

ENCUESTA DE USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 2022

El presente estudio busca conocer los usos de internet de la población.

Le vamos a pedir que nos responda una serie de preguntas sobre este tema.

Los resultados se presentan de forma agregada y anónima, y la encuesta tiene una duración aproximada de 18 minutos.

B - RELEVAMIENTO TELEFÓNICO

Nº Llamada	Fecha	Hora inicio	Hora fin
1			
Resultado			
2			
Resultado			
3			
Resultado			
4			
Resultado			
5			
Resultado			

C - ACCESO Y TENENCIA DE TIC

1 ¿Cuenta este hogar con computadora, PC, laptop (en uso)?

Sí 1

¿Cuántas?

Anote la cantidad.....

No 2

2 ¿Cuenta este hogar con tablet (en uso)?

Sí 1

¿Cuántas?

Anote la cantidad.....

No 2

3 ¿Alguna de las computadoras, PC, laptop, netbook y/o tablet en uso es del Plan Ceibal?

Sí 1

¿Cuántas?

Anote la cantidad.....

No 2

4 Si respondió Sí en preg. 2. ¿Alguna de las tablet en uso es del Plan Ibirapitá (programa que le otorga una tablet a jubilados)?

Sí 1

¿Cuántas?

Anote la cantidad.....

No 2

A - IDENTIFICACIÓN

Dirección: _____

Teléfono: _____

Encuestador: _____ Supervisor: _____ Crítico: _____

¿SE RELEVÓ LA VIVIENDA TITULAR?

Sí	1
No	2
Causas:	
Sin realizar	2
Ausencia momentánea	3
Ausencia temporal	4
Rechazo del informante	5
Otras causas	6
Rechazo del hogar	7
El entrevistado no vive más en el hogar	8
Número incorrecto	9
No contacto	10

5 ¿Tiene su hogar conexión a internet?

Sí	1	pase a preg. 7
No	2	

6 ¿Tiene su hogar wifi?

Sí	1
No	2

7 Si respondió Sí en preg. 5 o 6. ¿Cuenta su hogar con alguno de estos tipos de conexión a internet?

	Sí	No
1 Banda ancha fija (Ej.: Antel, fibra óptica, ADSL, dedicado, etc.).....	1	2
2 Internet móvil / Banda ancha móvil / Conexión en el celular (Ej.: 3G, 4G, Antel móvil, Movistar, Claro, etc.)	1	2
3 Se cuelga / Tiene un acuerdo con un vecino	1	2
4 Otra _____	1	2
	especificar	

8 ¿Cuenta este hogar con algún teléfono fijo que se pueda utilizar para recibir o realizar llamadas?

Sí	1
No	2
No sabe	3
Tiene teléfono pero no está en uso o está desenchufado	4

9 Includéndose a usted, ¿algún miembro del hogar se conectó a internet a través del celular dentro del hogar?

Sí	1
No	2
No sabe	3

D - PERSONA

Este cuestionario es solo para personas de 14 años o más.

Número de persona

Nombre

D.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Todas las preguntas que le realizaremos a continuación refieren a usted mismo.

10 ¿Es...

... hombre?..... 1

... mujer?..... 2

11 ¿Cuántos años cumplidos tiene?

Anote la cantidad

D.2 INTERNET, DISPOSITIVOS Y PUNTOS DE ACCESO

12 ¿Utilizó alguna vez internet?

Sí 1 *pase a preg. 14*

No 2

13 ¿Alguna vez utilizó WhatsApp, Netflix, Facebook, Instagram, Google o algo similar?

Sí 1

No 2 *fin del cuestionario*

14 Lea la pregunta y en función de la respuesta seleccione la opción. ¿Cuándo fue la última vez que utilizó internet?

En el último mes 1

Hace más de 1 mes pero en los últimos 3 meses 2

Hace más de 3 meses 3 *fin del cuestionario*

15 ¿Con que frecuencia utilizó internet en los últimos 3 meses?

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

D.3 DISPOSITIVOS

A continuación le vamos a realizar una serie de preguntas vinculadas a la frecuencia con la que usted utilizó internet en distintos dispositivos digitales.

16 ¿Utilizó un teléfono celular en los últimos 3 meses?

Sí 1

No 2 *pase a preg. 18*

17 ¿Con que frecuencia utilizó internet desde el celular en los últimos 3 meses?

