio y encuesta:

Error muestral por servicio

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.43%
Televisión de paga	1.49%
Telefonía móvil	1.58%
Telefonía fija	2.23%

Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 de INEGI. La muestra de estos servicios se conformó por 5,904 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil¹⁰:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 4,017 personas encuestadas.

¹⁰ En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía fija:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 2,010 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas de los Indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones¹¹

La definición de la metodología y elaboración de los Indicadores se compone de tres momentos:

- El primero, consiste en evaluar por servicio el Índice General de Satisfacción (IGS).
- El segundo, evalúa los elementos que inciden en el IGS.
- El tercero, mide la incidencia (importancia) de estos elementos en el IGS.

Para llevar a cabo el primer momento, se construyó un IGS definido a través de la pregunta expresa: *“¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil), que ha recibido en los últimos 12 meses?”*.

En tanto que, para el segundo momento, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para la evaluación de los elementos que inciden en el IGS, se construyeron Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

En el tercer momento, se construyó un modelo teórico, que mide la incidencia (importancia) de los diferentes Índices de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente).

La información relativa a los Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones se mide en una escala de 0 a 100 puntos.

Consideraciones metodológicas de los estudios cualitativos

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos¹².

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

**CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS**

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

¹¹ Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

¹² Sampieri Roberto Hernández, et al., “Metodología de la investigación”, Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulo 1 y 12.

A través de estos estudios se busca obtener un perfil de los usuarios, segmentaciones o clasificaciones, estudios de uso y actitud; así como la generación de puntos clave del comportamiento para conocer la percepción o entendimiento de un hallazgo (*insights*); entre otros.

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores¹³ realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

Estudio cualitativo de personas adultas a través de un panel de usuarios en línea¹⁴ (panel en línea de personas adultas)

El apartado 1 del Reporte presenta información de la investigación cualitativa llevada a cabo por el IFT a través de la ejecución de una metodología que consiste en implementar una herramienta interactiva *online* (panel de usuarios en línea), la cual establece una forma dinámica al momento de establecer una conversación.

Ventajas:

- Alcance: permite entrevistar virtualmente a cualquier persona usuaria de telecomunicaciones.
- Estas personas pueden expresarse con mayor libertad, al responder a través de una computadora de escritorio, computadora portátil (Laptop), teléfono móvil, entre otros dispositivos.
- Es posible asignar tareas y seguimientos puntuales.
- El moderador(a) es el líder del foro y encamina la conversación.
- La plataforma permite generar aprendizaje de las personas usuarias de telecomunicaciones y con este aprendizaje tomar elementos para realizar estudios cuantitativos.

Las personas que participaron en el estudio interactuaron del 28 de junio al 2 de julio del 2021, con diversas actividades prediseñadas en una guía temática por una moderadora experta. La muestra se dividió en hombres y mujeres de entre 20 y 45 años, habitantes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con un nivel socioeconómico (NSE) C típico¹⁵.

¹³ Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) en Perú.

¹⁴ Para fines del presente Reporte, el estudio de panel de usuarios en línea consistió en realizar mediciones sucesivas en un grupo de usuarios de telecomunicaciones en distintos momentos en el tiempo, con la finalidad de conocer los cambios que experimentan en relación con distintas variables o fenómenos de interés y observar su evolución. En el panel de usuarios participan comunidades en línea orientados hacia un mismo tema.

¹⁵ De acuerdo con la AMAI los NSE se definen de la siguiente manera:

C. Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.

Estudio cualitativo de adolescentes a través de Focus Group (Grupo focal)¹⁶ (Focus Group de adolescentes)

El apartado 2 del Reporte presenta información de los resultados de las sesiones de los *Focus Group* con adolescentes que se realizaron vía *online*¹⁷ a través de la plataforma Teams, con la finalidad de analizar a profundidad la información que sea de relevancia para la investigación.

Para ello, se realizaron dos grupos focales los días 1 y 2 de marzo de 2022, cada uno con una duración aproximada de 120 minutos con 6 participantes residentes en la Ciudad de México en cada sesión (3 hombres y 3 mujeres):

- La primera sesión con adolescentes entre 13 a 15 años estudiantes de secundaria.
- La segunda sesión con adolescentes entre 16 a 17 años estudiantes de preparatoria.

Nota. Es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en los estudios cualitativos no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas que participaron emitieron durante el estudio cualitativo, lo anterior con la finalidad de que la persona lectora tome la información con la salvedad correspondiente.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

¹⁶ El *Focus Group* es una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas.

¹⁷ Derivado de la contingencia ocasionada por la pandemia de coronavirus COVID-19, los *Focus Group* se realizaron bajo la modalidad a distancia con la finalidad de evitar contagios y mantener las medidas sanitarias aplicables para evitar su proliferación.



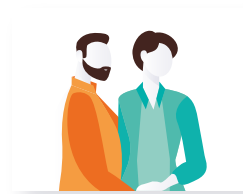
APARTADO UNO.

Percepción, conocimiento y uso del Control Parental por parte de las personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil

El objetivo de este apartado es mostrar la percepción, conocimiento y uso del Control Parental para evitar los riesgos que pueden enfrentar los menores de edad al navegar en Internet y mantenerlos seguros en el uso de este servicio. Para ello, la información que se presenta corresponde principalmente a las personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil que tienen hijos(as) entre 6 y 17 años; asimismo, se muestran los principales hallazgos del estudio cualitativo (panel en línea de personas adultas).

Notas aclaratorias:

- En algunos gráficos, cuadros y diagramas se presentan las opiniones de personas sin hijos(as) dentro del grupo de edad 6 a 17 años con la finalidad de conocer su percepción y conocimiento del Control Parental.
- Los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo de panel en línea de personas adultas no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas que participaron emitieron durante el estudio cualitativo, lo anterior con la finalidad de que la persona lectora tome la información con la salvedad correspondiente.
- Para identificar los resultados del estudio cualitativo, los hallazgos y menciones de los usuarios que participaron en el estudio se identifican con formato de texto en negrilla, cursiva y entre comillas; de igual manera se agrega una imagen para distinguir los hallazgos del estudio cualitativo mostrado en este apartado.



ÍNDICE

LEGALES

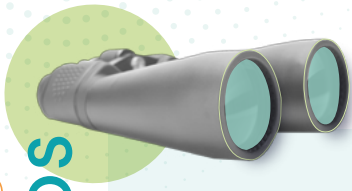
OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

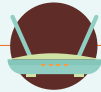
Apartado 2

Apartado 3



Encuestas

De las personas encuestadas que tienen hijos(as)...



Servicio de Internet fijo

El 34.9% mencionó que tienen hijos(as) en el rango de 6 a 12 años (23.2%) y de 13 a 17 años (18.7%).

- Los principales dispositivos que utilizan sus hijo(as) para navegar en Internet son el *Smartphone* (73.2%), la tableta (30.2%) y la laptop (29.8%).
- El 30.9% mencionó que sus hijos(as) utilizan Internet más de 5 horas al día. El promedio es de 6 horas 10 minutos.
- El 62.2% mencionó que han implementado medidas de Control Parental; tales como el control de tiempo de uso y el bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo.
- El 26.2% mencionó que utilizan alguna herramienta de Control Parental; entre las más mencionadas se encuentran Google Family Link y Microsoft Family Safety.



Servicio de Telefonía móvil

El 31.6% mencionó que tienen hijos(as) en el rango de 6 a 12 años (24.1%) y de 13 a 17 años (14.8%).

- El 51.1% mencionó que sus hijos(as) cuentan con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales.
- El 28.1% mencionó que sus hijos(as) utilizan Internet a través de su teléfono móvil más de 5 horas al día. El promedio es de 6 horas 31 minutos.
- El 62.7% mencionó que han implementado medidas de Control Parental; tales como el control de tiempo de uso y el bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo.
- El 12.5% mencionó que utilizan alguna herramienta de Control Parental; la más mencionada fue Google Family Link.

En general, las personas encuestadas...



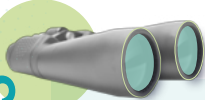
Servicio de Internet fijo

- Señalaron que los principales riesgos a los que están expuestos los niños(as) y adolescentes en Internet son el contenido inapropiado/engañoso (50%), hablar con personas extrañas (34.5%) y el *cyberbullying* (20.3%).
- El 60.8% mencionó que en algún momento han abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizarlo.
- El 24.2% sabe que su proveedor de Internet fijo le ofrece alguna herramienta de Control Parental.



Servicio de Telefonía móvil

- Señalaron que los principales riesgos a los que están expuestos los niños(as) y adolescentes en Internet son el contenido inapropiado/engañoso (51.8%), hablar con personas extrañas (22.5%) y las extorsiones (14.8%).
- El 52.9% mencionó que en algún momento han abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizarlo.
- El 18% sabe que su proveedor de Telefonía móvil le ofrece alguna herramienta de Control Parental.



Encuestas: por grupos de edad de los hijos(as)

● De 6 a 12 años ● De 13 a 17 años



Servicio de Internet fijo



Dispositivos que utilizan para navegar en Internet:

- Smartphone: **68.7%** y **78.3%**
- Tableta: **32.7%** y **29.5%**
- Laptop: **25.7%** y **35.5%**



Promedio de horas al día que utilizan Internet:

- **5 horas 22 minutos**
- **7 horas 3 minutos**



Medidas de Control Parental que han implementado:

- Control de tiempo: **58.6%** y **62.2%**
- Bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo: **27.5%** y **28.3%**



Herramientas de Control Parental que utilizan:

- Google Family Link: **56.5%** y **58.5%**
- Microsoft Family Safety: **17.2%** y **24.7%**



Principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes en Internet:

- Contenido inapropiado/engañoso: **50.4%** y **50.9%**
- Hablar con personas extrañas: **38.6%** y **42.4%**



Servicio de Telefonía móvil



Tienen un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales:

- Sí: **31.3%** y **76%**
- No: **68.6%** y **23.9%**

18+

Razones por las que sus hijos(as) no tienen un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales:

- Por su edad: **44.5%** y **15.5%**
- Falta de dinero: **20%** y **35.6%**



Promedio de horas al día que utilizan Internet a través de su teléfono móvil:

- **5 horas 29 minutos**
- **7 horas 11 minutos**



Medidas de Control Parental que han implementado:

- Control de tiempo: **35.7%** y **42%**
- Bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo: **28.4%** y **16.6%**



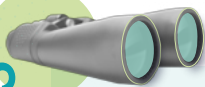
Herramientas de Control Parental que utilizan:

- Google Family Link: **41.4%** y **35.3%**
- Restricción de edad/Modo niño: **11.4%** y **12.8%**



Principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes en Internet:

- Contenido inapropiado/engañoso: **58.3%** y **51.7%**
- Hablar con personas extrañas: **28.6%** y **28%**



Estudio cualitativo (panel en línea de personas adultas)

Reflexiones de las personas participantes después de haber discutido los riesgos del uso del Internet para niños(as) y/o adolescentes:



Se dieron cuenta que en su mayoría, desconocían sobre el tema y los recursos que existen sobre Control Parental.



Aunque algunos(as) tenían conocimiento sobre la Policía Cibernética, su “acercamiento” a los riesgos de Internet era más resolutivo, es decir, buscaban solucionar el problema cuando se presentaba, en lugar de prevenirlo.



Consideran que la información que hay en Internet es buena, pero falta que ellos mismos tengan la voluntad de investigar y actualizarse en estos temas.



Al final creen que lo más importante es la comunicación, ya que no les parece factible vigilar a los menores 24/7, se tienen que crear lazos de confianza para que el menor no se sienta invadido y pueda exponer sus dudas e incertidumbres y así entender los riesgos que corre.

Los padres/madres que implementaron herramientas y/o medidas de Control Parental se sienten más seguros(as) con el uso de Internet, pero no en su totalidad. Tienen un doble beneficio ya que además de poner límites, les dan a sus hijos(as) un espacio de respeto y privacidad.

Asimismo, aunque los riesgos son los mismos, el acercamiento con niños(as) y adolescentes deben tener un enfoque distinto:



- En el caso de los menores de 15 años, el abordaje a los riesgos y el Control Parental, debe ser más restrictivo.
- Internet abre las puertas a un universo de contenido que en los menores podría ser abrumador y aunque la comunicación es esencial, es mejor no exponerlos a ser víctimas de riesgos que a su edad se pueden fácilmente evitar.



- Con los adolescentes, sobre todo aquellos mayores de 15 años, es importante entender que ya tienen edad para entender y juzgar por sí mismos el contenido que pueden ver.
- El control de riesgo debe manejarse en cuanto a su contacto con desconocidos, explicándoles los riesgos, sin hacerlos sentirse invadidos y con pérdida de su privacidad.

1.1.

Conocimiento de las personas adultas sobre el uso de Internet por parte de niños(as) y adolescentes

- Percepción de los participantes del estudio cualitativo sobre el uso de Internet

De acuerdo con los resultados del estudio cualitativo, las actividades asociadas con el uso de Internet son el trabajo, entretenimiento y obtener información.

Diagrama 1.1.1.

Percepción de las personas participantes del estudio cualitativo sobre el uso de Internet



En general las personas participantes ven usos positivos del Internet, sin embargo, algunas mencionan que, al ser una herramienta indispensable, sus fallas podrían resultar en sentimientos de frustración, ya que sin Internet algunas actividades como teletrabajo, video llamadas y clases en línea no se pueden realizar.

Herramienta indispensable · Comunicación · Compras
 Aprendizaje · Video llamadas · Educación · Frustración
 Información · Banco
 Entretenimiento · Solución
 Trabajo · Conexión
 Redes Sociales

De manera espontánea no se asocian riesgos con el uso de Internet para niños(as) y adolescentes.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

Asimismo, mencionaron que el uso de Internet cobró gran relevancia durante la pandemia para realizar sus actividades, pero reconocen que la dependencia de este servicio se considera contraproducente para niños(as) y adolescentes.

Diagrama 1.1.2.

Percepción de las personas participantes del estudio cualitativo sobre la importancia del Internet durante la pandemia y los riesgos asociados a su uso

○ **Importancia:**

- El uso del Internet ha cobrado mayor importancia en la pandemia, debido a que lo han utilizado para sus estudios y contacto con sus amistades.
- En general lo ven como una herramienta para la educación y socialización.

○ **Doble filo:**

- Si bien el Internet tiene usos positivos, consideran que no es apropiado que a temprana edad se utilice sin limitaciones o vigilancia de una persona adulta; además consideran que podrían volverse muy dependientes de su uso, lo cual puede ser contraproducente.



"Creo que así como para todos, para los más pequeños de algunas familias ha sido de gran utilidad para su educación ahora en la pandemia, aunque me parece que es en ocasiones contraproducente por el sedentarismo que pueden llegar a crear o la dependencia que genera a los dispositivos con conexión a Internet".



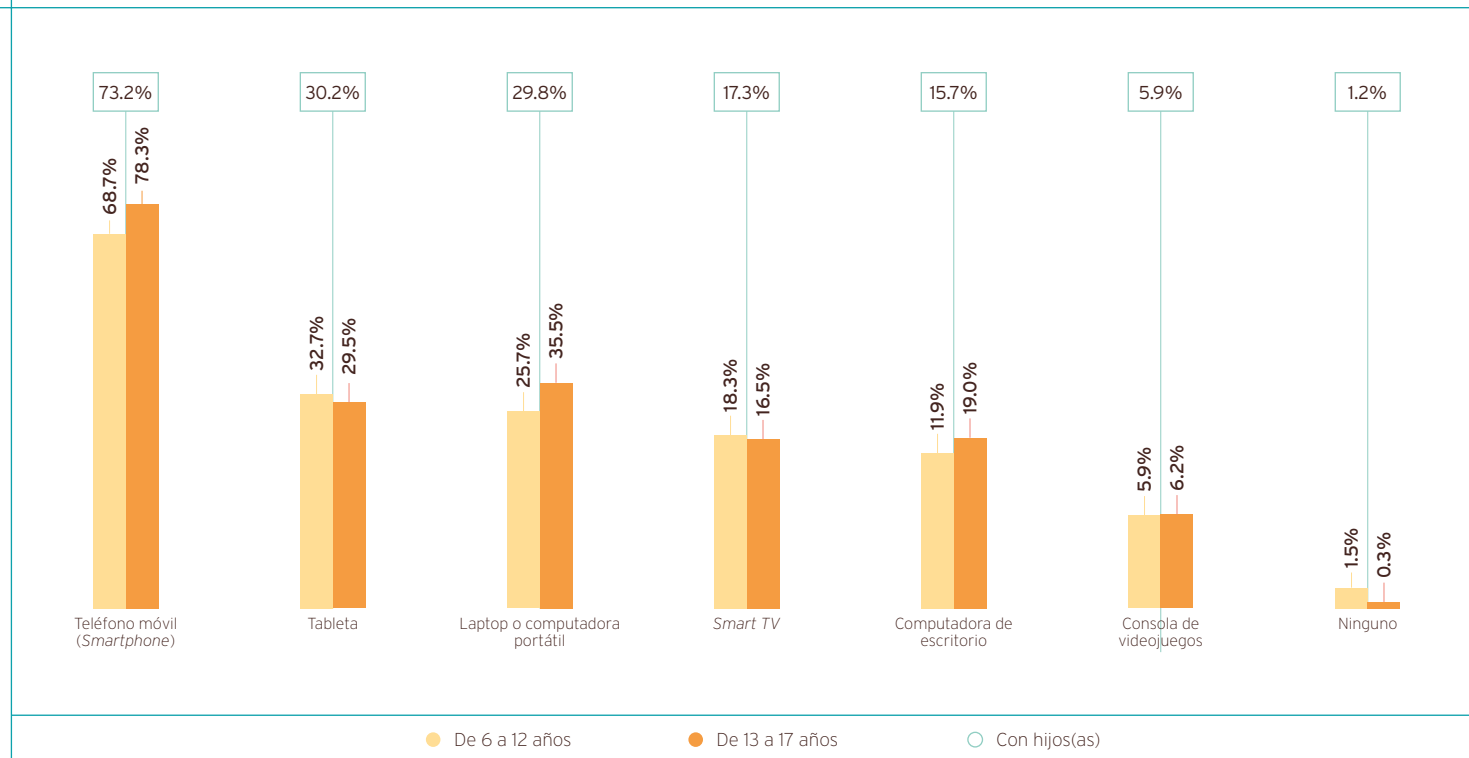
"Pero sin duda, también ha sido un arma de doble filo, y eso depende de qué tanta vigilancia les tengas, ya que en Internet hay información de sobra y no toda es real. Y por otro lado, sabemos que en los mismos juegos y redes sociales hay miles de personas que están ahí para hacerle daño a todo mundo, pero más a niños y adolescentes".

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

- **Uso de dispositivos por parte de hijos(as) para navegar en Internet**

Los principales dispositivos que utilizan los hijos(as) para navegar en Internet fijo son el *Smartphone* (73.2%), la tableta (30.2%) y la laptop (29.8%); estos dispositivos pueden ser propios o compartidos.

Gráfico 1.1.1. Dispositivos que utilizan los(as) hijos(as) de las personas encuestadas para navegar en Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea y múltiple por lo que la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo que mencionaron tener hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

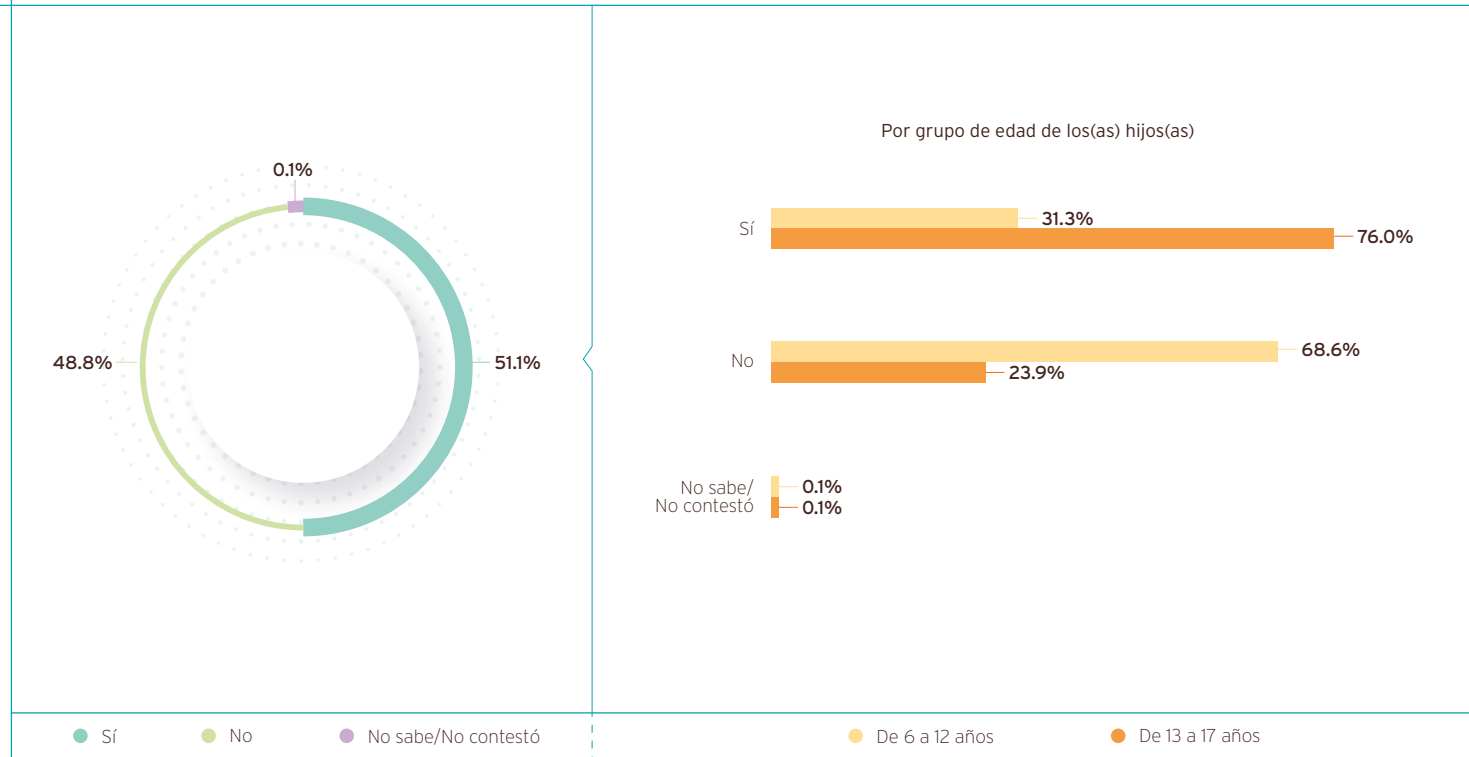
Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Por su parte, el 51.1% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron que sus hijos(as) cuentan con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales. Este porcentaje fue mayor para el grupo de 13 a 17 años.

Gráfico 1.1.2. ¿Su hijo(a) cuenta con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales?



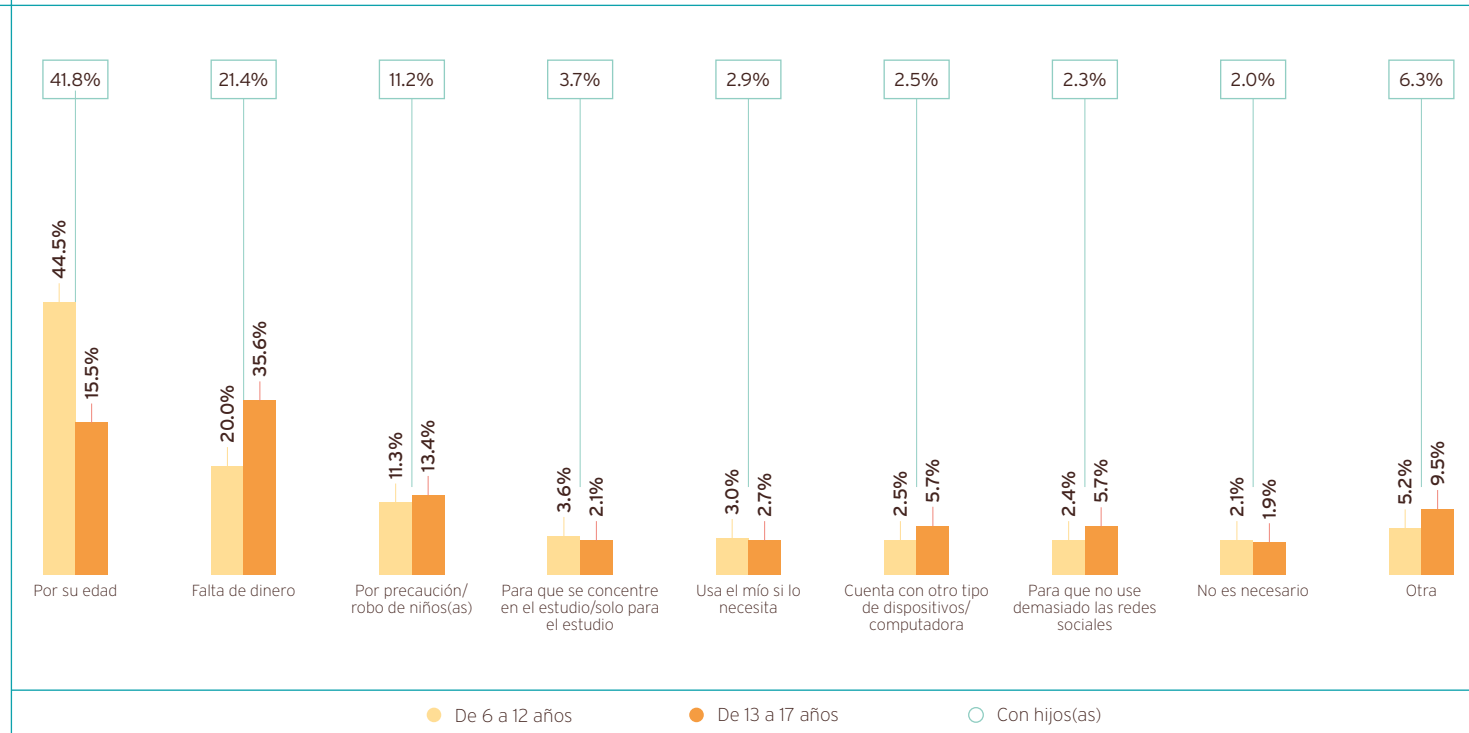
Nota. Respuesta espontánea.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Telefonía móvil que mencionaron tener hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

De las personas encuestadas que mencionaron que sus hijos(as) no cuentan con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales, señalaron que se debe principalmente a su edad (41.8%), falta de dinero (21.4%) y por precaución/robo de niños(as) (11.2%).

Gráfico 1.1.3. ¿Por qué motivo su hijo(a) no cuenta con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales?



