

Informe DIGITALIZACIÓN PERSONAS MAYORES

SEPTIEMBRE 2022

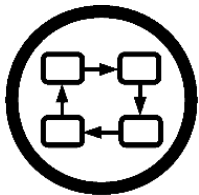


CRITERIA
INVESTIGAR INTEGRAR TRANSFORMAR

FICHA TÉCNICA



700 CASOS



TÉCNICA:

ESTUDIO CUANTITATIVO, A TRAVÉS DE ENCUESTAS AUTOADMINISTRADAS SOBRE PANEL ONLINE CERTIFICADO PREVIAMENTE RECLUTADO.
ESTUDIO REPRESENTATIVO A NIVEL NACIONAL.



GRUPO OBJETIVO:

HOMBRES Y MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS RESIDENTES EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS,
GRUPOS SOCIOECONÓMICOS C1C2C3
MUESTREO ESTRATIFICADO POR CUOTAS



PERÍODO ENCUESTAS

LAS ENCUESTAS FUERON REALIZADAS ENTRE EL 24 Y 31 DE AGOSTO.

	GRUPO	CASOS
SEXO	Hombre	350
	Mujer	350
EDAD**	60 a 69 años	344
	70 a 75 años	232
	76 años o más	124
GSE	ABC1	241
	C2	241
	C3	218
ZONA*	Norte	242
	Sur	250
		208



*Se muestra cada zona. regiones componen

** Se muestra en lámina subsiguiente la frecuencia por edad exacta.



LA MUESTRA FUE PONDERADA EN BASE AL UNIVERSO DE HOGARES CON PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO DE ACUERDO A DATOS DEL CENSO 2017 Y ENCUESTA CASEN 2017.

Regiones que componen cada zona geográfica

Zona	Región
Zona Norte	Región de Arica y Parinacota
	Región de Tarapacá
	Región de Antofagasta
	Región de Atacama
	Región de Coquimbo
	Región de Valparaíso
Zona Metropolitana	Región Metropolitana
Zona Sur	Región del Libertador Bernardo O'Higgins
	Región del Maule
	Región del Ñuble
	Región del Bío-Bío
	Región de la Araucanía
	Región de Los Ríos
	Región de Los Lagos
	Región de Aysén
	Región de Magallanes

Edad exacta de los participantes

Edad exacta	n (cantidad no ponderada)
60	44
61	43
62	47
63	40
64	31
65	31
66	29
67	19
68	26
69	34
70	22
71	51
72	53
73	35
74	37
75	34

Edad exacta	n (cantidad no ponderada)
76	30
77	16
78	22
79	15
80	12
81	4
82	13
83	2
84	2
85	1
86	4
87	3
Total	700



Para empezar

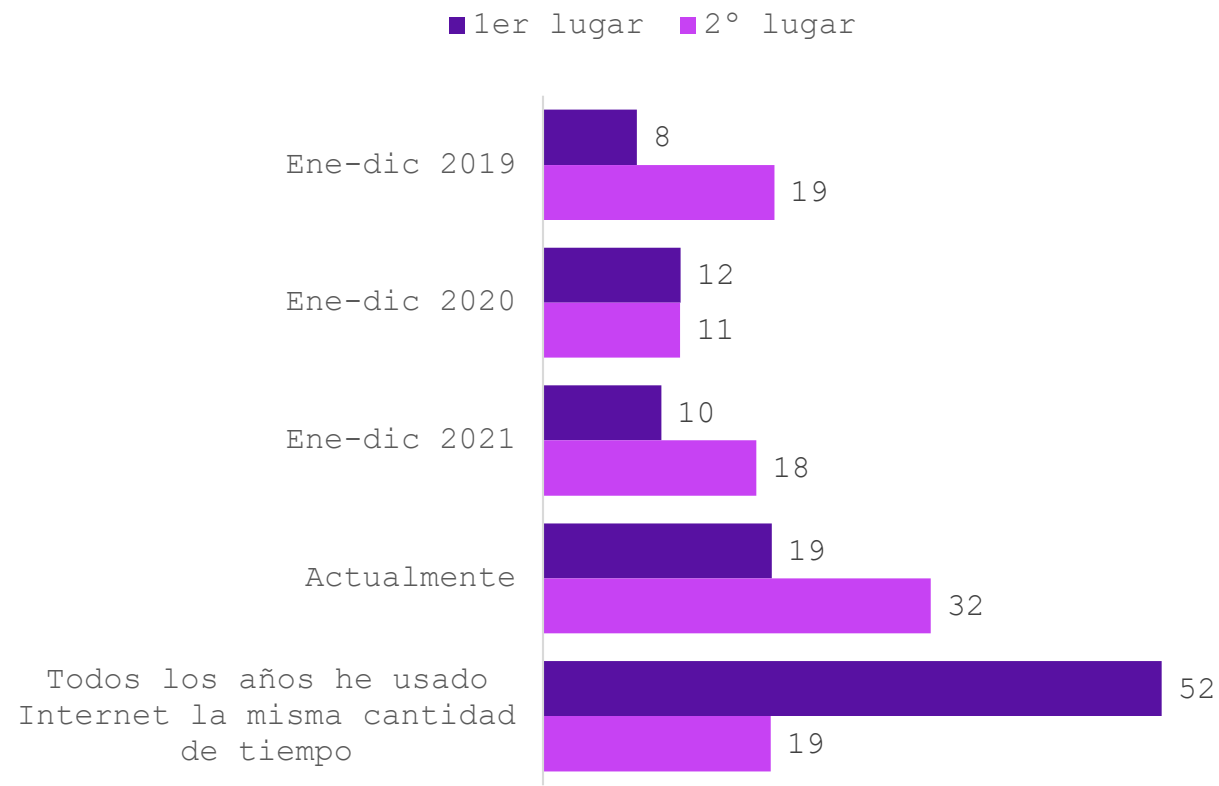
El 99% de los encuestados **ya usaba internet** cuando empezó la pandemia.

Base: total muestra (700 casos)

	Total	Sexo		GSE			Tramos de Edad		
		Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
Desde antes de la pandemia (antes del 2020)	99	100	99	100	99	99	99	99	100
Empecé a usarlo durante la pandemia (2020 o posterior)	1	0	1	0	1	1	1	1	0

La mayoría de las personas mayores ha pasado **la misma cantidad de tiempo** en internet independiente del período de tiempo.

Base: total muestra (700 casos)



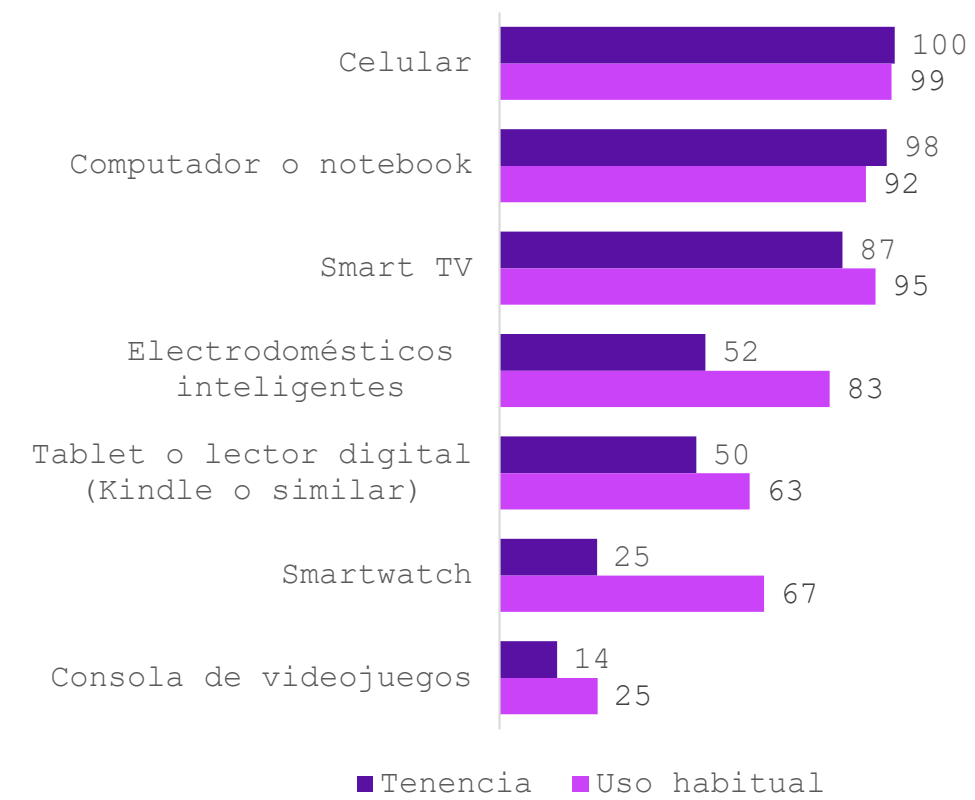
PRIMER LUGAR							
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
8	8	9	7	6	8	7	10
11	12	11	13	12	14	8	12
9	11	10	10	9	10	9	10
16	23	16	22	22	23	16	16
56	46	55	48	51	45	59	51



Aparatos tecnológicos

Celular, computador y Smart TV son los aparatos más utilizados. Electrodomésticos inteligentes también son muy empleados entre quienes los poseen.

Base: total muestra (700 casos)



USO HABITUAL							
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
98	100	99	99	99	100	100	96
97	87	94	91	89	90	94	94
95	95	97	93	92	95	96	93
77	90	83	83	87	88	82	78
56	71	66	61	58	56	75	54
72	58	72	58	60	62	73	67
24	26	30	18	28	23	25	30