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

No utilizó el celular para conectarse a internet en los últimos 3 meses 4

18 ¿Utilizó una laptop, PC o computadora en los últimos 3 meses?

Sí 1

No 2 *pase a preg. 21*

19 ¿Algunas de las laptop, PC o computadoras que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

Sí 1

No 2

20 ¿Con que frecuencia utilizó internet en una laptop, PC o computadora en los últimos 3 meses?

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

No utilizó una laptop, PC o computadora para conectarse a internet en los últimos 3 meses 4

21 ¿Utilizó una tablet en los últimos 3 meses?

Sí 1

No 2 *pase a preg. 25*

22 ¿Alguna de las tablet que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ceibal?

Sí 1

No 2

23 ¿Alguna de las tablet que utilizó en los últimos 3 meses es del Plan Ibirapitá (programa que le otorga una tablet a jubilados)?

Sí 1

No 2

24 ¿Con que frecuencia utilizó internet en una tablet en los últimos 3 meses?

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

No utilizó una tablet para conectarse a internet en los últimos 3 meses 4

25 ¿Con que frecuencia utilizó internet en una TV o Smart TV en los últimos 3 meses? Conectar una PC por HDMI no es utilizar una Smart TV para conectarse a internet. Son dispositivos con internet integrado o con aparatos como Chromecast, Apple TV, Roku o similar.

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

No utilizó una TV o smart TV para conectarse a internet en los últimos 3 meses 4

D.4 PUNTOS DE ACCESO

A continuación le vamos a realizar una serie de preguntas sobre los lugares desde los cuales utiliza internet. En este caso no importa el tipo de dispositivo.

26 Lea la pregunta y en función de la respuesta seleccione la opción. ¿Con que frecuencia utilizó internet desde su hogar en los últimos 3 meses?

Todos los días 1

Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2

Con menor frecuencia 3

No utilicé internet desde el hogar en los últimos 3 meses 4

27 Lea la pregunta y en función de la respuesta seleccione la opción. **¿Con que frecuencia utilizó internet desde el trabajo en los últimos 3 meses?**

- Todos los días que voy a trabajar 1
- Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor frecuencia 3
- No utilicé internet desde el trabajo en los últimos 3 meses 4
- Trabajo en casa 5
- No trabajé 6

28 Lea la pregunta y en función de la respuesta seleccione la opción. **¿Con que frecuencia utilizó internet desde un centro educativo en los últimos 3 meses?**

- Todos los días que concurre 1
- Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor frecuencia 3
- No utilicé internet desde un centro educativo en los últimos 3 meses 4
- No concurre a centros educativos 5

29 Lea la pregunta y en función de la respuesta seleccione la opción. **¿Con que frecuencia utilizó internet en movimiento en los últimos 3 meses?**
Ej.: durante un viaje de ómnibus, barco, automóvil, caminando fuera del hogar, del trabajo o del centro educativo, etc.

- Todos los días 1
- Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días 2
- Con menor frecuencia 3
- No utilicé internet en movimiento en los últimos 3 meses 4

30 **¿Desde que otros lugares se conectó a internet en los últimos 3 meses?**

- | | Sí | No |
|--|----|----|
| 1 La casa de un amigo, de un vecino o de un familiar 1 | 1 | 2 |
| 2 Lugares de acceso pago como cibercafés o aeropuertos 1 | 1 | 2 |
| 3 Lugares que ofrecen conexión inalámbrica gratuita como plazas públicas o dependencias del Estado 1 | 1 | 2 |
| 4 Desde un shopping, local de comida o bar 1 | 1 | 2 |

D.5 HABILIDADES DIGITALES

31 **¿Puede realizar sin la ayuda de otras personas las siguientes actividades relacionadas al uso de internet y dispositivos digitales?**

