

Informe Final

“Sexta Encuesta sobre Acceso, Usos y Usuarios de Internet en Chile”

Agosto 2015

Contenido

1. Antecedentes	4
2. Objetivos	5
3. Diseño Muestral Estudio de Acceso	6
3.1 Tamaño de la Muestra y Errores Muestrales	8
4. Resultados del Levantamiento Estudio Acceso	10
5. Prueba Piloto	11
5.2 Contenidos a Considerar para cambios en el Cuestionario	11
5.3 Evaluación del Instrumento.....	12
5.4 Diseño Muestral de la Prueba Piloto.....	12
5.5 Resultados Pre-test	13
5.6 Sugerencias a partir de los Resultados Pre-test.....	15
6. Análisis de la Encuesta Acceso	17
6.2 Sección que responde el Jefe de Hogar.....	17
5.1 Uso de Internet realizado por el Miembro del Hogar Seleccionado.....	37
1. Explorando las brechas digitales en Chile: Una reflexión sobre la multidimensionalidad del concepto	62
2. Objetivos del Estudio Encuesta Comunal Brecha Digital	65
3. Diseño Muestral Estudio Encuesta Comunal Brecha Digital	65
4. Tamaño de la Muestra y Errores Muestrales	67
5. Resultados del Levantamiento Estudio Brecha Digital.....	69
6. Estudio Comunal, ¿qué entendemos por Brecha Digital?.....	70
✓ Acceso a Internet en hogares con Brecha Débil y Brecha Precaria.....	71
• Uso y Acceso a Internet a Nivel de Integrante del hogar con Brecha	80
• Uso de Internet a Nivel del Entrevistado del Hogar	84
• Socialización del uso de Internet.....	87
• Experiencia y Autonomía.....	88
✓ Habilidades, Conocimiento y Uso de Internet y conceptos asociados.....	89
• Habilidades en Internet.....	90
• Familiaridad y conocimiento con conceptos TIC.....	91
• Tipos de actividades en Internet	95
✓ Razones para mantener Internet en el hogar	95
✓ Razones para no mantener Internet en el hogar	99

✓ Conclusiones y Recomendaciones 103

Referencias Bibliográficas 105

1. Antecedentes

En el marco del contrato suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) y Cadem, se presenta a continuación el informe final correspondiente al proceso de análisis de datos de la encuesta, cuyo objetivo principal es presentar y describir los principales resultados obtenidos tanto el Jefe de Hogar como para el entrevistado de 16 años o más de acuerdo a los objetivos del estudio de Acceso a Internet y de Brecha Digital.

Como producto se hace entrega además de este informe las bases de datos validadas correspondientes a la totalidad de las entrevistas realizadas tanto para los estudios de acceso como de brecha digital. La primera base es la de Hogar que contiene las variables para los integrantes de los hogares de los entrevistados H1 a H13 para ambos estudios. La segunda base corresponde a las respuestas a las preguntas de la P5 en adelante, más el factor de expansión o ponderador y las variables sociodemográficas tanto del entrevistado, como del jefe/a de hogar.

2. Objetivos

Objetivo General

Profundizar el análisis y la caracterización del servicio de acceso y uso de Internet en Chile (móvil y fija), a fin de reconocer las tendencias de uso y adopción de tecnologías de información entre los chilenos, tanto a nivel nacional, regional y comunal.

Objetivos Específicos

- Disponer de información actualizada acerca de la conectividad, uso, tipo de brecha digital, dispositivos en uso, tipo de Internet contratada entre otros datos, en los hogares urbanos y rurales, con resultados a nivel país, regionales, comunales y por segmentación de ingreso o socioeconómica, entre otras.
- Establecer las características de la demanda por Internet en los hogares, en particular en relación a: Precio de bienes y/o servicios complementarios y sustitutos: gustos y preferencias de los usuarios, demanda potencial y otras variables críticas que inciden en la contratación del servicio de Internet en los hogares.
- Definir y caracterizar perfiles de usuarios de acuerdo a condiciones de acceso y patrones de uso de Internet, segmentados por rango social, geográfico, etario, escolaridad, ocupación, lugar de acceso a Internet, entre otros.
- Realizar las comparaciones pertinentes y relevantes con las encuestas ejecutadas en años anteriores, validando comparabilidad, tendencias y consistencia de los resultados.
- Identificar escenarios y evaluarlos económica y socialmente, además de contar con recomendaciones de iniciativas y medidas que permitan masificar el acceso a Internet y la disminución de la brecha digital desde el punto de vista de la inclusión.

3. Diseño Muestral Estudio de Acceso

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha realizado esta encuesta desde el año 2009, cuyo tamaño muestral fue de 1.800 entrevistas en el área urbana de las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Biobío y Metropolitana. En el año 2010, el tamaño de la muestra se determinó por el tamaño de muestra de la versión 2009 constituyéndose un panel de aproximadamente 1.400 encuestas. Luego en 2011, se modifica el diseño muestral conformando la muestra con parte del panel de entrevistados 2009 y 2010 (400 casos), se incorporó muestral del área rural (300 casos) y una muestra nueva de la población de 15 y más años de las zonas urbanas de unos 1.300 casos.

En 2012 nuevamente se modificó el diseño, definiendo una muestra de 2.200 encuestas representativas a nivel nacional en las 4 regiones de los años anteriores, se aumenta la muestra rural a 1.500 casos en todas las regiones del país, teniendo un total de 3.700 encuestas a recolectar en el trabajo de campo. En 2013 de acuerdo a las bases de licitación se aumenta la cobertura del estudio de las 4 regiones a las 15 regiones del país tanto para el área urbana como rural, llegando a un total aproximado de 9.000 encuestas.

A continuación se describe el diseño muestral utilizado por Cadem para la versión 2014 de la encuesta de acuerdo a los requerimientos de la Subsecretaría tal que permitan cumplir con el objetivo de sondear y precisar aspectos relevantes que sirvan para definir políticas públicas orientadas a aumentar el acceso y uso en los primeros tres quintiles de la población.

La **población objetivo** del estudio 2014, corresponde a los individuos mayores de 15 años de todas las regiones del país.

De acuerdo a los datos disponibles de las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadísticas para el año 2014 al 30 de junio, la población objetivo a nivel nacional (personas de 15 años y más) y para las comunas seleccionadas es la siguiente:

Tabla 1: Distribución de la población objetivo por Región y Zona urbana y rural

Región	Urbana	Rural	Total
R_01: De Tarapacá	242.674	20.976	263.650
R_02: De Antofagasta	446.168	13.921	460.089
R_03: De Atacama	199.589	22.166	221.755
R_04: De Coquimbo	480.455	113.186	593.641
R_05: De Valparaíso	1.342.205	122.683	1.464.888
R_06: Del Lib. B. O'Higgins	515.398	209.190	724.588
R_07: Del Maule	551.897	269.316	821.213
R_08: Del Bio Bio	1.384.696	267.190	1.651.886
R_09: De la Araucanía	530.638	249.709	780.347
R_10: De Los Lagos	478.489	204.946	683.435
R_11: De Aysén	70.156	13.059	83.215
R_12: De Magallanes	118.313	10.036	128.349
R_13: Metropolitana	5.444.162	189.130	5.633.292
R_14: De Los Ríos	207.632	95.400	303.032
R_15: De Arica y Parinacota	122.236	16.269	138.505
Total	12.134.708	1.817.177	13.951.885

La **cobertura del estudio** fue a nivel nacional estratificando la muestra por región y urbano/rural.

El **diseño muestral** fue probabilístico, estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (región zona) de manera de lograr un error muestral absoluto en los segmentos relevantes de menos de 5% que permita la comparación con las versiones anteriores de la encuesta.

La estratificación de la población es de tipo geográfica, por regiones y zona urbana y rural.

El **marco muestral** a utilizado es el último censo disponible, Censo de Población y viviendas del año 2002, dado que han pasado 12 años de la última medición las manzanas están desactualizadas por lo que una vez que estas fueron seleccionadas se realizó un proceso de empadronamiento para actualizar la información censal y de esta manera disminuir los problemas de cobertura y permitir que las unidades muestrales tengan una probabilidad distinta de cero de pertenecer a la muestra.

Las **unidades de selección** son las siguientes:

- **Unidad Primaria de Muestreo:** Corresponde a la manzana (zona urbana) o sección (zona rural) censal, que se seleccionará al interior de la comuna y/o región, con probabilidad proporcional a su tamaño en el estrato.
- **Unidad secundaria de Muestreo:** Corresponde al hogar que se selecciona en la manzana o sección censal, en conglomerados de tamaño fijo en forma aleatoria, sistemática.
- **Última Unidad de Muestreo:** Corresponde a la persona de 16 años y más en cada hogar seleccionado en forma aleatoria mediante el método de Kish.

3.1 Tamaño de la Muestra y Errores Muestrales

Las bases de licitación establecieron que para el estudio nacional de acceso, usos y usuarios de Internet con representatividad nacional y regional el tamaño muestral sería de 3.500 encuestas presenciales en hogares particulares con un error muestral que fluctúa entre el 5,1% en la Región metropolitana a un 6,9 en las regiones con menor población con un 95% de confianza.

Se consideró que las regiones de Antofagasta, Valparaíso, BíoBío y Metropolitana tuvieran un tamaño de muestra mayor que el resto de las regiones por su importancia relativa en términos de comparación con mediciones anteriores. Es importante remarcar que la distribución de la muestra a nivel de región se realizó proporcionalmente por zona urbana y rural de manera de obtener información relevante para el análisis.

Tabla 2: Distribución de la Muestra y tamaño muestral para estudio nacional de acceso, usos y usuarios de Internet.

Región	Población de 15 años y más	Tamaño Muestra Objetivo	Error Muestral
R_01: De Tarapacá	263.650	200	6,9
R_02: De Antofagasta	460.089	300	5,7
R_03: De Atacama	221.755	200	6,9
R_04: De Coquimbo	593.641	200	6,9
R_05: De Valparaíso	1.464.888	300	5,7
R_06: Del Lib. B O'Higgins	724.588	210	6,8
R_07: Del Maule	821.213	210	6,8
R_08: Del Bío Bío	1.651.886	300	5,7
R_09: De la Araucanía	780.347	210	6,8
R_10: De Los Lagos	683.435	200	6,9
R_11: De Aysén	83.215	200	6,9
R_12: De Magallanes	128.349	200	6,9
R_13: Metropolitana	5.633.292	370	5,1
R_14: De Los Ríos	303.032	200	6,9
R_15: De Arica y Parinacota	138.505	200	6,9
Total	13.951.885	3.500	1,7

A continuación se presenta la expresión que relaciona el error muestral con el tamaño de la muestra. La cuando se utiliza Muestreo Aleatorio Simple (MAS), bajo los siguientes supuestos:

- Estimador de proporción
- Varianza máxima ($p = q = 0,5$)
- Nivel de Confianza 95% ($z = 1,96$)
- Población finita

$$e = Z(1 - \alpha) * \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}} * \sqrt{\frac{P * Q}{n}}$$

Siendo:

e : Error muestral

p : Proporción estimada

q : (1 - p)

n : Tamaño muestral

N: Tamaño población objetivo (universo)

La Tabla 2 muestra que la muestra fue distribuida no proporcionalmente en la población lo que implica aumentar el tamaño de la muestra en estratos de menor peso en la población de manera de tener un tamaño muestral que permita realizar análisis estadístico con un nivel de precisión mayor.

4. Resultados del Levantamiento Estudio Acceso

En la Tabla 3 se puede apreciar el resultado del trabajo de campo realizado por Cadem entre el 04 de diciembre de 2014 y el 25 de enero de 2015. Este levantamiento logró un 3,8% de encuestas adicionales a lo comprometido. Las encuestas adicionales se pueden identificar en la Tabla 3. Esto se debió a la sobredimensión de la muestra utilizada y sobre la que se realizó el mismo esfuerzo para cada uno de los hogares y personas seleccionadas. De este modo, el error muestral asociado a la totalidad de las encuestas disminuyó de $\pm 1,7$ puntos porcentuales a $\pm 1,6$ puntos. Por otro lado, y en cuanto a los errores muestrales por región, se puede observar que éstos van desde 5,1 (en el caso de la Región Metropolitana) a 6,8 (Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Aysén y Arica y Parinacota).

Tabla 3. Distribución final de la muestra

Región	Distribución Original			Distribución Final	
	Población de 15 años y más	Tamaño Muestra Objetivo	Error Muestral	Tamaño Muestra Lograda	Error Muestral
R_01: De Tarapacá	263.650	200	6,9	207	6,8
R_02: De Antofagasta	460.089	300	5,7	308	5,6
R_03: De Atacama	221.755	200	6,9	205	6,8
R_04: De Coquimbo	593.641	200	6,9	209	6,8
R_05: De Valparaíso	1.464.888	300	5,7	305	5,6
R_06: Del Lib. B O'Higgins	724.588	210	6,8	215	6,7
R_07: Del Maule	821.213	210	6,8	212	6,7
R_08: Del Bío Bío	1.651.886	300	5,7	311	5,6
R_09: De la Araucanía	780.347	210	6,8	214	6,7
R_10: De Los Lagos	683.435	200	6,9	228	6,5
R_11: De Aysén	83.215	200	6,9	207	6,8
R_12: De Magallanes	128.349	200	6,9	211	6,7
R_13: Metropolitana	5.633.292	370	5,1	370	5,1
R_14: De Los Ríos	303.032	200	6,9	223	6,6
R_15: De Arica y Parinacota	138.505	200	6,9	208	6,8
Total	13.951.885	3.500	1,7	3.633	1,6

5. Prueba Piloto

El diseño de cuestionario es uno de los procesos fundamentales para controlar y minimizar el error de medición¹, ya que las fallas en el instrumento de recolección de datos se ven incrementadas por el desempeño de los encuestadores y la comprensión de los mismos en la aplicación así como también de los entrevistados.

Este proceso en general parte de la definición de la pregunta de investigación, para lo cual el mandante ya contaba con un cuestionario aplicado en las versiones anteriores de la encuesta, el cual fue entregado por la contraparte técnica una vez adjudicado el estudio, el que fue revisado y comentado por Cadem antes de la implementación de la prueba piloto o pre-test.

Los cuestionarios de estudio nacional y el del estudio de brecha digital, definidos con la contraparte técnica fueron sometidos principalmente a pruebas cuantitativas y a actividades cualitativas con el personal de trabajo de campo.

5.2 Contenidos a Considerar para cambios en el Cuestionario

Se llevaron a cabo 3 reuniones para ajustar el cronograma y los contenidos del Cuestionario, principalmente evaluando los contenidos a incorporar en el estudio de Brecha Digital donde era relevante considerar aspectos asociados al acceso o no a Internet en el Hogar y al uso o no de Internet por parte del miembro del hogar seleccionado. En consecuencia a esta discusión, se acordó que se usarán básicamente dos niveles de brecha: Brecha de Acceso y Brecha de Usos, entendiendo que a nivel de hogares se determinará cuáles son las variables relevantes para obtener acceso a servicios de internet mayoritariamente, mientras que a nivel de individuos se busca entender determinantes concernientes al uso de internet.

Se enfatizó que el acceso a Internet en el Hogar debe ser propio y pagado, descartando Wi-fi (Colgados). Acorde al Acta N° 1 correspondiente a la segunda reunión el miércoles 15 de octubre, “esta determinación obedece a la orientación de futuras políticas públicas en la cual se define que es de mayor beneficio para una familia contar con su propia conexión de alta velocidad en el hogar. Entendiendo que la unidad básica de trabajo para futuras políticas públicas y su consiguiente evaluación de impacto es el hogar.”

Complementariamente, la contraparte técnica de Subtel facilitó a Cadem información sobre definiciones de Brecha Digital principalmente de organismos internacionales e informes realizados por Subtel con información de estudios anteriores para reflejar el foco y la necesidad de incorporar contenidos cualitativos que permitan responder preguntas asociadas a los objetivos de este estudio. En este sentido, se solicitaba entender por qué un porcentaje importante determina que tener una conexión, es poco

¹ Ver Biemer, P.P y L.E.Lyberg (2003), Introduction to Survey Quality, John Wiley and Sons, New Jersey, Capítulo 4.

relevante o le daría poco uso es de gran interés para orientar futuras políticas y no es tan sencillo de identificar.

Asimismo se evaluó la incorporación de un módulo de uso y percepción y disposición de gasto en TIC.

Se consideraron estudios OCDE, PNUD y Pew Research principalmente para poder evaluar la incorporación de nuevas preguntas que permitieran identificar los contenidos y preguntas para el estudio de Brecha Digital.

En la última reunión (22 de Octubre) se aceptaron casi todas las preguntas adicionales de la propuesta y se acordó eliminar las secciones 1.3 y 2.3., así como las preguntas P7.e y P7.f. Quedaron en suspenso y para revisión posterior al pretest las preguntas P10, P11, P12, P23, P24, Q26 y Q27. Se acordó incorporar el módulo de gasto en TIC's y una opción es partir de la P34. Se hicieron ajustes de formato de algunas preguntas de los módulos de Jefe de Hogar y Miembro del Hogar con respecto a la tabla inicial. Finalmente, se hizo hincapié en elaborar una secuencia lógica del cuestionario de brecha y los puntos de unión o enlace con el cuestionario general. También se solicitaron algunos temas adicionales, tales como personas con capacidades diferentes y el valor asociado a internet.

El lunes 27 de Octubre es aprobado el cuestionario por la contraparte técnica de Subtel para realizar el campo del pre-test.

5.3 Evaluación del Instrumento

El objetivo principal de las actividades de prueba piloto o Pre-test de instrumentos es evaluar el funcionamiento de las preguntas, las instrucciones a seguir en distintos escenarios de aplicación de los cuestionarios e instrumentos complementarios de recolección de datos (tarjetas, hojas de ruta, manuales) y el adecuado funcionamiento del protocolo de trabajo de campo, la realización de esta etapa es fundamental para evaluar la validez de las preguntas a incorporar en el cuestionario². Una vez finalizado el Pilotaje, las observaciones registradas por los encuestadores y los resultados obtenidos de las encuestas, se consideran para guiar el proceso de selección de las preguntas que conformarán el cuestionario final a aplicar en los próximos levantamientos de datos. Este proceso es fundamental para lograr que los datos de la encuesta sean de calidad y lo más fidedignos posibles, midiendo las variables relevantes del estudio minimizando la cantidad de no respuestas y de errores de medición.

5.4 Diseño Muestral de la Prueba Piloto

La muestra propuesta para la prueba piloto considera dos muestras, una para la aplicación del cuestionario en la Región Metropolitana y otra para la aplicación en la Región de Valparaíso. Se aplicó el cuestionario con profundización en Brecha Digital para poder evaluar las preguntas incorporadas:

² Czjara y Blair (2005), p 103.

Tabla 4. Muestra Objetivo Prueba piloto

	Número de encuestas a realizar
SANTIAGO	100
VALPARAÍSO	50
TOTAL	150

Si bien la propuesta a la licitación consideraba una muestra distinta para el estudio nacional y para el estudio de brecha digital, se acordó en conjunto con la contraparte técnica – y por la premura del tiempo – aplicar el cuestionario en las regiones consideradas, sin separar el cuestionario entre el estudio nacional y el de brecha digital.

5.5 Resultados Pre-test

El periodo de tiempo de ejecución del pre-test fue entre 5 de noviembre y 12 de noviembre de 2014. Se realizaron 102 encuestas en Santiago, 48 encuestas en Valparaíso finalizando en un total de 150 encuestas.

El rango máximo y mínimo del tiempo de aplicación fue de 1:22 hr y 12 minutos respectivamente. El promedio de aplicación de los 150 cuestionarios fue 36 min. En Santiago el promedio fue de 38 minutos y en Valparaíso 33 minutos. En 50 casos la aplicación fue hasta 30 min, casos en que las encuestas fueron aplicadas únicamente al Jefe de Hogar. La tabla 5 presenta un resumen de estos resultados.

Tabla 5. Tiempo promedio y rango de Cuestionario Piloto en Santiago y Valparaíso

CIUDAD	PROMEDIO EN MINUTOS	RANGO	
		MINIMO	MÁXIMO
SANTIAGO	0:38	0:15	1:22
VALPARAISO	0:33	0:12	0:42
Total general	0:36	12	1:22

La tabla 6 muestra la selección del entrevistado. En Santiago 19 fueron encuestados solo los miembros del hogar, mientras que en Valparaíso se pudo aplicar al 100% de la muestra a ambos entrevistados, tanto al jefe del hogar como al miembro del hogar. Estos datos identifican la dificultad que implica encontrar a ambos entrevistados para aplicar la entrevista en un mismo momento.

Tabla 6. Selección de entrevistado de Cuestionario Piloto en Santiago y Valparaíso

CIUDAD	ENTREVISTADO		Total general
	AMBOS	SOLO SORTEADO	
SANTIAGO	83	19	102
VALPARAISO	48	0	48
Total general	131	19	150

La Tabla 7 identifica la distribución de los horarios y los días en que se realizó el levantamiento de información, destacando una aplicación más contundente durante el fin de semana ya que se podía aplicar el cuestionario en horarios de mañana y media tarde, mientras que durante la semana el levantamiento se realizó de manera más eficiente en horarios de tarde noche.

Tabla 7. Día y Horario de aplicación de Cuestionario Piloto en Santiago y Valparaíso

CIUDAD	FECHA ENTREVISTA	DIA	HORARIOS				Total N	Total %
			9:00 A 12:00	13:00 A 15:00	16:00 A18:00	19:00 A 22:00		
SANTIAGO	05-11-2014	Miércoles		2	4	3	9	8,8%
	06-11-2014	Jueves		1	1	3	5	4,9%
	07-11-2014	Viernes	1	6	5	3	15	14,7%
	08-11-2014	Sábado		5	5	2	12	11,7%
	09-11-2014	Domingo	1	5	4	4	14	13,7%
	10-11-2014	Lunes	3	4	7		14	13,7%
	11-11-2014	Martes	3	2	12	9	26	25,4%
	12-11-2014	Miércoles	6		1		7	6,8%
TOTAL N			25	39	14	24	102	100%
TOTAL %			24,5%	38,2%	13,7%	23,5%	100%	

CIUDAD	FECHA ENTREVISTA	DIA	HORARIOS				Total N	Total %
			9:00 A 12:00	13:00 A 15:00	16:00 A18:00	19:00 A 22:00		
VALPARAISO	06-11-2014	Jueves		2	4	1	7	14,5%
	07-11-2014	Viernes			6		6	12,5%
	08-11-2014	Sábado	6	2	1		9	18,7%
	09-11-2014	Domingo	5	2	1	1	9	18,7%
	10-11-2014	Lunes	3	4	2	2	11	22,9%
	11-11-2014	Martes	3	3			6	12,5%
TOTAL N			13	14	17	4	48	100%
TOTAL %			27%	29,1%	35,4%	8,3	100%	

5.6 Sugerencias a partir de los Resultados Pre-test

A partir de los resultados del pre-test, el feedback de parte de los encuestadores que participaron de la aplicación y los antecedentes del jefe de terreno, se identificaron dificultades asociadas a los tiempos que implica un estudio de esta magnitud, considerando que para cada hogar se deben entrevistar hasta tres personas, la primera persona como contacto para los datos del hogar que podía ser distinta al jefe(a) de hogar, el jefe(a) de hogar y la persona seleccionada.

Asimismo se prevé una dificultad no menor para lograr el terreno en los tiempos estipulados, ya que la aplicación se realizará en parte durante parte del mes de noviembre y el mes de diciembre, que en general contempla problemas para encontrar a los entrevistados en sus hogares y el entrevistar a más de una persona en el hogar dificulta la operación del proceso de encuestaje.

Las sugerencias de CADEM son las siguientes:

- Entrevistar sólo a 1 sujeto en el hogar, ya que en muchos casos se debe entrevista hasta 3 personas: el que da los datos iniciales, el sorteado y el dueño de casa.
- Si el sorteado tiene alguna capacidad diferente (síndrome de down, alzheimer, etc), no incluir en el listado de sorteo para el entrevistado.
- Aplicar cuestionario nacional reduciendo las preguntas de Brecha Digital. Esto, ya que en un comienzo CADEM consideró la posibilidad de poder aplicar un cuestionario completo al estudio nacional y dados los tiempos acotados, es factible avanzar con mayor velocidad en el estudio nacional que en el de brecha.
- Que en vista de los tiempos sujetos al cronograma de terreno, se puedan extender en lo posible los tiempos de aplicación, considerando además la experiencia de ejecución del campo de esta misma encuesta en levantamiento anterior (Quinta Encuesta).
- Evaluar módulo de TIC solamente para quienes utilizan Internet. Asimismo se debe evaluar el salto de S1 a S3 en caso que el entrevistado no pague por aplicaciones o servicios que se utilizan a través de Internet. Esto sugiere evaluar que el salto sea a S4 en caso de no pagar por aplicaciones.
- Se sugiere incorporar las descripciones de P7A en acceso al Anexo Fotográfico. Existe confusión en los encuestados, en particular cuando los hogares tienen conexión a Internet y utilizan Wi-fi, pero no tienen asociado que la conexión a Wi-fi es a través de cable.
- Se agregan saltos en la mayoría de las preguntas que solicitan aplicar solamente si es que en pregunta asociada respondió alguna categoría.
- En pregunta Q 19 se sugiere incorporar “pago de cuentas” en actividades de compra de bienes y servicios que se ordenan a través de Internet.

- Se sugiere revisar el salto de Q 17 en alternativa 2. Mantuvimos el salto de la encuesta original, pero alternativa 2 debería saltar a Q 18 y no Q 19.
- En P11 se sugiere cambiar categorías Plan Básico y Solo Internet, por una sola categoría y que sea gasto total. Las personas no identifican la diferencia y es conflictivo a su vez solicitar las facturas.

6. Análisis de la Encuesta Acceso

A continuación se presentan los resultados de la Sexta Encuesta sobre Acceso, Usos, y Usuarios de Internet en Chile.

La estructura de este informe se divide de la siguiente manera. Se presenta en un comienzo la sección que responde el Jefe de Hogar, informando sobre temas relacionados al acceso de Internet por parte de los integrantes del hogar, propio y pagado, las formas y dispositivos a través de los cuales se tiene acceso y las características de conectividad asociadas a los dispositivos utilizados y las razones para mantener activa la conexión en el hogar. Por otra parte, este estudio identifica las razones entre quienes no tienen conexión a Internet en el hogar, propio y pagado. En este caso, el estudio indaga sobre estas razones, sondea sobre el acceso de los individuos a Internet desde otros lugares distintos al hogar, además de explorar – y dependiendo del costo o su gratuidad – opciones de comprar o utilizar dispositivos para conectarse a Internet, así como planes de conexión a Internet, temas que presentamos una vez finalizado las preguntas entre quienes sí tienen acceso a Internet.

La sección siguiente corresponde al seleccionado del hogar para responder sobre el uso o no uso de Internet. Se presentan los distintos usos o actividades que realizan en Internet quienes tienen un uso frecuente, así como también temas asociados a seguridad y privacidad en Internet. Entre quienes no utilizan Internet con frecuencia (o nunca han utilizado) se consulta sobre razones de no uso, además de examinar si utilizan Internet a través de otras personas, y de ser así las actividades asociadas.

En los cuadros se muestran los resultados tanto para las zonas urbanas como para las rurales y el total nacional para el caso de la sección que responde el Jefe del Hogar, utilizando los factores de expansión de la encuesta. Se hace alusión a la comparación de los datos de la encuesta 2013 para evaluar ciertas tendencias. En la sección que responde el integrante del hogar sobre uso de Internet se generan aperturas para segmentos de sexo y edad para evaluar, en caso que hubiera, diferencias entre los distintos grupos.

6.2 Sección que responde el Jefe de Hogar

En cuanto al nivel de penetración de Internet, que se puede apreciar en la Tabla 8, se observa que a nivel nacional alcanza un 66,5%, lo cual representa un aumento de aproximadamente 5 puntos porcentuales en relación al registro del año 2013 (61,61%). En cuanto al nivel de penetración de Internet en las zonas urbanas, se identifica un 70,36% de penetración, mientras que en las zonas rurales el nivel de penetración alcanzó el 41,58%. Independiente del aumento en el nivel de penetración de Internet tanto en la zona urbana (64,92% en 2013 a un 70,36% en 2014) como rural (40,48% en 2013 a un 41,58% en 2014), se sigue manteniendo una brecha similar entre ambas zonas considerando la medición del 2013. Los entrevistados en zonas urbanas presentan un acceso a Internet de un 28,78% mayor en relación a las zonas rurales, no muy distinta al 24,44% que se identificaba en 2013.

Tabla 8: ¿Los miembros de este hogar tienen acceso a Internet DESDE EL HOGAR, sin importar si lo utilizan o no?

	Urbana (%)		Rural (%)		Nacional (%)	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Sí	64,92	70,36	40,48	41,58	61,61	66,50
No	35,08	29,64	59,52	58,42	38,39	33,50
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la V y VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En relación a los dispositivos en el hogar para conectarse a Internet, es decir, en aquellos hogares que sí cuentan con Internet en el hogar propio y pagado, y considerando que se puede utilizar más de uno³, en la Tabla 9 se identifica que el dispositivo preponderante a nivel nacional es el teléfono móvil o Smartphone donde un 81,96% de hogares con Internet señala tenerlo, mientras que el computador portátil obtuvo un 62,9% de las menciones en esta categoría, obteniendo el segundo lugar en las formas de acceso desde el hogar. Con respecto a esto cabe destacar el aumento considerable en las menciones de teléfono móvil, que en 2013 era utilizado como la segunda forma de acceso para conectarse a Internet desde el hogar con un 57% de los hogares entrevistados, mientras que el computador portátil era de un 74%, liderando esta lista. Se identifica por lo tanto un cambio importante en las formas de acceso en el hogar, siendo desplazado el computador portátil por el teléfono móvil o Smartphone como la forma de acceso predominante en los hogares con acceso a Internet propio y pagado. A su vez, se mantiene respecto a 2013, la característica de que en promedio hay un mayor uso de teléfonos móvil y Smartphone en las zonas rurales (85,43%) que en las zonas urbanas (81,43%).

En relación a la conexión a Internet a través de computador fijo, se puede apreciar que ocupa el tercer lugar entre los distintos dispositivos, y exhibiendo una disminución de su uso en relación a 2013, bajando de un 53% al 43%.

Tabla 9: ¿Qué dispositivos o equipos electrónicos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet DESDE EL HOGAR? (Respuesta Múltiple)

Dispositivos	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Teléfono Móvil o Smartphone (iPhone, Galaxy, Palm, BlackBerry, Xpería, Etc.)	81,64	85,43	81,96
Computador Portátil (notebook/Laptop o netbook)	65,44	35,10	62,90
Computador Fijo (PC, Desktop)	46,55	11,10	43,57
Tablet (iPad, Galaxy Tab, Xpería, Tablet, HP Palm touchpad, etc.)	20,13	5,01	18,86
TV con conexión a Internet habilitada (Smart TV)	11,94	0,17	10,96
Consola de Juegos (WII, PS3, PS4, Etc.)	11,33	1,90	10,54
Otros Medios	0,05	0,17	0,06

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

³ Razón por la cual el porcentaje suma más de 100%.

Otro dato levantado en la última medición, es la cantidad de dispositivos o aparatos que el hogar tiene para acceder a Internet. En la Tabla 10 se presenta la media de equipos por hogar, entre los hogares que afirmaron poseer algún dispositivo para conectarse a Internet. Lo que se puede observar es que el dispositivo más común en los hogares –tanto en zonas urbanas como rurales- es el teléfono móvil, con un promedio de 2,02 equipos por hogar. Los demás aparatos poseen una media que varía entre 1 y 1,33 por hogar. En relación al 2013, baja un poco el promedio de los teléfonos móvil o Smartphone en la zona rural (1,97 a 1,71) y Tablet (1,27 a 1,07), mientras que en la zona urbana no se identifican diferencias respecto a la medición anterior.

Tabla 10. Número de dispositivos (Promedio por hogar que señala tener el dispositivo para acceder a Internet desde el Hogar)

Dispositivos	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Teléfono Móvil o Smartphone (iPhone, Galaxy, Palm, BlackBerry, Xperia, Etc.)	2,05	1,71	2,02
Computador Portátil (notebook/Laptop o netbook)	1,34	1,17	1,33
Tablet (iPad, Galaxy Tab, Xperia, Tablet, HP Palm touchpad, etc.)	1,24	1,07	1,24
TV con conexión a Internet habilitada (Smart TV)	1,16	1,00	1,16
Consola de Juegos (WII, PS3, PS4, Etc.)	1,06	1,60	1,07
Computador Fijo (PC, Desktop)	1,05	1,00	1,05
Otros Medios	1,00	1,00	1,00

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 11 presenta tres cuadros, donde se identifican las formas de acceso (7a), las empresas proveedoras* (7b) y las formas de pago* (7c).

* En estos casos, los resultados presentados corresponden al análisis en conjunto de las respuestas múltiples, considerando de manera agregada todos los tipos de dispositivos (y no la empresa y forma de pago de cada uno de los dispositivos), es por esto que los resultados para cada uno de los segmentos (urbano, rural y nacional), suman más de 100%.

Tabla 11. Forma de Acceso en el Hogar, pagado y propio, Proveedores y Formas de Pago.

7a: Dispositivos	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Acceso telefónico (ADSL o Fibra Óptica) o Cable para conectar un equipo (Ej. Computador) a Internet (Banda Ancha Fija)	76,84	9,64	71,2
Banda Ancha Móvil (USB) para conectar un equipo, por ejemplo Computador, a Internet	7,46	27,01	9,1
Teléfono móvil o Smartphone en forma directa y/o para conectar un equipo (Ej. Computador) a Internet	73,87	80,82	74,46
Tablet con acceso propio a Internet (con SIM de Operador Móvil)	0,66	0,17	0,62
Conexión Satelital para conectar un equipo (ej. Computador) a Internet.	0,16	0	0,14
Otro	0,21	0	0,19
7b: Empresa Proveedora	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Claro Chile	19,44	18,63	19,37
Entel Chile	23,49	36,35	24,57
Movistar	51,75	48,15	51,45
VTR	31,25	0,10	28,64
Grupo GTD	2,02	1,43	1,97
Otro	3,24	0,35	3,00
7c: Modalidad de Pago	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Post Pago	89,29	40,67	85,21
Pre Pago	23,12	64,79	26,61
No sabe / No responde	3,78	2,08	3,64

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Una vez que la encuesta finaliza con las preguntas sobre los dispositivos que los hogares tienen para poder acceder a Internet, se indaga sobre distintas características en el acceso del hogar. De este modo se evalúan entre los hogares que no tienen, por ejemplo, conexión a través de BAF pero si otros tipo de conexión, si anteriormente tuvieron BAF o al menos evaluaron contratarlo. Esto se refleja en la Tabla 12, que presenta entre quienes indican no tener acceso telefónico o por cable a Internet en el hogar, si previamente tuvieron Internet por acceso telefónico o por cable en algún momento en los últimos 12 meses, o si siempre han tenido otro tipo de acceso. Un 10,9% de las personas entrevistadas indica a nivel nacional que previamente habían tenido acceso telefónico o por cable, mientras que un 83,9% indica que no han tenido previamente este tipo de acceso sino que los otros tipos de acceso (BAM, Smartphone, Tablet, Satelital). Entre los entrevistados de zonas rurales la evidencia muestra que en general siempre han mantenido formas de acceso distintas a la

vía telefónica o por cable. El 1,1% (3,49% en 2013) de los entrevistados en zonas rurales indica que previamente en algún momento de los últimos 12 meses sí tuvieron acceso a Internet a través de acceso telefónico o por cable en el hogar. En cambio, del total de los entrevistados que no tenían acceso por teléfono o por cable de las zonas urbanas, un 14,5% (11,65% en 2013) responde que sí habían tenido previamente acceso por teléfono o por cable.

Tabla 12. En algún momento de los últimos 12 meses, ¿tuvo su hogar acceso (pagado y propio) a Internet a través de acceso telefónico o por cable?

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Sí, tuvimos acceso a Internet por acceso telefónico o por cable (BAF)	14,5	1,1	10,9
No, solamente hemos tenido banda ancha móvil y/o Smartphone y/o Tablet con acceso propio y/o conexión Satelital	79,8	95,1	83,9
No sabe / No responde	5,7	3,8	5,2
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Entre quienes indicaban que sí habían tenido acceso a Internet por acceso telefónico o por cable en los últimos 12 meses, a pesar de ya no tener en la actualidad, la tabla 13 presenta la distribución entre las razones para dejar de tener acceso a Internet a través de teléfono o por cable. Es respuesta de tipo múltiple por lo que los porcentajes pueden sumar más de 100. A nivel nacional, un 67,5% indica como razón *“porque es más caro que el acceso móvil”* para dejar de tener acceso telefónico o por cable, mientras que un 14,5% responde *“porque mi conexión móvil se puede utilizar fuera del hogar”*. Solo un 7,9% señala que es *“porque ocupo muy poco el Internet”*. En el sector rural, por ejemplo, el 50% de las menciones es *“porque es más caro que el acceso móvil”*, mientras que las razones primordiales a nivel urbano coinciden con los porcentajes a nivel nacional.

Tabla 13. Razones para dejar de tener acceso telefónico o por cable

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Porque es más caro que el acceso móvil	68	50	67,5
Porque mi conexión móvil se puede utilizar fuera del hogar	14,9	0	14,5
Porque ocupo muy poco el Internet	8,1	0	7,9
Otra razón	17,3	50	18,2
No sabe / No responde	5,4	0	5,3
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La tabla 14, esta vez filtrando entre quienes sí tienen Banda Ancha Fija como forma de acceso a Internet desde el hogar, presenta información respecto a los servicios contratados por quienes tienen BAF en sus hogares. Pensando que hoy en día las empresas ofrecen packs que incluyen en conjunto Internet y algún otro servicio, se pregunta por las distintas combinaciones de servicio y el costo asociado a la contratación de estos. Lo que se puede observar, a nivel nacional, es que la mayoría de los hogares que tienen el servicio de Internet a través de conexión telefónica, lo tienen contratado en pack, en conjunto con telefonía fija y televisión (67,3%), a lo que se asocia un pago promedio de \$45.000 pesos mensuales aproximadamente. En menor medida se da quienes tienen

contratado sólo el servicio de Internet (10% de los hogares), los cuales reportan un gasto promedio mensual de \$20.000 pesos aproximados, independiente de la zona (urbana o rural).

A nivel de zona se presentan diferencias entre los entrevistados de localidades rurales y zonas urbanas. En primer lugar, hay una menor demanda por servicios de Internet más Televisión en zonas rurales (10,0%) que en urbano (12,3%). En zona urbana hay mayor preponderancia del pack Internet más telefonía fija y TV (67,4%) en comparación a la zona rural (60,0%). Luego, se identifican pagos mensuales más altos en zonas rurales que en zonas urbanas para los pack de Internet más telefonía fija y TV y los servicios de Internet más TV. En el caso de la contratación solo de Internet, el gasto promedio es más bajo en zonas rurales (\$ 16.663) que en zonas urbanas (\$ 20.103). Finalmente, la contratación del servicio de Internet más telefonía fija es bajo en zona rural (5,0%) en comparación a zona urbana (8,3%), y el gasto señalado es más alto entre los entrevistados de zonas urbanas (\$ 29.716) que en zonas rurales (\$ 23.215). Hay mayor demanda por servicios de Internet + telefonía fija + TV en zonas urbanas que en zonas rurales siendo el gasto más alto en zonas rurales.

Tabla 14. Los proveedores de Internet por telefonía o cable ofrecen solamente este servicio pero también ofrecen paquetes que incluyen, además, servicios de TV y/o telefonía en un solo plan con una única facturación mensual. ¿Qué tipo de servicios tiene usted contratados en paquete y cuánto pagó el último mes por ellos?

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)	Gasto Promedio Urbano (\$)	Gasto Promedio Rural (\$)	Total gasto Promedio Nacional (\$)
Solo tengo contratado Internet	10,3	20,0	10,5	20.103	16.663	20.033
Internet + telefonía fija	8,3	5,0	8,3	29.716	23.215	29.670
Internet + TV	12,3	10,0	12,3	32.407	41.289	32.501
Internet + telefonía fija + TV	67,4	60,0	67,3	44.234	45.839	44.250
No sabe/No responde	1,5	5,0	1,6	-	-	-
Total	100%	100%	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 15 muestra el porcentaje de hogares que, además de haber señalado que tienen BAF como forma de acceso, cuentan con el servicio Wifi, y si éste es contratado con el proveedor de Internet o con equipos e instalación propia. Se aprecia que la gran mayoría de estos hogares poseen Wifi contratado directamente con el proveedor de Internet, con un 97,7% a nivel nacional, reportando un aumento de 17 puntos porcentuales en relación a la medición del año 2013. Al mismo tiempo, un bajo 1,3% a nivel nacional declaró no tener red Wifi a pesar de poseer conexión a Internet a través de acceso telefónico o por cable, lo que supone una disminución de aproximadamente 8% con respecto al año pasado.

Tabla 15. Algunos proveedores de Internet por telefonía fija o cable ofrecen Wifi, es decir, le instalan una red inalámbrica que funciona solamente en su hogar, que le permite conectarse a Internet con el computador portátil (laptop/netbook/tablet) desde cualquier lugar de la vivienda. Señale si usted tiene el servicio de Wifi en su hogar. (Contestan exclusivamente quienes hayan respondido que la forma de acceso es BAF)

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Si, contratado con el proveedor de Internet	97,8	95,0	97,7
Si, con equipos e instalación propia	1,4	0,0	1,3
No	0,9	5,0	0,9
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En caso que el encuestado haya respondido que sí tiene Banda Ancha Móvil (BAM) como forma de acceso, se indagó en el pago que realiza mensualmente y si además realiza recargas cada mes para dicho acceso. En la Tabla 16 se presenta el gasto total incluyendo las cargas y el pago mensual. En cuanto a los hogares que poseen conexión a Internet a través de Banda Ancha Móvil, se puede observar que el gasto promedio mensual es de aproximadamente \$14.000 pesos. Al mismo tiempo, se manifiesta que los hogares que utilizan este servicio gastan en promedio al mes aproximadamente \$8.000 pesos en comprar bolsas de datos o recargas, siendo más bajo que el costo del cargo fijo de los planes.

Tabla 16. Señale cuánto paga mensualmente o gasta en promedio en recargas cada mes por su(s) acceso(s) Banda Ancha Móvil. (Solamente si encuestado respondió Banda Ancha Móvil como una Forma de Acceso)

	Urbano (\$)	Rural (\$)	Nacional (\$)	Desviación Estándar (Nacional)	Gasto Mensual Nacional (Mediana)
Cargo mensual	13.254	18.425	14.334	11.816	15.000
Recargas o Compras de Bolsas de datos	7.396	9.548	7.893	6.711	7.00

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La misma pregunta se realizó para quienes respondían como acceso Smartphone, y que el Smartphone correspondiera al jefe del hogar. La Tabla 17 presenta el gasto total incluyendo las cargas y el pago mensual complementariamente con la desviación estándar de los datos. En relación a los jefes de hogar que señalaron utilizar un teléfono móvil o Smartphone en forma directa y/o para conectar un equipo a Internet, se observa que el gasto promedio mensual en cargo fijo del plan es aproximadamente de \$22.000 pesos, y que además, se registra un gasto en bolsas de Internet que promedia los \$8.000 pesos al mes. En comparación a 2013 se identifica un gasto menor a nivel nacional en el cargo fijo mensual de alrededor \$ 2.000 (\$ 24.477 en 2013), y se mantiene la tendencia entre la zona rural y urbana donde el gasto promedio mensual declarado por los entrevistados sigue siendo superior en sectores urbanos al de los hogares rurales. El límite de

descarga/cuota de Tráfico de datos del plan del usuario es de 3,4 Gigas promedio. Adicionalmente, los usuarios de Smartphone han crecido significativamente desde la última medición, cuyos límites de descarga podrían ser menores, lo que implicaría que este límite de descarga sea menor a los 5 Gigas de la medición anterior.

