



GOBIERNO DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA PRIMERA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es | @ontsi



# La sociedad digital

Edición 2023 - Datos 2022

Estudios

Estudios

*La sociedad Digital. Edición 2023 - Datos 2022* ha sido elaborado por la empresa 40dB para el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad.

Sugerencias para citar este informe:

*La sociedad Digital. Edición 2023 - Datos 2022*  
Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las obras.

Las posibles discrepancias entre algunos de los datos del presente estudio y otras fuentes oficiales responden a razones metodológicas. En la lectura de este informe, se debe tener presente que:

- El modo de administración de esta encuesta es la **entrevista online** a partir de un panel de internautas.
- Es una encuesta a **individuos**, no a hogares.
- La muestra es de personas entre **16 y 74 años**.



# Las preguntas

El objeto principal de este estudio consiste en realizar una **radiografía completa de la sociedad digital**, para generar conocimiento de valor para el sector público, privado y la ciudadanía en general, en torno al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su impacto, entre otros, en la economía, el empleo, las actividades sociales y culturales y la calidad de vida de las personas.

A lo largo de estas páginas podremos entender:



Cómo y cuánto de digitalizada está nuestra sociedad.



Qué usos damos a la tecnología en nuestra vida cotidiana.



Hasta dónde deseamos que penetre la digitalización.



Qué límites pretendemos ponerle a la tecnología como personas individuales y como sociedad.



En qué medida necesitamos conservar espacios analógicos que queden al margen de la tecnología.

Para ello, se ahonda en **cómo nos está cambiando la tecnología** tanto a nivel colectivo como individual. A nivel social, se profundiza en cómo son nuestras relaciones, cómo nos comunicamos o cómo interactuamos en los espacios donde se comparte. En cuanto a cómo nos afecta como personas, se desarrollan los siguientes temas: cómo afecta a nuestra mente la digitalización, cómo nos informamos y cómo nos llega la información, entre otros asuntos.

El estudio aborda también cuestiones como **cuál es la opinión de la sociedad** sobre grandes debates como el derecho al olvido, la privacidad *online* o la ciberseguridad, entre otros. También en qué medida se siente interpelada y preocupada la sociedad y cómo actúa en consecuencia o cómo percibe el futuro del trabajo, con sus riesgos y oportunidades.

Además, se explora el **papel de las Administraciones públicas en la sociedad digital**: cómo se perciben las Administraciones públicas, si se han producido avances considerables, si los servicios digitalizados generan o no sentimientos de lejanía versus eficacia y cuáles son las demandas ciudadanas a las Administraciones.

Por último, se estudian **las brechas digitales**: quiénes van más lentos en la digitalización y quiénes más rápido, cómo es la brecha de género, social y etaria, y quiénes se quedan fuera de la sociedad digital.

Y, por supuesto, el informe aborda también cómo es la sociedad digital, quiénes la componen y cuáles son los retos.

<b>01</b>	Internet en la vida cotidiana	6	<b>06</b>	Brechas digitales	43
<b>02</b>	La percepción de Internet y la tecnología	19	<b>07</b>	Un modelo de segmentación para la sociedad digital	50
<b>03</b>	Ética y seguridad en Internet	27	<b>08</b>	La sociedad digital en 15 claves	56
<b>04</b>	La digitalización del trabajo	34	<b>09</b>	La sociedad digital a modo de conclusión	60
<b>05</b>	La digitalización de las Administraciones públicas	41	<b>10</b>	Ficha técnica	62



