

Tracking de Internet en
Argentina con las nuevas
experiencias y valoraciones
sobre la seguridad y la irrupción
de la Inteligencia Artificial

CertiSur

D'Alessio IROL
International Research Online-Law



Ficha técnica

Universo Adultos mayores de 21 años. Niveles medios.

Muestra 500 casos.

Plaza Nacional.

Fecha Marzo 2025.

Las comparaciones se realizaron con un 95% de confianza.

Certificación IRAM-ISO 9001:2008



Índice

1. Conclusión general
2. Escenario
3. Uso de Internet y contratos online
4. Internet y la seguridad
5. IA en la vida cotidiana
6. IA y la seguridad
7. Síntesis e Ideas



Digitalización creciente con brechas persistentes:
Mientras avanza la conectividad, el uso de la IA y las herramientas de seguridad, persisten desafíos en la protección de datos, generando una demanda creciente de seguridad por respaldo experto.

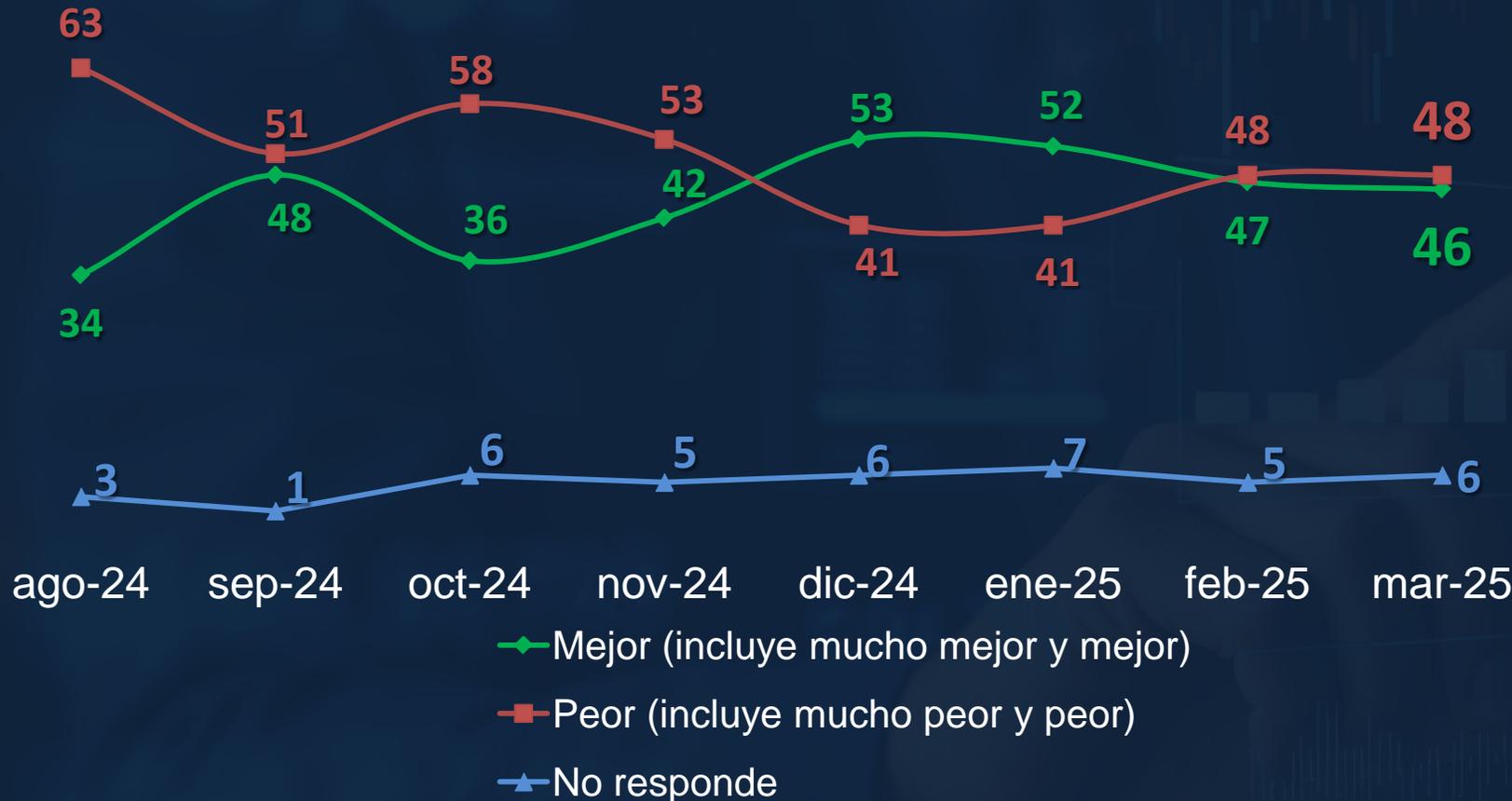
2. Escenario



2. Escenario

La visión de la economía personal está fragmentada, más que por la realidad objetiva por la grieta ideológica.

¿Cómo es su situación económica en relación con el año pasado? %



Votó a La Libertad Avanza

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Mejor	24	24	24	25	25	25
Peor	58	60	64	66	63	66
	36	38	30	28	32	30

Votó a Unión por la Patria

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Mejor	24	24	24	25	25	25
Peor	8	20	41	36	27	20
	85	73	57	59	69	71

Fuente: Monitor Clima Social y Político ©D'Alessio IROL/ Berensztein®

Argentinos preocupados y ansiosos.

Top 3 de los temas que más preocupan a nivel nacional - Marzo 2025 - % R. Múltiples

Inseguridad /
delincuencia

72%

Incertidumbre en la
situación económica

60%

Inflación

49%

Fuente: Monitor Clima social y Político ®D'Alessio IROL/ Berensztein®

Se sienten desprotegidos ante fraudes y hackeos.

Elige un medio de pago basándose en la seguridad ante hackeos y fraudes

45%

Desearía que su medio de pago preferido ofreciera mayor protección contra fraudes