Nota. Respuesta espontánea. Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó" la suma no da 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: No lo han comprado, Lo pierden/no lo cuidan/se lo robaron, entre otras.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Telefonía móvil que mencionaron que sus hijos(as) no cuentan con un teléfono móvil propio con acceso a Internet y/o redes sociales.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

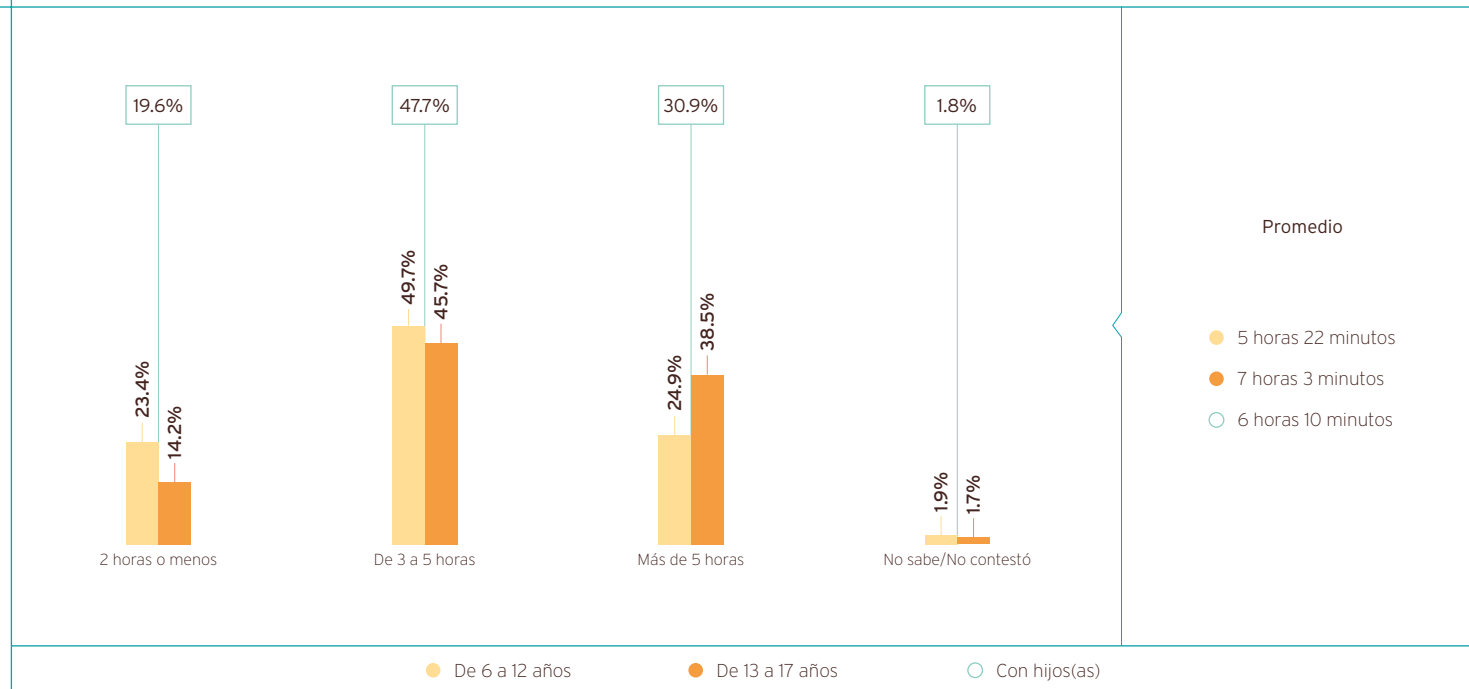
Apartado 2

Apartado 3

• ¿Cuánto tiempo utilizan los hijos(as) el Internet?

El 30.9% de las personas encuestadas de Internet fijo mencionaron que sus hijos(as) utilizan el Internet más de 5 horas al día, dando como resultado un promedio de uso al día de 6 horas y 10 minutos. Este porcentaje fue mayor para el grupo de 13 a 17 años.

Gráfico 1.1.4. ¿Aproximadamente cuántas horas al día utiliza su hijo(a) el Internet fijo?



Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

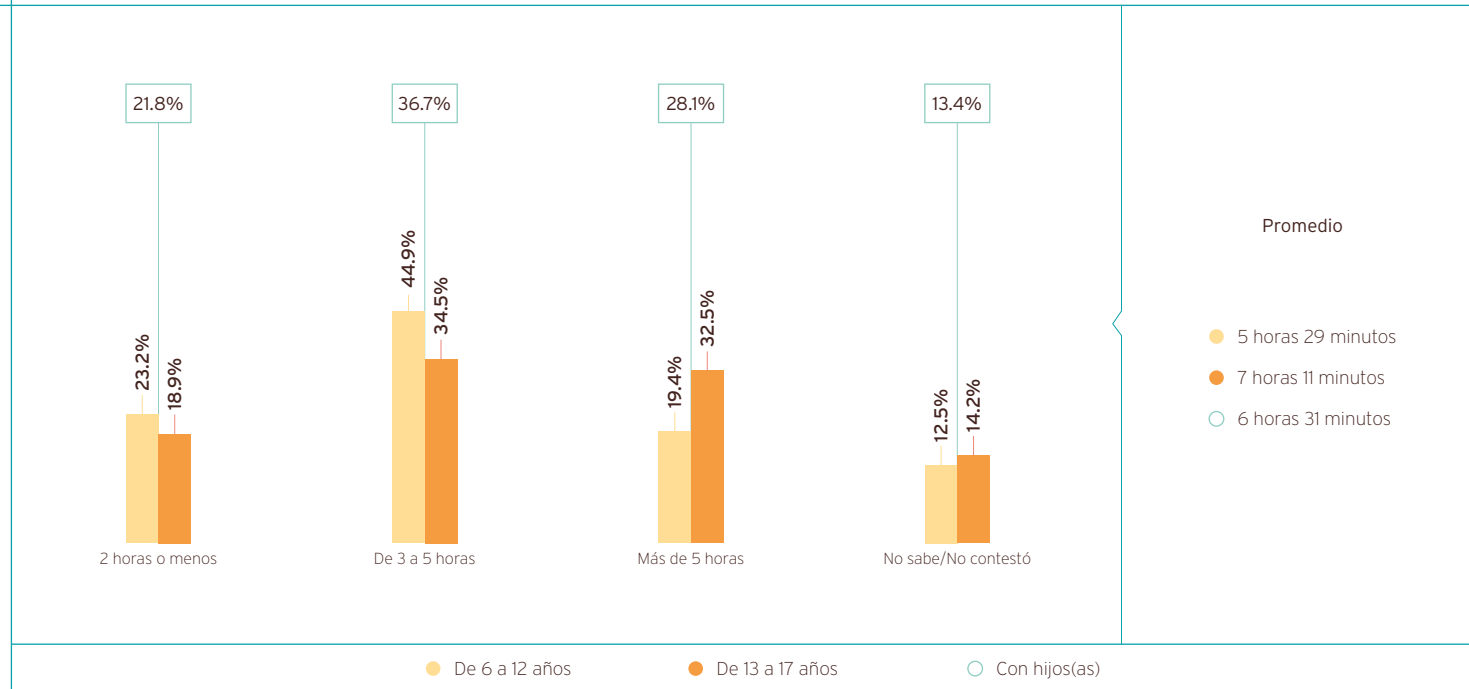
El cálculo de las horas promedio de uso de Internet se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de las personas encuestadas por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor, $(Hp = [\sum_{i=1}^n w_i(I_i) / \sum_{i=1}^n (w_i)])$; donde; Hp= es la hora 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 las personas encuestadas con respuesta "No sabe/No contestó".

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo que mencionaron que sus hijos(as) utilizan algún dispositivo para navegar en Internet fijo.

Fuente: IFT (2022)

El 28.1% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron que sus hijos(as) utilizan el Internet a través de su teléfono móvil más de 5 horas al día, dando como resultado un promedio de uso al día de 6 horas y 31 minutos. Este porcentaje fue mayor para el grupo de 13 a 17 años.

Gráfico 1.1.5. ¿Aproximadamente cuántas horas al día utiliza su hijo(a) el Internet a través de su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

El cálculo de las horas promedio de uso de Internet se realizó con la suma de la multiplicación de las respuestas de las personas encuestadas por su respectivo factor de ponderación, dividida entre la suma total del citado factor; $(Hp = \frac{\sum_{i=1}^n w_i(I_i)}{\sum_{i=1}^n w_i})$; donde; Hp= es la hora 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 las personas encuestadas con respuesta "No sabe/No contestó".

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Telefonía móvil que mencionaron que sus hijos(as) cuentan con un teléfono propio con acceso a Internet y/o redes sociales.

Fuente: IFT (2022)

1.2.

Uso y conocimiento de las herramientas y medidas de Control Parental

- ¿Cómo se abordan los riesgos que hay en Internet para niños(as) y adolescentes?

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo, las acciones que realizan para abordar los riesgos en Internet varían en dos sentidos.

Diagrama 1.2.1.

Acciones que realizan las personas que participaron en el estudio cualitativo para abordar los riesgos en Internet con niños(as) y adolescentes

○ Niños(as):

Los(as) padres/madres más temerosos tienden a ser más estrictos, establecen límites de tiempo, tratan de vigilar más el uso de Internet cuando sus hijos(as) necesitan usarlo. Algunos utilizan herramientas de Control Parental para bloquear ciertos contenidos.

Los(as) padres/madres más relajados y los que no tienen hijos(as) tienden a tomar acciones basadas en crear un ambiente de confianza con los(as) niños(as), no mencionan que los vigilarían o limitarían su uso. No quieren infundirles miedo y/o ven los riesgos más lejanos.



○ Adolescentes:

La mayoría de las personas participantes considera que los adolescentes tienen un entendimiento mayor que los(as) niños(as), de modo que no es necesario vigilarlos de manera constante, sino hablar con ellos sobre los temas que creen son de mayor riesgo (*sexting*, uso de drogas y alcohol, así como *cyberbullying*), tratando de entablar una relación de confianza, para que el adolescente se sienta seguro de exponer estos temas sin ser juzgado.



“Les he dicho que el Internet es una ventana al mundo, sin protección, abierta para que todo pase hacia ellos, material innecesario, violento, inapropiado, además de todo lo bueno. Por lo que es importante saber navegar en esa ventana ya que como es así de imponente podría voltearse la moneda y traer situaciones incómodas e incluso problemas más fuertes, como fraude, acoso, robo”.

“Es sumamente importante tener una buena comunicación sobre las dudas que surjan y sobre todo que sepan los riesgos que existen en el uso de Internet y de tener redes sociales, espero tener una oportunidad para hablar con ella y no hacer como regaño o imposición sino tener una plática neutral para que mi hija no se sienta invadida”.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

En este sentido, en el estudio cualitativo se identificaron tres tipos de perfiles para comunicar y educar sobre los riesgos del uso de Internet.

Diagrama 1.2.2.

Tipos de perfiles para comunicar y educar sobre los riesgos del uso de Internet



Persona participante sin hijos(as)

- Algunos(as) consideran que si tuvieran menores a cargo, sí utilizarían las herramientas de Control Parental.
- En general su pensamiento está más encaminado a la pérdida de privacidad y creen que sería mejor primero tener comunicación y educación sobre los riesgos, que solo restringir el contenido sin explicación alguna.



Padre/madre Laxo(a)

- Consideran que las herramientas de Control Parental son muy restrictivas y que su uso puede crear un conflicto en la relación padre/madre-hijo/hija, y generar tensión y perder la confianza, lo que empujaría al menor a buscar formas de saltarse los bloqueos y correr riesgos innecesarios.
- Lo principal es la comunicación y la confianza que se pueda generar con los(as) hijos(as).



Padre/madre Restrictivo(a)

- Consideran que el uso de herramientas de Control Parental es algo necesario, parecen no tener una confianza total en que sus hijos(as) se mantengan fuera de peligro y prefieren monitorear y restringir cualquier posibilidad de un riesgo.
- Creen que lo mejor es que los(as) hijos(as) no tengan tanto acceso a Internet antes de cumplir la mayoría de edad.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

El perfil de padre/madre laxo(a) se enfoca más en buscar información sobre cómo comunicar los riesgos a los hijos(as); mientras que, los(as) padres/madres con un perfil restrictivo, buscan herramientas específicas de Control Parental para limitar el contenido y los horarios de uso.

Diagrama 1.2.3.

Información que buscan los(as) padres/madres dependiendo de su perfil



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

• **Uso y conocimiento de las medidas y/o herramientas que utilizan para el Control Parental**

Las personas que participaron en el estudio cualitativo mencionaron algunas acciones de control para el uso de Internet por parte de niños(as) y adolescentes, como el uso de herramientas y/o medidas de Control Parental, control de las redes sociales a las que tiene acceso y no dejarlos a solas con los dispositivos.

Diagrama 1.2.4.

Acciones de control en el uso de Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Asimismo, el estudio cualitativo mostró que las medidas de Control Parental más conocidas en los dispositivos son el bloqueo de páginas web y descargas no autorizadas, mientras que la única herramienta que mencionaron los participantes fue Microsoft Family Safety.

Diagrama 1.2.5.

Medidas y/o herramientas de Control Parental más conocidas en los dispositivos



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).




Fuente: IFT (2022)

• **Uso y conocimiento de medidas de Control Parental**

El 66.2% de las personas encuestadas de Internet fijo mencionaron que han implementado medidas de Control Parental para que sus hijos(as) utilicen el Internet; este porcentaje fue mayor para el grupo de 6 a 12 años.

Entre las principales medidas de Control Parental que señalaron se encuentran el control de tiempo (58.4%) y el bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo (26.2%).

Gráfico 1.2.1. ¿Podría decirme si ha implementado medidas para que su hijo(a) utilice el Internet fijo?

SÍ HAN IMPLEMENTADO	¿CUÁLES?	CON HIJOS(AS)		
		DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS	
 66.2% Con hijos(as)	Control de tiempo (tiempo de uso y horarios)	58.4%	58.6%	62.2%
	Bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo	26.2%	27.5%	28.3%
	Revisión de historial de navegación	22.1%	21.3%	22.9%
	Control de las redes sociales a las que tiene acceso	15.3%	12.5%	18.5%
	Uso exclusivo de plataformas para niños(as) (YouTube Kids, Messenger Kids)	14.0%	16.3%	9.1%
	No dejarlos a solas con los dispositivos	11.2%	11.8%	9.6%
	Uso exclusivo para actividades escolares (escuela, estudiar)	10.5%	9.9%	11.1%
	No permitir hablar con personas desconocidas	8.6%	5.3%	13.0%
	No permitir publicar información personal	7.7%	5.9%	10.5%
	Vincular las cuentas de los(as) hijos(as) con las de los(as) padres/madres para controlar el contenido	6.6%	5.0%	7.9%
 73.8% De 6 a 12 años	No permitir realizar compras en línea sin autorización	4.2%	3.7%	4.1%
	No permitir reunirse con personas que conoció en Internet	3.7%	2.9%	6.2%
	Solicitar comunicarse cuando se sientan incómodos(as) acerca de algo en Internet	3.1%	1.9%	3.7%
 59.5% De 13 a 17 años	No permitir descargas (<i>software</i> , música, películas, etc.) sin autorización	1.8%	2.0%	1.5%

Nota. Respuestas espontáneas.

Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" la suma no da 100%.

Para la pregunta ¿Cuáles? es respuesta múltiple por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo que mencionaron que sus hijos(as) utilizan algún dispositivo para navegar en Internet fijo.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1




Apartado 2

Apartado 3

El 62.7% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron que han implementado medidas de Control Parental para que sus hijos(as) utilicen el Internet a través de su teléfono móvil; este porcentaje fue mayor para el grupo de 6 a 12 años.

Entre las principales medidas de Control Parental que señalaron se encuentran el control de tiempo (39.6%) y el bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo (21.1%).

Gráfico 1.2.2. ¿Y podría decirme si ha implementado medidas para que su hijo(a) utilice el Internet a través de su teléfono móvil?

SÍ han implementado	¿CUÁLES?	CON HIJOS(AS)	DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS
	 62.7% Con hijos(as)	Control de tiempo (tiempo de uso y horarios)	39.6%	35.7%
 72.8% De 6 a 12 años	Bloqueo de páginas web, redes sociales, funciones del dispositivo	21.1%	28.4%	16.6%
	Uso exclusivo para actividades escolares (escuela, estudiar)	15.9%	15.7%	19.1%
	Revisión de historial de navegación	15.4%	12.6%	16.6%
	Control de las redes sociales a las que tiene acceso	10.2%	12.5%	7.8%
	No dejarlos a solas con los dispositivos	9.5%	9.8%	8.1%
	Vincular las cuentas de los hijos(as) con las de los(as) padres/madres para controlar el contenido	7.5%	6.8%	7.6%
	Uso exclusivo de plataformas para niños(as) (YouTube Kids, Messenger Kids)	6.1%	9.4%	2.5%
	No permitir hablar con personas desconocidas	5.2%	4.3%	5.4%
	No permitir publicar información personal	2.9%	1.4%	3.5%
	No permitir reunirse con personas que conoció en Internet	2.1%	1.5%	3.3%
 56.3% De 13 a 17 años	No permitir descargas (<i>software</i> , música, películas, etc.) sin autorización	1.4%	1.5%	0.9%
	No permitir realizar compras en línea sin autorización	0.8%	0.9%	1.2%

Nota. Respuestas espontáneas.

Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" la suma no da 100%.

Para la pregunta ¿Cuáles? es respuesta múltiple por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Telefonía móvil que mencionaron que sus hijos(as) cuentan con un teléfono propio con acceso a Internet y/o redes sociales.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

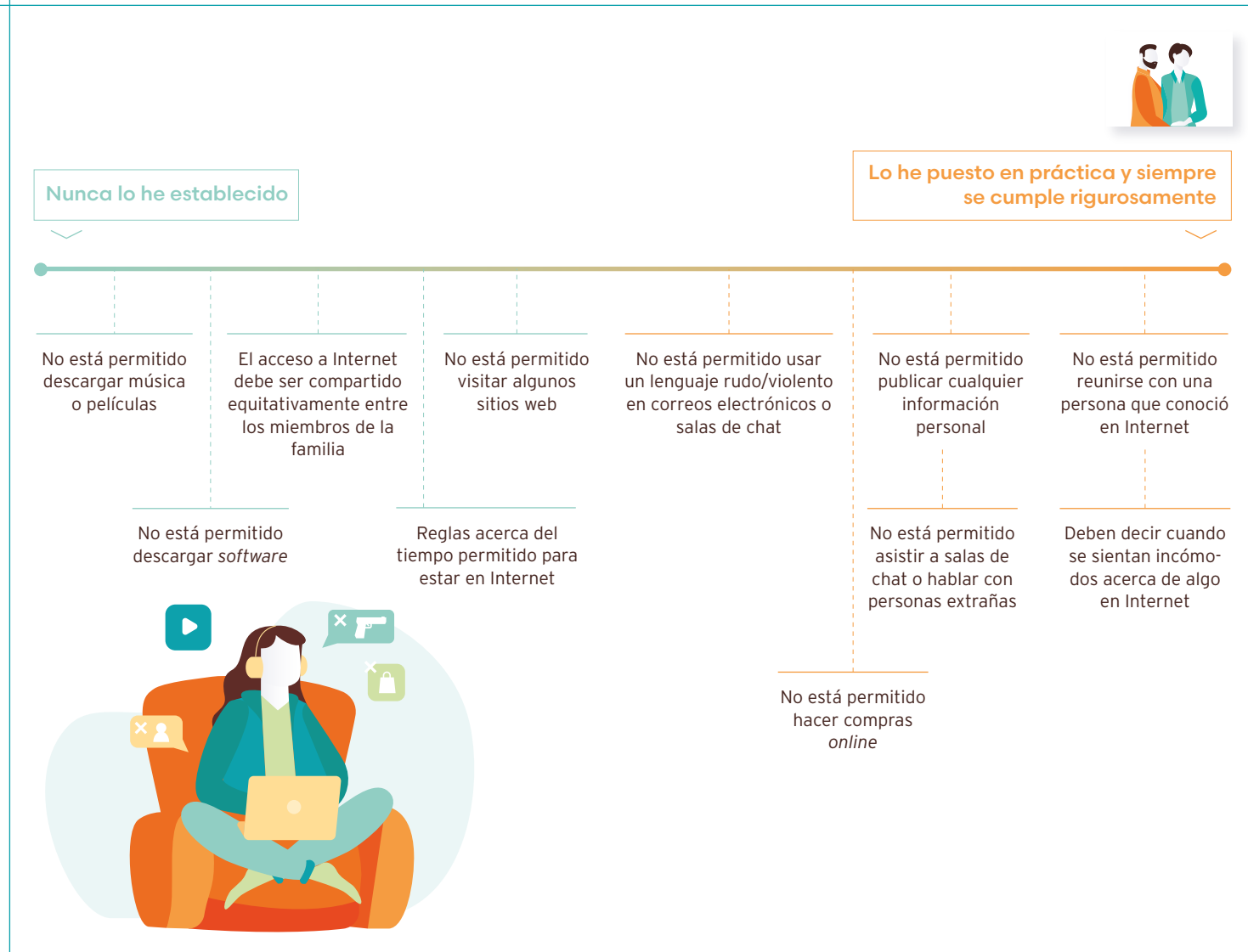
Apartado 2

Apartado 3

De acuerdo con el estudio cualitativo, algunas medidas de Control Parental que han puesto en práctica y señalan que sus hijos(as) cumplen rigurosamente son: no reunirse con personas que conoció en Internet y no publicar cualquier información personal.

Diagrama 1.2.6.

Medidas de Control Parental que han implementado las personas que participaron en el estudio cualitativo

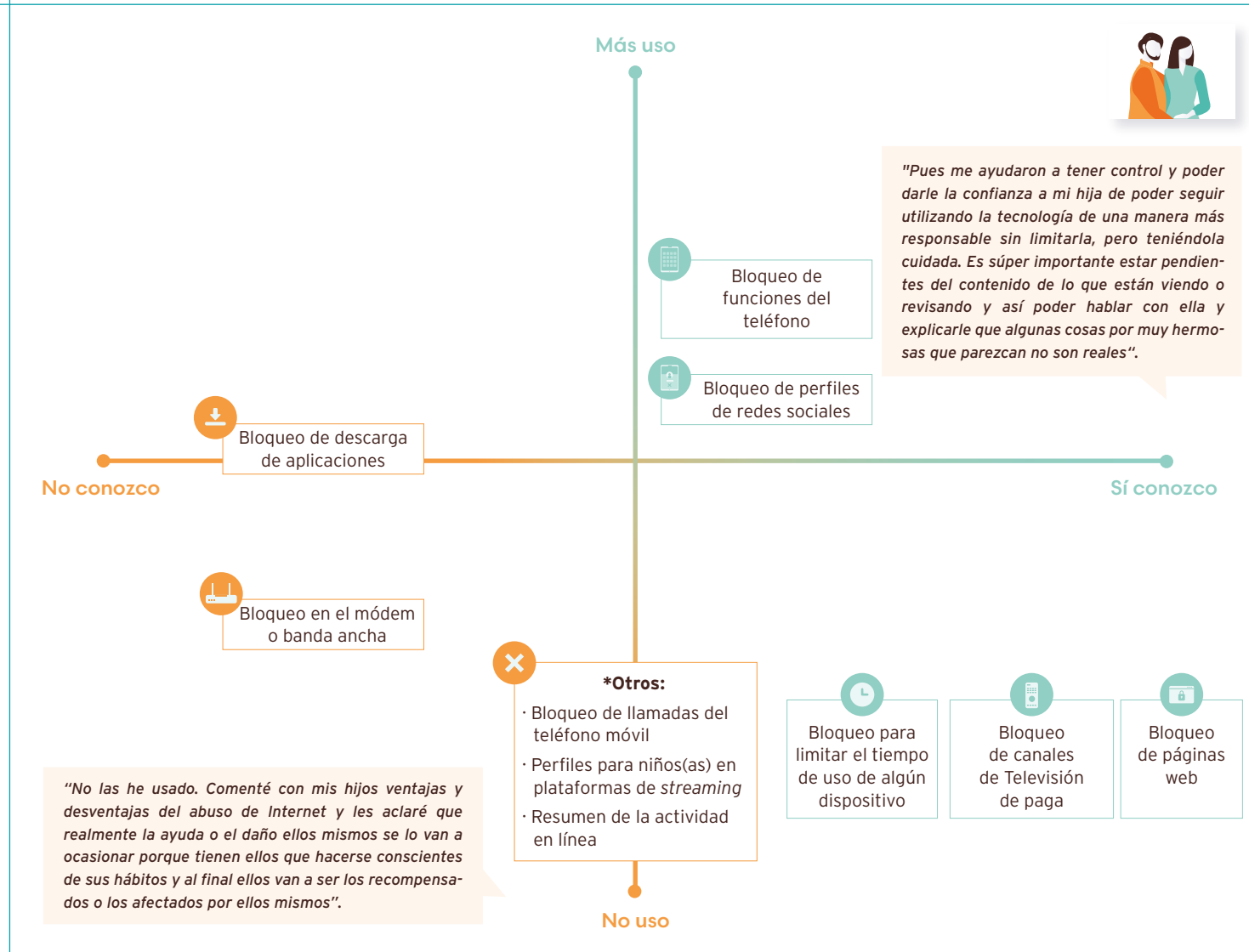


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

Las personas que participaron en el estudio cualitativo señalaron que utilizan más el bloqueo de funciones del teléfono y de perfiles de redes sociales.

Diagrama 1.2.7.

Medidas de Control Parental que conocen y utilizan las personas que participaron en el estudio cualitativo



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron que las medidas de Control Parental que les parecen más útiles, aunque no las utilicen, son: el bloqueo de páginas web, bloqueo de perfiles de redes sociales y bloqueo de canales de Televisión de paga.

Diagrama 1.2.8.

Medidas de Control Parental más relevantes para las personas que participaron en el estudio cualitativo






Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

• **Uso y conocimiento de herramientas de Control Parental**

El 26.2% de las personas encuestadas de Internet fijo mencionaron que utilizan alguna herramienta de Control Parental para mantener seguros a sus hijos(as) cuando navegan en Internet; este porcentaje fue mayor para el grupo de 6 a 12 años.

Entre las principales herramientas de Control Parental que señalaron se encuentran: Google Family Link y Microsoft Family Safety.

Gráfico 1.2.3. ¿Me podría decir si utiliza alguna herramienta para mantener seguro(a) a su hijo(a) cuando navega en Internet fijo?




SÍ UTILIZAN	¿CUÁLES?	CON HIJOS(AS)		
		DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS	
 26.2% Con hijos(as)	Google Family Link	55.9%	56.5%	58.5%
	Microsoft Family Safety	18.7%	17.2%	24.7%
 32.2% De 6 a 12 años	Apple Control Parental	13.6%	13.5%	14.9%
	Kaspersky Safekids (Kaspersky Lab)	7.4%	7.5%	6.5%
	Android Control Parental	7.1%	8.5%	3.1%
 18.7% De 13 a 17 años	Safe Family (Mcafee LLC)	6.2%	5.9%	6.9%
	Norton	5.4%	4.3%	7.1%
	Sophos	1.8%	1.7%	1.2%
	Qustodio	0.7%	0.6%	0.8%

Nota. Respuestas espontáneas.
 Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" la suma no da 100%.
 Para la pregunta ¿Cuáles? es respuesta múltiple por lo que la suma no da 100%.
 La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo que mencionaron que sus hijos(as) utilizan algún dispositivo para navegar en Internet fijo.
Fuente: IFT (2022)

El 12.5% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron que utilizan alguna herramienta de Control Parental para mantener seguros a sus hijos(as) cuando navegan en Internet a través de su teléfono móvil; este porcentaje fue mayor para el grupo de 6 a 12 años.