Tabla 17. Solo para Smartphone del Jefe de Hogar: Señale cuánto paga o gasta cada mes por el acceso a Internet del Smartphone del Jefe de Hogar.

	Urbano (\$)	Rural (\$)	Nacional (\$)	Desviación Estándar (Nacional)	Gasto Mensual Nacional (Mediana)
Cargo Fijo Mensual del Plan	22.664	18.105	22.482	12.117	20.000
Bolsa Internet/recargas (sin Incluir llamadas o SMS)	8.769	8.689	8.759	8.919	5.623

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

También se preguntó respecto a quienes respondían como acceso Tablet para profundizar en temas de gasto mensual. La Tabla 18 presenta el gasto detallando las cargas y el pago mensual, tanto a nivel nacional como por zona, complementando a su vez con la desviación estándar de los datos. En cuanto a los hogares en donde los encuestados dijeron usar un Tablet con acceso propio a Internet (con sim de operador móvil), se puede apreciar que el gasto promedio es considerablemente menor en comparación al gasto realizado mensualmente en cargos fijos para quienes tienen Banda Ancha Móvil o planes con Internet para su Smartphone, ya que éste bordea aproximadamente los \$14.500 pesos. El límite de descarga o cuota de Tráfico de datos del plan del usuario de Tablet, es de 2,3 Gigas promedio, excluyendo a quienes no saben o no responden esta pregunta quienes alcanzan al 59% de quienes responden, poniendo de manifiesto un gran desconocimiento acerca de este tema por parte de los usuarios – hogares. Segmentado por zona, cabe destacar que en zonas rurales no se identifican usuarios con Tablet que paguen un gasto mensual, a diferencia de lo que sí ocurre en zonas urbanas. Mientras que el pago por bolsas o recargas es de \$5.000 en zona rural y \$3.142 en zona urbana. El Tablet es uno de los dispositivos de menor uso para acceder a Internet a través de pago, y esto se refleja en el número de casos que se identifica en esta pregunta, donde 13 personas utilizan un plan fijo y 3 personas pagan por bolsas de recarga.

Tabla 18. Señale cuánto paga o gasta cada mes por el acceso a Internet del Tablet con acceso propio. (Solamente si encuestado respondió Tablet con acceso propio a Internet como una Forma de Acceso)

	Urbano (\$)	Rural (\$)	Nacional (\$)	Desviación Estándar (Nacional)	Gasto Mensual Nacional (Mediana)
Cargo Fijo Mensual del Plan	14.699	0	14.699	13.233	13.724
Bolsa Internet/recargas (sin Incluir llamadas o SMS)	3.142	5.000	3.327	6.832	99

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Finalmente, en la sección que corresponde responder al Jefe de Hogar, se preguntó sobre las razones para mantener el servicio de Internet en el hogar, ya sea Internet fijo o móvil. La Tabla 19 muestra la distribución de las respuestas y se presentan los porcentajes respecto de quienes indican como “sí” en cada una de las opciones. Por lo tanto, hay que considerar que los entrevistados podían elegir más de una opción, por lo que el porcentaje total sumará más de 100%.

A nivel nacional, entre todas las razones se reconocen dos que están por sobre las demás para explicar el uso de acceso a Internet, las cuales son en primer lugar “*permite tener más acceso a información*” (92,3%) y, en segundo lugar, “*permite comunicarme con otras personas*” (89,4%). En relación al año pasado, la segunda razón más importante para utilizar Internet era el apoyo a la educación propia o de los familiares (73,6%), pero cabe destacar que la alternativa de comunicarse con otras personas no formaba parte de las opciones en el estudio del año pasado. Se puede observar que al revisar la información por zonas, las razones se invierten en la zona rural, en donde la principal razón para utilizar Internet es **comunicarse con otras personas aunque con muy poca diferencia con contar con más acceso a información (segundo lugar)**. Al mismo tiempo, otra diferencia que se puede encontrar entre los entrevistados de zonas urbana y rural, es la proporción de los hogares que utilizan Internet para realizar trámites personales, razón que ocupa el cuarto lugar de importancia para los hogares de las zonas urbanas (64,9%), mientras que para los ubicados en la zona rural ocupa uno de los últimos lugares con un 21,6%. Esto puede tener explicación en la disponibilidad de lugares para hacer trámites y en su disposición geográfica, ya que en la zona rural deberían estar todos estos servicios más cerca y posicionados dentro de una misma área, lo que no ocurriría en las zonas urbanas, lo que motivaría a realizar este tipo de actividades por Internet.

Tabla 19. Señale las razones por las cuáles en el hogar se mantiene el servicio de Internet, ya sea Internet fijo o móvil. (%)

	Urbano (% SI)	Rural (% SI)	Nacional (% SI)
Permite tener más acceso a información	92,6	88,7	92,3
Permite comunicarse con otras personas	89,4	89,0	89,4
Apoyo a la educación propia o de hijos/nietos/parientes	74,8	60,0	73,6
Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias y pagar cuentas	64,9	21,6	61,3
Permite acceder a juegos y otros medios de entretención	60,1	53,0	59,5
Permite conocer gente	55,9	42,6	54,8
Por razones laborales / Permite buscar trabajo	58,2	40,0	56,7
Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar	36,3	16,1	34,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

A continuación presentamos información respecto a los hogares que no tienen acceso a Internet desde el hogar, propio y pagado. En la Tabla 20 se presentan las razones por las cuales los integrantes del hogar no tienen acceso a Internet desde sus casas. Se destacan las categorías de respuesta que hacen referencia tanto a la relevancia, usabilidad, costo del servicio, cobertura y otras razones asociadas al no acceso a Internet desde el hogar.

A continuación presentamos información respecto a los hogares que no tienen acceso a Internet desde el hogar, propio y pagado. En la Tabla 20 se presentan las razones por las cuales los integrantes del hogar no tienen acceso a Internet desde sus casas. Se destacan las categorías de respuesta que hacen referencia tanto a la relevancia, usabilidad, costo del servicio, cobertura y otras razones asociadas al no acceso a Internet desde el hogar.

En general, las razones para no tener acceso a Internet propio y pagado a nivel nacional se enmarcan principalmente en que *“el costo del servicio de Internet es muy alto”* con un 33,9%, la falta de conocimiento en el uso del Computador y/o Smartphone que destaca con un 37,9% y el interés (por razones distintas a la utilidad) con un 39,3%. Esto se condice con la medición de 2013, es decir, tanto el costo, la falta de conocimiento en el uso de los distintos dispositivos como es el Computador y el Smartphone y el interés son las principales causas para no tener Internet en el hogar.

A nivel de zona, en las localidades rurales, el no saber utilizar el computador y/o Smartphone (48,6%) es mayor en comparación a los entrevistados en zona urbana (34,7%). En 2013 la situación era similar, es decir, esta razón era mayor entre los entrevistados de zonas rurales que en zonas urbanas, aunque en esta medición la diferencia es mayor, donde en 2013 eran 7 puntos de diferencia y en esta medición se alarga a 16 puntos. Por lo tanto, se alarga la brecha en términos del interés en Internet entre ambas zonas. Mientras que el costo del servicio de Internet tiene mayor relevancia en zonas urbanas (35,4%) que en localidades rurales (28,8%), actitud similar entre los entrevistados de 2013 y con similar diferencia también entre los entrevistados de ambas zonas, aunque este año con mayor número de menciones. De hecho, este año el número de menciones respecto del costo aumenta en 9 puntos porcentuales aproximadamente respecto a 2013 (29,40% en 2013). En términos de relevancia, la opción *“no les interesa tener Internet por razones distintas a su utilidad para el hogar”* tiene mayor preponderancia en zonas urbanas (41,6%) que en zonas

rurales (31,6%), opción que en la medición anterior tenía una distribución similar entre los entrevistados en zona urbana y rural, con un 35,87% y 35,29% respectivamente.

Se sigue manteniendo la tendencia entre las opciones más relevantes para no contar con Internet desde el hogar, aunque también se perciben cambios entre las zonas donde en algunos casos (interés) se expande la brecha, mientras en otros también aumenta el número de menciones (costo) por sobre las demás opciones. Es interesante observar que tanto el precio como la carencia de habilidades o confianza en el uso de tecnologías operan como inhibidores para las personas a la hora de acceder a Internet.

En otros aspectos, y considerando la medición anterior, entre los entrevistados en zona rural aumentó el número de menciones en la opción “*No saben usar Internet*” de un 11,49% en 2013 a un 29,2%, mientras que la “*cobertura*” pierde relevancia respecto de la medición anterior. En 2014 un 14,8% indica esta opción en zonas rurales para no tener acceso a Internet desde el hogar, mientras que en 2013 esta opción llegaba a un 25,06%, es decir, casi el doble de las menciones en comparación a 2014.

La Tabla 20 también identifica la razón más importante indicada por los entrevistados de todas las señaladas anteriormente. Coinciden las razones con más menciones como las más importantes para no considerar tener Internet en el hogar, es decir, la relevancia especificado en la falta de interés distinta a las razones distintas a su utilidad para el hogar (27,1%), el costo del servicio de Internet (18,4%) y la falta de conocimiento para saber usar el computador o el Smartphone (21,1%).

Tabla 20. Señale las razones por las cuáles el hogar no tiene acceso a Internet desde el hogar (%)

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
	% Selección múltiple			% En razón más importante		
Relevancia						
No saben / No les han informado qué beneficios ofrece Internet al Hogar	14,7	17,9	15,4	3,3	3,3	3,3
Conocen beneficios de Internet pero encuentran que no es útil para el hogar	12,0	4,9	10,4	4,6	2,5	4,1
No les interesa tener Internet por razones distintas a su utilidad para el hogar	41,6	31,6	39,3	28,3	23,3	27,1
La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar	11,5	3,3	9,6	5,6	1,4	4,6
Usabilidad						
No saben utilizar el computador y/o Smartphone	34,7	48,6	37,9	19,2	27,5	21,1
No saben / No les han informado cómo utilizar Internet	14,0	29,2	17,5	3,9	7,6	4,8
Falta de confianza	7,0	4,0	6,3	0,9	0,9	0,9
Costo de Servicio						
Costo del equipo o Terminal (Computador, Notebook, Tablet, Smartphone, etc.) para conectarse es muy elevado	13,8	13,9	13,8	5,2	4,2	4,9
Costo del servicio de Internet es muy elevado	35,4	28,8	33,9	19,8	13,7	18,4
Cobertura						
No hay / no sabe si hay oferta de servicios de Internet en la zona donde vivimos	6,0	14,8	8,1	1,6	5,5	2,5
Otras razones						
Pueden acceder a Internet en otros lugares (por ejemplo, oficina, escuela)	5,9	4,4	5,5	2,0	1,6	1,9
Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar	2,1	2,0	2,1	0,7	1,6	0,9
Otro	5,2	8,8	6,0	4,9	7,0	5,4
TOTAL				100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 20_A presenta las razones anteriores para no tener Internet desde el Hogar pero de manera agrupada. La poca relevancia (59,9%) tiene mayor número de menciones, mientras que la poca usabilidad (45,7%) y el costo (37,0%) son las dos opciones que proceden como razón para no tener Internet desde el Hogar, lo que se desprende de la tabla anterior al identificar las razones más importantes por si solas, y que coinciden con las razones agrupadas.

Tabla 20_A. Razones agrupadas para no tener Internet desde el Hogar (%)

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
	% Selección múltiple		
Poca Relevancia	62,7	50,6	59,9
Poca Usabilidad	42,6	56,1	45,7
Costo de Servicio	38,6	31,6	37,0
Falta Cobertura	6,0	14,8	8,1
Otras razones	12,7	13,8	12,9
TOTAL			

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con la finalidad de ahondar un poco más acerca de las razones y las actitudes de los hogares que no tienen acceso a Internet, se realizó la pregunta “¿Ha solicitado a algún amigo, vecino, familiar o conocido que realice por Internet por usted alguna de las siguientes actividades?”. La evidencia muestra que en gran medida los hogares en donde no se posee Internet, tampoco existe mayor interés en éste, debido a que un 85,4% de los hogares sin conexión declaró que no ha solicitado o que no le interesa solicitar ninguna de las actividades preguntadas, actitud que aumenta de manera importante en comparación a la medición anterior (73,50%).

Por otro lado, entre las personas que dijeron estar interesadas/solicitaron alguna de las actividades, tenemos que la principal solicitud es obtener información de cualquier naturaleza (7,5% de los hogares sin Internet), lo que se da en mayor proporción en las zonas rurales que urbanas. La segunda solicitud con más menciones (6,1%) es obtener algún formulario, mientras que la tercera es imprimir alguna tarea (4,1%), tal como se puede ver en la Tabla 21.

Tabla 21. ¿Ha solicitado a algún amigo, vecino, familiar o conocido que realice por Internet por usted alguna de las siguientes actividades? (Respuesta múltiple. Responden solamente los que señalaron alguna de las primeras siete razones por las que su hogar no tiene acceso a Internet)

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Imprimir alguna tarea	4,2	3,4	4,1
Obtener algún formulario	6,3	5,6	6,1
Obtener información de cualquier naturaleza en Internet	7,5	7,4	7,5
Recibir o enviar un correo electrónico	2,8	1,2	2,4
Revisar alguna red social (Facebook, Twitter, etc.)	1,9	0,5	1,5
Otra actividad	0,7	0,7	0,7
No he solicitado/no le interesa solicitar ninguna de las actividades anteriores en los últimos 3 meses	84,8	87,2	85,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Considerando a las personas que solicitaron realizar alguna de las actividades por Internet, se puede observar que todas las solicitudes tienen un promedio de 2 veces durante los últimos 3 meses, lo que da cuenta de una transversalidad de necesidades al momento de no tener Internet y necesitar algo en específico. En la Tabla 22, se puede ver el promedio a nivel nacional y por zona (urbano / rural) de las solicitudes realizadas.

Tabla 22. Número de veces que solicitó actividad en últimos tres meses (responden los que indicaron haber solicitado a un tercero que realice la actividad por ellos)

	Urbano (promedio)	Rural (promedio)	Nacional (promedio)
Otra actividad	2,65	1,64	2,44
Recibir o enviar un correo electrónico	2,00	1,15	1,81
Revisar alguna red social (Facebook, Twitter, etc.)	2,81	1,92	2,60
Imprimir alguna tarea	3,59	1,44	3,33
Obtener algún formulario	5,50	3,34	5,34
Obtener información de cualquier naturaleza en Internet	1,00	1,00	1,00

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Como se presentaba anteriormente en la Tabla 20, se explora sobre las razones que los entrevistados indicaban para no tener acceso a Internet desde el hogar, propio y pagado. Entre aquellos que señalaban el costo del equipo como razón para no tener Internet en el hogar se profundizó en la percepción del precio del equipo que consideraron como costo muy elevado para adquirir y de tal forma poder acceder a Internet desde el hogar. En la Tabla 23 se presentan los resultados del valor de referencia de distintos equipos a las personas que dicen que el costo del equipo es una de las principales razones para no tener Internet desde el hogar.

Con respecto a esto se puede observar que los teléfonos inteligentes y los computadores fijos presentan los precios de referencia más elevados, con valores aproximadamente de \$260.000 y \$300.000 respectivamente. Hay que hacer referencia también al aumento en la consideración del precio de referencia de los Smartphone, el cual pasó de los 80.000 pesos en 2013 a los 190.000

pesos durante el 2014. Por otro lado, en la Tabla 24 se aprecia el valor máximo al cual están dispuestos a pagar las personas por un equipo para conectarse a Internet, el cual da cuenta de que el equipo por el cual hay mayor predisposición a pagar, son los computadores fijos, aunque en promedio solamente se está dispuesto a pagar aproximadamente \$100.000 por estos equipos.

Tabla 23. ¿Cuál es el equipo para conectarse a Internet que usted consideró que tiene costo muy elevado? ¿Cuál es el costo de referencia que Ud. tiene de ese equipo? (Respuesta única. Responden solamente los que señalaron costo elevado del equipo para conectarse a Internet como razón por la que su hogar no tiene acceso a Internet)

Precio Referencia	(\$) Urbano		(\$) Rural		(\$) Nacional	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Computador fijo (PC)	308.331	300.000	285.493	300.000	302.715	300.000
Laptop	196.118	255.579	309.683	300.000	215.737	300.000
Netbook	190.257	200.000	283.891	262.556	216.315	200.000
Tablet (IPad, Galaxy Tab, Xperia, tablet, etc.)	184.224	150.000	211.956	222.819	192.285	150.000
Smartphone (IPhone, Galaxy, Palm, etc.)	289.347	300.000	200.000	200.000	282.797	263.852

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 24. ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por un equipo para conectarse a Internet?

Precio Máximo	(\$) Urbano		(\$) Rural		(\$) Nacional	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Computador fijo (PC)	101.911	100.000	68.126	69.808	93.603	100.000
Laptop	44.803	12.622	58.208	45.354	47.119	37.544
Netbook	76.897	93.894	87.194	100.000	79.763	100.000
Tablet (IPad, Galaxy Tab, Xperia, tablet, etc.)	49.263	46.117	15.469	9.595	39.440	33.342
Smartphone (IPhone, Galaxy, Palm, etc.)	46.350	63.070	16.000	16.000	44.125	53.676

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En cuanto a las personas que no tienen conexión a Internet porque consideran que el costo de servicio es muy elevado, podemos ver que el servicio considerado más costoso es el pack de Banda Ancha Fija + TV Cable y Telefonía Fija (52,8%), el cual es considerado más caro por los entrevistados de las zonas urbanas que las personas entrevistadas en zonas rurales, seguido por la Banda Ancha Fija desnuda (sin TV Cable o Telefonía fija) con un 25,1% de las preferencias. En comparación a 2013, el pack Banda Ancha Fija + TV Cable y Telefonía Fija aumenta en 2014 como servicio de alto costo, considerando el 33,76% de la medición de 2013. Disminuye la diferencia entre los entrevistados de la zona rural y urbana, donde en 2013 era de 13 puntos y en 2014 es más alta con un 10%, siendo siempre los entrevistados de zonas urbanas los que presentan una percepción más alta en términos de considerar a este servicio como el de costo más alto para no tener Internet en el hogar.

En cambio, la BAF sin TV cable o telefonía fija, disminuye en 2014 en la cantidad de menciones para ser elegido como el servicio de alto costo respecto a 2013, ya que en dicha medición era de un 31,78% como razón de costo de servicio para no tener Internet en el hogar versus el 25,1% que se identifica en 2014. Una categoría que destaca es el costo de Internet Móvil con contrato, que en 2013 obtiene un 24,71% de las menciones en zona rural y un 10,77% en urbano, mientras que en 2014 disminuye de manera significativa en zona rural (9,9%) y en zona urbana (5,2%). Al otro extremo, dentro de los servicios que son menos considerados como costosos, se presentan los planes multimedia para Smartphone (1%) y el plan de Internet para Tablets (0,5%), seguido por el Plan o Bolsa de datos de prepago para dispositivos móviles como Smartphone, Tablets o los módem USB.

El costo de referencia para los planes de Internet móvil tiene una mediana entre los 18.000 (prepago) y 20.000 pesos (contrato); el costo de referencia del servicio de Internet para Tablet tiene una mediana de 26.638 pesos. Al mismo tiempo, el costo de referencia de la Banda Ancha Fija tiene una mediana entre los 20.000 y 40.000 pesos, dependiendo de si es banda ancha desnuda (costo más bajo) o si es contrata con otros servicios en un pack (servicio que presenta el costo más alto).

Tabla 24. ¿Cuál es el tipo de servicio de Internet que usted consideró que tiene costo muy elevado? ¿Cuál es el costo de referencia que Ud. tiene de ese equipo? (Respuesta única. Responden solamente los que señalaron costo elevado del servicio de Internet como razón por la que su hogar no tiene acceso a Internet)

	(\$) Urbano		(\$) Rural		(\$) Nacional	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) PREPAGO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	24.059	25.221	16.412	18.060	18.841	18.293
Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) CONTRATO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	29.178	20.000	20.342	20.000	26.215	20.000
Plan Multimedia para Smartphone	11.747	12.000	-	-	11.747	12.000
Plan Internet para Tablet	28.000	28.000	21.349	-	24.135	26.638
Banda Ancha Fija desnuda (sin TV cable o Telefonía fija)	21.001	20.000	19.649	18.960	20.801	20.000
Banda Ancha Fija + TV Cable	33.118	30.000	31.785	30.000	32.656	30.000
Banda Ancha Fija + Telefonía Fija	25.536	25.000	21.972	20.000	24871	22.674
Banda Ancha Fija + TV Cable + Telefonía Fija	43.857	40.000	31.758	30.000	41.844	40.000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Por otro lado, nuevamente existe una disposición a pagar un precio menor que el precio de referencia considerado por las personas. Para los planes de Internet móvil la disposición a pagar tiene una mediana entre los 7.000 y 10.000 pesos, la disposición a pagar por el servicio de Internet para Tablet tiene una mediana de 15.000 pesos, mientras que la disposición a pagar por el servicio de Banda Ancha Fija tiene una mediana entre los 5.000 y 15.000 pesos.

Tabla 25. ¿Cuánto es lo máximo que está dispuesto a pagar por él? (Mediana)

	(\$) Urbano		(\$) Rural		(\$) Nacional	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) PREPAGO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	2.963	1.967	8.824	9.982	6.962	6.555
Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) CONTRATO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	11.316	10.000	8.774	8.241	10.463	10.000
Plan Multimedia para Smartphone	7.371	7.415	-	-	7.371	7.415
Plan Internet para Tablet	15.000	15.000	12.815	-	13.730	15.000
Banda Ancha Fija desnuda (sin TV cable o Telefonía fija)	7.105	5.000	7.234	8.000	7.124	5.000
Banda Ancha Fija + TV Cable	11.485	10.000	11.178	10.000	11.378	10.000
Banda Ancha Fija + Telefonía Fija	6.499	6.000	6.237	5.000	6.450	5.434
Banda Ancha Fija + TV Cable + Telefonía Fija	14.700	15.000	10.317	10.000	13.971	15.000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

A continuación, en la Tabla 26, se presenta la proporción de hogares que no poseen conexión a Internet pero que tienen contratado el servicio de telefonía fija y/o TV Cable. Del total nacional, aproximadamente un 40% de los hogares que no poseen conexión a Internet, tienen contratado el servicio de telefonía fija y/o el de TV Cable, proporción que es mayor en la zona urbana, en donde alcanza aproximadamente un 42% de los hogares sin Internet, en comparación a la zona rural donde la proporción llega a aproximadamente el 33% de los hogares que posee uno o ambos servicios. En comparación a 2013 no ha habido un cambio sustancial en este aspecto, donde a nivel nacional un 57% del total de hogares que no tienen Internet en el hogar propio y pagado, no contrataban servicio de telefonía fija y/o TV cable, similar al 59,4% de 2014.

**Tabla 26. ¿Este hogar tiene servicio de telefonía fija y/o TV Cable contratados y en uso?
(responden hogares sin conexión a Internet)**

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí, solo tenemos servicio de telefonía fija	15,1	2,1	12,1
Sí, solo tenemos servicio de TV Cable	21,0	31,2	23,4
Sí, tenemos servicio de telefonía fija y TV Cable	6,4	0,7	5,1
No	57,4	66,0	59,4
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En la Tabla 26_A se muestra la empresa que provee TV cable a aquellos que en la Tabla 22 indican que solo tienen servicio de TV Cable o ambos servicios, es decir, quienes solo indicaban que tenían como servicio la telefonía fija no aplican en esta pregunta.

**Tabla 26_A. Nombre de empresa que le provee TV Cable
(Responden hogares sin conexión a Internet)**

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
CLARO CHILE	11,5	39,5	18,2
ENTEL CHILE	5,5	0,7	4,3
MOVISTAR	12,4	5,1	10,6
VTR	32,9	4,3	26,1
GRUPO GTD	1,2	0	0,9
OTRAS*	32,7	41,8	34,9
No sabe / No responde	3,8	8,7	5
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

*Un 17,5% señala DirecTV

En la Tabla 27 se identifica la proporción de hogares sin conexión a Internet pero con servicio de telefonía fija y/o TV Cable contratado que han explorado la posibilidad de contratar un paquete que incluya también el servicio de Internet.

En primer lugar, se puede observar que la gran mayoría de los hogares, tanto en el sector urbano como en el rural sin conexión a Internet pero con telefonía fija y/o TV Cable contratados, no han explorado la posibilidad de contratar también el servicio de Internet, lo que se corrobora de forma consistente con lo observado en años anteriores. A nivel nacional esta opción suma un 67,7 del total de las menciones. En el sector rural se identifica esta disposición con mayor preponderancia que en la zona urbana, con un 81,4% frente a un 64,4% en zona urbana. De todos modos, se observa una disminución de esta alternativa a nivel nacional (de un 76,19% a un 67,7%), la cual está motivada

por una baja importante en la proporción de esta respuesta en las zonas urbanas, quienes durante el año 2013 se han mostrado más proclives a explorar esta alternativa (11,44% en 2013 y 24,7% en 2014) aunque al final el costo resulte muy alto.

En segundo lugar, en aquellos hogares urbanos y rurales que sí exploraron la posibilidad de contratar el servicio de Internet en paquete con su servicio de telefonía fija y/o TV Cable, la principal razón por la que no lo contrataron fue porque el costo final del paquete hubiera sido muy alto para ellos, seguido de otras razones personales distintas al costo.

Tabla 27. Varios proveedores de telefonía fija y/o TV cable también ofrecen paquetes que incluyen, además, el servicio de Internet en un solo plan con una única facturación mensual. ¿En su hogar han explorado la posibilidad de contratar el servicio de Internet en conjunto o paquete con su servicio de telefonía fija y/o TV Cable?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí, lo hemos explorado pero el costo del paquete es muy alto para nosotros.	24,7	7,2	21,3
Sí, lo hemos explorado pero hemos optado por no contratarlo por otras razones distintas al costo del paquete	6,8	5,2	6,5
Sí, lo hemos explorado pero nuestro proveedor de telefonía fija y/o tv cable no ofrece el servicio de Internet en paquete	4,0	6,2	4,5
No lo hemos explorado / no sabe	64,4	81,4	67,7
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Al mismo tiempo, se consultó acerca de la proporción de hogares sin conexión a Internet pero que cuentan con servicio de telefonía fija y/o TV Cable, si es que han explorado la posibilidad de contratar solo el servicio de Internet con algún proveedor.

Con respecto a esto y según los resultados expresados en la Tabla 28, se puede apreciar que al igual que la gran mayoría de los hogares (78,1% a nivel nacional), tanto en el sector urbano como en el rural (pero mayoritariamente en el rural – 75,8% vs. 87,6% en urbano), sin conexión a Internet pero con telefonía fija y/o TV Cable contratados, no han explorado la posibilidad de contratar el servicio de Internet con algún proveedor. La proporción, tanto a nivel nacional como por zona es similar a la medición de 2013, aunque con un porcentaje un poco mayor entre los entrevistados de zona urbana, en específico en la opción que hace alusión a que sí han explorado pero han descartado la opción por el alto costo (13,67% en 2013 vs 16,4% en 2014).

Tabla 28. ¿Han explorado contratar el servicio de Internet con algún proveedor?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí, lo hemos explorado pero el costo del servicio es muy alto para nosotros	16,4	8,2	14,8
Sí, lo hemos explorado pero hemos optado por no contratarlo por razones distintas al costo	7,8	4,1	7,1
No lo hemos explorado / no sabe	75,8	87,6	78,1
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Finalmente, se aprecia que existe una baja disposición a contratar servicios de Internet o algún computador para conectarse a él⁴. Revisando el total nacional, se aprecia que existe una mayor disposición a contratar servicio de Internet fijo (8,7%) durante los próximos meses que otro tipo de servicio, siendo esta disposición mayor entre los entrevistados de zonas urbanas (10%) que en las zonas rurales (3%). Con respecto a contratar servicios de Internet móvil 3G y 4G, se aprecia que la disposición bordea el 4% en ambos casos, nuevamente siendo más en las zonas urbanas que en las rurales, tal y como se muestra en la Tabla 29.

**Tabla 29. Durante los próximos meses, usted contrataría....
% Mención Sí**

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Servicio de Internet móvil 3G	4,8	2,1	4,3
Servicio de Internet móvil 4G	4,3	3,1	4,1
Servicio de Internet fijo	10,1	3,1	8,7
Instalar un computador que se pueda conectar a Internet	3,8	5,2	4,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

De este modo se concluye el módulo que solo responde el Jefe de Hogar para identificar el nivel de acceso a Internet propio y pagado desde el hogar, las razones para acceder a Internet, además de todas las características asociadas al uso de los distintos dispositivos y formas de acceso. A continuación se presenta la sección del entrevistado seleccionado del hogar para poder evaluar distintas dimensiones sobre el uso de Internet.

⁴ Esta pregunta solo corresponde a la medición de la VI Encuesta de 2014, ya que en 2013 no se evaluó.

5.1 Uso de Internet realizado por el Miembro del Hogar Seleccionado

En esta sección presentamos información que fue respondida por el entrevistado seleccionado presente en el hogar. Las preguntas están asociadas al uso de Internet, evaluando actitudes, actividades y percepciones entre quienes utilizan como entre quienes no utilizan Internet de manera frecuente en el hogar.

En una primera aproximación, la Tabla 30 se presenta la frecuencia de uso de un computador por parte del integrante del hogar seleccionado. Lo que se puede apreciar es que la mayoría de los entrevistados a nivel nacional han utilizado un computador en los últimos 3 meses (62%). Cuando esto es analizado bajo la mirada urbano/rural, se hace patente la diferencia de uso, ya que mientras un 66% de los entrevistados en zonas urbanas declaran haber utilizado un computador durante los últimos 3 meses, sólo un 40% de los entrevistados en áreas rurales dice haberlo hecho.

Respecto al año 2013, se observa un retroceso de aproximadamente un 4% en el uso de un computador en los últimos 3 meses (66%), fenómeno que se podría explicar por la penetración que han tenido los teléfonos inteligentes y otros aparatos que han llegado a reemplazar varias funciones de los computadores. A nivel urbano y rural se identifica la misma baja en el uso más reciente de computador (3 meses), siendo en 2013 en zonas urbanas de un 69,33% y en la zona rural 46,13%.

Tabla 30. Señale cuándo fue su uso más reciente de un computador (Entrevistado)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
En los últimos 3 meses	65,09	39,87	61,84
Entre 3 meses y un año	3,59	2,82	3,49
Más de un año	5,99	8,16	6,27
Nunca he utilizado un computador	25,33	49,15	28,4
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a los distintos segmentos, se puede apreciar que existen diferencias entre quienes declararon que el uso más reciente de un computador fue durante los últimos 3 meses según género y edad tal como se aprecia en la Tabla 30_A.

En cuanto al sexo, un 65% de los hombres declaró haber utilizado un computador durante los últimos 3 meses, mientras que un 59% de las mujeres dijo haberlo hecho. Por otro lado, existe una proporción mayor de mujeres (31%) que declara nunca haber utilizado un computador, mientras que aproximadamente 1 de cada 4 hombres afirmó no haber utilizado un computador con anterioridad (26%).

En relación a la edad y según la información obtenida, se evidencia la barrera y las diferencias generacionales sobre el uso más reciente de un computador. Se aprecia que más de un 80% entre

quienes son menores de 34 años declara haber utilizado por última vez un computador durante los últimos 3 meses, proporción que va disminuyendo conforme avanza la edad. Sólo un 21% de los integrantes seleccionados mayores de 65 años declaró que el uso más reciente de un computador fue durante los últimos 3 meses. Por último, y en cuanto a la categoría “nunca he utilizado un computador” se puede observar una tendencia proporcional a medida que avanza la edad, ya que son precisamente los mayores de 65 años quienes más declaran nunca haber utilizado este tipo de dispositivos (72%), seguido de las personas de entre 55 y 64 años (38%).

Tabla 30_A. Señale cuándo fue su uso más reciente de un computador, % por sexo y género (Entrevistado)

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +	
En los últimos 3 meses	64,9	59,4	88,2	83,8	73,1	63	52,7	21,4	61,84
Entre 3 meses y un año	2,9	4	2,7	6,7	3,2	2,8	2,8	2,7	3,49
Más de un año	6,6	6	5,4	5,8	8,3	7,3	6,7	3,9	6,27
Nunca he utilizado un computador	25,6	30,7	3,7	3,7	15,3	27	37,7	71,9	28,4
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Al mismo tiempo, cuando se pregunta por la utilización de algún computador durante los últimos 12 meses, pero en el hogar, las tendencias se mantienen (aunque los porcentajes son superiores). La gran mayoría a nivel nacional declara haber utilizado un computador en el hogar durante el último año (85%), lo que se acentúa más en las zonas urbanas (87%) que rurales (61%) tal y como se expresa en la Tabla 31.

Tabla 31. En los últimos 12 meses, ¿utilizó un computador en su hogar? (Entrevistados que utilizaron computador el último año)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí	87,34	60,54	85,08
No	12,66	39,46	14,92
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Al mismo tiempo se observa que entre los entrevistados que utilizaron un computador el último año, si bien hay una mayor proporción de usuarios hombres (86%) que mujeres (84%), la diferencia es de apenas 2 puntos porcentuales.

Con respecto a la edad, se aprecia que donde se concentra un mayor uso de computador en el hogar durante los últimos 12 meses, es entre los años 35 y 64, más en específico, un 90% de las personas de entre 45 y 54 años declaran haber usado un computador en el hogar durante el último año,

mientras que un 89% de las personas entre 34 y 44 y 55 y 64 años declara haberlo hecho. Los resultados de los otros segmentos evaluados pueden revisarse en la Tabla 31_A.

Tabla 31_A. En los últimos 12 meses, ¿utilizó un computador en su hogar? % Por Sexo y Edad. (Entrevistados que utilizaron computador el último año)

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +	
Sí	86,3	84	79,4	81,6	88,5	90,1	88,5	78,6	85,08
No	13,7	16	20,6	18,4	11,5	9,9	11,5	21,4	14,92
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto al uso de Internet, se puede establecer que está acorde al uso de computador durante los últimos 3 meses. Del total de entrevistados, un 66% declara que lo ha utilizado durante los últimos 3 meses, mientras que un 30% afirma que nunca ha utilizado Internet, como se puede ver en la Tabla 32.

Nuevamente son los entrevistados de las áreas urbanas los que destacan por tener un mayor uso de Internet durante los últimos 3 meses (69%), en comparación a los residentes de zonas rurales (44%). Es importante mencionar que en la zona rural, la proporción de personas que nunca han usado Internet supera a quienes lo han utilizado durante los últimos 3 meses y alcanza casi a la mitad de la población entrevistada en esta zona (48,6%). En comparación a la medición del año 2013, cabe decir que la utilización de Internet durante los últimos 3 meses se mantuvo con variaciones mínimas (66%,03 en 2013 vs. 65,55% este año).

Tabla 32. Señale (opción única) cuándo fue su uso más reciente de Internet. (Entrevistado)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
En los últimos 3 meses	68,66	44,45	65,55
Entre 3 meses y un año	0,95	2,75	1,18
Más de un año	3,39	4,20	3,50
Nunca he utilizado Internet	26,99	48,60	29,77
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Continuando con el uso de Internet por segmentos, como se aprecia en la Tabla 32_A, nuevamente se hacen presentes las diferencias entre hombres y mujeres, siendo los hombres usuarios más recientes de Internet, donde un 69% de los hombres declaró que el uso más reciente fue durante los últimos 3 meses, mientras que un 63% de las mujeres declaró lo mismo. Estos datos se condicen

con la evidencia internacional que da cuenta que las mujeres tienen percepciones de poseer menores capacidades para el uso de Internet y otras tecnologías.

Con respecto a la edad y el uso de Internet, se aprecia la misma tendencia presentada en el uso de computadores, siendo los más jóvenes los que destacan por utilizar de manera más reciente el servicio de Internet con un 94% de las personas entre 16 y 24 años y 93% entre quienes tienen entre 25 y 34 años. Mientras que una proporción menor entre las personas mayores declara haberlo usado durante el último trimestre, con un 21% entre las personas mayores de 65 años.

Tabla 32_A. Señale (opción única) cuándo fue su uso más reciente de Internet, % por sexo y edad. (Entrevistado)

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +	
En los últimos 3 meses	69,3	62,5	94,4	93	78,2	66,6	52,2	21,4	65,55
Entre 3 meses y un año	0,9	1,5	0,9	1,4	1,2	1,7	1,5	0,3	1,18
Más de un año	2,5	4,3	2,3	1,8	5,2	5,4	3,1	2,6	3,50
Nunca he utilizado Internet	27,3	31,8	2,4	3,8	15,4	26,4	43,2	75,7	29,77
Total	100								

Entre los que han utilizado Internet durante los últimos 3 meses se indaga sobre cuándo fue la primera vez que tuvieron acceso a Internet. Un 53% del total reconoce haberlo utilizado por primera vez hace más de 7 años. Solo un 7% de entre quienes han usado Internet en los últimos tres meses, declaró haberlo utilizado por primera vez hace menos de un año. Los entrevistados en zonas urbanas llevan la delantera respecto al tiempo en la utilización de Internet, ya que son quienes lo han ocupado hace más años: un 54% de los entrevistados en la zona urbana que han usado Internet en los últimos tres meses, lo vienen utilizando hace más de 7 años. Mientras que para los sujetos en las mismas condiciones de zonas rurales, la antigüedad en la web en la misma categoría de años (más de 7) llega al 39%, tal y como se puede observar en la Tabla 33.

Tabla 33. Señale cuando fue la primera vez que tuvo acceso a Internet (Responden los que utilizaron Internet en últimos 3 meses)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Hace menos de 1 año	6,98	8,98	7,16
Entre 1 y 3 años	7,00	11,59	7,40
Entre 3 y 5 años	11,66	16,84	12,11
Entre 5 y 7 años	18,15	20,06	18,32
Hace más de 7 años	54,33	38,68	52,97
No sabe, no responde	1,88	3,85	2,05
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la antigüedad en la web por segmentos, un 57% de los hombres dice que ocupó por primera vez Internet hace más de 7 años, versus un 49% de las mujeres.

Ahora, entre quienes utilizaron Internet durante los últimos 3 meses, no se observan grandes diferencias respecto a cuándo fue la primera vez que tuvieron acceso a Internet por edad, aunque sí se reitera la tendencia de alta usabilidad del servicio en todos los grupos etarios, los que en su mayoría se encuentran cercanos al 50% en la categoría “Hace más de 7 años”, a excepción de los más jóvenes entre los 16 y los 24, quienes declaran haber tenido acceso a internet entre 5 y 7 años atrás (31%) o hace más de 7 años (43%).

Tabla 33_A. Señale cuando fue la primera vez que tuvo acceso a Internet, % por sexo y edad (Responden los que utilizaron Internet en últimos 3 meses)

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Hace menos de 1 año	7,9	6,4	5,9	8,3	10,9	4,9	5,8	5,7	7,16
Entre 1 y 3 años	7,3	7,5	2,9	4,3	10,6	10,9	4,7	16,6	7,40
Entre 3 y 5 años	9,4	14,5	16,7	8,5	10,3	14,8	11,9	9,2	12,11
Entre 5 y 7 años	16,8	19,7	30,7	18,5	10,4	18,7	19	2,6	18,32
Hace más de 7 años	56,9	49,4	42,7	57,1	55,3	49,2	56,4	65,2	52,97
No sabe, no responde	1,7	2,4	1,1	3,2	2,5	1,4	2,3	0,7	2,05
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la frecuencia de utilización de Internet de aquellos que lo han usado durante los últimos 3 meses, y como se aprecia en la Tabla 34, existe una alta frecuencia de uso, concentrando la mayor proporción de respuestas en la categoría “al menos una vez al día” (82% a nivel nacional). En comparación a la medición del año anterior, se observa un leve aumento en el uso diario de Internet, ya que en 2013 la misma categoría en esta pregunta obtuvo el 79% de las menciones.

En relación a los habitantes entrevistados de las zonas urbana y rural, queda de manifiesto que los primeros son usuarios más intensivos de Internet, ya que un 83% de ellos declara usar Internet “al menos una vez al día” versus un 67% que declara lo mismo en las zonas rurales. Si es que agrupamos las categorías “al menos una vez al día” y “al menos una vez a la semana”, se puede observar que un 97% de los habitantes de zonas urbanas que han utilizado Internet durante los últimos 3 meses se distribuyen en este grupo, mientras que entre los entrevistados habitantes de la zona rural esta categoría agrupada alcanza el 84% de las menciones.

Tabla 34. Señale con qué frecuencia (opción única) ha utilizado Internet en los últimos 12 meses (Responden los que utilizaron Internet en últimos 3 meses y un año)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Al menos una vez al día	83,21	67,37	81,82
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	13,64	16,28	13,87
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	2,43	12,47	3,31
Menos de una vez al mes	0,72	3,88	1,00
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Ahora si analizamos la frecuencia de utilización de Internet, por segmentos, de aquellos que declaran haberlo utilizado durante los últimos 3 meses, se aprecia una leve diferencia entre hombres y mujeres, siendo las mujeres las que declaran en mayor proporción utilizar Internet al menos una vez al día con un 83% versus un 81% de los hombres. Por lo tanto, se puede apreciar que si bien las mujeres en proporción declaran usar Internet hace menos tiempo que los hombres, éstas son más intensivas en su uso como se puede observar en la Tabla 34_A.

Revisando la frecuencia de uso de los usuarios que han utilizado Internet en los últimos 3 meses por tramos etarios, se aprecia que la mayoría reconoce utilizar Internet al menos una vez al día, siendo este porcentaje mayor entre los entrevistados más jóvenes, donde un 90% de los jóvenes entre 16 y 24 años declara esta opción, mientras que un 92% entre los entrevistados de 25 y 34 años hace lo propio, ubicándose ambos grupos por encima del promedio nacional.

Tabla 34_A. Señale con qué frecuencia (opción única) ha utilizado Internet en los últimos 12 meses, % por sexo y edad (Responden los que utilizaron Internet en últimos 3 meses y un año)

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Al menos una vez al día	80,6	82,9	89,9	91,5	78,1	74,9	77	67,5	81,82
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	14,9	12,9	6,3	6,1	15,4	20	21	23,2	13,87
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	3,9	2,8	3,5	2,1	4,1	3,7	1,1	8,6	3,31
Menos de una vez al mes	0,6	1,3	0,3	0,3	2,3	1,3	0,9	0,7	1,00
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Por otro lado, y después de analizar la frecuencia de uso de Internet, se puede hacer referencia al tipo de acceso que utilizan las personas que han usado Internet en el último año (Tabla_34_B).