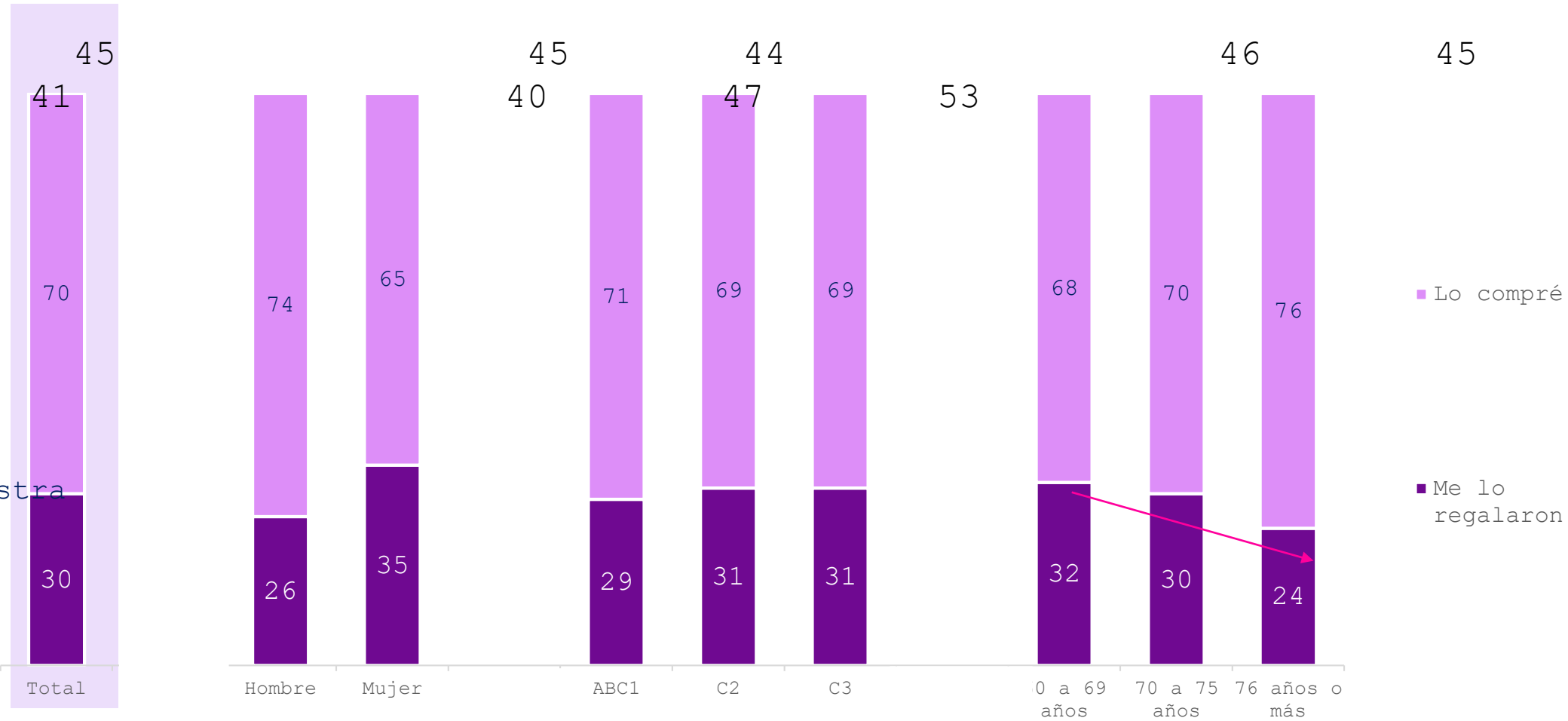
P12. ¿Cuáles de estos aparatos tienes en tu hogar, aunque no sean tuyos exclusivamente? RESPUESTA MÚLTIPLE

P13 ¿Cuáles de ellos usas habitualmente? RESPUESTA MÚLTIPLE

Números representan %

Al no existir diferencias por grupo socioeconómico, se entiende que el celular es un artículo de **primerísima necesidad**, no un lujo. La disimilitud se revela en los tramos etarios, donde los más jóvenes adquirieron su celular a una menor edad, como es de esperarse.

Edad promedio en adquirir el primer celular



P18, ¿A qué edad obtuviste tu primer celular?

P19. ¿Cómo lo adquiriste?

Números representan %

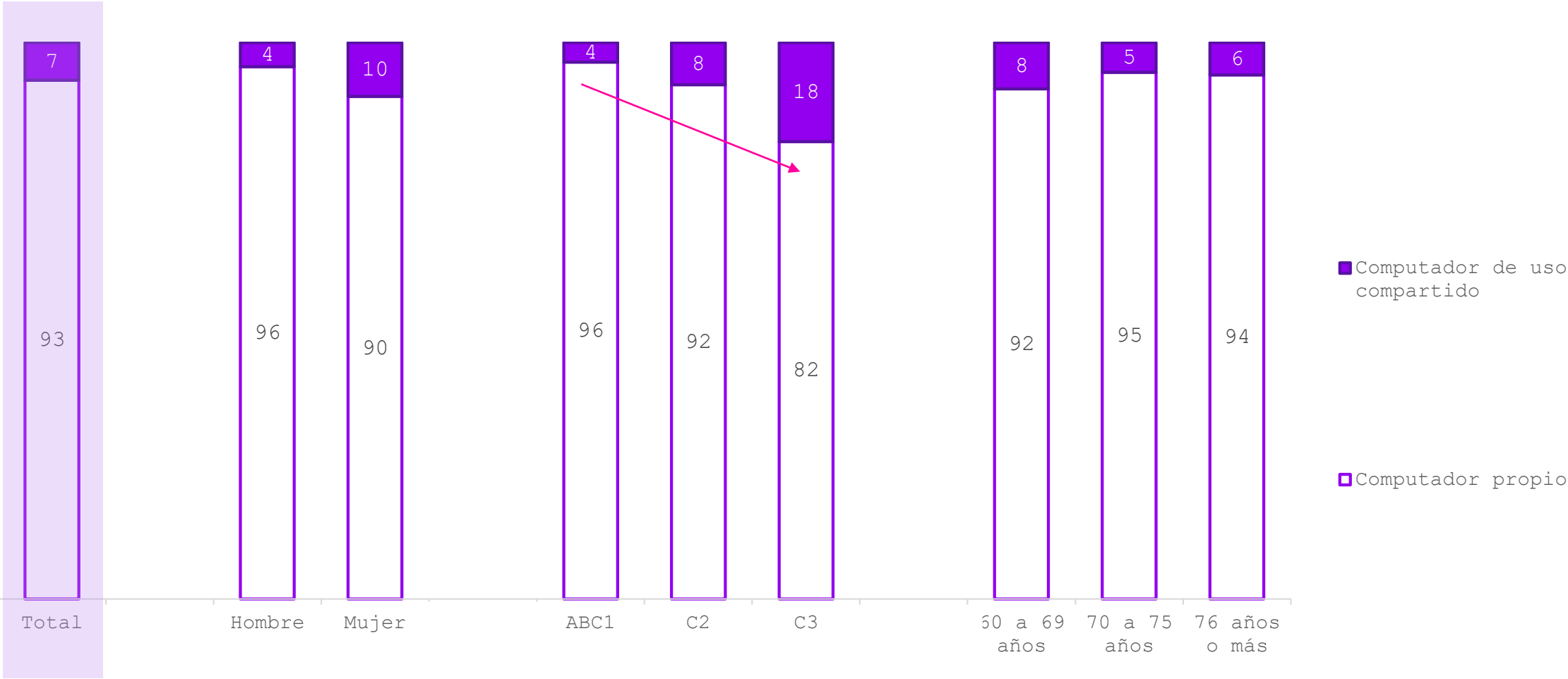
La gran mayoría tiene un **Smartphone**, aunque hay una pequeña diferencia en el C3 donde la tendencia es un poco mayor a tener celular sin internet .

Base: total muestra (700 casos)



La gran mayoría tiene un computador o notebook propio.

Base: quienes tienen computador en su casa (618 casos)

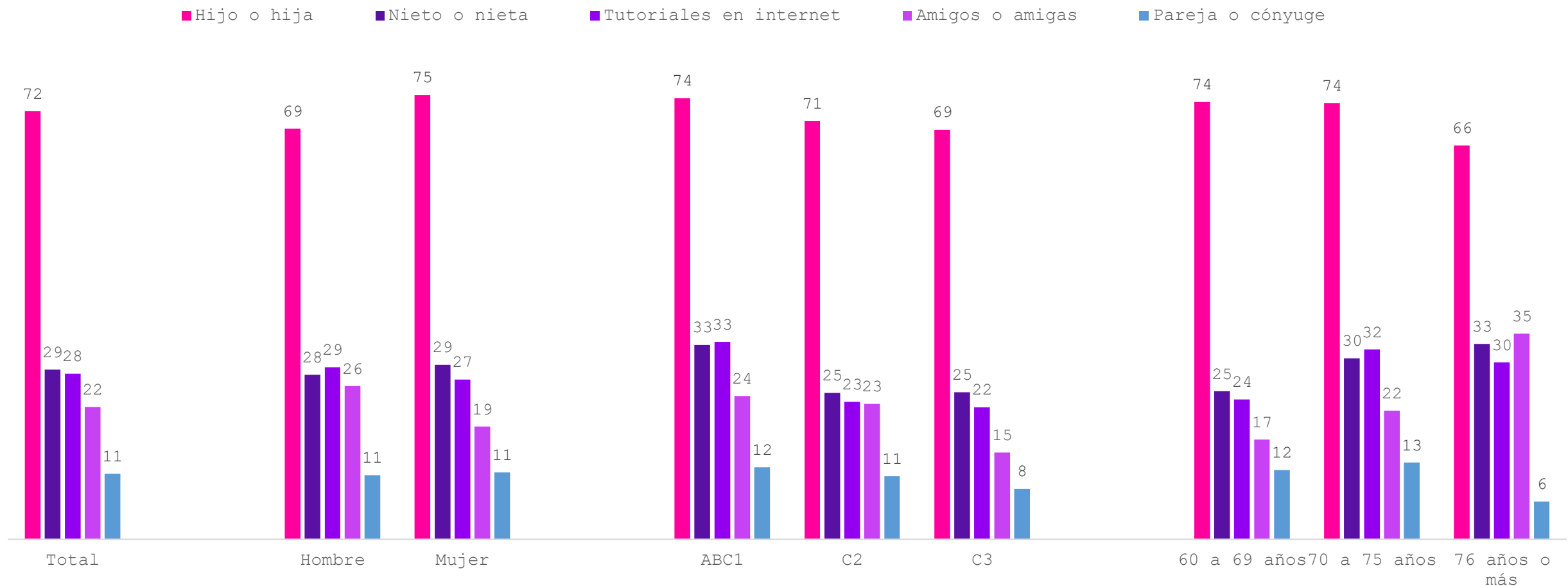


Las **mujeres** han necesitado más ayuda para aprender a usar los aparatos tecnológicos que los hombres.

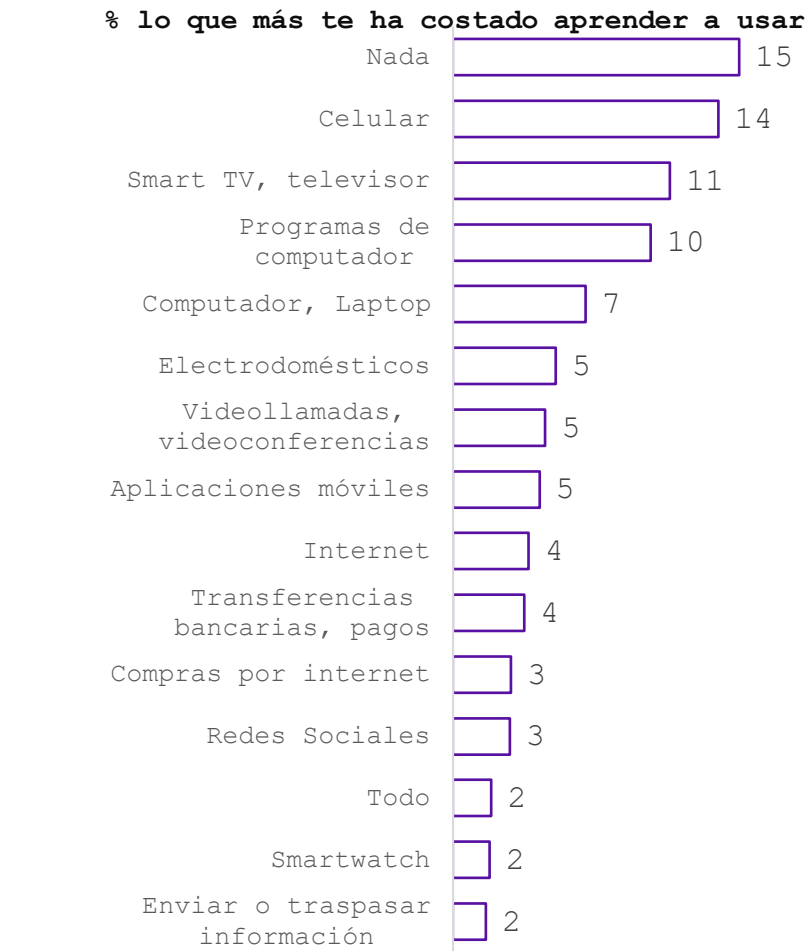
Base: total muestra (700 casos)

	Total	Sexo		GSE			Tramos de Edad		
		Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
Te ayudaron	46	41	52	45	44	55	45	44	54
No te ayudaron	54	59	48	55	56	45	55	56	46

Quiénes más ayudan son los hijos, seguidos por un empate entre los nietos y tutoriales por internet. Destacan los amigos entre los mayores de 75 años.
 Base: quienes han pedido ayuda (337 casos)



En general, quienes han tenido dificultades, ha sido más que nada con el celular, el Smart Tv y el computador (los programas). A quienes son más jóvenes y de mayor GSE les ha sido más fácil que al resto.