La principal herramienta de Control Parental que señalaron fue Google Family Link.

Gráfico 1.2.4. ¿Me podría decir si utiliza alguna herramienta para mantener seguro(a) a su hijo(a) cuando navega en Internet a través de su teléfono móvil?

	¿CUÁLES?	CON HIJOS(AS)		
		DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS	
<p>Sí utilizan</p>  <p>12.5% Con hijos(as)</p>  <p>18.0% De 6 a 12 años</p>  <p>10.5% De 13 a 17 años</p>	Google Family Link	41.5%	41.4%	35.3%
	Correo electrónico	9.3%	9.8%	12.0%
	Restricción de edad/Modo niño/YouTube Kids	9.1%	11.4%	12.8%
	Supervisión	8.2%	9.1%	6.6%
	Contraseñas	4.2%	0.0%	7.3%
	Apple Control Parental	4.0%	3.5%	3.1%
	Qustodio	2.0%	3.0%	0.0%
	Safe Family (Mcafee LLC)	1.9%	2.8%	1.3%
	Microsoft Family Safety	1.1%	1.7%	2.0%
	Sophos	0.9%	0.0%	1.5%

Nota. Respuestas espontáneas.

Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" la suma no da 100%.

Para la pregunta ¿Cuáles? es respuesta múltiple por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Telefonía móvil que mencionaron que sus hijos(as) cuentan con un teléfono propio con acceso a Internet y/o redes sociales.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

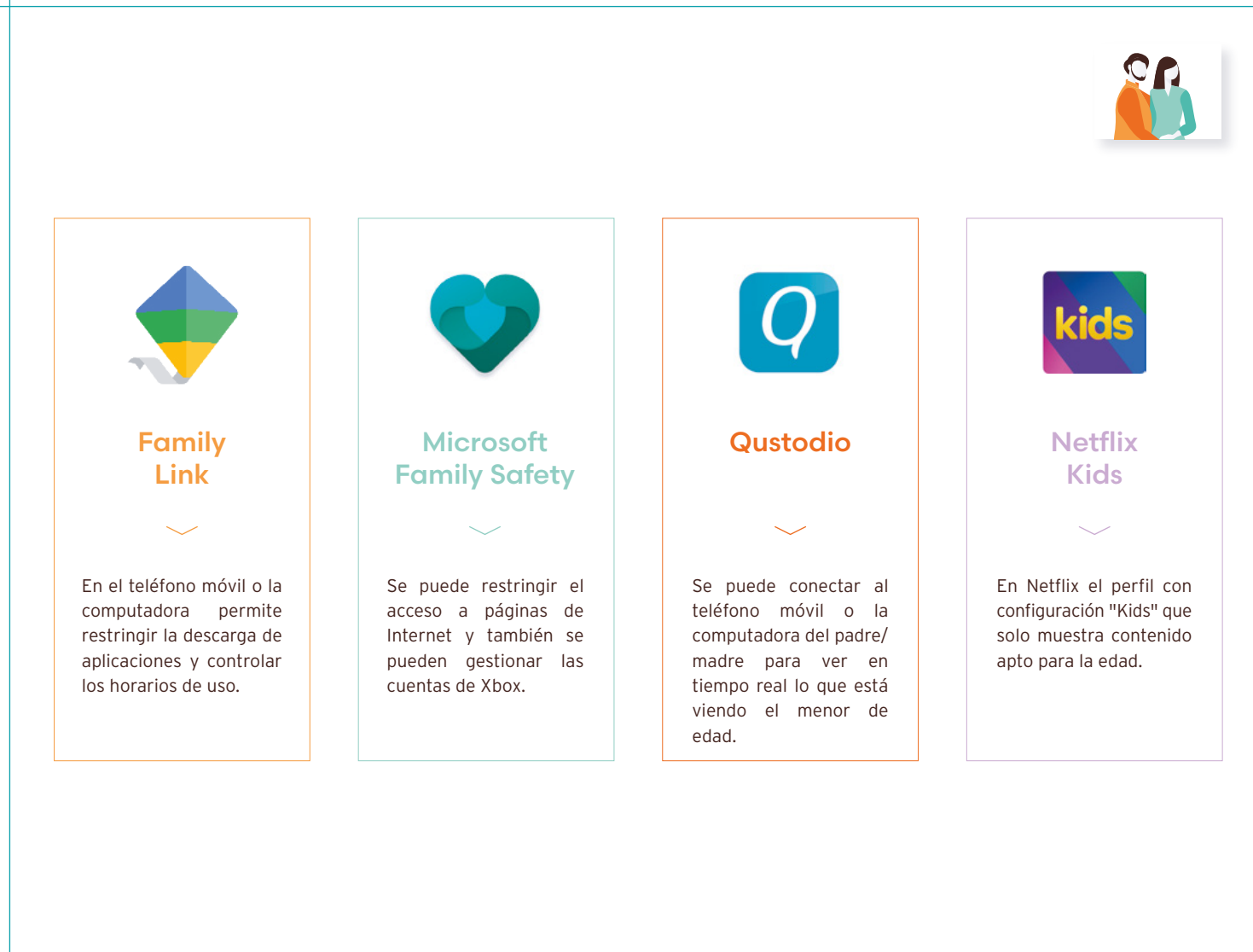
Apartado 2

Apartado 3

Las personas que participaron en el estudio cualitativo mencionaron de manera espontánea conocer cuatro opciones de herramientas de Control Parental, sin embargo, la mayoría no las utiliza.

Diagrama 1.2.9.

Herramientas de Control Parental conocidas por las personas que participaron en el estudio cualitativo



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

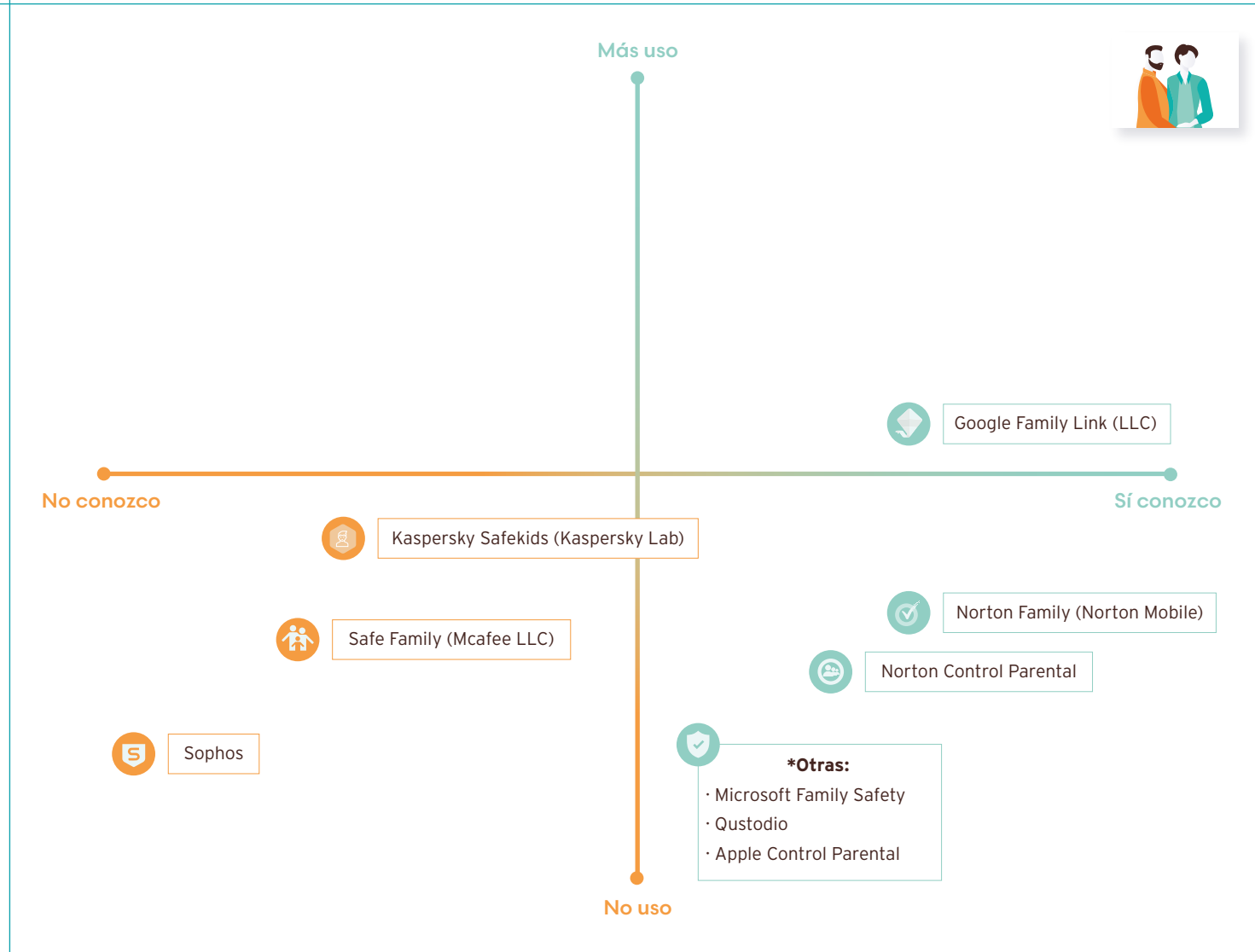
Apartado 2

Apartado 3

Las personas participantes del estudio cualitativo que sí conocen alguna herramienta de Control Parental mencionaron utilizar Google Family Link.

Diagrama 1.2.10.

Herramientas de Control Parental que conocen y utilizan



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

• Experiencia de uso de las herramientas de Control Parental

Como parte del estudio cualitativo se realizó un ejercicio en el que las personas participantes exploraron sobre diversas herramientas de Control Parental para conocer acerca de su funcionamiento y utilidad. Sus impresiones se presentan a continuación.

Diagrama 1.2.11.

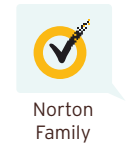
Impresiones de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre las herramientas de Control Parental

Impresiones positivas

- Fácil instalación.
- Información detallada para cada sección.
- Opciones como rastreo de dispositivo, permisos para descargas, configuración de YouTube, horarios de uso, revisión de historial de navegación.



- Herramientas detalladas.
- Niveles de restricción divididos por edad y rango de seguridad.
- Se puede monitorear el dispositivo del niño(a) y/o adolescente desde tu teléfono móvil.
- La vinculación de los dispositivos es por código QR.



- No tiene limitaciones en cuanto a sistemas operativos (Android, iOS, Windows y Mac).
- Horarios de uso tanto del dispositivo como del contenido.
- Ubicación del dispositivo en tiempo real.
- Bloqueo de contenido.
- Control de batería para no quedar incomunicado.



- Muestra información detallada sobre su uso.
- Sencilla de configurar.
- Horarios de uso.
- Monitoreo del otro dispositivo desde el dispositivo del padre/madre.



Impresiones negativas



- No funciona en equipos Apple.
- Se requiere tener un dispositivo Android con Google Services y cuenta de Google.
- La aplicación no impide que se cree un perfil falso para redes sociales con el que se puede navegar sin restricción.

- Algunas personas tuvieron dificultad para instalarla.
- Los niveles de restricción en los rangos de edad mayores de 15 años les parecieron invasivos.
- Tiene mala calificación en la App Store de Apple.
- Las notificaciones solo llegan por e-mail.

- Algunas personas tuvieron complicaciones para la verificación del correo electrónico.
- Hubo confusión en cómo activar el bloqueo de contenido inadecuado.

- Menciona una prueba gratuita por 30 días, pero no especifica si posteriormente tendrá un costo de toda la aplicación o solo algunas de sus opciones.
- Algunos bloqueos fueron difíciles de activar.
- La desinstalación resultó difícil.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

En general las personas que participaron en el estudio cualitativo no perciben grandes diferencias entre las diversas herramientas de Control Parental, igualmente mencionan algunas desventajas como la dificultad para instalar y la incompatibilidad entre sistemas operativos.

Diagrama 1.2.12.

Impresión general y desventajas mencionadas por las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre las herramientas de Control Parental



Impresión general

En general todas las herramientas de Control Parental probadas tuvieron impresiones positivas, las limitaciones como el sistema operativo (en caso de Google Family Link) o las complicaciones en su instalación son lo que podría evitar su uso.

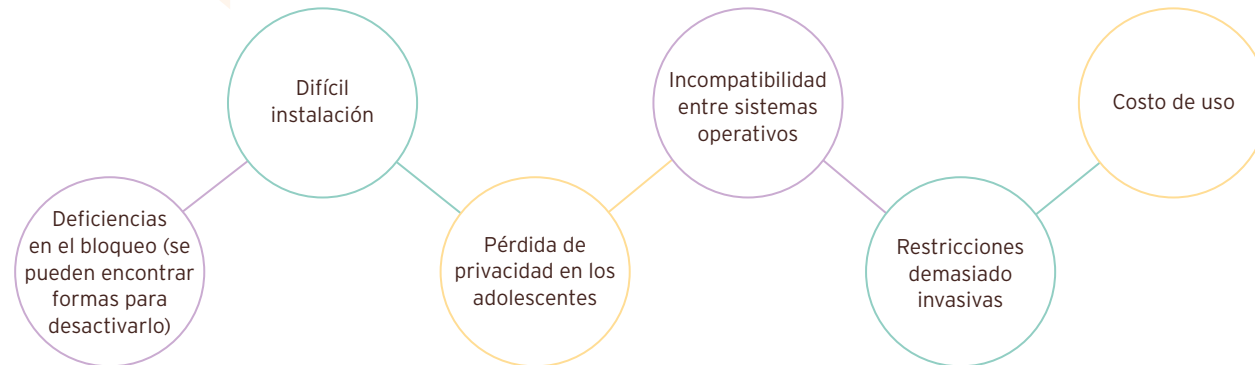
La mayoría de las herramientas de Control Parental tienen opciones de bloqueo y restricción parecidas, de modo que no hay grandes diferenciadores entre una y otra.



“Creo que todas las herramientas que ofrece la app pueden ser muy útiles, pero hay que comunicarse con los niños para que sepan por qué esos límites son importantes y tal vez no abusar de tener tanto control sobre los niños. En particular cuando sean adolescentes no será fácil querer saber la ubicación todo el tiempo y en lo que están viendo. Aunque también entiendo que a algunos padres les pueda dar tranquilidad.”

“Me resultó complicado. No me gustó, además de que no me dio certeza de que no puede saltar filtros. Me pareció una aplicación tediosa para su configuración. Yo no la recomendaría”.

Desventajas

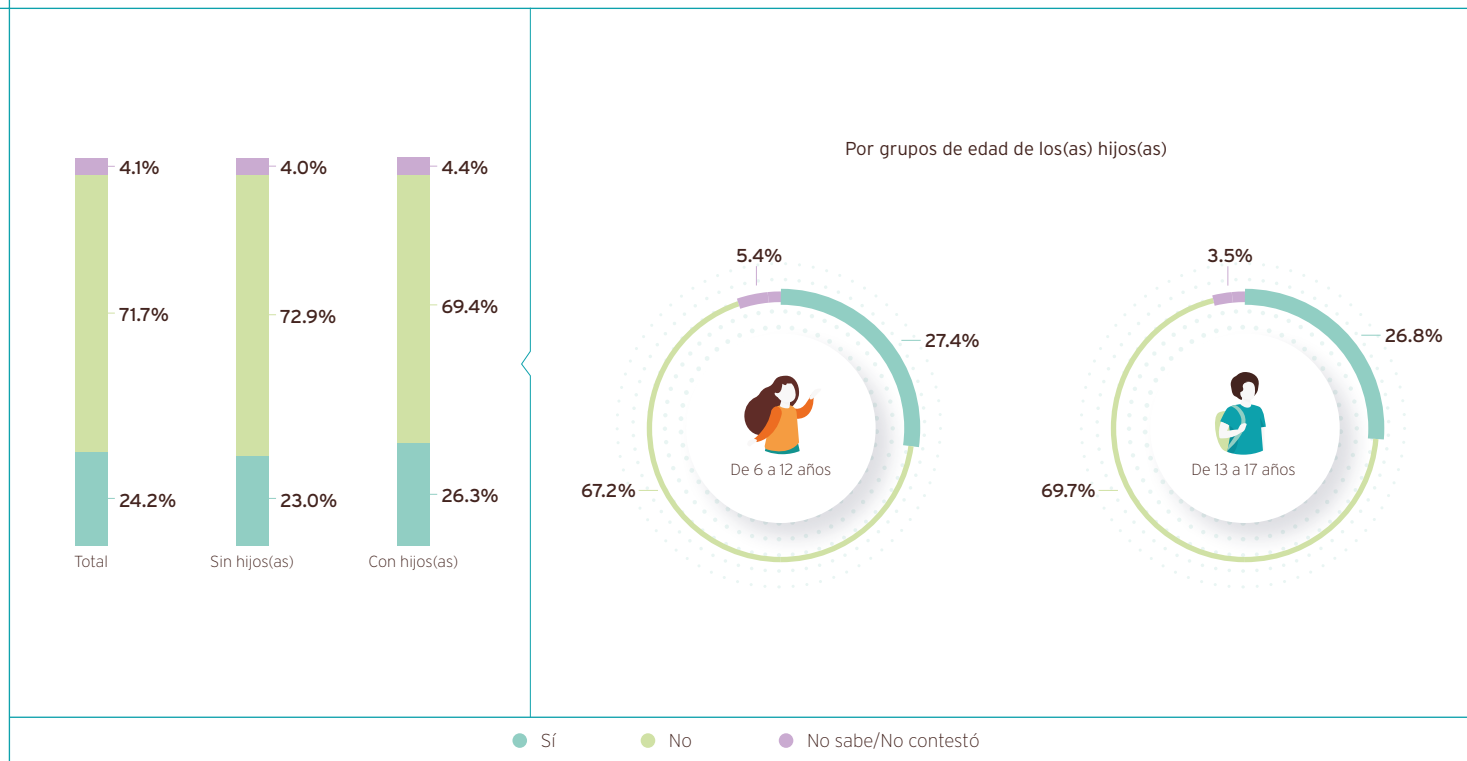


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

- Conocimiento de las herramientas de Control Parental ofrecidas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones

El 24.2% de las personas encuestadas de Internet fijo mencionaron saber que el proveedor le ofrece alguna herramienta de Control Parental; este porcentaje fue mayor para los usuarios que tienen hijos(as).

Gráfico 1.2.5. ¿Usted sabe si su proveedor de Internet fijo le ofrece alguna herramienta de Control Parental?

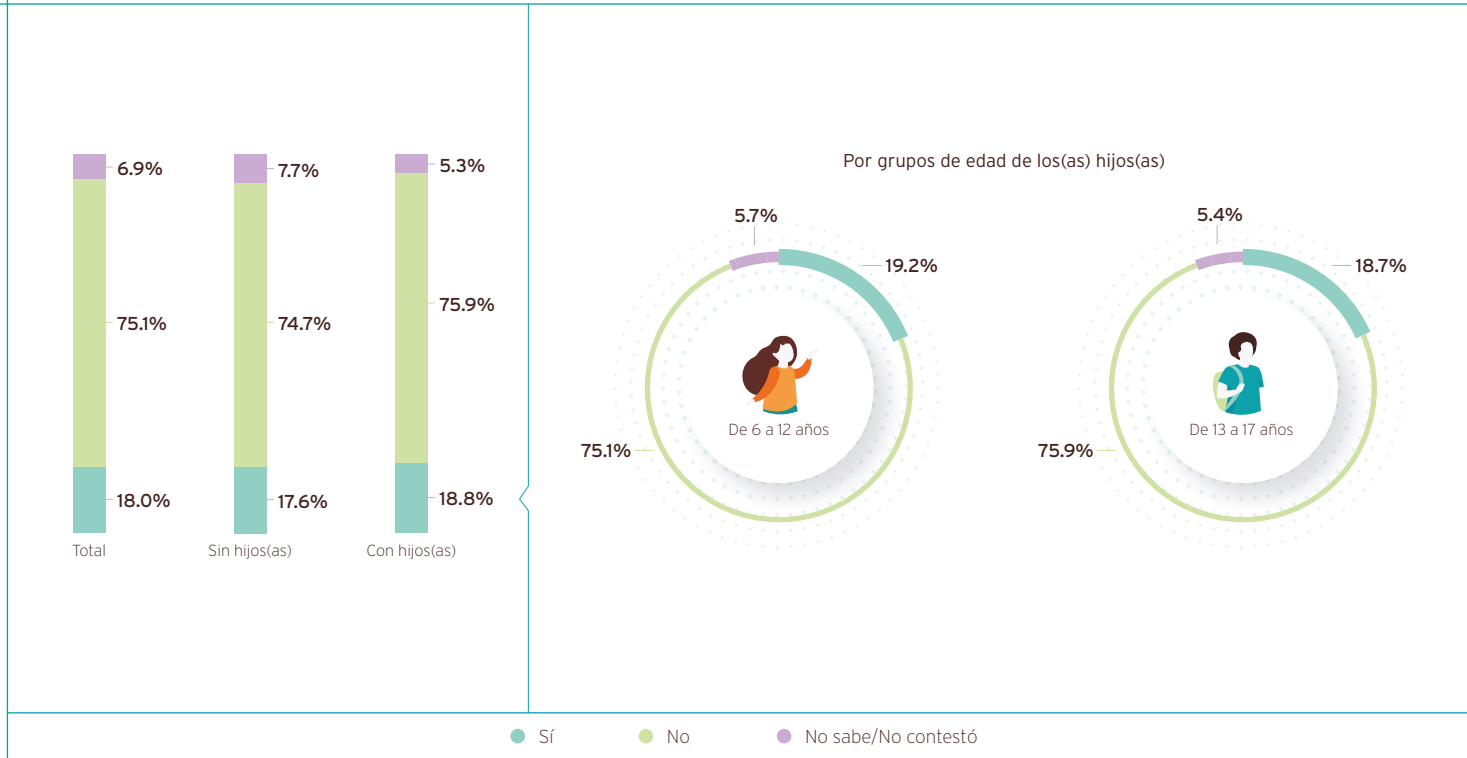


Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

El 18% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron saber que el proveedor le ofrece alguna herramienta de Control Parental; este porcentaje fue mayor para los usuarios que tienen hijos(as).

Gráfico 1.2.6. ¿Usted sabe si su proveedor de Telefonía móvil le ofrece alguna herramienta de Control Parental?



Nota. Respuesta espontánea.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

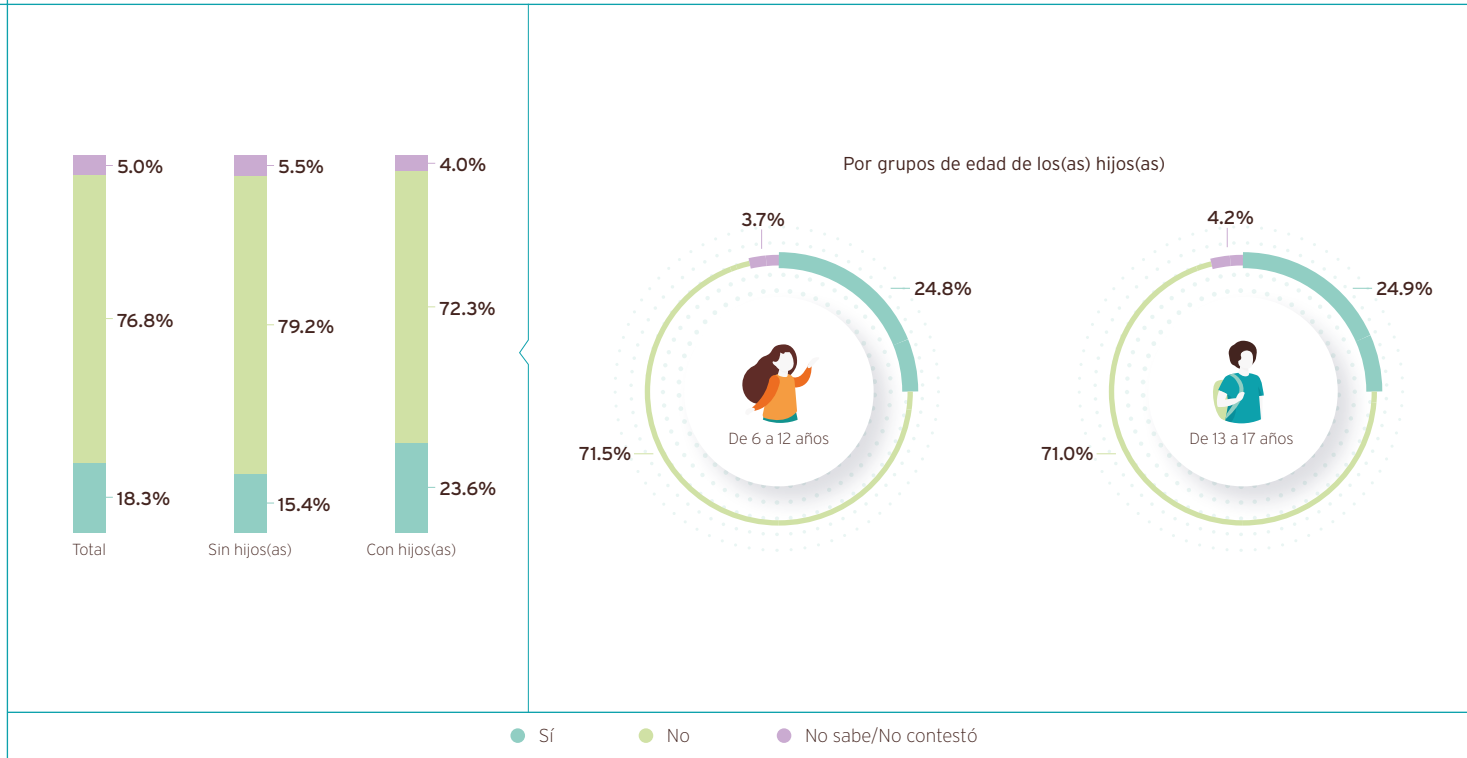
Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

El 18.3% de las personas encuestadas de Televisión de paga mencionaron saber que el proveedor le ofrece alguna herramienta de Control Parental; este porcentaje fue mayor para los usuarios que tienen hijos(as).

Gráfico 1.2.7. ¿Usted sabe si su proveedor de Televisión de paga le ofrece alguna herramienta de Control Parental?



Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

De acuerdo con el estudio cualitativo, también son pocas las personas que saben si los proveedores de servicio de Internet fijo y Televisión de paga cuentan con herramientas de Control Parental, es de señalarse que en el estudio no se hicieron menciones acerca del servicio de Telefonía móvil.

Diagrama 1.2.13.

Conocimiento de las herramientas de Control Parental por parte de los proveedores de Internet fijo y Televisión de paga

- La mayoría de las personas participantes mencionan que no tienen conocimiento de que sus proveedores cuentan con herramientas de Control Parental, no lo han investigado y nadie se las ha ofrecido.
- Otras personas mencionaron que no las utilizan porque tienen un costo extra.