01

# Internet en la vida cotidiana

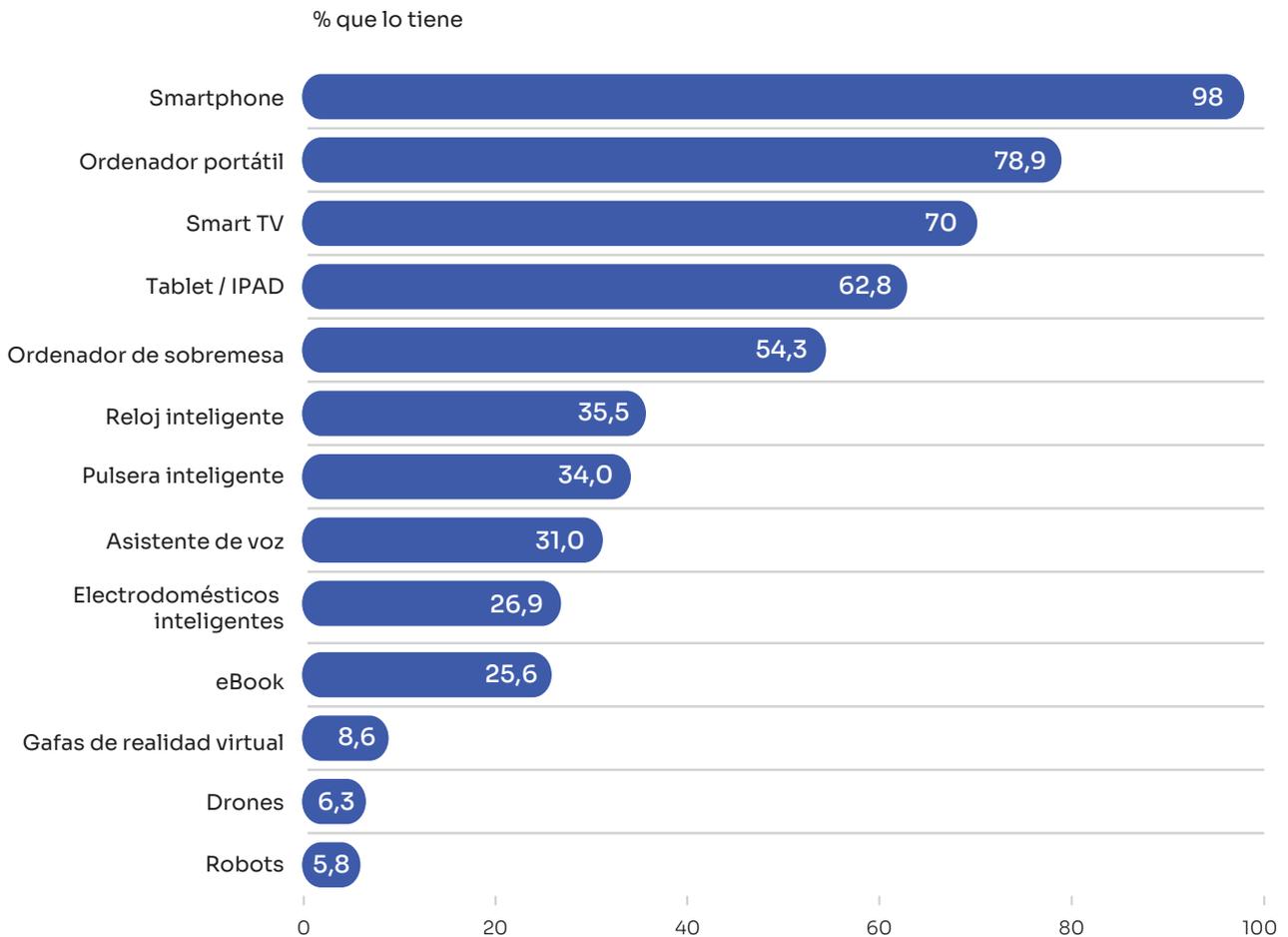
El proceso de digitalización en el que se ve inmersa la sociedad ha convertido algunos dispositivos tecnológicos en objetos imprescindibles en la vida cotidiana. Los que tienen mayor protagonismo en el hogar de la ciudadanía española son: **el *smartphone*, el ordenador portátil y la televisión inteligente**. El 98% de la población declara tener un teléfono inteligente en su casa, el dispositivo más común.

Por otro lado, aproximadamente tres de cada cuatro personas (78,9%) admiten disponer de un portátil en su hogar; es el segundo dispositivo más corriente. Ocupan la tercera posición las televisiones, con un 70% de la población que asegura tener una en su domicilio.

Además, es común el uso de dispositivos como la tableta (62,8%) y el ordenador de sobremesa (54,3%), que suplen la misma función que el ordenador portátil, pero difieren en el formato. También es frecuente la tenencia de relojes y pulseras inteligentes (35,5% y 34%), aparatos con funciones específicas como medir las pulsaciones o proporcionar información acerca de la salud, entre otras. Son menos corrientes, por otra parte, los asistentes de voz (31%), los electrodomésticos inteligentes (26,9%) y el *eBook* (25,6%).



