



2025

# De las Américas a APAC

*Tendencias conectadas en todo el mundo*

# Prólogo

de Federico Bunge, Presidente Internacional de Assurant

## Tendencias globales en Tecnología Conectada y el rol de Assurant en un ecosistema en evolución.

En Assurant, monitoreamos de cerca las tendencias globales en tecnología conectada —como el 5G y la inteligencia artificial— para identificar oportunidades estratégicas que impulsen el crecimiento de nuestros socios en el ecosistema del estilo de vida conectado. A medida que estas tecnologías remodelan el comportamiento del consumidor, nuestros conocimientos se vuelven esenciales para operadores móviles, minoristas, fabricantes y proveedores de servicios.

Nuestro estudio Connected Decade 2025 abarca nueve mercados clave en América, Europa y Asia-Pacífico: Brasil, Canadá, México, Australia, Corea del Sur, Japón, India, Alemania y Reino Unido. Este análisis revela patrones comunes y diferencias significativas en la adopción tecnológica, destacando oportunidades concretas para agregar valor a través de soluciones de soporte, protección, servicio y sostenibilidad.

Los consumidores en India lideran en conectividad con un promedio de 12.9 dispositivos conectados, seguidos por México (10.7) y Brasil (10.4). El interés por adquirir nueva tecnología inteligente es alto en todos los países, con India (97%), México (95%) y Brasil (93%) a la cabeza. Sin embargo, esta conectividad también trae desafíos: 91% de los consumidores indios y mexicanos reportan dificultades al conectar nuevos dispositivos a Wi-Fi, lo que subraya la necesidad de soluciones de soporte técnico confiables.

La percepción del impacto futuro de la IA varía ampliamente: mientras que 74% de los indios lo consideran positivo, solo 25% de los canadienses comparten esa visión. Aun así, la conciencia sobre la integración de IA en dispositivos es alta en todos los mercados, superando el 85% en la mayoría de los países.

En este contexto, Assurant se posiciona como un socio estratégico que ayuda a las marcas a superar las barreras de adopción tecnológica. Lo hacemos mediante programas de protección de dispositivos, soporte técnico avanzado, y soluciones de intercambio y reacondicionamiento que no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también promueven la sostenibilidad. De hecho, en 2024 reutilizamos más de 185 millones de dispositivos a nivel global.

Los consumidores valoran cada vez más las garantías extendidas, el soporte técnico a demanda y los beneficios ambientales de los dispositivos reacondicionados. En mercados como México, el 42% muestra un alto interés en esta opción, mientras que, en Corea del Sur y Alemania, el interés también crece, especialmente entre las generaciones más jóvenes.

Este informe ofrece una visión integral de las actitudes y expectativas de los consumidores en torno a la tecnología conectada. Invitamos a nuestros socios a explorar estos hallazgos y a trabajar con nosotros para diseñar soluciones que impulsen la adopción, fortalezcan la lealtad del cliente y generen un impacto positivo tanto en el negocio como en el planeta.

**Federico Bunge**

*Presidente División Internacional,*

**Assurant**

### Metodología aplicada para la investigación

La encuesta incluyó una muestra representativa de 1,000 propietarios de teléfonos inteligentes “smartphones” por país (Australia, Brasil, Canadá, Alemania, Japón, India, México, Corea del Sur y Reino Unido). Las respuestas se recopilaron mediante encuestas en línea durante enero de 2025.

# Tabla de contenidos

Comentarios de los consumidores por país:



**04**

*Australia*



**05**

*Brasil*



**06**

*Canadá*



**07**

*Alemania*



**08**

*India*



**09**

*Japón*



**10**

*México*



**11**

*Corea del Sur*



**12**

*Reino Unido*



# Australia

La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...

**8.1**

Número promedio de dispositivos conectados por persona

El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria

**83%**

Smartphone

**51%**

Computadora portátil

**46%**

Televisión Smart TV con WiFi

**31%**

Computadora de escritorio

**30%**

Audífonos



**84%**

Planea comprar un nuevo smartphone con 5G / IA



**68%**

Planea comprar nueva tecnología inteligente el próximo año



**50%**

De los consumidores tiene mayor probabilidad de comprar un producto conectado si incluye servicios de valor añadido

Comprarían un dispositivo reacondicionado

**24%**

T2B: Altamente + Muy interesado

**70%**

Están interesados

Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...