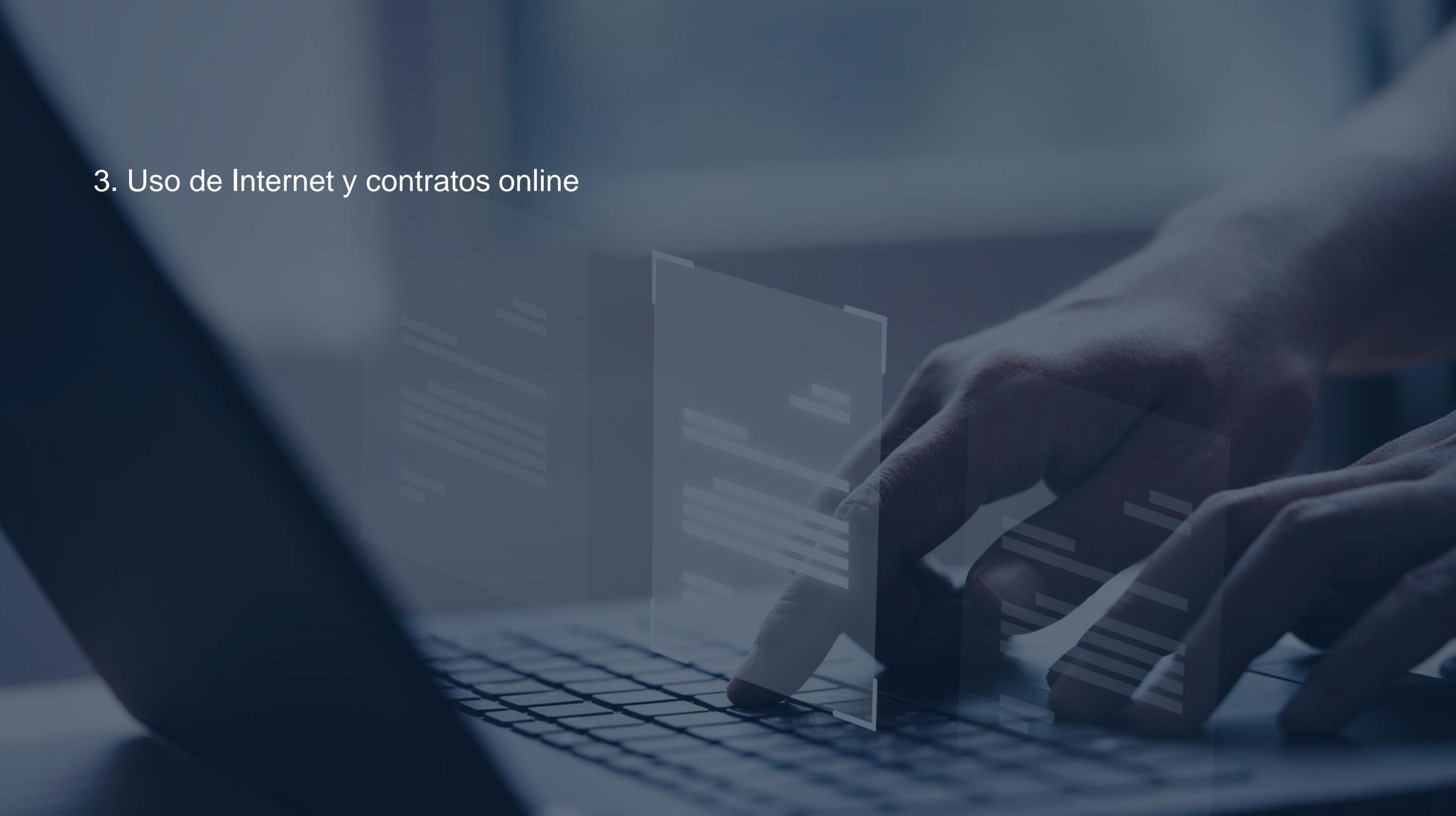
53%

Mantendría su lealtad si el medio de pago garantiza seguridad en las transacciones, incluso sin promociones

49%

Fuente: Estudio sobre Medios de Pago ® Enero 2025 / D'Alessio IROL

3. Uso de Internet y contratos online



3. Uso de Internet y contratos online

A medida que crece la experiencia digital, los hogares pasaron de tener en promedio 4 a 5 dispositivos conectados, mostrando una adopción tecnológica en expansión.



Utiliza Internet desde hace
más de 15 años

89%

Aumentó 2% desde 2023



Dispositivos en promedio
(incluyendo celular, iPad, PC, etc.)

5

La mayoría logra realizar trámites online, pero aún existen barreras de acceso y usabilidad.



72%

Hizo alguna vez un trámite online

¿Hizo algún trámite online alguna vez? %



Sí 72%



No 28%

43% Me fue bien
22% Me costó pero lo logré
6% No lo logré
1% Me los hace un conocido

22% Nunca
6% No sé cómo se hacen

3. Uso de Internet y contratos online

Aunque la mayoría reconoce qué es un contrato online, solo una cuarta parte lo ha usado, con mayor adopción entre menores de 45 años (37%).

¿Ha generado, recibido y/o firmado alguna vez un contrato online? %

Sí, generé y/o recibí y firmé 22

Sí, generé y/o recibí, pero nunca firmé 5

No sé qué es un contrato online 48

No responde 23

Plataformas que conoce % R. Múltiples
Base: Generó/recibió un contrato online

En el homebanking 45

DocuSign 40

ZapSign 7

Square 6

Odo 5

Jotform 3

Otras 4



75%

Sabe qué es un contrato online

27%

Ha generado / recibido un contrato online

3. Uso de Internet y contratos online

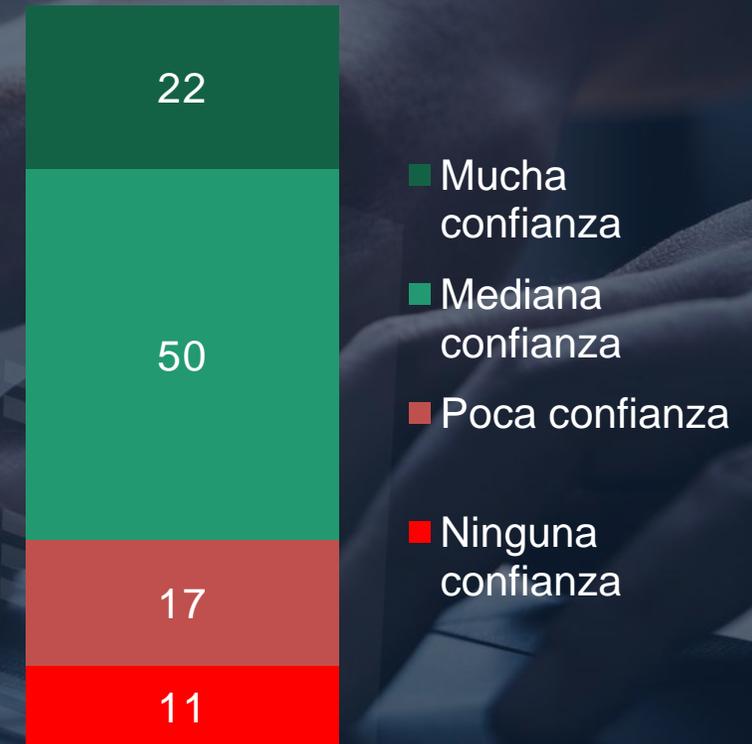
Aumenta el uso de firmas con validación adicional, y el 72% confía en la seguridad de las plataformas utilizadas.

¿De qué manera firmó uno o más contratos online? % R. Múltiples
Base: Generó y/o recibió y firmó un contrato online

	2024	2025
Firma electrónica simple (mousepad o imagen de firma)	51	61
Tomándose una selfie con su teléfono	No se incluyó	50
Adjuntado imágenes de su DNI	52	49
Firma electrónica certificada	28	43
Confirmando su identidad con SMS	32	35
Firma digital (emitida por institución gubernamental)	21	27
Aceptación con un clic del mouse	28	27

¿Le generan confianza esa/s plataforma/s y los resguardos de seguridad de firma digital que conoce / ha utilizado? %

➤ 67% nivel medio alto



Desconocimiento sobre la gestión de contratos online.



No sabe verificar si la persona a la que le envió el contrato lo aceptó formalmente.

47%

Base: Generó y/o recibió y firmó un contrato online.



No sabe qué pasos seguir para reclamar si el contrato no fue recibido formalmente

59%

Base: Generó y/o recibió y firmó un contrato online.



No podría / no está seguro de poder detectar si el contrato digital es auténtico y no ha sido adulterado

81%

Base: Generó y/o recibió y firmó un contrato online.

4. Internet y la seguridad



4. Internet y la seguridad

El robo de tarjetas creció del 6% al 11%, mientras que el hackeo telefónico cayó del 29% al 10%.

El chat sigue siendo el canal más usado para suplantar identidades, y los hackeos aumentan a mayor nivel socioeconómico..



Hackeos / fraudes por Internet:

2022 ➤ 9%

2024 ➤ 31%

2025 ➤ 33%

¿Ha sufrido hackeos o fraudes por Internet en el 2024 y lo que va del 2025? % R.
Múltiples

Robo de números de tarjeta de crédito	11
Robaron mis datos personales para hacer compras	6
Robaron los datos de las cuentas bancarias	5
El comerciante / proveedor me estafa con lo que compre online	5
Tomaron mis datos y se hicieron pasar por mí en WhatsApp	4
Robaron información sobre los productos y servicios de mi empresa	2

La suplantación de la identidad ocurre a través de:
WhatsApp / Telegram (23%), email (18%) y teléfono (10%)

Inseguridad por suplantación de marca o remitente.



35%

Ha sido víctima de fraude relacionado con la suplantación de una marca o remitente

12% supone que podría haberlo sido.

El 98% está familiarizado con herramientas de seguridad: conocen en promedio 9, pero usan 6. El conocimiento impulsa especialmente el uso de contraseñas seguras y autenticación multifactor.

¿Cuáles de los siguientes términos, mecanismos, herramientas y signos de seguridad? ¿Cuáles utiliza? % R. Múltiples

Mecanismos y herramientas

Signos

	Conoce	Utiliza	Diferencia
Contraseña	94	88	-6
Huella digital	85	60	-25
Identificación biométrica facial	80	49	-31
Autenticación utilizando mensaje SMS	50	33	-17
Múltiples factores de autenticación (2FA)	48	38	-10
Tarjeta de coordenadas	46	12	-34
Administrador de contraseñas	43	22	-21
Firma Electrónica / Digital	40	12	-28
Bloqueo de dirección IP	24	10	-15

	Conoce	Utiliza	Diferencia
Candado de seguridad	61	39	-22
Barra de navegación verde	22	13	-9

Los usuarios intentan seguir las recomendaciones de seguridad, destacándose tres prácticas que más atención generan: no abrir adjuntos de correos desconocidos, evitar enlaces recibidos por WhatsApp y acceder solo a sitios con protocolo HTTPS.

¿Cuáles de las siguientes recomendaciones conoce? ¿Cuáles utiliza? % R. Múltiples

	Conoce	Utiliza	Diferencia
No abrir archivos adjuntos de direcciones de correos electrónicos desconocidos	76	61	-15
No acceder a enlaces recibidos por WhatsApp	65	51	-14
Acceder a sitios seguros con HTTPS://	64	49	-15
Controlar a qué sitios permito que coloquen cookies en mi navegador	35	22	-13
Actualizar el sistema operativo de mi laptop o celular	33	23	-10
Descargar aplicaciones de los repositorios de aplicaciones legítimos como Google Play y Amazon App Store	31	21	-10

Aumento del uso de herramientas de seguridad avanzadas como la huella digital, la identificación biométrica facial y la autenticación de múltiples factores (2FA). Mayor conciencia sobre la importancia de seguir recomendaciones prácticas para proteger la información personal.

¿Cuáles de los siguientes términos, mecanismos, herramientas, signos de seguridad o recomendaciones utiliza? % R. Múltiples

Mecanismos y herramientas

	2024	2025	Cambios
Huella digital	52	60	+8
Identificación biométrica facial	40	49	+9
Múltiples factores de autenticación (2FA)	29	38	+9
Bloqueo de dirección IP	13	10	-3

Recomendaciones

	2024	2025	Cambios
No abrir archivos adjuntos de direcciones de correos desconocidos	55	61	+6
No acceder a enlaces recibidos por WhatsApp	43	51	+8
Acceder a sitios seguros con HTTPS://	41	49	+8

Signos

	2024	2025	Cambios
Candado de seguridad	45	39	-6

Reciben información sobre cómo protegerse en Internet y la consideran útil, pero solo la mitad confía en su capacidad para identificar un correo verídico.



73%

Recibe información regularmente sobre como protegerse sobre los riesgos en Internet y le es útil.

2024: 79%

Edad

Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
73	81	83



48%

Sabe como identificar si un correo electrónico es verídico.

Edad

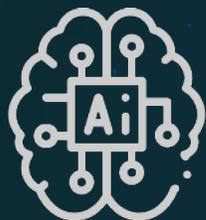
Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
59	59	40

5. IA en la vida cotidiana



5. IA en la vida cotidiana

El conocimiento sobre la IA creció del 80% al 93% en el último año.
Baja el temor.



93%

Considera que conoce lo que es la Inteligencia Artificial



58% sabe lo que es y cómo puede utilizarla
35% sabe lo que es pero no cómo utilizarla

Lo primero que le viene en la mente sobre la Inteligencia Artificial (Espontánea)

2024



2025



5. IA en la vida cotidiana

El conocimiento sobre la IA es homogéneo.

Las diferencias se encuentran en el reconocimiento del aprendizaje por la edad: menor uso entre mayores de 55 años.

¿Sabe qué es la inteligencia artificial y cómo puede utilizarla? %

Edad

	Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
Conoce	99	90	92
Sabe utilizarla	68	63	53

Nivel socioeconómico

	Medio alto	Medio	Medio bajo
Conoce	90	93	92
Sabe utilizarla	63	57	61

Género

	Hombre	Mujer
Conoce	92	95
Sabe utilizarla	58	58

Zona

	AMBA	Interior
Conoce	93	93
Sabe utilizarla	58	59

La IA se percibe como transformadora, aunque su aplicación en el mundo real aún presenta barreras. El impacto y la facilidad de uso de la IA aumenta a mayor nivel socioeconómico.

La IA está transformando la manera en que trabajamos y vivimos

84%

Los sistemas que usan IA son más fáciles de operar

50%

Diferencias por nivel socioeconómico

Medio alto	Medio	Medio bajo
90	85	78

Medio alto	Medio	Medio bajo
65	50	39

La IA es vista como una aliada para automatizar tareas repetitivas. En especial entre quienes están en actividad laboral.

Mayor valoración entre los sub 45, hombres, nivel medio alto y especialmente entre quienes actualmente usan Chat GPT para trabajar.

La IA ayudará a automatizar tareas repetitivas y permitirá que las personas se enfoquen en actividades más estratégicas

69%

Edad

Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
76	65	69

Género

Hombre	Mujer
72	63

Nivel socioeconómico

Medio alto	Medio	Medio bajo
77	69	64

Usa ChatGPT para trabajar Base: Usan ChatGPT

Sí	No
87	77

El impacto de la IA en la atención al cliente genera insatisfacción, demostrando que la tecnología no puede sustituir el trato humano.



Los servicios de atención al cliente han empeorado desde que utilizan IA para responder

58%

Diferencias por edad

Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
68	60	54

La IA ya forma parte de la vida cotidiana: 89% identifica al menos tres productos o servicios. Conocen en promedio 6, usan 3 y desean aprender 2.

El camino se inició con el smartphone, y sigue hoy con el Chat GPT.

¿Conoce algunas de las siguientes opciones que utilizan Inteligencia Artificial? % R. Múltiples

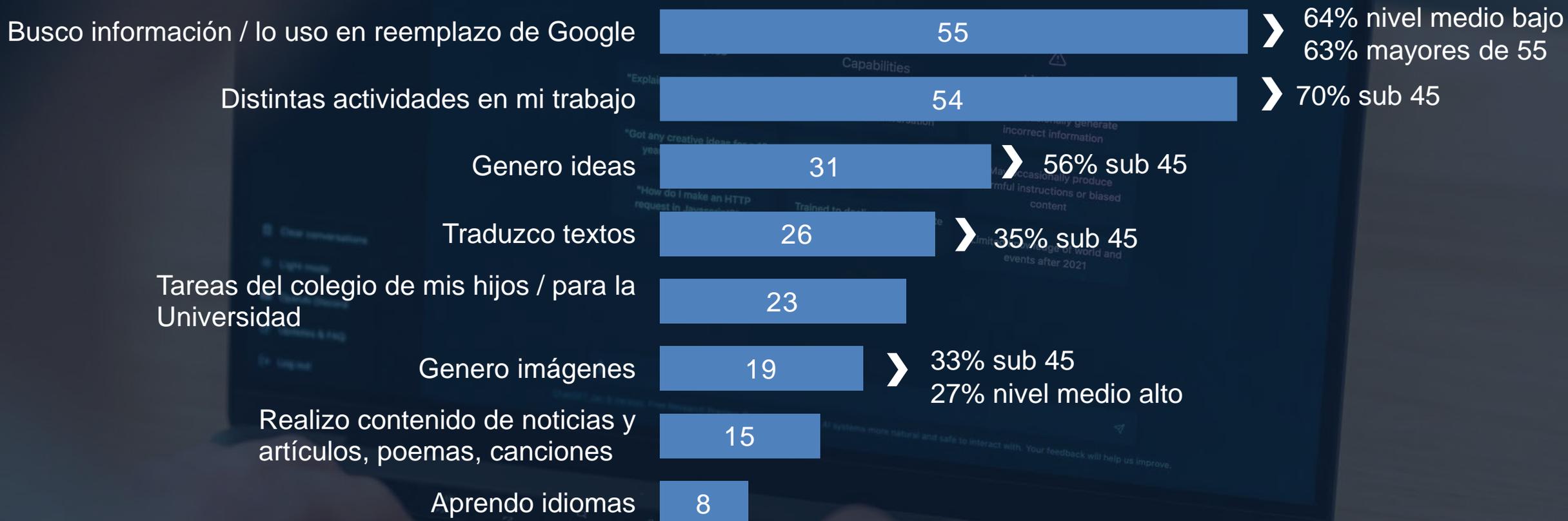
	Conoce	Usa	Quisiera aprender
Smartphones	85	69	25
Reconocimiento facial	75	52	12
ChatGPT	73	48	30
Asistentes virtuales como Google Assistant o Alexa	72	35	22
Recomendaciones de Netflix, Spotify, YouTube y Mercado Libre con productos que le pueden llegar a gustar	68	48	10
Sistemas de Reconocimiento de Voz: Siri, Google Assistant, etc.	64	28	19
Vehículos que se controlan por sí mismos	59	2	21
Apps de Juegos	42	14	6
Electrodomésticos	38	9	24

Usa ChatGPT

Hasta 55 años	Mayores de 55 años
59%	39%

Usan el ChatGPT principalmente como herramienta de información y trabajo.

¿Para qué usa el ChatGPT? % R. Múltiples – Base: Usa / usó ChatGPT



El uso del ChatGPT para trabajar crece entre sub 45, hombres y en el Interior del país.



Uso del ChatGPT para trabajar %- Base: Usan ChatGPT para trabajar

Edad

Hasta 44	Entre 45 y 54	Mayor a 55
70	58	45

Género

Hombre	Mujer
57	48

Nivel socioeconómico

Medio alto	Medio	Medio bajo
59	54	52

Zona

AMBA	Interior
49	61

Uso del ChatGPT para trabajar:

2024 ➤ 35%

2025 ➤ 54%

5. IA en la vida cotidiana

El temor al impacto conflictivo de la IA en su trabajo crece en mayores de 55 y el nivel medio bajo. El aprendizaje aumenta, pero sigue siendo más personal que promovido por las organizaciones.

Base: Usan Chat GPT para distintas actividades en su trabajo (55%)

Me siento seguro/a cuando utilizo IA en el trabajo

52%

Necesito generar nuevas ideas para seguir teniendo trabajo y que la IA no me remplace

39%

Recibo/recibí en mi trabajo capacitación para utilizar nuevas tecnologías, incluida la IA

30%
2024: 16%

Nivel socioeconómico

Medio alto	Medio	Medio bajo
62	52	47

Edad

Hasta 44	45 – 54	Mayor a 55
63	51	46

Género

Hombre	Mujer
59	34

Nivel socioeconómico

Medio alto	Medio	Medio bajo
23	40	47

Edad

Hasta 44	45 – 54	Mayor a 55
27	40	48

6. IA y la seguridad



La IA genera desconfianza por la falta de protección ante hackeos y fraudes, especialmente entre quienes ya fueron víctimas: 7 de cada 10 cree que aumenta el riesgo de ciberataques.

La IA despierta reservas por la incertidumbre sobre el tratamiento y monitoreo de los datos que genera el usuario.

Me preocupa que la IA conozca demasiado sobre mí

70%

La IA aumenta el riesgo de ciberataques

60%

Aumenta al **71%** entre quienes sufrieron fraudes / hackeos

La IA debería tener restricciones aun cuando estén limitando la innovación

69%

Los resultados generados por IA no son confiables

70%

Género

Hombre	Mujer
64	77



62%

No se siente cómodo utilizando el reconocimiento facial para autenticarse

Prefieren otros métodos de autenticación. Su aceptación es mayor entre los más jóvenes.

Mayor incomodidad en el nivel medio bajo (71%), y entre mujeres (70%).

¿En algunas operaciones online, por ejemplo, los trámites bancarios, se le solicita que identifique con su rostro para su reconocimiento y autorización. ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor su actitud ante este método? %

No tengo / tendría problemas en hacerlo	30
Lo hago / haría si es necesario, pero no me gusta	40
Intento / intentaría usar otro mecanismo si me lo permiten	13
Me siento / sentiría cómodo, pero no sé cómo se hace	2
Me niego a usar estos mecanismos de identificación	9
No responde	6

➤ 40% sub 45

➤ 19% nivel medio alto

Son bastante permisivos.

En promedio, mencionan cinco datos personales que no quieren compartir, sin diferencias entre segmentos. El DNI y el celular: la información que más buscan proteger.

¿Cuáles serían para Ud. datos privados que quisiera que queden resguardados y no se compartan? % R. Múltiples



¿Qué pasa si tuvieron problemas por el uso indebido de sus datos personales?

28% intentó reclamar, solo el **11%** logró una solución.

20% no sabía cómo reclamar.

La confianza en el cuidado de las empresas es frágil: solo 4 de cada 10 creen que realmente los protegen. Fraudes y hackeos: principales problemas de los usuarios. Mito que cae: A medida que aumenta la edad la confianza es mayor.

Espacio abierto para las acciones de promoción y comunicación de Certisur.

Confía en que las empresas, organizaciones o bancos con los que se relaciona protegen sus marcas y realizan tareas para evitar que sus clientes sufran fraude.

40%

42% cree que quizás lo hacen pero no lo perciben

Considera importante que las marcas realicen monitoreos continuos para identificar posibles fraudes o suplantaciones en línea

94%

Las empresas deberían invertir más en tecnología para detectar y prevenir amenazas como phishing, suplantación de identidad o falsificación de productos

74%

Edad

Hasta 44	45 – 54	Mayor a 55
27	38	45

La confianza se deposita entre “quienes saben”: los profesionales especializados y las empresas de tecnología. La edad marca diferencias: Mayor credibilidad de la Generación Silver en su círculo cercano (41%).

¿A qué / quién considera una fuente de información confiable en temas de seguridad digital? % R. Múltiples



7. Síntesis e Ideas



1. **La digitalización avanza:** más dispositivos conectados en el hogar y trámites online. Pero no todos están incluidos ni preparados del mismo modo para usarla.

2. Se entiende qué es un **contrato digital**, pero pocos lo usan, y está más concentrado en sectores con mayor potencial socioeconómico.

3. **IA: alta notoriedad**, uso cotidiano muchas veces inadvertido.

Los smartphones primero, y ahora ChatGPT, actúan como puertas de entrada a la inteligencia artificial, ampliando el interés social mientras plantean nuevos desafíos en seguridad y gobernanza digital.

4. **Seguridad digital: el desafío que persiste.**

Aunque el 98% utiliza herramientas de protección y crece el uso de biometría y 2FA, muchos aún no logran detectar fraudes. Persiste la desconfianza: se duda de que las empresas estén haciendo lo necesario para garantizar la seguridad de los datos.

5. **Los argentinos están más atentos a la seguridad**, pero eso **no está frenando los fraudes**, y las respuestas de las empresas **no generan confianza**. Esto refuerza la **sensación de vulnerabilidad** del usuario frente a riesgos digitales.

¿Qué significan estos datos para Certisur?

1) La conciencia sobre protección crece, pero no es suficiente:

Las personas están más atentas a la seguridad, pero eso no es suficiente para evitar fraudes. Esto indica que las soluciones actuales no están siendo completamente eficaces o no están bien implementadas o comunicadas.

2) Falta de confianza en las empresas:

Solo una pequeña parte de los usuarios logra una resolución satisfactoria tras un incidente, lo que genera desconfianza. Para CertiSur, esto abre la puerta a posicionarse como un referente confiable, brindando herramientas robustas y visibles que respalden al usuario final y a las organizaciones.

3) Sensación de vulnerabilidad generalizada:

La inseguridad percibida es alta, lo que aumenta la demanda de soluciones claras, accesibles y auditables. CertiSur puede intervenir no solo desde la tecnología, sino también desde la educación y la transparencia, ayudando a cerrar esa brecha entre percepción y protección real.



Algunas ideas que podría capitalizar CertiSur:

- Ofrecer soluciones visibles y confiables, que el usuario final perciba como protectoras.
- Demostrar a las organizaciones que puede ser su socio para aumentar la confianza de los clientes.
- Educar y acompañar, no solo con tecnología, sino también con cultura de seguridad.

Sobre D'Alessio IROL: empresa argentina dedicada a investigaciones de mercado y asesoramiento en estrategia, comunicación y marketing tanto en América Latina como para el mercado hispano en los EE.UU., con más de 30 años de presencia nacional e internacional.



D'Alessio IROL



@dalessioIROL



D'Alessio IROL

Muchas gracias

www.dalessio.com.ar
info@dalessio.com.ar

D'Alessio IROL
International Research Online-Latam