- | | Sí | No | NS |
|---|----|----|----|
| 1 Copiar o mover texto o imágenes tanto sea dentro de un documento como de un documento a otro 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 Enviar archivos adjuntos en correos electrónicos o mensajes (Ej.: documentos, audio o video) 1 | 1 | 2 | 3 |
| 3 Usar fórmulas en una hoja de cálculo (Ej.: Excel, OpenOffice Calc, Google Sheets, etc.) 1 | 1 | 2 | 3 |
| 4 Crear presentaciones con PowerPoint, OpenOffice Impress, Prezi, etc. 1 | 1 | 2 | 3 |
| 5 Conectar e instalar nuevos dispositivos (Ej.: módem, cámara o impresora) 1 | 1 | 2 | 3 |
| 6 Instalar aplicaciones/app en el celular 1 | 1 | 2 | 3 |
| 7 Instalar programas en la computadora 1 | 1 | 2 | 3 |
| 8 Desarrollar programas / Programar (software / programa informático) 1 | 1 | 2 | 3 |
| 9 Instalar o actualizar antivirus 1 | 1 | 2 | 3 |
| 10 Usar contraseñas largas o usar contraseñas complejas para todas sus cuentas y sitios importantes 1 | 1 | 2 | 3 |

Continúa en la siguiente columna.

- 11 Configurar las opciones de seguridad y privacidad en páginas o aplicaciones 1 2 3
- 12 Saber qué palabras son las mejores para buscar una temática particular en internet 1 2 3
- 13 Identificar fácilmente si la información que encuentra en internet no es verdadera 1 2 3
- 14 Guardar en su dispositivo una foto que encontró en internet .. 1 2 3
- 15 Saber qué información debería o no debería compartir en internet y redes sociales 1 2 3
- 16 Eliminar personas de su lista de contactos 1 2 3
- 17 Comprar o pagar por una aplicación/app o juego en internet.. 1 2 3
- 18 Editar / hacer cambios a cosas que otros crearon en internet 1 2 3
- 19 Transferir archivos entre distintos tipos de dispositivos (Ej.: de un celular a una PC) 1 2 3

Las siguientes preguntas tienen como objetivo saber que actividades realizó en los últimos 3 meses relacionadas con el uso de internet.

32 **En los últimos 3 meses, ¿realizó alguna de las siguientes actividades en internet relacionadas con la búsqueda de información?**

- | | Sí | No |
|--|----|----|
| 1 Buscó información sobre bienes y servicios (Ej.: información en general sobre artículos, productos o servicios como pueden ser alimentos, aparatos electrónicos, transporte, sanitarias, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 2 Buscó información sobre salud (Ej.: enfermedades, dietas, tratamientos, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 3 Buscó información sobre servicios médicos (Ej.: salud pública, emergencias, mutualistas, derechos, precios, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 4 Buscó información sobre el Estado o gobierno en general 1 | 1 | 2 |
| 5 Entró o consultó sitios para obtener conocimientos o información sobre alguna temática en particular (Ej.: Wikipedia, sitios de publicaciones científicas, revistas especializadas, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 6 Buscó información sobre la actualidad o leyó noticias en internet.. 1 | 1 | 2 |
| 7 Buscó direcciones o utilizó mapas para ubicarse o encontrar lugares (Ej.: GPS, Google maps, Waze, Cómo ir (IM), Mapas de Apple, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 8 Almacenó imágenes, videos o documentos en línea (Ej.: en Dropbox, Google Drive, Windows Skydrive, iCloud, etc.) 1 | 1 | 2 |
| 9 Coordinó turno para una consulta o examen en algún servicio médico o de salud en internet 1 | 1 | 2 |

33 **Solo para quienes trabajaron y/o estudiaron en los últimos 3 meses. En los últimos 3 meses, ¿realizó alguna de las siguientes actividades en internet relacionadas con el trabajo y estudio?**

- | | Sí | No |
|--|----|----|
| 1 Realizó un curso a distancia 1 | 1 | 2 |
| 2 Interactuó con el centro de estudio desde internet, inscribiéndose a exámenes cursos, etc. 1 | 1 | 2 |
| 3 Buscó empleo o aplicó a un empleo en internet 1 | 1 | 2 |
| 4 Realizó teletrabajo (trabajo a distancia desde su hogar a través de internet) 1 | 1 | 2 |
| 5 Respondió a un mail o mensaje laboral fuera del horario de oficina / trabajo 1 | 1 | 2 |
| 6 Trabajó o vendió sus servicios a través de aplicaciones/app como Uber, Easy Taxi, Rappi, Pedidos Ya, Glovo, Mercado Libre, Facebook Marketplace (no incluye haberlas utilizado como usuarios para pedir productos) 1 | 1 | 2 |
| 7 Trabajó o vendió sus servicios en portales de trabajos "freelance" o independientes como UPwork o Freelance 1 | 1 | 2 |

34 En los últimos 3 meses, ¿realizó alguna de las siguientes actividades en internet relacionadas con la comunicación y participación en internet?