**63%**

Han experimentado frustraciones al comprar o poseer productos electrónicos o electrodomésticos

**60%**

Han tenido problemas al conectar dispositivos nuevos o de reemplazo al wifi de su hogar por primera vez en el último año

De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

**86%**

De conocimiento sobre la integración de IA en dispositivos inteligentes

**29%**

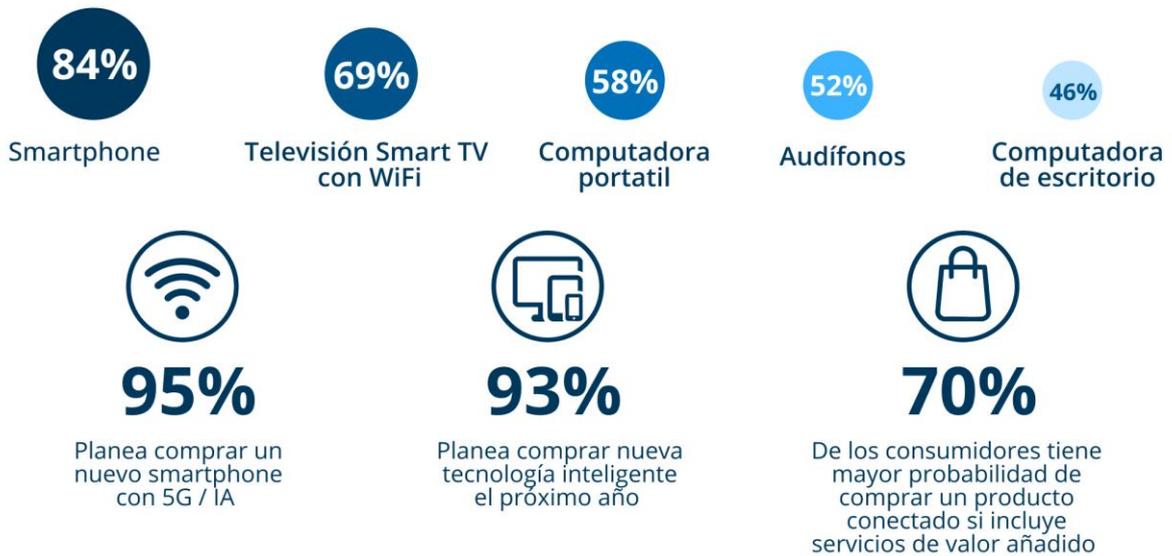
Percibe que el impacto futuro de la IA será mayormente positivo



La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

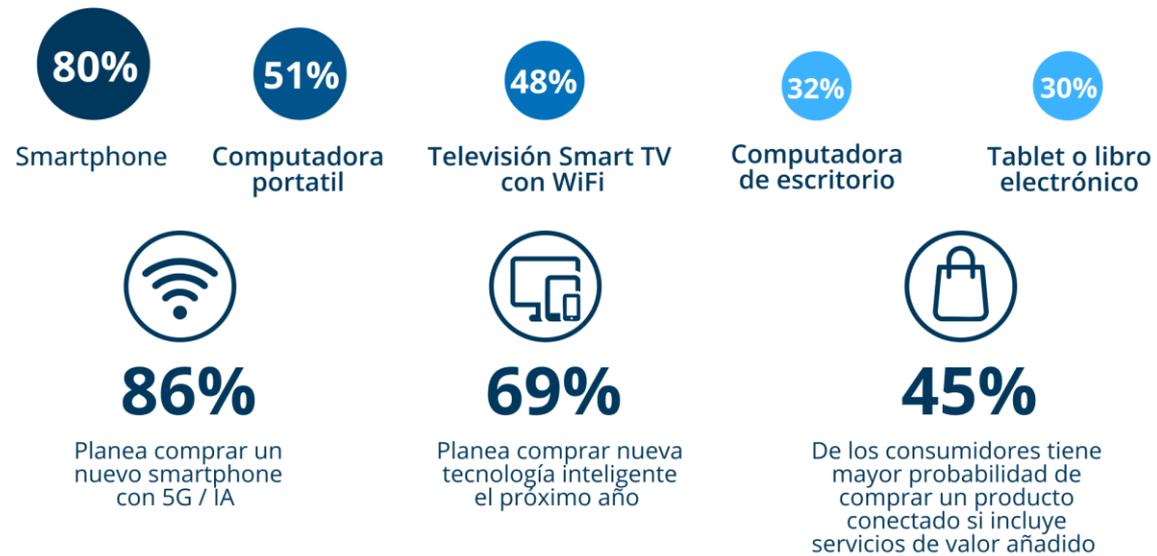




La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...