- Las personas participantes que tienen conocimiento de estas herramientas de Control Parental, mencionan haber utilizado dos:
 - Desde la aplicación móvil del proveedor de Internet fijo, bloquea el acceso a Internet a ciertas horas.
 - Los proveedores de Televisión de paga ofrecen bloqueo de canales, pero no todos los han utilizado.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

De acuerdo con los resultados del estudio cualitativo, los riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes en Internet, tienen que ver con lo que otras personas puedan hacerles, así como lo que pueda afectar en su conducta y la información que reciben.

Diagrama 1.3.1.

Percepción de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre los riesgos del uso de Internet para niños(as) y adolescentes

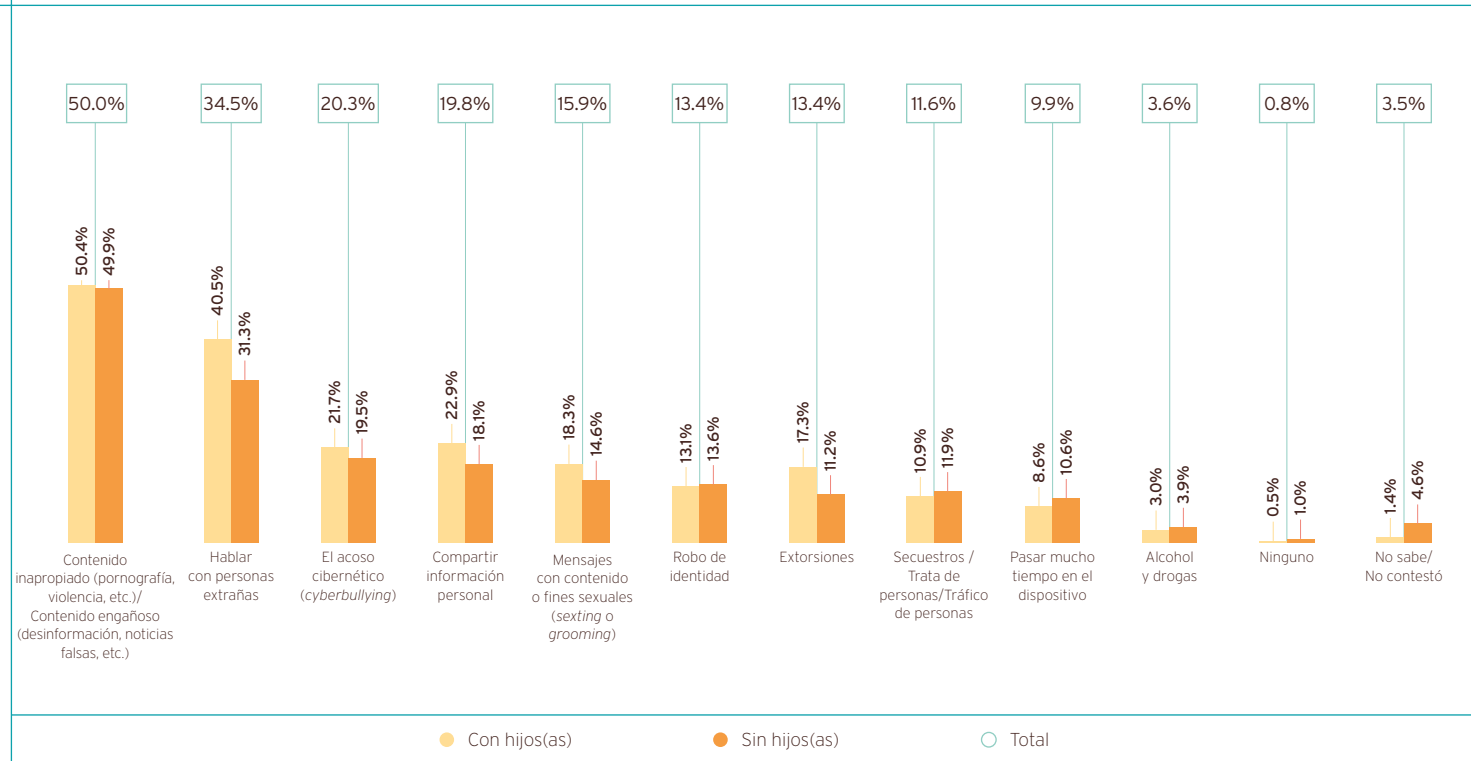


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

Las personas encuestadas de Internet fijo, independientemente si tienen o no hijos(as), perciben que los principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes son el contenido inapropiado/engañoso (50%), hablar con personas extrañas (34.5%) y el *cyberbullying* (20.3%).

Gráfico 1.3.1. ¿Cuáles considera que son los principales riesgos a los que están expuestos los(as) niños(as) y adolescentes cuando navegan por Internet fijo?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Para el caso de las personas encuestadas con hijos(as), perciben que los principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes son el contenido inapropiado/engañoso, hablar con personas extrañas y el *cyberbullying*. Estas menciones fueron mayores para el grupo de 13 a 17 años.

Cuadro 1.3.1.

¿Cuáles considera que son los principales riesgos a los que están expuestos los(as) niños(as) y adolescentes cuando navegan por Internet fijo?, por grupos de edad



Personas encuestadas con hijos(as)

	DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS
Contenido inapropiado (pornografía, violencia, etc.)/Contenido engañoso (desinformación, noticias falsas, etc.)	50.4%	50.9%
Hablar con personas extrañas	38.6%	42.4%
El acoso cibernético (<i>cyberbullying</i>)	20.3%	23.4%
Compartir información personal	21.8%	24.0%
Mensajes con contenido o fines sexuales (<i>sexting</i> o <i>grooming</i>)	15.7%	20.3%
Robo de identidad	14.1%	12.4%
Extorsiones	15.1%	19.2%
Secuestros/Trata de personas/Tráfico de personas	9.7%	11.6%
Pasar mucho tiempo en el dispositivo	8.2%	9.1%
Alcohol y drogas	3.1%	3.2%
Ninguno	0.3%	0.7%
No sabe/No contestó	1.6%	1.5%

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

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

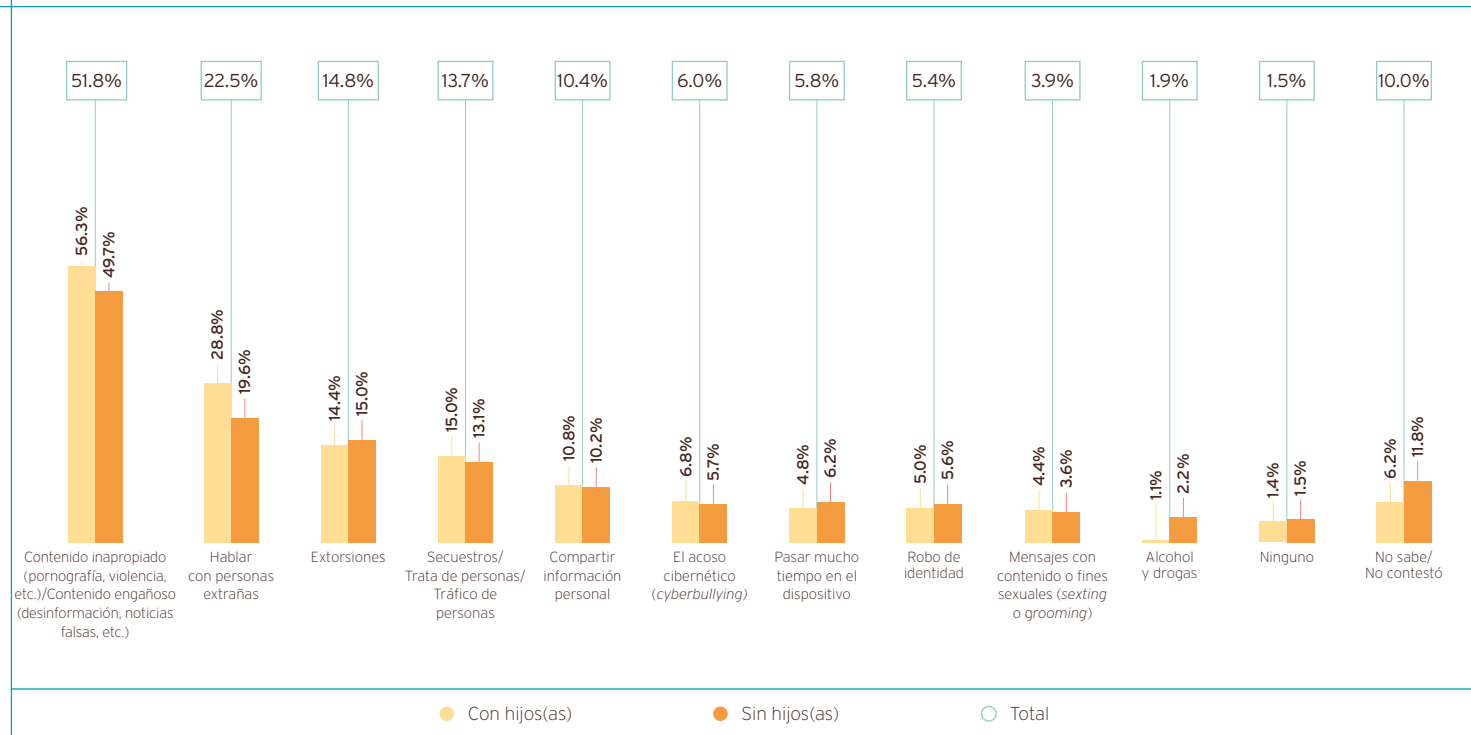
Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Las personas encuestadas de Telefonía móvil, independientemente si tienen o no hijos(as), perciben que los principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes son el contenido inapropiado/engañoso (51.8%), hablar con personas extrañas (22.5%) y las extorsiones (14.8%).

Gráfico 1.3.2. ¿Cuáles considera que son los principales riesgos a los que están expuestos los(as) niños(as) y adolescentes cuando navegan por Internet a través de su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Para el caso de las personas encuestadas con hijos(as), perciben que los principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes son el contenido inapropiado/engañoso y hablar con personas extrañas. Estas menciones fueron mayores para el grupo de 6 a 12 años.

Cuadro 1.3.2.

¿Cuáles considera que son los principales riesgos a los que están expuestos niños(as) y adolescentes cuando navegan por Internet a través de su teléfono móvil?, por grupos de edad

	DE 6 A 12 AÑOS	DE 13 A 17 AÑOS
Contenido inapropiado (pornografía, violencia, etc.)/Contenido engañoso (desinformación, noticias falsas, etc.)	58.3%	51.7%
Hablar con personas extrañas	28.6%	28.0%
Secuestros/Trata de personas/Tráfico de personas	15.2%	16.5%
Extorsiones	13.1%	15.6%
Compartir información personal	10.9%	10.3%
El acoso cibernético (<i>cyberbullying</i>)	6.2%	6.5%
Pasar mucho tiempo en el dispositivo	5.1%	5.2%
Robo de identidad	5.0%	6.1%
Mensajes con contenido o fines sexuales (<i>sexting</i> o <i>grooming</i>)	4.6%	3.9%
Alcohol y drogas	1.0%	1.2%
Ninguno	1.4%	1.0%
No sabe/No contestó	5.8%	9.6%



Personas encuestadas con hijos(as)

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

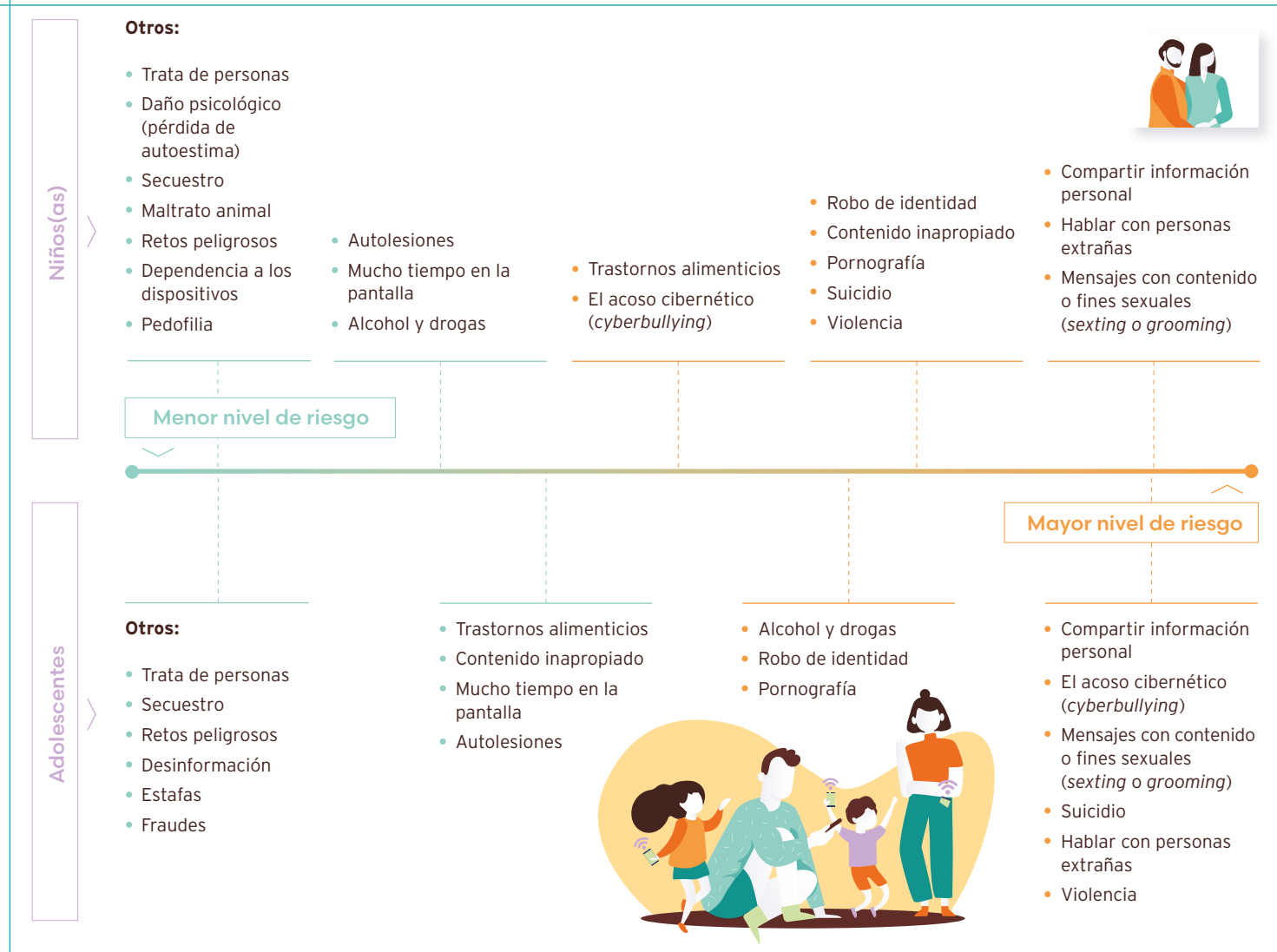
Apartado 2

Apartado 3

De acuerdo con el estudio cualitativo, consideran que hablar con personas extrañas, compartir información personal y recibir mensajes con fines sexuales tienen un mayor nivel de riesgo para los(as) niños(as); mientras que, para los adolescentes se puede ver que son muchos los riesgos a los que pueden estar más expuestos, sobre todo por lo influenciables que pueden ser a esta edad para cometer actos tales como la violencia, suicidio, hablar con personas extrañas, *cyberbullying*, etc.

Diagrama 1.3.2.

Percepción de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre los riesgos a los que pueden estar expuestos niños(as) y adolescentes en Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

Por su parte, las personas participantes del estudio cualitativo consideran que los adolescentes corren más riesgo en las redes sociales, mientras que los(as) niños(as) en los juegos en línea.

Diagrama 1.3.3.

Percepción de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre los espacios en Internet donde niños(as) y adolescentes están más expuestos al peligro



Redes Sociales



Se considera que aquí es donde los adolescentes corren más riesgos: acoso por otros adolescentes, contacto con personas desconocidas o compartir información sensible.



Juegos en línea



Aquí es donde los(as) niños(as) corren mayor riesgo, ya que los expone a violencia del contenido del mismo videojuego, así como a contacto con personas desconocidas que pudieran manipularlos negativamente.



Páginas web



Aquí ambos grupos corren riesgo, ya sea por fraude, meter información que pudieran usar para extorsionarlos o encontrar contenido no apto para su edad.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

• ¿Conocen sobre algún niño(a) o adolescente que haya sido víctima de algún riesgo en Internet?

De acuerdo con el estudio cualitativo, la mayoría de las personas no conoce casos directos de alguien expuesto a un riesgo en Internet, pero los que sí, se enteraron por medio de familiares o amistades de las víctimas.

Diagrama 1.3.4.

Algunos casos comentados por las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre víctimas de los riesgos del uso de Internet

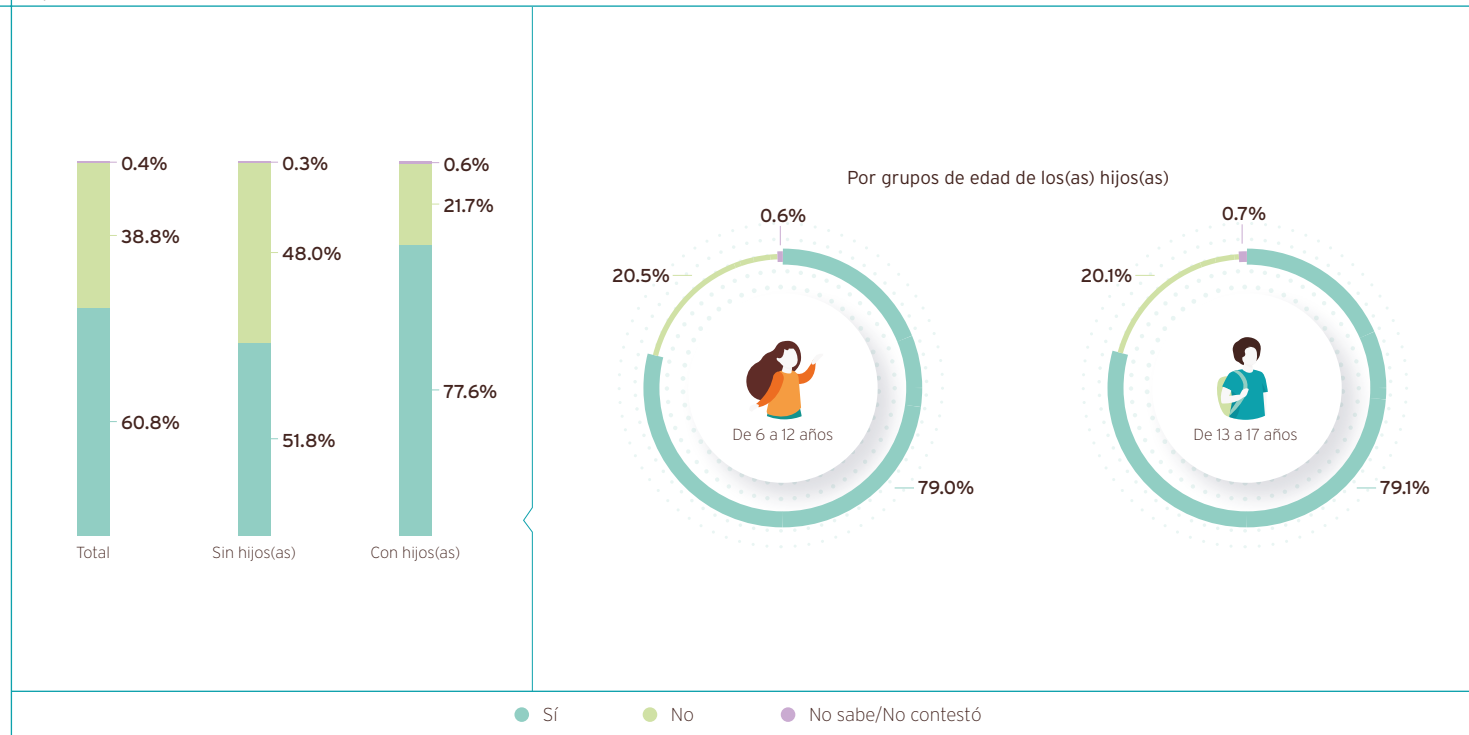


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

- Acercamiento de las personas encuestadas con niños(as) y adolescentes para abordar los riesgos en Internet fijo/móvil

El 60.8% de las personas encuestadas de Internet fijo mencionaron que en algún momento han abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizarlo. Este porcentaje fue mayor para los usuarios que tienen hijos(as).

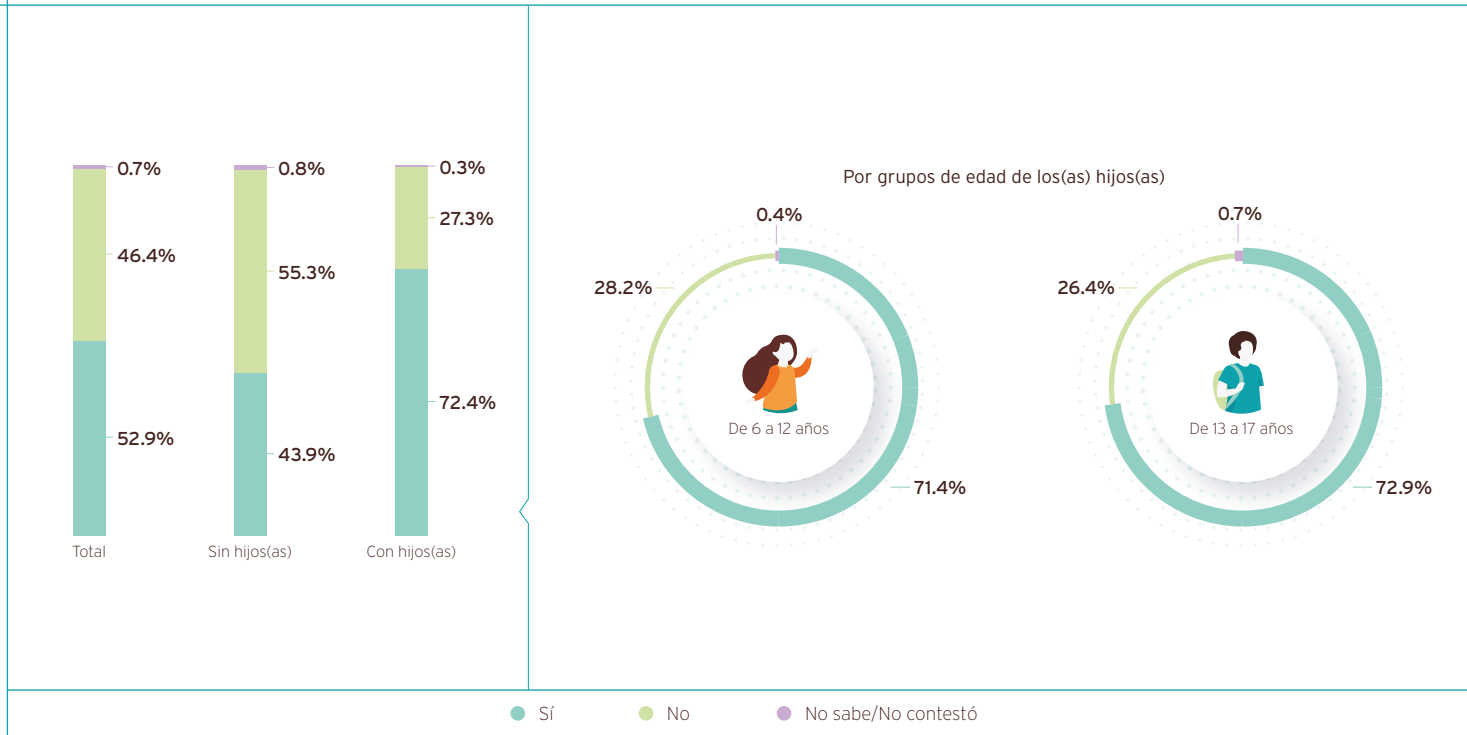
Gráfico 1.3.3. ¿En algún momento ha abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizar Internet fijo?



Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

El 52.9% de las personas encuestadas de Telefonía móvil mencionaron que en algún momento han abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizarlo. Este porcentaje fue mayor para los usuarios que tienen hijos(as).

Gráfico 1.3.4. ¿En algún momento ha abordado con algún niño(a) y/o adolescente los riesgos en Internet y cómo pueden estar seguros al utilizar su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

- ¿Quiénes consideran que son los responsables de orientar a niños(as) y adolescentes sobre los riesgos y uso adecuado de Internet?

De acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo, los principales responsables de orientar a los(as) niños(as) y adolescentes sobre los riesgos en Internet son los(as) padres/madres, el profesorado y los medios de comunicación.

Diagrama 1.3.5.

Percepción de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre los responsables de orientar a niños(as) y/o adolescentes sobre riesgos y uso adecuado de Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

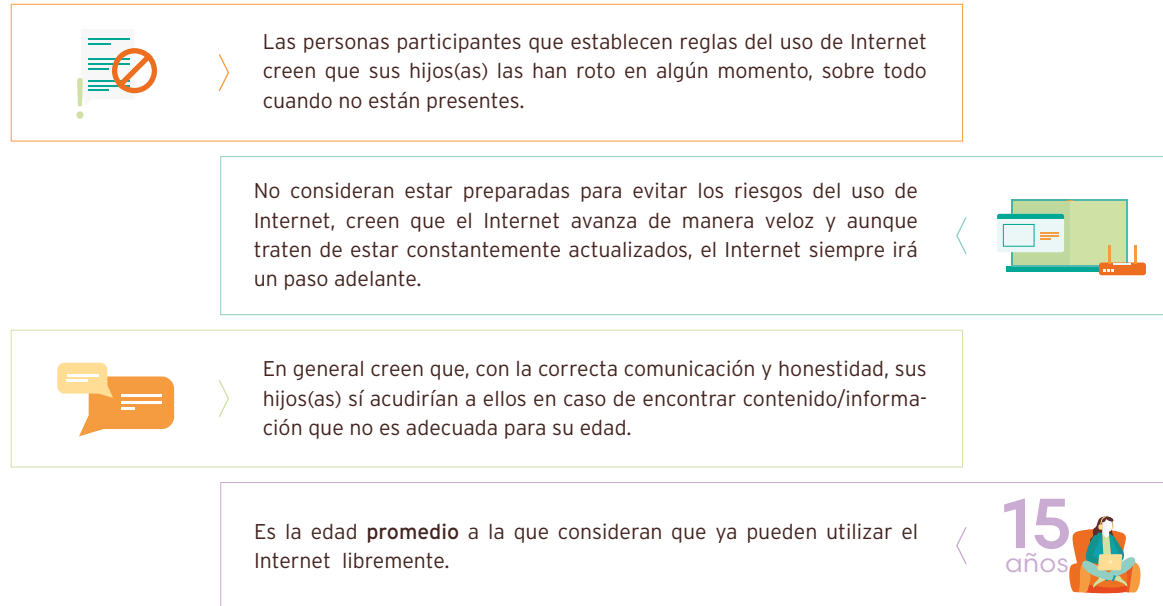
Fuente: IFT (2022)

• **Percepción sobre qué tan preparadas se sienten las personas para evitar los riesgos en Internet para niños(as) y adolescentes**

Aunque las personas con hijos(as) que participaron en el estudio cualitativo no creen estar preparadas para prevenir que niños(as) y adolescentes se enfrenten a los riesgos que existen en Internet, consideran que es posible con buena comunicación y honestidad.