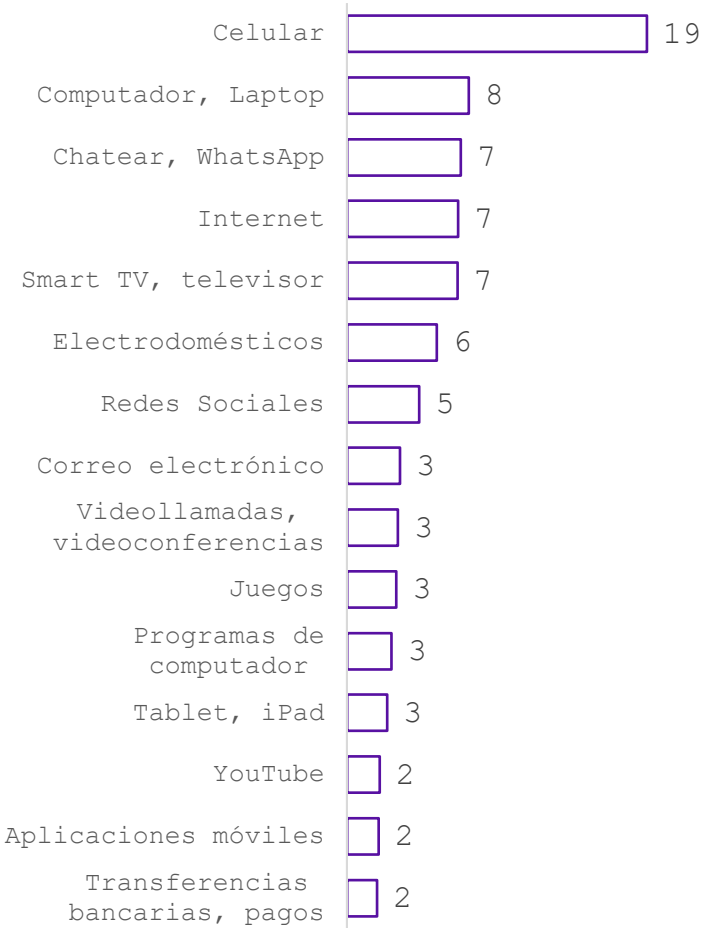


Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
15	15	14	18	11	14	19	9
15	13	15	13	14	10	18	16
9	13	13	10	9	15	10	6
11	9	11	9	10	14	6	10
7	7	6	7	7	7	8	4
4	7	6	4	4	6	1	10
5	5	7	3	4	4	5	7
6	3	5	3	5	2	8	3
4	4	2	5	7	5	4	3
3	4	3	4	4	3	4	4
2	4	2	4	2	2	2	7
4	2	1	5	4	2	3	5
2	2	2	3	1	2	1	2
4	0	3	1	1	2	3	0
2	2	3	0	3	2	0	4

Base: total muestra (700 casos)

El **celular** ha sido más fácil de aprender a usar para todos **menos para los mayores de 75 años**.
Base de datos total: 700 casos

% lo más fácil de aprender a usar



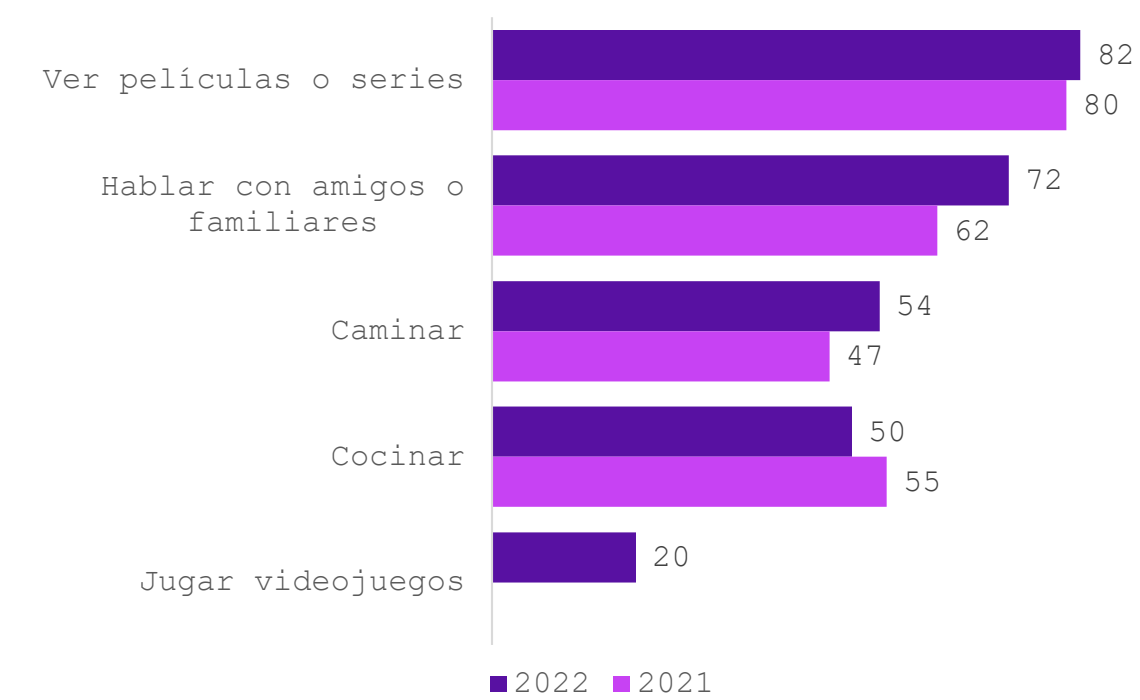
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
17	21	19	20	17	23	22	9
9	6	7	10	6	8	8	7
7	8	3	10	15	8	7	8
9	6	10	4	6	6	6	11
11	4	8	7	5	4	7	14
3	8	8	4	4	5	6	7
3	6	3	4	10	6	3	4
5	2	3	4	5	2	3	8
1	5	5	1	3	5	2	3
3	3	4	2	3	3	1	7
4	2	4	2	3	6	0	0
1	4	4	1	1	2	4	0
4	0	1	3	4	3	2	0
2	2	2	2	3	3	1	2
0	3	1	3	2	1	3	2

Principales
actividades
que se
realizan
con la
ayuda de
internet



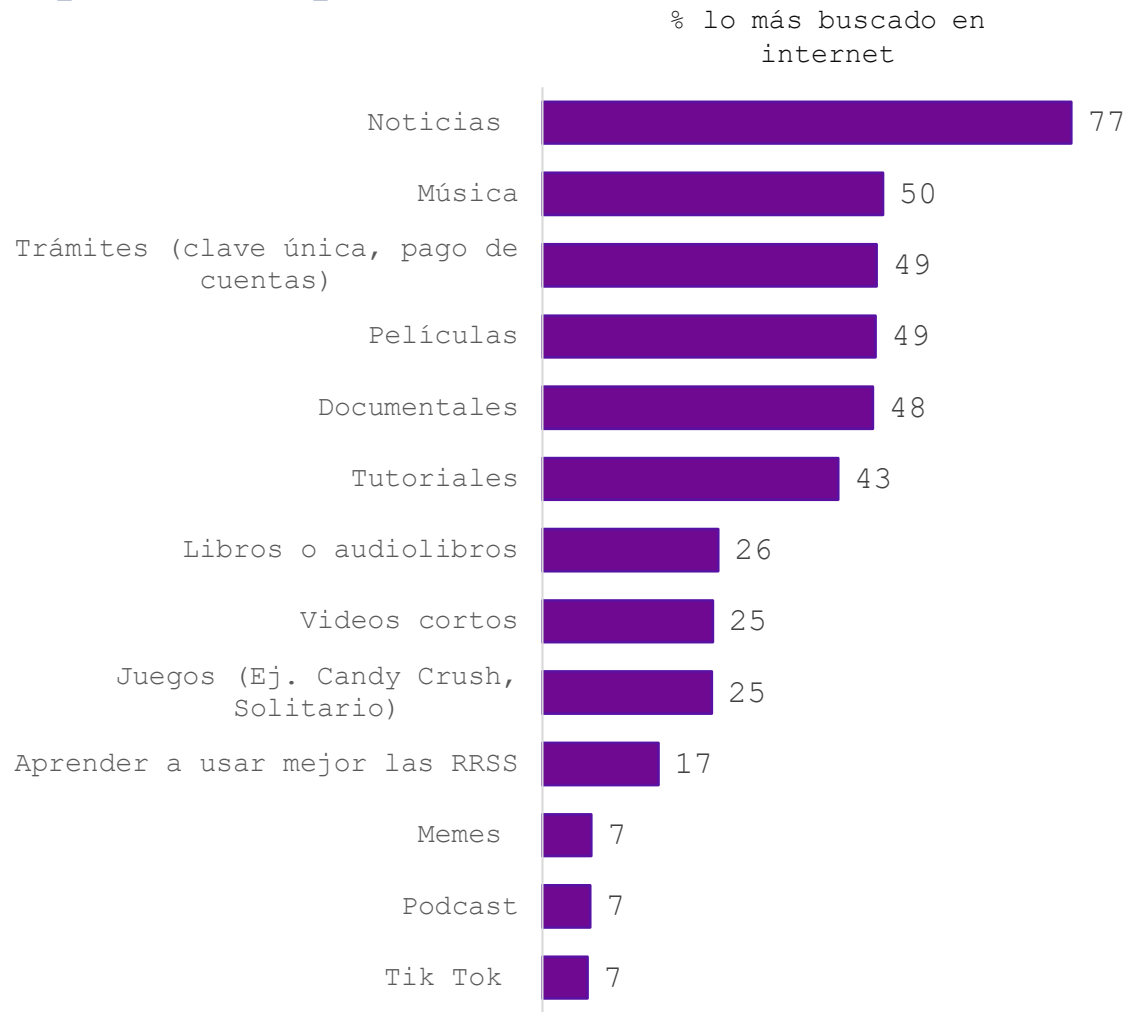
Las actividades realizadas para distraerse este año han sido casi las **mismas que el año anterior**. Las personas mayores de 76 años realizan menos actividades en general que los más jóvenes.