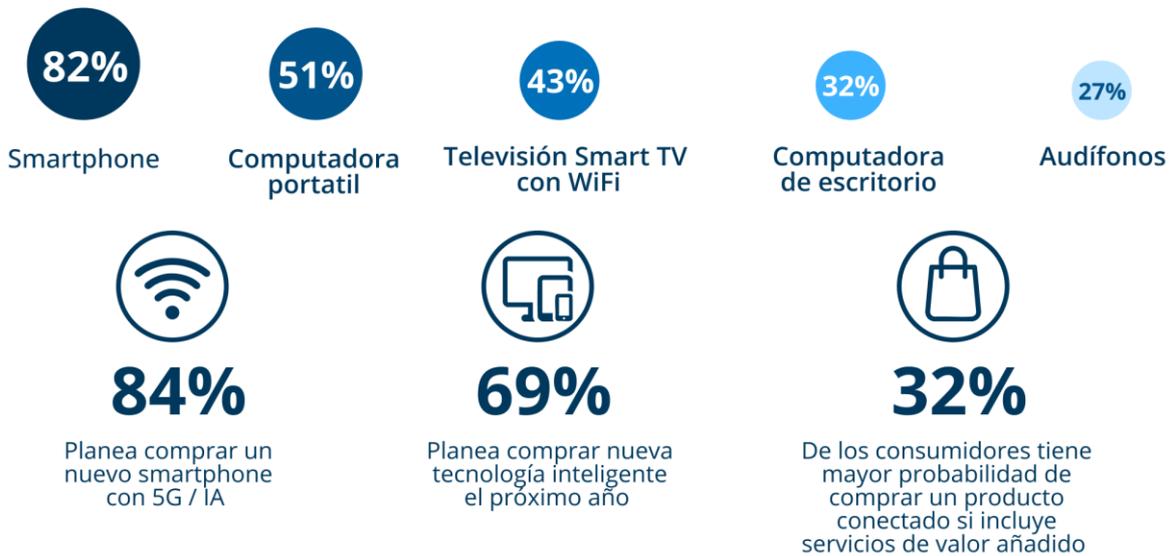


# Alemania

La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

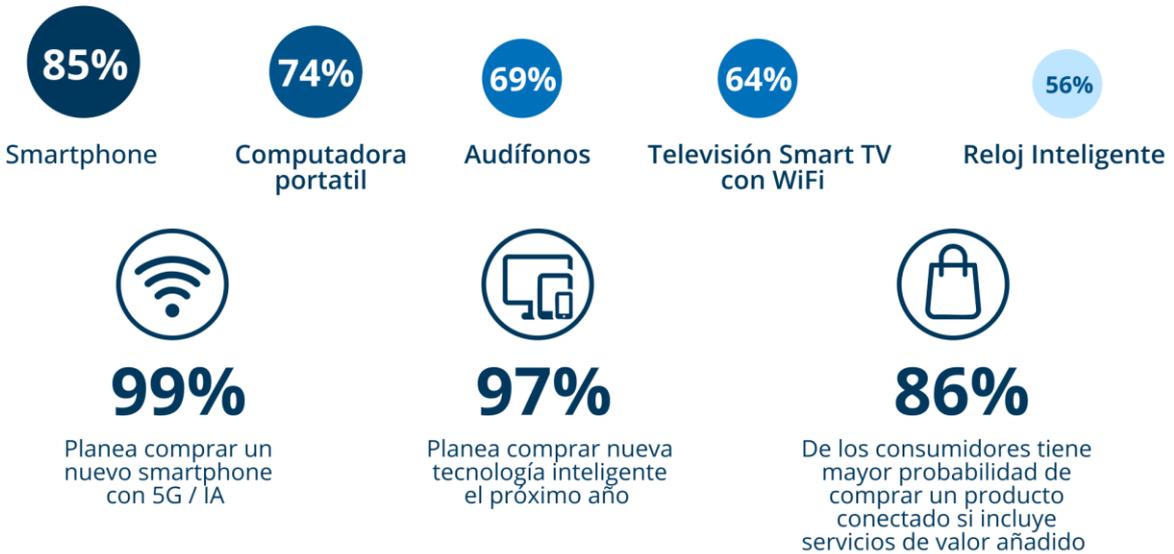




La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...

**12.9** Número promedio de dispositivos conectados por persona

El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...