Diagrama 1.3.6.

¿Qué tan preparadas se sienten las personas que participaron en el estudio cualitativo para prevenir los riesgos en Internet para niños(as) y adolescentes?



“Definitivamente no me siento en un nivel de conocimiento superior al de los jovencitos. Ellos hacen cosas que quizá sean sencillas, pero yo no sé cómo. Un ejemplo básico, ver streaming como si viviesen en otro país. En una ocasión queríamos ver una película en un salón de clases, que no encontramos en Netflix, y en 3 minutos una alumna de secundaria ya había hecho algunas cosas y la tenía proyectada en HD, cuando la película era nueva”.



“Yo creo que por más esfuerzo que tratemos de estar siempre a la vanguardia y de saber todo lo referente, siempre ellos nos llevan la delantera porque ellos están en constante estudio de todo lo referente al Internet, la computadora, el iPad, los celulares, etc. y muchas veces nosotros como padres nos quedamos estancados en cierto límite de conocimientos, ellos van a la vanguardia y si no pues sus amigos les platican, los ayudan y los apoyan a ser mejores cibernautas”.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

- ¿Las personas adultas consideran que se ha hecho lo suficiente para controlar y evitar los riesgos en el uso de Internet?

Las personas participantes del estudio cualitativo consideran que las acciones implementadas actualmente, tanto de padres/madres como de las instituciones, han sido insuficientes para evitar o controlar los riesgos del uso de Internet por parte de niños(as) y adolescentes.

Diagrama 1.3.7.

Percepción de las personas que participaron en el estudio cualitativo sobre las acciones que se han realizado para evitar los riesgos en Internet en niños(as) y adolescentes

> En general **no consideran que las acciones actuales sean suficientes** para educar a niños(as) y adolescentes sobre los riesgos en Internet.

> Los(as) padres/madres empiezan a dar dispositivos a los(as) hijos(as) a muy temprana edad para mantenerlos entretenidos, usualmente **dejándolos sin vigilancia**, con acceso a Internet sin restricciones.



> Consideran que **falta más información y educación** acerca de estos riesgos, para **orientar a los(as) padres/madres** y que ellos puedan, a su vez, orientar a sus hijos(as).

> Se cree que incluso **las autoridades se han visto rebasadas por el crimen organizado** y las páginas o cuentas que se dedican a robo, extorsión y pornografía infantil cada vez son más en número y alcance.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

1.4. Sugerencias emitidas por las personas que participaron en el estudio cualitativo

- Instituciones u organismos que brindan ayuda en caso de tener malas experiencias en Internet

De manera espontánea las personas que participaron en el estudio cualitativo mencionaron:

Diagrama 1.4.1.

Instituciones u organismos que brindan ayuda en caso de tener malas experiencias en Internet

○ Policía Cibernética

- En su mayoría no han tenido necesidad de usarla.



○ División Científica de la Guardia Nacional

- Desconocida por la mayoría de las personas participantes, pero consideran que sí acudirían en caso de tener una mala experiencia en Internet.

"Fue una persona en la escuela de mi sobrino, dicha persona a través de platicar con alguien en el chat de un juego, se fueron haciendo "amigos" y se iban a ver en un punto en específico, afortunadamente se logró detener a la persona antes de su salida a ese encuentro, se notificó a la Policía Cibernética, y se dieron cuenta que el supuesto "amigo" virtual, pertenecía a una red de tratantes de blancas, a la cual le estaban siguiendo la pista. Y se encargaron de darle el seguimiento pertinente, mismo que ya no fue compartido a detalle con todos, sino solo a la familia de la víctima."



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).

Fuente: IFT (2022)

• **Uso seguro de Internet, algunas recomendaciones**

En este sentido, de acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo, la información, la comunicación y el uso correcto de las herramientas y medidas de Control Parental son los pilares para un uso más seguro de Internet.

Diagrama 1.4.2.

Pilares para un uso seguro de Internet de acuerdo con las personas que participaron en el estudio cualitativo



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

Las personas participantes del estudio cualitativo señalaron las siguientes sugerencias para un uso seguro del Internet:

Diagrama 1.4.3.

Sugerencias de las personas que participaron en el estudio cualitativo para un uso seguro del Internet



Algunas personas no quieren darse cuenta de todos los riesgos que existen en Internet y que se pueden derivar de que sus hijos(as) hablen con personas extrañas y/o hagan publicaciones compartiendo información personal. Por ende se sugiere:

○ **Paso 1**

Hacer una campaña donde se explique a las personas sobre los riesgos existentes en Internet.

○ **Paso 2**

Dar consejos y tips de cómo abordar el tema con niños(as) y adolescentes.

○ **Paso 3**

Que se mencionen las herramientas y medidas que tanto el proveedor como los dispositivos tienen para implementar Control Parental.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

Las personas participantes también mencionaron algunas recomendaciones generales para concientizar a las personas sobre los riesgos al utilizar Internet y dar información sobre el Control Parental.

Diagrama 1.4.4.

Recomendaciones generales de las personas que participaron en el estudio cualitativo para concientizar a las personas sobre los riesgos en Internet y el Control Parental



Establecer una campaña global que involucre a los proveedores de servicios de telecomunicaciones y las compañías desarrolladoras de equipos terminales como Samsung, Apple, Nokia, etc., y que con apoyo de redes sociales den a conocer las herramientas de Control Parental.

Se recomienda que los proveedores realicen una campaña de difusión de sus herramientas de Control Parental disponibles y accesibles para sus clientes, y hablar de las bondades con las que cuentan. Los medios de comunicación más efectivos serían las redes sociales, la televisión y medios digitales en general (correo electrónico, páginas web, etc.).

Es necesario apoyar a los(as) padres/madres y personas en general dando tips y consejos de cómo abordar el tema de los riesgos con los(as) niños(as) y adolescentes. Esto podría venir desde el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP) para que directamente en las escuelas y reuniones con padres/madres de familia se les visibilice, informe y sensibilice acerca del tema.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)

• ¿Qué información desean conocer sobre las herramientas de Control Parental?

Los hallazgos muestran poco conocimiento de las herramientas de Control Parental, pero se identifica que existe un alto interés en saber cómo se utilizan y dónde pueden conseguir información al respecto.

Diagrama 1.4.5.

¿Qué información desean conocer las personas que participaron en el estudio cualitativo de las herramientas de Control Parental?

○ Información deseada

- Cómo utilizarlas (instalación y activación de restricciones).
- Cómo obtenerlas.
- Qué dispositivos cuentan con herramientas de Control Parental.
- Características de protección.
- En qué navegadores funcionan.
- Porcentaje de éxito del contenido bloqueado.
- Información de actividad sospechosa.
- Comparativo de las herramientas que hay en el mercado.
- Qué herramientas ofrecen la mejor seguridad.
- Qué tan sencillas son de anular por los adolescentes con conocimiento de TIC.



○ Medios por los que desean enterarse

- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Televisión.
- Página web sobre el tema.
- Que los proveedores de servicios brinden información de las herramientas que tienen disponibles.
- Campañas en escuelas.
- Videos en plataformas como TikTok o YouTube.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. La pregunta se realizó a personas adultas con o sin hijos(as).
Fuente: IFT (2022)



APARTADO DOS.

Patrones de consumo, conocimiento y percepción de los adolescentes sobre los riesgos y medidas para mantenerse seguros al navegar por Internet. Un estudio cualitativo

El presente apartado muestra los principales hallazgos del estudio cualitativo a través de *Focus Group* (Grupos focales) realizado a adolescentes de entre 13 y 17 años, con la finalidad de conocer los diferentes usos del servicio de Internet, principales actividades, horarios de uso, plataformas digitales y dispositivos que utilizan; asimismo, el estudio muestra el conocimiento y percepción sobre los riesgos de utilizar el Internet, y las medidas que deben aplicar para mantenerse seguros en el uso de este servicio. En este sentido, se muestran los hallazgos obtenidos desde una visión y experiencia de los adolescentes.

Nota. Es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo de los *Focus Group* de adolescentes no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas que participaron emitieron durante el estudio cualitativo, lo anterior con la finalidad de que la persona lectora tome la información con la salvedad correspondiente.

ÍNDICE

LEGALES

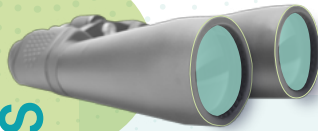
OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3



En general se percibe que existe una gran necesidad de orientar a los adolescentes hacia el uso debido de las redes sociales y páginas de Internet; a que puedan ser un instrumento formativo que les ayude a conformar una identidad propia, a la vez a socializar y entretenerse, pero sin caer en riesgos y sentir temor.



Una actitud de la adolescencia es tomar riesgos para experimentar el mundo, para medirse, para rebasar los límites, ver sus alcances. La curiosidad muchas veces supera al temor por la necesidad de retarse a ellos mismos.

Sin embargo...

Entre más jóvenes e inexpertos en el uso del Internet y las redes sociales, más temores sienten a los riesgos de ser víctima.

1 Las redes sociales y los videojuegos entre los adolescentes ...

Las redes sociales y los videojuegos brindan una forma de experimentar emociones intensas y poder explorar el mundo adolescente desde una vitrina, en la que se corren riesgos, mismos que generan adrenalina y ganas de repetir la vivencia. Todo ello es difícil de controlar, siendo adolescentes e impulsivos por etapa de vida, por lo que están expuestos a los ciberataques.



Además: Son un elemento indispensable para que los adolescentes empiecen a socializar y a formar su identidad. A través de lo que ven que hacen otros, aprenden lo que sí y lo que no quieren ser y cómo quieren ser vistos.

Por ende, cuando entran a la secundaria y comienzan a formar su identidad, consideran que requieren que sus redes sociales sean manejadas solo por ellos, tener privacidad, que los padres/madres los orienten, pero no controlen, pues los ayuda a crecer y aprender a tomar buenas decisiones.

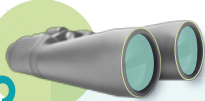
Medidas de seguridad... 2

Sin embargo

No hay una guía de qué hacer en cuanto a ciberseguridad, cada quien va estableciendo sus propias medidas de precaución a medida que va escuchando de experiencias negativas o las ha sufrido. Pero no existe una tendencia de que todos los adolescentes tomen medidas similares.

Por ejemplo, unos tienen sus redes privadas y otros públicas y eso, no genera diferencia entre sentir más o menos temor a los riesgos o ser más precavidos.

Es importante que en esta etapa puedan explorar de manera segura el Internet y las redes sociales, darles las medidas de precaución, prevención y seguridad para tener experiencias más seguras.



¿Cuándo disminuyen los temores en los adolescentes?

- Conforme los adolescentes aprendan a establecer mejores medidas de seguridad para minimizar los riesgos, los temores disminuyen y el uso de las redes sociales es más seguro y satisfactorio.
- Cuando se habla de la seguridad en redes sociales o el uso del Internet, entre los adolescentes existe una idea de que ante algún tipo de problema o eventualidad podrían acudir principalmente a la Policía Cibernética o la policía en general.



3 Control Parental...



Existe en general, poco conocimiento de herramientas de Control Parental entre los adolescentes; y se perciben poco útiles para ellos, las ven más adecuadas para niños.

¿De quién es la responsabilidad?

4

- Los adolescentes consideran que la responsabilidad en un uso más seguro del Internet y redes sociales es compartida entre padres/madres/tutores de familia y ellos mismos.
- Consideran que deberán ser capaces de aprender a identificar los riesgos y las medidas de seguridad que deberán implementar para mantenerse seguros en Internet.



5 Por lo anterior...

Es imperante la necesidad de una comunicación unificada y consistente (que sigan un mismo modelo en cualquiera de los medios en que se informen) de los riesgos y las medidas de seguridad con fuentes de información veraces, oportunas y fiables.

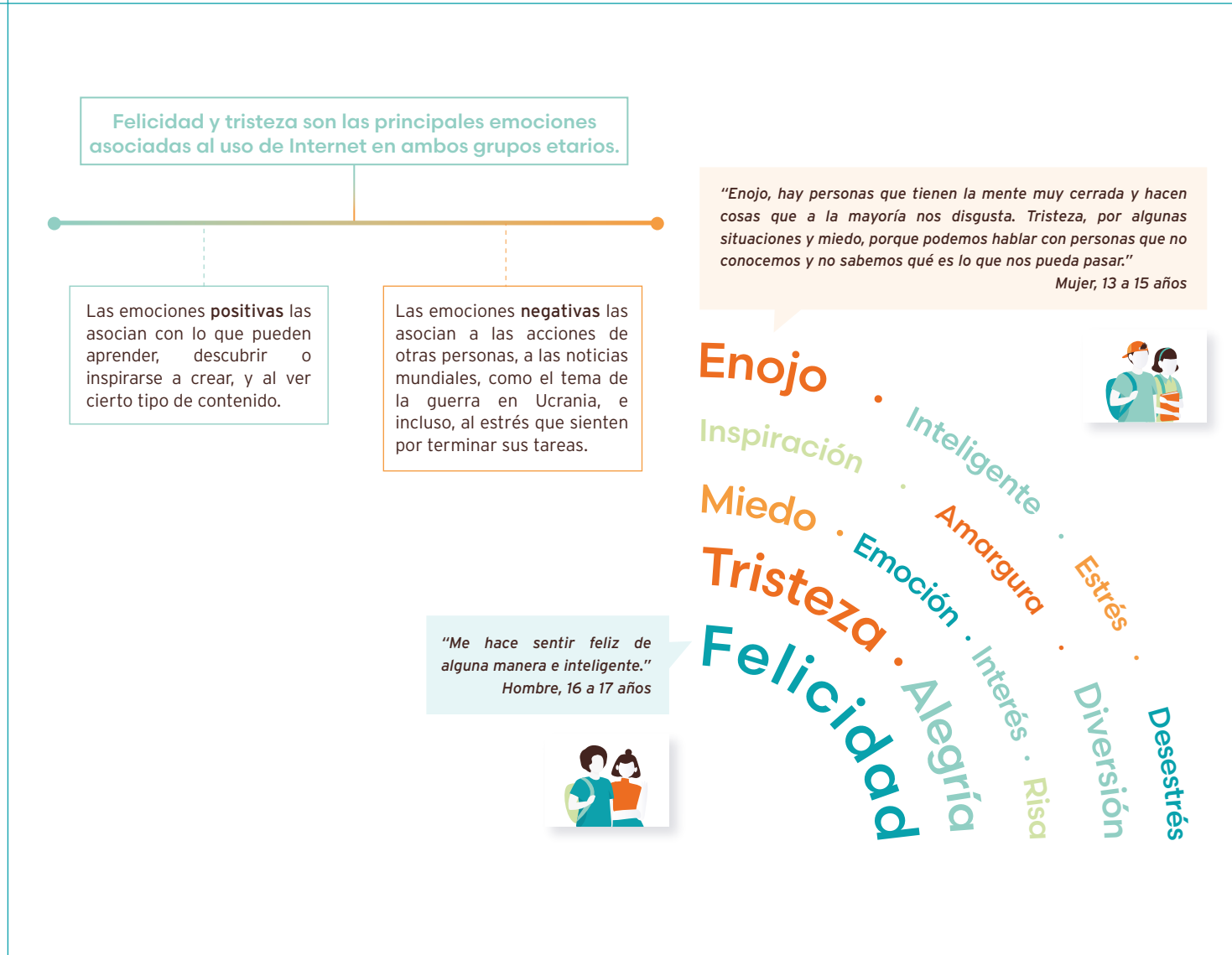


• Emociones que relacionan los adolescentes con el uso de Internet

Para los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo, el Internet les causa un conjunto de emociones, las cuales pueden pasar de ser negativas a positivas en cualquier momento, y viceversa.

Diagrama 2.1

Emociones que les causa a los adolescentes el Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022).

2.1. Uso de Internet y redes sociales por los adolescentes

De acuerdo con los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo, el uso de Internet, y particularmente de las redes sociales, incrementó como herramienta de estudio y socialización durante la pandemia ocasionada por la COVID-19.

Diagrama 2.1.1.

El uso de Internet durante la pandemia ocasionada por la COVID-19



El consumo de Internet y redes sociales fue mucho mayor durante la pandemia por COVID-19, no solo como herramienta de estudio, sino como herramienta de socialización.

Fue una forma de mantener el **contacto** con su círculo social.

Y a la vez, se convirtió en una **ventana al mundo**, aunque con una vivencia limitada, pues no se es partícipe de las actividades, solo se es espectador en una etapa de vida, particularmente para los de 13 a 15 años, en los que se van formando las opiniones y vivencias que te preparan para ser adulto.

El Internet y, particularmente, las redes sociales les permiten explorar el mundo y mantener contacto con su círculo social, pero conlleva un **riesgo**.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Los adolescentes entre 13 y 15 años asocian más el uso de Internet a entretenimiento y comunicación, mientras que los de 16 a 17 años empiezan a asociarlo más a la escuela y redes sociales, así como considerarlo una fuente de información para realizar diversas actividades.

Diagrama 2.1.2.

¿Con qué asocian los adolescentes al Internet?



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022).

En este sentido, los adolescentes utilizan principalmente el Internet para actividades asociadas con el aprendizaje (tanto de escuela como de intereses nuevos), la comunicación y el entretenimiento.

Diagrama 2.1.3.

Principales usos que dan los adolescentes al Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022).

Los principales dispositivos que los adolescentes utilizan para conectarse son la computadora, el celular y la consola de videojuegos, dependiendo de si tienen clases presenciales o virtuales.

Diagrama 2.1.4.

Dispositivos que los adolescentes utilizan para conectarse a Internet

Algunos participantes señalaron que tienen clases híbridas, por lo que cuando tienen clases presenciales solo utilizan el celular cuando están fuera de clases, mientras que cuando tienen clases virtuales utilizan más la computadora.

La computadora es el dispositivo que más comparten con sus familiares, debido a que algunos tienen una computadora que utilizan todas las personas del hogar, y otros aunque cuentan con una computadora propia, en ocasiones suelen compartirla con sus hermanos(as) menores o con sus padres/madres.

"En mi caso, es compartida. Procuo hacer las tareas en mi Tablet, pero luego hay tareas que son más elaboradas y requieren algo más pesado y ahí utilizo la computadora y es la que todos compartimos."

Hombre, 16 a 17 años



"Yo sí paso bastante tiempo conectado, más o menos unas 10 horas. Utilizo más el celular, la computadora y la Tablet, pero la computadora se me hace más fácil ya que estoy en casa."

Hombre, 13 a 15 años



"Mi computadora es personal, la uso solamente yo, mi mamá tiene su computadora, creo que nada más ha llegado a usar mi computadora cuando quiere hacer las cosas más rápido o se satura con su computadora, pero muy de vez en cuando, imprímeme esto, busca esto rápido, algo así."

Mujer, 16 a 17 años

Menos uso

Dispositivos que utilizan



- La **Tableta** tiene un enfoque más de entretenimiento, pero algunos mencionaron realizar tareas sencillas en ella.



- La **Smart TV** es meramente para entretenimiento.



- La **consola de videojuegos** se utiliza como recreación y algunos incluso pueden socializar en algunos juegos de video. No obstante se alterna con el celular en el uso de juegos.



- El uso de **celular** está enfocado a las redes sociales, mantenerse comunicado, jugar videojuegos. Es un dispositivo de entretenimiento y comunicación.



- El uso de la **computadora** está enfocado más a tomar clases en línea o hacer la tarea. La computadora es un dispositivo de trabajo.

Más uso

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

En cuanto al tiempo que destinan para utilizar Internet, los participantes mencionaron que lo usan de 6 a 12 horas, esto depende si toman clases presenciales o virtuales. Adicionalmente, señalaron que llegan a utilizar las redes públicas o datos móviles en caso de emergencias o para estar en contacto con sus padres/madres.

Diagrama 2.1.5.

Tiempo de uso de Internet por los adolescentes y lugares donde se conectan

○ Lugares donde se conectan

- Los participantes afirmaron en su totalidad contar con conexión a Internet en sus hogares.
- Casi no se conectan a Internet estando en la calle.
- Algunos participantes mencionaron el uso de datos, pero que solo los utilizan para emergencias cuando están en la calle.
- También se mencionó el uso de la red gratuita de la CDMX para emergencias y en caso de no contar con datos, aunque también consideran que no era una red segura para conectarse.



ZONA
Wi-Fi

○ Horas conectados

- El grupo de **13 a 15 años** mencionó un uso de Internet de **6 a 11 hrs.** al día.
- El grupo de **16 a 17 años** mencionó un uso de **7 a 12 hrs.** al día.
- En ambos grupos, el rango de tiempo de uso de los participantes, depende de si tienen o no clases virtuales, cuando tienen clases presenciales, lo utilizan principalmente para hacer la tarea cuando llegan a su casa, por lo que se reduce de 12 a 6-7 horas de uso máximo. En algunas escuelas no les permiten usar el celular mientras están en clases.

"Tengo Internet de mi casa, pero cuando llego a salir, ya sea a una plaza o lugares así, trato de buscar una red que no tenga contraseña y me puedo conectar así, a veces tengo datos y es así como me conecto."

Mujer, 13 a 15 años



"Yo voy a la escuela de modo híbrido, voy un día sí y un día no, entonces los días que me toca virtual, prácticamente uso el Internet todo el día, como desde las 7:30 que me conecto a clases, hasta las 10-11pm, llega a ser más tiempo."

Mujer, 16 a 17 años



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

• **Uso de redes sociales entre los adolescentes**

Ambos grupos etarios que participaron en el estudio cualitativo, mencionaron utilizar más Instagram, Facebook y WhatsApp.

Diagrama 2.1.6.

Redes sociales que utilizan los adolescentes



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

- ÍNDICE
- LEGALES
- OBJETIVOS
- CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS
- Apartado 1
- Apartado 2**
- Apartado 3

De acuerdo con los adolescentes, las redes sociales cubren dos funciones principales: el contacto con el círculo social y el entretenimiento, que puede ser, tanto de consumo como de creación de contenido.

Diagrama 2.1.7.

¿Para qué sirven las redes sociales?

o Social

- Platicar con amistades y compañeros(as), sobre todo ahora por la pandemia que no se pueden ver seguido o no se ven por tomar clases virtuales.
- Enterarte de los acontecimientos de la vida de tu círculo social.
- Conocer gente nueva o conocer más a las personas de tu entorno.



o Entretenimiento

- Entertenerse con videos, memes, documentales, música, videojuegos, ver contenido que suben creadores y su mismo círculo social.



o Creación de contenido

- Conocer nuevos temas por el contenido que suben otras personas y así inspirarse a crear cosas nuevas o subir contenido propio.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

Para algunos participantes del estudio cualitativo, es más seguro tener su cuenta privada en redes sociales, mientras que a otros les agrada tener su cuenta pública procurando no subir información personal o limitando sus publicaciones a que las vean solo su círculo social elegido en redes.

Diagrama 2.1.8.

Creación y configuración de las cuentas de redes sociales de los adolescentes

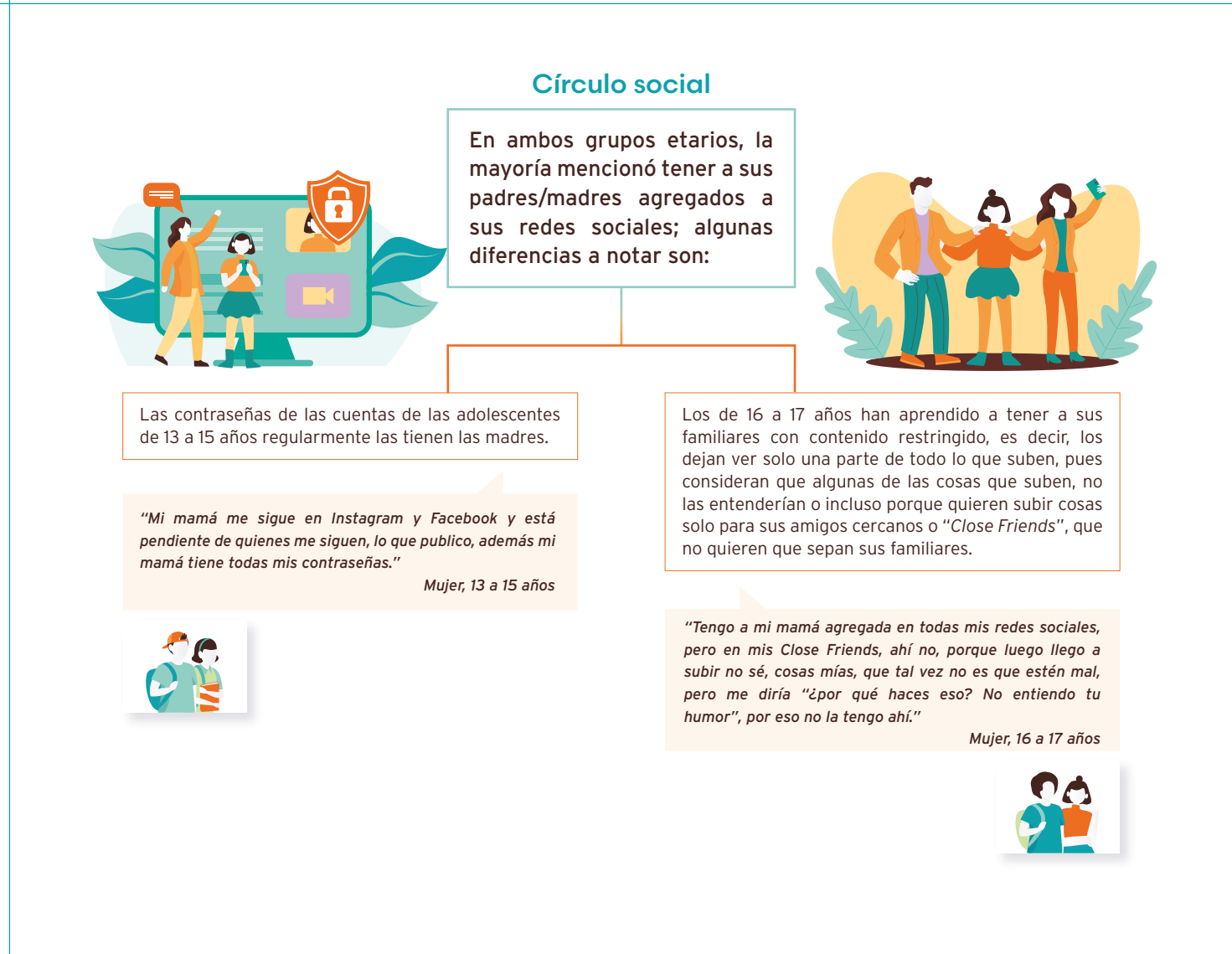


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

La mayoría de los adolescentes participantes del estudio cualitativo tienen a sus familiares en redes sociales, pero los de 16 a 17 años los tienen con acceso restringido: no pueden ver todo lo que suben, solo contenido seleccionado.