A nivel nacional, el tipo de acceso a Internet más utilizado es la banda ancha fija o Wifi con un 86% de las preferencias entre quienes han usado Internet durante el último año. Al mismo tiempo a nivel nacional se reconoce un importante 61% de personas que declaran haber utilizado el teléfono móvil o Smartphone como tipo de acceso durante el último tiempo. Los otros tipos de acceso no superan el 9% de las menciones.

Al analizar el tipo de acceso según zona, se puede apreciar que el tipo de acceso a Internet de los entrevistados de las zonas urbanas es similar al identificado a nivel nacional, aunque la utilización de la Banda ancha fija / Wifi se da en mayor nivel al promedio nacional (89,18% en zona urbana versus el 86,32% a nivel nacional). Mientras que por otro lado, se reconoce que para la zona rural la conexión a través del Teléfono móvil (66,05%) es el tipo de conexión más importante, seguida en segundo lugar por el acceso a través de Banda ancha fija / Wifi (57,71%) y, en tercer lugar, aparece un importante uso de Banca ancha móvil (22%), superando ampliamente el porcentaje obtenido a nivel nacional (8,41%).

Tabla 34_B. Señale qué tipo de acceso a Internet ha utilizado últimamente (señale todos los tipos de acceso que ha utilizado los últimos 3 meses y un año), tanto dentro como fuera del hogar.

(Responden los que utilizaron Internet en el último año)

Uso más frecuente	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Banda ancha fija / Wifi	89.18	57.71	86.32
Teléfono móvil o Smartphone con acceso propio a Internet	60.98	66.05	61.44
Banda ancha móvil	7.02	22.28	8.41
Tablet con acceso propio a Internet	1.49	0.49	1.40
Conexión satelital	0.34	0.42	0.35
Otro	0.10	0.02	0.10
No sabe, no responde	0.20	0.58	0.23

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

De acuerdo al tipo de conexión por segmentos, se puede observar en la Tabla 34_C que no existen mayores diferencias según el género del entrevistado. Por edad se puede apreciar que la utilización de Banda ancha fija es mayor a medida que ésta aumenta, mientras que el acceso a través de teléfonos móviles o Smartphones es menor si es que comparamos a los grupos más jóvenes con los entrevistados más adultos. Hasta los 44 años sobre el 70% declara acceder a Internet a través de teléfonos móviles mientras que entre quienes tienen 45 y 54 años es de un 55% y los grupos más adultos llegan a porcentajes mínimos de 33% aproximadamente.

Tabla 34_C. Señale qué tipo de acceso a Internet ha utilizado últimamente (señale todos los tipos de acceso que ha utilizado los últimos 3 meses y un año), tanto dentro como fuera del hogar. % por sexo y edad

(Responden los que utilizaron Internet en el último año)

Uso más frecuente	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Banda ancha fija / Wifi	86,46	86,19	79,88	81,80	87,09	89,17	93,00	94,68	86,32
Teléfono móvil o Smartphone con acceso propio a Internet	60,16	62,59	76,62	70,91	71,23	55,72	33,62	34,29	61,44
Banda ancha móvil	7,45	9,28	9,44	9,71	9,02	5,19	8,75	9,29	8,41
Tablet con acceso propio a Internet	1,38	1,42	1,68	0,33	4,06	0,80	0,49	0,66	1,40
Conexión satelital	0,30	0,39	0,93	0,23	0,47	0,14	0,08	0,04	0,35
Otro	0,10	0,02	0,00	0,06	0,00	0,07	0,49	0,00	0,10
No sabe, no responde	0,20	0,58	0,22	0,23	0,11	0,40	0,02	0,62	0,23

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Entre quienes han usado Internet durante el último año, se aprecia en la Tabla 35 que el principal tipo de acceso se da a través de Banda Ancha Fija o Wifi (68% del total), seguido en segundo lugar por la utilización de teléfonos móviles o Smartphone que tienen acceso propio a Internet (27%), resultados que se mantienen estables en relación a los obtenidos en la medición de 2013.

Con respecto a esta pregunta se aprecian grandes diferencias entre zonas. Se observa una mayor proporción de usuarios en hogares urbanos que utilizan preferentemente la conexión a través de banda ancha fija o Wifi (72,27%), mientras que los usuarios en hogares rurales hacen uso mayoritariamente del teléfono móvil o Smartphone para tener acceso a Internet (58,71%).

Tabla 35. ¿Cuál es el acceso a Internet que utiliza de manera más frecuente?
(Responden los que utilizaron Internet en el último año)

Uso más frecuente	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Banda ancha fija / Wifi	72,27	29,46	68,37
Teléfono móvil o Smartphone con acceso propio a Internet	23,73	58,71	26,92
Banda ancha móvil	3,81	11,70	4,53
Tablet con acceso propio a Internet	0,06	0,10	0,06
Conexión satelital	0,07	0,00	0,06
Otro	0,1	0	0,1
No sabe, no responde	0,05	0,02	0,05
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto al acceso principal por segmentos y lo que se puede observar en la Tabla 35_A, es que existe una mayor proporción de mujeres que utilizan como acceso principal a Internet Banda ancha fija / Wifi (70%), mientras que por el otro lado, existe una proporción un poco mayor de hombres que utilizan los teléfonos móviles o Smartphones como acceso principal (29%).

Por otro lado, se mantiene la tendencia revisada anteriormente, ya que las personas mayores de 45 años declaran que el acceso principal a Internet es a través de Banda ancha fija / Wifi (superando el 75%), mientras que lo más jóvenes, a pesar de también declarar que el acceso vía Banda ancha fija es el más frecuente, presentan un elevado uso de teléfonos móviles para acceder a Internet en comparación a los grupos más adultos. Es así como entre los jóvenes entre 16 y 34 años esta proporción no baja del 35%, mientras que en los más adultos llegan a porcentajes alrededor del 10%.

Tabla 35_A. ¿Cuál es el acceso a Internet que utiliza de manera más frecuente? % Por sexo y edad. (Responden los que utilizaron Internet en el último año)

Uso más frecuente	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Banda ancha fija / Wifi	66,50	70,05	60,97	57,22	65,05	75,07	83,06	85,90	68,37
Teléfono móvil o Smartphone con acceso propio a Internet	29,43	24,68	34,57	39,46	27,67	21,59	10,73	9,95	26,92
Banda ancha móvil	3,96	5,04	4,31	3,29	6,80	3,28	6,19	3,49	4,53
Tablet con acceso propio a Internet	0,04	0,07	0,00	0,00	0,27	0,04	0,00	0,00	0,06
Conexión satelital	0,06	0,06	0,15	0,02	0,13	0,02	0,02	0,04	0,06
No sabe, no responde	0,00	0,10	0,00	0,00	0,08	0,00	0,00	0,62	0,05

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 36, presenta el porcentaje de usuarios que utilizaron Internet en el hogar en los últimos 12 meses. Se observa que la gran mayoría de usuarios tanto en el sector urbano (90%) como rural (74%) utilizaron Internet desde sus hogares, aunque la proporción es mayor en los usuarios urbanos con una diferencia de 16 puntos más que los entrevistados en zonas rurales. En cuanto al uso total, se reconoce un aumento de aproximadamente 4 puntos porcentuales en relación al año 2013 (89,1% en 2014 vs. 85% en 2013).

Tabla 36. En los últimos 12 meses, ¿utilizó Internet en el hogar?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí	90,57	74,48	89,11
No	9,43	25,52	10,89
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto al porcentaje por segmentos de usuarios que utilizaron Internet en el hogar en los últimos 12 meses, se aprecia que no existe una tendencia según género y edad. En primer lugar se observa que tanto hombres como mujeres declararon cercano al 90% (89% y 90% respectivamente), usar Internet en el hogar.

De acuerdo a la edad de los entrevistados, se puede apreciar que todos los grupos analizados declaran, en su mayoría, utilizar Internet desde el hogar, porcentaje que es superior a 80% en todos los grupos. Cabe destacar que las personas mayores de 65 años, son quienes declaran en mayor medida utilizar Internet en el hogar (17%), tal y como se aprecia en la Tabla 36_A.

Tabla 36_A. En los últimos 12 meses, ¿utilizó Internet en el hogar? % Por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Sí	88,5	89,6	87,5	87,6	92,2	91,3	88,5	83,2	89,11
No	11,5	10,4	12,5	12,4	7,8	8,7	11,5	16,8	10,89
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En la Tabla 37 se presenta la frecuencia de uso de Internet en el hogar, de aquellos usuarios que se conectaron a Internet desde el hogar en los últimos 12 meses. A nivel nacional se identifica que un 84% de los entrevistados que utilizaron Internet desde el hogar en los últimos 12 meses lo utiliza al menos una vez al día. Se observa que tanto en la zona urbana como rural, la gran mayoría de usuarios que se conectan a Internet desde el hogar utilizan Internet al menos una vez al día. Nuevamente cabe destacar la diferencia que se produce entre zonas, ya que un 85% de los habitantes de hogares urbanos se conecta al menos una vez al día, mientras que un 69% de los habitantes de hogares rurales hace lo mismo. En relación al año 2013, se aprecia un aumento entre quienes utilizan Internet al menos una vez al día, ya que el año pasado esta cifra alcanzó el 79%, aproximadamente 4 puntos porcentuales menos en relación a la medición 2014.

Tabla 37. Señale con qué frecuencia (opción única) ha utilizado Internet en el hogar, en los últimos 12 meses

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Al menos una vez al día	84,73	68,51	83,49
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	12,95	19,72	13,46
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	1,85	7,85	2,31
Menos de una vez al mes	0,47	3,92	0,74
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 37_A muestra la frecuencia de utilización de Internet en el hogar por segmentos, siempre filtrando entre quienes indicaban previamente haber utilizado Internet desde el hogar en los últimos 12 meses. Se aprecia que las mujeres presentan una proporción levemente mayor a conectarse al menos una vez al día a la web (83%) en relación a los hombres (81%). Por otro lado, se aprecia que los usuarios más intensivos, son los segmentos jóvenes de hasta 34 años, quienes declaran conectarse en su mayoría (superior a 90%) al menos una vez al día, porcentaje que disminuye considerablemente entre las personas mayores de 65 años (68%). Los entrevistados entre 35 y 64 años, y considerando la agrupación que se realiza en la tabla, presentan también un porcentaje de frecuencia en la opción “al menos una vez al día” inferior al promedio nacional.

Tabla 37_A. Señale con qué frecuencia (opción única) ha utilizado Internet en el hogar, en los últimos 12 meses. % Por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Al menos una vez al día	80,6	82,9	93,8	92,2	76,6	77,9	80,6	68,4	83,49
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	14,9	12,9	4,8	7	19,7	17,2	15,6	25,1	13,46
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	3,9	2,8	0,2	0,6	2,9	3,8	2,9	6,5	2,31
Menos de una vez al mes	0,6	1,3	1,1	0,1	0,8	1,1	0,9	0,1	0,74
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Según se aprecia en la Tabla 38, un 72% de los usuarios se conectaron a Internet en lugares distintos al hogar durante los últimos 12 meses, proporción que se mantiene estable en relación al año 2013 (71,7%). Por otra parte, se mantiene la tendencia acerca que los usuarios en zonas rurales son quienes más se conectan a Internet fuera del hogar, aunque esta diferencia disminuyó en relación a la establecida en la medición 2013, donde el 71% los entrevistados de zonas urbanas se conectaban a Internet en otros lugares distintos al hogar en los últimos 12 meses mientras que en zona rural alcanzaba un 77,28%. Esto puede asociarse a que también la penetración en el acceso a Internet desde el hogar aumentó entre 2013 y esta medición.

Tabla 38. ¿Ha utilizado Internet en otros lugares distintos al hogar en los últimos 12 meses?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Sí	72,21	73,89	72,36
No	27,79	26,11	27,64
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la utilización de Internet en lugares distintos al hogar, se puede observar en la tabla 38_A donde se presenta esta información por segmentos, que los hombres declaran conectarse más fuera del hogar que las mujeres (75% vs. 70%), y al mismo tiempo, se aprecia que a medida que aumenta la edad, disminuye la proporción que declara conectarse fuera del hogar a Internet. Un 86% de las personas entre 16 y 24 años declara acceder fuera del hogar a Internet, mientras que solo 49% de las personas mayores de 65 años dice hacerlo.

Tabla 38_A. ¿Ha utilizado Internet en otros lugares distintos al hogar en los últimos 12 meses? % por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Sí	74,6	70,3	85,5	82,1	75,8	61,4	61,6	49,2	72,36
No	25,4	29,7	14,5	17,9	24,2	38,6	38,4	50,8	27,64
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En la Tabla 39 se presentan las actividades más importantes para las cuáles fue utilizado Internet en forma particular por los usuarios en los últimos doce meses. Entre las razones destacan como principales actividades para ocupar Internet: utilizar redes sociales (16,4% de las preferencias), enviar y/o recibir correos electrónicos (16,2%) y chatear por WhatsApp (12,9%).

En relación al año pasado, se presenta una disminución de las menciones para realizar para trabajos o informes relacionados a la actividad laboral y tareas o informes de algún curso, materia o capacitación, las cuales a pesar de obtener un porcentaje superior a 5%, no logran posicionarse entre las 3 actividades para las que más se utiliza Internet.

**Tabla 39. Entre las actividades realizadas en los últimos doce meses, de acuerdo a Q.14 indique
¿cuál considera la más importante?**

ADQUIRIR INFORMACIÓN:	%
Acerca de bienes o servicios (precios, especificaciones, lugares de venta)	1,23
Acerca de oportunidades laborales	2,82
Para realizar trabajos/informes de mi actividad laboral	8,13
Para realizar tareas/informes de algún curso, materia o capacitación	7,67
Para postular a cursos/carreras/postgrados/capacitación	0,40
Relacionada con salud o servicios de salud	0,75
Del gobierno u otras organizaciones (a través de sitios web o correo electrónico)	0,70
Otro tipo de información / navegación en general por sitios web	10,09
COMUNICACIONES:	
Realizar una llamada telefónica / videoconferencia por Internet	0,99
Enviar y/o recibir correos electrónicos	16,20
Utilizar redes sociales (Facebook, twitter, LinkedIn, etc.)	16,44
Chatear por WhatsApp	12,87
Crear y subir contenidos a la web	0,56
Crear y subir contenidos propios en redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube (fotos, información, videos)	2,28
Compartir contenidos (noticias, memes, links) a través de las redes sociales	0,64
Compartir estados de ánimo y reflexiones a través de las redes sociales	0,04
ACTIVIDADES RECREATIVAS:	
Jugar en línea u obtener juegos de video o para computador.	2,04
Descargar, o escuchar en línea: música, películas, cortometrajes o imágenes, estaciones de radio, canales de televisión.	2,66
Descargar o leer en línea: libros en formato digital	2,06
Descargar o leer en línea: periódicos o revistas en formato digital.	2,03
TRATAR CON ORGANISMOS DEL ESTADO (E-GOVERNMENT):	
Descargar o solicitar formularios a organismos del estado	0,64
Completar formularios en línea o enviar formularios completos	0,12
Realizar consultas, solicitudes o reclamos a organismos del estado	0,11
Realizar pagos en línea a organismos del estado (impuestos, compra de certificados, etc.).	0,36
COMERCIO ELECTRÓNICO (E-COMMERCE) Y EMPRENDIMIENTO:	
Realizar transacciones bancarias	2,07
Buscar y descargar ofertas y promociones de bienes o servicios	0,08
Realizar pagos en línea de servicios básicos (agua, luz, telefonía, etc.)	1,66
Vender bienes o servicios en forma ocasional (a través de sitios de subastas, por ejemplo)	0,03
TIPO DE ACTIVIDAD:	
Vender bienes o servicios de una empresa o negocio propio (a través de un sitio web de la empresa o sitio de subastas, por ejemplo).	0,60
Elaborar y mantener un sitio web para una empresa o negocio propio.	0,32
Comprar bienes, servicios o insumos para una empresa o negocio propio.	0,33
Contactar nuevos clientes y proveedores para una empresa o negocio propio.	0,64
OTRAS ACTIVIDADES:	
Postular en línea a trabajos (enviar currículum)	1,27
Realizar cursos o capacitación en línea (e-learning).	0,75
Crear páginas web	0,15
Obtener software, parches o actualizaciones de programas.	0,25

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a compras por Internet, a continuación en la Tabla 40 se presenta la información acerca del tiempo que ha pasado desde la última compra realizada a través de la web por parte de los usuarios. A nivel nacional, se observa un aumento en las compras realizadas durante los últimos 3 meses. En la actualidad 21% declara haber realizado este tipo de transacciones en el último trimestre, mientras que este valor alcanzó un 16% durante la medición de 2013. En relación a la localidad urbano/rural, se aprecia que a pesar de que en ambas zonas la proporción de quienes declaran nunca haber comprado bienes o servicios por Internet, es mayor, ésta se acentúa notoriamente en las localidades rurales, en donde alcanza un 85% de las menciones versus el 58% que declaran los entrevistados de las zonas urbanas.

Tabla 40. ¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de Internet?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
En los últimos 3 meses	22,17	9,15	20,99
Entre 3 meses y un año	6,00	3,73	5,79
Más de un año	13,58	2,46	12,57
Nunca he comprado u ordenado bienes o servicios por Internet	58,25	84,66	60,66
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la realización de la última compra por Internet, se aprecia que existe una mayor proporción de hombres (23%) que declara haber realizado su última transacción por Internet durante los últimos 3 meses, que de mujeres (19%). Al mismo tiempo, se reconoce que las personas que más declararon haber comprado por Internet durante los últimos 3 meses, son los entrevistados entre 25 y 44 años, tal y como se aprecia en la Tabla 40_A.

Tabla 40_A. ¿Cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de Internet? % por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
En los últimos 3 meses	22,9	19,3	14,7	26,1	26,8	20,3	13,6	20,9	20,99
Entre 3 meses y un año	6,3	5,3	4,9	6,4	9,5	4	4	4,9	5,79
Más de un año	13,3	11,9	5,6	12,2	9,4	17,2	20,6	9	12,57
Nunca he comprado u ordenado bienes o servicios por Internet	57,4	63,5	74,8	55,2	54,4	58,4	61,8	65,2	60,66
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Entre quienes han realizado compras por Internet al menos durante el último año, este estudio indaga sobre la frecuencia con la cual realizan este tipo de transacciones. En la Tabla 41 se observa que la gran mayoría de usuarios que compraron por Internet, lo hacen al menos una vez al mes (79,1%), proporción que se mantiene al analizar las zonas urbanas (79,4%) y rurales (72,9%). Al mismo tiempo, se observa un importante porcentaje de usuarios que compran al menos una vez al mes, pero no cada semana, sobre todo en el área rural (alcanza el 24,4% de las menciones).

Tabla 41. En los últimos 12 meses Señale ¿con qué frecuencia ha realizado compras por Internet, para su uso personal?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Al menos una vez al día	5,06	0,00	4,84
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	3,62	2,73	3,58
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	11,96	24,40	12,51
Menos de una vez al mes	79,36	72,87	79,08
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la frecuencia de compra por segmento y según lo que se observa en la Tabla 41_A, se puede establecer que existe una mayor proporción de hombres que mujeres que dice comprar al menos una vez pero no cada semana (18% vs. 6%), mientras que se aprecia una mayor cantidad de mujeres que dicen comprar menos de una vez al mes (83% mujeres vs. 75% hombres). Con respecto a la edad, y a pesar de que no existe una tendencia clara de comportamiento relacionado a compras por Internet, se puede establecer que las personas entrevistadas entre 25 y 54 en promedio declaran en un 13% comprar al menos una vez al mes pero no cada semana. Son sin duda los más adultos quienes realizan menos este tipo de actividades con porcentajes inferiores al nacional, a excepción de la opción “menos de una vez al mes” donde superan el promedio nacional tanto quienes tienen entre 55 y 64 años (89%) y entre quienes 65 años y más (82%).

Tabla 41_A. En los últimos 12 meses Señale ¿con qué frecuencia ha realizado compras por Internet, para su uso personal? % por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Al menos una vez al día	4,6	5,1	6,3	2,5	3,9	8,5	0,6	11,5	4,84
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	1,8	5,5	2,5	9,4	1,5	0,8	1	0	3,58
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	18,2	6,4	8,6	15,9	14,4	11,3	8,6	6,3	12,51
Menos de una vez al mes	75,4	83	82,6	72,1	80,3	79,4	89,9	82,2	79,08
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 42 presenta el porcentaje de personas que indica los tipos de bienes o servicios que compraron y ordenaron por Internet para uso personal en los últimos 12 meses. En el listado presentado, destacan a nivel nacional los equipos de audio y TV (36,80%), ropa, zapatillas, alimentos y alcohol (26,28%), productos de viajes (17,51%) y equipos de computación (16,30%). Cabe señalar que los dos primeros tipos de bienes que se compran a través de Internet son mayoritariamente más solicitados en zonas rurales que en zonas urbanas. Otro producto que destaca en su compra a nivel de zona, son los equipos de video juego o computadora, donde en zonas rurales es de un 29,29% versus el 12,13% que señalan los entrevistados en zonas urbanas. Ya que esta pregunta era respuesta múltiple los porcentajes totales por columna pueden sumar más de 100%.

Tabla 42. En los últimos 12 meses señale ¿qué tipo de bienes o servicios compró u ordenó por Internet para su uso personal? (% que dice Si)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Equipos de audio y TV	36,08	52,45	36,80
Ropa, Zapatillas, alimentos, alcohol	25,08	52,31	26,28
Productos de viaje	17,80	11,36	17,51
Equipos de computación	16,16	19,25	16,30
Juegos de video o computadora	12,13	29,29	12,88
Libros, revistas, periódicos	11,12	15,81	11,33
Tickets, reservas para eventos	10,89	16,60	11,14
Servicios de telecomunicaciones	9,09	5,44	8,93
Películas o imágenes, música	7,16	16,65	7,58
Otros	7,55	8,72	7,60
Productos de limpieza para el hogar	6,35	16,12	6,78
Equipo fotográfico	3,48	13,69	3,93
Productos financieros	3,17	0,00	3,03
Cursos de capacitación/carreras/postgrados	2,38	5,69	2,52
Vehículos motorizados	2,00	7,54	2,24
Alimentos y bebidas	1,24	3,29	1,33

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Entre quienes indican que no han realizado una compra y ordenado productos o servicios para su uso privado a través de Internet en los últimos 12 meses, la Tabla 43 presenta las principales razones. La razón que se identifica como preponderante es “*prefiero comprar en persona*” con un 43,10% de las menciones a nivel nacional, y “*no me interesa*” con un 39,38%. En ambos casos hay una mayor proporción de personas que indica estas dos opciones entre los entrevistados de zonas urbanas en comparación a quienes viven en zonas rurales, aunque de todos modos ambas opciones son las principales en ambas zonas. Un aspecto que destaca es la “*falta de conocimiento, habilidad*”, donde en zonas rurales se presenta como una opción con más menciones (16,77%) que en zonas urbanas (5,79%).

Tabla 43. Señale todas las razones por las cuáles no ha realizado una compra u ordenado productos o servicios para su uso privado a través de Internet, en los últimos 12 meses. (% que dice Si)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Prefiero comprar en persona	44,00	35,72	43,10
No me interesa	40,34	31,52	39,38
No me siento seguro entregando detalles de mis tarjetas	15,63	17,01	15,78
No tengo tarjeta de crédito	13,22	20,39	14,00
No me siento seguro entregando datos personales	8,82	13,19	9,30
No me siento seguro respecto a las garantías	6,20	11,80	6,80
Falta de conocimiento, habilidad	5,79	16,77	6,98
Otro	0,78	1,90	0,90
TOTAL	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En otro tipo de características que buscaba este estudio explorar, la Tabla 44 presenta información respecto a la seguridad y privacidad de la Información en Internet, las opiniones con respecto a los contenidos en la web y su regulación.

En primer lugar, se observa que existe un alto nivel de acuerdo (% Sí) en las afirmaciones que tienen relación con la existencia de regulaciones en Internet: 93% dice que las familias deberían controlar lo que ven los integrantes del hogar, 86% declara que deberían existir regulaciones legales que controlen el acceso a los diferentes contenidos, pero al mismo tiempo, un 86% está a favor de la idea de que cada uno debería ser capaz de fijarse sus propios límites. Por otra parte, 1 de cada 5 usuarios piensa que no debería existir ningún tipo de control ni regulación, siendo este grupo minoritario en zonas rurales (8,8%). Con respecto a las otras consideraciones, se puede observar que los usuarios que habitan en las zonas rurales, están levemente más a favor (93%) que sus pares de zonas urbanas (92%) en la afirmación indica que las familias deben controlar a lo que se accede en Internet y con una diferencia mayor, que la ley debería controlar el acceso a los distintos contenidos disponibles en la web donde un 85% de los entrevistados en zona urbana indica que sí frente a un 90% de los entrevistados en localidades rurales. Por lo tanto, desde el punto normativo quienes viven en zona rural tendrían una percepción más asociada a las leyes que quienes viven en zonas urbanas, donde existe una preponderancia levemente mayor que indica que cada uno debería ser capaz de fijarse sus propios límites.

Tabla 44. Sobre los contenidos y la regulación en Internet, usted cree que...
Porcentaje que dice Sí

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Las familias deberían controlar lo que ven los integrantes del hogar	92,53	93,22	92,59
Deberían existir regulaciones legales que controlen el acceso a los diferentes contenidos	85,94	90,92	86,39
Cada uno debería ser capaz de fijarse sus propios límites	86,44	83,78	86,20
No debería existir ningún tipo de control ni de regulación	21,49	8,82	20,34

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Con respecto a la seguridad y privacidad de la Información en Internet por segmentos, se puede establecer que las mujeres están más a favor de la regulación de los contenidos con un 90% (ya sea por parte de la familia o legales) que los hombres (82%). Al mismo tiempo se reconoce que las personas entre los 35 y 44 años y entre 45 y los 54 años, son quienes se muestran más de acuerdo con que las familias deberían controlar los contenidos y al mismo tiempo. Mientras que los entrevistados entre 45 y 54 años también son quienes se muestran más de acuerdo con que deberían existir regulaciones legales para controlar el acceso a los diferentes contenidos, lo que se podría explicar porque esta población es la que está más cercana a tener hijos pequeños en las familias, como se observa en la Tabla 44_A.

Tabla 44_A. Sobre los contenidos y la regulación en Internet, usted cree que...
Porcentaje que dice Sí. % por sexo y edad.

	Sexo (% Si)		Edad (% Si)						Total Nacional (% Si)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Las familias deberían controlar lo que ven los integrantes del hogar	91,2	93,8	90,6	90,9	95,1	93,8	92,8	92,4	92,59
Deberían existir regulaciones legales que controlen el acceso a los diferentes contenidos	82,3	90,1	83,9	84,2	87,1	91,4	85,1	84,9	86,39
Cada uno debería ser capaz de fijarse sus propios límites	85	87,3	88,5	85,5	84,2	88,5	80,8	92,4	86,20
No debería existir ningún tipo de control ni de regulación	22,2	18,7	19,6	21	22,1	20,6	19	16,3	20,34

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Complementariamente se profundiza en las actividades que las personas han realizados en términos de seguridad y privacidad de la información, tal como se presenta en la Tabla 45. Entre las actividades más renombradas, se identifica “uso de algún tipo de herramienta de protección” (56,30%), “cambio de contraseñas” (37,43%), “borrar su historial de búsqueda del navegador”

(20,44%) y “cambiar la privacidad de alguna red social” (18,93%). Se identifican a su vez diferencias a nivel de zona, principalmente en la opción “*uso de algún tipo de herramienta de protección*”, teniendo un mayor porcentaje de menciones en zonas urbanas (57,51%) que en zonas rurales (44,24%).

Tabla 45. En los últimos 12 meses señale ¿qué actividades Usted ha realizado en términos de seguridad y privacidad de la información? (% que dice Si)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Uso de algún tipo de herramienta de protección	57,51	44,24	56,30
Cambio de contraseñas	37,61	35,54	37,43
Borrar su historial de búsqueda del navegador	20,53	19,52	20,44
Cambiar la privacidad de alguna red social	18,91	19,19	18,93
Borrar o editar algo que usted posteó online	12,67	11,90	12,60
Uso de algún software de control parental	7,71	10,96	8,00
Otro	0,20	0,00	0,18
Ninguna	22,13	29,36	22,79

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 46 muestra un listado de los potenciales problemas que las personas han tenido en términos de seguridad y privacidad de la información. Del listado solo destaca “ataque de algún virus” (20,98%) ya que en el resto de las opciones no se identifica un porcentaje significativo de menciones.

Tabla 46 En los últimos 12 meses señale ¿qué problemas ha tenido Usted en términos de seguridad y privacidad de la información? (% que dice Si)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Ataque de algún virus	20,63	24,48	20,98
Mal uso de información personal	7,91	4,14	7,57
Pérdidas financieras debido a pagos fraudulentos	2,15	0,49	2,00
Ninguno de los anteriores	69,55	73,49	69,91
Otro	1,93	0,01	1,75
TOTAL	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Ahora, frente a la protección percibida por los usuarios con respecto a amenazas latentes que puedan llegar por Internet y de acuerdo a la Tabla 39, se aprecia que la mayoría declara sentirse protegido de estos riesgos (48,2%), proporción que llega al 57,7% si es que consideramos a quienes se sienten muy protegidos y protegidos. Por otro lado, un 28,1% de los usuarios se sienten desprotegidos frente a estos temas (porcentaje que llega a 35,6% al sumar las menciones

desprotegido + muy desprotegido), por lo que es evidente el hecho que los usuarios se sienten en su mayoría resguardados frente a los posibles peligros que existen circulando por Internet.

Ahora, al observar las diferencias por localidad, se puede apreciar que entre los usuarios habitantes de las zonas rurales, existe un mayor sentimiento de inseguridad, ya que un 41,2% declara sentirse desprotegido frente a temas como virus, correo basura, archivos espía, etc., mientras que por entre los entrevistados de zonas urbanas, un 49,8% de los usuarios afirman sentirse protegidos ante este tipo de amenazas.

Tabla 47. Frente a cosas como los virus, el correo basura, archivos espías, entre otros que pueden llegar por Internet, ¿cuán protegido se siente Ud.?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total Nacional (%)
Muy protegido	9,40	10,26	9,48
Protegido	49,82	32,11	48,20
Desprotegido	26,71	42,08	28,11
Muy desprotegido	7,30	8,83	7,44
No sabe, no responde	6,77	6,72	6,77
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Según la seguridad percibida por cada segmento en relación a amenazas provenientes de internet, tal como aparece en la Tabla 47_A, cabe decir que no se observan diferencias importantes con respecto al género de los entrevistados, donde un 57% de los hombres declara sentirse muy protegido o protegido, mientras que un 58% de las mujeres opina lo mismo. En términos de grupos de edad hay variaciones en la percepción de protección. Los jóvenes entre 16 y 24 años presentan niveles superiores al resto en la categoría de “muy desprotegido” con un 13,6%, superior incluso al promedio nacional (7,44%). Las personas entre 45-54 años son los que presentan el nivel de “protegido” más alto en comparación al resto de los grupos de edad.

Tabla 47_A. Frente a cosas como los virus, el correo basura, archivos espías, entre otros que pueden llegar por Internet, ¿cuán protegido se siente Ud.? % por sexo y edad.

	Sexo (%)		Edad (%)						Total Nacional (%)
	Hombre	Mujer	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y más	
Muy protegido	11	8,1	10,5	9,9	10,3	9,7	6,8	7,8	9,48
Protegido	46,2	50	46,3	44,9	48,7	53,5	47,5	47,6	48,20
Desprotegido	29,1	27,2	23	31,5	28,4	28,2	27,8	29,5	28,11
Muy desprotegido	9	6,1	13,6	7,6	7,3	2,3	7,7	7,2	7,44
No sabe, no responde	4,8	8,6	6,6	6,1	5,3	6,4	10,3	7,9	6,77
Total	100								

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Como hemos adelantado previamente, un primer filtro en el cuestionario de este estudio y en particular de la sección del integrante del hogar entrevistado, hace alusión a diferenciar entre quienes utilizan Internet y quiénes no. De este modo, se evalúan distintas razones por las que no han utilizado Internet en los últimos 12 meses o nunca, razones que se presentan en la tabla 40. Al ser una pregunta con respuesta múltiple los porcentajes suman más de 100% por columna. Entre las opciones de “relevancia”, se identifica “la falta de interés” como razón principal (40,5%), mientras que en términos de usabilidad destaca el “no saber utilizar el computador y/o Smartphone” (51,9%). Entre las respuestas del costo de servicio se identifica como respuesta con mayor cantidad de menciones el “costo del servicio” (20,5%) que el costo de los equipos (8,5%). Finalmente, la cobertura no se identifica como una opción de mayor significancia considerando el 12,7% que se muestra como razón acumulada.

A nivel de zona, la Tabla 48 muestra un mayor porcentaje de menciones en zonas rurales que en zonas urbanas respecto a “no sabe / no le han informado qué beneficios ofrece Internet” (23% vs 14,2%). Mientras que se da lo contrario en la opción “conoce beneficios de Internet pero encuentran que no es útil para usted”, y “no le interesa utilizar Internet por razones distintas a la utilidad que tiene para usted”, donde en ambos casos hay un mayor porcentaje de menciones en las zonas urbanas que en zonas rurales. A nivel agrupado en **Relevancia**, se identifica un mayor porcentaje en zonas urbanas (62%) a diferencia de las zonas rurales (52,5%).

En el caso de **Usabilidad**, se identifica una mayor diferencia a nivel de zona en la opción “no sabe / no le han informado como utilizar Internet” en zonas rurales (37,2%) que en zonas urbanas (21%), mientras que en la opción “no sabe utilizar el computador y/o Smartphone” hay un mayor porcentaje de menciones en la zona rural también (56,6%) a diferencia de la zona urbana (50,7%). No se identifica una diferencia significativa en el caso del **Costo de Servicio** a nivel de zona, donde a nivel agrupado las zonas urbanas presentan un porcentaje de menciones inferior a zonas rurales,

con un 22,7% y 25,7% respectivamente. En este caso, la percepción del costo del equipo es más alto en zonas rurales que en zonas urbanas, y no se identifican a nivel de zona diferencias en el costo del servicio. Finalmente, **la Cobertura** no se presenta como un aspecto importante para no haber utilizado Internet, aunque se presentan diferencias a nivel de zona.

Entre las opciones presentadas, la razón que los entrevistados señalan como más importante es “no sabe utilizar el computador y/ o Smartphone” (33,5%), “no le interesa utilizar Internet por razones distintas a la utilidad que tiene para usted” (24,4%) y “el costo del servicio de Internet” (10,3%).

Tabla 48. Señale las razones por las que no ha utilizado Internet en los últimos 12 meses o nunca (respuesta múltiple)

	Urbano (%)	Rural (%)	Nacional (%)
Relevancia	62	52,5	60,1
No sabe / no le han informado qué beneficios ofrece internet	14,2	23	16
Conocen beneficios de internet pero encuentran que no es útil para usted.	17,1	6,1	14,8
No le interesa utilizar internet por razones distintas a la utilidad que tiene para usted.	43,2	30,3	40,5
Usabilidad	60	66,8	61,4
No sabe utilizar el computador y/o smartphone	50,7	56,6	51,9
No sabe / no le han informado cómo utilizar internet	21	37,2	24,3
Falta De Confianza	9	2,9	7,7
Costo De Servicio	22,7	25,7	23,3
Costo del equipo o terminal (computador, notebook, tablet, smartphone, etc.) Para conectarse es muy elevado	7,4	12,8	8,5
Costo del servicio de internet es muy elevado	20,1	22,2	20,5
Cobertura	12,2	14,5	12,7
No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vive.	2,6	6,8	3,4
No tiene tiempo	6,9	1,9	5,9
Otro	3,4	6,2	4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La Tabla 49 presenta a los integrantes seleccionados de este estudio en los distintos hogares y que no han utilizado Internet en el último año debido a que consideran que tiene poca relevancia o poca usabilidad, pero que han solicitado a un tercero realizar alguna actividad en Internet. En primer

lugar, se observa que a nivel nacional, lo más solicitado es obtener información de cualquier naturaleza, mención que alcanza el 15,1% de las preferencias, mientras que en segundo orden de relevancia se ubica el obtener algún formulario (8,5%). En segundo lugar, se entrega información respecto a cuáles son las tareas más solicitadas en cuanto a número de veces promedio en que se efectúa la petición. Según esto, revisar alguna red social aparece como la actividad más requerida durante los últimos tres meses, con un promedio de 4 peticiones, seguido de buscar información sobre demás de trabajo, con un promedio de 3 solicitudes en los últimos 3 meses.

Tabla 49. ¿Ha solicitado a algún amigo, vecino, familiar o conocido que realice en Internet por usted alguna de las siguientes actividades?

	Nacional (%)	Número de veces Promedio
Revisar alguna red social (Facebook, Twitter, etc.)	0,83	4,00
Para buscar información sobre temas de trabajo	2,45	2,92
Obtener información de cualquier naturaleza en Internet	15,06	2,71
Para buscar información sobre temas de estudio	2,18	2,51
Imprimir alguna tarea	5,75	1,97
Recibir o enviar un correo electrónico de amigos o familiares	2,43	1,72
Obtener algún formulario	8,47	1,70
Para enviar un correo electrónico a servicios públicos (como por ejemplo, municipalidades, registro civil, páginas del gobierno u otros)	0,97	1,29
Para enviar un correo electrónico para hacer una consulta o reclamo a alguna empresa privada (por ejemplo, servicios de telefonía, tiendas comerciales, bancos u otros)	0,92	1,17
Otra actividad	1,03	1,80

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En la Tabla 50 se presentan los resultados que indagan respecto a qué tipo de servicio y costo estaban siendo considerados por los no usuarios cuando señalaron que una de las razones por las que no utilizaban Internet era el alto costo del servicio. Se observa que de los no usuarios, un 52,7% estaba considerando el triple pack Banda Ancha Fija TV Cable + Telefonía como el servicio al que hacen referencia, mientras que en segundo lugar aparece el servicio de Internet banda ancha fija desnuda (sin TV Cable o telefonía fija) con un 17,8% de las menciones, y en tercer lugar el servicio de Internet banda ancha fija + TV Cable (15,4%).

Si bien el triple pack se mantiene como la principal referencia al momento de pensar en el alto costo del servicio como razón para no usar Internet, tanto a nivel urbano como rural, es en la segunda locación donde esta alternativa se encuentra más cercana a la opción del servicio Internet banda ancha fija + TV Cable, consolidándose así estas dos prestaciones como las consideradas limitantes para el uso de Internet en el área rural.

Tabla 50. ¿Cuál es el tipo de servicio de Internet que usted consideró que tiene un costo muy elevado en su respuesta anterior?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Plan / bolsa de datos (sin minutos de llamadas) prepago para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	0,57	4,51	1,45
Plan / bolsa de datos (sin minutos de llamadas) contrato para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet).	2,49	1,48	2,27
Plan multimedia para Smartphone.	3,59	4,11	3,70
Plan Internet para Tablet	0,00	0,27	0,06
Internet banda ancha fija desnuda (sin TV Cable o telefonía fija)	17,55	18,83	17,83
Internet banda ancha fija + TV Cable	12,06	27,27	15,43
Internet banda ancha fija + telefonía fija	4,87	2,30	4,30
Internet banda ancha fija + TV Cable + telefonía fija	56,44	39,69	52,73
No sabe, no responde	2,43	1,54	2,24

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Finalmente, en la Tabla 51 se presentan los resultados de preguntar a aquellos usuarios que señalan no utilizar Internet debido a que no hay o no saben las ofertas de este servicio en su zona, sobre el tipo de servicio que les gustaría que existiera en su localidad.

Con respecto al total, se aprecia que si bien la mayor parte de los no usuarios declara no saber qué tipo de oferta le gustaría (36,9%), ésta opción se encuentra cercana a la preferencia de que existiera el servicio de Internet Banda Ancha Fija (33,9%).

La tendencia a nivel nacional se mantiene para los no usuarios en zona urbana, quienes en su mayoría responden que no saben (49,8%), mientras que un 27,7% preferiría contar con Banda Ancha Fija en su zona. En el sector rural, el 44,8% de los no usuarios responden que prefieren contar con Banda Ancha Fija en su zona, mientras que el desconocimiento alcanza solo el 14,2% de las menciones.

Tabla 51. ¿Qué tipo de oferta de servicio de Internet le gustaría que existiera en la zona donde vive?

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Internet Banda Ancha Fija	27,65	44,81	33,85
Internet móvil	11,88	19,87	14,77
Internet Banda Ancha Fija e internet móvil	10,72	21,16	14,50
No sabe, no responde	49,76	14,15	36,88

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

El módulo final de este estudio indaga sobre el uso y disposición de pago de tecnologías de información y comunicación (TIC). Esto representa información novedosa en este estudio, presentándose por primera vez una apertura con este foco. La Tabla 52 presenta el porcentaje de

persona que indica pagar por aplicaciones o servicios que se utilizan a través de Internet, donde identificamos un 90,2% de personas que no lo hace y un 8,3% que sí. A nivel de zona, el pago por aplicaciones o servicios a través de Internet es mínimo entre los entrevistados en zonas rurales (1,3%) frente al 9,3% de personas que en zonas rurales pagan por aplicaciones o servicios. Luego identificamos las distintas aplicaciones o servicios por los que pagan quienes indican pagar por aplicaciones o servicios a través de Internet. Destacan los servicios de Netflix (42,4%), CDF Estadio (36,2%), Juegos o aplicaciones de Smartphone (15,6%) y Spotify (10,9%). Finalmente, entre quienes no pagan por aplicaciones o servicios a través de Internet, señalan como razones principales la falta de interés (50%) y la falta de utilidad (38%).

Tabla 52. ¿Usted paga por aplicaciones o servicios que se utilizan a través de Internet? (S1A)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Si	9,3	1,3	8,3
No	89,2	96,8	90,2
No sabe, no responde	1,5	1,9	1,5

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 53. ¿Paga por alguno de estas aplicaciones o servicios? (porcentaje que dice que Si) (S2)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
Netflix	43,2	6,8	42,4
CDF Estadio	37,0	0,0	36,2
Juegos o aplicaciones de Smartphone	14,3	78,0	15,6
Spotify	11,2	0,0	10,9
Skype	8,6	14,9	8,7
Publicidad en Facebook y/o Twitter y/o Google	3,8	0,0	3,7
Otro	3,8	0,3	3,7
No sabe, no responde	2,3	0,0	2,2

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 54. ¿Por qué razón no paga por aplicaciones o servicios a través de internet? (S3)

	Urbano (%)	Rural (%)	Total (%)
No le interesa	52,0	37,5	50,0
No es útil para usted	37,1	43,2	38,0
Costo de las aplicaciones y/o servicios	8,6	16,5	9,7
Otro	2,2	2,8	2,3
No sabe, no responde	0,1	0,0	0,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Estudio Encuesta Comunal Brecha Digital⁵

1. Explorando las brechas digitales en Chile: Una reflexión sobre la multidimensionalidad del concepto

La definición de brecha digital promovida por la OECD se refiere a las diferencias entre quienes tienen acceso y aquellos que no a las tecnologías de la información y comunicación (TICs). Esta definición parte del supuesto que el acceso a internet (entendida como la principal TIC) garantiza una serie de posibilidades individuales y sociales que determinan la calidad de vida de las personas. Desde facilitar procesos de comunicación, pasando por un mejor acceso a información pública y privada, mejorar los procesos educativos (de obtención de conocimiento y aprendizaje), hasta facilitar el actuar de gobiernos y ciudadanos (Castells 2000).