Base: total muestra (700 casos)



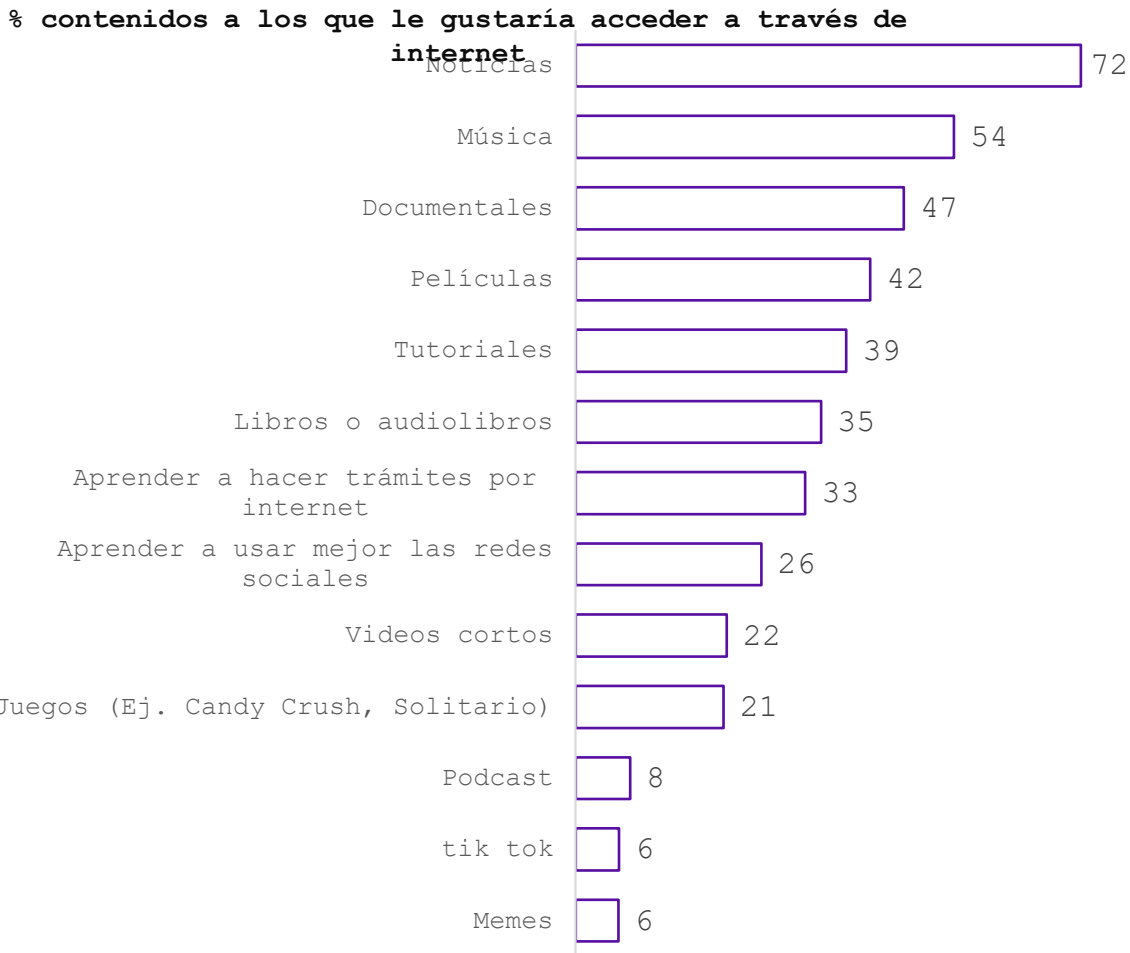
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
78	87	80	86	75	85	81	77 /
68	76	74	70	71	72	72	73
61	46	57	51	51	53	54	58
41	61	51	47	54	53	52	40 /
16	25	18	21	24	22	20	14 /

Lo **más buscado** en internet tiene que ver con **noticias**, siendo los hombres y los mayores de 75 años los más interesados. Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
82	71	79	77	73	74	77	85
56	42	49	50	52	52	50	43
49	49	49	47	53	45	48	61
50	47	49	50	44	52	46	45
55	40	51	47	41	47	51	45
42	45	44	43	41	48	41	36
24	28	32	20	16	22	32	24
26	24	23	25	29	24	26	24
16	35	20	28	35	26	24	24
15	19	14	19	22	16	19	16
7	8	5	9	10	8	8	5
7	7	7	8	3	5	8	11
9	4	4	8	13	10	2	8

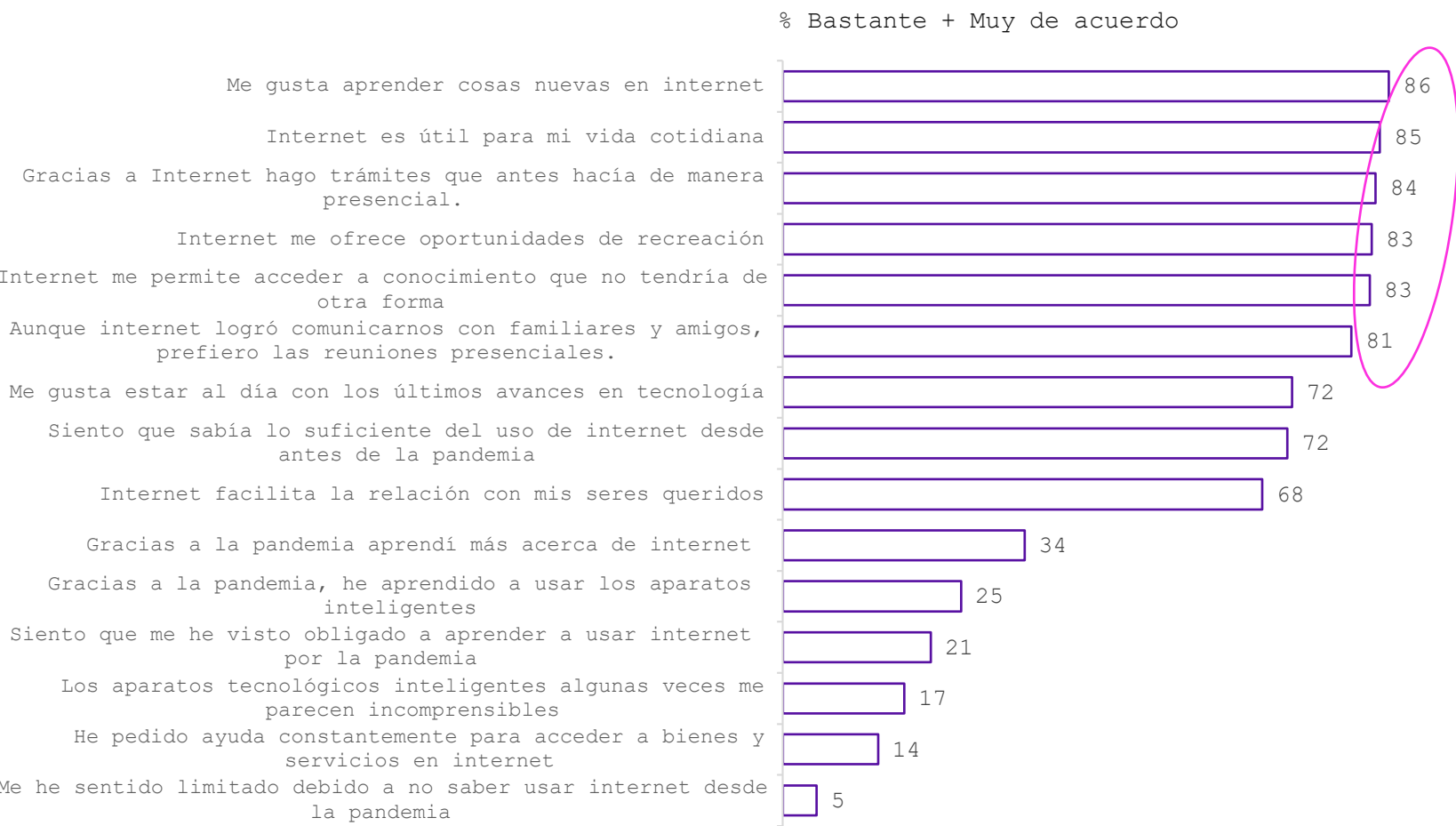
Los contenidos a los cuales le gustaría acceder son similares a aquellos a los que ya accede, aunque **hacer o aprender a hacer trámites** en internet es algo menos mencionado en esta pregunta. Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
79	64	76	69	65	71	72	77
59	48	54	55	53	56	55	47
52	41	48	46	44	50	45	41
41	43	40	45	43	44	40	41
36	42	35	44	36	43	35	34
32	39	39	32	27	32	41	30
33	32	32	33	37	29	31	44
24	30	25	27	33	22	30	31
26	16	20	22	25	21	22	21
14	29	16	25	27	21	24	16
7	8	9	8	4	9	6	8
8	4	4	7	10	8	3	7
7	5	4	8	8	6	7	4

Aprender, utilidad, comunicación, recreación y conocimientos son los aspectos más valorados de internet. Casi nadie se ha sentido limitado por no saber usar internet.