Diagrama 2.1.9.

Acceso de los padres/madres a las redes sociales de sus hijos(as)



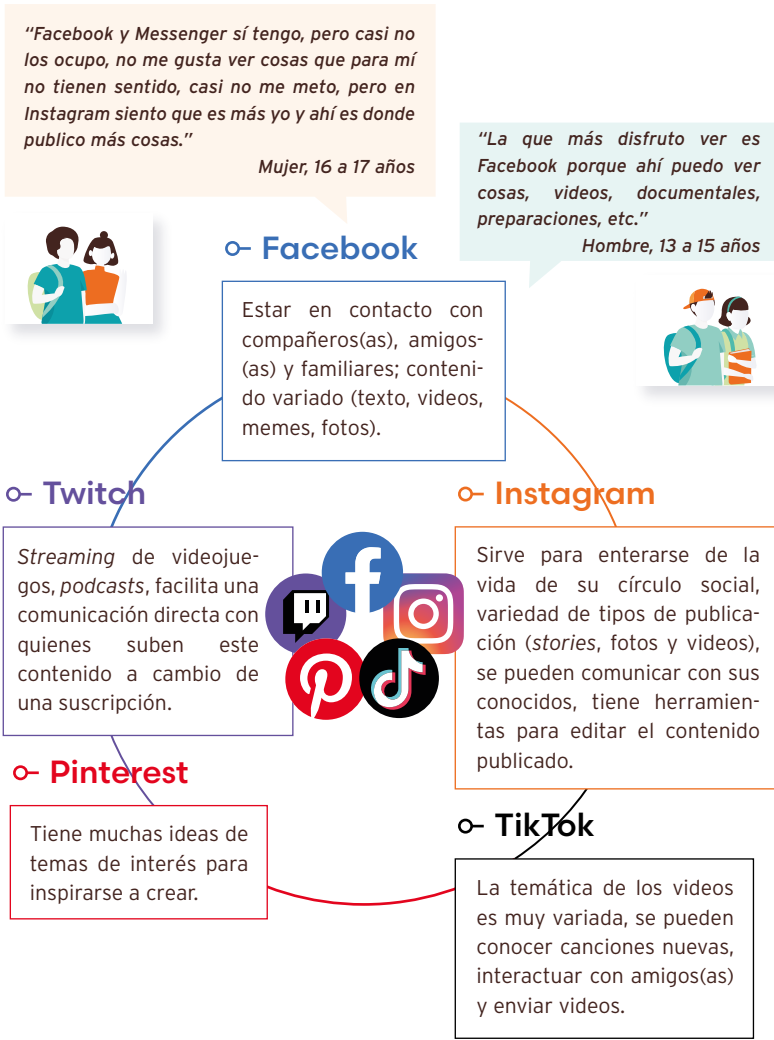
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Lo que más les agrada a los participantes de las redes sociales es que el contenido sea variado y de temática interesante, por otro lado, lo que les desagrada es ver contenido que no se adapte a sus gustos e intereses.

Diagrama 2.1.10.

¿Qué es lo que más les agrada y lo que más les desagrada a los adolescentes de las redes sociales?

Agrados de algunas redes sociales



Desagrados de las redes sociales en general



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Las preocupaciones en el uso de Internet mencionadas de forma espontánea por los adolescentes se asocian con las de índole sexual (*grooming*, *sexting*, acoso sexual), que su información o fotos íntimas queden expuestas, o ser víctimas de hackeo y robo de identidad.

Diagrama 2.1.11.

Preocupaciones de los adolescentes en cuanto al uso del Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Algunos adolescentes participantes del estudio cualitativo consideran que las restricciones por la COVID-19 los alejaron de sus amistades y familiares, por lo que las redes sociales han sido benéficas para seguir en contacto. Sin embargo, también señalan que hay que estar más alerta de los riesgos que conlleva su uso.

Diagrama 2.1.12.

Cambios con la pandemia en el uso del Internet por los adolescentes



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

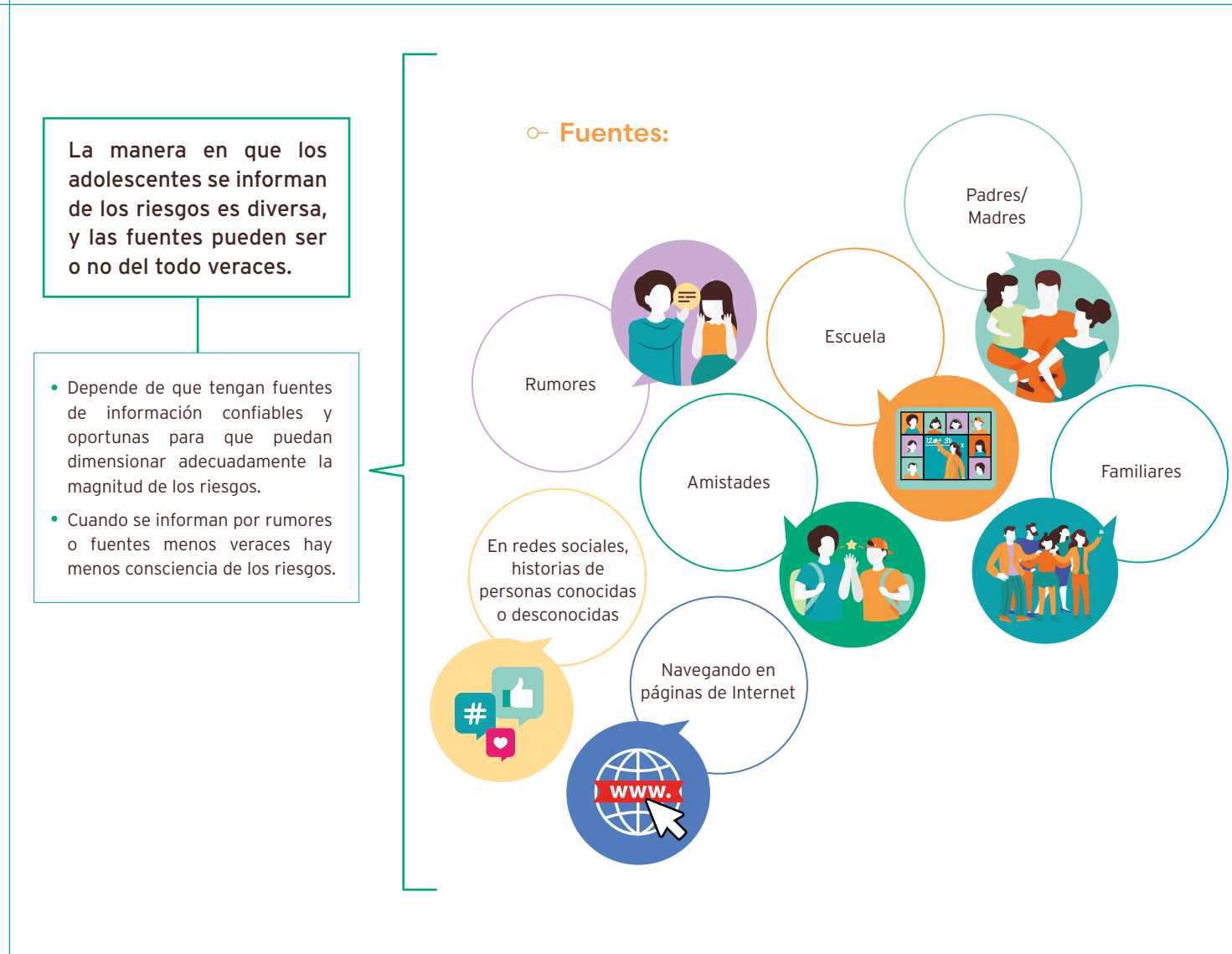
Apartado 3

2.2. Riesgos en el uso de Internet para los adolescentes

Los adolescentes mencionaron que reciben información de los riesgos del uso de Internet por muchos medios o fuentes, por lo que es difícil discernir los que son o no creíbles y reales.

Diagrama 2.2.1.

¿Cómo se informan los adolescentes acerca de los riesgos en Internet?



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

Los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo mencionaron que los riesgos en Internet que conocen son principalmente el hackeo y el robo de identidad, los cuales les genera temor.

Diagrama 2.2.2.

Los riesgos de navegar en Internet y sus consecuencias



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

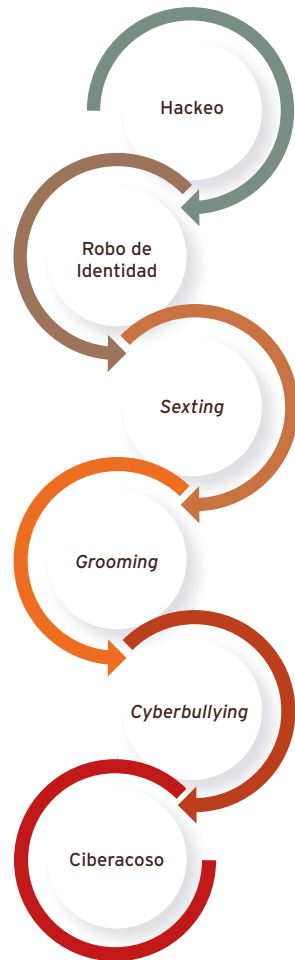
Apartado 3

Los adolescentes participantes del estudio cualitativo expresan de la siguiente manera los riesgos a los que se encuentran expuestos al navegar en Internet.

Diagrama 2.2.3.

¿Cómo describen los adolescentes a los riesgos de navegar en Internet?

¿Cómo lo expresan los adolescentes...?



	<ul style="list-style-type: none"> • “Que roben tu información y publiquen cosas de ti, como tus cosas de tu relación íntima con alguien.” • “Que publican cosas haciéndose pasar por ti, te hacen quedar muy mal ante los demás y todos creen que eres tú.”
	<ul style="list-style-type: none"> • “Que engañen a otros, incluso a tu familia, diciendo que eres tú y hagan fraudes.”
	<ul style="list-style-type: none"> • “Que publiquen fotos de mí.” • “Que te mandan fotos o videos sexuales.” • “Que envíes una foto íntima y después te quieren extorsionar con que la van a publicar.”
	<ul style="list-style-type: none"> • “Que no sabes con quien estás hablando, puede que te digan que es alguien de tu edad, pero en realidad es más grande o no sabes quién es y quiere algo más contigo (fines sexuales).”
	<ul style="list-style-type: none"> • “Que te empiezan a insultar por redes sociales con lenguaje más vulgar.” • “Que alguien crea una cuenta para hablar mal de alguien o sube una foto íntima de alguien más, se viraliza, todos lo ven.”
	<ul style="list-style-type: none"> • “Es cuando conoces a alguien, por ejemplo, en un videojuego, platicas con él, te dice que tiene tu misma edad, pero realmente no lo conoces, no lo has visto, y es un señor y te empieza a acosar, no te deja en paz porque quieren hacer algo malo contigo.”

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

• Percepción de los adolescentes sobre los riesgos en el uso de las redes sociales

Los adolescentes participantes del estudio cualitativo perciben más riesgos en las redes sociales dónde interactúan con otros, por ejemplo, Facebook, Instagram y TikTok.

Diagrama 2.2.4.

Percepción de los adolescentes sobre los riesgos en el uso de las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Los adolescentes perciben a las redes sociales como la actividad que más temor les genera, debido a los riesgos a los que están expuestos, por ejemplo, el hackeo, el robo de identidad y el *grooming*.

Diagrama 2.2.5.

Riesgos a los que están expuestos los adolescentes en las redes sociales

Los riesgos en las redes sociales que más generan temor son aquellos que consideran que no pueden controlar. Por lo que creen que ser víctima de hackeo y/o robo de identidad no depende de un mal uso de sus redes sociales.

Aunque...

Tener la opción de poder bloquear y, en casos extremos, reportar ciberataques los hace disminuir el temor.



"Si llego a compartir un tipo de imagen, es con gente que tengo confianza y de verdad conozco, si llego a compartir sé quién es, por eso no me preocupo mucho, la verdad."
Hombre, 16 a 17 años

"Me da miedo el grooming, estar platicando con alguien, no lo haría porque no me gusta hablar con desconocidos o gente que conozco por Internet, pero sí me daría miedo hablar y tenerle confianza, contarle cosas y que después con eso, me acose y no me deje en paz, porque sabe mi información y que ni siquiera tenía mi edad, eso sí me daría miedo."
Hombre, 13 a 15 años



Menor temor

Mayor temor

Cyberbullying

Sienten que bloqueándolo lo pueden controlar.

Ciberacoso

Aunque consideran que es una experiencia impactante, pueden controlarlo al bloquear el contacto y reportarlo (Más entre mujeres).

Sexting

Menor temor porque tiene control al no publicar, ni compartir fotos/videos.

Grooming

Temor porque pueden ser engañados, sobre todo las mujeres, y ser víctimas de abuso sexual, entre otros (secuestro, extorsión), pero tratan de no aceptar a personas desconocidas.

Hackeo y robo de identidad

No tienen control, cualquiera puede ser víctima.

"El ciberacoso con denigración, ya sea que te discriminen por tu raza, género o religión, la imitación, cuando se hacen pasar por ti y empiezan a estafar, extorsionar."
Mujer, 16 a 17 años



"Las que más me dan miedo, es el engaño y la trata de blancas, porque podemos estar expuestos a cualquier cosa, porque qué tal que estamos hablando con un amigo, que creemos que es nuestro amigo y está siendo hackeado y si vamos a salir con él, no sea él y nos secuestre o nos quiera hacer algo, eso es lo que me da miedo y lo que me da menos miedo, es el cyberbullying."
Mujer, 13 a 15 años

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

El temor a los riesgos en las redes sociales entre los adolescentes disminuye a medida que adquieren más experiencia y conocimiento en el uso de las redes sociales. Estos riesgos se perciben más entre el género femenino y de menor edad.

Diagrama 2.2.6.

El temor a los riesgos disminuye con la experiencia y uso de las redes sociales

Conforme estén mejor informados de las medidas de precaución y seguridad, el temor disminuye, pero no cesa. Sobre todo, entre adolescentes de género femenino y de menor edad.



- 1**
- Cuando inician en redes sociales o a navegar en Internet tienen más temor a ser expuestos a ciberataques.
 - Tienen menos herramientas y habilidades para no ser víctimas de todos los riesgos que escuchan.
 - Algunos prefieren no publicar historias de su vida personal en el momento, o limitar sus publicaciones a solo publicar memes o reenviar videos graciosos.
 - Buscan experimentar las redes sociales a través de las experiencias de los otros.



- 2**
- Están en un paso intermedio para tener menor temor cuando empiezan a tener acciones preventivas.
 - Algunos ya lograron que los(as) padres/madres les tengan más confianza y no se sienten tan restringidos.
 - Incorporan estrategias como no subir historias en tiempo real y esperan algunos días para publicar a donde fueron.
 - Van probando de a poco y experimentando y aprendiendo a través de las experiencias de otros.
 - Aprenden de experiencias pasadas para estar más seguros en Internet.



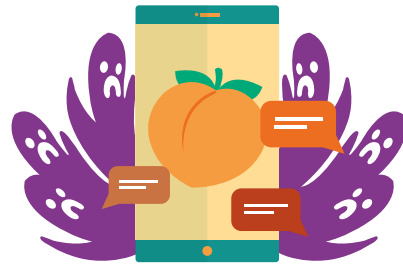
- 3**
- El temor disminuye por sentir que toman medidas de precaución y ya tienen más experiencia manejando redes sociales.
 - Las medidas de precaución son parte de su rutina.
 - Sienten menor temor porque perciben que pueden identificar mejor una mala intención.
 - Sus habilidades se van formando conforme adquieren madurez y experiencia, aunado a que van informándose más (algunos señalaron leer e investigar acerca del tema).

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

A continuación, se presentan dos testimonios de los adolescentes participantes del estudio cualitativo que dan cuenta de los riesgos que existen en las redes sociales:

Diagrama 2.2.7.

Testimonios sobre los riesgos en las redes sociales



○ Caso de difusión sin consentimiento de fotografía íntima

“Yo iba en 5º, cuando una niña de una generación más le pasó eso, le envió la foto a un niño que era su novio, pero ella confiaba en él y entonces, ese niño se la empezó a mandar a sus amigos y sus amigos la empezaron a filtrar, y después, toda la generación de 6º ya tenía su foto.

Expulsaron a los niños que estuvieron involucrados y ya, pero como la niña ya no pudo... le dijeron al niño que la distribuyó que la eliminara, pero como la tenían más personas, era más difícil eliminarla por completo.”

Mujer, 13 a 15 años



○ Caso de ciberacoso sexual

“A mí me pasaba mucho en redes sociales que hombres me enviaban mensajes privados diciéndome cosas muy obscenas o me llegaba a pasar que se abrían una cuenta y me empezaban a comentar cosas raras, los bloqueaba, los reportaba y se abrían otra cuenta y seguían.

La primera vez que me pasó, sí quedé mal, me acuerdo muy bien, fue cuando apenas había abierto Instagram, porque mis amigas publicaban muchas fotos de ellas y dije “yo también quiero publicar mi vida personal en Instagram, como todo el mundo”, entonces lo hacía mucho y me llegó a pasar que me enviaban solicitudes, en ese momento, no era muy experta en toda esa parte, mucho menos revisaba la seguridad, decía ¿eso qué?, entonces luego abría los chats y no sé, la primera vez que me pasó, todavía me acuerdo, un tipo me había enviado mensaje diciéndome que era muy linda y yo no lo conozco, creo que luce mucho mayor que yo, iba en secundaria e inmediatamente después, me mandó una foto de su parte íntima y se lo dije a mi mamá y se asustó muchísimo.”

Mujer, 16 a 17 años



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Después de reflexionar sobre los riesgos en las redes sociales y el Internet, los adolescentes mencionaron que no dejarán de usar las redes sociales, debido a que sería como aislarse del mundo.

Diagrama 2.2.8.

Los adolescentes no dejarían de usar las redes sociales, aunque existan riesgos

¿Dejarían de usar las redes sociales?



- **NO**, ya que no pueden dejar de pertenecer, sería como aislarse del mundo.

- Además fortalecen y crean lazos de amistad. Asimismo expresan y reciben amor.

Los ayuda a crecer en todos los aspectos



Por lo que:

Los riesgos en Internet y sobre todo el uso de las redes sociales, son el precio que se tiene que pagar por acceder a tantos y relevantes beneficios, como las clases en línea, tener video llamadas, subir las tareas, diversión, uso de videojuegos, etc.

La intención es saber manejarlas y protegerse cada vez mejor para usarlas más.

“Si me llega a pasar algo, aprendo de eso y no me da para bloquearla o eliminar la red social porque fue mi error, más que nada.”

Mujer, 16 a 17 años



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

2.3.

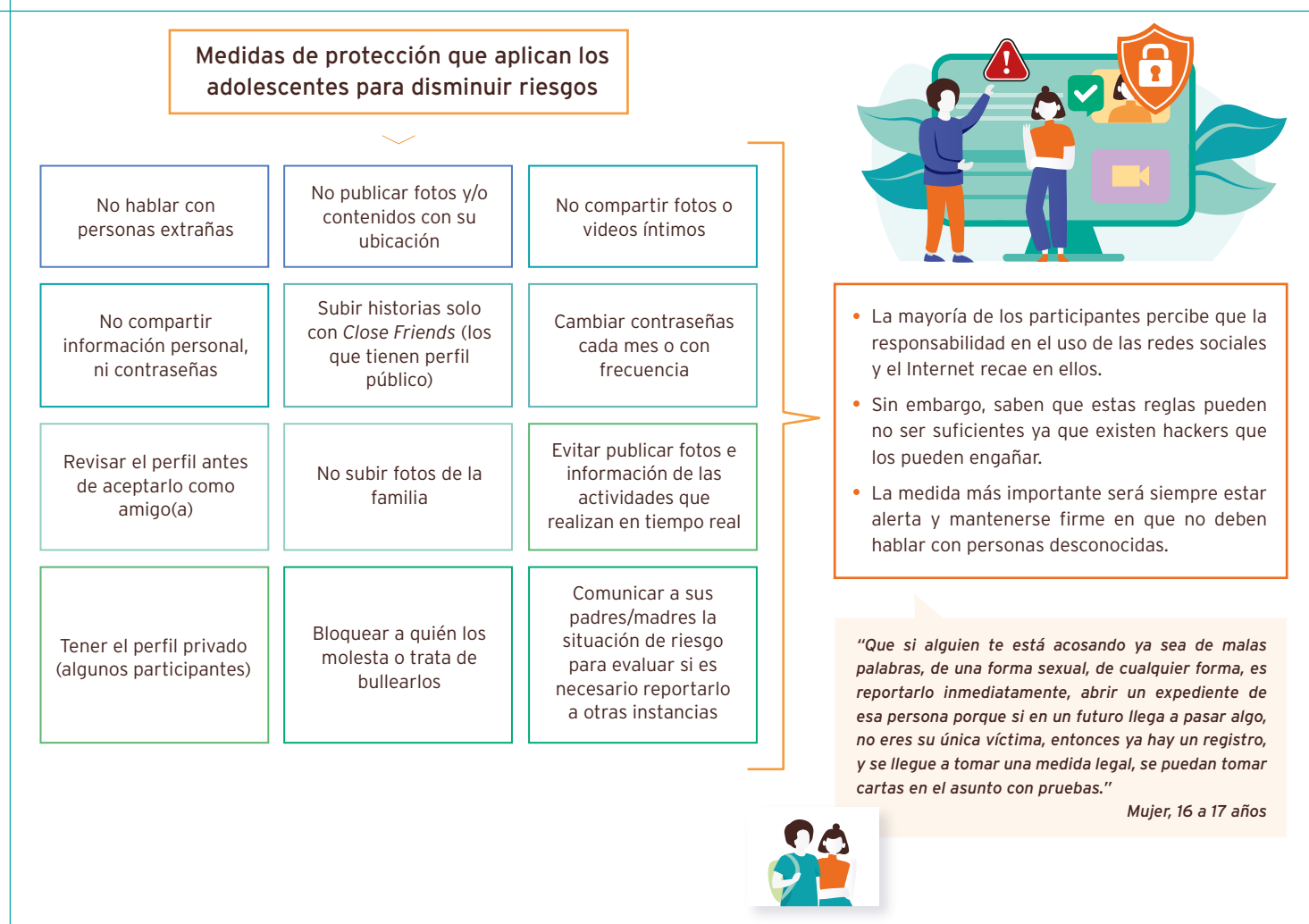
Uso y conocimiento de las medidas de protección por parte de los adolescentes para una navegación segura en Internet y herramientas de Control Parental

- Uso y conocimiento de las medidas de protección por parte de los adolescentes para una navegación segura en Internet

Algunas de las medidas de protección que los adolescentes participantes del estudio cualitativo conocen y tratan de implementar en su día a día para navegar en Internet son: no hablar con personas extrañas, no publicar fotos y/o contenido con su ubicación, no compartir información personal ni contraseñas y bloquear a quién los molesta.

Diagrama 2.3.1.

Medidas de protección que conocen e implementan los adolescentes para disminuir los riesgos de navegar en Internet

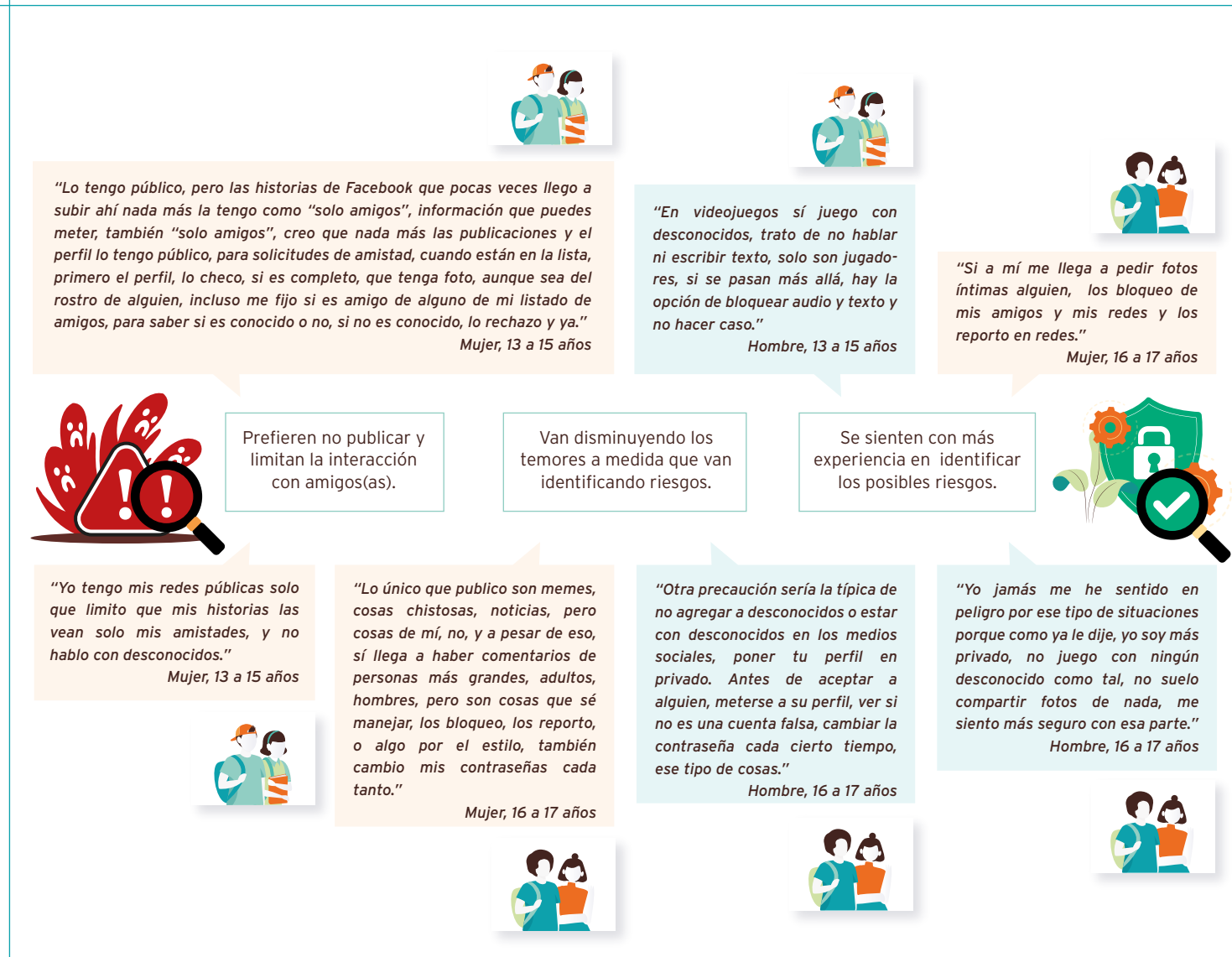


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

De acuerdo con los adolescentes, las medidas de seguridad que toman para prevenir los riesgos al navegar en Internet pueden ser más o menos estrictas dependiendo de los consejos y las experiencias obtenidas.

Diagrama 2.3.2.