La definición de “brecha digital” –entendida como tener o no acceso a las TICs- ha determinado la forma en que ésta se intenta medir a nivel individual, regional y nacional. De esta forma, el usuario de internet para la OECD y los estudios que se desarrollan a nivel mundial es aquella persona entre 15 y 75 años que ha utilizado internet al menos una vez en el último año. En Chile, las mediciones realizadas por Subtel, se enfocan en el acceso a internet, específicamente banda ancha fija o móvil en el hogar. El estudio de la brecha digital se ha asociado a una visión más bien economicista de las brechas, es decir, el acceso y provisión a las TICs –específicamente internet– serían garantías de uso por parte de las personas (Norris 2000). Ahora bien, estudios posteriores han dado cuenta que es posible hablar de “brechas digitales” y no de un solo tipo de brecha (Van Dijk, 2006; Chen y Wellman, 2003). **El concepto ha evolucionado y ya no solo se refiere a la diferencia entre aquellos que tienen acceso o no a una conexión a Internet, sino a distintas dimensiones que involucran lugar de acceso, las diferencias socioeconómicas entre los usuarios, la experiencia y autonomía de uso, habilidades y tipos diferenciados de usos.**

La brecha urbano-rural, por ejemplo, permite observar las diferencias entre la población urbana y rural del país a internet. La brecha urbano-rural es particularmente relevante porque las zonas rurales se encuentran en desventaja no sólo debido a su infraestructura tecnológica sino también respecto de recursos económicos y educacionales tanto en países desarrollados como en los en vías de desarrollo (Castells, 2000; Salinas y Sánchez, 2009; Sunkel, 2006). Las zonas rurales son comunidades más vulnerables porque tienen mayores niveles de pobreza y peores resultados educacionales (Rambla, 2006), son las que sufren en mayor medida la migración de la población juvenil y las últimas en recibir los impactos del progreso tecnológico (PNUD, 2008). Esto exacerba la brecha urbano-rural dejando a estas comunidades rezagadas por diferencias socioeconómicas y porque no son comercialmente atractivas para las compañías de telecomunicaciones (LaRose, Strover, Straubhaar, & Gregg, 2007), lo cual resulta problemático debido a que superar barreras

⁵ La enumeración de las tablas así como cualquier figura o gráfico se entienden como independientes al informe del estudio nacional.

como la distancia geográfica para participar en los recursos independientemente de la localización sería mucho más beneficioso para aquéllos que se encuentran aislados. Esto les permitiría acceder a oportunidades y recursos, promovería interacciones sociales y apego a la comunidad, disminuyendo las posibilidades de emigración y estimulando el desarrollo productivo (Gregg et al 2006; LaRose et al, 2007; Parker, 2000; Salinas y Sánchez, 2010; Sunkel, 2006).

Las brechas socioeconómicas en Chile dan cuenta que el nivel educacional y el ingreso son determinantes para acceder a internet, ya sea de banda ancha fija o móvil (Agostini y Willington, 2011). Otra determinante relevante para abordar las brechas es la edad de los usuarios. La edad es tal vez uno de los factores estructurales más importantes puesto que adolescentes y adultos jóvenes tienden a estar más conectados que las generaciones mayores tanto en países desarrollados (Zickhur, 2010) como en países en desarrollo.

Aunque hay evidencia de que en países desarrollados la brecha de género en el acceso tecnológico se ha reducido (Meraz, 2008), en Latinoamérica se ha constatado que continúa dispar dejando a las mujeres en desventaja (Cepal 2013a). Investigaciones chilenas afirman que hombres jefes de hogar usan más internet que las mujeres jefas de hogar (Agostini y Willington, 2012).

Aunque la definición de brecha como la diferencia entre los que “tienen acceso” y los que “no tienen acceso” es útil para entender las inequidades en el acceso y uso básico a internet, puede llevar a la conclusión de que una vez que las brechas de acceso se cierran, el uso de Internet se vuelve homogéneo en la población y el problema de la brecha digital está resuelto (Hargittai & Hinnant, 2008). Sin embargo, tener acceso a Internet es distinto a acceder a su contenido y a usarlo en forma efectiva (Newhagen y Bucy, 2004). **De esta manera, mientras más gente está usando internet para comunicarse, buscar información e incluso contribuir con contenido, existe un creciente consenso entre académicos y autoridades públicas de que es necesario cambiar el foco de un concepto de acceso binario (diferencia entre los que tienen y no tienen acceso) a uno más avanzado y complejo.**

En relación a la experiencia y autonomía de uso ha sido ampliamente demostrado que la experiencia previa y directa con uso de banda ancha determinan la intención de adoptar banda ancha en el hogar (LaRose et al, 2007). A su vez, experiencia y frecuencia de uso también son predictores de un uso mayor y más complejo de internet (e.g., Gil-García, Helbig, & Ferro, 2006). Por ejemplo, Agostini y Willington (2012) encontraron que en Chile, el conocimiento de internet aumentaba las probabilidades de tener banda ancha. Pero la experiencia también tiene que ver con los lugares de acceso y la autonomía de uso. Ha sido demostrado que a mayor cantidad de lugares desde donde una persona se puede conectar, mayor es la habilidad y uso de herramientas digitales (Correa, 2010; Hargittai y Hinnant, 2008). Sin embargo, los estudios han concluido en forma consistente que no todos los lugares tienen el mismo impacto. **El acceso privado, en el hogar o trabajo, tiene mayor efecto en las intenciones de adoptar banda ancha y en las habilidades digitales porque proveen de mayor autonomía y permiten la experimentación** (Correa 2010, 2011; de Haan, 2004; LaRose et al., 2007; Livingstone y Helsper, 2007).

La literatura ha encontrado consistentemente que las habilidades digitales están directamente relacionadas con el número y la complejidad de las actividades que se realizan en internet (Correa, 2010; Livingstone y Helsper, 2007). Si bien la mayoría de los estudios basan la medición de habilidades en el autoreporte de los encuestados, se han desarrollado escalas para medir habilidades digitales que correlacionan con la medición de habilidades reales en laboratorios (Hargittai, 2002). Usando el nivel de conocimiento de palabras asociadas con internet (por ejemplo, spyware, malware, pdf, búsqueda avanzada, jpg), los estudios han encontrado que a mayor edad, menor es el nivel de habilidades. También han hallado que si bien hombres y mujeres no difieren demasiado en sus habilidades, las mujeres se perciben a sí mismas como menos competentes lo que afecta su comportamiento en la Web (Hargittai y Shafer, 2006).

La inclusión digital presenta distintos niveles que van desde un uso básico (como por ejemplo con la búsqueda de información), a uno avanzado donde el usuario es generador y diseminador de contenidos a través de redes sociales, blogs o páginas web (Livingstone y Helsper 2007).

Estudios en el extranjero y en Chile han demostrado que los estratos socioeconómicos más altos tienen mayores grados de inclusión digital al usar aplicaciones más avanzadas para obtener información, educación, comunicación y acceso a servicios, mientras que aquéllos de estratos más bajos usan aplicaciones relacionadas con la comunicación y entretenimiento (Agostini y Willington, 2010; Bonfadelli, 2002; Madden, 2003; Van Dijk, 2005). También habría diferencias por género. Las mujeres tienden a usarla más para comunicación mientras los hombres buscan información. Además, los hombres tienen a involucrarse con aspectos más técnicos y complejos como la creación de contenido y mantener su propio sitio web (Bonfadelli, 2002; Fallows, 2005).

Si bien la literatura tradicionalmente sugiere que el desarrollo de habilidades digitales se manifiesta de forma lineal desde la búsqueda y consumo de información hasta creación de contenido (Livingstone y Helsper 2007, van Deursen, Peters y van Dijk 2013), el desarrollo de las plataformas y aplicaciones más actuales y amigables permiten comenzar a experimentar la tecnología desde plataformas que tradicionalmente han sido consideradas como más avanzadas, tales como las redes sociales. Aunque es un fenómeno reciente y poco explorado, hay resultados que lo apoyan. Por ejemplo, Bussenius y Palacios (2012) encontraron que la primera aproximación a internet que tienen poblaciones vulnerables tales como jóvenes en situación de calle en Santiago es a través del uso de Facebook.

Es de gran relevancia poder desarrollar instrumentos para recolectar información que den cuenta de la complejidad y multidimensionalidad de esas brechas. Con ello será posible diseñar e implementar políticas públicas focalizadas con el fin de integrar a las personas a la sociedad de la información y el conocimiento. Este estudio ha sido un intento por abordar la multidimensionalidad de las brechas digitales existentes en el país. De esta forma, los datos aquí presentados permiten focalizar en distintos grupos estrategias específicas para las brechas que en ellos se identifican. Ya sean de acceso, uso, conocimiento, género, y/o de habilidades con el fin de generar políticas públicas orientadas a disminuir las brechas observadas en el país. Así, la evaluación de los antecedentes presentados podrá aportar hacia dónde y cómo focalizar las políticas públicas que apunten a una mayor inclusión digital de los ciudadanos chilenos.

2. Objetivos del Estudio Encuesta Comunal Brecha Digital

- Disponer de información actualizada acerca de la conectividad, uso, tipo de brecha digital, dispositivos en uso, tipo de internet contratada entre otros datos, en los hogares con resultados a nivel comunal y por segmentación de ingreso o socioeconómica, entre otras.
- Establecer las características de la demanda por Internet en los hogares, en particular en relación a: Precio de bienes y/o servicios complementarios y sustitutos: gustos y preferencias de los usuarios, demanda potencial y otras variables críticas que inciden en la contratación del servicio de Internet en los hogares.
- Identificar escenarios y evaluarlos económica y socialmente, además de contar con recomendaciones de iniciativas y medidas que permitan masificar el acceso a Internet, rompiendo barreras económicas, sociales y culturales y la disminución de la brecha digital desde el punto de vista de la inclusión.

3. Diseño Muestral Estudio Encuesta Comunal Brecha Digital

La Subsecretaría de Telecomunicaciones por primera vez realiza un estudio específico para cuantificar y caracterizar la brecha de acceso a internet desde los hogares y los individuos. Para ello se requirió realizar una muestra cuya **población objetivo** corresponde a los individuos de 16 años y más, de las siguientes comunas del país: Concón, Quilpué, Valparaíso, Villa Alemana, Viña del Mar, Concepción, Chillan, Chiguayante, Hualpén, Los Ángeles, San Pedro de la Paz, Talcahuano, Angol, Padre las Casas y Temuco. En las regiones de Valparaíso, Biobío y Araucanía. El total de las comunas corresponde al 14% de la población nacional.

De acuerdo a los datos disponibles de las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadísticas para el año 2014 al 30 de junio, la población objetivo a nivel nacional (personas de 16 años y más) y para las comunas seleccionadas es la siguiente:

Tabla 1: Distribución de la población objetivo por Comuna

Región	Comuna	Población 16 años y más
R_05: De Valparaíso	Valparaíso	218.210
R_05: De Valparaíso	Concón	54.592
R_05: De Valparaíso	Viña del Mar	236.912
R_05: De Valparaíso	Quilpué	137.882
R_05: De Valparaíso	Villa Alemana	113.568

R_08: Del Bío Bío	Concepción	188.605
R_08: Del Bío Bío	Chiguayante	106.985
R_08: Del Bío Bío	San Pedro de la Paz	78.882
R_08: Del Bío Bío	Talcahuano	138.611
R_08: Del Bío Bío	Hualpén	69.047
R_08: Del Bío Bío	Los Ángeles	162.310
R_08: Del Bío Bío	Chillan	144.363
R_09: De la Araucanía	Temuco	256.037
R_09: De la Araucanía	Padre las Casas	60.419
R_09: De la Araucanía	Angol	40.120
Total		2.006.543

El **diseño muestral** estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (comunas) probabilístico en la selección de los segmentos o manzanas censales, alcanzando un error muestral de 5,6 puntos porcentuales en cada una de las comunas consideradas.

El **marco muestral** ha utilizado es el último censo disponible, Censo de Población y viviendas del año 2002, dado que han pasado 12 años de la última medición las manzanas están desactualizadas por lo que una vez que estas fueron seleccionadas se realizó un proceso de empadronamiento para actualizar la información censal y de esta manera disminuir los problemas de cobertura y permitir que las unidades muestrales tengan una probabilidad distinta de cero de pertenecer a la muestra.

Las **unidades de selección** son las siguientes:

- **Unidad Primaria de Muestreo:** Corresponde a la manzana o sección censal, que se seleccionó al interior de la comuna.
- **Unidad secundaria de Muestreo:** Corresponde al hogar que se selecciona en la manzana o sección censal. El hogar fue incorporado a la muestra en la medida que cumplía con el filtro de selección de la muestra, que correspondía a que el hogar no tuviera acceso a internet desde el hogar a través de banda ancha fija o 4G.
- **Última Unidad de Muestreo:** Corresponde a la persona de 16 años y más en cada hogar que cumplió con el filtro descrito y que cumpliera la cuota definida para cada una de las comunas en términos de nivel socioeconómico, edad y sexo. Variables que fueron definidas como relevantes para caracterizar a la población con brecha digital.

4. Tamaño de la Muestra y Errores Muestrales

Las bases de licitación establecieron que para el estudio de brecha digital una muestra de 4.530 encuestas presenciales en hogares particulares, con un error muestral que alcanza 5,6 puntos porcentuales a nivel comunal con un 95% de confianza.

Tabla 2: Distribución de la Muestra y tamaño muestral para estudio de Brecha Digital

Región	Comuna	Población años y más	Tamaño Muestra Objetivo	Error Muestral
R_05: De Valparaíso	Valparaíso	218.210	310	5,6
R_05: De Valparaíso	Concón	54.592	300	5,6
R_05: De Valparaíso	Viña del Mar	236.912	310	5,6
R_05: De Valparaíso	Quilpué	137.882	300	5,6
R_05: De Valparaíso	Villa Alemana	113.568	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Concepción	188.605	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Chiguayante	106.985	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	San Pedro de la Paz	78.882	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Talcahuano	138.611	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Hualpén	69.047	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Los Ángeles	162.310	300	5,6
R_08: Del Bío Bío	Chillan	144.363	300	5,6
R_09: De la Araucanía	Temuco	256.037	310	5,6
R_09: De la Araucanía	Padre las Casas	60.419	300	5,6
R_09: De la Araucanía	Angol	40.120	300	5,6
Total		2.006.543	4.530	1,5

A continuación se presenta la expresión que relaciona el error muestral con el tamaño de la muestra. Cuando se utiliza Muestreo Aleatorio Simple (MAS), bajo los siguientes supuestos:

- Estimador de proporción
- Varianza máxima ($p = q = 0,5$)
- Nivel de Confianza 95% ($z = 1,96$)
- Población finita

$$e = Z(1 - \alpha) * \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}} * \sqrt{\frac{P * Q}{n}}$$

Siendo:

e : Error muestral

p : Proporción estimada

q : (1 - p)

n : Tamaño muestral

N: Tamaño población objetivo (universo)

La Tabla 2 muestra que la muestra fue distribuida no proporcionalmente en la población lo que implica aumentar el tamaño de la muestra en estratos de menor peso en la población de manera de tener un tamaño muestral que permita realizar análisis estadístico con un nivel de precisión mayor a nivel comunal.

5. Resultados del Levantamiento Estudio Brecha Digital

En la Tabla 3 se puede apreciar el resultado del trabajo de campo realizado por Cadem entre el 05 de enero y el 28 de febrero de 2015. Acorde a las bases de la licitación y la definición OECD utilizada para definir Brecha Digital, este estudio **considera solo hogares con Brecha Digital, esto es, hogares sin acceso, propio y pagado, a Internet Fija o 4G desde el hogar**. Por lo tanto, esta definición, consensuada con la contraparte técnica de Subtel previo al levantamiento del estudio, no excluye hogares con otro tipo de acceso, como por ejemplo telefonía móvil o Smartphone con conexión 3G (o inferior), banda ancha móvil 3G o inferior, conexión satelital o a través de Tablet con conexión propia 3G (o inferior). Hay que considerar también que el estudio, al estar focalizado en encontrar hogares con brecha digital, contempló una planificación y estrategia durante el levantamiento de campo focalizado en buscar este tipo de hogares con brecha en zonas con GSE bajo, y de tal modo hacer viable el estudio. El análisis y los hallazgos deben ser vistos desde esta perspectiva.

El levantamiento logró un 3,5% de encuestas adicionales a lo comprometido con un 100% y más de logro en cada una de las comunas, excepto en Angol que se obtuvo un 99%. El porcentaje adicional de muestra obtenido se debe a la sobredimensión de muestra utilizada y sobre la que se realizó el mismo esfuerzo para cada uno de los hogares y personas seleccionadas. De este modo, el error muestral asociado a la totalidad de las encuestas disminuyó de $\pm 1,5$ puntos porcentuales a $\pm 1,4$ puntos. Por otro lado, y en cuanto a los errores muestrales por región, se puede observar que éstos van desde 5,4 a 5,6.

Tabla 2A. Distribución final de la muestra

Comuna	Distribución Original			Distribución Final	
	Población de 15 años y más	Tamaño Muestra Objetivo	Error Muestral	Tamaño Muestra Lograda	Error Muestral
Valparaíso	218.210	310	5,6	310	5,6
Concón	54.592	300	5,6	326	5,4
Viña del Mar	236.912	310	5,6	309	5,6
Quilpué	137.882	300	5,6	307	5,6
Villa Alemana	113.568	300	5,6	310	5,6
Concepción	188.605	300	5,6	317	5,5
Chiguayante	106.985	300	5,6	317	5,5
San Pedro de la Paz	78.882	300	5,6	307	5,6
Talcahuano	138.611	300	5,6	317	5,5
Hualpén	69.047	300	5,6	307	5,6
Los Ángeles	162.310	300	5,6	306	5,6
Chillan	144.363	300	5,6	322	5,4
Temuco	256.037	310	5,6	332	5,4
Padre las Casas	60.419	300	5,6	304	5,6
Angol	40.120	300	5,6	299	5,6
Total	2.006.543	4.530	1,5	4.690	1,4

6. Estudio Comunal, ¿qué entendemos por Brecha Digital?

El estudio contempla una muestra distribuida en 15 comunas del país donde se aplicó un cuestionario estructurado en hogares con brecha digital. Tal como se indicó previamente, Brecha Digital⁶ se entiende y define como el hogar sin acceso y conexión, propia y pagada, a Internet Fija o 4G. De este modo, todos los hogares seleccionados tienen esta característica en particular. No obstante, hay hogares que tienen algún tipo de conectividad, distinta a la antes señalada, como por ejemplo telefonía móvil o Smartphone con conexión 3G (o inferior), banda ancha móvil 3G o inferior, conexión satelital o a través de Tablet con conexión propia 3G (o inferior). De aquí que a partir del trabajo de campo pudo constatar dos tipos de hogares, unos con cierto tipo de acceso distinto a Internet fija y 4G, y otros sin ningún tipo de acceso. Para analizar los tipos de brecha, hemos construido dos definiciones:

- ✓ **Brecha Débil:** hogares con algún tipo de conexión en el hogar, propia y pagada, distinta a Internet Fija o 4G.
- ✓ **Brecha Precaria:** hogares sin conexión alguna en el hogar y donde ninguno de sus residentes tiene acceso móvil desde el hogar.

Por lo tanto, un primer alcance en el análisis de este estudio es identificar diferencias en estos dos tipos de hogares. Cabe destacar que en los hogares con **brecha débil** se aplica una sección del cuestionario que responde el jefe de hogar sobre las razones para mantener el tipo de acceso asociado a esta brecha, mientras que los hogares con **brecha precaria** se aplica una sección sobre las razones de no acceso. El análisis que se presenta en este informe consiste en explorar de manera descriptiva las distintas brechas digitales expuestas previamente en los antecedentes teóricos. De este modo, se busca indagar de manera general sobre las distintas brechas por GSE, edad y género⁷ y de manera específica en las diferencias según las habilidades, conocimiento, autonomía y experiencia en el uso de Internet de los entrevistados. Lo que se busca de este modo es evaluar las hipótesis expuestas a partir del marco teórico. ¿Son los jóvenes los que tienen mayores habilidades digitales? ¿Son las mujeres las que se sienten menos capaces en realizar ciertas tareas en la navegación por Internet? ¿Hay diferencias en el tipo de acceso por GSE?

⁶ Esta definición se consensuó con la contraparte técnica de Subtel, que además obedece a una definición de la OECD.

⁷ Respecto a las hipótesis de grupo socioeconómico y urbano/rural este estudio plantea una disyuntiva ya que no está elaborada la muestra para tener una distribución rural/urbano, y ya que el trabajo de campo se realizó en zonas con brecha digital, es decir, zonas más pobres, la hipótesis socioeconómica se diluye ya que estaríamos testeando las diferencias entre los pobres, y no controlando por los más ricos.

Posteriormente, y ya que el análisis de brecha entendido como el acceso o no acceso a Internet desde el hogar es insuficiente para poder comprender cabalmente las inequidades de la brecha digital, se analizan las variables de uso de Internet. Como se mencionó anteriormente, a nivel de hogar analizamos las preguntas de acceso a Internet y las razones para mantener o no el acceso, mientras que en el caso de los individuos destacamos a quienes han utilizado Internet en los últimos 12 meses desde el hogar, para así poder perfilar a estos individuos desde variables sociodemográficas. Así se utilizan variables que permiten medir e identificar la frecuencia y lugar preferente de uso de Internet, las habilidades y uso de Internet y las actividades que realizan los individuos en Internet. Se generan aperturas por comuna y se realizan cruces por sexo y edad para identificar diferencias importantes en las distintas brechas de uso.

Luego, el enfoque analítico para los dos tipos de hogares con brecha que hemos identificado – débil y precaria – considera un análisis factorial que permite identificar las dimensiones más relevantes para mantener Internet en los hogares con brecha débil y un mismo análisis factorial para los hogares con brecha precaria en las preguntas que se asocian a las razones para no tener Internet en el hogar. Así se enfatiza en el análisis las variables que permiten comprender el impacto más sustantivo para mantener o no Internet en este tipo de hogares. Luego se realiza un *zoom* en las comunas estudiadas para perfilar las características sociodemográficas de las comunas e identificar de tal forma las explicaciones de las brechas identificadas en la introducción.

A continuación se presentan los resultados desde esta óptica, lo que nos permite responder al objetivo del estudio.

✓ Acceso a Internet en hogares con Brecha Débil y Brecha Precaria

La Tabla 4 presenta las comunas y el nivel de acceso a Internet, pagado y propio, desde el hogar. Como se identifica en el total, el estudio comunal presenta un 42,9% de hogares con **brecha débil**, mientras que un 57,1% de los hogares tiene **brecha precaria**. La comuna más precaria es Chiguayante, con un 76,3% de hogares encuestados con brecha precaria, seguido de Padre Las Casas (74%) y Hualpén (72%). Mientras que las comunas con mayor porcentaje de hogares con brecha débil son las que corresponden a la V región, siendo Villa Alemana la con mayor proporción de hogares con brecha débil (61,3%), seguido de Viña del Mar (60,5%) Valparaíso y Concón, éstas dos últimas con un 50,3% de hogares con brecha débil. En la V región, que es donde se identifica la mayor cantidad de comunas con brecha débil, destaca la comuna de Quilpué como la comuna con mayor brecha **precaria** de la región (61,6%).

A partir de datos CASEN 2013, las comunas seleccionadas en este estudio tienen ciertos atributos similares, como lo son los años de escolaridad promedio y la conformación de hogares considerando la cantidad de personas que viven en cada hogar. También existen diferencias entre las comunas, en particular en términos del nivel de pobreza, es decir, algunas son más pobres que otras lo que puede entregar ciertas luces desde el punto de vista de la correlación entre pobreza y acceso a Internet de las comunas estudiadas. De este modo se pueden comprender mejor las diferencias en

el tipo de brecha digital asociada, si es débil o precaria, entendiendo también que brecha se origina desde el nivel socioeconómico de los hogares. La tabla a continuación presenta estas diferencias:

Tabla 3. % Pobreza Casen 2013

Comuna	% Pobreza CASEN 2013
Valparaíso	11,77
Concón	4,46
Viña del Mar	8,65
Quilpué	7,4
Villa Alemana	7,71
Concepción	7,3
Chiguayante	8,92
San Pedro de la Paz	15,33
Talcahuano	9,45
Hualpén	8,41
Los Ángeles	16,7
Chillan	16,53
Temuco	11,76
Padre las Casas	17,6
Angol	11,39

Fuente: Casen 2013.

Las comunas mencionadas con brecha digital **débil**, corresponden a la V región, que acorde a los datos CASEN 2013 es la región menos pobre (15,6%) en comparación a las demás regiones (VIII 22,3% y IX 27,9%). La información agregada por región identifica que la V región sería la región con mayor acceso débil (51,8%), a diferencia de la VIII (38,2%) y IX (42,7%). Ahora bien, también como se señala previamente, Quilpué es una comuna con alto nivel de brecha precaria para estar en la región que tiene mayor brecha débil. El nivel de pobreza de esta comuna, a partir de datos CASEN 2013, indica que no es principalmente la comuna más pobre sino la tercera menos pobre (7,4%) de las cinco comunas estudiadas. Es importante resaltar esto ya que si bien el nivel de pobreza puede estar altamente correlacionado con el nivel de brecha o el tipo de brecha, también no es razón suficiente para comprenderla cabalmente. En un análisis posterior que considera las razones para mantener o no tener Internet en el hogar se podrán entregar luces para estos efectos. Lo mismo ocurre con el caso de Hualpén y Chiguayante, que siendo las comunas con mayor nivel de brecha precaria, no son las comunas más pobres del estudio, con un 8,4% y 8,9% respectivamente. No obstante lo anterior, y continuando con el análisis de pobreza según CASEN, Padre Las Casas es la comuna con mayor brecha precaria (74%), siendo también una de las comunas con un nivel de pobreza más alto entre las estudiadas (17,6%).

A nivel regional, por lo tanto, la VIII región es la más **precario** en términos de brecha digital con un 61,8% de los hogares entrevistados sin ningún tipo de acceso a Internet. Estas diferencias son significativas. La V región tiene diferencias significativas en términos de acceso débil con la VIII región y la IX región, y además existen diferencias significativas en este tipo de brecha entre la IX región y la VIII.

Tabla 4. Acceso a Internet distinto a Internet fija y 4G, pagado y propio, en el hogar % por comuna y región

Distribución comunal			Distribución Regional		
Comunas	Si (%)	No (%)	Región	Si (%)	No (%)
Concón	50,3	49,7	V Región	51,8	48,2
Quilpué	38,4	61,6			
Valparaíso	50,3	49,7			
Villa Alemana	61,3	38,7			
Viña Del Mar	60,5	39,5			
Chiguayante	23,7	76,3	VIII Región	38,2	61,8
Chillán	38,5	61,5			
Concepción	41,6	58,4			
Hualpén	28	72			
Los Ángeles	39,5	60,5			
San Pedro De La Paz	45,9	54,1	IX Región	42,7	57,3
Talcahuano	41,6	58,4			
Angol	41,8	58,2			
Padre Las Casas	26	74			
Temuco	49,4	50,6			
Total	42,9	57,1	Total	42,9	57,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En concreto, se puede identificar una brecha por el nivel de pobreza de las comunas, aunque en algunas comunas llama la atención el nivel más precario de brecha considerando que no son las comunas prominentemente más pobres del estudio.

Hay que considerar que este estudio solo selecciona hogares con brecha digital, es decir, hogares que potencialmente corresponden a grupos socioeconómicos más bajos. Siguiendo esta lógica, la tabla 5 presenta las diferencias entre quienes tienen acceso débil y precario por quintil. Se puede identificar que entre los hogares de los quintiles más pobres, paradójicamente, son los que tienen mayor brecha débil, es decir, algún tipo de acceso tienen a Internet. Así, por ejemplo, los hogares del quintil 5 tienen mayor brecha débil (60%) que brecha precaria (40%), situación inversa en los hogares del quintil I del estudio, donde un 31,6% tiene brecha débil y un 68,4% tiene brecha precaria. Este análisis plantea una disyuntiva, ya que los datos parecen contra intuitivos si se analizan desde la óptica de la composición socioeconómica del hogar, donde al parecer los hogares más pobres (entre los hogares seleccionados con brecha digital) tienen mayor acceso (siempre distinto a Internet Fija y 4G) que los hogares menos pobres. Debido al foco de este estudio, esta hipótesis podría ser descartada considerando la distribución de hogares pertenecientes a GSE más bajos. No existe mayor varianza en la variable de grupos socioeconómico, y el análisis debiera realizarse entre los pobres dentro de los grupos más pobres, por ende descartando a los hogares más ricos. Para poder confirmar esta hipótesis de manera más rigurosa debiera considerarse una muestra con cuotas de GSE por sectores altos y bajos.

Tabla 5. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, % por Quintiles

Quintiles	SI (Brecha Débil)	NO (Brecha Precaria)	Total
Q1	31,6	68,4	100
Q2	38,1	61,9	100
Q3	40,9	59,1	100
Q4	44,2	55,8	100
Q5	60,0	40,0	100
Total	42,9	57,1	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Existe una brecha digital que se origina a partir de la composición socioeconómica del hogar? Dado el objetivo del estudio que consiste en encontrar hogares con brecha digital, los hogares identificados con brechas son potencialmente de grupos socioeconómicas más bajos. Las diferencias que se identifican por quintil deben entenderse desde esta óptica, es decir, de todos los hogares que son potencialmente pobres, cuáles son las diferencias entre los más y menos pobres. Por lo tanto, la mayoría de los hogares identificados en este estudio son vulnerables y por ende son los que están en desventaja, no sólo debido a su infraestructura tecnológica sino también respecto de recursos económicos y educacionales. Las cifras CASEN respecto al nivel de pobreza de las distintas comunas apoyan esta hipótesis.

Otra hipótesis que se plantea desde la perspectiva del acceso a Internet es a partir de las diferencias por grupo de edad, donde los grupos de edad más adultos (46 años y más) debieran tener menor acceso que los grupos de edad más jóvenes (18-29 años). La tabla 6 muestra la diferencia por grupos de edad entre quienes tienen brecha débil y brecha precaria. Se identifica que en grupos de edad más jóvenes, existe menos brecha precaria que en grupos más adultos. Dicho de otra forma, en los grupos de edad más jóvenes existe mayor brecha débil que en los grupos de edad más adultos, es decir, los jóvenes algún tipo de acceso tienen en comparación a los grupos más adultos. **De acuerdo a la evidencia internacional, los grupos más jóvenes muestran mayor acceso a las tecnologías digitales como internet, ya sea en el colegio o el trabajo. Además, a diferencia de los adultos, no temen relacionarse y utilizar tecnologías digitales, algo común en el caso de los adultos, especialmente adultos mayores.**

La tabla 7 presenta los datos por comuna, donde se identifica el mismo fenómeno. Un caso en particular en la apertura por comuna es Viña del Mar y Talcahuano donde los más jóvenes en los hogares entrevistados con brecha presentan un 18,4% y 20,9% de brecha débil, respectivamente, los más bajos en comparación al resto de las comunas. La tabla 8 presenta la distribución por edad en cada comuna para el caso de brecha precaria, donde se identifica nuevamente que son los más adultos los que tienen mayor brecha precaria en cada una de las comunas. Se identifica a su vez la

comuna de Hualpén (21,1%) y Padre Las Casas (22,9%) donde hay porcentaje importante de jóvenes con brecha precaria en comparación al resto de las comunas. De este modo, los antecedentes expuestos logran identificar diferencias en la edad en términos del acceso a Internet, donde adultos tienen mayor brecha precaria y menor brecha débil.

Tabla 6. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, % por grupo de edad

Grupo de Edad	SI (brecha débil)	NO (brecha precaria)	Total
16-17 ⁸	61.6	38.4	100
18-29	65.4	34.6	100
30-45	51.2	48.8	100
46-60	38.4	61.6	100
61 y más	15.2	84.8	100
Total	42.9	57.1	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

⁸ En este estudio el entrevistado puede ser el integrante del hogar seleccionado. Las preguntas de costos y razones de acceso o no acceso al hogar en casos específicos y donde estaba el jefe de hogar se consultaban entre el integrante del hogar y el jefe de hogar vía teléfono en caso de no manejar al información.

Tabla 7. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, por grupo de edad. % Si por Comuna (Brecha Débil)

Comuna	16-17	18-29	30-45	46-60	61 y más	Total
Concón	33,3	31,0	16,7	14,3	4,8	100
Quilpué	26,3	22,6	21,2	19,0	10,9	100
Valparaíso	28,5	27,2	17,2	13,2	13,9	100
Villa Alemana	23,6	26,1	22,4	16,1	11,8	100
Viña del Mar	18,2	26,8	16,7	27,3	11,1	100
Chiguayante	33,3	24,4	20,0	15,6	6,7	100
Chillán	25,0	28,2	23,4	12,8	10,6	100
Concepción	30,9	24,2	18,2	17,6	9,1	100
Hualpén	22,4	32,8	20,7	8,6	15,5	100
Los Ángeles	21,4	31,5	25,0	18,1	4,0	100
San Pedro de La Paz	23,9	28,4	17,0	20,5	10,2	100
Talcahuano	20,9	27,3	23,6	16,4	11,8	100
Angol	32,0	18,7	17,3	16,0	16,0	100
Padre Las Casas	25,9	25,9	24,1	13,0	11,1	100
Temuco	26,8	27,9	17,7	18,9	8,7	100
Total	25,1	27,2	20,3	17,5	9,9	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 8. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, por grupo de edad. % No por Comuna (Brecha Precaria)

Comuna	16-17	18-29	30-45	46-60	61 y más	Total
Concón	14,0	7,0	9,3	23,3	46,5	100
Quilpué	7,7	9,1	10,9	21,4	50,9	100
Valparaíso	9,3	6,0	14,7	25,3	44,7	100
Villa Alemana	5,0	8,9	6,9	21,8	57,4	100
Viña del Mar	5,4	8,5	12,4	43,4	30,2	100
Chiguayante	9,6	15,1	19,2	23,3	32,9	100
Chillán	13,6	9,6	21,3	20,3	35,2	100
Concepción	16,6	14,0	14,4	19,7	35,4	100
Hualpén	21,1	14,3	8,2	15,6	40,8	100
Los Ángeles	9,7	9,7	17,8	16,4	46,4	100
San Pedro de La Paz	13,5	10,6	16,3	21,2	38,5	100
Talcahuano	8,4	12,9	11,0	21,3	46,5	100
Angol	15,4	13,5	9,6	21,2	40,4	100
Padre Las Casas	22,9	14,4	16,3	17,6	28,8	100
Temuco	8,4	9,5	12,5	20,9	48,7	100
Total	11,8	10,8	14,5	21,1	41,8	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Una tercera brecha se puede identificar a nivel del sexo del entrevistado. El trabajo de campo identifica más mujeres entrevistadas (N= 2.577) que hombres (N= 2.113), es decir, son más mujeres las entrevistadas con algún tipo de brecha digital (débil o precaria) que los hombres. La tabla 9 muestra la distribución de mujeres con brecha débil y precaria, lo mismo para los hombres. Los datos muestran que entre las mujeres existe una mayor proporción de brecha precaria (56,2%) aunque menor si comparamos lo que ocurre entre los hombres (58,1%). Mientras que, en términos de brecha débil, entre las mujeres hay un 43,8% con brecha débil, es decir, tienen algún tipo de acceso a Internet, siendo esta proporción mayor que entre los hombres (41,9%). **Podemos concluir que existen diferencias en el acceso si diferenciamos entre hombres y mujeres y que esta diferencia muestra que entre los hombres la brecha es más precaria que entre las mujeres.** Siendo rigurosos en la identificación de la brecha por sexo, la brecha más profunda es cuando es precaria, y en este caso son los hombres los que presentan un mayor porcentaje de brecha precaria, por lo que podríamos hablar de una brecha a nivel de género.

Tabla 9. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, % por sexo

Sexo	SI (Brecha Débil)	NO (Brecha Precaria)	Total
Hombre	41,9	58,1	100
Mujer	43,8	56,2	100
Total	42,9	57,1	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Por comuna en la tabla 10 se identifica que en Chiguayante (69,8%), Hualpén (74%) y Padre Las Casas (73,2%) hay mayor brecha precaria que débil entre los hombres entrevistados, situación que se repite en el caso de las mujeres, donde en las mismas comunas se identifica una mayor brecha precaria, con un 82,1%, 70,4% y 74,5% respectivamente. En cambio, en las comunas de Villa Alemana (44,4%) y Viña del Mar (36,6%) hay una menor brecha precaria entre los hombres en comparación al resto de las comunas, mientras que en el caso de las mujeres ocurre lo mismo en las mismas comunas, con un 34,2% y 36,6% respectivamente. También se pueden identificar brechas más acotadas, donde las diferencias no son tan pronunciadas como Temuco y Concón, donde los hombres en el caso de Temuco tienen un 49% de brecha débil y 51% de brecha precaria y entre las mujeres ocurre de manera similar (49,7% vs 50,3%). En Concón, ocurre lo mismo entre los hombres con un 52,8% de brecha débil y un 47,2% de brecha precaria. Las mujeres por su parte se distribuyen entre un 48% con brecha débil y un 52% de brecha precaria. De este modo se pueden identificar comunas donde se encuentran las brechas por sexo, en algunas con mayor intensidad y en otras con menor.

Tabla 10. Tienen Acceso a Internet, propio y pagado, desde el Hogar, % por Sexo y Comuna.

	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Brecha Débil	Brecha Precaria		Brecha Débil	Brecha Precaria	
Concón	52,8	47,2	100	48,0	52,0	100
Quilpué	41,5	58,5	100	35,9	64,1	100
Valparaíso	46,1	53,9	100	54,0	46,0	100
Villa Alemana	55,6	44,4	100	65,8	34,2	100
Viña del Mar	43,6	36,6	100	36,4	36,6	100
Chiguayante	30,2	69,8	100	17,9	82,1	100
Chillán	36,3	63,7	100	40,0	60,0	100
Concepción	38,5	61,5	100	44,1	55,9	100
Hualpén	26,0	74,0	100	29,6	70,4	100
Los Ángeles	37,8	62,2	100	40,9	59,1	100
San Pedro de La Paz	45,6	54,4	100	46,0	54,0	100
Talcahuano	44,0	56,0	100	39,7	60,3	100
Angol	42,3	57,7	100	41,7	58,3	100
Padre Las Casas	26,8	73,2	100	25,5	74,5	100
Temuco	49,0	51,0	100	49,7	50,3	100
Total	41,8	58,2	100	43,8	56,2	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La evidencia presentada identifica diferencias por GSE, género y edad del entrevistado en el acceso a Internet, propio y pagado, desde el hogar. Los grupos más jóvenes muestran mayor acceso que los más adultos, mientras que entre los hombres la brecha es más precaria que entre las mujeres. Esto es consistente con estudios previos los cuales sugieren que la brecha se origina en hogares más vulnerables, entre los más adultos, y que las diferencias por género, aunque más allá del acceso, presenta contrastes entre hombres y mujeres. A su vez, la brecha por GSE puede estar altamente correlacionada con la brecha urbano – rural. Si bien este estudio no presenta una muestra diferenciada por zona, la causa de vulnerabilidad del hogar con brecha podría sugerir que también depende de la zona, su locación geográfica, y por ende, todo lo que conlleva la ruralidad (migración juvenil, falta de infraestructura, rendimiento educacional) aunque habría que demostrarlo con una muestra con cuotas por zona para estos efectos.

Aunque la definición de brecha digital – como los que tienen y no tienen acceso a Internet – es útil para entender la inequidad en el acceso, esto puede llevar a la conclusión equívoca que si esta brecha se cierra el problema de la inequidad está resuelto. Por lo tanto, es relevante, tanto para el análisis como para ampliar el foco de la brecha digital de acceso, analizar los usos que le dan las personas a internet.

- [Uso y Acceso a Internet a Nivel de Integrante del hogar con Brecha](#)

La definición de “brecha digital” –entendida como tener o no acceso a las TICs—ha determinado la forma en que ésta se intenta medir a nivel individual, regional y nacional. De esta forma, el usuario de internet para la OECD y los estudios que se desarrollan a nivel mundial es aquella persona entre 15 y 75 años que ha utilizado internet al menos una vez en el último año.

En términos del acceso a Internet desde el hogar a nivel de individuo mayores de 16 años e independiente del tipo de acceso, aunque manteniendo la brecha digital (sin Internet Fija y 4G), la tabla 11 muestra que un 61,1% de los integrantes del hogar han utilizado más frecuentemente y en los últimos 12 meses Internet desde el hogar. Esto es bastante potente desde el punto de vista de la autonomía y experiencia en el uso y acceso a Internet del entrevistado, ya que una amplia mayoría presenta una condición de autonomía considerando que se conectan desde el hogar y el trabajo, mientras que un 11% aproximadamente lo utiliza desde el hogar de un amigo o familiar. El lugar de acceso como lo plantea el capítulo introductorio, es considerado como uno de los primeros espacios para la inclusión digital de la persona, ya que a mayor autonomía y mayor experiencia con la tecnología, la persona tiende a necesitarla y a demandar un mayor acceso a ella.

Tabla 11. Entre los mayores de 5 años que indican que en los 12 últimos meses utilizaron Internet, ¿dónde utiliza más frecuentemente Internet?

Lugar donde utilizar más frecuentemente Internet	%
En el hogar	61,1
En el trabajo	13,5
Donde amigo / familiar	10,6
En el establecimiento educacional	4,9
En lugares con WIFI gratis	4,2
En lugares pagados	3
No lo usa	1,4
En un telecentro comunitario o infocentro	0,6
Otro	0,5
Ns/Nr	0,1
Total	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

**Considera a todos los integrantes del hogar con brecha digital presentes mayores de 5 años. El porcentaje de personas que indica que si corresponde al 38,3% de los integrantes del hogar mayores de 5 años y presentes en el hogar.*

En esta línea, **la tabla 12** muestra que las comunas de Villa Alemana (79,5%), Concón (77,5%) y Valparaíso (69,1%) son las que tienen mayor porcentaje de integrantes del hogar con este tipo de característica de brecha, y que han utilizado Internet desde el hogar en los últimos 12 meses. En cambio, en la tabla 13 se identifican a Hualpén (65,7%), Talcahuano (48,7%) y Concepción (47,5%) como las tres comunas con integrantes del hogar que se conectan desde otro lugar distinto al hogar⁹.

El acceso privado, en este caso desde el hogar, y tal como lo demuestran los estudios previos a nivel nacional e internacional, tiene mayor efecto en las intenciones de adoptar banda ancha y en el desarrollo de habilidades digitales, ya que permiten una mayor autonomía de uso en las personas y facilitan la experimentación con esta tecnología (Correa 2010, 2011; de Haan, 2004; LaRose et al., 2007; Livingstone y Helsper, 2007). En este sentido, pensando en el diseño de políticas

⁹ Las opciones son: en el trabajo, en establecimiento educacional, en un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito), en lugares pagados (café, centro de llamadas, etc), en lugares con WIFI gratis y donde amigo/familiar.

públicas destinadas a disminuir las brechas digitales antes descritas, se sugiere que se otorgue un **subsidio a la demanda en hogares** donde existe brecha digital dependiendo del acceso a internet. En este contexto, es importante destacar el escaso impacto en términos de acceso a internet que tienen los telecentros comunitarios o info centros. Esto implica repensar la forma como se está intentando satisfacer la demanda o el acceso a internet a lo largo del país, teniendo en cuenta que independiente de las comunas, el hogar es el principal lugar de acceso, seguido por el trabajo y las casas de amigos, respectivamente. En tanto, el menos utilizado es el telecentro.

Tabla 12. Entre los mayores de 5 años que indican que en los 12 últimos meses utilizaron Internet, ¿dónde utiliza más frecuentemente Internet? % Por comuna.

	Hogar	Trabajo	Donde amigo/familiar	Establecimiento educacional	WIFI gratis	Lugares pagados	No lo usa	Telecentro comunitario /infocentro
Concón	77,5	7	5,9	3	1,5	3	2,1	0
Quilpué	62,2	13,3	15,1	2,2	2,1	1,7	3	0,4
Valparaíso	69,1	12,8	6,4	4	3	3,7	0,7	0,3
Villa Alemana	79,5	6,9	10	2,1	0	0,9	0,3	0,3
Viña del Mar	62,5	22	6,4	1,1	6,2	1,4	0,3	0
Chiguayante	54,8	15,1	14,6	4,6	6,3	3,8	0	0,4
Chillán	61,8	10,6	6,4	2,6	10,9	1,6	2,8	2,3
Concepción	52,5	12,9	20,2	4,7	3,2	3,6	0,4	1,5
Hualpén	34,3	20,7	20,5	9	5,6	4,3	0,9	0
Los Ángeles	56,7	17,6	8,6	6,6	5,9	3,5	0	0
San Pedro de la Paz	67,3	9,7	14	3,6	0,4	2,2	2,5	0,4
Talcahuano	51,3	15,5	15,9	4,9	4,4	4,7	1,1	1,1
Angol	56,6	18,4	6,1	8,2	4,1	4,8	1,4	0,3
Padre las Casas	59,2	14,7	7,6	8,3	1,9	3,2	5,1	0
Temuco	64,6	9,4	9,4	8,3	1,1	4,4	2,2	0,3
Total	61,1	13,5	10,6	4,9	4,2	3	1,4	0,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

*Se omiten categoría Otros y NS/NR.

Tabla 13. Porcentaje de integrantes del hogar que han utilizado en los últimos 12 meses Internet desde el hogar

Comunas	Si (%)	No (%)	Región	Si (%)	No (%)
Concón	77,5	22,5	V Región	69,2	30,8
Quilpué	62,2	37,8			
Valparaíso	69,1	30,9			
Villa Alemana	79,5	20,5			
Viña Del Mar	62,5	37,5			
Chiguayante	54,8	45,2	VIII Región	55,9	44,1
Chillán	61,8	38,2			
Concepción	52,5	47,5			
Hualpén	34,3	65,7			
Los Ángeles	56,7	43,3			
San Pedro De La Paz	67,3	32,7			
Talcahuano	51,3	48,7			
Angol	56,6	43,4	IX Región	62,4	37,6
Padre Las Casas	59,2	40,8			
Temuco	64,6	35,4			
Total	61,1%	38,9	Total	61,1%	38,9

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Lo anterior identifica que el acceso se distribuye entre el uso de Internet desde el hogar, el trabajo y donde un amigo o familiar. Si bien el hogar y el trabajo marcan un mayor porcentaje en comparación al resto de las posibilidades, destaca la posibilidad de ir donde un amigo y familiar. Aquí es relevante identificar las razones de **solidarización de conexión**, lo que es clave para efectos de uso, ya que las personas prefieren utilizarlo desde estos lugares que desde, por ejemplo, un telecentro. De este modo, ¿cuáles son las razones de las personas para utilizar más Internet desde el hogar de un amigo o familiar que un telecentro? ¿Qué papel juegan las casas de amigos o familiares como lugares de socialización y transmisión de conocimiento en el uso de internet? Estos datos reflejan la necesidad de poner atención a las razones que dan las personas para preferir utilizar internet en casas de amigos, por ejemplo, versus un telecentro. Para ello se sugiere abordar estas preguntas desde una perspectiva más cualitativa y así entender las razones y justificaciones que tienen las personas para relacionarse con internet en los contextos antes descritos.

- Uso de Internet a Nivel del Entrevistado del Hogar

Dejando de lado el análisis considerando a todos los integrantes del hogar, el estudio también indaga sobre el uso de Internet en el individuo entrevistado. Se explora sobre la frecuencia y lugares donde ha utilizado Internet, también más allá del hogar. La tabla a continuación muestra el uso más reciente de Internet entre los entrevistados, donde en general se identifica una mayor proporción de personas con brecha digital que han utilizado Internet en los últimos 3 meses (52,4%) aunque también destaca el porcentaje de personas que nunca han utilizado Internet (37,3%). **Es decir, hay un alto número de personas que si bien tienen brecha digital presentan cierta frecuencia de uso de Internet.** No se identifican grandes diferencias entre hombres y mujeres, pero sí se pueden identificar diferencias significativas entre los grupos de edad. Entre los entrevistados de 46 y 60 años un 46,8% indica que nunca ha utilizado Internet, situación más mayoritaria entre los mayores de 61 años (77,6%). Esto es consistente, nuevamente, con los antecedentes que se identifican desde los estudios citados.

La tabla 15 da cuenta de la primera vez que tuvieron acceso a Internet las personas que respondieron que utilizaron Internet en los últimos 3 meses, diferenciando en este caso por sexo y edad del entrevistado. Un 43,3% de los que indica haber utilizado Internet en los últimos 3 meses señala que la primera vez que accedió a Internet fue hace más de 7 años. Al igual que en la tabla anterior no se identifican mayores diferencias entre hombres y mujeres y naturalmente se entiende que los jóvenes entre 16 y 17 años sean en proporción menos que los más adultos en la categoría de haber utilizado Internet por primera vez hace más de 7 años. Se identifica también una proporción importante de mayores de 61 años que utilizaron por primera vez Internet hace menos de 1 año, lo que presenta al menos una proyección de los adultos que independiente de la edad, tienen interés por incorporarse en el uso de esta tecnología en sus vidas.

En el caso de la frecuencia del uso de Internet -entre quienes han utilizado Internet en los últimos 3 meses- un 68,8% indica utilizarlo al menos una vez al día. No existen diferencias entre hombres y mujeres, pero sí a nivel de edad. Los mayores de 61 años presentan una proporción menor en “utilizarlo al menos una vez al día” en comparación a los grupos más jóvenes. Por consecuencia este grupo de edad presenta una proporción mayor en las categorías de menor frecuencia en comparación a los más jóvenes.

Tabla 14. Señale cuando fue su uso más reciente de Internet. %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
En Los Últimos 3 Meses	52,4	53,5	51,4	89,4	83,8	61,7	39,5	12,6
Entre 3 Meses Y Un Año	2,3	2	2,5	2,9	2,3	2,8	2,2	1,7
Más De Un Año	8,1	7,6	8,5	5	6,1	9,4	11,5	8,1
Nunca He Utilizado El Internet	37,3	36,9	37,5	2,7	7,8	26,1	46,8	77,6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 15. Entre quienes señalan que utilizaron Internet en los últimos 3 meses, ¿cuándo fue la primera vez que tuvo acceso a Internet? %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Hace menos de 1 año	7,2	6,7	7,6	6,4	5,2	9,8	6,9	12,4
Entre 1 y 3 años	13,5	12,4	14,4	13	10,4	15,5	17,5	14,3
Entre 3 y 5 años	16,8	15,8	17,7	17,7	15,5	15,6	18,2	19,1
Entre 5 y 7 años	17,7	19,7	16	22,7	17,5	14,9	16	8,3
Hace más de 7 años	43,3	44	42,7	39,6	50,3	42,5	38,4	43,2
NS/NR	1,5	1,5	1,5	0,6	1,1	1,8	3,1	2,7
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 16. Entre quienes señalan que utilizaron Internet en los últimos 3 meses, en los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha utilizado Internet? %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Al menos una vez al día	68,8	69	68,6	71,2	77	65	62,3	49,6
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	22,6	24	21,4	23,9	17,5	27,3	21,1	27,5
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	5,9	5,3	6,4	3,6	3,8	5,2	12,4	13,2
Menos de una vez al mes	2,7	1,7	3,5	1,4	1,7	2,6	4,3	9,8
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Al preguntar por el uso de internet en los últimos 12 meses, un 70,1% indicó que lo hizo desde el hogar. No se identifican diferencias entre hombres y mujeres. Por grupo de edad, los más adultos presentan una proporción mayor entre quienes no han utilizado Internet en el hogar (41,8%). De aquellos que sí han utilizado Internet en el hogar, hay que señalar que el uso es distinto a Internet fija y 4G. La frecuencia de uso de Internet se presenta en la tabla 18, donde un 74,2% indica que lo utiliza al menos una vez al día. Entre las mujeres existe una mayor frecuencia de uso en esta categoría si se compara entre los hombres (77,3% vs 70,6%), quienes presentan – los hombres – una mayor proporción en comparación a las mujeres en la categoría “al menos una vez a la semana, pero no cada día” (24,2% vs 16,7%). Los más jóvenes presentan un uso más frecuente que los más adultos.

Tabla 17. Entre quienes señalan que utilizaron Internet en el último año, en los últimos 12 meses, ¿utilizó Internet en el hogar? %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Si	70,1	69,7	70,4	69,7	73,1	71,2	69,3	58,2
No	29,9	30,3	29,6	30,3	26,9	28,8	30,7	41,8
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 18. Entre quienes señalan que utilizaron Internet en el último año y en los últimos 12 meses desde el hogar, ¿con qué frecuencia ha utilizado Internet en el hogar? %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Al menos una vez al día	74,2	70,6	77,3	79,5	80	70	67,6	51,1
Al menos una vez a la semana, pero no cada día	20,1	24,2	16,7	17,9	16,6	21,6	23,3	35,2
Al menos una vez al mes, pero no cada semana	3,7	3,5	3,8	2	2	5	6,8	7,9
Menos de una vez al mes	2	1,7	2,2	0,5	1,5	3,4	2,3	5,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Lo anteriormente expuesto, identifica diferencias en la frecuencia del uso principalmente entre los grupos de edad. Entre quienes utilizan Internet desde el hogar se pueden también identificar algunas diferencias a nivel del género del entrevistado. Esto sin duda aplica para poder comprender de manera más profunda el tipo de brecha que surge en los hogares con brecha digital, tanto entre hombres y mujeres como entre los distintos grupos de edad.

Ahora bien, desde el uso y el acceso hemos podido identificar brechas por género y edad, aunque en el caso del uso de Internet no se evidencian mayores diferencias por género. Esto plantea una conclusión con matices ya que se confirman las diferencias por género en el acceso pero no en el uso. Este dato es interesante en comparación con la evidencia de estudios previos (ver sección antecedentes), ya que por lo general se ha encontrado que las mujeres presentan una menor frecuencia en el uso de internet en comparación con los hombres.

En la siguiente sección se aborda el uso de internet a través de dos dimensiones de análisis. La primera tiene que ver con el papel que juega la socialización con otras personas como determinante para usar internet. La segunda tiene que ver con el tipo de conocimiento que esas personas transmiten respecto del uso de internet.

- Socialización del uso de Internet

Una de las razones que puede explicar el mayor o menor uso de Internet puede estar asociadas a la **socialización** en el uso de Internet, esto es, a través de quién el individuo aprendió a utilizar Internet y/o los dispositivos de uso.

En este estudio se incluyeron una serie de preguntas para comprender cómo las personas se relacionan con internet, específicamente respecto de quién le enseñó al usuario a relacionarse con la tecnología y otros dispositivos¹⁰. En general se identifica que el aprendizaje del uso de Internet y los dispositivos es más bien autónomo, situación que no refleja diferencias a nivel de las comunas. Un 59,1% de los entrevistados indica que aprendió solo a usar Internet y un 67,6% indica que aprendió solo a usar el dispositivo o tecnología para conectarse, mientras que el resto de las categorías no aparecen como relevantes, siendo la mayoría inferior a un 3%. Sí destaca la enseñanza del hijo o la hija en el uso de Internet (9,5%) y dispositivo (9,5%), donde un 48,1% de las personas entre 46 y más años lo indica para el uso de Internet y un 51,5% para el uso de dispositivo y tecnología. La solidarización del uso, es decir utilizar Internet donde un familiar y amigos también se pueden asociar a favores, como es la realización de algún trámite personal o laboral a través Internet. Aquí se identifican a los amigos (29,4%) y otros familiares (22,7%) como a los que las personas en general piden favores para realizar algún tipo de trámite a través de Internet.

De todos modos, la autonomía del aprendizaje da luces de la forma en que las personas están aprendiendo a utilizar Internet, tanto en su uso cotidiano como en el aprendizaje de los dispositivos que permiten utilizar Internet. En este contexto, resulta interesante observar el papel que juegan los círculos cercanos de las personas –como familiares o amigos- de distinta edad para que otros –especialmente los más adultos- puedan aprender a usar internet. Este dato se condice con la **evidencia en Chile y a nivel internacional** sobre el papel clave que juegan los hijos en relación a sus padres como agentes que estimulan la relación con internet de estos últimos. De esta forma, por ejemplo, las campañas de acceso y uso de internet pueden tener como puerta de entrada a los niños

¹⁰ Los porcentajes que se presentan corresponden a preguntas múltiples, es decir, del 100% un 22,7% indica a otro familiar, y del 100% un 29,4% indica a sus amigos como personas a las que se les ha pedido algún favor a realizar por Internet. Las tablas están en el anexo a fin de limitar la extensión en el número de tablas en el análisis.

con el fin de lograr que los padres y otros grupos más adultos (como la tercera edad) desarrollen habilidades en el uso de internet. A continuación se abordan las dimensiones de autonomía de uso y experiencia de uso que también son relevantes a la hora de abordar las brechas digitales en las personas.

- Experiencia y Autonomía

Se ha descrito anteriormente el uso de Internet del entrevistado desde el hogar, lo que permite identificar el nivel de experiencia y autonomía que tienen los entrevistados con algún tipo de brecha digital (precaria y débil como se ha definido). Existen, por lo tanto, potenciales personas que por distintas razones no tienen acceso a Internet desde el hogar pero que sí tienen una experiencia de uso frecuente en otros lugares. Del total de entrevistados que indica haber utilizado Internet en el último año la tabla 19 muestra quienes han utilizado Internet en lugares distintos al hogar. Si bien se identifican ciertas diferencias, como por ejemplo que las mujeres en proporción utilizan más que los hombres Internet solo desde el hogar, la tendencia es que la mayoría (83,4%) ha utilizado Internet también desde otro lugar distinto al hogar.

La tabla 20 presenta los distintos lugares de acceso a internet distintos al hogar. Un 60,7% identifica la casa de otra persona (amigos, conocidos o parientes), mientras que 43,4% el lugar de trabajo y el lugar de educación y/o capacitación un 16,9%. Se identifican diferencias tanto en el sexo del entrevistado como entre los distintos grupos de edad. Entre las mujeres acuden más a utilizar Internet en casa de otra persona a diferencia de los hombres, mientras que los hombres utilizan en mayor proporción Internet desde el lugar de trabajo. Los más jóvenes (16-17 años), por su parte, utilizan más Internet en el establecimiento educacional o de capacitación en comparación a los más adultos, mientras que los más adultos utilizan más Internet desde el lugar de trabajo que los más jóvenes. También los jóvenes, aunque ya con una distancia menor que el resto de los grupos de edad en comparación a los otros lugares, utilizan más Internet desde el hogar de otra persona.

Tabla 19. Entre quienes señalan que utilizaron Internet en el último año y en los últimos 12 meses desde el hogar, ¿ha utilizado Internet en otros lugares distintos al hogar? %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Si	83,4	85,1	82	90	85,1	78,8	78,3	73,2
No	16,6	14,9	18	10	14,9	21,2	21,7	26,8
Total	100							

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 20. En los últimos 12 meses señale en qué otros lugares ha utilizado Internet %

	Total	Hombre	Mujer	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Hogar de otra persona	60,7	56,6	64,3	69,6	61,7	54,4	50,9	52,6
Lugar de trabajo	43,4	51	36,8	22,7	51,3	54	58,4	46,8
Lugar de educación /capacitación	16,9	15,8	17,9	38,4	10,2	5,1	3,9	3,1
Infocentro o telecentro gratuito	3,6	3	4,1	4,6	3,3	3,6	3,2	0,8
Lugares comunitarios con acceso gratis	17	17,1	16,9	18,7	16,9	19	12,4	13,8
Lugares con red Wi-fi Gratis	4	4,1	3,8	5,7	2,3	3,4	3,7	5,1
Total	100							

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Nuevamente se observa que la solidaridad entre las personas es un factor relevante a la hora de utilizar internet fuera del hogar. El hogar de otra persona es el lugar donde la mayoría de los encuestados dice usar internet (cuando no lo utilizan en el hogar). Este dato entrega un insumo relevante para explorar las razones que tienen las personas para no acceder a internet desde otros lugares y preferir el acceso a través del hogar de otra persona (como pueden ser casas de amigos y/o familiares).

✓ Habilidades, Conocimiento y Uso de Internet y conceptos asociados

Esta sección muestra los resultados asociados a variables que miden habilidades, conocimiento y uso de Internet entre los entrevistados. Hay que tener consideración que estas preguntas pueden presentar cierta deseabilidad desde el entrevistado, es decir, que respondan que sí se sienten capaces de realizar algún tipo de actividad, o que sí saben sobre ciertos conceptos asociados al uso de esta tecnología. Además, estas preguntas deben entenderse desde la perspectiva de la “capacidad” que reportan los entrevistados y no necesariamente a “realizar la actividad”. Se presentan tablas que diferencian a nivel del sexo del entrevistado, la edad y se generan aperturas a nivel comunal a fin de poder entregar resultados que permitan generar acciones en las distintas comunas.

- Habilidades en Internet

La tabla 21 muestra distintas habilidades que poseen las personas a la hora de utilizar Internet. Por otra parte, se abordan la autopercepción que tienen los usuarios en relación al uso de Internet. Se presentan los porcentajes asociados a la categoría “Me siento muy Capaz”, a nivel general, por sexo y diferencias por edad. Se destacan en rojo las diferencias por sexo y edad. Las mujeres presentan una percepción de sentirse menos capaz que los hombres en las habilidades enunciadas, fenómeno que ocurre de manera similar entre los más jóvenes y los adultos, donde los jóvenes muestran una mayor percepción de sentirse más capaz frente a estas actividades.

A nivel de comuna, la tabla 22 muestra que los entrevistados en la comuna de Concón se sienten muy capaces en el manejo mayoritario de las distintas actividades en Internet, mientras que “marcar un sitio web o adherir un sitio a mi lista de favoritos” se identifica como una habilidad donde los entrevistados en la mayoría de las comunas se sienten muy capaces de realizar. En cambio, en el caso de las habilidades menos desarrolladas, un 32,1% indica que se siente muy capaz para “crear, gestionar y administrar una página web” siendo la habilidad con menor nivel de acuerdo entre las preguntadas. Las comunas más “críticas” respecto a esta habilidad son Hualpén (25,4%), Quilpué (24,8%) y Chiguayante (23,1%). Padre Las Casas destaca como la comuna con entrevistados que se sienten muy capaces de realizar esta actividad en Internet (49,1%). Una de las habilidades que destaca a nivel general es subir contenido a un sitio web (52,8%), aunque en la comuna de Angol pocas personas indican ser muy capaces en esa habilidad (35,5%).

Tabla 21. Indique qué tan de acuerdo está Ud. con los siguientes anuncios acerca de sus habilidades en Internet. % que indica Me siento Muy Capaz. Respuesta múltiple.

Habilidades	% Muy capaz	Hombres	Mujeres	16-29 años	30 y más años
Subir contenido a un sitio web	52,8	57,6	48,7	61,5	40,9
Bloquear el Spam y contenido No deseado	44,7	48,6	41,5	52,6	34
Ajustar mi configuración de privacidad en un sitio web	50,7	54,2	47,7	60,9	36,7
Marcar un sitio web o adherir un sitio a mi lista de favoritos	50,8	55,8	46,5	61,1	36,7
Comparar diferentes sitios para verificar la exactitud de la información	45,5	50	41,7	53,8	34,3
Crear y administrar mi propio perfil en un sitio de red social	55	58,5	52	64,7	41,8
Crear, gestionar y administrar una página web	32,1	36,3	28,6	37,5	24,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 22. Indique qué tan de acuerdo está Ud. con los siguientes anuncios acerca de sus habilidades en Internet. % que indica Me siento Muy Capaz. Respuesta múltiple.

	Subir contenido a sitio web	Bloquear Spam y contenido No deseado	Ajustar configuración de privacidad en sitio web	Marcar sitio web o adherir sitio a lista favoritos	Comparar sitios para verificar exactitud información	Crear/administrar perfil en sitio de red social	Crear/gestionar /administrar pág. web
Concón	78,3	69,3	75,7	78,3	74,1	85,7	33,9
Quilpué	44,4	43,1	44,4	47,7	42,5	45,8	24,8
Valparaíso	62,9	50,9	56	53,7	49,7	60	29,7
Villa Alemana	51,6	44,2	45,8	43,7	43,7	45,8	37,4
Viña Del Mar	52,8	37,7	45,8	48,1	46,7	48,6	33,5
Chiguayante	48,5	41	44,8	44,8	32,1	45,5	23,1
Chillán	50,5	43,5	50,5	50,5	44	57,1	31
Concepción	55,1	50,6	59,6	53,4	51,1	58,4	30,9
Hualpén	50,3	40,1	45,2	46,9	45,8	51,4	25,4
Los Ángeles	52,2	42	52,2	53,5	44,6	57,3	35,7
San Pedro De La Paz	58,3	43,5	43,5	40,5	38,1	37,5	35,1
Talcahuano	55,4	48,4	59,2	57,6	48,4	62	33,7
Angol	35,5	36,2	42,8	44,7	40,1	53,9	27
Padre Las Casas	53,8	44,3	52,8	54,7	44,3	61,3	49,1
Temuco	53,2	47,8	48,9	51,1	45,2	60,2	32,3
Total	52,8	44,7	50,7	50,8	45,5	55	32,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile

- Familiaridad y conocimiento con conceptos TIC

Adicionalmente, la tabla 23 presenta la familiaridad con diversos conceptos asociados a Internet. La literatura a nivel internacional da cuenta que existe una relación entre el conocimiento de conceptos asociados al uso de internet y las actividades que las personas realizan con esta tecnología. Al igual que estos estudios, los datos dan cuenta que a mayor edad es menor el conocimiento de conceptos asociados al uso de internet. La pregunta considera una escala de 1 a 5 donde 1 significa “nada” y 5 “mucho”. La tabla presenta la información desde el concepto con mayor familiaridad hasta el de menos familiaridad presentando la media para cada caso. Los conceptos con mayor familiaridad son Búsqueda Avanzada, Wikipedia y Favoritos. Por sexo y edad se identifican diferencias en la familiarización de conceptos, donde los hombres están más familiarizados que las mujeres en todos los conceptos y por edad ocurre lo mismo, siendo los más jóvenes (16-29 años) los más

interiorizados con los conceptos. Por comuna, en la tabla 24 se identifica a Hualpén y Quilpué como comunas que destacan en la familiarización de estos conceptos.

La tabla 25 presenta familiarización con otros conceptos TIC. Los conceptos con mayor nivel de familiarización son MP3/MP4 (4,23), Word/Excel/Powerpoint (3,9) y PDF (3,12). Las mujeres tienen menor familiarización con estos conceptos que los hombres, y en general con todos los que se enuncian. Misma situación ocurre entre los grupos de edad, donde los jóvenes tienen una mayor familiarización con estos conceptos que los más adultos. A nivel de comuna, nuevamente son las comunas de Quilpué y Hualpén que presentan tasas de familiarización altas en la mayoría de los conceptos, mientras que en San Pedro de la Paz, Talcahuano, Angol y Concón destacan como las comunas con menor familiarización considerando todos los conceptos evaluados.

Tabla 23. Familiaridad con diversos conceptos asociados a Internet

Se indica la media para cada caso y segmento

Familiaridad con...	Media	Hombres	Mujeres	16-29 años	30 y más años
Búsqueda Avanzada	3,63	3,74	3,54	3.85	3.33
Wikipedia	3,57	2,55	2,24	2.49	2.24
Favoritos	3,53	3,65	3,50	3.87	3.15
Taggear	3,14	3,61	3,47	3.80	3.16
Blog	2,72	2,78	2,47	2.78	2.38
Bookmark	2,67	2,80	2,65	2.96	2.38
JPG	2,61	2,34	2,00	2.29	1.98
Spyware	2,38	2,74	2,61	2.87	2.39
Firewall	2,3	3,18	3,10	3.41	2.75
Malware	2,16	2,50	2,12	2.46	2.07
Podcast	2,03	2,18	1,89	2.15	1.86

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 24. En una escala de 1 a 5 donde 1 significa “Nada” y 5 significa “Mucho”, ¿cuán familiar te sientes con los siguientes términos relacionados con la computación e internet? Se indica la media para cada

Comuna

	Búsqueda Avanzada	Spyware	Wikipedia	Favoritos	JPG	Blog	Malware	Bookmark	Taggear	Firewall	Podcast
Concón	3,77	2,43	3,98	3,73	2,43	2,81	1,98	2,43	3,25	2,49	2,19
Quilpué	4,24	4,00	4,20	4,21	4,29	4,18	4,08	4,21	4,27	4,12	4,05
Valparaíso	3,76	2,91	3,89	3,85	3,37	3,57	2,91	3,19	3,42	3,02	2,96
Villa Alemana	3,85	2,82	3,66	3,67	2,97	3,09	2,75	3,45	3,68	2,78	2,57
Viña Del Mar	3,78	3,09	3,47	3,56	3,26	3,10	2,83	3,09	3,32	2,74	2,73
Chiguayante	3,81	2,79	3,81	3,46	2,32	2,39	2,07	2,19	2,49	2,08	1,87
Chillán	3,55	2,43	3,47	3,46	2,82	2,84	2,41	2,85	3,42	2,47	2,20
Concepción	3,92	2,68	3,92	3,83	3,33	3,35	2,75	3,40	3,81	2,76	2,48
Hualpén	3,86	3,16	4,11	4,01	4,15	3,77	3,53	3,75	3,85	3,32	3,38
Los Ángeles	3,71	2,71	3,66	3,55	2,71	2,69	2,45	2,76	3,19	2,58	2,38
San Pedro De La Paz	3,76	2,63	3,21	3,15	2,59	2,73	2,22	2,68	3,01	2,37	2,16
Talcahuano	3,47	1,96	3,34	3,80	2,21	2,57	1,85	2,81	3,66	2,11	1,68
Angol	3,88	2,09	3,57	3,58	2,62	2,79	2,03	2,20	2,86	2,15	1,93
Padre Las Casas	3,52	2,58	3,23	3,21	2,43	2,51	2,25	2,65	2,72	2,33	2,12
Temuco	3,47	2,59	3,82	3,38	2,47	2,49	2,03	2,31	2,59	2,32	2,09
Total	3.63	2.38	3.57	3.53	2.61	2.72	2.16	2.67	3.14	2.3	2.03

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 25. Y con la misma escala, ¿cuán familiar te sientes con los siguientes términos relacionados con la computación e internet? Se indica la media para cada segmento

	Media	Hombres	Mujeres	16-29 años	30 y más
MP3 / MP4	4,23	4,32	4,15	4,43	3,94
WORD / EXCEL / POWERPOINT	3,9	4,0	3,82	4,16	3,54
PDF	3,12	3,28	2,99	3,39	2,76
ZIP / RAR	2,7	2,93	2,51	2,9	2,44
AVI	2,65	2,91	2,42	2,86	2,35
FLASH	2,63	2,81	2,47	2,89	2,27
STREAMING	2,12	2,36	1,92	2,25	1,95
TXT	2,11	2,26	1,98	2,22	1,95

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 26. Y con la misma escala, ¿cuán familiar te sientes con los siguientes términos relacionados con la computación e internet?

Se indica la media para cada Comuna

	MP3 / MP4	ZIP / RAR	AVI	WORD / EXCEL / POWERPOINT	PDF	FLASH	STREAMING	TXT
Concón	4,59	2,39	2,11	4,11	2,99	2,68	2,03	2,09
Quilpué	4,74	4,45	4,27	4,65	4,35	4,14	4,09	4,07
Valparaíso	4,19	2,90	3,07	3,88	3,65	3,30	3,05	2,89
Villa Alemana	4,38	2,93	3,04	3,99	3,36	2,89	2,35	2,48
Viña Del Mar	3,93	3,27	3,26	3,61	3,38	3,11	2,92	2,87
Chiguayante	4,16	2,87	3,01	3,57	3,36	2,54	1,96	1,87
Chillán	4,26	2,56	2,58	3,79	3,04	2,69	2,29	2,25
Concepción	4,47	3,29	2,83	4,28	3,77	3,25	2,66	2,88
Hualpén	4,21	3,70	3,65	4,36	4,22	3,56	3,52	3,36
Los Ángeles	4,12	2,83	2,79	3,89	3,37	2,75	2,46	2,46
San Pedro De La Paz	3,52	2,33	2,44	3,49	2,98	2,76	2,31	2,16
Talcahuano	4,54	2,40	2,63	4,03	2,98	2,64	1,98	1,85
Angol	4,24	2,70	2,72	4,16	3,32	2,51	1,95	2,11
Padre Las Casas	4,31	3,23	2,99	4,22	2,97	3,12	2,66	2,59
Temuco	4,51	3,10	2,83	4,14	2,99	2,48	2,34	2,27

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

A partir de estos antecedentes, se extiende la brecha digital entre hombres y mujeres y por grupos de edad, esta vez a partir de habilidades y conocimiento de conceptos asociados a Internet. También se encuentran diferencias entre las comunas del estudio. Todo lo anteriormente expuesto nos entrega luces que la brecha de género y de edad plantea diferencias no tan solo desde el punto de vista del acceso o no a Internet sino también desde los conocimientos y actitudes (capacidad) asociados al uso de Internet.

- Tipos de actividades en Internet

La tabla 27 presenta las distintas actividades que realizan las personas que utilizan Internet, en este caso, considerando los últimos 3 meses. En general hay una mayor proporción de menciones respecto a utilizar Internet para comunicarse (realizar llamadas, utilizar redes sociales, compartir contenidos), adquirir información (oportunidades laborales, acerca de bienes y servicios) y actividades recreativas (jugar en línea, descargar libros, escuchar en línea música/cortometrajes). En este último se identifican diferencias entre hombres y mujeres, siendo los hombres quienes utilizan Internet para este tipo de actividades más que las mujeres. Una cuarta actividad no menor es el comercio electrónico y emprendimiento donde las personas entre 46 y 60 años destacan en su mayor uso, mientras que las personas entre 30 y 45 años lo utilizan menos que el resto de los grupos de edad.

Tabla 27. En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet. % que indica que Sí. Respuesta Múltiple

Actividades ¹¹	% SI	Hombres	Mujeres	16-17	18-29	30-45	46-60	61 Y Más
Comunicaciones	93,9	92,9	94,8	92,9	94,7	98,4	97,7	90,6
Adquirir información	73,9	74,7	73,3	74,7	73,2	72	76,8	76,9
Actividades Recreativas	56,5	60,7	52,9	60,7	52,9	63,4	60,4	54,4
Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento	25,2	27	23,7	27	23,7	17,5	34,2	24,5
Otras Actividades	22,2	23,2	21,3	23,2	21,3	23	26,9	22,5
Tratar con Organismos del Estado (E-Government)	21,7	21,9	21,5	21,9	21,5	19,1	26,8	22,5
Tipo de Actividad	7,6	8,8	6,6	8,8	6,6	3,9	8,4	10,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

- ✓ Razones para mantener Internet en el hogar

El estudio indaga sobre razones para mantener Internet en los hogares que presentan algún tipo de conexión, propia y pagada, distinta a Internet fija y 4G, y que hemos definido como **brecha débil**. El

¹¹ Más detalle sobre las categorías agrupadas en el Anexo, en pregunta Q15 del cuestionario.

cuestionario se elaboró para poder medir este tipo de actitudes y así cuantificar las razones más relevantes.

Las razones las podemos categorizar desde una perspectiva social y comunicacional, otra más materialista y una más asociada a las redes sociales y entretenimiento. Desde la perspectiva social, las razones apuntan a un apoyo a la educación del entorno familiar y propio, mayor acceso a información y la comunicación con otras personas. Mientras que la perspectiva materialista, va de la mano con categorías de respuesta ligadas a la creación de negocios, buscar trabajo y realizar trámites personales, como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias y pagar cuentas. Finalmente, las respuestas vinculadas a las redes sociales y entretenimiento indagan sobre acceder a juegos y otros medios de entretenimiento y conocer gente, para mantener Internet desde el hogar.

A través de un análisis factorial se puede constatar cuales son las variables que presentan una mayor varianza e impacto en la explicación de las razones para mantener el tipo de acceso a Internet, en este caso **débil**, desde el hogar. El análisis define tres componentes que explican el 75% de la varianza total¹². Los componentes agrupan distintas variables. En el caso del primer componente, se agrupan las variables relacionadas a la búsqueda de trabajo y realizar trámites personales, el segundo componente se asocia a más acceso a información y comunicarse con otras personas, y un tercer componente a conocer gente y acceder a juegos y entretenimiento. El análisis de la varianza total acumulada se puede visualizar en la tabla 28 y en la tabla 29 se identifican los pesos de las variables en los componentes.

La tabla 30, por su parte, describe las respuestas por comuna de las variables identificadas en los componentes. Concón, Hualpén y Talcahuano destacan como las comunas con brecha débil donde las razones laborales y trámites personales se consideran como razones relevantes para mantener algún tipo de conexión distinta a internet fija y 4G en el hogar. Padres Las Casas destaca más en razones laborales que en trámites personales.

En términos de mantener Internet ya que entrega más acceso a información y permite comunicarse con otras personas, en todas las comunas con brecha débil existe un consenso de la valorización de estos aspectos para mantener el tipo de conectividad en el hogar. Mientras que en el caso de entretenimiento y redes sociales, los hogares con brecha débil en las comunas de Concón y Villa Alemana destacan a diferencia de los otros hogares con comunas con brecha débil en el caso de acceder a juegos de entretenimiento para mantener Internet desde el hogar, mientras que para conocer gente, los entrevistados de hogares con brecha débil en las comunas de Villa Alemana, Viña del Mar, Chiguayante, Chillán y Concepción superan el 70% de menciones sobre esta categoría.

¹² Se excluyen las variables que no aportan acumulativamente mayor varianza.

Tabla 28. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,372	39,541	39,541	2,372	39,541	39,541	1,580	26,326	26,326
2	1,103	18,379	57,921	1,103	18,379	57,921	1,489	24,822	51,148
3	1,029	17,153	75,074	1,029	17,153	75,074	1,436	23,926	75,074
4	,588	9,800	84,874						
5	,485	8,080	92,954						
6	,423	7,046	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 29. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos

	Componente		
	1	2	3
G,- Razones laborales, buscar trabajo	,869		
H,- Realizar trámites personales	,868		
B,- Más acceso a información		,826	
C,- Comunicarse con otras personas		,862	
D,- Conocer gente			,827
E,- Acceder a juegos y entretenimiento			,832

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 30. Clasificación de categorías asociadas a razones para mantener Internet por comuna

	Razones laborales y tramites personales			Información y Comunicación			Entretenimiento y redes sociales		
	Razones laborales (buscar trabajo)	Realizar trámites personales (pago cuentas, transferencias bancarias)	Promedio	Más acceso a Información	Comunicarse con otras personas	Promedio	Acceder a juegos de entretenimiento	Conocer gente	Promedio
Concón	60,4	69,5	64,95	94,5	94,5	94,5	81,7	67,1	74,4
Quilpué	46,6	43,2	44,9	88,1	91,5	89,8	52,5	58,5	55,5
Valparaíso	38,5	32,7	35,6	89,1	95,5	92,3	59	66	62,5
Villa Alemana	57,9	54,7	56,3	100	100	100	84,2	77,9	81,05
Viña Del Mar	48,7	51,9	50,3	92,5	97,3	94,9	63,1	77	70,05
Chiguayante	41,3	29,3	35,3	93,3	90,7	92	64	74,7	69,35
Chillán	38,7	42,7	40,7	79,8	87,9	83,85	58,9	73,4	66,15
Concepción	47,7	40,9	44,3	88,6	90,9	89,75	48,5	68,2	58,35
Hualpén	67,4	72,1	69,75	93	94,2	93,6	64	59,3	61,65
Los Ángeles	46,3	46,3	46,3	68,6	68,6	68,6	54,5	62	58,25
San Pedro De La Paz	39,7	29,1	34,4	92,9	97,9	95,4	50,4	18,4	34,4
Talcahuano	62,9	58,3	60,6	95,5	94,7	95,1	63,6	66,7	65,15
Angol	48	43,2	45,6	84	85,6	84,8	62,4	51,2	56,8
Padre Las Casas	60,8	38	49,4	93,7	92,4	93,05	55,7	60,8	58,25
Temuco	30,5	26,8	28,65	86,6	94,5	90,55	39,6	43,9	41,75

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Ya que tener acceso a Internet es distinto a acceder a su contenido y a usarlo en forma efectiva (Newhagen y Bucy, 2004), mientras más gente está usando internet para comunicarse, buscar información e incluso contribuir con contenido, existe un creciente consenso de que es necesario cambiar el foco de un concepto de acceso binario (diferencia entre los que tienen y no tienen acceso) a uno más avanzado y complejo. De este modo enfatizar en las razones más importantes para mantener Internet, siempre considerando que el hogar tiene brecha digital como se ha definido, puede dar cuenta de este fenómeno de manera más focalizada, y así poner esfuerzos en promover políticas públicas ya desde una perspectiva más cultural en su uso, a través de campañas

educacionales o actividades culturales y sociales que impliquen su uso y de tal manera promover una mayor inclusión digital. El uso de redes sociales o el acceso a juegos de entretenimiento se pueden promover desde una perspectiva social, por ejemplo, realizando encuentros comunitarios vinculando intereses similares en los ciudadanos de las comunas. Por otra parte, desde lo público se pueden promover portales en Internet de búsqueda de trabajo comunal, desde los distintos estamentos públicos, a fin de vincular a la comunidad al uso de Internet para encontrar trabajo o desde los empresarios para poder entregar opciones laborales en comunas donde se utiliza Internet para estos fines.

✓ Razones para no mantener Internet en el hogar

Como se plantea en un comienzo del estudio, existen hogares donde la brecha es precaria, es decir, no tienen ningún tipo de conexión desde el hogar, propio o pagado, independiente que los integrantes del hogar lo utilicen. Esta sección analiza los casos en que no existe conexión de ningún tipo a Internet y se evalúan las razones para no tener Internet en el hogar. En este caso las categorías de respuesta se asocian a temas relativos a los costos y el desinterés independiente de su utilidad, la falta de conocimiento de Internet y la misma falta de conocimiento sobre el uso de los equipos, las alternativas de conexión, la falta de utilidad y de confianza, y la falta de conocimiento sobre ofertas y beneficios de Internet.

El análisis factorial definió 5 componentes que explican el 56% del total de la varianza y que se presentan en la tabla 31. La tabla 32 presenta los pesos de cada variable en cada componente.

La tabla 33 presenta las diferencias entre comunas para identificar las razones de no acceso a partir del trabajo previo que se realizó con el análisis factorial. Destacamos las comunas con mayor porcentaje para indicar estas razones como las principales para no tener Internet en el hogar, además de agrupar las distintas categorías a partir del análisis factorial. De este modo, los hogares con brecha precaria en las comunas de Chillán (51%), Los Ángeles (50,3%), Concepción (48,6%) y Angol (49,4%) son las que indican más que el costo elevado del servicio es una razón para no tener, mientras que en términos del “no interés distinto a su utilidad” los hogares con brecha precaria en las comunas de Villa Alemana (73,3%), Viña del Mar (57,4%) y San Pedro de la Paz (53%) son las que destacan por sobre el resto de las comunas del estudio. El costo elevado del equipo coincide con algunas comunas que señalan lo elevado del servicio, es decir, los hogares con brecha precaria en Concepción (19,5%), Los Ángeles (18,4%) y por sobre todo Angol (32,2%). Acá se mezclan razones de brechas asociadas a temas económicos y temas de interés, en comunas con altos niveles de pobreza y menor promedio de escolaridad como son Chillán, Los Ángeles y Angol.

La segunda columna agrupada identifica razones para no tener Internet debido a la falta de conocimiento de Internet y uso de equipos. En la categoría sobre falta de conocimiento en el uso de dispositivos destacan los hogares entrevistados de las comunas de Villa Alemana (32,5%), Quilpué (25,4%) y Angol (21,3%), mientras que en el caso de falta de información sobre cómo utilizar Internet también son las mismas comunas antes identificadas además de San Pedro de la Paz. El conocimiento puede estar altamente correlacionado con variables sociodemográficas como la pobreza, ingreso y educación, y si bien en estas categorías destacan en parte las comunas más

pobres del estudio como San Pedro de la Paz y Angol, las comunas de la V región como Quilpué y Villa Alemana no son las más pobres por lo que se podría vincular este perfil a otro tipo de variables sociodemográficas e identificadas en los antecedentes teóricos.

En tercer lugar, en las alternativas de conexión como razón para no tener Internet, si bien no son las que tienen en el agregado una mayor cantidad de menciones, sí se identifican algunas diferencias entre las comunas. En Viña del Mar, por ejemplo, se destaca como la comuna con hogares que identifican más que pueden acceder a Internet en otros lugares, mención más alta en comparación al resto de las comunas con un 11,5%, así como también señalan en un 6,6% que pueden conectarse a red privada de terceros.

Tabla 31. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,821	15,179	15,179	1,821	15,179	15,179	1,638	13,652	13,652
2	1,562	13,017	28,195	1,562	13,017	28,195	1,607	13,396	27,048
3	1,247	10,395	38,590	1,247	10,395	38,590	1,252	10,433	37,481
4	1,091	9,095	47,685	1,091	9,095	47,685	1,148	9,566	47,048
5	1,006	8,383	56,067	1,006	8,383	56,067	1,082	9,020	56,067
6	,993	8,276	64,343						
7	,886	7,382	71,725						
8	,859	7,157	78,882						
9	,829	6,909	85,791						
10	,743	6,188	91,979						
11	,544	4,537	96,516						
12	,418	3,484	100,000						

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tabla 32. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos

	Componente				
	1	2	3	4	5
I, Costo del servicio de internet es muy elevado	,794				
C, No les interesa tener internet por razones distintas a su utilidad	,678				
H, Costo del equipo o terminal (computador, notebook, tablet, Smartphone)	,662				
F, No saben / no les han informado cómo utilizar internet		,823			
E, No saben utilizar el computador y/o Smartphone,		,815			
L, Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar			,741		
K, Pueden acceder a internet en otros lugares			,688		
D, La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar				,697	
B, Conocen beneficios de internet pero encuentran que no es Útil para el hogar				,517	
G, Falta de confianza				,423	
J, No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona					,831
A, No saben / No les han informado qué beneficios ofrece Internet al Hogar					,474

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

La utilidad y falta de confianza en Internet se identifican como categorías también de segunda línea al no ser las que se señalan con mayor proporción de menciones. Los hogares con brecha precaria de Chiguayante (25,2%) y Hualpén (28,1%) señalan el hecho que la mayor parte del tiempo no está en el hogar como razón para no tener Internet en el hogar. Mientras que los hogares con brecha precaria en San Pedro de la Paz señalan que conocen beneficios pero no es útil en un 50,6%. La falta de confianza si bien no es un atributo relevante en comparación a los demás, destacan los hogares con brecha precaria en Quilpué, donde un 11,1% señala esta razón para no mantener Internet. La falta de conocimiento sobre ofertas y beneficios también se identifica como una categoría de menor relevancia, aunque destacan los hogares con brecha precaria en Los Ángeles donde tanto en la categoría “no hay/no sabe si hay ofertas de Internet en zona donde viven” (5,9%) y “no saben/no les han informado beneficios Internet al hogar” (27,6%) se identifica con mayor menciones que el resto de las comunas.

Acá se han identificado razones asociadas a las categorías vinculadas al costo y conocimiento como las más relevantes para no tener Internet en el hogar de manera transversal en las comunas, aunque destacando unas más que otras. El foco por lo mismo debiera apuntar en esa dirección, hacia políticas que profundicen el subsidio a la demanda debido a que las razones son de costo, pero

además de campañas educativas que promuevan el conocimiento tanto desde el punto de vista del beneficio y uso de Internet como del manejo de dispositivos y capacitación del uso de Internet.

Tabla 33. Clasificación de categorías asociadas a razones para mantener Internet por comuna

	Costo y utilidad			Falta conocimiento Internet y uso equipos		Alternativas de conexión		Sin utilidad y falta de confianza			Falta conocimiento sobre ofertas y beneficios	
	Costo elevado del servicio	No interés distinto a su utilidad para el hogar	Costo elevado equipo o terminal	No saben utilizar computador / Smartphone	No saben no les informan cómo utilizar Internet	Pueden acceder a Internet en otros lugares	Pueden conectarse a red privada de terceros	Mayor parte tiempo están fuera del hogar	Conocen beneficios pero no es útil	Falta confianza	No hay/no sabe si hay ofertas de Internet en zona donde viven	No saben / no les han informado beneficios Internet al hogar
Concón	35,8	38,9	9,3	10,5	23,5	5,6	5,6	8	20,4	4,9	0,6	4,3
Quilpué	27,5	20,1	12,7	25,4	42,3	2,6	2,1	11,1	16,9	11,1	3,7	11,1
Valparaíso	29,2	29,2	10,4	13,6	29,2	7,8	7,1	16,2	16,9	3,2	2,6	9,1
Villa Alemana	47,5	73,3	25	32,5	47,5	2,5	3,3	19,2	19,2	5,8	0,8	3,3
Viña Del Mar	19,7	57,4	2,5	17,2	28,7	11,5	6,6	21,3	14,8	5,7	0	10,7
Chiguayante	36	34,3	7,4	7,9	25,2	7,4	1,2	25,2	23,1	2,5	1,7	6,6
Chillán	51	40,4	4,5	6,1	17,2	2	1,5	8,6	8,1	1	1,5	9,1
Concepción	48,6	31,4	19,5	14,6	25,4	3,8	5,4	16,2	9,2	7	2,2	6,5
Hualpén	30,3	34,8	15,4	4,1	12,7	4,1	3,2	28,1	14,5	4,1	0,5	8,6
Los Ángeles	50,3	33,5	18,4	7,6	18,9	8,6	2,2	16,2	30,8	5,9	5,9	27,6
San Pedro De La Paz	9,6	53	0,6	0	38,6	9,6	7,2	17,5	50,6	0	3,6	0,6
Talcahuano	33,5	41,1	9,2	4,3	21,6	6,5	3,8	10,3	22,7	3,8	1,6	2,7
Angol	49,4	23,6	32,2	21,3	36,2	5,2	1,7	2,3	5,2	2,3	6,3	4,6
Padre Las Casas	43,1	47,6	1,8	4	7,6	0,9	0,4	8	7,1	0	4,9	2,2
Temuco	36,3	47,6	7,7	12,5	23,2	1,2	0	11,9	30,4	2,4	1,2	10,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

✓ Conclusiones y Recomendaciones

El estudio de Brecha Digital contempla objetivos relevantes para poder avanzar hacia un país más inclusivo desde el punto de vista del acceso a tecnologías digitales e Internet. Como primera aproximación al objeto de estudio, el análisis anteriormente expuesto identifica los tipos de brecha que existen de modo tal que se pueda avanzar en la elaboración de políticas públicas que puedan impactar en la inclusión digital. Para ellos es fundamental abordar las brechas digitales no solamente como el acceso o no a internet, sino también incluir las diferencias en el uso que le dan las personas a esta tecnología. De este modo establecemos las características de quienes mantienen Internet a través de una conexión distinta a Internet Fija y 4G y de las razones para no tener Internet desde el hogar. Los resultados son elocuentes y las razones para no tener se asocian principalmente a la falta de conocimiento y los costos asociados. Esto plantea un esfuerzo desde el sector público tanto para subsidiar la demanda en zonas o sectores con hogares de niveles socioeconómicos más bajos y paralelamente promover campañas educativas y de difusión sobre el uso de Internet y los distintos beneficios que conlleva la inclusión digital.

Las diversas campañas que se podrían promover desde esta perspectiva bien pudieran estar vinculadas a las razones que tienen las personas para tener algún tipo de conectividad desde el hogar, que acá hemos definido como brecha débil. En particular destaca el uso de Internet para temas laborales y trámites personales, donde superar la brecha digital de acceso también puede reducir otro tipo de brechas sociales como es el acceso a ofertas laborales y al sistema financiero (acceso a banca digital, Cuenta Rut). De aquí que otra estrategia vinculada al trabajo del sector público en la labor de reducir la brecha digital pueda asociarse a otras instituciones, como lo es el Banco Estado, el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Desarrollo Social. Si bien se realizan programas como Chile Cuenta o los distintos proyectos del FOSIS, el desafío está en potenciar -de la mano del uso de tecnologías digitales- estos programas y así promover la mayor inclusión digital en el país.

Otro tema sumamente relevante y que se condice con la evidencia en Chile y a nivel internacional es el papel clave que juegan los hijos en relación a sus padres como agentes que estimulan la relación con internet de estos últimos. Por ejemplo, las campañas de acceso y uso de internet pueden tener como puerta de entrada a los niños –a través de los colegios- con el fin de lograr que los padres y otros grupos más adultos (como la tercera edad) desarrollen habilidades en el uso de esta tecnología. De este modo se puede desarrollar un vínculo en conjunto con áreas del Ministerio de Educación, donde la inclusión digital vaya desde el colegio a los hogares y de este modo generar un círculo virtuoso en la inclusión digital a nivel del hogar.

Temas que deben ser estudiados en mayor profundidad tienen que ver con la solidaridad entre las personas, ya que se presenta como un factor relevante a la hora de utilizar internet fuera del hogar.

Cuando no utilizan Internet en el hogar propio, la mayoría de los encuestados dice usar internet en el hogar de amigos o familiares. Este dato entrega un insumo relevante para explorar las razones que tienen las personas para no acceder a internet desde otros lugares (o el propio hogar) y preferir el acceso a través del hogar de otra persona (como pueden ser casas de amigos y/o familiares). A su vez es importante destacar el escaso impacto en términos de acceso a internet que tienen los telecentros comunitarios o info centros. Esto implica repensar en las localidades donde menos se utilizan, la forma como se está intentando satisfacer la demanda o el acceso a internet a través de telecentros. Especialmente, si se tiene en cuenta que independiente de las comunas, el hogar es el principal lugar de acceso, seguido por el trabajo y las casas de amigos, respectivamente. Este dato permite replantear la estrategia de política pública para promover y potenciar el acceso a internet desde esos espacios –más privados- versus lugares públicos como zonas de conexión gratuita vía wi-fi o los telecentros. Así el enfoque puede estar en promover y fomentar el compartir Internet en localidades y zonas con baja penetración de Internet.

Los antecedentes también muestran que la brecha digital existe entre hombres y mujeres y por grupos de edad, tanto a nivel de acceso, de las habilidades y el conocimiento en el uso de internet. También se encuentran diferencias significativas en estas dimensiones entre las comunas del estudio. Estos antecedentes permiten focalizar aún más los esfuerzos de la inclusión digital desde el sector público, poniendo mayor énfasis en grupos más excluidos, aunque la persistencia en la inclusión pueda realizarse de manera transversal y a todos los grupos por igual.

Desde el punto de vista metodológico, todo instrumento y diseño es perfectible. En Chile existen, según censo 2002, 165.000 manzanas, con una mediana de 18 viviendas en cada una. Un cuarto de ellas tiene 10 o menos viviendas y un cuarto de ellas tienen más de 30. Además, existen muchas diferencias en el número de manzanas entre comunas y en el tamaño de las comunas. Incluso comunas de similar tamaño tienen número disímil de manzanas o densidad de viviendas por manzana. **¿Por qué podría ser importante lo anterior a la hora de establecer un buen muestreo para un estudio de brechas?** La respuesta es que existe una clara relación entre la dispersión geográfica y también entre la densidad poblacional, y el interés o atractivo económico de las empresas por invertir en equipamiento tecnológico. Ni siquiera esperamos que sea de calidad, solo que inviertan en él.

Entonces, nuestra propuesta es que en las muestras futuras, se considere una estratificación geográfica por comuna, realizando un muestreo en 4 zonas, proporcionalmente a la población que en ellas habite y, además, que se asegure que en las 4 zonas serán incluidas manzanas con una densidad mayor a la mediana de la comunas y manzanas con una densidad menor a la mediana de la comuna, en proporción a la población que en ellas habiten.

Referencias Bibliográficas

Agostini, C. y Willington, M. (2010) Radiografía de la brecha digital en Chile: ¿Se justifica la intervención del Estado? *Revista de Estudios Públicos* Vol 119. 5-32.

Agostini, C. y Willington, M. (2011). Acceso y uso de internet en Chile. ILADES-Georgetown University working papers. Universidad Alberto Hurtado.

Agostini, C. y Willington, M. (2012) Acceso y uso de internet en Chile: evolución y factores determinantes. *Revista Persona y Sociedad* Vol 26 (1) 11-42.

BIT Chile (2011). Integración WIP + BIT: profundizando los por qué y los cómo. Santiago: Chile. World Internet Project.

Bonfadelli, H. (2002). The internet and knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation. *European Journal of Communication*, 17(1), 65-84.

Bussenius, D. & Palacios, M. (2012). Jóvenes excluidos y su experiencia en Facebook: Caso de jóvenes indigentes en Chile (tesis de magíster). Facultad de Comunicación y Letras, Universidad Diego Portales, Chile.

Castells, M. (2001) *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.

Castells, M. (2003). *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, Empresa y Sociedad*. Barcelona: Primera Editorial Debolsillo

Cepal (2013a) *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Cepal (2013b) *Banda ancha en América Latina, más allá de la conectividad*. Santiago : Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Chen, W., & Wellman, B. (2003). Charting and Bridging Digital Divides. *I-Ways*, 26(4), 155-161.

Coleman, Stephan. (2008). "How democracies have disengaged from young people" en Loader, B (ed.). *Young Citizens in the Digital Age*. London: Routledge. pp. 166-186.

Correa, T. (2010). The participation divide among "web experts": Psychological factors, experience, and skills as predictors of college students' web content creation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16 (1), 71-92.

Correa, T. (2014). El mito de los nativos digitales: Diferencias de habilidades digitales en los jóvenes. Paper presentado en la conferencia latinoamericana de la Asociación Mundial de Opinión Pública en Santiago, Chile.

Couldry, Nick; Livingstone, Sonia; Markham, Tim. (2010). *Media Consumption and Public Engagement*. London: Palgrave.

De Haan, J. (2004). A multifaceted dynamic model of the digital divide. *IT & Society*, 1(7), 66-88.

DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). From the "Digital Divide" to the "Digital Inequality": Studying Internet Use as Penetration Increases. University of Princeton, Center of Arts and Cultural Policy Studies. Working Paper Series 15. Visitado 2 de mayo en: <http://www.princeton.edu/~artspol/workpap/WP15%20%20DiMaggio+Hargittai.pdf>

Fallows, D. (2005). How men and women use the internet: Pew Internet & American Life Project.

Gil-Garcia, J. R., Helbig, N. C., & Ferro, E. (2006). Is it only about internet access? An empirical test of a multi-dimensional digital divide. *Electronic Government, Proceedings*, 4084, 139-149.

Gregg, J. L., LaRose, R., Strover, S., & Straubhaar, J. (2006). Understanding the broadband gap in rural America. Paper presented to the International Communication Association, Dresden, Germany, June.

Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35(5), 602-621.

ITU. (2013). *World telecommunication/ICT indicators database*. Geneva: International Communication Union.

LaRose, R., Gregg, J. L., Strover, S., Straubhaar, J., & Carpenter, S. (2007). Closing the rural broadband gap: Promoting adoption of the internet in rural America. *Telecommunications Policy*, 31(6/7), 359-373.

Livingstone, S., & Helsper, E. J. (2007). Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New media & Society*, 9(4), 671-696.

Meraz, S. (2008). Women and technology: How socialization created a gender gap. In P. M. Poindexter, S. Meraz & A. Schmitz-Weiss (Eds.), *Women, men and news: Divided and disconnected in the news media landscape* (pp. 99-116). New York: Routledge.

Newhagen, J. N., & Bucy, E. P. (2004). Routes to media access In J. N. Newhagen & E. P. Bucy (Eds.), *Media access: Social and psychological dimensions of new technology use*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Norris, Pippa. (2000). *A Virtuous Circle*. Cambridge: Cambridge University Press.

Oliva, A. (2012). La brecha digital en Chile: más allá de la red de acceso. VI Conferencia ACORN-REDECOM, Valparaíso (Chile), 17-18 de Mayo de 2012.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2006). *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2008). Desarrollo en Chile Rural: Seis millones por nuevos caminos. Santiago: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

Salinas, A. y Sánchez, J. (2009) Digital inclusion in Chile: Internet in rural schools. *International Journal of Educational Development*, Vol 29(6), 573-582

Scherman, Andrés; Arriagada, Arturo; Valenzuela, Sebastián. (2013). “La protesta en la era de las redes sociales: el caso chileno”, en Arriagada, Arturo y Navia, Patricio. (eds.) *Intermedios: medios de comunicación y democracia en Chile*, Santiago: Ediciones UDP, 181-199.

Scherman, Andrés; Arriagada, Arturo. (2012). “Jóvenes, disposición a votar y consumo de medios en Chile”. *Comunicación y Sociedad*, Vol. XXV, Núm. 1, 85-11.

Selwyn, N., & Facer, K. (2007). *Beyond the digital divide: Rethinking digital inclusion for the 21st century*. Bristol. Revisado 12 de mayo en: http://www.futurelab.org.uk/resources/documents/opening_education/Digital_Divide.pdf

Subtel (2013). Informe series estadísticas primer semestre 2013. Recuperado el 27 de agosto de 2014 de http://www.subtel.gob.cl/?option=com_content&view=article&id=3270

Sunkel, G. (2006). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina. Serie Políticas Sociales No 126. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Sunkel, G. y Trucco, D. (2010) Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para América Latina: riesgos y oportunidades. Serie Políticas Sociales No 167. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Trucco, D. (2013). The Digital Divide in the Latin American Context. En M., Ragnedda & G., Muschert (eds) *The Digital Divide: The internet and Social Inequality in International Perspective*. 253-269. New York: Routledge.

Valenzuela, Sebastián; Park, Namsu; Kee, Kerk. (2009). “Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation”. *Journal of Computer-Mediated Communication* 14 (4): 875-901.

Valenzuela, S.; Arriagada, A.; Scherman, A. (2014). Facebook, Twitter, and Youth Engagement: A Quasi-experimental Study of Social Media Use and Protest Behavior Using Propensity Score Matching. *International Journal of Communication* 8.

Van Dijk, Jan (1991/2006) *The Network Society. Social Aspects of New Media* (2nd ed). SAGE Publications. Second edition, 2006.

Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide inequality in the information society*. Thousand Oaks: Sage.

Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), 221-235.

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Mass.; London: MIT.

WIP Chile. (2011). *Usos y prácticas en el mundo de Internet*. Santiago, Chile: World Internet Project Chile.

Zickuhr, K. (2010). *Generations 2010*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.

ANEXOS

Parentesco con el Jefe/a de Hogar (%)

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	San Pedro de la Paz	Talcahuano	Angol	Padre las Casas	Temuco
Jefe/a de Hogar	32,2	34,2	33,3	30,2	35,6	34	28,9	29,7	32,9	30,4	30,6	28,4	29,1	32,9	29,2
Cónyuge o Pareja	18,8	19	16,5	19,7	18,3	19,9	15,6	19,8	19,7	17,5	22,3	18,4	18,4	18,8	17,3
Hijo/a	34,1	32,7	31,1	35,3	33,9	33,9	34	34,8	34,8	35,7	39,4	36,9	34,2	38,5	33,4
Yerno o Nuera	1	1,1	1	1,2	0,1	0,6	1,9	1,8	0,7	1,2	0,6	1,6	1,5	0,9	1,1
Nieto/a	5,4	5,7	7,1	6	4,4	6,9	8,9	5,6	3,5	7,2	3,7	7	7,5	4,3	5,4
Padre o Madre	2,2	2,9	3,2	2,6	2,1	1,6	1,4	3,1	2,2	2,6	1,2	1,3	1,9	1,1	3,9
Suegro/a	0,2	0,7	1,1	0,6	0,2	0,5	0,9	0,4	0,2	0,4	0,6	0,4	0,4	0,1	0,9
Hermano/a	2,4	1	1,9	1,8	2,2	1	2,4	2,6	3,7	1,5	0,5	2,2	2	1,9	2,9
Cuñado/a	0,2	0,1	0,3	0,1	0,3	0,4	0,4	0,4	0,2	0,2	0,3	0,3	0,5	0,3	0,5
Otro familiar	2,8	2	3,3	2,3	2,1	0,9	4,6	2	1,6	2,9	0,8	3,1	4,2	1	4,6
Otro no familiar	0,8	0,3	1,3	0,2	0,7	0,3	1,1	0,1	0,4	0,5	0	0,5	0,3	0,2	0,8
No sabe, no responde	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0,1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Tramo de edad de integrantes del hogar (%)

	15 años o menos	16 a 24 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 años y más
Concón	21%	17%	15%	11%	16%	21%
Quilpué	17%	15%	12%	11%	15%	29%
Valparaíso	20%	17%	12%	14%	15%	23%
Villa Alemana	20%	16%	15%	12%	13%	25%
Viña del Mar	20%	16%	14%	12%	20%	19%
Chiguayante	17%	15%	13%	14%	19%	23%
Chillán	20%	17%	12%	15%	15%	20%
Concepción	18%	18%	13%	14%	16%	21%
Hualpén	17%	16%	14%	13%	13%	27%
Los Ángeles	18%	15%	13%	14%	13%	26%
San Pedro de la Paz	26%	16%	15%	13%	13%	17%
Talcahuano	21%	15%	15%	11%	14%	24%
Angol	16%	21%	14%	9%	16%	25%
Padre las Casas	22%	20%	12%	15%	14%	18%
Temuco	22%	18%	15%	10%	14%	21%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Estado Civil de integrantes del hogar (%)

	Casado/a	Conviviente o Pareja	Anulado/a o Divorciado/a	Separado/a	Viudo/a	Soltero/a	NS/NR
Concón	25,1	13,9	0,6	4,5	4,5	51,5	0
Quilpué	29,7	7,6	1,4	5,5	7,8	47,9	0,1
Valparaíso	25	11,7	1,8	5,3	6,3	49,4	0,5
Villa Alemana	29,1	10,9	0,5	5	5,8	48,8	0
Viña del Mar	32,2	5,8	1,1	6,1	4,4	49,5	0,8
Chiguayante	34,8	8,6	0,5	3,8	4,5	47,5	0,3
Chillán	27,1	9,2	0,8	4,1	6,7	51,4	0,7
Concepción	24,3	19,4	1,4	3,2	4,3	46,4	0,9
Hualpén	37,3	4,3	1,5	5,5	4,5	46,2	0,6
Los Ángeles	31,6	6,9	0,8	3,2	5,5	50,7	1,3

San Pedro de la Paz	33,5	12,3	0,2	2,8	3,1	48,1	0
Talcahuano	28,6	10,2	0,8	4	5,5	50,3	0,6
Angol	28,7	14,4	0,8	2,7	5,3	48,1	0
Padre las Casas	24,4	14,9	0,4	2,6	3,6	53,7	0,4
Temuco	27,1	11,3	0,7	4,3	5	50,9	0,6
Total	25,1	13,9	0,6	4,5	4,5	51,5	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Sexo de los integrantes del hogar (%)

	Hombre (%)	Mujer (%)
Concón	48,7	51,3
Quilpué	47,7	52,3
Valparaíso	49	51
Villa Alemana	48	52
Viña del Mar	47,5	52,5
Chiguayante	47,4	52,6
Chillán	47,5	52,5
Concepción	48,1	51,9
Hualpén	48,6	51,4
Los Ángeles	49,2	50,8
San Pedro de la Paz	47,9	52,1
Talcahuano	48,6	51,4
Angol	48,5	51,5
Padre las Casas	49,9	50,1
Temuco	47,7	52,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Nivel educacional de integrantes del hogar (%)

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	San Pedro de la Paz	Talcahuano	Angol	Padre las Casas	Temuco
Sin educación formal	9,2	6,7	8,7	8,4	8,5	7,1	9,5	6,2	9,9	7,7	9,1	9,1	8,5	8,2	8,8
Básica incompleta	17,6	14,5	15,1	17,4	12,9	19,5	19,7	18,2	14,3	23,2	14,8	18,1	22,5	31,5	23,7
Básica completa	15,6	12	12,2	9,7	11,2	13,3	13,1	12,5	8,9	11	21,1	11,7	8,9	13,4	10,6
Media Científico Humanista incompleta	10,3	13,7	14,2	10,4	9,5	11,7	9,3	9,5	9	9,9	9,5	11,1	10,5	13,4	15,4
Media Técnica incompleta	4,6	5,1	5,3	6,6	6,3	4,4	6,6	9,4	5	6,3	3,6	7,1	7,4	2,5	3,7
Media Científico Humanista completa	20,6	28,4	22,4	26,1	18,8	19,7	18,8	15,8	18,9	19,7	19,9	16,7	15,9	13,5	18,4
Media Técnico completa	9,3	4,4	6,4	5,2	8,5	6,9	10,1	8,8	9,5	7,6	4,9	7,4	12	10,2	8,4
Superior Técnica incompleta	1,5	1,4	1,7	1,2	2,7	1,5	2	2,1	3,3	1	1,4	2,5	1,9	1,8	1,2
Superior Técnica completa	4,5	5	5,4	8,2	9,2	8,7	5,1	6,9	10,3	3,4	8,3	6,4	4,2	1,2	3,2
Superior Universitaria incompleta	3,2	2,8	3,9	3,1	5,2	3,5	2	5,5	4,2	5	2,2	4	3,5	2,1	3,3

Superior Universitaria completa	3,6	5,6	3,9	3,4	7,1	3,4	3,5	4,3	5,6	5,3	5,2	5,9	3,9	1,5	3
No sabe, no responde	0	0,3	0,6	0,2	0,1	0,2	0,3	0,9	1,1	0,1	0	0	0,9	0,8	0,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

***Pertenencia de integrantes del hogar a alguna etnia
(en base a quienes tienen 16 y más años)***

	N	Total (%)
Aymara	6	0
Rapa-Nui	6	0
Quechua	6	0
Mapuche	590	4,9
Coya	0	0
Kawaskar	1	0
Yagán	11	0,1
Diaguita	1	0
No pertenece a ningún pueblo indígena en Chile	3	0
No sabe, no responde	11,291	93,7
Total	12,030	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Dificultades o discapacidades de integrantes del hogar (%)
(En base a quienes tienen 16 y más años)

	Dificultad física y/o de movilidad	Mudez o dificultad en el habla	Dificultad psiquiátrica	Dificultad mental o intelectual	Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	No tiene ninguna condición de larga duración	Ns/Nr
Concón	2,1	0,1	0,2	0,5	0,5	0,1	95,8	0,6
Quilpué	1,4	0,1	0	0,1	0,7	0,1	97,4	0,1
Valparaíso	2,5	0,1	0,8	0,8	0,5	0,8	93,2	1,2
Villa Alemana	4,8	0	0,5	0,7	0,5	0,5	91,5	1,5
Viña del Mar	0,6	0	0	0,4	0	0,1	98,7	0,1
Chiguayante	0,5	0	0,1	0,6	0	0,3	96,7	1,8
Chillán	4,1	0,3	0,1	0,8	0,8	0,8	91,5	1,7
Concepción	1,2	0,3	0,1	0,7	0,6	0,7	95,6	0,8
Hualpén	1,8	0,3	0	0,4	0,3	0,2	94,4	2,7
Los Ángeles	2,1	0,4	0,4	0,6	0,6	1,3	93,1	1,6
San Pedro de la Paz	0,7	0	0,4	0,3	0,1	0,1	97,6	0,8
Talcahuano	2	0	0,1	0,7	0,3	0,6	93,6	2,7
Angol	2,4	0,5	0,2	1,6	0,5	5,2	87,5	2,1
Padre las Casas	1,5	0,3	0,6	0,3	0,4	1	94,2	1,8
Temuco	2,8	0,2	0,1	0,2	0,5	0,7	93,9	1,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Situación laboral de integrantes del hogar (%)
(En base a quienes tienen 16 y más años)

	Trabaja con rem,	Trabaja sin rem,	Cesante	Busca por 1ª vez	Estudia (en 2013)	Dueña de casa	Jubilados / Inactivo	Otro	Ns/Nr	Total
Concón	54,9	0,1	3	0,2	9,9	18,2	13,2	0	0,4	100
Quilpué	47,3	0	3,4	0	11,7	17,2	19,8	0	0,7	100
Valparaíso	50,7	0,3	4,3	0,4	11,7	15,8	15,4	0,1	1,3	100
Villa Alemana	48,6	0,1	2,2	0,1	11,2	16,9	19,4	0	1,4	100
Viña del Mar	56,7	0,3	3,3	0	13,9	12,8	12,6	0	0,4	100
Chiguayante	49,1	0,4	5,1	0,4	12,1	17,5	13,4	0,1	1,9	100
Chillán	47,4	0,9	6,6	0	11	14,8	18,2	0	1,1	100
Concepción	50,4	1,6	6,3	0,2	13	14,9	13,1	0	0,5	100
Hualpén	41,5	1,6	8,1	0,5	11,4	14,1	17,2	0	5,6	100
Los Ángeles	44,8	1,2	4,3	0,4	11,8	17,6	19	0	1	100
San Pedro de la Paz	58,9	0,1	0	0	11,3	19,5	9,7	0	0,4	100
Talcahuano	45,5	0,1	5,3	0,3	12,3	20,9	13,6	0,2	1,8	100
Angol	48,6	0,2	5,9	0,1	11,2	15,7	15,9	0,1	2,2	100
Padre las Casas	46,7	0,1	5,5	0,1	12,1	20,4	13,4	0,1	1,5	100
Temuco	52,4	0,1	5	0,2	10,7	16,7	14	0	0,9	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Distribución Quintiles por comuna (%)

(En base a quienes tienen 16 y más años y presentan condiciones de actividad laboral)

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Total
Concón	20,5	21,8	23,2	20,3	14,2	100
Quilpué	15,4	27	25	16,3	16,4	100
Valparaíso	18,7	23,2	20,3	20,9	16,8	100
Villa Alemana	18,1	16,8	25,3	21,7	18	100
Viña del Mar	11	19,4	14,2	28	27,5	100
Chiguayante	29,9	20,9	16,6	15,8	16,7	100
Chillán	29,5	21,2	19,1	16,9	13,3	100
Concepción	21,7	26,7	20,1	18,1	13,3	100
Hualpén	27,8	21,9	19,5	15,7	15,1	100
Los Ángeles	25,4	23,6	18,2	17,3	15,5	100
San Pedro de la Paz	17,6	19,9	20,9	23,3	18,3	100
Talcahuano	20	21,6	19,1	17,4	22	100
Angol	26,8	21,4	20,8	19,2	11,8	100
Padre las Casas	43,7	27,1	12,7	10,4	6,1	100
Temuco	31,7	23	20,6	12,8	12	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En los últimos 12 meses, ¿utilizó Internet?

	Si (%)	No (%)	Total (%)
Concón	44,1	55,9	100
Quilpué	32,6	67,4	100
Valparaíso	46,3	53,7	100
Villa Alemana	45,6	54,4	100
Viña del Mar	50,4	49,6	100
Chiguayante	31,5	68,5	100
Chillán	38,6	61,4	100
Concepción	41,2	58,8	100
Hualpén	42,8	57,2	100
Los Ángeles	33,7	66,3	100
San Pedro de la Paz	36,9	63,1	100
Talcahuano	39	61	100
Angol	38,3	61,7	100
Padre las Casas	24,4	75,6	100
Temuco	42,4	57,6	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en

¿Con qué frecuencia usa Internet?

(Solo aquellos que indican utilizar Internet en los 12 últimos meses)

	Al menos una vez al día	Al menos una vez a la semana	Al menos una vez al mes	Menos de una vez al mes	NS/NR	Total
Concón	77,5	15,2	5,4	1,2	0,6	100
Quilpué	81,8	11,4	4,7	1,3	0,8	100
Valparaíso	74,5	19,8	2,3	3,4	0	100
Villa Alemana	81	12,9	3,4	2,7	0	100
Viña del Mar	73	20,5	3,1	2,5	0,8	100
Chiguayante	66,9	20,5	5,4	7,1	0	100
Chillán	66	21	8,6	2,5	1,9	100
Concepción	59	28,4	8,3	3,9	0,4	100
Hualpén	50,7	31,3	8,6	9,4	0	100
Los Ángeles	69,1	24,6	3,5	2,7	0	100
San Pedro de la Paz	57,9	30,6	8,6	2,5	0,4	100
Talcahuano	60,2	30,4	4,9	4,1	0,5	100
Angol	61,4	28,7	7,2	2,7	0	100
Padre las Casas	63,1	21,7	8,3	4,4	2,6	100
Temuco	58,6	27,9	8,6	4,1	0,8	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Dónde utiliza más frecuentemente Internet?

(Solo aquellos que indican utilizar Internet en los 12 últimos meses)

	En el hogar	En el trabajo	En el establecimiento educacional	En el telecentro comunitario	En lugares pagados	En lugares con WIFI gratis	Donde amigo/familiar	Otro	No lo usa	Ns/Nr	Total
Concón	77,5	7	3	0	3	1,5	5,9	0	2,1	0	100
Quilpué	62,2	13,3	2,2	0,4	1,7	2,1	15,1	0	3	0	100
Valparaíso	69,1	12,8	4	0,3	3,7	3	6,4	0	0,7	0	100
Villa Alemana	79,5	6,9	2,1	0,3	0,9	0	10	0	0,3	0	100
Viña del Mar	62,5	22	1,1	0	1,4	6,2	6,4	0	0,3	0	100
Chiguayante	54,8	15,1	4,6	0,4	3,8	6,3	14,6	0,4	0	0	100
Chillán	61,8	10,6	2,6	2,3	1,6	10,9	6,4	0,9	2,8	0	100
Concepción	52,5	12,9	4,7	1,5	3,6	3,2	20,2	1,1	0,4	0	100
Hualpén	34,3	20,7	9	0	4,3	5,6	20,5	4,8	0,9	0	100
Los Ángeles	56,7	17,6	6,6	0	3,5	5,9	8,6	1,2	0	0	100
San Pedro de la Paz	67,3	9,7	3,6	0,4	2,2	0,4	14	0	2,5	0	100
Talcahuano	51,3	15,5	4,9	1,1	4,7	4,4	15,9	0	1,1	1,2	100
Angol	56,6	18,4	8,2	0,3	4,8	4,1	6,1	0	1,4	0	100
Padre las Casas	59,2	14,7	8,3	0	3,2	1,9	7,6	0	5,1	0	100
Temuco	64,6	9,4	8,3	0,3	4,4	1,1	9,4	0	2,2	0,3	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuánto gasta usted a la semana (mensual) en el uso de internet fuera del Hogar?

(Solo aquellos que indican utilizar Internet fuera del hogar)

	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Concón	2560,31	3089,084	500	10000
Quilpué	3780,80	1712,056	1200	5000
Valparaíso	3500,07	3681,435	400	10000
Villa Alemana	1655,95	1169,952	1000	3000
Viña del Mar	1536,58	2089,549	400	5000
Chiguayante	6715,17	6750,814	2000	20000
Chillán	4311,93	4507,008	1000	15000
Concepción	1052,90	777,980	0	2000
Hualpén	1057,12	1560,726	0	4000
Los Ángeles	3237,38	4460,339	0	15000
Pedro las Casas	5740,51	5919,478	1500	15000
Talcahuano	4325,19	5644,611	0	20000
Angol	1807,31	5411,454	500	20000
Padre las Casas	1121,64	1165,229	500	3000
Temuco	1293,35	1863,376	0	7000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Qué dispositivos o equipos electrónicos utilizan los miembros de este hogar para acceder a Internet desde el hogar? Para cada dispositivo utilizado indicar número total de equipos % que dice Si y Cantidad de Dispositivos

	Computador Fijo (PC-Desktop)		Computador Portátil (Notebook/Laptop/Netbook)		Tablet		Teléfono Móvil o Smartphone		Consola de Juegos		TV con conexión a Internet	
	%	Media del N° de equipos	%	Media del N° de equipos	%	Media del N° de equipos	%	Media del N° de equipos	%	Media del N° de equipos	%	Media del N° de equipos
Concón	12,2	1,00	32,3	1,15	15,2	1,20	95,7	1,83	10,4	1,12	3,7	1,17
Quilpué	16,9	1,15	28	1,30	11	1,15	96,6	1,93	7,6	1,00	2,5	1,00
Valparaíso	3,2	1,00	31,4	1,18	8,3	1,15	95,5	1,91	6,4	1,20	0,6	1,00
Villa Alemana	4,7	1,00	27,4	1,13	10	1,11	96,8	2,08	4,7	1,13	0,5	3,00
Viña Del Mar	1,6	1,00	41,2	1,23	9,6	1,22	97,3	1,90	5,3	1,10	2,1	1,00
Chiguayante	18,7	1,00	38,7	1,25	5,3	1,00	97,3	1,76	9,3	1,29	9,3	1,14
Chillán	5,6	1,00	25,8	1,00	8,9	1,09	88,7	1,82	2,4	1,00	0,8	1,00
Concepción	6,1	1,00	22,7	1,10	10,6	1,50	89,4	1,94	2,3	1,00	2,3	2,00
Hualpén	7	1,17	25,6	1,09	22,1	1,05	81,4	1,71	1,2	1,00	0	0
Los Ángeles	5,8	1,00	25,6	1,17	5,8	1,29	93,4	1,60	0,8	1,00	0	0
San Pedro De La Paz	12,8	1,00	68,8	1,24	48,2	1,16	97,9	1,83	1,4	1,00	2,8	1,50
Talcahuano	13,6	1,00	35,6	1,19	15,2	1,45	93,9	1,96	9,1	1,17	5,3	1,43
Angol	16,8	1,00	53,6	1,33	23,2	1,45	95,2	2,17	1,6	1,00	1,6	1,00
Padre Las Casas	1,3	1,00	7,6	1,17	1,3	1,00	93,7	1,53	0	0	0	0
Temuco	1,2	1,00	10,4	1,06	1,8	1,33	96,3	1,82	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

En algún momento de los últimos 12 meses, ¿tuvo su hogar acceso (Pagado y Propio) a Internet a través de acceso telefónico o por cable? %

	Sí tuvimos acceso a Internet por Acceso telefónico o por Cable (%)	No, solamente hemos tenido BAM y/o Smartphone y/o Tablet con Acceso Propio y/o Conexión Satelital (%)	NS/NR (%)
Concón	9,8	90,2	0
Quilpué	8,5	60,2	31,4
Valparaíso	18,6	276,9	4,5
Villa Alemana	21,1	76,8	2,1
Viña Del Mar	12,8	87,2	0
Chiguayante	4	76	20
Chillán	11,3	74,2	14,5
Concepción	8,3	63,6	28
Hualpén	34,9	52,3	12,8
Los Ángeles	9,9	73,6	16,5
San Pedro De La Paz	9,9	87,2	2,8
Talcahuano	40,2	55,3	4,5
Angol	7,2	89,6	3,2
Padre Las Casas	16,5	79,7	3,8
Temuco	26,8	68,9	4,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Por qué razón(es) dejó de tener acceso a Internet a través de acceso telefónico o por cable?

Respuesta Múltiple

	Porque es más caro que el acceso Móvil (Porque mi conexión móvil se puede utilizar fuera del hogar	Porque ocupo muy poco el Interent	NS/NR
Concón	50	12,5	25	0
Quilpué	50	20	10	10
Valparaíso	37,9	34,5	3,4	20,7
Villa Alemana	67,5	17,5	7,5	0
Viña Del Mar	37,5	62,5	4,2	4,2
Chiguayante	33,3	0	0	66,7
Chillán	35,7	28,6	14,3	0
Concepción	18,2	45,5	27,3	0
Hualpén	33,3	33,3	10	13,3
Los Ángeles	41,7	16,7	16,7	25
San Pedro De La Paz	14,3	35,7	28,6	0
Talcahuano	49,1	43,4	7,5	1,9
Angol	22,2	44,4	0	11,1
Padre Las Casas	38,5	15,4	15,4	0
Temuco	45,5	13,6	13,6	2,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale cuánto paga mensualmente y/o gasta en promedio en recargas cada mes por su(s) acceso(s) BAM,
Responden solo aquellos que señalan como forma de acceso BAM

	Cargo Fijo				Recargas o Compras de Bolsas de Datos			
	Media	Desv, Tip	Min	Max	Media	Desv, Tip	Min	Max
Concón	0	0	0	0	9090	5722,112	2000	15000
Quilpué	18500	1984,458	17000	20000	8000	0	8000	8000
Valparaíso	16198	4158,25	17000	20000	14066	12440,925	2000	45000
Villa Alemana	15943,333	5858,063	10000	29000	7200	6798,89	2000	25000
Viña Del Mar	14997,778	6533,437	9990	29990	8000	4525,664	2000	15000
Chiguayante	25000	11994,907	20000	30000	22500	17992,36	15000	30000
Chillán	10166,667	951,453	9000	12000	8900	9398,25	2000	28000
Concepción	10798	4806,616	5000	15000	9844	5694,853	2000	20000
Hualpén	30000	19993,555	20000	40000	20000	0	20000	20000
Los Ángeles	14950	5601,022	10000	19900	8669	4836,654	3500	20000
San Pedro De La Paz	14200	7352,233	5000	21000	5250	3854,588	1000	15000
Talcahuano	13555,556	4473,221	4000	20000	8222	7348,122	1000	24000
Angol	17823,333	8208,753	5000	30000	12062	10961,769	2000	40000
Padre Las Casas	14300	0	14300	14300	4416	2215,386	2000	8000
Temuco	7500	5414,718	3000	12000	4318	1207,491	2000	6000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale cuánto paga o gasta cada mes por el acceso a Internet del Smartphone del Jefe de Hogar, *Responden todos quienes indican Smartphone del Jefe del Hogar como tipo de acceso,*

	Cargo Fijo					Recargas o Compras de Bolsas de Datos				
	Media	Desv,	Min	Max	Limite Descarga (GB)	Media	Desv,	Min	Max	Limite Descarga (GB)
Concón	23714,333	9869,5	7000	50000	12689,189	12689,189	11592,872	1500	40000	5,344
Quilpué	22764,118	10456,883	9000	55000	7500	7500	7156,078	1000	40000	4,292
Valparaíso	22302,979	10890,497	2990	60000	9793,548	9793,548	6803,962	2000	30000	4,754
Villa Alemana	20630,345	26444,69	3600	199990	6230,303	6230,303	4073,673	1000	20000	8,224
Viña Del Mar	27188,235	17851,496	5000	150000	8548,065	8548,065	8950,245	2000	50000	3,162
Chiguayante	24547,059	8869,586	11500	40000	12428,571	12428,571	5924,785	5000	20000	4,095
Chillán	26552,632	12460,58	11000	60000	11280	11280	7521,909	2000	30000	2,667
Concepción	28399,444	31133,648	10000	199000	13099,375	13099,375	11096,473	1000	37000	6,87
Hualpén	26262,667	13552,524	10000	80000	10166,667	10166,667	8702,604	5000	25000	6,318
Los Ángeles	19909,655	8158,798	3000	40000	8570,952	8570,952	5158,663	2000	20000	6,027
San Pedro De La Paz	23801,607	16863,503	6990	100000	5828,571	5828,571	2957,124	2000	15000	15,959
Talcahuano	21082,195	12890,597	2900	75000	6663,158	6663,158	4052,215	2000	15000	3,25
Angol	25563,158	18689,362	3000	80000	12411,765	12411,765	7497,038	4000	25000	5,391
Padre Las Casas	19377,895	11402,602	6990	51000	9000	9000	4833,649	2000	20000	2,769
Temuco	14991,842	8481,388	2000	35000	8279,412	8279,412	4615,494	2000	20000	10,947

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale las razones por las cuáles se mantiene el servicio de Internet en el hogar, ya sea Internet fijo o Móvil,

Respuesta Múltiple, % que dice que Sí,

	Apoyo a la educación propia o de hijos/nietos/padres	Permite tener más acceso a Información	Permite comunicarse con otras personas	Permite conocer Gente	Permite acceder a juegos y otros medios de entretenimiento	Permite realizar negocios o manejar una empresa familiar	Por razones laborales / Permite buscar trabajo	Permite realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias y pagar cuentas
Concón	75,6	94,5	94,5	67,1	81,7	36,6	60,4	69,5
Quilpué	68,6	88,1	91,5	58,5	52,5	32,2	46,6	43,2
Valparaíso	57,1	89,1	95,5	66	59	26,3	38,5	32,7
Villa Alemana	69,5	100	100	77,9	84,2	33,7	57,9	54,7
Viña Del Mar	64,7	92,5	97,3	77	63,1	41,2	48,7	51,9
Chiguayante	52	93,3	90,7	74,7	64	33,3	41,3	29,3
Chillán	54	79,8	87,9	73,4	58,9	27,4	38,7	42,7
Concepción	65,2	88,6	90,9	68,2	48,5	18,2	47,7	40,9
Hualpén	65,1	93	94,2	59,3	64	47,7	67,4	72,1
Los Ángeles	47,9	68,6	68,6	62	54,5	30,6	46,3	46,3
San Pedro De La Paz	35,5	92,9	97,9	18,4	50,4	17	39,7	29,1
Talcahuano	69,7	95,5	94,7	66,7	63,6	34,1	62,9	58,3
Angol	47,2	84	85,6	51,2	62,4	23,2	48	43,2
Padre Las Casas	60,8	93,7	92,4	60,8	55,7	30,4	60,8	38
Temuco	44,5	86,6	94,5	43,9	39,6	20,7	30,5	26,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale todas las razones por las que los integrantes de este hogar no tienen acceso a Internet desde el hogar, *Respuesta Múltiple*, % que dice Sí,

	RELEVANCIA			
	No saben / No les han informado que beneficios ofrece Internet al Hogar	Conocen beneficios de Internet pero encuentran que no es útil para el hogar	No les interesa tener Internet por razones distintas a su utilidad para el hogar	La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar
Concón	4,3	20,4	38,9	8
Quilpué	11,1	16,9	20,1	11,1
Valparaíso	9,1	16,9	29,2	16,2
Villa Alemana	3,3	19,2	73,3	19,2
Viña Del Mar	10,7	14,8	57,4	21,3
Chiguayante	6,6	23,1	34,3	25,2
Chillán	9,1	8,1	40,4	8,6
Concepción	6,5	9,2	31,4	16,2
Hualpén	8,6	14,5	34,8	28,1
Los Ángeles	27,6	30,8	33,5	16,2
San Pedro De La Paz	0,6	50,6	53	17,5
Talcahuano	2,7	22,7	41,1	10,3
Angol	4,6	5,2	23,6	2,3
Padre Las Casas	2,2	7,1	47,6	8
Temuco	10,1	30,4	47,6	11,9

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale todas las razones por las que los integrantes de este hogar no tienen acceso a Internet desde el hogar,

Respuesta Múltiple, % que dice Sí,

	USABILIDAD		
	No saben utilizar el computador y/o Smartphone	No saben / No les han informado cómo utilizar Internet	Falta de confianza
Concón	75,6	10,5	4,9
Quilpué	68,6	25,4	11,1
Valparaíso	57,1	13,6	3,2
Villa Alemana	69,5	32,5	5,8
Viña Del Mar	64,7	17,2	5,7
Chiguayante	52	7,9	2,5
Chillán	54	6,1	1
Concepción	65,2	14,6	7
Hualpén	65,1	4,1	4,1
Los Ángeles	47,9	7,6	5,9
San Pedro De La Paz	35,5	0	0
Talcahuano	69,7	4,3	3,8
Angol	47,2	21,3	2,3
Padre Las Casas	60,8	4	0
Temuco	44,5	12,5	2,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Señale todas las razones por las que los integrantes de este hogar no tienen acceso a Internet desde el hogar,

Respuesta Múltiple, % que dice Sí,

	COSTO DE SERVICIO		COBERTURA
	Costo del equipo o terminal para conectarse es muy elevado	Costo del servicio de Internet es muy elevado	No hay / No sabe si hay oferta de servicios de Internet en la zona donde vivimos
Concón	9,3	35,8	0,6
Quilpué	12,7	27,5	3,7
Valparaíso	10,4	29,2	2,6
Villa Alemana	25	47,5	0,8
Viña Del Mar	2,5	19,7	0
Chiguayante	7,4	36	1,7
Chillán	4,5	51	1,5
Concepción	19,5	48,6	2,2
Hualpén	15,4	30,3	0,5
Los Ángeles	18,4	50,3	5,9
San Pedro De La Paz	0,6	9,6	3,6
Talcahuano	9,2	33,5	1,6
Angol	32,2	49,4	6,3
Padre Las Casas	1,8	43,1	4,9
Temuco	7,7	36,3	1,2

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Entre las razones señaladas, indique cuál considera la más importante

	No saben / no les han informado qué beneficios ofrece internet al Hogar	Conocen beneficios de internet pero encuentran que no es útil para el hogar	No les interesa tener internet por razones distintas a su utilidad para el hogar	La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar,	No saben utilizar el computador y/o Smartphone	No saben / no les han informado cómo utilizar internet	Falta de confianza	Costo del equipo o terminal para conectarse es muy elevado	Costo del servicio de internet es muy elevado	No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vivimos	Pueden acceder a internet en otros lugares	Pueden conectarse a una red privada de terceros desde el hogar
Concón	0	11,7	27,2	2,5	11,7	2,5	1,2	0,6	29	0	1,9	2,5
Quilpué	1,1	9	13,2	7,4	28	4,2	5,8	6,3	21,7	0	0,5	1,6
Valparaíso	0,6	3,9	22,1	7,1	16,2	5,8	0,6	2,6	19,5	1,3	4,5	3,2
Villa Alemana	0	2,5	49,2	0,8	8,3	1,7	1,7	5	25	0	1,7	2,5
Viña Del Mar	2,5	2,5	44,3	9,8	14,8	6,6	0	0,8	11,5	0	4,1	0,8
Chiguayante	3,7	8,7	18,6	14,5	19	1,7	0,4	4,5	22,3	1,2	2,9	1,2
Chillán	1,5	4,5	30,3	5,6	9,6	0	0	2	42,4	0,5	0,5	0,5
Concepción	2,2	3,8	19,5	10,3	9,7	3,8	0,5	10,3	34,1	0	1,6	1,6
Hualpén	1,8	6,3	23,1	22,6	7,7	1,8	0,9	9,5	17,6	0,5	1,8	0,5
Los Ángeles	11,4	6,5	21,7	8,2	7,1	0	0	8,7	30,4	3,3	0,5	0,5
San Pedro De La Paz	0	34,9	18,1	10,2	14,5	0	0	0	6,6	1,8	4,8	5,4
Talcahuano	1,6	13	28,1	5,9	8,1	1,6	1,1	6,5	26,5	0,5	4,3	2,2
Angol	0,6	1,7	19	1,7	23,6	2,9	0,6	15,5	23	4	1,1	0,6
Padre Las Casas	0,4	1,3	40,4	3,6	5,3	0,4	0	1,3	40,4	4,4	0,4	0
Temuco	1,8	6,5	28,6	6,5	14,9	4,2	0	5,4	26,8	0,6	0,6	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Ha solicitado a algún amigo, vecino, familiar o conocido que realice en Internet por Ud, alguna de las siguientes actividades? ¿Cuántas veces lo ha solicitado en los últimos tres meses?

Respuesta Múltiple, Responden todos los que indican razones de Relevancia y Usabilidad para no tener acceso a Internet

	Imprimir alguna tarea		Obtener algún formulario		Obtener información de cualquier naturaleza en Internet		Recibir o enviar un correo electrónico		Revisar alguna red social (Facebook, twitter, etc)		No ha solicitado / No le interesa solicitar ninguna de las actividades anteriores
	%	Media veces solicitadas	%	Media veces solicitadas	%	Media veces solicitadas	%	Media veces solicitadas	%	Media veces solicitadas	%
Concón	10,7	2,46	5,7	1,86	7,4	3,78	3,3	2,00	3,3	4,50	83,6
Quilpué	15	2,32	20,4	1,70	8,2	1,83	3,4	1,00	0,7	5,00	73,5
Valparaíso	5,8	3,00	7,7	6,00	5,8	2,17	3,8	1,50	0		77,9
Villa Alemana	10,6	2,82	18,3	2,37	28,8	2,80	6,7	1,29	1	1,00	63,5
Viña Del Mar	10,5	2,75	8,8	1,00	13,2	1,33	7	1,50	8,8	7,20	72,8
Chiguayante	9,5	4,29	4,8	2,67	3,2	1,00	7,4	1,38	4,2	1,63	84,1
Chillán	15,1	1,44	17,6	2,85	24,4	1,85	13,4	4,00	9,2	3,91	64,7
Concepción	5,7	2,67	1,9	3,00	14,2	2,87	3,8	2,50	1,9	1,50	83
Hualpén	7,1	5,00	8,3	1,62	12,2	2,84	4,5	7,14	2,6	21,25	80,8
Los Ángeles	14	5,22	30,1	2,35	30,1	7,05	11,2	9,87	6,3	7,13	62,2
San Pedro De La Paz	2,7	3,00	2	1,67	13,4	1,90	0		0,7	2,00	83,9
Talcahuano	11,6	4,67	17,8	3,91	28,7	3,72	5,4	2,86	2,3	9,00	62
Angol	11,2	9,73	9,2	2,22	9,2	2,33	1	1,00	1	1,00	77,6
Padre Las Casas	6,3	8,50	5,6	2,86	7,1	3,33	1,6	10,50	1,6	30,00	88,1
Temuco	7,1	2,25	4	1,00	12,7	1,20	1,6	1,00	0		81,7
Total	10,7	2,46	5,7	1,86	7,4	3,78	3,3	2,00	3,3	4,50	83,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuál es el equipo para conectarse a Internet que Usted consideró principalmente que tiene un costo muy elevado en su respuesta anterior?

Responden todos aquellos que señalaron como el costo del equipo como razón para no tener Internet desde el hogar,

	Computador Fijo (PC)	Laptop	Netbook	Tablet	Smartphone
Concón	66,7	58,3	56,3	50	66,7
Quilpué	0	0	31,3	3,3	0
Valparaíso	26,7	29,2	6,3	43,3	0
Villa Alemana	0	0	0	3,3	0
Viña Del Mar	6,7	12,5	6,3	0	33,3
Chiguayante	66,7	58,3	56,3	50	66,7
Chillán	0	0	31,3	3,3	0
Concepción	26,7	29,2	6,3	43,3	0
Hualpén	0	0	0	3,3	0
Los Ángeles	6,7	12,5	6,3	0	33,3
San Pedro De La Paz	66,7	58,3	56,3	50	66,7
Talcahuano	0	0	31,3	3,3	0
Angol	26,7	29,2	6,3	43,3	0
Padre Las Casas	0	0	0	3,3	0
Temuco	6,7	12,5	6,3	0	33,3
Total	66,7	58,3	56,3	50	66,7

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuál es el costo de referencia que Usted tiene de ese equipo?

	Media	Desv, Tip,	Min,	Max,
Concón	240769,23	106786,951	150000	500000
Quilpué	262857,14	160789,777	10000	800000
Valparaíso	243333,33	83463,304	100000	400000
Villa Alemana	243793,10	93460,652	30000	400000
Viña Del Mar	125000,00	25132,212	100000	150000
Chiguayante	133433,33	112947,546	28000	400000
Chillán	255555,56	95659,356	50000	400000
Concepción	298055,56	153585,461	40000	600000
Hualpén	364515,15	159753,364	40000	800000
Los Ángeles	266875,00	89471,589	100000	500000
San Pedro De La Paz	200000,00	,000	200000	200000
Talcahuano	247588,24	94737,921	10000	400000
Angol	370784,31	188735,826	40000	1000000
Padre Las Casas	250000,00	86959,049	100000	300000
Temuco	355000,00	225376,863	150000	1000000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuánto es el máximo que estaría dispuesto a pagar por un equipo para conectarse a Internet?

	Media	Desv, Tip,	Min,	Max,
Concón	82000,00	50233,315	0	200000
Quilpué	94750,00	77778,157	0	200000
Valparaíso	51428,57	52395,404	0	150000
Villa Alemana	75535,71	49219,086	0	180000
Viña Del Mar	15000,00	15079,327	0	30000
Chiguayante	50769,23	52324,948	0	150000
Chillán	98888,89	74699,931	5000	200000
Concepción	54647,06	58847,185	0	200000
Hualpén	121515,15	68883,332	0	250000
Los Ángeles	54032,26	47871,884	0	150000
San Pedro De La Paz	100000,00	,000	100000	100000
Talcahuano	71764,71	73300,050	0	280000
Angol	112647,06	51841,903	15000	280000
Padre Las Casas	92500,00	51384,386	10000	150000
Temuco	144545,45	72453,617	60000	300000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuál es el tipo de servicio de Internet que usted considera que tiene un costo muy elevado?

	Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) PREPAGO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	Plan / Bolsa de datos (sin minutos de llamadas) CONTRATO para un dispositivo móvil (USB, Smartphone, Tablet)	Plan Multimedia para Smartphone	Plan Internet para Tablet	Banda Ancha Fija desnuda (sin TV cable o Telefonía fija)	Banda Ancha Fija + TV Cable	Banda Ancha Fija + Telefonía Fija	Banda Ancha Fija + TV Cable + Telefonía Fija
Concón	1,7	0	0	0	20,7	29,3	3,4	44,8
Quilpué	1,9	5,8	0	0	7,7	11,5	3,8	69,2
Valparaíso	0	4,4	4,4	2,2	8,9	13,3	2,2	64,4
Villa Alemana	0	1,8	5,3	0	21,1	22,8	5,3	43,9
Viña Del Mar	0	4,2	4,2	0	12,5	16,7	0	62,5
Chiguayante	0	1,1	0	0	11,5	9,2	10,3	67,8
Chillán	5	2	2	1	12,9	6,9	1	69,3
Concepción	2,2	0	0	0	13,3	8,9	2,2	73,3
Hualpén	0	0	1,5	0	10,4	3	0	85,1
Los Ángeles	10,8	3,2	1,1	3,2	10,8	22,6	6,5	41,9
San Pedro De La Paz	0	0	0	0	18,7	0	0	81,2
Talcahuano	0	3,2	1,6	0	22,6	12,9	0	59,7
Angol	4,7	1,2	5,8	0	34,9	8,1	2,3	43
Padre Las Casas	0	0	1	0	24,7	4,1	1	69,1
Temuco	1,6	1,6	1,6	0	44,3	6,6	13,1	31,1

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuál es el costo de referencia que Usted tiene de este servicio?

	Media	Desv, Tip,	Min,	Max,
Concón	34078,43	11939,055	10000	80000
Quilpué	44430,77	37201,307	6000	300000
Valparaíso	36581,40	12050,060	20000	70000
Villa Alemana	33339,29	12513,322	15000	60000
Viña Del Mar	40520,43	11132,936	25000	70000
Chiguayante	34732,44	8348,151	15000	50000
Chillán	33183,67	10258,017	13000	80000
Concepción	37266,67	11304,764	1000	70000
Hualpén	37112,90	9915,353	12000	60000
Los Ángeles	30475,47	10070,585	2000	60000
San Pedro De La Paz	38533,33	11991,377	15000	50000
Talcahuano	33443,55	8890,140	14500	50000
Angol	31597,38	11904,472	12000	80000
Padre Las Casas	31552,08	9463,015	15000	57000
Temuco	30449,82	24954,600	13000	200000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por un servicio de conexión a Internet?

	Media	Desv, Tip,	Min,	Max,
Concón	15200,00	8068,162	0	40000
Quilpué	16903,85	7965,945	0	30000
Valparaíso	12487,80	9609,885	0	40000
Villa Alemana	11017,86	6158,585	0	30000
Viña Del Mar	15173,48	10420,061	0	40000
Chiguayante	16523,26	4693,218	0	28000
Chillán	12642,86	6520,864	0	30000
Concepción	12268,54	6958,026	0	30000
Hualpén	14393,94	8519,294	0	30000
Los Ángeles	10352,27	5927,518	0	25000
San Pedro De La Paz	12266,67	4223,536	5000	20000
Talcahuano	14435,48	7815,265	0	30000
Angol	12064,10	5963,554	0	30000
Padre Las Casas	11072,92	5203,540	0	30000
Temuco	10192,81	7119,995	0	30000

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Qué integrantes del hogar cree usted que utilizarían en forma más intensiva el computador y la conexión a Internet que recibiría?

	El jefe de hogar	Los menores de 18 años de edad en el hogar	Los mayores de 18 años de edad en el hogar	Todos los integrantes del hogar sin distinción
Concón	8,6	13,8	22,4	46,6
Quilpué	8,2	1,6	11,5	63,9
Valparaíso	17,8	8,9	20	44,4
Villa Alemana	17,2	12,1	32,8	29,3
Viña Del Mar	12,5	8,3	8,3	50
Chiguayante	9,4	9,4	14,6	38,5
Chillán	7,8	13,7	15,7	61,8
Concepción	10,6	19,1	18,1	48,9
Hualpén	5,9	7,4	14,7	54,4
Los Ángeles	8,1	5,1	14,1	67,7
San Pedro De La Paz	0	23,5	5,9	70,6
Talcahuano	18,2	12,1	6,1	60,6
Angol	9,9	12,1	24,2	42,9
Padre Las Casas	2	2	4	91
Temuco	7,9	9,5	22,2	50,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Qué tipo de oferta de servicio de Internet le gustaría que existiera en la zona donde vive? *Respuesta única, Responden solo aquellos que indican que no hay oferta de servicio de Internet como razón para no tener Internet,*

	Internet Banda Ancha Fija	Internet Móvil	Internet Banda Ancha Fija E Internet Móvil	No Sabe
Concón	100	0	0	0
Quilpué	14,3	14,3	0	71,4
Valparaíso	50	0	0	50
Villa Alemana	100	0	0	0
Viña Del Mar	0	0	0	0
Chiguayante	75	0	0	25
Chillán	33,3	0	0	66,7
Concepción	25	0	50	25
Hualpén	100	0	0	0
Los Ángeles	27,3	0	18,2	54,5
San Pedro De La Paz	16,7	0	0	83,3
Talcahuano	33,3	0	33,3	33,3
Angol	45,5	27,3	9,1	18,2
Padre Las Casas	72,7	0	9,1	18,2
Temuco	50	0	0	50

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Este hogar tiene servicio de telefonía fija y/o TV Cable contratados y en uso?

	Sí, solo tenemos servicio de telefonía fija	Sí, solo tenemos servicio de TV Cable	Sí, tenemos servicio de telefonía fija y TV Cable	No
Concón	3,7	37	19,1	40,1
Quilpué	11,6	23,8	18,5	46
Valparaíso	11,7	25,3	11,7	51,3
Villa Alemana	15,8	25,8	20,8	37,5
Viña Del Mar	7,4	30,3	5,7	56,6
Chiguayante	5,8	33,1	10,3	50,8
Chillán	8,6	27,8	6,6	57,1
Concepción	7,6	41,6	10,8	40
Hualpén	10,4	27,6	16,3	45,7
Los Ángeles	9,7	37,3	8,6	44,3
San Pedro De La Paz	0	51,8	8,4	39,8
Talcahuano	15,7	20,5	12,4	51,4
Angol	8,6	14,4	3,4	73,6
Padre Las Casas	4,9	11,6	3,1	80,4
Temuco	13,1	10,1	6	70,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Cuál es la empresa que le provee TV Cable? Solo entre quienes indican que sí tienen servicio de telefonía fija y/o TV Cable,

	CLARO	ENTEL	MOVISTAR	VTR	GTD
Concón	8,8	5,5	8,8	71,4	0
Quilpué	28,8	1,3	12,5	55	0
Valparaíso	14	1,8	38,6	35,1	0
Villa Alemana	25	8,9	14,3	46,4	0
Viña Del Mar	13,6	6,8	31,8	43,2	0
Chiguayante	14,3	4,8	18,1	49,5	0
Chillán	30,9	5,9	7,4	32,4	0
Concepción	18,6	8,2	13,4	41,2	0
Hualpén	12,4	4,1	20,6	46,4	1
Los Ángeles	7,1	3,5	11,8	47,1	0
San Pedro De La Paz	22	7	6	23	0
Talcahuano	11,5	4,9	13,1	54,1	0
Angol	32,3	3,2	22,6	25,8	3,2
Padre Las Casas	9,1	12,1	12,1	12,1	0
Temuco	18,5	11,1	18,5	29,6	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Varios proveedores de telefonía fija y/o TV cable también ofrecen paquetes que incluyen, además, el servicio de Internet en un solo plan con una única facturación mensual, ¿En su hogar han explorado la posibilidad de contratar el servicio de Internet en conjunto o paquete con su servicio de telefonía fija y/o TV Cable?

	Sí, lo hemos explorado pero el costo del paquete es muy alto para nosotros	Sí, lo hemos explorado pero hemos optado por no contratarlo por otras razones distintas al costo del paquete	Sí, lo hemos explorado pero nuestro proveedor de telefonía fija y/o tv cable no ofrece el servicio de internet en paquete	No lo hemos explorado / no sabe
Concón	9,3	3,1	2,1	85,6
Quilpué	23,5	4,9	3,9	67,6
Valparaíso	10,7	6,7	6,7	76
Villa Alemana	9,3	2,7	0	88
Viña Del Mar	5,7	58,5	0	35,8
Chiguayante	30,3	26,1	0	43,7
Chillán	28,2	7,1	1,2	63,5
Concepción	22,5	4,5	1,8	71,2
Hualpén	15	10,8	0	74,2
Los Ángeles	15,5	1,9	3,9	78,6
San Pedro De La Paz	4	11	0	85
Talcahuano	16,7	34,4	3,3	45,6
Angol	19,6	19,6	2,2	58,7
Padre Las Casas	34,1	6,8	6,8	52,3
Temuco	8,2	10,2	0	81,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Han explorado contratar SOLO el servicio de Internet con algún proveedor?

	Sí, lo hemos explorado pero el costo del servicio es muy alto para nosotros	Sí, lo hemos explorado pero hemos optado por no contratarlo por razones distintas al costo	No lo hemos explorado / no sabe
Concón	8,2	3,1	88,7
Quilpué	19,6	8,8	71,6
Valparaíso	8	10,7	81,3
Villa Alemana	5,3	1,3	93,3
Viña Del Mar	3,8	50,9	45,3
Chiguayante	26,9	21,8	51,3
Chillán	27,1	2,4	70,6
Concepción	20,7	4,5	74,8
Hualpén	10,8	10,8	78,3
Los Ángeles	16,5	0	83,5
San Pedro De La Paz	3	10	87
Talcahuano	11,1	28,9	60
Angol	17,4	19,6	63
Padre Las Casas	29,5	11,4	59,1
Temuco	8,2	6,1	85,7

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

¿Durante los próximos meses, usted contrataría...? *Respuesta Múltiple*

	Servicio de Internet Móvil 3G	Servicio de Internet Móvil 4G	Servicio de Internet Fijo	Instalar un computador que se pueda conectar a Internet	No sabe/No responde
Concón	6,2	0	0	0	93,8
Quilpué	6,9	0	0	0	93,1
Valparaíso	2,7	0	0	0	97,3
Villa Alemana	4	0	0	0	96
Viña Del Mar	3,8	0	0	0	96,2
Chiguayante	4,2	0	0	0	95,8
Chillán	2,4	0	0	0	97,6
Concepción	2,7	0	0	0	97,3
Hualpén	5	0	0	0	95
Los Ángeles	0	0	0	0	100
San Pedro De La Paz	0	0	0	0	100
Talcahuano	5,6	0	0	0	94,4
Angol	6,5	0	0	0	93,5
Padre Las Casas	0	0	0	0	100
Temuco	2	0	0	0	98

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q5, Señale cuando fue su uso más reciente de un computador

	En los últimos 3 meses (%)	Entre 3 meses y 1 año (%)	Más de un año (%)	Nunca he utilizado un computador (%)
Concón	50	2,1	9,2	38,7
Quilpué	43,6	1,6	13	41,7
Valparaíso	44,8	4,8	13,9	36,5
Villa Alemana	48,1	5,5	17,1	29,4
Viña Del Mar	61,5	4,5	9,7	24,3
Chiguayante	38,5	3,2	18,3	40,1
Chillán	49,1	4,3	13,4	33,2
Concepción	47,3	7,6	14,5	30,6
Hualpén	49,8	6,8	14,3	29
Los Ángeles	39,9	8,2	12,7	39,2
San Pedro De La Paz	44	4,2	7,8	44
Talcahuano	49,2	5,4	9,5	36
Angol	48,2	1,7	6,4	43,8
Padre Las Casas	27	2,6	22	48,4
Temuco	44,9	7,5	14,8	32,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q6 En los últimos 12 meses, ¿utilizó usted algún computador en su hogar?

	% Si	% No
Concón	78,2	21,8
Quilpué	38,8	61,2
Valparaíso	38,3	61,7
Villa Alemana	72,9	27,1
Viña Del Mar	55,4	44,6
Chiguayante	40,2	59,8
Chillán	57	43
Concepción	69	31
Hualpén	69	31
Los Ángeles	68	32
San Pedro De La Paz	72,3	27,7
Talcahuano	74	26
Angol	67,1	32,9
Padre Las Casas	46,7	53,3
Temuco	58,6	41,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q7, Señale cuando fue su uso más reciente de Internet

	En Los Últimos 3 Meses	Entre 3 Meses Y Un Año	Más De Un Año	Nunca He Utilizado El Internet
Concón	57,4	0,6	4,6	37,4
Quilpué	48,9	1	6,5	43,6
Valparaíso	54,8	1,6	6,8	36,8
Villa Alemana	59,4	1,9	6,1	32,6
Viña Del Mar	68	0,6	5,8	25,6
Chiguayante	40,7	1,6	16,1	41,6
Chillán	54	3,1	8,7	34,2
Concepción	52,1	4,1	8,8	35
Hualpén	50,2	7,5	12,1	30,3
Los Ángeles	50	1,3	8,2	40,5
San Pedro De La Paz	53,4	1,3	2,3	43
Talcahuano	56,8	1,3	4,7	37,2
Angol	49,5	1,3	3,3	45,8
Padre Las Casas	32,6	2,3	16,1	49
Temuco	52,4	3,6	9,3	34,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q7A, Señale cuando fue la primera vez que tuvo acceso a Internet

	Hace menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 7 años	Hace más de 7 años	NS/NR
Concón	6,4	18,2	16	9,6	49,2	0,5
Quilpué	7,3	4	16,7	13,3	57,3	1,3
Valparaíso	12,4	7,1	15,9	15,9	47,1	1,8
Villa Alemana	6,5	12	14,1	19,6	45,1	2,7
Viña Del Mar	6,7	13,3	15,2	21,4	40,5	2,9
Chiguayante	5,4	9,3	13,2	30,2	40,3	1,6
Chillán	6,3	13,8	17,2	20,1	40,2	2,3
Concepción	4,8	10,9	17,6	12,1	54,5	0
Hualpén	1,3	5,2	11	19,5	62,3	0,6
Los Ángeles	13,7	17,6	21,6	17,6	26,1	3,3
San Pedro De La Paz	1,2	38,4	23,2	11	26,2	0
Talcahuano	6,7	15,6	13,9	14,4	48,9	0,6
Angol	1,4	9,5	19,6	21,6	47,3	0,7
Padre Las Casas	3	12,1	14,1	15,2	55,6	0
Temuco	7,5	15,5	15,5	20,1	41,4	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q8, En los últimos 12 meses señale con qué frecuencia ha utilizado Internet,

	Al menos una vez al día	Al menos una vez a la semana, pero no cada día	Al menos una vez al mes, pero no cada semana	Menos de una vez al mes
Concón	82,4	12,3	3,7	1,6
Quilpué	82,7	10	7,3	0
Valparaíso	74,7	20,6	1,8	2,9
Villa Alemana	79,9	13	2,7	4,3
Viña Del Mar	77,6	18,1	3,3	1
Chiguayante	70,5	21,7	3,9	3,9
Chillán	67,8	20,1	6,3	5,7
Concepción	63	27,3	8,5	1,2
Hualpén	54,5	28,6	9,7	7,1
Los Ángeles	68	27,5	2,6	2
San Pedro De La Paz	51,2	37,8	10,4	0,6
Talcahuano	62,2	28,3	5	4,4
Angol	61,5	29,7	6,8	2
Padre Las Casas	61,6	31,3	5,1	2
Temuco	66,1	20,1	11,5	2,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q9, Señale qué tipo de acceso a Internet ha utilizado últimamente (señale todos los tipos de acceso que ha utilizado en los últimos 3 meses y un año), tanto dentro como fuera del hogar,

Respuesta múltiple, % que indica que Sí

	BAF/WiFi	BAM 3G	BAM 4G	Teléfono Móvil o Smartphone con Acceso propio a Internet	Tablet con acceso propio a Internet	Conexión Satelital
Concón	55,6	7,4	0,5	79,9	0	0
Quilpué	62,1	4,6	1,3	71,9	0,7	2
Valparaíso	79,4	18,3	0,6	76,6	0,6	0
Villa Alemana	45,3	18,9	0	85,3	0,5	0
Viña Del Mar	82,1	8	0,5	82,5	0,9	0,9
Chiguayante	53	35,8	0,7	44,8	2,2	2,2
Chillán	44	26,6	0,5	52,2	0,5	4,3
Concepción	44,4	18	1,1	47,2	1,1	1,1
Hualpén	61,6	18,6	0	35,6	0,6	3,4
Los Ángeles	40,1	35	0	54,1	0,6	0
San Pedro De La Paz	51,8	5,4	0,6	66,7	0	0
Talcahuano	72,8	15,8	2,7	61,4	2,2	8,2
Angol	40,1	17,1	0	58,6	0	0
Padre Las Casas	48,1	29,2	0	38,7	1,9	0
Temuco	38,2	45,7	0	38,7	0	0,5

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q9A, Entre los accesos señalados anteriormente (Q9) indique cuál utiliza de manera más frecuente,
Respuesta única

	BAF/WiFi	BAM 3G	BAM 4G	Teléfono Móvil o Smartphone con Acceso propio a Internet	Tablet con acceso propio a Internet	Conexión Satelital	NS/NR
Concón	20,6	3,7	0	75,7	0	0	0
Quilpué	32	2,6	0	65,4	0	0	0
Valparaíso	26,3	6,9	0	66,9	0	0	0
Villa Alemana	11,1	8,9	0,5	79,5	0	0	0
Viña Del Mar	17	2,4	0,5	78,8	0,5	0,9	0
Chiguayante	32,8	24,6	0	37,3	0	2,2	3
Chillán	22,8	27,7	0,5	45,1	0,5	3,3	0
Concepción	35,4	19,1	0,6	42,1	0,6	1,1	1,1
Hualpén	50,3	16,9	0,6	29,4	0	2,8	0
Los Ángeles	23,6	28,7	0	45,2	0	0,6	1,9
San Pedro De La Paz	31,5	4,2	0	64,3	0	0	0
Talcahuano	40,8	7,6	0	48,4	0	3,3	0
Angol	35,5	10,5	0	53,3	0	0	0,7
Padre Las Casas	33	23,6	0	41,5	0	0	1,9
Temuco	23,7	39,8	0,5	35,5	0	0	0,5

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q9B, ¿Es su plan de datos (plan fijo y bolsas de recarga) asociado a su dispositivo (Smartphone, Tablet, BAM) suficiente o insuficiente para realizar todas sus actividades en Internet? *Respuesta única, solo responden quienes señalan algún tipo de conexión distinta a la BAF/WiFi*

	Es suficiente	Es insuficiente	No tiene plan de datos	No sabe/No responde
Concón	82,8	17,2	0	0
Quilpué	86,1	13	0	0,9
Valparaíso	68,3	29	0,7	2,1
Villa Alemana	67,6	32,4	0	0
Viña Del Mar	89,9	8,9	0	1,1
Chiguayante	76,8	18,3	1,2	3,7
Chillán	46,7	47,4	4,4	1,5
Concepción	73,2	25	0,9	0,9
Hualpén	74	16,7	4,2	5,2
Los Ángeles	49,2	39,3	2,5	9
San Pedro De La Paz	73,7	25,4	0,8	0
Talcahuano	65	33,3	0,8	0,8
Angol	65,3	34,7	0	0
Padre Las Casas	67,6	30,9	0	1,5
Temuco	74	25,3	0	0,7

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q10, En los últimos 12 meses, ¿utilizó Internet en el hogar?

	% Sí	% No
Concón	81	19
Quilpué	62,7	37,3
Valparaíso	78,9	21,1
Villa Alemana	90	10
Viña Del Mar	84,9	15,1
Chiguayante	55,2	44,8
Chillán	71,7	28,3
Concepción	60,1	39,9
Hualpén	59,3	40,7
Los Ángeles	61,8	38,2
San Pedro De La Paz	78	22
Talcahuano	62,5	37,5
Angol	64,5	35,5
Padre Las Casas	56,6	43,4
Temuco	75,8	24,2

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q11, En los últimos 12 meses señale, ¿con qué frecuencia ha utilizado Internet en el hogar? *Respuesta única*

	Al menos una vez al día	Al menos una vez a la semana, pero no cada día	Al menos una vez al mes, pero no cada semana	Menos de una vez al mes
Concón	86,9	10,5	1,3	1,3
Quilpué	86,5	10,4	2,1	1
Valparaíso	81,9	13,8	1,4	2,9
Villa Alemana	80,7	13,5	1,8	4,1
Viña Del Mar	77,2	15,6	6,7	0,6
Chiguayante	78,4	9,5	1,4	10,8
Chillán	73,5	21,2	3,8	1,5
Concepción	70,1	22,4	6,5	0,9
Hualpén	67,6	20	4,8	7,6
Los Ángeles	70,1	26,8	2,1	1
San Pedro De La Paz	64,1	31,3	3,1	1,5
Talcahuano	74,8	20,9	3,5	0,9
Angol	65,3	28,6	2	4,1
Padre Las Casas	70	23,3	6,7	0
Temuco	69,5	24,8	5	0,7

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q11A, ¿Durante el último año le ha pedido a alguna persona que haga algo por usted en Internet (por ejemplo, mandar un mail, bajar música, buscar información, hacer un trámite)?

	Si	No	NS/NR
Concón	15,7	82,4	2
Quilpué	9,4	88,5	2,1
Valparaíso	7,2	91,3	1,4
Villa Alemana	13,5	86	0,6
Viña Del Mar	20	77,2	2,8
Chiguayante	21,6	74,3	4,1
Chillán	38,6	59,8	1,5
Concepción	26,2	72	1,9
Hualpén	28,6	69,5	1,9
Los Ángeles	32	61,9	6,2
San Pedro De La Paz	2,3	94,7	3,1
Talcahuano	33,9	66,1	0
Angol	33,7	63,3	3,1
Padre Las Casas	5	95	0
Temuco	19,1	79,4	1,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q11B, Principalmente, ¿a quién le ha pedido que haga algo por usted en Internet? *Respuesta múltiple*

	Mi padre o madre	Mi hermano o hermana	Mi esposo/a o pareja	Mi hijo o hija	Otro familiar	Mis amigos	Colegas de trabajo	A través de un curso/profesor	Aprendí Solo
Concón	4,2	12,5	12,5	20,8	20,8	25	4,2	0	0
Quilpué	0	0	11,1	33,3	0	55,6	0	0	0
Valparaíso	0	10	0	20	30	60	10	20	0
Villa Alemana	0	13	17,4	30,4	26,1	13	8,7	0	4,3
Viña Del Mar	2,8	5,6	13,9	41,7	19,4	27,8	11,1	0	0
Chiguayante	12,5	25	0	0	6,3	31,3	37,5	6,3	0
Chillán	0	21,6	0	19,6	25,5	23,5	5,9	0	2
Concepción	7,1	3,6	7,1	7,1	25	60,7	14,3	0	0
Hualpén	10	23,3	6,7	16,7	20	36,7	10	0	0
Los Ángeles	0	22,6	3,2	22,6	25,8	25,8	9,7	0	3,2
San Pedro De La Paz	0	33,3	0	33,3	0	33,3	0	0	0
Talcahuano	2,6	7,7	5,1	23,1	17,9	28,2	5,1	0	2,6
Angol	6,1	18,2	6,1	27,3	12,1	27,3	0	3	0
Padre Las Casas	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	0	0	0
Temuco	7,4	25,9	11,1	18,5	29,6	14,8	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q11C, ¿Quién le enseñó a usar Internet? *Respuesta Múltiple*

	Mi padre o madre	Mi hermano o hermana	Mi esposo/a o pareja	Mi hijo o hija	Otro familiar	Mis amigos	Colegas de trabajo	A través de un curso/profesor	Aprendí Solo
Concón	0,7	1,3	2	9,2	4,6	9,2	2	12,4	68
Quilpué	0	1	0	6,3	7,3	13,5	2,1	6,3	59,4
Valparaíso	1,4	2,2	0	9,4	6,5	4,3	2,9	6,5	66,7
Villa Alemana	0,6	2,3	1,8	11,1	8,8	15,8	4,7	12,3	50,3
Viña Del Mar	1,1	3,9	1,7	13,3	2,2	6,1	5	12,8	55,6
Chiguayante	0	0	0	4,1	2,7	23	0	2,7	66,2
Chillán	1,5	1,5	0,8	10,6	8,3	5,3	3,8	18,2	51,5
Concepción	0,9	2,8	0,9	4,7	0,9	4,7	2,8	19,6	63,6
Hualpén	1	2,9	1,9	11,4	2,9	3,8	7,6	11,4	65,7
Los Ángeles	1	1	1	8,2	7,2	3,1	2,1	15,5	61,9
San Pedro De La Paz	0,8	0	2,3	12,2	3,1	3,8	1,5	6,1	63,4
Talcahuano	0	4,3	7	10,4	2,6	0	2,6	14,8	62,6
Angol	1	5,1	1	8,2	2	0	0	21,4	61,2
Padre Las Casas	1,7	0	0	10	3,3	1,7	0	18,3	61,7
Temuco	0	0,7	2,8	9,2	5,7	2,1	0,7	20,6	55,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q11D, ¿Quién le enseñó a usar el dispositivo o la tecnología a través de la cual accede a Internet
(Computador, Teléfono Móvil, Tablet? *Respuesta Múltiple*

	Mi padre o madre	Mi hermano o hermana	Mi esposo/a o pareja	Mi hijo o hija	Otro familiar	Mis amigos	Colegas de trabajo	A través de un curso/profesor	Aprendí Solo
Concón	0,7	1,3	2,6	9,8	4,6	5,9	2	5,9	73,2
Quilpué	0	0	0	6,3	8,3	12,5	4,2	6,3	61,5
Valparaíso	2,2	0,7	0	8	5,1	2,2	2,2	6,5	72,5
Villa Alemana	1,2	1,8	2,3	11,1	5,8	12,3	1,8	9,4	61,4
Viña Del Mar	1,7	3,9	3,9	15	3,3	3,9	2,8	8,9	60
Chiguayante	0	0	0	5,4	1,4	20,3	1,4	0	70,3
Chillán	0,8	2,3	0	10,6	7,6	3,8	2,3	13,6	59,8
Concepción	0,9	0,9	0,9	3,7	0	2,8	2,8	10,3	77,6
Hualpén	0	1,9	1	10,5	2,9	4,8	5,7	7,6	76,2
Los Ángeles	2,1	1	1	8,2	5,2	3,1	2,1	8,2	70,1
San Pedro De La Paz	0,8	0	2,3	13	2,3	3,1	2,3	6,1	66,4
Talcahuano	1,7	3,5	6,1	10,4	0,9	0	0	11,3	70,4
Angol	1	4,1	2	9,2	0	1	0	19,4	64,3
Padre Las Casas	0	0	1,7	6,7	3,3	1,7	0	10	73,3
Temuco	0	1,4	2,1	9,2	4,3	2,1	0,7	9,2	71,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q12, En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado Internet en otros lugares distintos al hogar?

	% Si	% No
Concón	76,7	23,3
Quilpué	84,3	15,7
Valparaíso	83,4	16,6
Villa Alemana	81,6	18,4
Viña Del Mar	91,5	8,5
Chiguayante	79,1	20,9
Chillán	87	13
Concepción	91,6	8,4
Hualpén	89,3	10,7
Los Ángeles	82,2	17,8
San Pedro De La Paz	76,8	23,2
Talcahuano	87,5	12,5
Angol	83,6	16,4
Padre Las Casas	72,6	27,4
Temuco	72,6	27,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q13, En los últimos 12 meses, señale en qué otros lugares ha utilizado Internet, *Respuesta Múltiple*,
Responden aquellos que indican que sí han utilizado Internet en otros lugares distintos al hogar, % que dice

Sí

	Lugar de trabajo (fuera del hogar)	Lugar de educación / capacitación	En el hogar de otra persona (amigos, conocidos o parientes)	En infocentro o telecentro gratuitos (biblioteca, sercotec, subtel, municipio o ong),	En centros de internet pagados (por ejemplo, cybercafé)	Lugares comunitarios con acceso gratis a internet (junta de vecinos, organización es gremiales, etc.)	Lugares con red wi-fi gratis (metro, restaurantes, hoteles, cafés, estaciones de servicio, etc.)
Concón	33,8	13,8	64,1	9	24,8	6,2	22,8
Quilpué	42,6	14,7	74,4	4,7	14	5,4	9,3
Valparaíso	44,5	19,2	63,7	2,7	11,6	4,1	21,9
Villa Alemana	34,2	12,3	76,8	1,9	12,9	3,2	5,2
Viña Del Mar	67	13,9	42,8	2,6	4,6	3,1	23,7
Chiguayante	53,8	22,6	65,1	2,8	11,3	7,5	10,4
Chillán	48,7	13,1	61,9	5	26,2	3,1	20
Concepción	33,7	25,2	68,1	3,7	14,7	1,2	4,9
Hualpén	43,7	28,5	67,1	1,3	10,8	1,3	13,9
Los Ángeles	41,1	20,2	55,8	3,9	24	6,2	20,2
San Pedro De La Paz	33,3	7,8	62,8	0	9,3	0	0
Talcahuano	47,8	18,6	72,7	6,8	19,3	6,2	20,5
Angol	42,5	22,8	48	3,9	30,7	14,2	15,7
Padre Las Casas	36,4	14,3	41,6	1,3	16,9	1,3	5,2
Temuco	34,1	8,9	51,1	3,7	19,3	1,5	7,4

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q14A, Indique qué tan de acuerdo está Ud, con los siguientes enunciados acerca de sus habilidades en Internet,

% que indica Me siento Muy Capaz

	Subir contenido a un sitio web	Bloquear el Spam y contenido No deseado	Ajustar mi configuración de privacidad en un sitio web	Marcar un sitio web o adherir un sitio a mi lista de favoritos	Comparar diferentes sitios para verificar la exactitud de la información	Crear y administrar mi propio perfil en un sitio de red social	Crear, gestionar y administrar una página web
Concón	78,3	69,3	75,7	78,3	74,1	85,7	33,9
Quilpué	44,4	43,1	44,4	47,7	42,5	45,8	24,8
Valparaíso	62,9	50,9	56	53,7	49,7	60	29,7
Villa Alemana	51,6	44,2	45,8	43,7	43,7	45,8	37,4
Viña Del Mar	52,8	37,7	45,8	48,1	46,7	48,6	33,5
Chiguayante	48,5	41	44,8	44,8	32,1	45,5	23,1
Chillán	50,5	43,5	50,5	50,5	44	57,1	31
Concepción	55,1	50,6	59,6	53,4	51,1	58,4	30,9
Hualpén	50,3	40,1	45,2	46,9	45,8	51,4	25,4
Los Ángeles	52,2	42	52,2	53,5	44,6	57,3	35,7
San Pedro De La Paz	58,3	43,5	43,5	40,5	38,1	37,5	35,1
Talcahuano	55,4	48,4	59,2	57,6	48,4	62	33,7
Angol	35,5	36,2	42,8	44,7	40,1	53,9	27
Padre Las Casas	53,8	44,3	52,8	54,7	44,3	61,3	49,1
Temuco	53,2	47,8	48,9	51,1	45,2	60,2	32,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q14B, En una escala de 1 a 5 donde 1 significa “Nada” y 5 significa “Mucho”, ¿cuán familiar te sientes con los siguientes términos relacionados con la computación e internet?

Se indica la media para cada caso

	Búsqueda Avanzada	Spyware	Wikipedia	Favoritos	JPG	Blog	Malware	Bookmark (Marcador)	Taggear (Etiquetar)	Firewall	Podcast
Concón	3,77	2,43	3,98	3,73	2,43	2,81	1,98	2,43	3,25	2,49	2,19
Quilpué	4,24	4,00	4,20	4,21	4,29	4,18	4,08	4,21	4,27	4,12	4,05
Valparaíso	3,76	2,91	3,89	3,85	3,37	3,57	2,91	3,19	3,42	3,02	2,96
Villa Alemana	3,85	2,82	3,66	3,67	2,97	3,09	2,75	3,45	3,68	2,78	2,57
Viña Del Mar	3,78	3,09	3,47	3,56	3,26	3,10	2,83	3,09	3,32	2,74	2,73
Chiguayante	3,81	2,79	3,81	3,46	2,32	2,39	2,07	2,19	2,49	2,08	1,87
Chillán	3,55	2,43	3,47	3,46	2,82	2,84	2,41	2,85	3,42	2,47	2,20
Concepción	3,92	2,68	3,92	3,83	3,33	3,35	2,75	3,40	3,81	2,76	2,48
Hualpén	3,86	3,16	4,11	4,01	4,15	3,77	3,53	3,75	3,85	3,32	3,38
Los Ángeles	3,71	2,71	3,66	3,55	2,71	2,69	2,45	2,76	3,19	2,58	2,38
San Pedro De La Paz	3,76	2,63	3,21	3,15	2,59	2,73	2,22	2,68	3,01	2,37	2,16
Talcahuano	3,47	1,96	3,34	3,80	2,21	2,57	1,85	2,81	3,66	2,11	1,68
Angol	3,88	2,09	3,57	3,58	2,62	2,79	2,03	2,20	2,86	2,15	1,93
Padre Las Casas	3,52	2,58	3,23	3,21	2,43	2,51	2,25	2,65	2,72	2,33	2,12
Temuco	3,47	2,59	3,82	3,38	2,47	2,49	2,03	2,31	2,59	2,32	2,09

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q14B, Y con la misma escala, ¿cuán familiar te sientes con los siguientes términos relacionados con la computación e internet?

Se indica la media para cada caso

	MP3 / MP4	ZIP / RAR	AVI	WORD / EXCEL / POWERPOINT	PDF	FLASH	STREAMING	TXT
Concón	4,59	2,39	2,11	4,11	2,99	2,68	2,03	2,09
Quilpué	4,74	4,45	4,27	4,65	4,35	4,14	4,09	4,07
Valparaíso	4,19	2,90	3,07	3,88	3,65	3,30	3,05	2,89
Villa Alemana	4,38	2,93	3,04	3,99	3,36	2,89	2,35	2,48
Viña Del Mar	3,93	3,27	3,26	3,61	3,38	3,11	2,92	2,87
Chiguayante	4,16	2,87	3,01	3,57	3,36	2,54	1,96	1,87
Chillán	4,26	2,56	2,58	3,79	3,04	2,69	2,29	2,25
Concepción	4,47	3,29	2,83	4,28	3,77	3,25	2,66	2,88
Hualpén	4,21	3,70	3,65	4,36	4,22	3,56	3,52	3,36
Los Ángeles	4,12	2,83	2,79	3,89	3,37	2,75	2,46	2,46
San Pedro De La Paz	3,52	2,33	2,44	3,49	2,98	2,76	2,31	2,16
Talcahuano	4,54	2,40	2,63	4,03	2,98	2,64	1,98	1,85
Angol	4,24	2,70	2,72	4,16	3,32	2,51	1,95	2,11
Padre Las Casas	4,31	3,23	2,99	4,22	2,97	3,12	2,66	2,59
Temuco	4,51	3,10	2,83	4,14	2,99	2,48	2,34	2,27

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Sobre Adquirir Información:

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
ADQUIRIR INFORMACIÓN:															
Acerca de bienes o servicios (precios, especificaciones, lugares de venta)	35,4	19,6	16,6	30,5	13,2	6	20,7	27	33,9	31,8	8,3	25	28,3	11,3	18,3
Acerca de oportunidades laborales	27,5	30,7	18,9	32,6	16,5	15,7	29,9	37,1	33,3	42	24,4	33,7	36,8	23,6	26,9
Para realizar trabajos/informes de mi actividad laboral	31,2	38,6	20	31,1	22,6	8,2	27,2	37,1	33,3	47,1	36,3	41,3	42,8	31,1	33,3
Para realizar tareas/informes de algún curso, materia o capacitación	31,7	31,4	22,3	33,7	12,3	12,7	31,5	45,5	34,5	42,7	27,4	33,7	48	33	32,3
Para postular ^a cursos/carreras/postgrados/capacitación	18,5	13,1	8	20	5,7	9,7	16,3	28,1	18,6	25,5	6,5	22,3	25,7	19,8	9,1
Relacionada con salud o servicios de salud	19,6	24,2	19,4	34,2	17,5	8,2	22,3	27,5	22,6	32,5	9,5	28,8	21,1	12,3	20,4
Del gobierno u otras organizaciones (a través de sitios web o correo electrónico)	17,5	12,4	14,9	27,9	6,6	6	13,6	26,4	22,6	24,2	8,9	25,5	29,6	15,1	12,4
Otro tipo de información / navegación en general por sitios web	48,1	28,1	47,4	47,4	26,9	47,8	41,3	61,8	62,7	51,6	37,5	44	43,4	36,8	46,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Sobre Comunicaciones,

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
COMUNICACIONES:															
Realizar una llamada telefónica / videoconferencia por Internet	23,3	21,6	32,6	33,2	26,4	16,4	21,7	27,5	35,6	24,8	7,7	26,1	20,4	11,3	18,8
Enviar y/o recibir correos electrónicos	63,5	72,5	51,4	72,1	66	59,7	53,3	67,4	66,1	73,9	50,6	62,5	62,5	57,5	51,1
Utilizar redes sociales (Facebook, twitter, LinkedIn, etc.)	84,7	83	85,1	86,3	86,8	80,6	71,2	80,9	72,9	76,4	79,8	79,9	82,9	80,2	79,6
Chatear por WhatsApp	75,7	68,6	81,7	82,6	84,9	56,7	66,8	63,5	59,3	64,3	72,6	64,1	52	65,1	65,6
Crear y subir contenidos a la web	36,5	28,1	31,4	37,4	33	32,8	30,4	39,9	38,4	36,3	17,3	37,5	30,3	25,5	38,2
Crear y subir contenidos propios en redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube (fotos, información, videos)	51,9	33,3	39,4	45,8	45,8	49,3	46,2	59,6	51,4	44,6	19	55,4	50	32,1	53,2

Compartir contenidos (noticias, memes, links) a través de las redes sociales	39,7	32,7	36	35,3	34,9	26,9	36,4	36	38,4	38,2	10,1	38	38,8	23,6	44,6
Compartir Estados de ánimo y reflexiones a través de las redes sociales	43,4	22,2	35,4	40,5	39,2	25,4	38	34,8	39,5	30,6	10,7	32,1	36,2	21,7	45,2

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Sobre Actividades Recreativas,

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
ACTIVIDADES RECREATIVAS															
Jugar en línea u obtener juegos de video o para computador	46	22,9	30,3	32,6	20,3	17,9	22,3	23,6	25,4	22,9	10,1	26,6	20,4	13,2	17,7
Descargar, o escuchar en línea: Música, películas, cortometrajes o imágenes	68,8	48,4	28	51,6	32,1	20,9	42,4	44,4	47,5	45,2	40,5	47,8	55,9	47,2	51,1
Descargar o leer en línea: libros en formato digital	27	23,5	17,7	27,4	9,9	6	17,4	23,6	23,7	33,8	6,5	31	30,9	25,5	18,3
Descargar o leer en línea: periódicos o revistas en formato digital	22,8	22,9	12,6	28,4	10,8	4,5	20,1	25,3	28,2	30,6	16,1	39,1	32,9	27,4	32,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Sobre Tratar con organismos del Estado (E-Government),

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
TRATAR CON ORGANISMOS DEL ESTADO (E-GOVERNMENT)															
Descargar o Solicitar formularios a organismos del Estado	14,3	14,4	12,6	15,3	7,5	3,7	13,6	15,7	18,6	20,4	1,8	14,7	23	15,1	9,1
Completar Formularios en línea o enviar formularios completos	12,2	12,4	12	15,3	5,2	2,2	9,8	12,9	17,5	19,1	0,6	21,7	23	15,1	6,5
Realizar consultas, solicitudes o reclamos a organismos del Estado	8,5	11,8	6,3	15,8	5,7	3	8,2	9,6	11,9	17,8	1,2	15,2	16,4	6,6	4,8
Realizar pagos en línea a organismos del Estado (impuestos, compra de certificados, etc)	6,3	10,5	6,9	12,1	10,8	0	7,6	11,8	10,7	18,5	3	14,7	15,1	3,8	2,7

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
Comercio Electrónico (E-Commerce) y Emprendimiento															
Realizar transacciones bancarias	25,9	20,9	14,3	21,1	31,6	5,2	10,9	14	31,6	20,4	4,8	22,8	27	7,5	11,3
Buscar y descargar ofertas y promociones de bienes o servicios	15,3	17	6,9	17,9	11,8	1,5	8,2	14,6	20,9	14	2,4	16,8	19,1	5,7	9,1
Realizar pagos en línea de servicios básicos (agua, luz, telefonía, etc)	10,6	17	8,6	14,2	22,2	3,7	8,2	9,6	19,2	12,7	2,4	15,8	11,2	3,8	7,5
Vender bienes o servicios en forma ocasional (a través de sitios de subastas, por ejemplo)	5,3	10,5	3,4	11,6	4,2	0	3,8	6,7	10,2	10,2	0,6	7,6	8,6	2,8	4,3

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Q15, En los últimos 3 meses, señale las actividades para las cuáles usted ha utilizado en forma particular Internet,

Respuesta múltiple, Otras actividades

	Concón	Quilpué	Valparaíso	Villa Alemana	Viña Del Mar	Chiguayante	Chillán	Concepción	Hualpén	Los Ángeles	S, Pedro De La Paz	Talcahuano	Angol	Padre Las Casas	Temuco
OTRA ACTIVIDAD															
Postular en línea a trabajos (Enviar CV)	19,6	16,3	13,1	13,2	5,7	5,2	18,5	16,3	26	24,2	4,2	27,2	24,3	7,5	10,8
Realizar cursos o capacitación en línea (e-learning)	7,4	8,5	4,6	7,4	2,8	0	6	7,3	6,2	9,6	1,8	12	12,5	0,9	2,2
Crear Páginas Web	8,5	3,9	1,1	2,1	3,3	1,5	3,3	5,6	3,4	7,6	4,2	9,8	9,9	0	2,7
Obtener Software, parches o Actualizaciones de programas	12,7	14,4	6,3	11,6	8	0	7,1	12,4	4,5	15,3	1,8	14,7	19,7	1,9	1,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q15,B Cuando usted usa Internet (excepto en el hogar), ¿es su conexión suficiente o insuficiente para realizar todas sus actividades en Internet?

	Es suficiente	Es insuficiente	NS/NR	Total
Concón	83,1	16,9	0	100%
Quilpué	76,5	19	4,6	100%
Valparaíso	70,9	25,7	3,4	100%
Villa Alemana	72,1	25,8	2,1	100%
Viña Del Mar	90,1	8,5	1,4	100%
Chiguayante	85,8	10,4	3,7	100%
Chillán	55,4	35,9	8,7	100%
Concepción	64,6	26,4	9	100%
Hualpén	68,4	28,2	3,4	100%
Los Ángeles	50,3	39,5	10,2	100%
San Pedro De La Paz	83,9	16,1	0	100%
Talcahuano	73,9	20,7	5,4	100%
Angol	67,8	22,4	9,9	100%
Padre Las Casas	68,9	27,4	3,8	100%
Temuco	71,5	16,7	11,8	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q16, Señale, cuándo realizó la última compra u orden de bienes o servicios, para su uso personal, a través de Internet,

	En los últimos 3 meses	Entre 3 meses y un año	Más de un año	Nunca he comprado u ordenado bienes o servicios por Internet	Total
Concón	12,2	7,9	8,5	71,4	100%
Quilpué	18,3	3,9	2	75,8	100%
Valparaíso	7,4	2,3	5,1	85,1	100%
Villa Alemana	12,6	5,3	5,3	76,8	100%
Viña Del Mar	13,7	5,2	5,2	75,9	100%
Chiguayante	3	0	3	94	100%
Chillán	8,2	4,3	4,9	82,6	100%
Concepción	11,8	7,3	9,6	71,3	100%
Hualpén	16,9	5,6	6,2	71,2	100%
Los Ángeles	12,1	5,1	7,6	75,2	100%
San Pedro De La Paz	14,9	1,8	3	80,4	100%
Talcahuano	14,7	3,8	6	75,5	100%
Angol	18,4	5,3	7,9	68,4	100%
Padre Las Casas	3,8	3,8	4,7	87,7	100%
Temuco	4,3	3,2	5,4	87,1	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q17, En los últimos 12 meses señale con qué frecuencia ha realizado compras por Internet, para su uso personal,

	Al menos una vez al día	Al menos una vez a la semana, pero no cada día	Al menos una vez al mes, pero no cada semana	Menos de una vez al mes	Total
Concón	2,6	15,8	10,5	71,1	100%
Quilpué	11,8	2,9	20,6	64,7	100%
Valparaíso	0	0	17,6	82,4	100%
Villa Alemana	11,8	0	8,8	79,4	100%
Viña Del Mar	5	5	25	65	100%
Chiguayante	25	0	0	75	100%
Chillán	0	4,3	17,4	78,3	100%
Concepción	5,9	14,7	26,5	52,9	100%
Hualpén	12,5	7,5	20	60	100%
Los Ángeles	3,7	14,8	29,6	51,9	100%
San Pedro De La Paz	3,6	0	35,7	60,7	100%
Talcahuano	2,9	11,8	20,6	64,7	100%
Angol	2,8	2,8	27,8	66,7	100%
Padre Las Casas	0	0	0	100	100%
Temuco	7,1	0	28,6	64,3	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q19, En los últimos 12 meses señale con qué frecuencia ha realizado compras por Internet, para su uso personal,

	No me interesa	Prefiero comprar en persona o negociar personalmente con el proveedor	No me siento seguro entregando los detalles de mis tarjetas de crédito o débito por Internet	No tengo tarjeta de crédito	No me siento seguro entregando datos personales por Internet	No me siento seguro respecto a las garantías, a recibir bienes o servicios o retornar bienes adquiridos por Internet	Falta de conocimientos, habilidades o autoconfianza
Concón	12,6	41,1	27,8	39,1	8,6	4,6	4
Quilpué	51,3	35,3	8,4	16,8	1,7	0,8	2,5
Valparaíso	27,2	34,2	19,6	25,9	8,2	3,2	8,2
Villa Alemana	61,5	65,4	14,7	25,6	16	18,6	21,8
Viña Del Mar	66,3	28,5	2,9	19,2	4,7	0,6	2,3
Chiguayante	81,5	33,1	7,7	9,2	2,3	3,8	4,6
Chillán	26,1	31,1	28	11,2	5,6	7,5	3,1
Concepción	43,8	36,1	13,2	15,3	6,3	6,9	16,7
Hualpén	35,8	36,5	16,8	12,4	5,1	13,9	10,9
Los Ángeles	45,4	36,2	23,8	13,1	7,7	5,4	6,9
San Pedro De La Paz	67,9	24,3	17,1	1,4	0,7	0	0
Talcahuano	38	32	26	18,7	13,3	8	8,7
Angol	37,9	38,8	17,2	30,2	12,1	13,8	12,9
Padre Las Casas	40,8	34,7	18,4	16,3	2	8,2	2
Temuco	55,8	25	11,6	5,2	2,9	4,1	1,2

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q25, ¿Cuál es el tipo de servicio de Internet que usted consideró que tiene un costo muy elevado en su respuesta anterior? % Si

	Plan bolsa de datos (sin minutos) prepago	Plan bolsa de datos (sin minutos) contrato	Plan multimedia para smarthphone	Plan internet para Tablet	Internet Banda Ancha fija desnuda	Internet banda ancha fija + tv cable	Internet banda ancha fija + teléfono fijo	Internet banda ancha fija + tv cable + telefonía fija
Concón	-	-	3,03	-	21,21	33,33	3,03	39,39
Quilpué	-	-	3,33	-	10,00	6,67	3,33	76,67
Valparaíso	-	4,55	-	-	4,55	13,64	4,55	77,27
Villa Alemana	-	4,76	-	-	33,33	9,52	14,29	42,86
Viña Del Mar	-	11,11	-	-	44,44	11,11	-	33,33
Chiguayante	1,89	-	-	-	9,43	15,09	9,43	64,15
Chillán	4,35	-	2,17	2,17	10,87	10,87	-	69,57
Concepción	3,33	-	3,33	3,33	16,67	6,67	-	70,00
Hualpén	-	-	-	-	13,33		-	86,67
Los Ángeles	12,50	8,33	2,08		4,17	22,92	6,25	43,75
San Pedro De La Paz	-	-	-	-	-	-	-	100,00
Talcahuano	-	-	4,17	-	20,83	8,33	-	66,67
Angol	2,17		4,35	-	45,65	4,35	4,35	39,13
Padre Las Casas	-	-	-	-	25,35	-	1,41	73,24
Temuco	-	-	-	-	72,73	4,55	4,55	18,18

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q26, ¿Qué tipo de oferta de servicio de Internet le gustaría que existiera en la zona donde vive?

	Internet banda ancha fija	Internet móvil	Internet banda ancha fija e internet móvil	NS-NR
Concón	-	-	-	-
Quilpué	40,00	-	20,00	40,00
Valparaíso	33,33	-	33,33	33,33
Villa Alemana	50,00	50,00	-	-
Viña Del Mar	50,00	-	-	50,00
Chiguayante	66,67	-	-	33,33
Chillán	66,67	-	-	33,33
Concepción	20,0	20,00	40,00	20,00
Hualpén	-	-	-	-
Los Ángeles	40,00	-	6,67	53,33
San Pedro De La Paz	-	-	-	-
Talcahuano	-	-	-	-
Angol	40,00	-	20,00	40,00
Padre Las Casas	63,64	-	9,09	27,27
Temuco	60,00	-	20,00	20,00

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q27, ¿Ha asistido usted a algún curso o capacitación donde aprendió computación o Internet?

% Si

Respuestas	N	Total (%)
Concón	14	16,56
Quilpué	42	11,73
Valparaíso	36	11,94
Villa Alemana	51	19,35
Viña Del Mar	61	18,77
Chiguayante	11	5,68
Chillán	107	22,05
Concepción	66	16,72
Hualpén	40	19,54
Los Ángeles	128	18,30
San Pedro De La Paz	23	12,38
Talcahuano	66	24,92
Angol	28	15,72
Padre Las Casas	19	9,21
Temuco	65	12,05

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q30, ¿Por qué razones no ha participado de un curso o capacitación?

Respuesta Múltiple % Si

	No he tenido tiempo	Es muy difícil aprender a usarlo	No me motiva un curso donde enseñan a usar un computador e internet	No lo necesito porque me enseñan mis hijos/colegas/amigos	Me motivaría un curso que se me enseñara a postular fondos públicos/privados	Me motivaría más un curso para mejorar el negocio a través de la tecnología que un curso de computación e internet
Concón	24,63	14,34	38,97	34,19	1,10	0,37
Quilpué	49,82	19,56	29,89	7,38	3,32	1,11
Valparaíso	31,14	13,55	47,25	10,62	4,40	1,83
Villa Alemana	48,80	19,20	61,20	6,80	2,80	2,40
Viña Del Mar	54,98	9,56	34,66	9,56	1,59	1,99
Chiguayante	56,19	25,75	32,11	9,70	1,00	1,00
Chillán	41,83	11,55	39,44	9,16	1,20	0,80
Concepción	51,14	15,15	37,12	7,58	1,52	2,27
Hualpén	41,70	17,00	38,87	7,69	0,40	1,21
Los Ángeles	58,80	13,60	16,40	9,60	3,20	3,60
San Pedro De La Paz	44,98	26,77	26,02	1,49	1,49	0,37
Talcahuano	61,34	14,71	23,53	9,66	2,10	2,94
Angol	55,16	19,84	22,62	6,35	13,49	10,71
Padre Las Casas	58,33	12,32	31,16	1,45	0,72	1,45
Temuco	43,15	15,75	36,30	3,77	1,03	0,34

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q33, Si usted piensa en el futuro de la sociedad chilena, ¿qué es más probable que ocurra?

	Con las nuevas tecnologías la gente común y corriente tendrá más poder	Con las nuevas tecnologías el poder lo concentrarán los científicos y los técnicos	No sabe, no responde
Concón	63,80	26,38	9,82
Quilpué	39,09	55,05	5,86
Valparaíso	35,81	45,48	18,71
Villa Alemana	44,52	41,94	13,55
Viña Del Mar	40,78	39,16	20,06
Chiguayante	28,71	35,96	35,33
Chillán	35,09	51,86	13,04
Concepción	46,06	44,79	9,15
Hualpén	35,50	46,58	17,92
Los Ángeles	50,98	30,39	18,63
San Pedro De La Paz	19,54	48,53	31,92
Talcahuano	46,06	48,58	5,36
Angol	52,17	28,76	19,06
Padre Las Casas	58,88	14,80	26,32
Temuco	60,24	28,92	10,84

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q35, Constantemente se van mejorando las tecnologías, Con respecto a esto usted diría que...

	Vale la pena hacer un esfuerzo para estar al día, para aprovechar las nuevas oportunidades	No tiene sentido esforzarse por tratar de estar al día, porque siempre están inventando cosas nuevas	No sabe, no responde
Concón	57,06	32,52	10,43
Quilpué	57,00	37,79	5,21
Valparaíso	63,87	28,06	8,06
Villa Alemana	69,35	27,42	3,23
Viña Del Mar	60,52	27,51	11,97
Chiguayante	37,85	34,07	28,08
Chillán	65,53	30,43	4,04
Concepción	62,15	34,70	3,15
Hualpén	61,56	20,52	17,92
Los Ángeles	71,90	16,34	11,76
San Pedro De La Paz	66,45	14,66	18,89
Talcahuano	63,41	33,12	3,47
Angol	56,19	37,12	6,69
Padre Las Casas	61,84	13,16	25,00
Temuco	61,14	25,60	13,25

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q36, Pensando en su actividad principal, si no aumenta sus conocimientos de computación o internet, ¿cree usted que...?

	No le afectaría mayormente	Se quedará atrás y perderá oportunidades	No sabe, no responde
Concón	53,99	44,48	1,53
Quilpué	46,25	50,49	3,26
Valparaíso	48,71	46,77	4,52
Villa Alemana	46,77	50,65	2,58
Viña Del Mar	61,49	36,25	2,27
Chiguayante	64,98	19,87	15,14
Chillán	51,55	46,58	1,86
Concepción	42,90	54,89	2,21
Hualpén	39,09	48,53	12,38
Los Ángeles	56,21	37,58	6,21
San Pedro De La Paz	83,71	15,64	0,65
Talcahuano	56,47	41,64	1,89
Angol	51,84	45,48	2,68
Padre Las Casas	53,95	40,46	5,59
Temuco	56,33	39,46	4,22

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Q37, ¿Conoce usted a alguien que haya perdido oportunidades de trabajo por no tener suficientes conocimientos de computación o Internet? (% que dice Si)

Respuestas	N	Total (%)
Concón	23	26,69
Quilpué	105	29,32
Valparaíso	115	38,06
Villa Alemana	110	41,94
Viña Del Mar	102	31,07
Chiguayante	11	5,68
Chillán	157	32,30
Concepción	102	25,87
Hualpén	49	24,10
Los Ángeles	212	30,39
San Pedro De La Paz	23	12,38
Talcahuano	97	36,59
Angol	60	33,11
Padre Las Casas	47	23,03
Temuco	145	27,11

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T1, ¿Usted le ha ayudado a alguien a aprender a usar Internet? (% que dice SI)

Respuestas	N	Total (%)
Concón	31	35,89
Quilpué	101	28,34
Valparaíso	103	34,19
Villa Alemana	100	38,06
Viña Del Mar	122	37,22
Chiguayante	21	10,73
Chillán	156	31,99
Concepción	154	39,12
Hualpén	69	33,55
Los Ángeles	215	30,72
San Pedro De La Paz	53	27,69
Talcahuano	80	29,97
Angol	53	29,43
Padre Las Casas	33	16,12
Temuco	154	28,61
Total	1443	30,8

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T2, ¿Usted ha conocido gente nueva a través de Internet? (% que dice SI)

Respuestas	N	Total (%)
Concón	29	33,74
Quilpué	101	28,34
Valparaíso	122	40,32
Villa Alemana	108	41,29
Viña Del Mar	128	39,16
Chiguayante	45	23,66
Chillán	182	37,27
Concepción	150	38,17
Hualpén	65	31,60
Los Ángeles	187	26,80
San Pedro De La Paz	36	19,22
Talcahuano	89	33,44
Angol	52	28,76

Padre Las Casas	27	13,16
Temuco	162	30,12
Total	1484	31,6

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T3, Si tuviera que elegir entre estas dos afirmaciones, ¿para qué diría Ud, que le ha servido Internet?

	Para tener una amplia red de conocidos	Para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos	No sabe, no responde
Concón	16,56	55,52	27,91
Quilpué	12,05	36,16	51,79
Valparaíso	18,39	35,81	45,81
Villa Alemana	15,81	56,77	27,42
Viña Del Mar	23,30	48,87	27,83
Chiguayante	11,04	37,22	51,74
Chillán	14,91	55,59	29,50
Concepción	12,62	38,49	48,90
Hualpén	15,64	46,25	38,11
Los Ángeles	16,67	42,16	41,18
San Pedro De La Paz	6,19	58,31	35,50
Talcahuano	14,51	43,85	41,64
Angol	7,36	53,85	38,80
Padre Las Casas	20,72	37,83	41,45
Temuco	14,76	39,46	45,78

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T4, ¿Cómo calificaría Ud, su habilidad para usar? (%Internet)

	Excelente	Buena	Suficiente	Deficiente
Concón	7,67	31,60	20,55	24,85
Quilpué	5,21	28,66	24,76	20,52
Valparaíso	9,68	30,32	17,10	18,71
Villa Alemana	8,71	29,03	20,65	10,65
Viña Del Mar	12,94	32,04	21,36	11,00
Chiguayante	8,52	19,24	15,77	7,57
Chillán	7,14	23,91	24,84	16,15
Concepción	10,09	27,13	25,87	26,81
Hualpén	3,58	26,06	25,41	24,10
Los Ángeles	5,88	28,76	17,97	13,73
San Pedro De La Paz	3,91	22,15	27,04	13,68
Talcahuano	7,57	23,03	24,61	20,82
Angol	5,35	20,07	24,75	15,38
Padre Las Casas	5,26	19,74	21,38	35,20
Temuco	4,22	20,78	26,51	35,24

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T4, ¿Cómo calificaría Ud, su habilidad para usar? (%Computador)

	Excelente	Buena	Suficiente	Deficiente
Concón	7,67	30,98	19,94	25,15
Quilpué	5,21	28,99	23,78	19,87
Valparaíso	9,35	28,06	18,06	20,00
Villa Alemana	8,39	30,32	19,03	11,29
Viña Del Mar	11,00	30,10	24,92	11,65
Chiguayante	8,52	18,93	15,46	8,20
Chillán	7,76	22,98	24,53	16,15
Concepción	9,78	25,87	28,39	27,13
Hualpén	5,21	26,71	24,76	22,15
Los Ángeles	8,50	27,12	17,97	13,07
San Pedro De La Paz	5,54	20,52	23,13	16,94
Talcahuano	8,20	25,87	19,56	21,77
Angol	6,02	20,07	24,08	16,05
Padre Las Casas	5,92	19,74	19,74	35,53
Temuco	4,22	19,58	27,11	35,24

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T4, ¿Cómo calificaría Ud, su habilidad para usar? (%Celular/Smartphone)

	Excelente	Buena	Suficiente	Deficiente
Concón	11,66	34,66	22,39	15,95
Quilpué	7,17	29,32	23,45	21,50
Valparaíso	13,87	29,03	25,16	18,71
Villa Alemana	11,61	33,23	32,90	8,71
Viña Del Mar	22,65	31,07	22,01	10,36
Chiguayante	11,99	19,87	20,19	11,04
Chillán	11,18	26,09	24,53	17,39
Concepción	17,67	31,55	25,24	23,34
Hualpén	10,42	25,41	36,16	22,15
Los Ángeles	15,03	27,78	25,82	9,80
San Pedro De La Paz	5,86	19,87	29,64	17,26
Talcahuano	17,03	31,86	27,44	13,88
Angol	9,03	21,40	29,10	13,38
Padre Las Casas	5,92	21,71	26,64	32,24
Temuco	9,04	24,10	32,83	25,90

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T5, ¿Usted ha intentado aprender o mejorar sus conocimientos para usar alguna de estas tecnologías (tales como los celulares, los computadores, la televisión por cable? (% que dice Si)

Respuestas	N	Total (%)
Concón	37	43,25
Quilpué	125	34,85
Valparaíso	148	49,03
Villa Alemana	125	47,74
Viña Del Mar	126	38,51
Chiguayante	37	19,24
Chillán	216	44,41
Concepción	194	49,21
Hualpén	81	39,74
Los Ángeles	338	48,37
San Pedro De La Paz	81	42,67
Talcahuano	113	42,59
Angol	49	27,42
Padre Las Casas	65	31,58
Temuco	196	36,45

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T6, Entre los integrantes de su hogar, ¿existen reglas que digan lo que se puede o no se puede hacer con respecto al uso de...? (% que dice Si)

	Internet	Computador	Celular/Smartphone
Concón	17,18	15,64	16,26
Quilpué	17,26	15,64	14,98
Valparaíso	10,97	9,03	10,32
Villa Alemana	18,39	17,10	15,48
Viña Del Mar	12,94	7,44	12,94
Chiguayante	8,83	8,52	10,09
Chillán	28,88	27,33	26,09
Concepción	21,14	19,24	13,88
Hualpén	13,03	12,38	9,45
Los Ángeles	18,95	17,97	19,28
San Pedro De La Paz	9,45	7,82	5,86
Talcahuano	22,08	20,19	19,24
Angol	14,05	13,38	14,38
Padre Las Casas	12,50	11,51	12,17
Temuco	14,76	10,54	14,46

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T7, ¿Con que frecuencia se ha generado un conflicto entre los integrantes de su hogar relacionado con el uso de...,? (%Internet)

	Habitualmente	Con cierta frecuencia	Sólo en algunas ocasiones	Nunca
Concón	2,15	2,76	10,74	84,36
Quilpué	0,65	1,63	13,36	81,11
Valparaíso	0,65	1,94	9,68	85,81
Villa Alemana	1,61	1,61	19,68	73,23
Viña Del Mar	4,21	2,27	13,27	76,05
Chiguayante	0,32	3,15	5,05	73,82
Chillán	2,48	4,04	22,36	66,77
Concepción	0,63	2,84	10,09	85,17
Hualpén	0,65	1,63	6,51	88,60
Los Ángeles	1,63	1,96	10,46	78,10
San Pedro De La Paz	0,65	0,98	9,12	88,93
Talcahuano	5,36	4,42	11,99	76,34
Angol	1,67	2,01	12,04	74,58
Padre Las Casas	0,99	2,96	7,89	80,59
Temuco	1,51	5,12	17,17	75,30

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T7, ¿Con que frecuencia se ha generado un conflicto entre los integrantes de su hogar relacionado con el uso de...,? (%Computador)

	Habitualmente	Con cierta frecuencia	Sólo en algunas ocasiones	Nunca
Concón	1,23	1,23	6,44	91,10
Quilpué	0,65	1,95	11,07	83,06
Valparaíso	0,32	1,61	6,13	89,68
Villa Alemana	1,29	2,26	14,52	77,42
Viña Del Mar	1,94	1,29	6,47	86,41
Chiguayante	0,95	2,21	5,36	71,92
Chillán	1,55	4,66	15,84	73,29
Concepción	0,63	1,58	6,62	90,22
Hualpén	1,30	0,65	5,21	90,55
Los Ángeles	1,63	0,98	8,17	81,37
San Pedro De La Paz	0,65	0,33	4,23	94,46
Talcahuano	3,47	5,05	10,41	78,86
Angol	1,00	1,00	10,03	78,60
Padre Las Casas	0,33	2,30	5,26	84,54
Temuco	0,90	3,01	8,43	86,45

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T7, ¿Con que frecuencia se ha generado un conflicto entre los integrantes de su hogar relacionado con el uso de...,? (%Celular/Smarthphone)

	Habitualmente	Con cierta frecuencia	Sólo en algunas ocasiones	Nunca
Concón	2,15	3,07	8,59	86,20
Quilpué	0,33	1,30	10,75	83,71
Valparaíso	0,32	1,61	11,94	85,16
Villa Alemana	0,32	3,87	12,26	80,00
Viña Del Mar	3,88	4,85	12,30	75,08
Chiguayante	0,95	2,52	6,62	77,92
Chillán	1,86	3,42	19,88	71,12
Concepción	0,32	3,47	7,57	87,70
Hualpén	1,30	0,98	7,17	89,25
Los Ángeles	2,29	1,63	10,78	77,78
San Pedro De La Paz	0,65	0,33	4,89	93,81
Talcahuano	4,73	4,73	10,73	78,55
Angol	1,00	2,68	12,37	74,25
Padre Las Casas	0,66	3,29	6,58	81,91
Temuco	3,01	6,63	15,96	73,19

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T8, ¿Qué tan problemáticas serían para Ud, las siguientes situaciones...? (%Salir de su casa sin celular/Smarthphone)

	Nada problemático	Poco problemático	Medianamente problemático	Muy problemático
Concón	29,45	17,48	16,56	30,67
Quilpué	36,48	14,33	12,05	23,13
Valparaíso	26,45	10,97	17,10	30,65
Villa Alemana	18,39	12,58	17,10	40,00
Viña Del Mar	22,98	6,47	11,65	44,34
Chiguayante	22,08	15,46	14,20	20,82
Chillán	24,22	10,87	15,84	40,68
Concepción	17,67	10,41	25,55	45,43
Hualpén	30,94	13,03	21,17	31,92
Los Ángeles	21,57	11,11	14,38	33,66
San Pedro De La Paz	29,64	12,38	14,66	15,64
Talcahuano	18,61	18,30	21,45	37,54
Angol	32,78	10,37	13,04	23,75
Padre Las Casas	34,87	22,70	23,68	11,84
Temuco	23,80	22,89	18,37	28,31

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T8, ¿Qué tan problemáticas serían para Ud, las siguientes situaciones...? (%Estar una semana sin poder usar un computador)

	Nada problemático	Poco problemático	Medianamente problemático	Muy problemático
Concón	61,66	9,51	7,98	11,04
Quilpué	55,37	14,66	5,21	7,49
Valparaíso	43,55	7,42	7,10	7,42
Villa Alemana	27,42	15,81	12,26	9,03
Viña Del Mar	38,83	11,97	8,41	9,06
Chiguayante	31,23	8,83	8,52	9,78
Chillán	40,99	10,87	6,21	9,32
Concepción	54,57	17,67	9,78	6,94
Hualpén	50,49	15,31	9,77	11,07
Los Ángeles	43,46	10,78	5,23	6,54
San Pedro De La Paz	42,02	12,70	2,93	1,95
Talcahuano	47,32	12,30	6,94	5,68
Angol	46,49	10,70	7,02	7,02
Padre Las Casas	56,91	19,74	4,93	3,29
Temuco	62,65	8,13	8,13	5,42

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

T8, ¿Qué tan problemáticas serían para Ud, las siguientes situaciones...? (%Estar una semana sin poder usar internet)

	Nada problemático	Poco problemático	Medianamente problemático	Muy problemático
Concón	53,37	7,36	8,90	20,86
Quilpué	54,72	13,36	5,21	11,07
Valparaíso	33,23	8,06	14,19	13,23
Villa Alemana	20,32	16,45	12,90	16,13
Viña Del Mar	26,21	8,41	15,21	20,71
Chiguayante	29,34	7,89	11,36	11,67
Chillán	35,09	10,25	9,01	16,77
Concepción	49,21	12,62	12,30	14,83
Hualpén	46,91	11,07	10,75	17,26
Los Ángeles	40,20	7,84	8,50	11,44
San Pedro De La Paz	33,22	15,31	6,84	4,56
Talcahuano	40,06	11,99	9,46	13,88
Angol	42,47	10,37	8,70	10,70
Padre Las Casas	53,95	17,76	7,89	6,58
Temuco	53,01	11,14	13,25	9,64

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

S1, ¿Usted utiliza facebook, twitter, google, correo electrónico u otra aplicación o servicio para algunas de las siguientes actividades? (% que dice Si)

	Anuncios o links en otras webs	Anuncios o posicionamientos de motores de búsqueda	Banners	Grupos de discusión en internet	Seminarios online	Coordinación de ventas	Ninguno
Concón	2,76	2,45	0,61	3,07	0,92	2,45	92,64
Quilpué	10,75	7,17	2,28	4,23	3,91	3,91	86,32
Valparaíso	5,48	1,61	1,61	2,26	1,29	0,97	93,55
Villa Alemana	25,16	10,97	7,10	4,52	0,65	2,26	67,74
Viña Del Mar	2,91	1,94	0,65	3,24	1,62	1,94	90,61
Chiguayante	3,79	1,58	1,89	1,26	0,32	0,63	94,95
Chillán	5,90	3,11	0,62	3,73	2,17	2,17	90,37
Concepción	9,46	5,05	0,95	5,68	2,84	6,62	82,02
Hualpén	16,29	3,58	1,30	6,84	0,98	4,89	74,59
Los Ángeles	5,23	15,69	0,33	5,56	1,96	0,98	76,80
San Pedro De La Paz	7,17	5,21	1,30	2,28	0,98	1,95	90,55
Talcahuano	6,31	7,89	1,89	6,31	3,79	3,15	85,17
Angol	14,72	13,71	2,01	11,04	5,02	5,35	75,59

Padre Las Casas	3,29	0,99		0,66		0,99	95,07
Temuco	3,31	1,81	0,60	1,81		1,20	93,67

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

1,A ¿Usted paga por aplicaciones o servicios que se utilizan a través de Internet? (% que dice Si)

Respuestas	N	Total (%)
Concón	2	2,76
Quilpué	3	0,98
Valparaíso	4	1,29
Villa Alemana	8	3,23
Viña Del Mar	5	1,62
Chiguayante	-	-
Chillán	6	1,24
Concepción	9	2,21
Hualpén	1	0,65
Los Ángeles	7	0,98
San Pedro De La Paz	1	0,65
Talcahuano	7	2,52
Angol	2	1,00
Padre Las Casas	-	-
Temuco	2	0,30

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

S2, ¿Paga por alguno de estas aplicaciones o servicios? (% que dice Si)

	Netflix	Spotify	CDF Estadio	Juegos o aplicaciones de smartphone	Skype	Publicidad en Facebook o Twitter	Otro
Concón	22,22	-	22,22	33,33	22,2	11,11	-
Quilpué	33,33	-	66,67	33,33	-	-	-
Valparaíso	25,00	-	25,00	50,00	-	-	-
Villa Alemana	50,00	-	20,00	40,00	10,00	-	-
Viña Del Mar	20,00	-	80,00	-	-	-	-
Chiguayante	-	-	-	-	-	-	-
Chillán	25,00	-	-	75,00	-	-	-
Concepción	-	14,29	14,29	28,57	14,29	42,86	14,29
Hualpén	50,00	-	-	-	-	-	50,00
Los Ángeles	-	-	33,33	-	-	66,67	66,67
San Pedro De La Paz	50,00	-	-	50,00	-	-	-
Talcahuano	50,00	25,00	-	37,50	12,50	12,50	12,50
Angol	-	-	-	66,67	-	-	33,33
Padre Las Casas	-	-	-	-	-	-	-
Temuco	-	-	-	100,00	-	-	-

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

S3, ¿Por qué razón no paga por aplicaciones o servicios a través de internet?

	No es útil para usted	No le interesa	Costo de las aplicaciones y/o servicios	Otro
Concón	35,96	58,36	5,68	-
Quilpué	37,17	56,58	5,92	-
Valparaíso	43,14	51,96	4,58	-
Villa Alemana	39,00	54,67	6,33	-
Viña Del Mar	36,51	56,91	6,58	-
Chiguayante	27,13	59,31	7,89	5,05
Chillán	23,90	55,03	20,44	0,31
Concepción	19,03	60,32	18,39	1,29
Hualpén	19,67	60,66	17,05	1,97
Los Ángeles	17,16	62,38	14,52	3,96
San Pedro De La Paz	6,23	66,89	26,89	-
Talcahuano	29,77	55,99	11,97	0,65
Angol	47,30	46,62	6,08	-
Padre Las Casas	35,86	51,32	9,87	2,63
Temuco	36,86	57,70	4,83	-

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Ingreso promedio mensual
(en base a mayores de 16 años que trabajan remuneradamente)

Respuestas	N	Total (%)
Menos de 179,000	775	13,1
Entre 179,001 y 224,000	1,192	20,4
Entre 224,001 y 291,000	1,109	18,9
Entre 291,001 y 358,000	748	12,8
Entre 358,001 y 448,000	564	9,6
Entre 448,001 y 1,000,000	612	10,5
Entre 1,000,001 y 2,000,000	118	2
Entre 2,000,001 y 3,000,000	8	0,1
Más de 3,000,000	6	0,1
No sabe, no responde	726	12,4
Total	5,955	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

**Ingreso jubilaciones o pensiones
(en base a jubilados e inactivos)**

Respuestas	N	Total (%)
Menos de 78,000	175	9,0
Entre 78,001 y 101,000	527	27
Entre 101,001 y 134,000	284	14,5
Entre 134,001 y 179,000	232	11,9
Entre 179,001 y 224,000	152	7,8
Entre 224,001 y 291,000	85	4,3
Entre 291,001 y 358,000	66	3,4
Entre 358,001 y 448,000	62	3,2
Entre 448,001 y 1,000,000	64	3,3
Entre 1,000,001 y 2,000,000	6	0,3
No tiene ingresos	299	15,3
Total	1,952	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.

Ingreso subsidios del Estado
(en base a trabajadores no remunerados, cesantes, quienes buscan por primera vez, estudiantes, dueñas de casa y jubilados o inactivos)

Respuestas	N	Total (%)
Menos de 78,000	409	6,7
Entre 78,001 y 101,000	131	2,2
Entre 101,001 y 134,000	48	0,8
Entre 134,001 y 179,000	33	0,5
Entre 179,001 y 224,000	32	0,5
Entre 224,001 y 291,000	23	0,4
Entre 291,001 y 358,000	15	0,3
Entre 358,001 y 448,000	7	0,1
Entre 448,001 y 1,000,000	7	0,1
No tiene ingresos	5,362	88,4
Total	6,067	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la VI Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios de Internet en Chile.