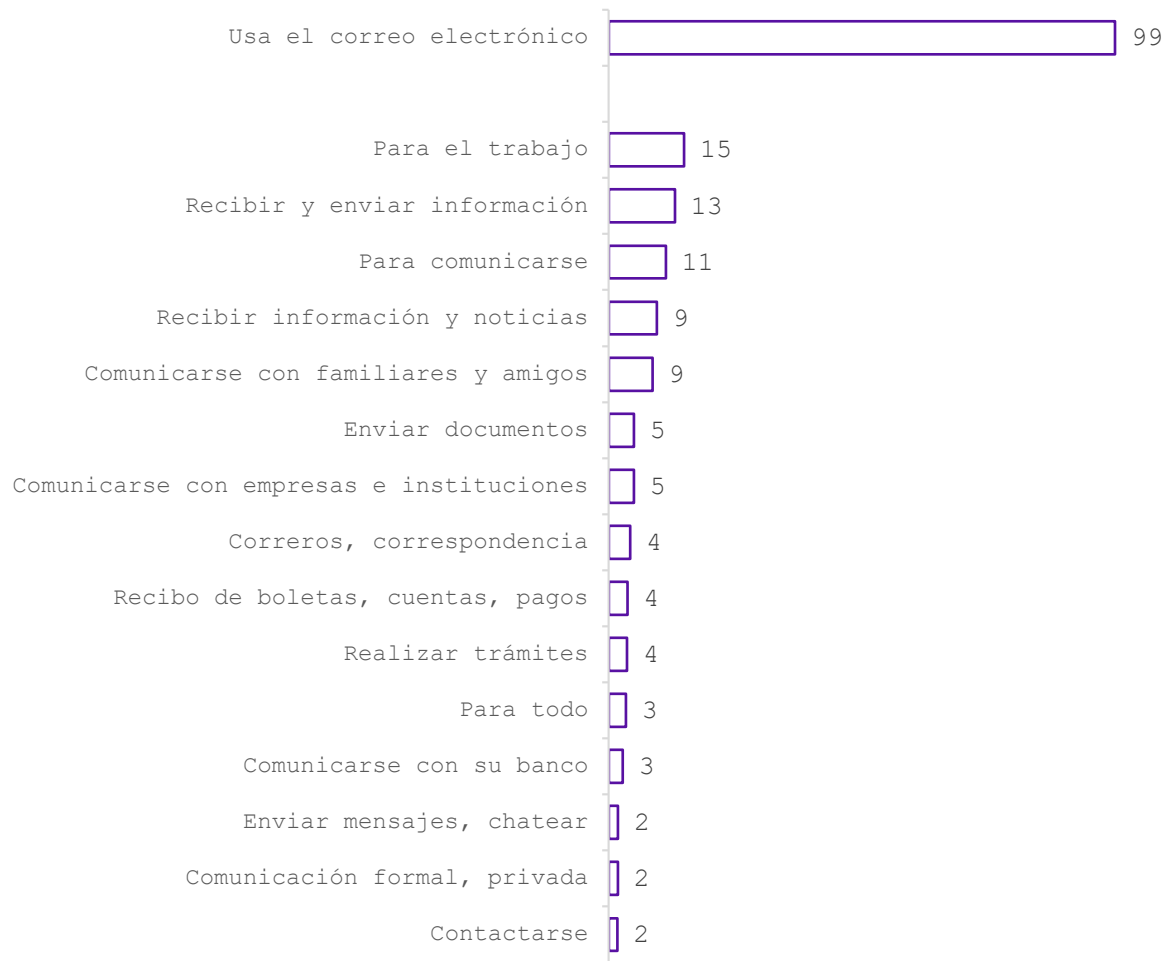
Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
83	89	87	84	86	83	88	88
82	88	88	81	81	88	80	86
83	85	84	84	84	86	82	82
79	89	85	82	82	86	79	86
83	84	84	82	82	83	81	88
79	82	82	80	76	82	78	84
74	70	76	70	65	70	74	75
71	72	74	73	59	72	69	76
65	71	70	65	68	69	65	71
29	41	33	34	39	35	34	33
21	30	27	23	27	28	23	24
16	27	16	25	29	24	17	22
15	21	18	15	22	18	14	23
11	17	15	10	19	15	12	14
4	6	4	5	8	4	4	9

Prácticamente **todos usan el email**, ya sea para el trabajo, enviar y recibir información y comunicación.

Base: total muestra (700 casos)



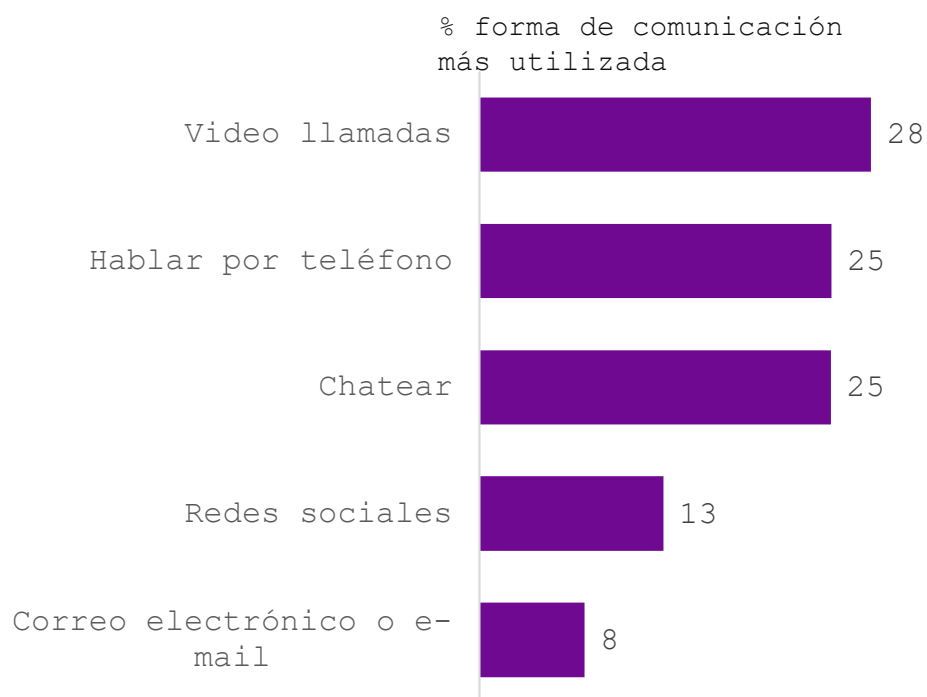
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
99	99	100	98	100	100	99	100

17	13	16	12	16	18	14	10
11	15	11	16	14	16	14	4
14	8	14	8	9	7	16	11
7	12	8	10	14	9	11	6
9	8	10	8	4	5	8	18
4	6	4	6	4	7	3	3
5	4	5	5	5	5	3	10
3	6	3	6	4	3	5	4
2	6	3	4	5	4	3	5
3	5	3	4	4	4	4	2
3	3	3	5	1	3	4	2
2	3	2	4	3	3	2	2
3	1	2	1	3	2	1	3
2	1	3	1	1	2	1	2
2	1	2	1	3	1	2	2

23. ¿Usas correo electrónico?
 24. ¿Para qué usas el correo electrónico?

Comunicación en pandemia: Las mujeres son más asiduas a las videollamadas, al igual que las personas más jóvenes, mientras que los mayores son quienes más utilizan el correo electrónico.

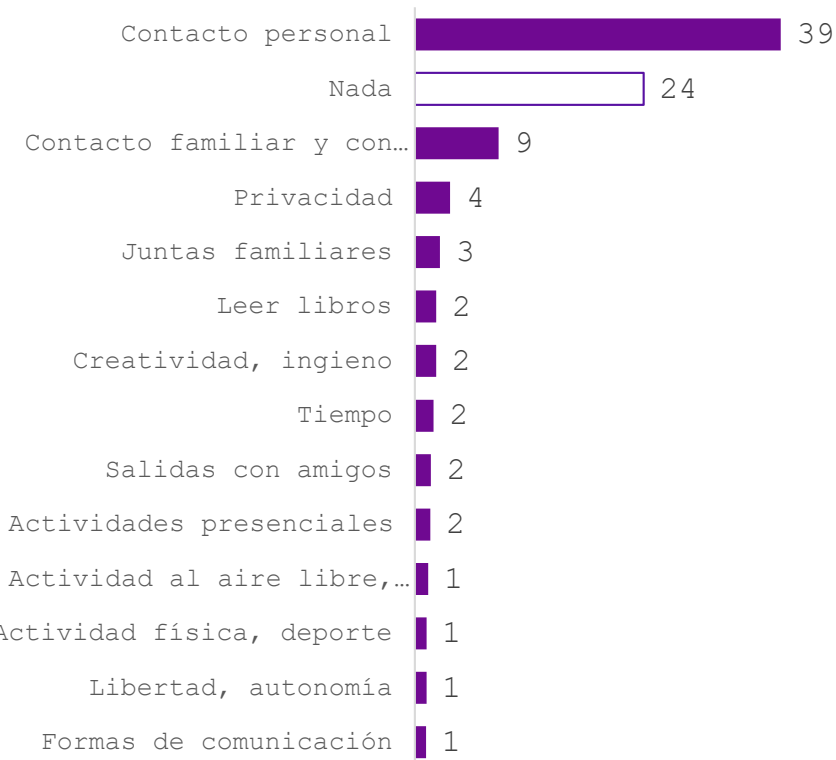
Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
22	36	28	27	33	36	24	18
27	23	21	32	23	22	29	26
24	27	28	21	26	22	29	26
15	11	13	13	15	17	10	12
11	3	9	7	3	3	8	18

Lo que más mencionan como pérdida por la tecnología es el **contacto físico personal con amigos y familiares**. Y por otro lado, un cuarto de las personas considera que no ha perdido nada. Base: total muestra (700 casos)

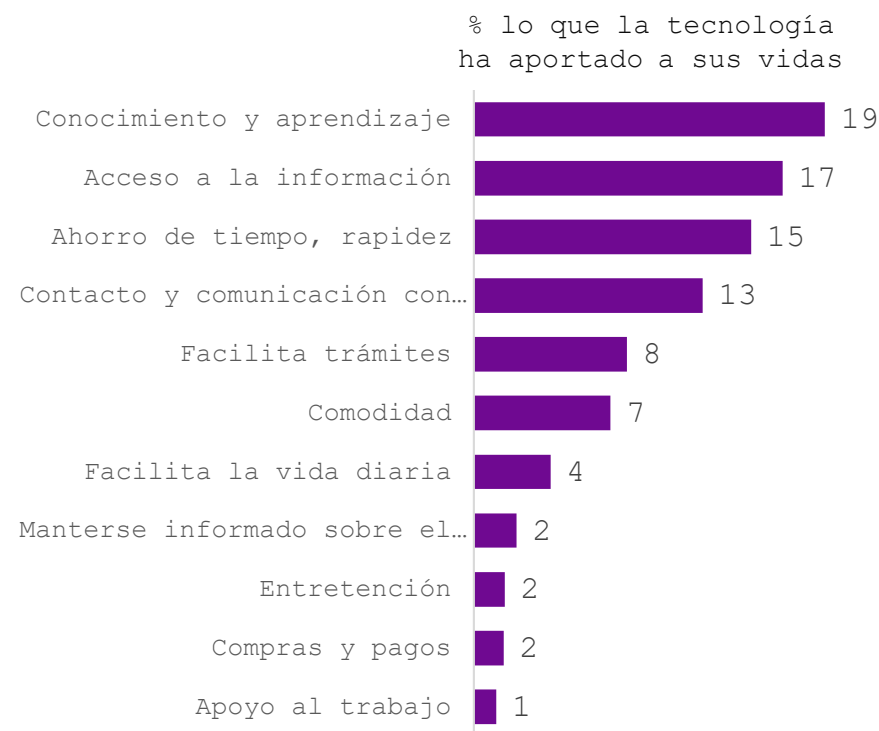
% lo que ha perdido por culpa de la tecnología



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
36	42	40	37	39	37	45	31
27	21	23	26	22	24	22	31
8	9	6	11	13	12	6	6
5	2	5	3	2	4	4	3
2	3	3	2	2	3	2	3
2	3	2	3	2	2	2	1
3	1	3	1	1	1	3	4
2	2	2	2	3	2	1	4
1	2	1	2	3	2	2	1
1	2	1	2	1	1	1	3
1	2	2	0	1	3	0	0
2	0	2	0	0	1	1	2
1	1	1	1	1	0	2	1
1	2	1	1	1	2	1	1

Conocimiento, información y ahorro de tiempo son principalmente lo que la tecnología ha aportado a sus vidas.