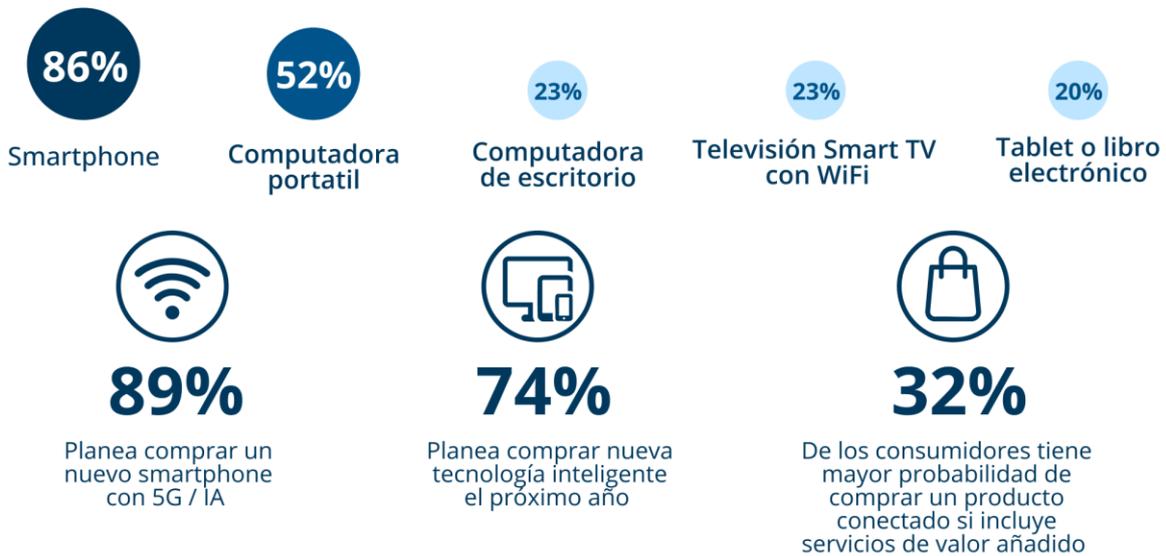
# Japón



La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

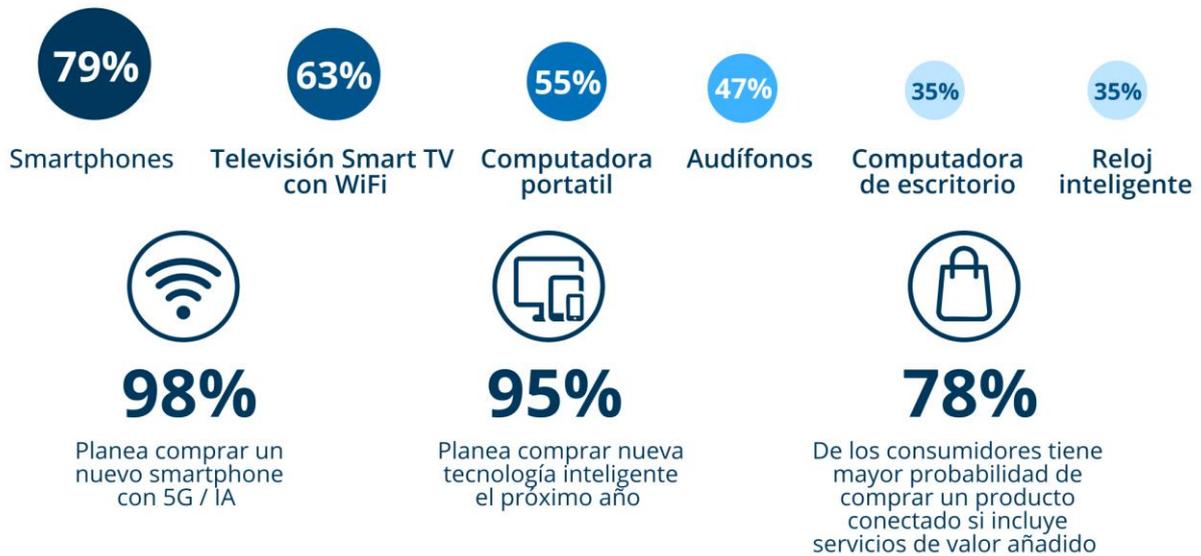




La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

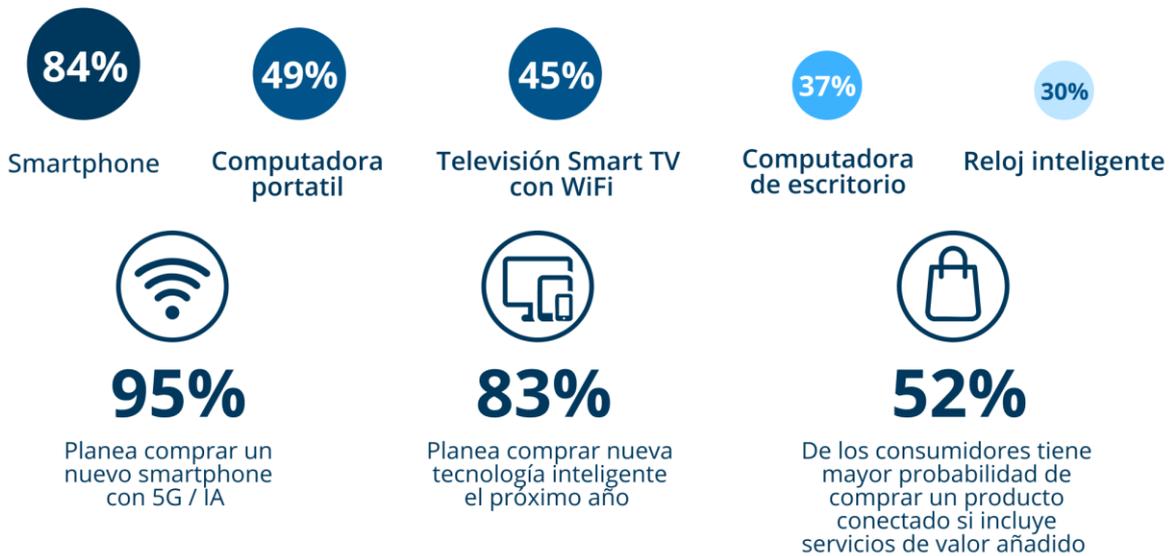




La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...



El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...



De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...





La forma en que los consumidores se mantienen conectados hoy en día determina nuestra comprensión de su motivación para comprar tecnología inteligente y los factores que influyen en sus decisiones...

**8.2**

Número promedio de dispositivos conectados por persona

El papel esencial de los **dispositivos conectados** en la vida diaria



Smartphone



Televisión Smart TV con WiFi



Computadora portátil



Tablet o libro electrónico



Audífonos



**85%**

Planea comprar un nuevo smartphone con 5G / IA



**68%**

Planea comprar nueva tecnología inteligente el próximo año



**47%**

De los consumidores tiene mayor probabilidad de comprar un producto conectado si incluye servicios de valor añadido

Comprarían un dispositivo reacondicionado

**25%**

T2B: Altamente + Muy interesado

**70%**

Están interesados

Sin embargo, este recorrido a menudo enfrenta dificultades y puntos débiles que los consumidores experimentan al comprar y usar tecnología conectada...

**59%**

Han experimentado frustraciones al comprar o poseer productos electrónicos o electrodomésticos

**53%**

Han tenido problemas al conectar dispositivos nuevos o de reemplazo al wifi de su hogar por primera vez en el último año