Algunas medidas de seguridad que los adolescentes toman de acuerdo con los consejos y experiencias obtenidas



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

- Percepción y conocimiento de las herramientas de Control Parental por parte de los adolescentes

Entre los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo existe bajo conocimiento de las herramientas de Control Parental.

Diagrama 2.3.3.

Conocimiento de las herramientas de Control Parental por parte de los adolescentes



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativa a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

En este sentido, algunos participantes del estudio cualitativo señalaron que tienen padres/madres más laxos(as) (buena comunicación con ellos, no instalaron herramientas de Control Parental, etc.), mientras que, otros señalaron tener padres/madres restrictivos(as) (monitoreo de sus redes sociales y cuando eran pequeños les instalaron herramientas de Control Parental).

Diagrama 2.3.4.

Tipo de perfil de los padres/madres de los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo

Los adolescentes participantes prefieren tener la responsabilidad de manejar sus propias redes sociales, contando con la confianza y consejos de los(as) padres/madres.

Padres/Madres más laxos:

- Advierten, aconsejan y dan recomendaciones a sus hijos(as) de las redes sociales, son amigos(as) o siguen a sus hijos(as) en sus redes.
- Buena comunicación con ellos para ganarse la confianza.
- El interés es que sus hijos(as) sean responsables de sus publicaciones y que conozcan los riesgos para que tomen consciencia y establezcan medidas de seguridad.
- No instalaron herramientas de Control Parental.

"Pues, mi papá más o menos un año me revisa el celular, una vez al año, me lo revisa, checa si está todo bien, si está todo en orden, si no tiene virus, esto, aquello, ya sabes, me dice "dame tu celular", ya se lo desbloqueo, se sabe todas mis contraseñas mi papá, pero luego se le olvida."

Hombre, 13 a 15 años



Padres/Madres restrictivos:

- Prohíben ciertas publicaciones, tienen las contraseñas de las redes sociales de sus hijos(as) y revisan constantemente sus publicaciones y sus actividades.
- Ponen horarios que limitan el uso de dispositivos móviles, tienen las contraseñas de los hijos(as).
- Cuando sus hijos(as) eran más pequeños(as) les instalaron herramientas de Control Parental.

"Pues, está bien y a la vez mal, porque siento que no dejas expresar a tu hijo libremente y decir "puede convivir con esto", pero, por otro lado, está bien para protegerlo de cualquier mal, pero a mí no me gustaría utilizar esto en un niño porque está bloqueando todo lo que pueda recibir él y, no va a recibir sus aprendizajes propios por eso, no lo recomendaría, no me gusta."

Hombre, 16 a 17 años



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

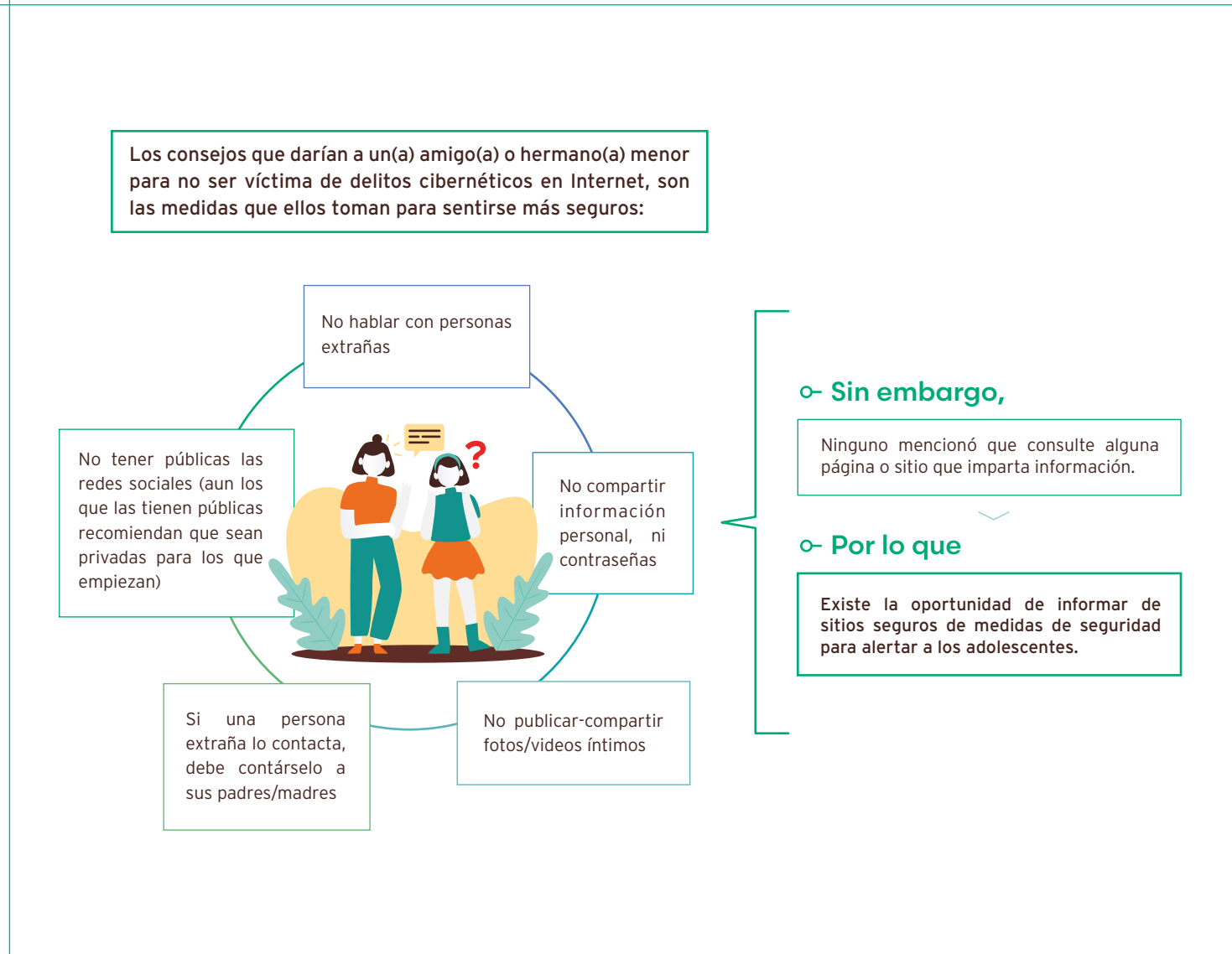
Fuente: IFT (2022)

- ¿Qué consejos le darían los adolescentes a sus familiares y amistades para evitar riesgos al navegar en Internet?

Los consejos que los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo darían a otras personas para usar el Internet giran en torno a las medidas de seguridad que ellos tratan de establecer para evitar riesgos.

Diagrama 2.3.5.

Consejos de los adolescentes hacia un amigo(a) o hermano(a) para evitar riesgos al navegar en Internet



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Asimismo, los adolescentes mencionaron que les gustaría que a sus padres/madres se les den consejos para que les enseñen a ellos mismos o sus hermanos(as) más pequeños a que aprendan a manejar de manera responsable el Internet y las redes sociales.

Diagrama 2.3.6.

Consejos por los adolescentes hacia sus padres/madres para evitar riesgos al navegar en Internet

"Pues me parece bien que esté al pendiente de mí y de qué personas me siguen. Igual yo estoy al pendiente de quienes me quieren seguir, mi mamá me sigue y está pendiente de lo que publico, además mi mamá tiene todas mis contraseñas."

Mujer, 13 a 15 años



"Que trate de confiar, aunque sea poquito en tu hijo o que le des ese espacio y que no estés bloqueándole el celular a cada rato, porque es parte de aprender cosas."

Hombre, 16 a 17 años



En un inicio estar muy de cerca, vigilar las publicaciones y conversaciones.

Una buena comunicación para generar confianza.

Los consejos que los adolescentes darían a padres/madres consisten en ser menos restrictivos(as), pero sí estar al pendiente, abrir el diálogo y dar herramientas para que puedan tener un uso seguro de las redes sociales.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

2.4.

Algunas sugerencias emitidas por parte de los adolescentes para prevenir los riesgos en Internet

Los adolescentes sugieren que se debe informar a la población para evitar los riesgos en el uso de Internet a través de una campaña de gran alcance, por ejemplo, pláticas y talleres en las escuelas, así como que las redes sociales adviertan y den consejos.

Diagrama 2.4.1.

Sugerencias de los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo para una navegación segura en los espacios donde interactúan

"Me gustaría saber sobre todo lo de seguridad, así como sexting, grooming, cyberbullying, acoso, todo eso, pero yo creo que sería bueno que estés viendo Instagram, ves una historia y que te aparezca un anuncio informándote sobre esos temas, siento que eso sería muy bueno, en Facebook también."

Mujer, 13 a 15 años



○ Televisión



- Mencionan las noticias en la televisión como fuente de información sobre estos temas.

○ Redes sociales



- Sugieren que sea una campaña, que alerte sobre los riesgos en Internet.
- También sugieren que la misma red social advierta y dé consejos sobre los riesgos e instale medidas de seguridad.
- Aporta visibilidad.

No se menciona ninguna asociación/institución que la promueva.

"Que las mismas redes sociales, que te lo adviertan sobre ese tipo de problemas que pueden llegar a pasar en su plataforma... sería poner un aviso de todos los riesgos que se corren al registrarte a la red."

Hombre, 16 a 17 años



○ Escuela



- Dar pláticas y talleres para que el alumnado presente también sus dudas.
- Dar orientación sobre los riesgos y las medidas de prevención y seguridad.
- Aporta formalidad y credibilidad.

○ Padres/Madres



- Mencionan que deben estar informados para saber orientar a sus hijos(as).
- Deben reforzar la información recibida y confirmar que sigan las recomendaciones de seguridad.
- Aporta confianza.

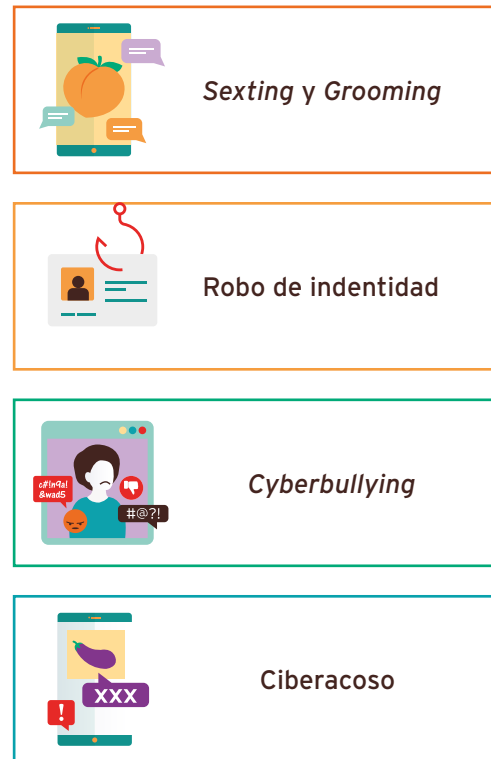
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

Adicionalmente, los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo señalaron que desean conocer más acerca de riesgos como el *sexting*, el *grooming* y el robo de identidad, para saber cómo identificarlos y poder prevenirlos.

Diagrama 2.4.2.

Temas que los adolescentes desean conocer más para una navegación segura en Internet



Son los temas mencionados por los adolescentes para conocer más de cómo sucede y cómo poder identificar algo sospechoso.

Son temas sobre los que consideran que deben estar informados y actualizados, porque existen formas nuevas de ciberataque que se deben dar a conocer.

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2022)

Por otra parte, los adolescentes consideran que la responsabilidad de mantener una navegación segura en Internet y en redes sociales es compartida entre los padres/madres y los mismos adolescentes.

Diagrama 2.4.3.

¿Quién es el responsable de mantener una navegación segura en Internet?

Los mismos adolescentes

- Consideran que una vez que ellos saben las medidas de precaución y seguridad y conocen de los riesgos, ellos son responsables de lo que suben, de con quién hablan y a quién admiten en sus redes.
- Los padres/madres ya hicieron su labor con ellos, en esta etapa de vida ellos son responsables.

"La mayor parte (de la responsabilidad) nosotros porque somos los que estamos haciendo todo eso y tenemos que aprender a ser responsables de nuestros actos y nuestros padres o tutores, porque son los que se encargan de nosotros hasta que cumplamos 18 años."

Hombre, 16 a 17 años



Padres/Madres

- Los padres/madres en un inicio deben estar muy cerca y enseñarles a los(as) hijos(as) a dar de alta sus redes sociales.
- Señalaron que los padres/madres deben vigilarlos cuando estén pequeños (antes de los 13 años) y poco a poco irlos soltando para que vayan aprendiendo a identificar riesgos y no quedar expuestos a ciberataques.
- La etapa donde consideran que deben soltarlos es cuando entran a la secundaria.

"Yo opino igual, que nosotros, porque nosotros somos los que vamos a decidir con quién platicamos, a quién le damos nuestra información, qué publicamos, a quién aceptamos para que nos sigan, si nuestra cuenta es pública o no, pero en parte, también es de nuestros papás, porque ellos son los que nos supervisan y tienen que estar al pendiente de quiénes nos siguen, qué subimos, con quién platicamos."

Mujer, 13 a 15 años

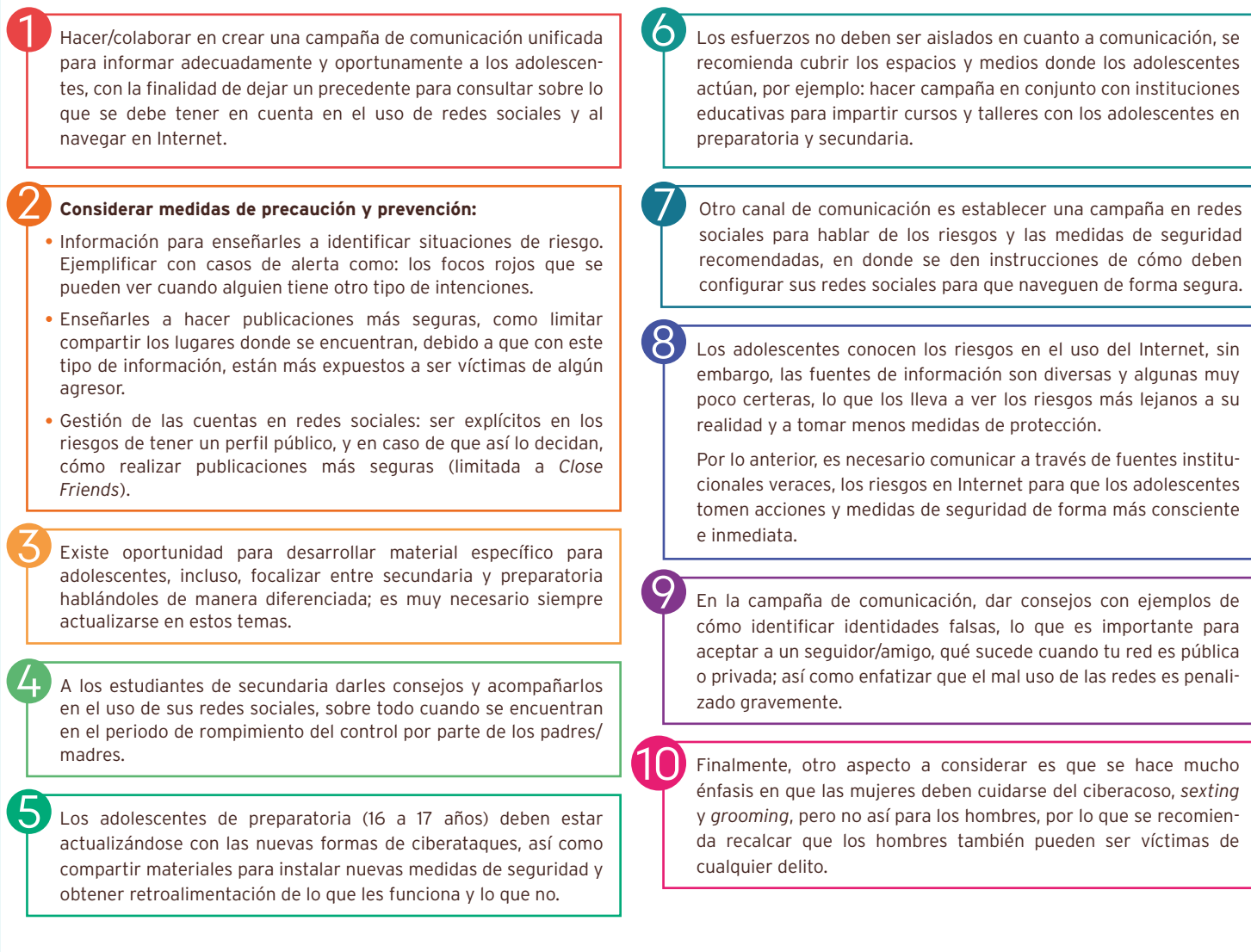


Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

Finalmente, se presentan algunas recomendaciones generales realizadas por los adolescentes que participaron en el estudio cualitativo:

Diagrama 2.4.4.

Recomendaciones de los adolescentes para navegar de manera segura en Internet y en las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3



Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones¹⁸

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas encuestadas, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las y los usuarios sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Por lo anterior, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas que permiten conocer su percepción de los servicios de telecomunicaciones que reciben, dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones en México.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3

¹⁸ Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>



Indicadores de Satisfacción

1

El Índice General de Satisfacción (IGS), se construye con la pregunta directa:

"¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Telefonía móvil, Internet fijo, Telefonía fija o Televisión de paga), que ha recibido en los últimos 12 meses?"



Los cuales nos muestran qué tan satisfechas se encuentran las personas usuarias en los diferentes elementos que forman parte del IGS y la importancia de cada uno de estos.

2

Se identifican los elementos que tienen incidencia en el IGS:

Índices de satisfacción

- Índice de Calidad percibida
- Índice de Valor por el dinero
- Índice de Confianza o Lealtad
- Índice de Experiencia

Resultados de la Primera Encuesta 2022:

Índice General de Satisfacción (IGS)

Promedio nacional:

	Telefonía fija	75.4
	Telefonía móvil	75.3
	Televisión de paga	70.3
	Internet fijo	67.2

Por género:

	Mujer	Hombre
	Internet fijo	66.1 / 68.4
	Telefonía fija	76.5 / 74.3
	Televisión de paga	69.9 / 70.8
	Telefonía móvil	75.3 / 75.3

Finalmente, de los cuatro elementos que conforman la satisfacción general, las personas usuarias valoraron en mayor medida el precio que pagan por su servicio y la calidad de los servicios que reciben en cuanto a su funcionamiento.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

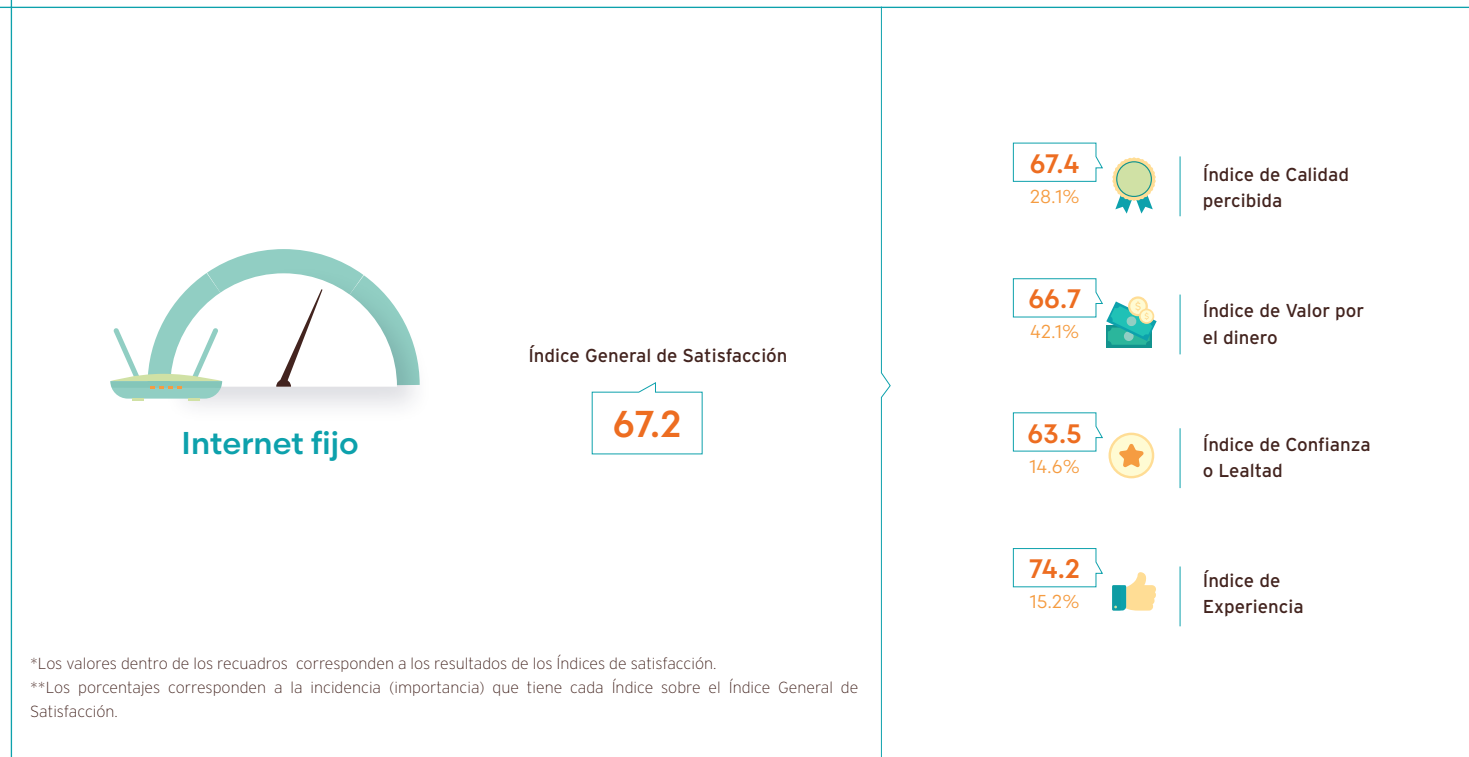
Apartado 3

3.1. Indicadores de Satisfacción a nivel nacional

- IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Internet fijo

El IGS del servicio de Internet fijo se ubicó en 67.2 puntos; de los cuatro índices que componen a este indicador, destacan el Índice de Experiencia (74.2 puntos) y Calidad percibida (67.4 puntos), los cuales recibieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas.

Gráfico 3.1.1. Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

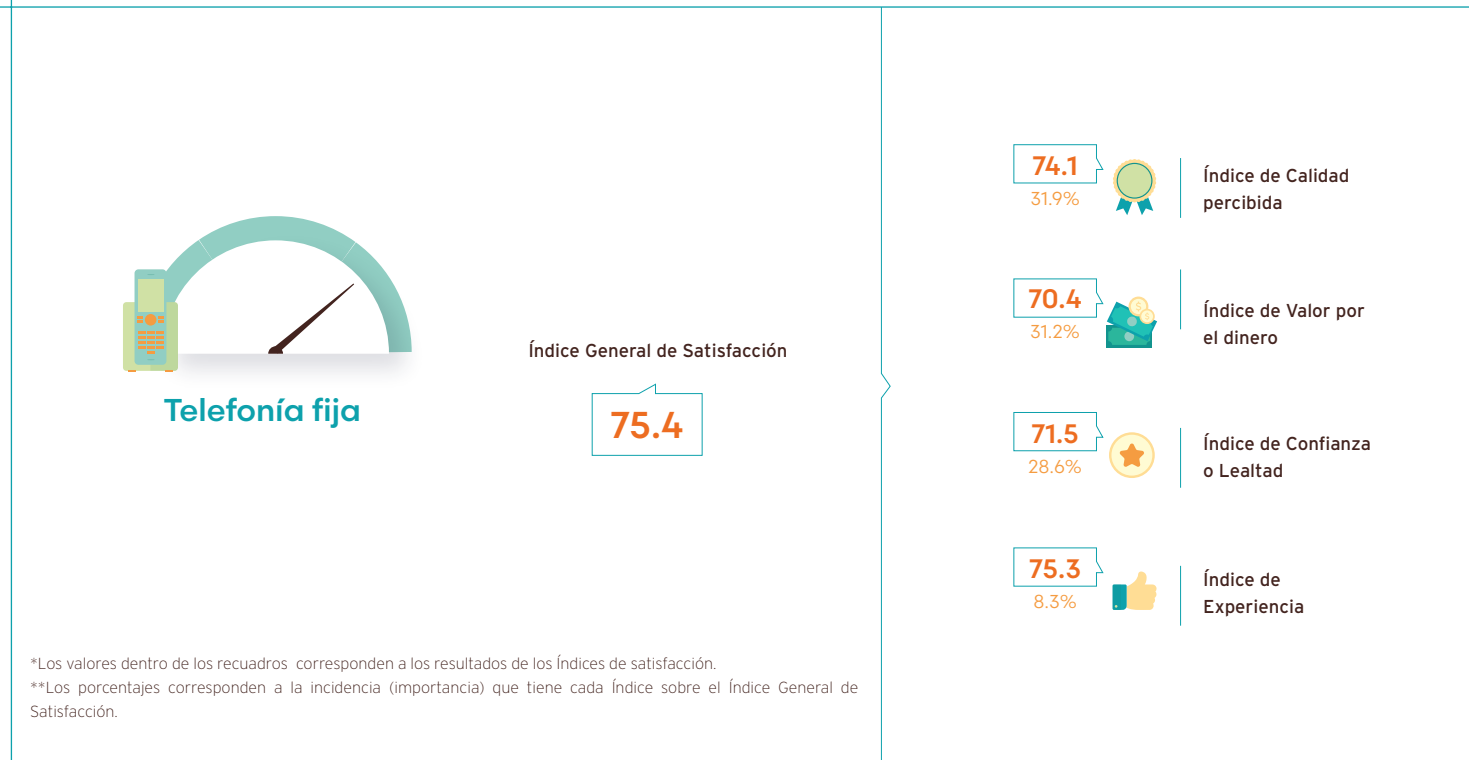
Apartado 2

Apartado 3

• IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Telefonía fija

El IGS del servicio de Telefonía fija se ubicó en 75.4 puntos; de los cuatro índices que componen a este indicador, destacan el Índice de Experiencia (75.3 puntos) y Calidad percibida (74.1 puntos), los cuales recibieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas.