Base: total muestra (700 casos)



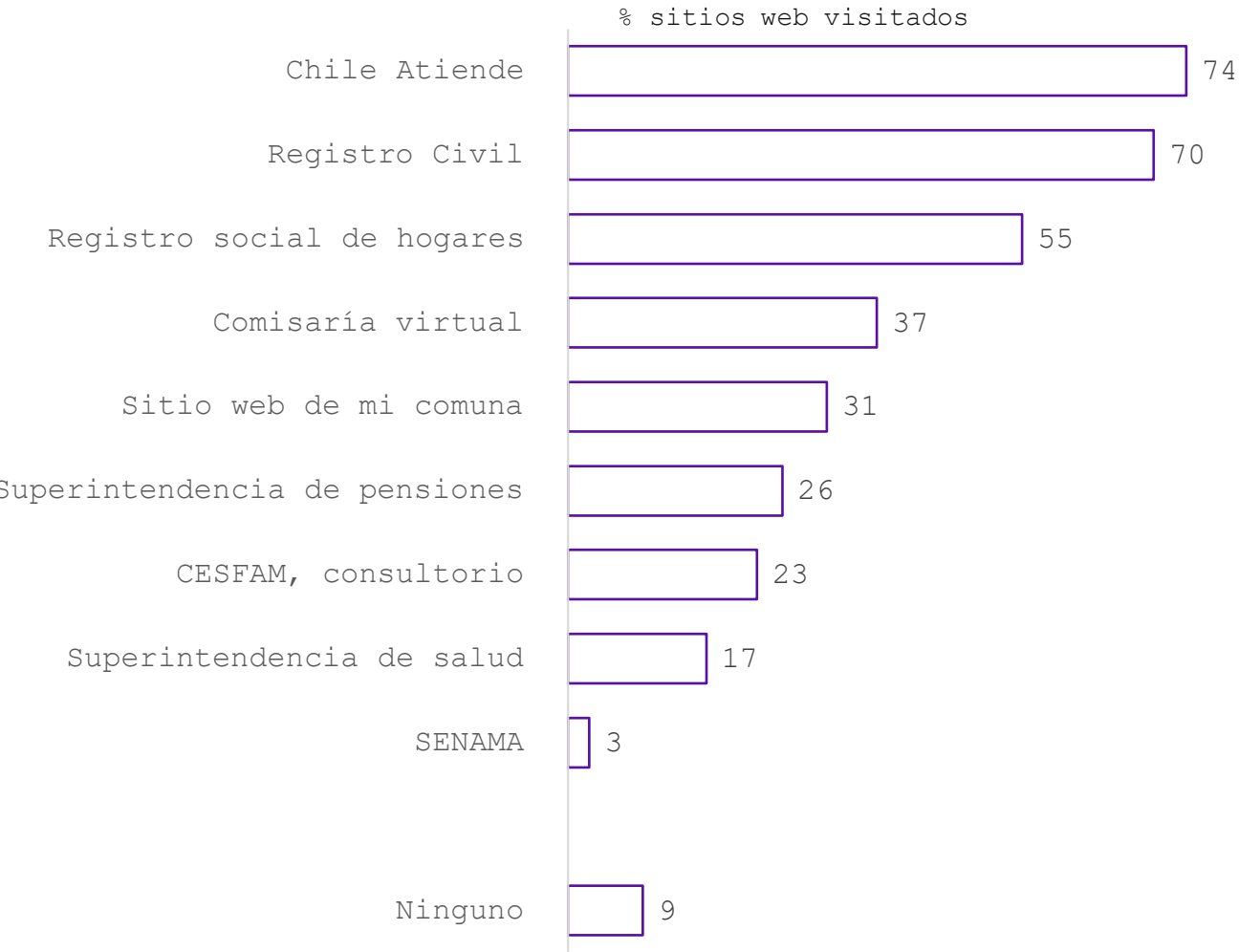
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
23	15	18	23	12	15	24	21
14	20	18	16	18	19	18	8
15	15	16	15	12	16	15	15
11	14	12	13	15	14	9	18
8	9	9	7	11	8	8	10
7	9	7	8	9	10	6	5
6	2	5	4	4	3	5	5
2	3	2	3	2	1	4	3
1	3	1	2	3	1	1	6
1	3	2	1	2	3	1	0
1	1	2	0	1	2	1	0

A collage of various digital and social media icons, including a newspaper with the word 'NEWS', a Facebook 'f' logo, a Twitter bird, a globe, a network diagram, and a rainbow flag, all set against a dark blue background with a torn paper edge effect.

Sitios web, Apps y Redes Sociales

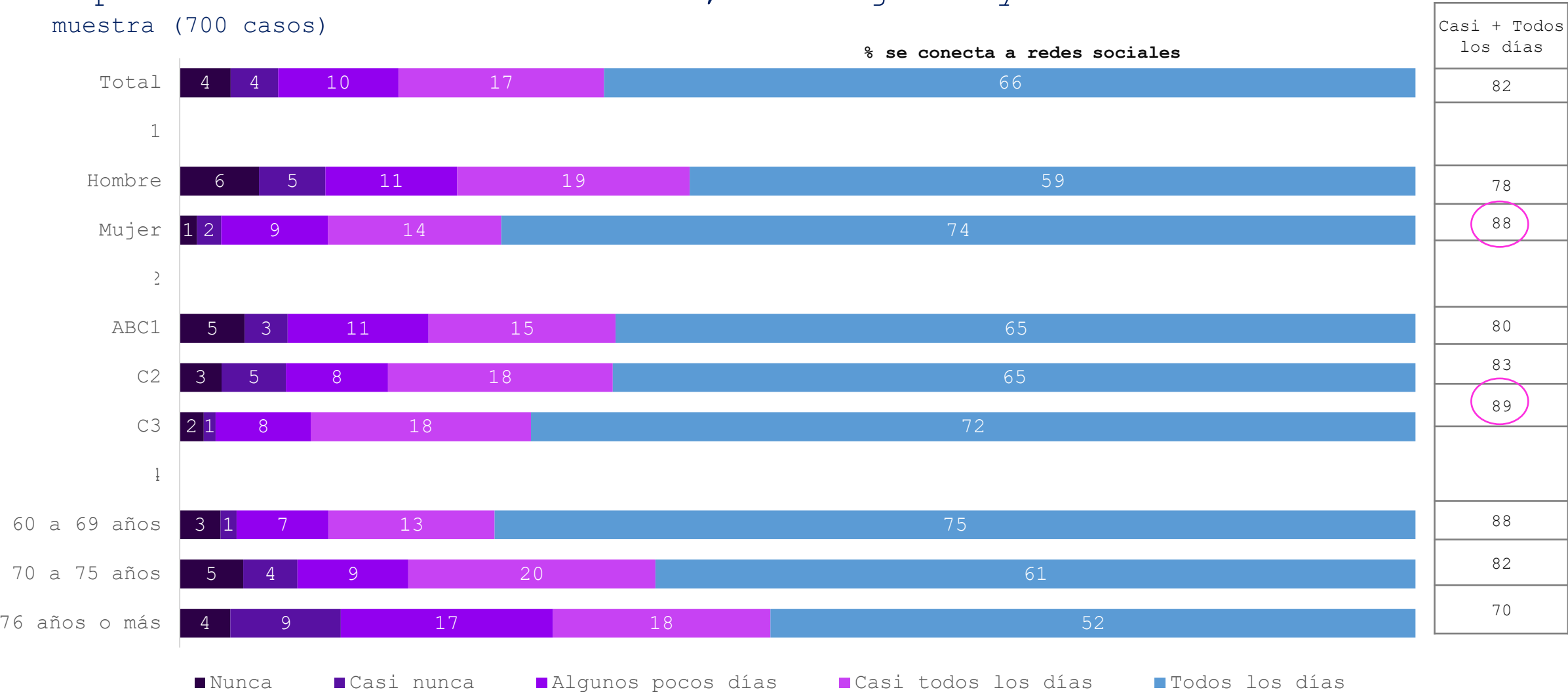
ChileAtiende y el Registro Civil son los sitios web más visitados. Los mayores de 76 años son quienes menos visitan el RSH. Casi el 10% no visita ninguno de estos sitios.

Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
71	79	73	75	76	74	76	70
76	64	74	68	63	73	69	68
51	58	46	60	71	61	55	37
40	34	40	36	26	38	37	35
27	35	34	27	29	30	31	33
23	29	24	27	30	31	22	21
23	22	22	21	33	21	22	30
14	20	21	10	18	20	13	15
2	3	2	3	3	3	2	2
9	9	8	9	11	9	10	9

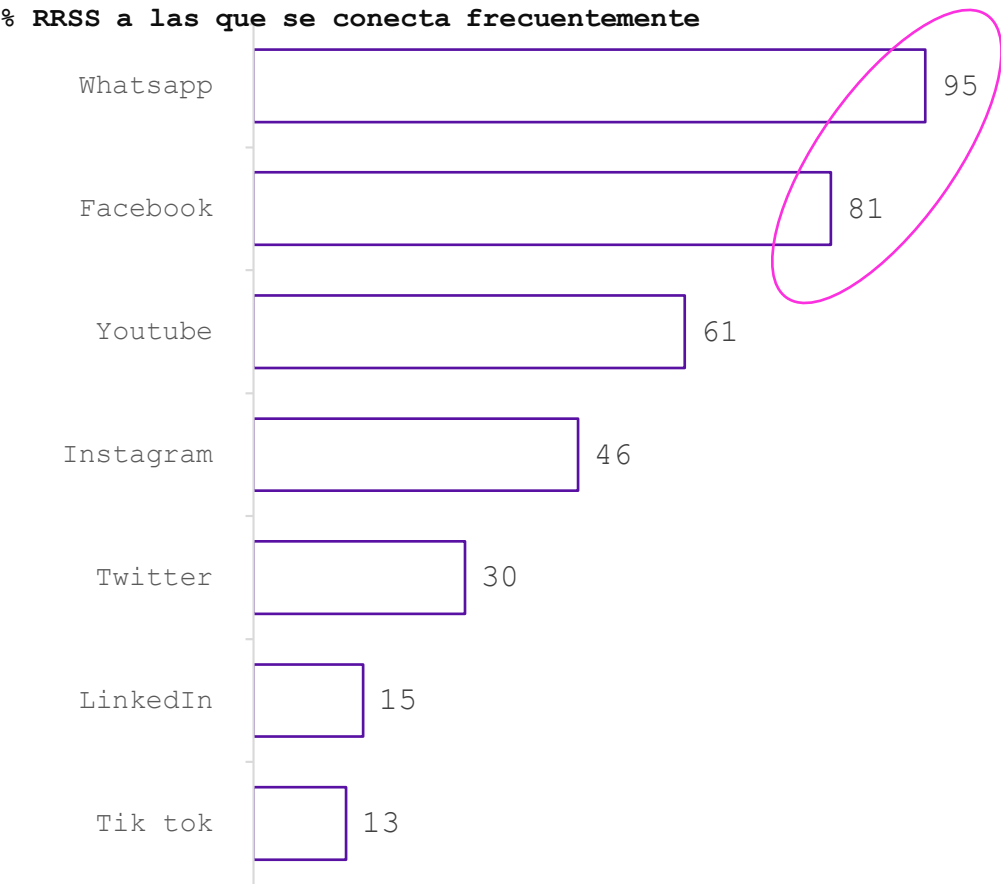
La mayoría de las personas mayores **se conecta a diario a RRSS**, especialmente los menores de 70, las mujeres y el C3. Base: total muestra (700 casos)



Solo **Instagram** se diferencia por estar más presente entre los menores de 70, mientras que para todas las demás apps consultadas, hay una participación similar entre los s

Base: total muestra (700 casos)

% RRSS a las que se conecta frecuentemente

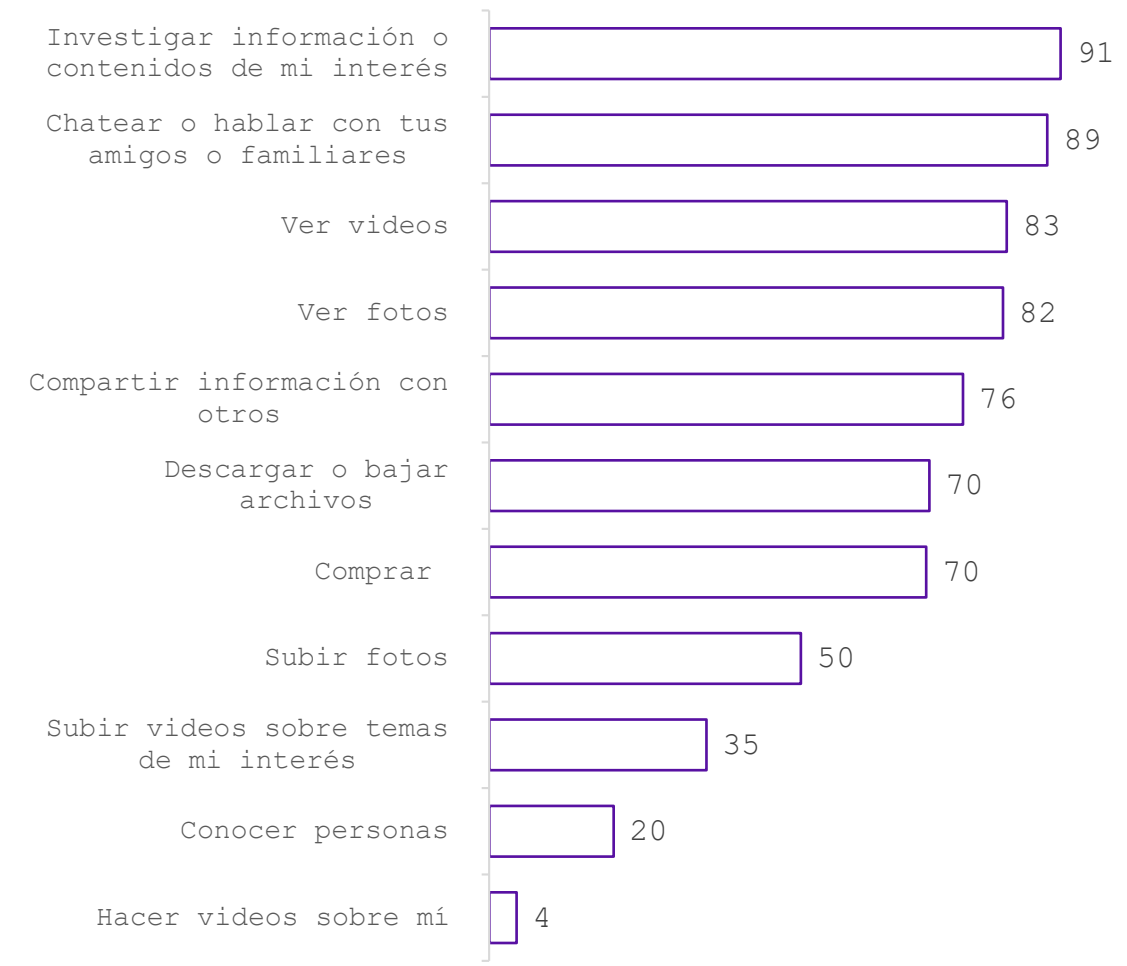


Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
95	94	95	94	97	96	96	87
77	86	82	79	87	83	82	76
62	59	60	62	63	58	64	61
39	53	48	43	45	56	39	34
34	24	33	28	20	30	30	28
20	10	22	10	6	16	13	19
16	9	12	13	17	16	10	11



Informarse y comunicarse con amigos o familiares son las principales actividades que realizan en RRSS. Por otro lado, las personas más jóvenes y las mujeres destacan en la actividad de ver fotos. Comprar es transversal al GSE, no así a la edad. Base: total muestra (700 casos)

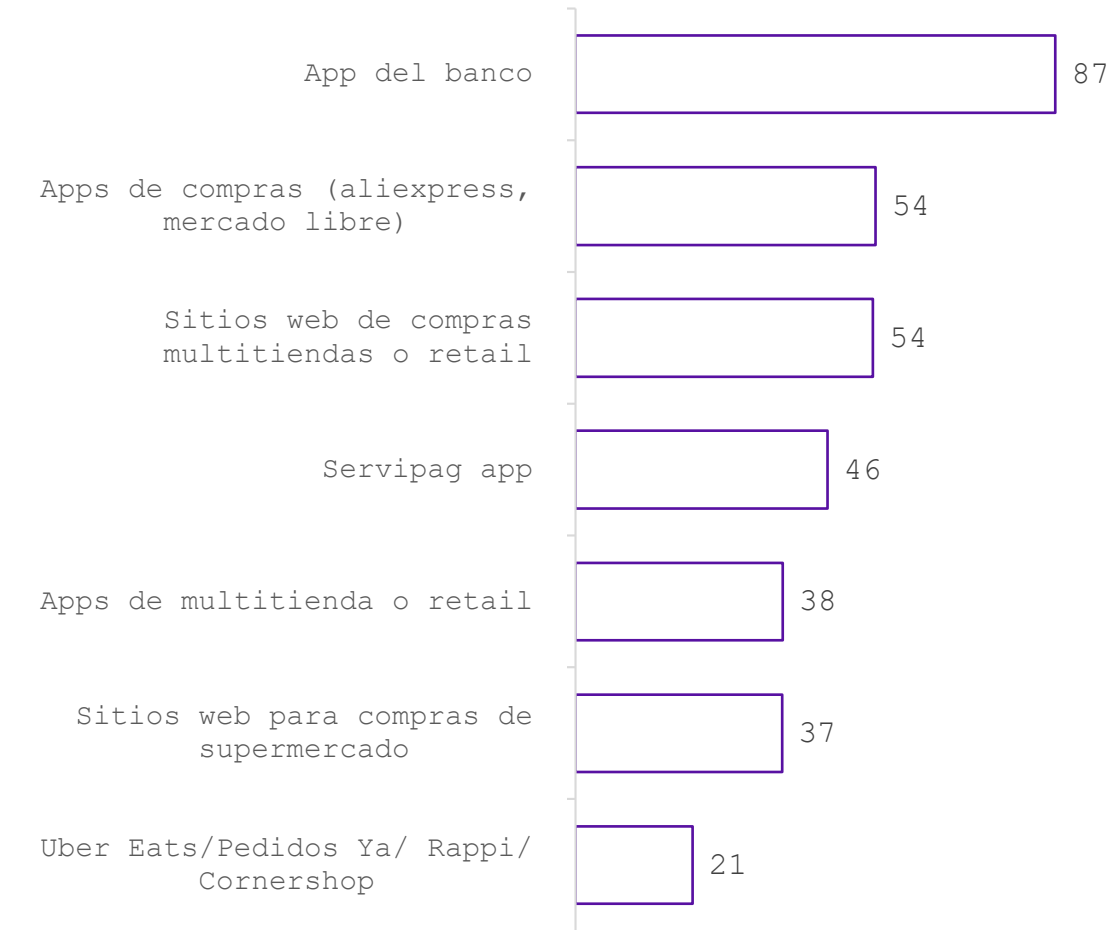
% actividades que realiza en RRSS



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
89	95	91	91	92	94	88	93
87	92	90	88	91	93	87	85
82	84	81	84	86	87	82	75
77	88	82	83	81	86	83	71
72	81	78	74	74	77	74	75
71	70	72	70	64	73	69	66
65	76	70	72	63	80	63	59
46	54	48	51	54	54	48	42
36	33	32	37	38	34	33	40
25	14	21	17	27	21	19	19
4	5	5	3	6	5	3	6

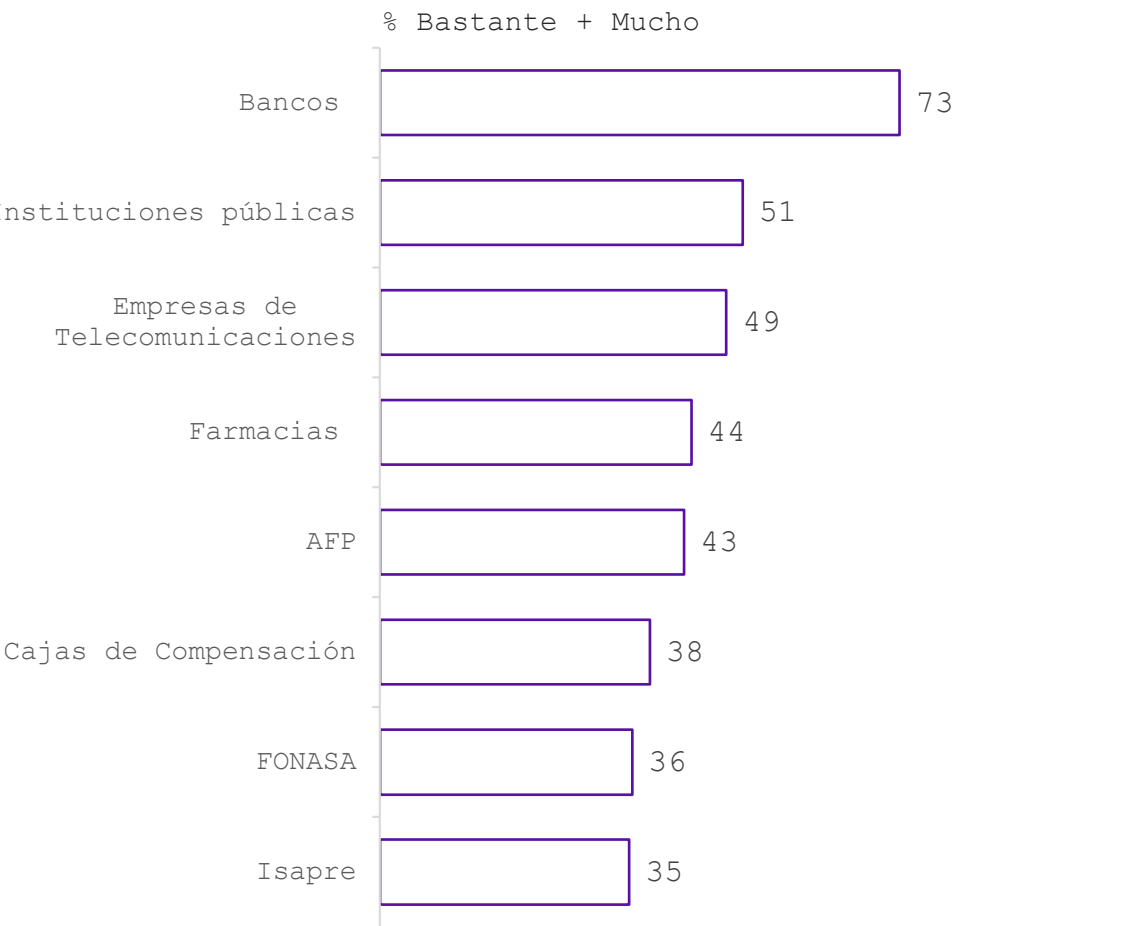
Transversalmente, el **banco** es la aplicación más utilizada. Las mujeres son más asiduas al retail, supermercado y apps de comida a domicilio.

Base: total muestra (700 casos)
% apps más utilizadas



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
88	86	88	85	88	88	88	84
56	52	58	52	49	59	50	52
51	58	57	53	45	58	54	43
50	40	52	40	38	49	40	49
30	46	41	34	36	40	38	30
30	47	42	32	35	37	40	32
17	27	22	19	24	25	19	16

En consecuencia con la lámina anterior, la mayoría considera que los **bancos** son las instituciones que **más se han preocupado** de que puedan acceder a sus **sitios web o apps**, mientras que FONASA e Isapres quedan en último lugar. Base: total muestra (700 casos)

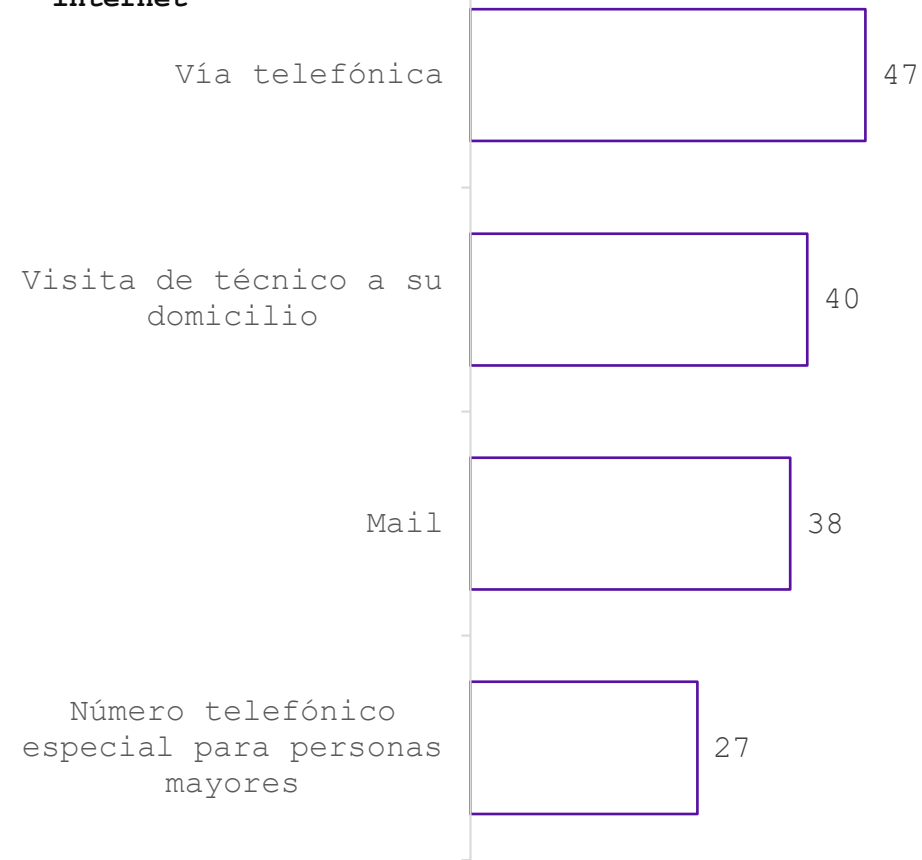


Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
77	69	75	74	62	70	78	72
51	52	52	51	46	53	51	46
51	46	49	50	44	51	48	44
43	44	46	44	34	42	47	43
47	38	43	44	40	50	37	36
41	35	36	40	37	36	37	46
40	31	33	39	37	38	33	34
39	30	38	34	25	36	35	33

No están interesados en tener un número telefónico especial para personas de su edad en caso de dudas con su compañía de telecomunicaciones.

Base: total muestra (700 casos)

% medio a través del cual le gustaría recibir orientación sobre problemas de su servicio de internet



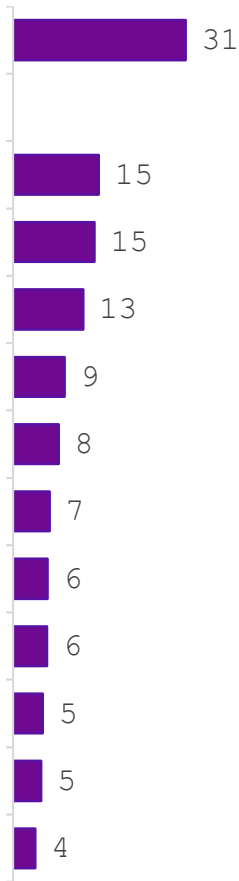
Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
43	52	49	47	40	50	47	41
43	37	44	37	35	35	43	48
43	33	40	38	31	33	42	41
25	30	24	28	35	28	25	31



Ciberseguridad

Un **tercio** de las personas mayores ha sido víctima de alguna **estafa digital**, principalmente con sus tarjetas y cuentas bancarias.

Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
33	29	30	34	25	30	30	34

15	16	19	12	11	14	16	18
17	11	16	14	10	11	14	23
15	9	15	11	8	17	9	8
9	9	5	14	10	9	7	14
4	14	10	6	8	5	12	9
6	8	5	9	8	10	4	5
4	9	5	7	8	5	9	3
6	6	3	9	9	5	7	5
4	7	2	7	10	8	4	3
8	1	4	6	6	5	7	0
3	5	7	0	9	5	2	5

26. ¿Has sido víctima de algún episodio de fraude o estafa digital? (suplantación de tus datos personales, intento de robo de dinero o plagio de tarjetas, entre otros)

27. QUIENES RESPONDEN SÍ: ¿Cómo fue ese fraude o estafa digital? RESPUESTA ABIERTA

Números representan %

Se les muestra el siguiente concepto de CIBERSEGURIDAD:

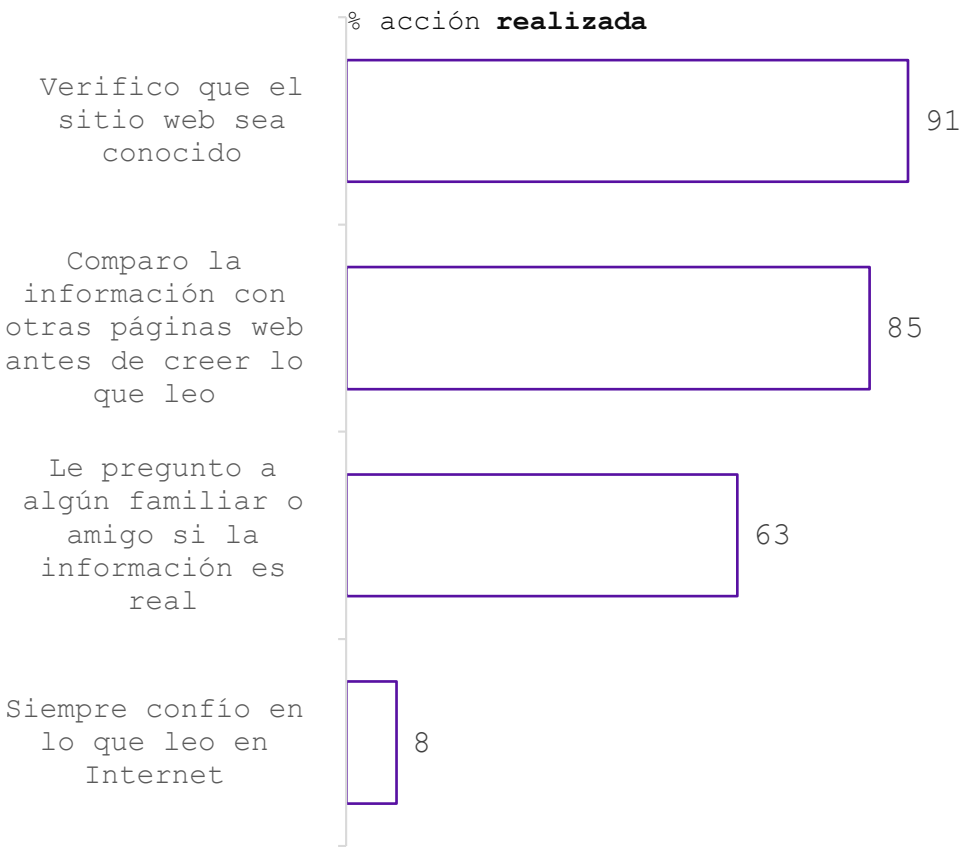
Te cuento que la ciberseguridad es la Gestión de la seguridad cibernética personal, que a su vez es la capacidad de detectar amenazas o riesgos cibernéticos (por ejemplo, piratería y estafas) contra datos personales y dispositivos, para aprender a utilizar estrategias de seguridad y herramientas de protección adecuadas.

Dado que las personas mayores usan internet para informarse, a la **mayoría** le **interesa** saber más sobre ciberseguridad a través de internet.

Base: total muestra (700 casos)

	Total	Sexo		GSE			Tramos de Edad		
		Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
Sí	85	86	85	87	84	83	88	83	84
No	15	14	15	13	16	17	12	17	16

La gran mayoría de las personas mayores **verifica** que el **sitio web** visitado sea conocido y compara información de distintas fuentes. Son muy pocos quienes confían en todo lo que leen.
Base: total muestra (700 casos)



Sexo		GSE			Tramos de Edad		
Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
92	90	90	92	89	92	92	86
85	84	87	83	81	88	85	77
60	67	61	64	70	63	65	61
8	8	8	7	11	8	5	16

99% usa correo electrónico (no es lo que más usan) y realiza dos acciones fundamentales antes de abrirlo: **verificar el remitente y el asunto**.

Base: total muestra (700 casos)

		Sexo		GSE			Tramos de Edad		
		Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	60 a 69 años	70 a 75 años	76 años o más
Usa correo electrónico	99	99	99	100	98	100	100	99	100
Verificas que provenga de un remitente conocido	96	97	95	96	96	93	95	98	95
Lees el nombre o asunto del correo y ahí decides si lo abres	94	93	95	94	94	93	94	96	90
Solo abres mails que te envían conocidos	78	78	78	76	81	80	75	84	75
Abres tus correos porque siempre llega información de tu interés	44	44	44	40	48	52	44	42	50

A photograph of an elderly couple looking at a laptop screen. The woman is on the left, smiling, and the man is on the right, wearing glasses and also smiling. The image is overlaid with a semi-transparent purple filter.

Informe DIGITALIZACIÓN PERSONAS MAYORES

SEPTIEMBRE 2022



CRITERIA
INVESTIGAR INTEGRAR TRANSFORMAR