De cara al futuro, la evolución de esta conexión dependerá de evaluar el nivel de alfabetización en inteligencia artificial de los consumidores y el impacto futuro previsto de la tecnología en sus vidas...

**82%**

De conocimiento sobre la integración de IA en dispositivos inteligentes

**31%**

Percibe que el impacto futuro de la IA será mayormente positivo

# Acerca de Assurant

Assurant, Inc. (NYSE: AIZ) es una empresa líder mundial de servicios empresariales que respalda, protege y conecta las principales compras de los consumidores. Una compañía Fortune 500 con presencia en 21 países, Assurant apoya el avance del mundo conectado al asociarse con las marcas líderes del mundo para desarrollar soluciones innovadoras y para ofrecer una experiencia mejorada al cliente a través de soluciones de dispositivos móviles, contratos de servicio extendido, servicios de protección de vehículos, seguros para inquilinos, productos de seguros colocados por prestamistas y otros productos. .

**Obtenga más información**  
en <https://www.assurant.mx/>

© 2025 Assurant, Inc. Este informe es propiedad de la Assurant, Inc. Toda la información contenida en este documento y cualquier material relacionado con la misma se considera de propiedad exclusiva. El contenido no puede ser reemplazado sin el consentimiento previo de Assurant, Inc. El contenido no puede ser duplicado, distribuido, compartido o transmitido en su totalidad o en parte, electrónicamente o en copia impresa a terceros sin citar a Assurant, Inc. como el autor original.

De las Américas a APAC: Tendencias conectadas en todo el mundo.