Gráfico 3.1.2. Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

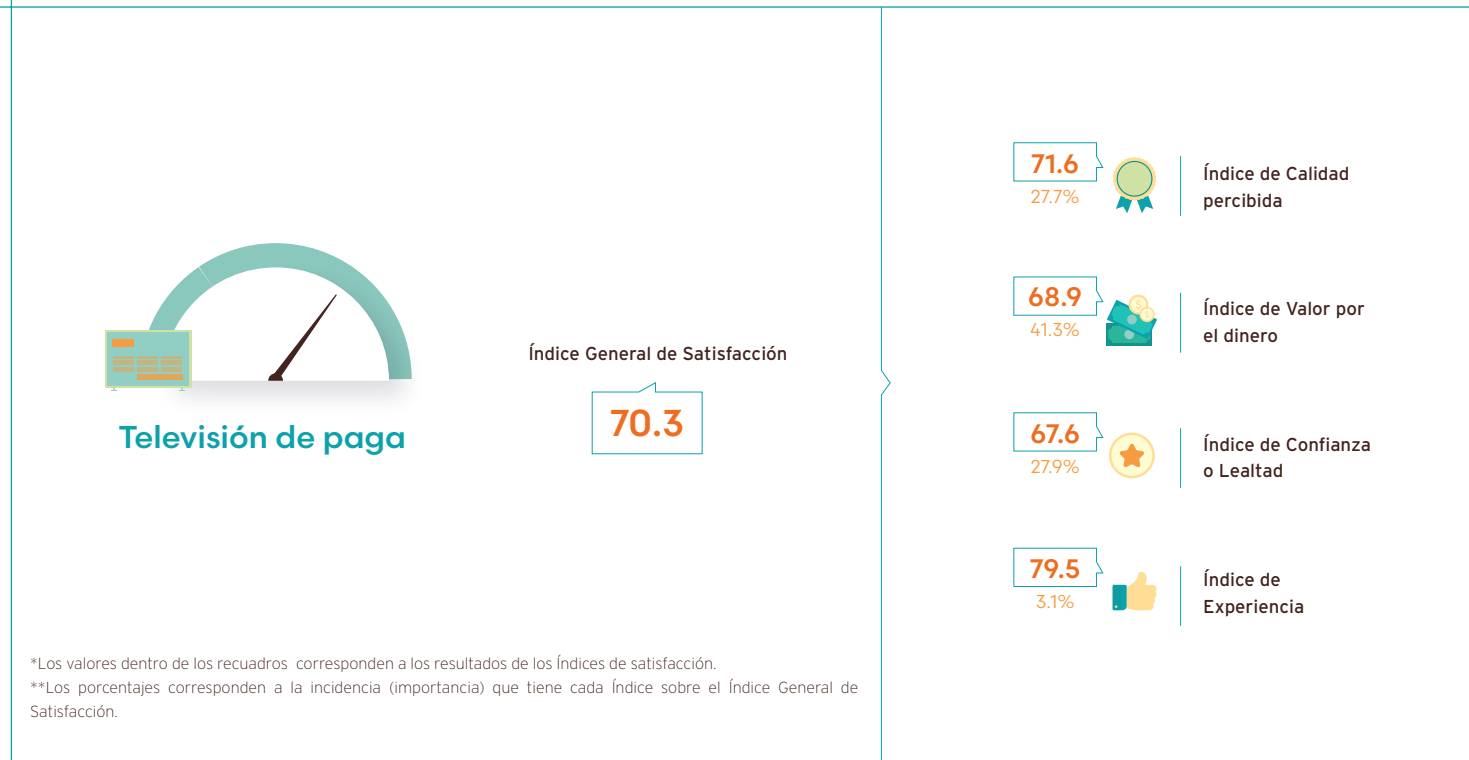
Apartado 2

Apartado 3

• IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Televisión de paga

El IGS del servicio de Televisión de paga se ubicó en 70.3 puntos; de los cuatro índices que componen a este indicador, destacan el Índice de Experiencia (79.5 puntos) y Calidad percibida (71.6 puntos), los cuales recibieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas.

Gráfico 3.1.3. Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

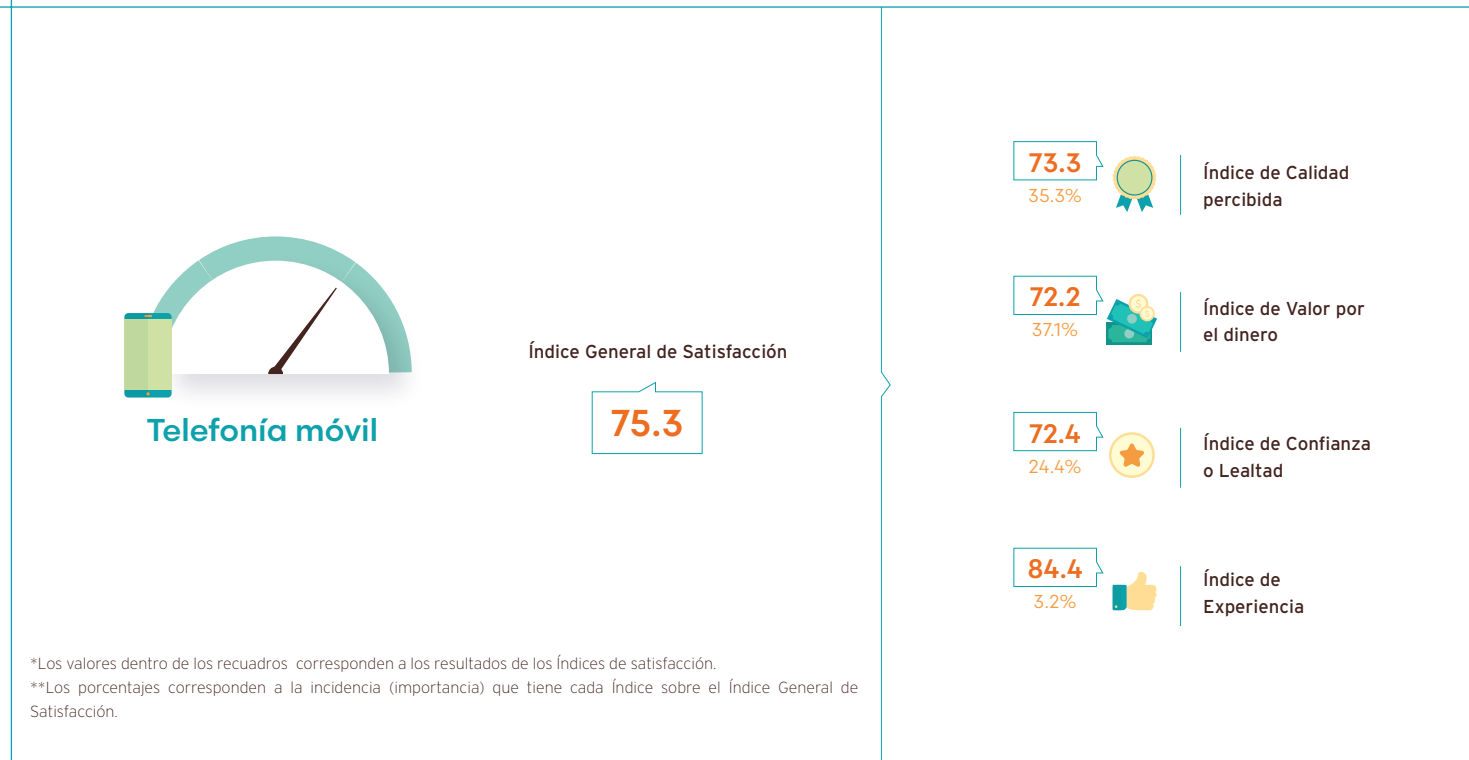
Apartado 2

Apartado 3

• IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Telefonía móvil

El IGS del servicio de Telefonía móvil se ubicó en 75.3 puntos; de los cuatro índices que componen a este indicador, destacan el Índice de Experiencia (84.4 puntos) y Calidad percibida (73.3 puntos), los cuales recibieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas.

Gráfico 3.1.4. Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

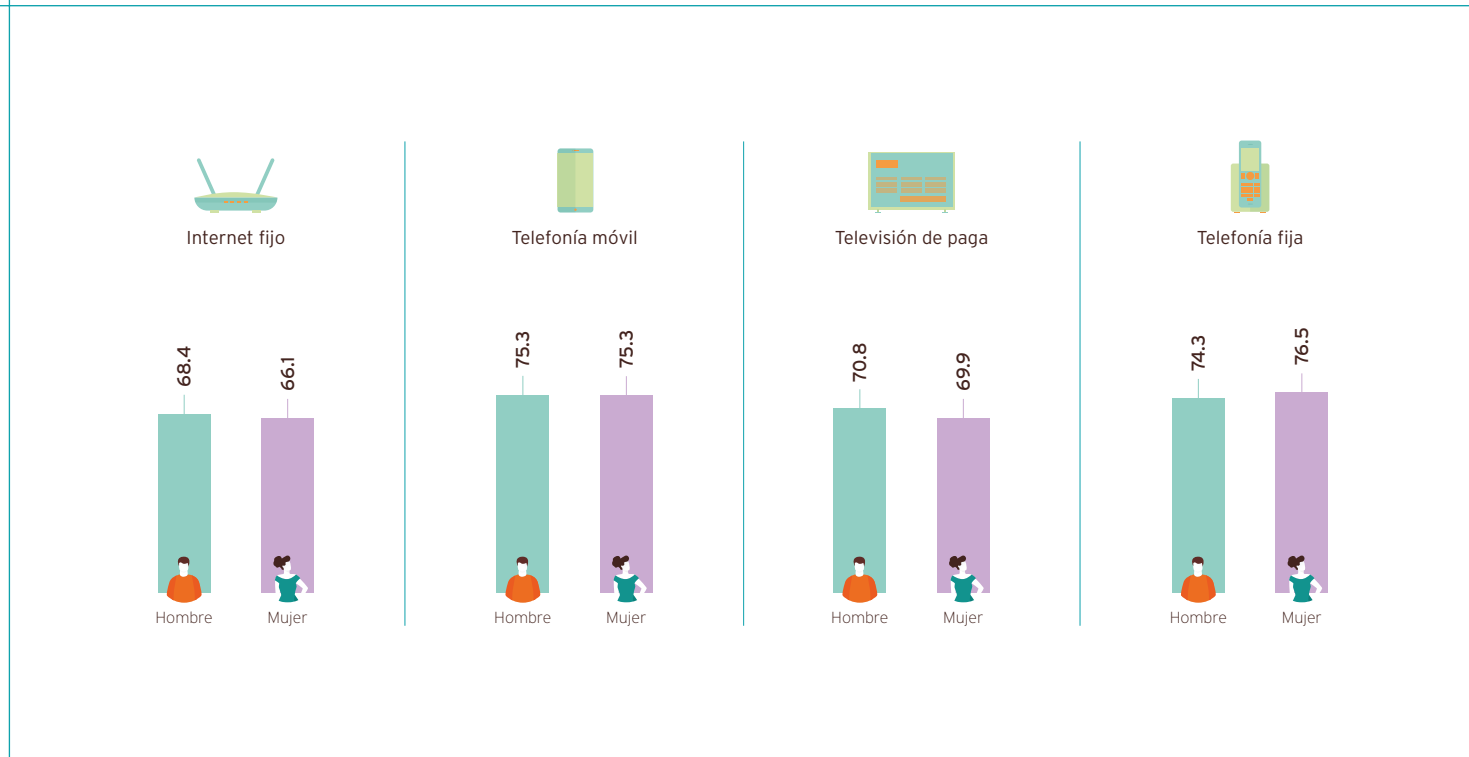
Apartado 3

3.2. Indicadores de Satisfacción por género

- Índice General de Satisfacción (IGS)

Las mujeres se encuentran más satisfechas con el servicio de Telefonía fija, en comparación con los hombres; mientras que, para los servicios de Televisión de paga e Internet fijo, los hombres dan una mayor puntuación con respecto a las mujeres. En el caso del servicio de Telefonía móvil ambos muestran el mismo nivel de satisfacción.

Gráfico 3.2.1. Índice General de Satisfacción (IGS), por servicio y género



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

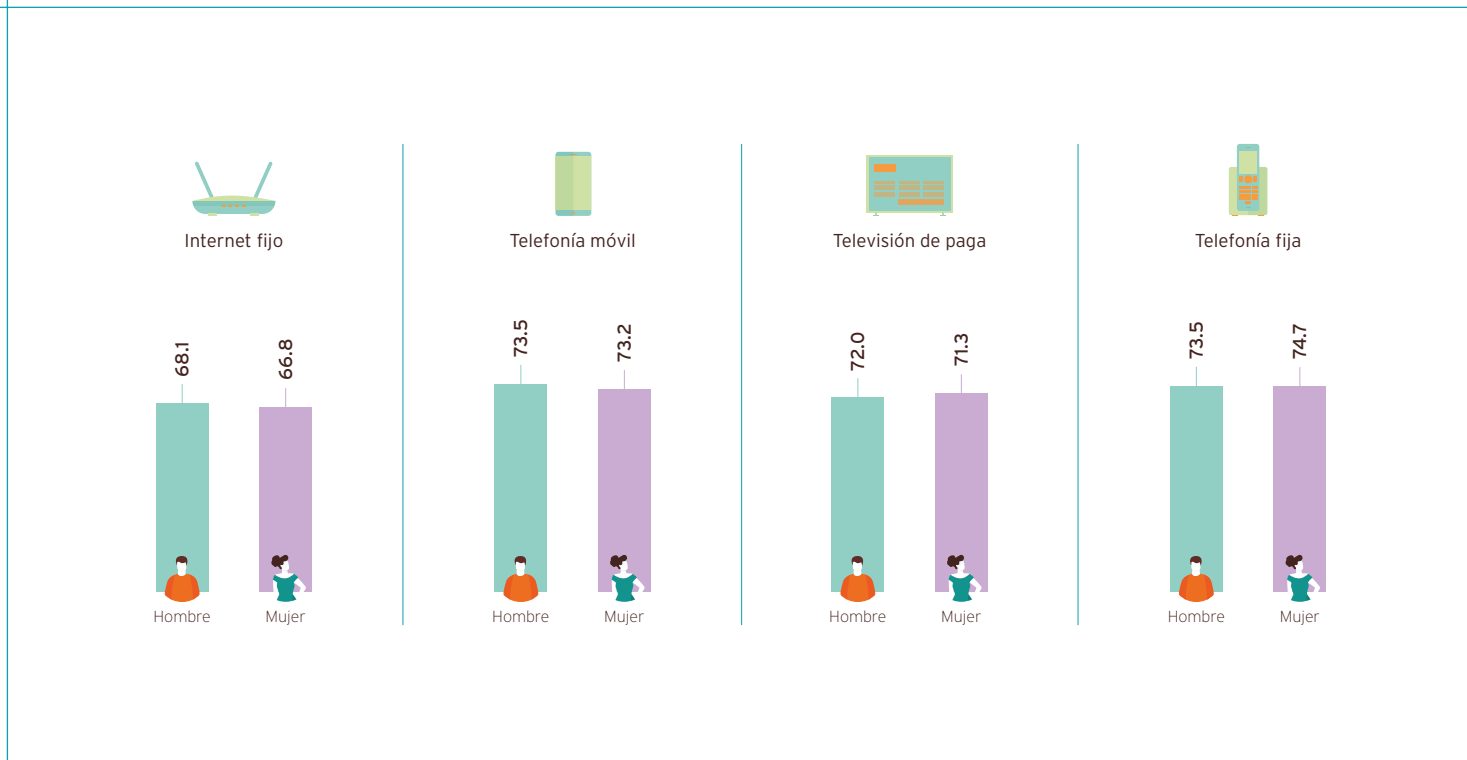
Apartado 2

Apartado 3

- Índice de Calidad percibida

Para el Índice de Calidad percibida, los hombres dan las mayores calificaciones en los servicios de Internet fijo, Telefonía móvil y Televisión de paga, en comparación con las mujeres; mientras que, para el servicio de Telefonía fija las mujeres muestran una mayor puntuación con respecto a los hombres.

Gráfico 3.2.2. Índice de Calidad percibida, por servicio y género



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

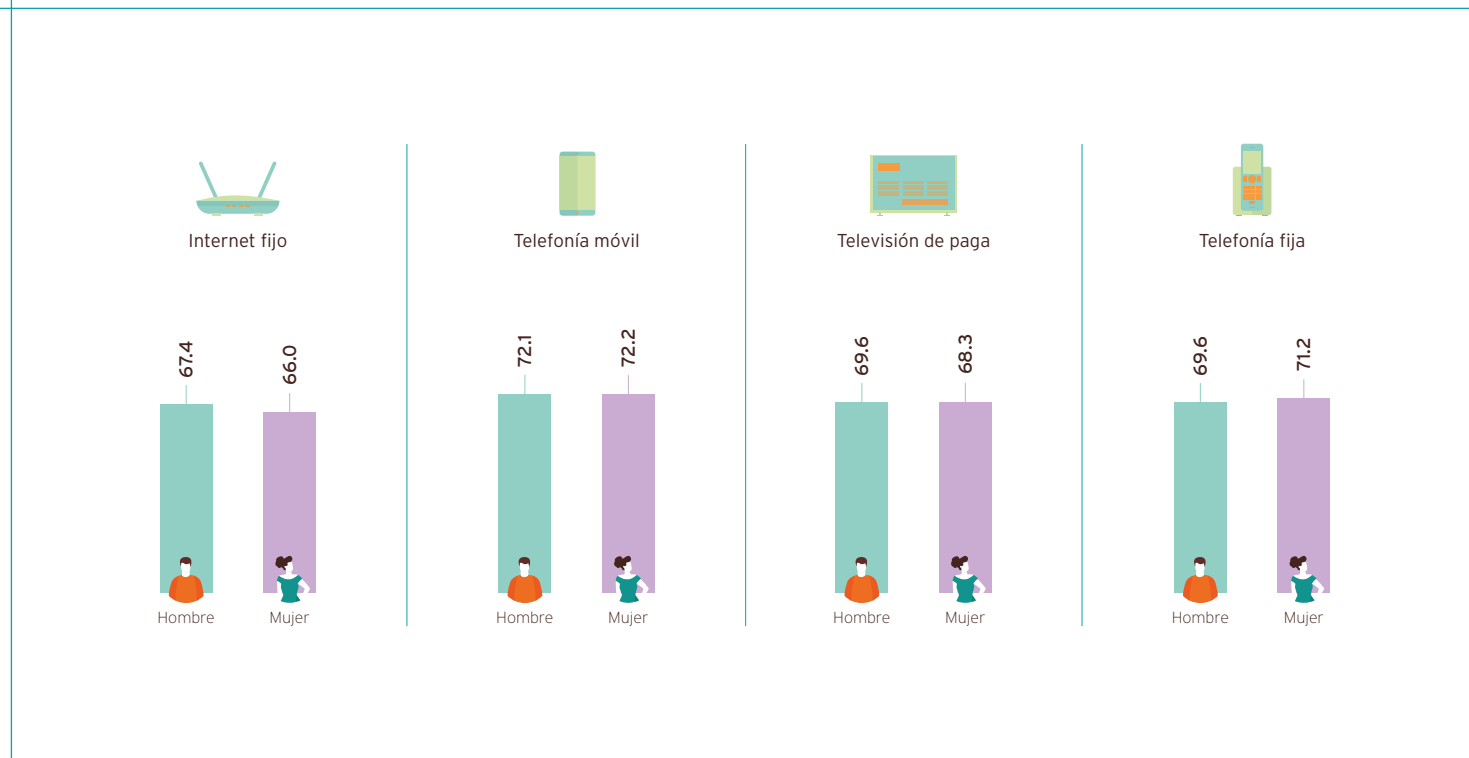
Apartado 2

Apartado 3

- Índice de Valor por el dinero

Para el Índice de Valor por el dinero, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil y Telefonía fija, en comparación con los hombres; mientras que para el servicio de Televisión de paga e Internet fijo los hombres muestran una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

Gráfico 3.2.3. Índice de Valor por el dinero, por servicio y género



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

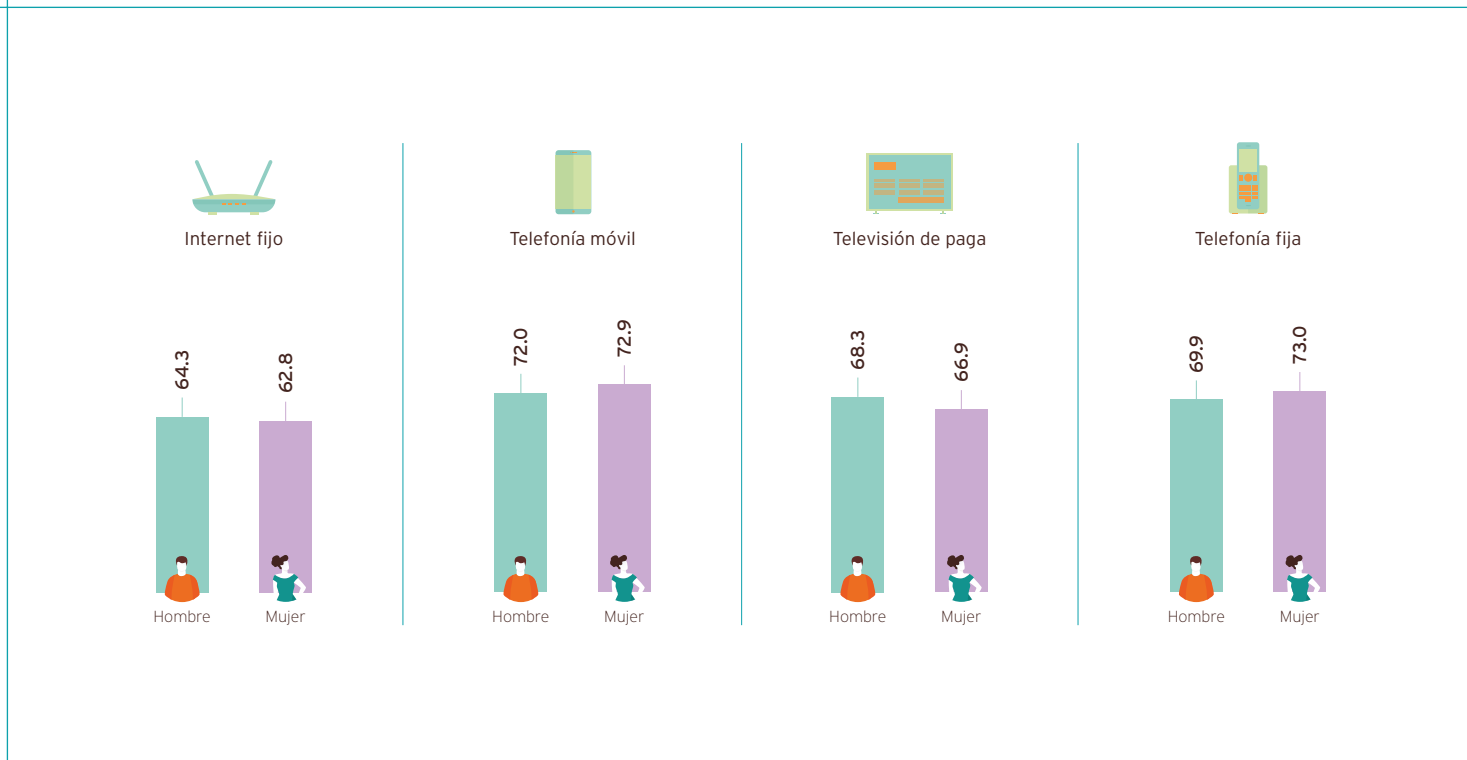
Apartado 2

Apartado 3

- Índice de Confianza o Lealtad

Para el Índice de Confianza o Lealtad, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil y Telefonía fija, en comparación con los hombres; mientras que para el servicio de Televisión de paga e Internet fijo los hombres muestran una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

Gráfico 3.2.4. Índice de Confianza o Lealtad, por servicio y género

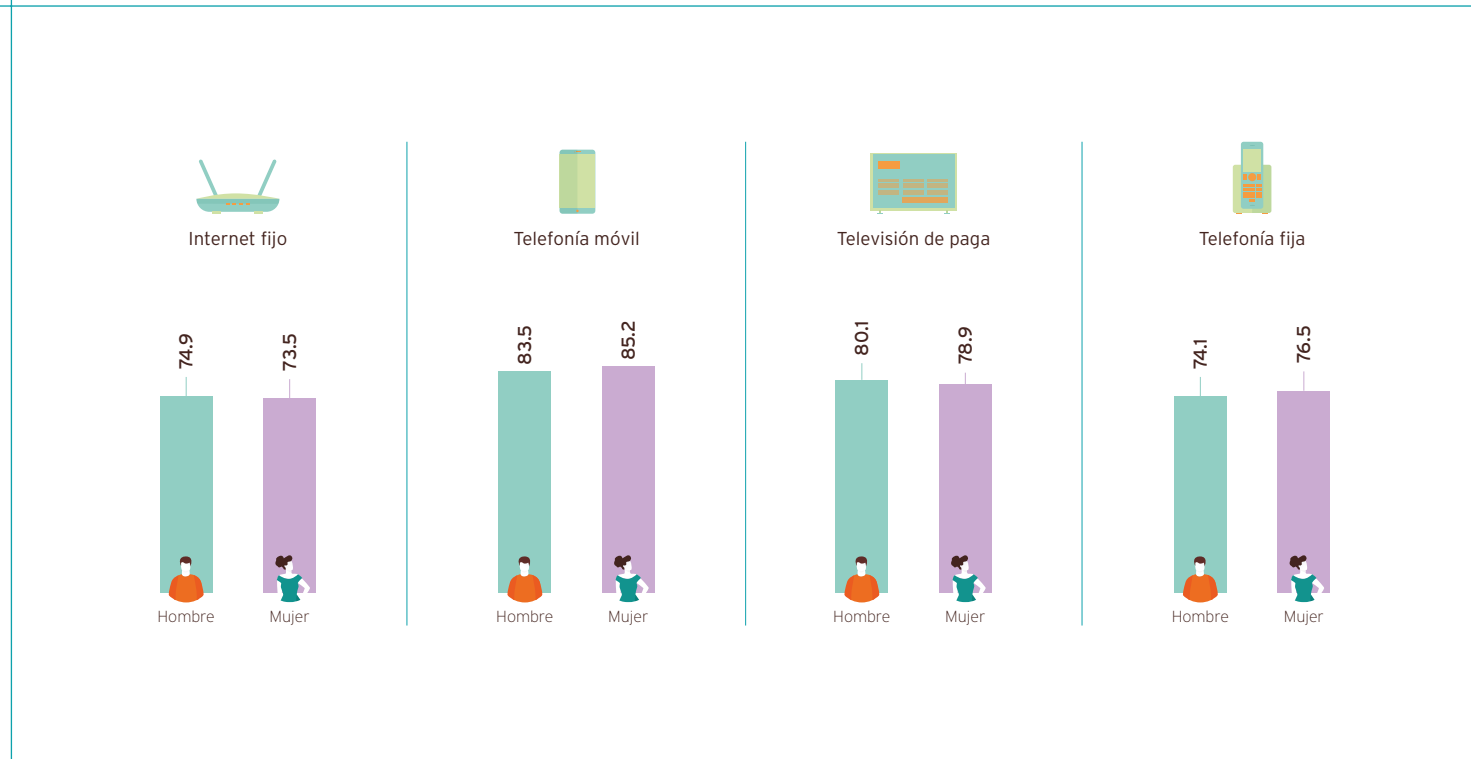


Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

• Índice de Experiencia

Para el Índice de Experiencia, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil y Telefonía fija, en comparación con los hombres; mientras que para el servicio de Televisión de paga e Internet fijo los hombres muestran una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

Gráfico 3.2.5. Índice de Experiencia, por servicio y género



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES
METODOLÓGICAS

Apartado 1

Apartado 2

Apartado 3



<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



PRIMERA ENCUESTA 2022

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones