



Internet: la visión de los usuarios.

Informe Anual. Año 2021

- *Informe basado en investigaciones de mercado especialmente realizadas por D'Alessio IROL para CertiSur S.A.*
- *Se autoriza la utilización total o parcial de este material con la condición de citar la fuente: CertiSur / D'Alessio IROL*

Noviembre 2021

Sumario

CertiSur S.A. emite este informe basado en la información que surge de la encuesta especialmente contratada a **D'Alessio IROL** y que se realizó durante el tercer trimestre del año 2021 a usuarios frecuentes de Internet.

Conclusiones más significativas:

- ***El acceso a Internet en Argentina sigue creciendo, alcanzando al 90% de la población.***
- ***Internet imprescindible durante la pandemia: Necesario para mantener la vida cotidiana. Cambió la rutina habitual.***
- ***Muy valorado pero no puede suplir la falta de contacto humano y ha cansado la facilidad de trabajar con la pantalla.***
- ***Se mantiene el trabajo remoto. Y comenzó un modelo híbrido.***
- ***Aun cuando crecieron menos los temores que lo esperado por el uso intensivo de Internet, existieron problemas que pueden repercutir en más de 5M de usuarios. La preocupación que subsiste es por el manejo que "ajenos" pueden hacer de sus datos personales.***
- ***Conocen muchas herramientas de seguridad, pero utilizan las que aprendieron primero.***



ÍNDICE DE CONTENIDO

INTERNET EN LA VIDA EN PANDEMIA	4
Acceso a Internet en la Argentina	4
¿Qué fue Internet durante la cuarentena?	4
¿Cuánto tiempo está conectado a Internet?.....	4
¿Desea mantener el mismo nivel de conexión (zoom, teams, meet, etc.)? -%-	4
Dispositivos más utilizados en la cuarentena -%-.....	6
Experiencia con Internet desde el hogar durante la cuarentena -Escala 1 a 10-%-	6
INTERNET Y EL TRABAJO	6
¿Se encuentra realizando trabajo remoto debido al COVID 19? -%-	6
¿Se sintieron seguros al trabajar en remoto? Escala de 1 a 10 -%-.....	7
INTERNET Y LA SEGURIDAD	8
Hoy los dispositivos personales guardan más información laboral.(*) <i>Base: realizan/realizaron trabajo remoto</i>	8
Pero, aumenta poco el temor sobre la seguridad de la información laboral guardada -%- (*) <i>Base: quienes guardan información laboral en sus dispositivos personales</i>	8
¿Tuvo algún problema concreto? -%- (*)	8
¿Qué herramientas o signos de seguridad en Internet conoce? -%- R. Múltiples.	9
¿Utiliza alguna para proteger su información? -%- R. Múltiples.....	9

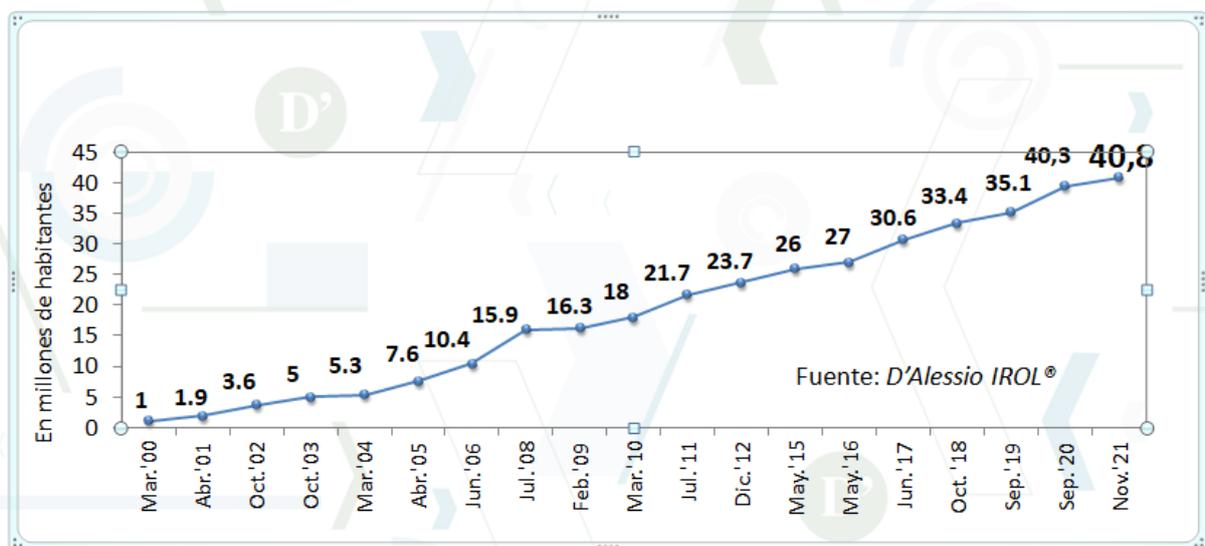


INTERNET EN LA VIDA EN PANDEMIA

Acceso a Internet en la Argentina

Está más presente que nunca, con un 90% de la población que hoy se encuentra conectada

Acceso a Internet: 2000/2021



¿Qué fue Internet durante la cuarentena?

9 de cada 10 argentinos siente que es “el” facilitador de su vida cotidiana

¿Cuánto tiempo está conectado a Internet?

La Web está presente todo el día. El 87% está conectado todo o la mayor parte del día.

87% no imaginan su vida sin Internet, pero... 32% desearía ser menos dependiente de la Web

¿Desea mantener el mismo nivel de conexión (zoom, teams, meet, etc.)? -%-

Solo 5 de cada 10 personas desean continuar con el mismo nivel de contacto virtual.

96% siente que Internet cambió su vida en la pandemia.

Los cambios más importantes

-  46%: No necesitar ir al Banco
-  40%: Estar más tiempo en casa
-  38%: Comunicarme con quien quiero
-  37%: Entretenerme
-  34%: Poder trabajar en remoto
-  34%: Estar más informado

¿Siente que perdió algo a pesar de Internet -%- R. Múltiples

Pero Internet no pudo compensar la pérdida de vitalidad emocional y física.



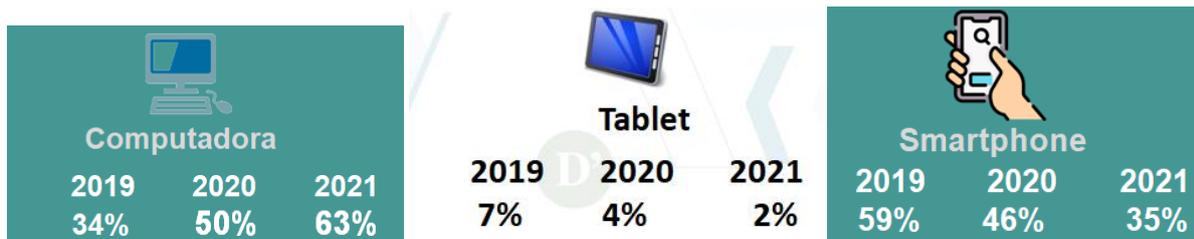
¿Qué hizo de nuevo online ? -%- R. Múltiples

Para todos, Internet en la cuarentena amplió su funcionalidad

Actividad	%
Operar con mi Banco	55
Videollamada con familia/amigos	54
Videollamada para trabajar	54
Trabajar desde casa	48
Comprar online	41
Consultar por Internet lo que me interesa comprar	33
Pedir delivery / takeaway	23
Comprar en supermercados	20
Estar en redes sociales	37
Mirar videos/streaming	36
Escuchar música	29
Ver televisión	18

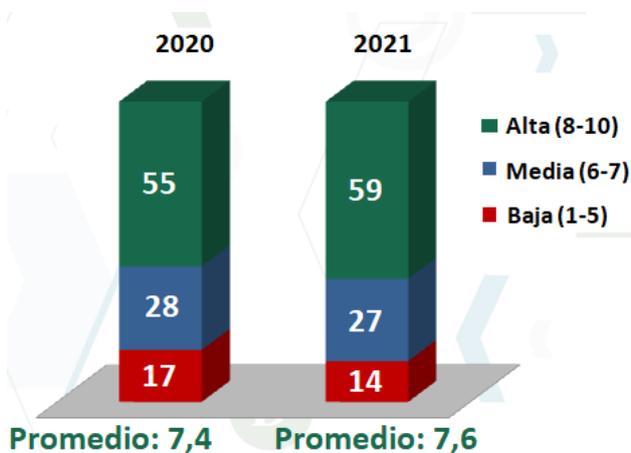
Dispositivos más utilizados en la cuarentena -%-

El retorno a la computadora. Los hombres necesitaron más el equipo fijo por su mayor inserción en el mundo laboral (75% vs. mujeres 66%).



Experiencia con Internet desde el hogar durante la cuarentena -Escala 1 a 10-%-

Una buena nota para los proveedores de Internet: Los usuarios calificaron mejor el acceso y estabilidad de Internet, aún con su uso más intensivo.



INTERNET Y EL TRABAJO

¿Se encuentra realizando trabajo remoto debido al COVID 19? -%-

El 47% sigue trabajando en su casa; mientras que el 30% retornó a la oficina. Después del largo periodo en remoto ya comenzó el trabajo híbrido

	%
Sí, todos los días	18
Sí, algunos días a la semana	20
Sí, pero trabajaba remoto antes de la pandemia de COVID-19	9
<hr/>	
No, pero estuve en remoto durante el último año	30
<hr/>	
Presencial durante la pandemia por el tipo de sector donde trabajo	23

¿Se sintieron seguros al trabajar en remoto? Escala de 1 a 10 -%-

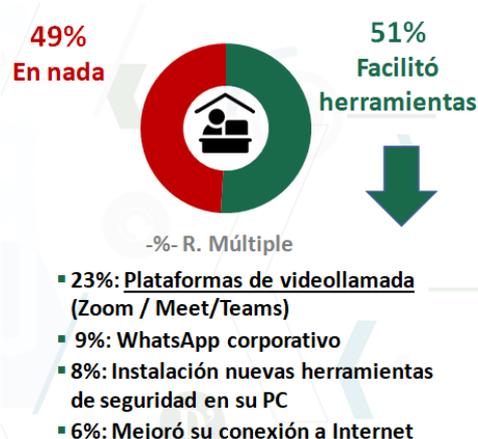
La mayor parte se siente/sintió segura en el trabajo virtual



¿Colaboró su empresa en el cambio al trabajo remoto? -%- (*) Base:

realizan/realizaron trabajo remoto

La ayuda se vivió diferente según el nivel socioeconómico : estuvo ausente para el 70% del medio bajo. Las mujeres sintieron más apoyo que los hombres (55% vs. 48%).



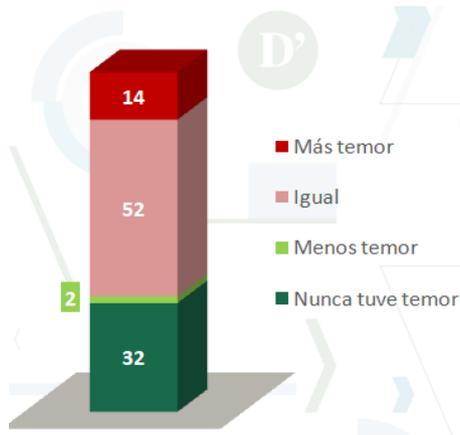
INTERNET Y LA SEGURIDAD

Hoy los dispositivos personales guardan más información laboral.(*) Base: realizan/realizaron trabajo remoto

- 6%: Comencé durante la pandemia
- 46%: Cargo más información
- 37%: No cambié
- 11%: Nunca tuve información laboral en mis dispositivos personales

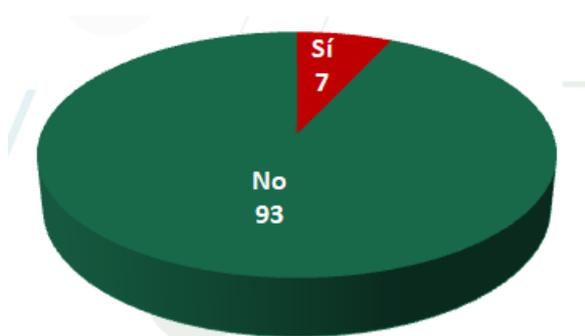


Pero, aumenta poco el temor sobre la seguridad de la información laboral guardada -%- (*) Base: quienes guardan información laboral en sus dispositivos personales



¿Tuvo algún problema concreto? -%- (*)

Más de 2 millones de usuarios tuvieron inconvenientes.

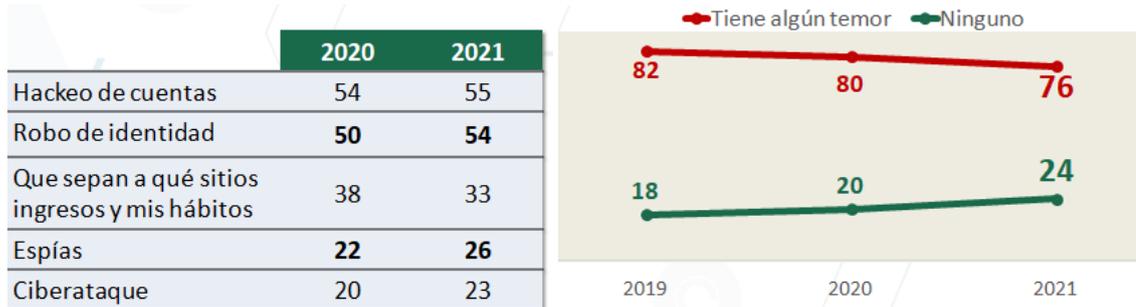


Temores al navegar -%-(*) Base: 76% que tiene algún temor

La desconfianza sobre la navegación en la Web presenta una tendencia a la baja.

Siguen preocupando: hackeo de cuentas y robo de identidad (que aumenta).

Crece prevención sobre espías y ciberataques.



¿Qué herramientas o signos de seguridad en Internet conoce? -%- R. Múltiples.

Más reconocidas: Contraseñas, sitio seguro, bloqueo de celular y candado de seguridad.

Continúan responsabilizando al sitio. También lo adjudican (menos) a su propia habilidad y al proveedor de certificados de seguridad.



¿Utiliza alguna para proteger su información? -%- R. Múltiples

El uso real no coincide con lo que parecen conocer. ¿Que se mantiene?: contraseñas. Y, en menor medida: bloqueo del celular y sitio seguro.

	Conoce	Utiliza
Contraseña	97	92
Teléfono celular	67	45
Sitio seguro	69	40
SMS	61	33
Candado de seguridad	65	32
Tarjeta de coordenadas	58	30
HTTPS	56	25
Firma Electrónica/Digital	45	17
Bloqueo de dirección IP	33	14
OTP (Contraseña dinámica)	11	6