	Sí	No
1 Envió, chequeó o recibió mails o correos electrónicos	1	2
2 Participó de alguna red social en internet (Ej.: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Snapchat, Whatsapp, etc.)	1	2
3 Chateó o utilizó mensajería instantánea (Ej.: chat de Gmail, Chat de Facebook, Whatsapp, etc.)	1	2
4 Comentó en sitios, blogs, foros de noticias o similares.....	1	2
5 Participó, votó o firmó en campañas o votaciones en internet que definen aspectos políticos o sociales (Ej.: presupuestos participativos, campañas de recolección de firmas sobre temáticas sociales)	1	2
6 Realizó llamadas o videollamadas (Ej.: teleconferencias, Skype, llamadas de Whatsapp, etc.).....	1	2
7 Utilizó sitios o aplicaciones/app para conocer gente y salir como Tinder, Grínder, Happn, etc.	1	2

35 Ahora le voy a pedir que me indique en cuál/es de las siguientes páginas o aplicaciones/app tiene usted un usuario o perfil.

	Sí	No
1 Facebook	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	
2 WhatsApp	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	
3 Twitter	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	
4 Instagram	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	
5 TikTok	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	
6 Twitch	1	2
¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?		
Todos los días.....	1	
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2	
Con menor frecuencia	3	
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4	

7 YouTube 1 2

¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?

Todos los días.....	1
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2
Con menor frecuencia	3
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4

8 LinkedIn 1 2

¿Con qué frecuencia lo utilizó en los últimos 3 meses?

Todos los días.....	1
Al menos 1 vez a la semana pero no todos los días.....	2
Con menor frecuencia	3
No lo utilizó en los últimos 3 meses	4

9 Otras redes sociales laborales o profesionales..... 1 2

10 La página de trámites y servicios del Estado..... 1 2

11 Otros..... 1 2
especificar

36 ¿Le han clonado alguna cuenta en redes sociales o le han ingresado a su cuenta?

Sí	1
No	2
No sabe / No contesta	3

37 ¿Ha sufrido personalmente burla o acoso por redes sociales?

Sí	1
No	2
No sabe / No contesta	3

38 Usted cree que una entidad de gobierno, banco o empresa, ¿le pediría su contraseña o datos personales a través de correo electrónico o WhatsApp?

Sí, lo hacen frecuentemente.....	1
Sí, lo piden en circunstancias especiales.....	2
No, nunca lo pedirían.....	3
No sabe / No contesta	4

39 En los últimos 3 meses, ¿qué actividades realizó en internet relacionadas con el entretenimiento?

	Sí	No
1 Escuchó radio en línea / por internet	1	2
2 Descargó o vio imágenes, música, videos, series, películas.....	1	2
3 Usó o descargó juegos de video o computadora	1	2
4 Leyó o descargó noticias, diarios, revistas, libros, etc. por internet	1	2

40 En los últimos 3 meses, ¿vio alguna de las siguientes señales a través de internet?

	Sí	No
1 Youtube	1	2
2 Netflix	1	2
3 Disney Plus	1	2
4 Amazon Prime.....	1	2
5 Star Plus.....	1	2
6 Vera TV (Antel TV)	1	2
7 Canales de aire (4,5,10,12 en Montevideo, canales de aire locales) por internet.....	1	2
8 Canales de cable (Ej.: ESPN, HBO, Cartoon Network, etc.) por internet	1	2
9 Otros	1	2

especificar

41 En los últimos 3 meses, ¿qué actividades vinculadas a las transacciones y/o comercio realizó a través de internet?

	Sí	No
1 Compró por internet pero no pagó en línea (Ej.: pagó en su casa u otro sitio)	1	2
2 Compró y pagó en línea.....	1	2
3 Vendió bienes y/o servicios (Ej.: a través de sitios web, aplicaciones/app o redes sociales)	1	2
4 Alquiló a un tercero una vivienda suya o parte de ella, a través de sitios web o plataformas como Airbnb, Booking.com o similares....	1	2
5 Donó o regaló bienes o servicios a través de redes sociales, sitios web o aplicaciones/app (no incluye regalar algún servicio extra en una venta como una promoción, debe ser sin fines de lucro).....	1	2
6 Consultó estados de cuenta (banca electrónica)	1	2
7 Realizó compras y/o ventas bancarias (Ej.: giros, transferencias)..	1	2
8 Reservó restaurantes, vuelos y/u hoteles	1	2
9 Pagó por servicios para ver online o descargar películas, series o escuchar música (Ej.: Spotify, Netflix, HBO GO, suscripción a Google Music, Apple Music o similar)	1	2
10 Compró tickets o entradas a través de internet	1	2
11 Pagó facturas o servicios a través de internet	1	2
12 Ordenó o pidió comida a través de internet (Ej.: Pedidos Ya, web de restaurantes)	1	2
13 Ordenó o solicitó transporte a través de internet (Ej.: Voy en taxi, Easy taxi, Uber).....	1	2

42 Si responde Sí en preg. 41 en opciones 1 a 4 y 8 a 12. ¿Alguno de los siguientes motivos afectaron sus compras o transacciones por internet en los últimos 3 meses?

	Sí	No
1 Motivos de privacidad (Ej.: dar información personal)	1	2
2 Motivos de seguridad (Ej.: dar detalles de la tarjeta de débito o crédito)	1	2
3 Prefiere comprar en persona	1	2
4 Problemas técnicos (Ej.: sobre los sitios web, pago o entrega).....	1	2
5 Desconfianza en el servicio (Ej.: garantía, recepción o devolución de productos)	1	2
6 Falta de conocimiento o habilidades.....	1	2
7 Otros _____	1	2

especificar

43 En los últimos 3 meses, ¿realizó alguna de las siguientes actividades que brinda el Estado a través de internet?

	Sí	No
1 Visitar las páginas web del Estado.....	1	2
2 Buscar información sobre la realización de trámites, leyes y reglamentos en sitios web del Estado.....	1	2
3 Reservar fechas o solicitó certificados en línea (Ej.: fecha para CI, certificados de BPS o DGI, etc.)	1	2
4 Enviar correos electrónicos (e-mail) a funcionarios u organismos del Estado	1	2
5 Buscar empleo público (Ej.: búsqueda de vacantes de empleo, registro de vacantes de empleo, etc.)	1	2
6 Descargar archivos, formularios públicos o facturas (Ej.: formularios de DGI o BPS, facturas de pago a servicios públicos, etc.).....	1	2
7 Denunciar alguna infracción o crimen ante el Estado por internet..	1	2
8 Realizar quejas ante el Estado por internet	1	2
9 Votar y/o participar en una encuesta en línea en sitio web del Estado (Ej.: presupuestos participativos).....	1	2
10 Pagar en línea servicios del Estado o trámites del gobierno (Ej.: patente, impuestos, facturas de servicios públicos).....	1	2
11 Otra _____	1	2

especificar

Si respondió alguna que Sí pase a preg. 45.

44 Solo si respondió No a todas las opciones en preg. 43. En los últimos 3 meses, ¿alguien le ayudó a realizar alguna de esas actividades o las realizó por usted? Ej.: buscarle información sobre un trámite o servicio, descargarle archivos o formularios, pagarle facturas por internet.

Sí	1
No	2

45 En términos generales, según su experiencia o la imagen que usted tenga de los trámites y servicios que brinda el Estado por internet, le voy a pedir que me diga su grado de acuerdo con las siguientes frases, usando una escala de 1 a 4 donde:

1 = Totalmente en desacuerdo (TD)

2 = Bastante en desacuerdo (BD)

3 = Bastante de acuerdo (BA)

4 = Totalmente de acuerdo (TA)

	TD	BD	BA	TA
1 Los servicios por internet que ofrece el Estado son de buena calidad.....	1	2	3	4
2 Los servicios por internet que ofrece el Estado funcionan correctamente en todo momento	1	2	3	4
3 Los servicios por internet que ofrece el Estado son fáciles de usar	1	2	3	4
4 Los servicios por internet que ofrece el Estado permiten ahorrar tiempo.....	1	2	3	4
5 Los servicios por internet que ofrece el Estado permiten ahorrar dinero.....	1	2	3	4
6 La información que brinda el Estado por internet es correcta y precisa.....	1	2	3	4
7 La servicios por internet que ofrece el estado permiten hacer algunos trámites de inicio a fin sin tener que ir a las oficinas públicas.....	1	2	3	4