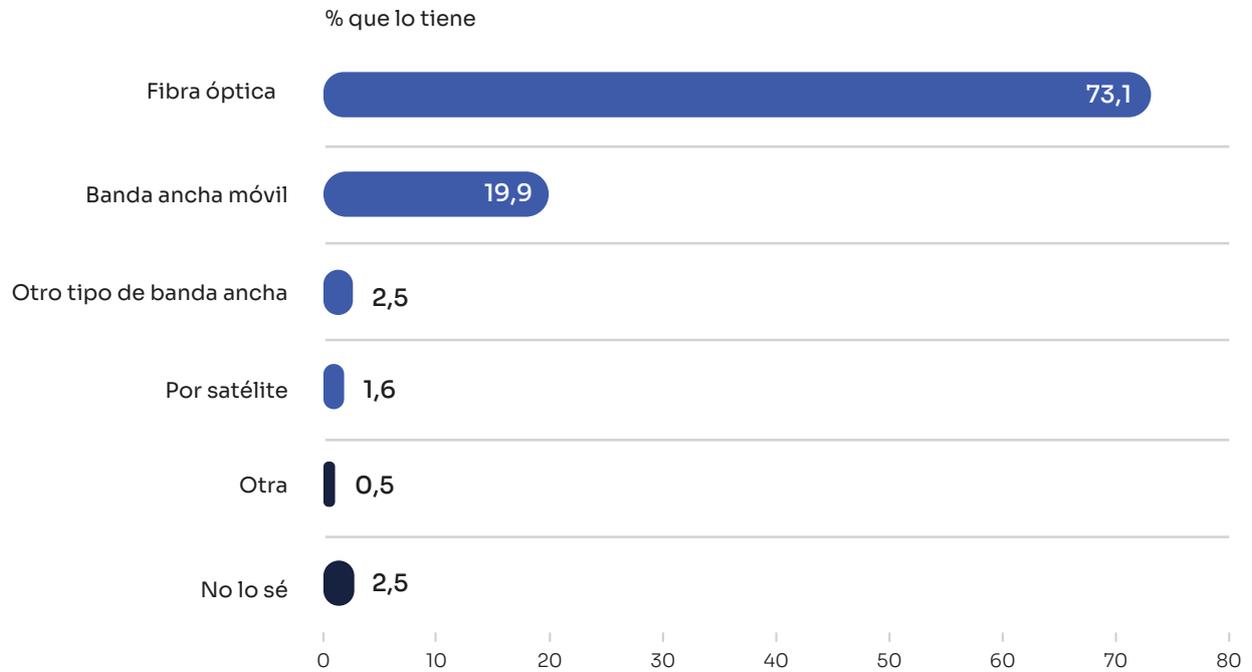
Gráfico 1 - Indica qué productos o servicios tecnológicos tienes en tu hogar y/o para ti. Marca todas las respuestas necesarias



Finalmente, los dispositivos menos extendidos en la sociedad son las gafas de realidad virtual (8,6%), los drones (6,3%) y los robots (5,8%). Los drones, por ejemplo, se utilizan en ámbitos laborales como el audiovisual, pero no forman parte de la vida cotidiana de la población de nuestro país.

Los robots son los dispositivos menos extendidos entre la población española

Gráfico 2 - ¿Qué tipo de conexión a Internet tienes en tu hogar?



El tipo de conexión a Internet más frecuente en nuestro país es la **fibra óptica**: un 73,1% la tiene contratada. Una proporción menor, el 19,9%, afirma utilizar conexión a través de una red móvil en su domicilio, ya sea a través de redes 5G o 4G. La

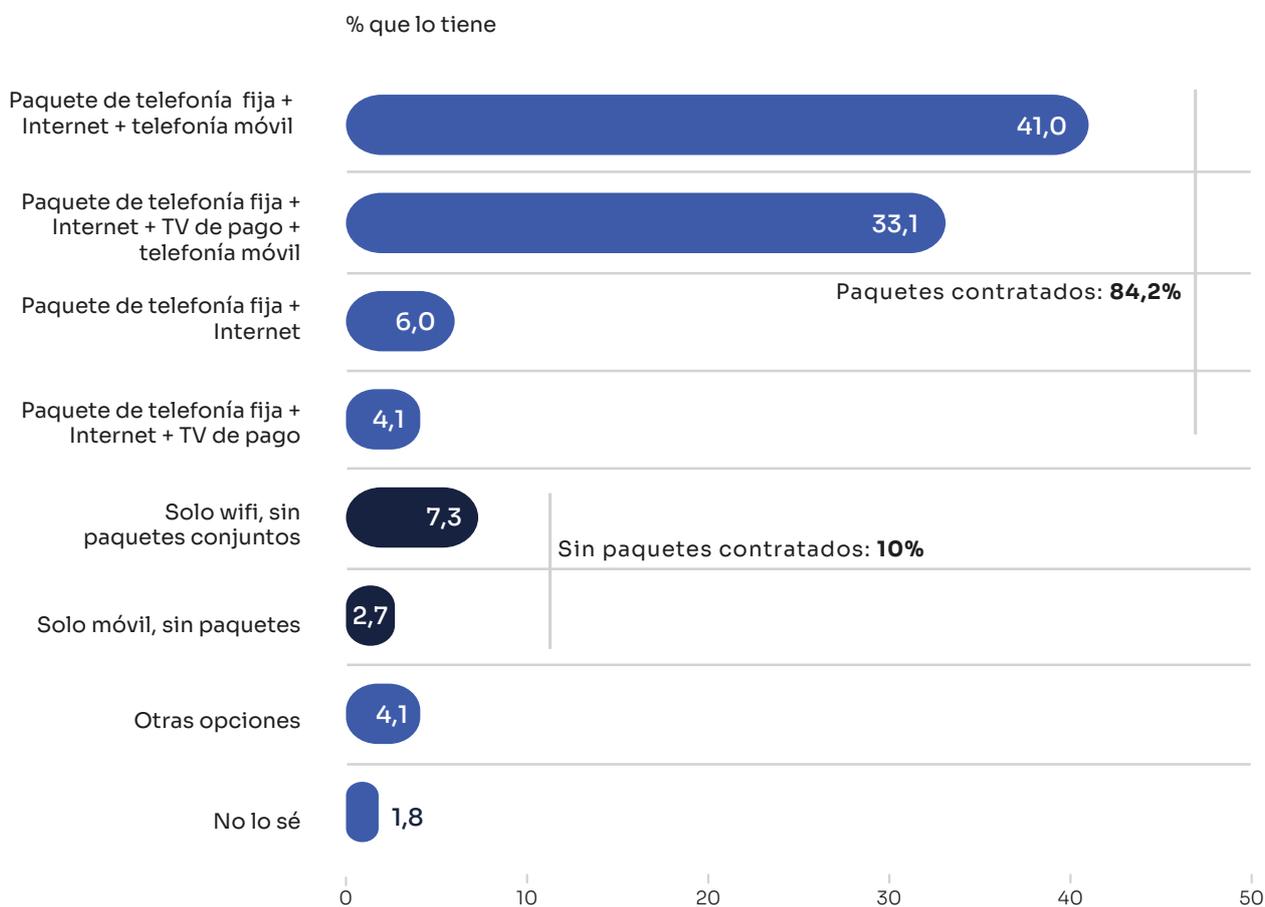
primera permite que la transmisión de la información se produzca a mayor velocidad que la segunda. Por último, algunas personas aseguran conectarse a la red en sus hogares utilizando otro tipo de banda ancha (2,5%) o por satélite (1,6%).

La mayor parte de la población (84,2%) tiene un **paquete de telefonía e Internet contratado en casa**. Dentro de este porcentaje de la sociedad española, el paquete que agrupa telefonía fija, Internet y telefonía móvil es el que se contrata con mayor frecuencia (41%). Por otro lado, el paquete de telefonía fija, Internet, televisión de pago y teléfono es el segundo contrato más solicitado (33,1%). En cambio, el paquete

que ofrece telefonía fija e Internet solo lo tiene contratado un 6,0% y el de telefonía fija, Internet y televisión de pago un 4,1%.

En una proporción mucho menor se encuentran quienes no tienen ningún tipo de paquete contratado: el 10% de la ciudadanía española. Dentro de este porcentaje, el 7,3% posee únicamente wifi y el 3,8%, solo teléfono móvil.

Gráfico 3 - ¿Qué tipo de contrato tienes en tu hogar?

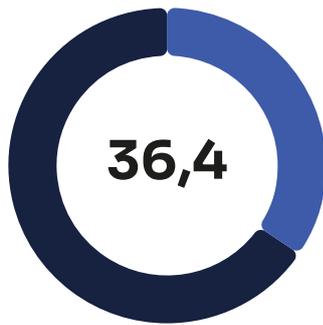


Ante la pregunta por los motivos más importantes para contratar un paquete de telefonía e Internet, el precio es la respuesta más frecuente, ya sea porque se haya adquirido una oferta (29,9%) o porque el paquete en cuestión salga más barato (19,8%).

La comodidad viene después y determina la contratación del 36,4% de los casos. En último lugar, y con mucha menor frecuencia, el 6,7% afirma que la causa de la contratación es que solo así podían acceder a los servicios deseados y el 5,1% alude a la falta de cobertura en la zona en la que reside.

### Gráfico 4 - De los siguientes motivos por los que contratar un paquete de telefonía e Internet, ¿cuál es el más importante para ti?

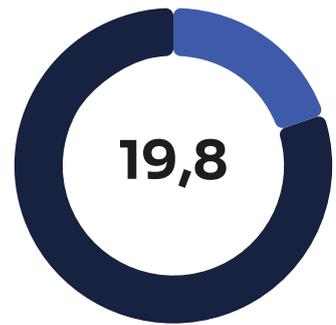
Base: Aquellos que tienen contratado un paquete de telefonía e Internet (n=3365)  
(%)



Mayor comodidad



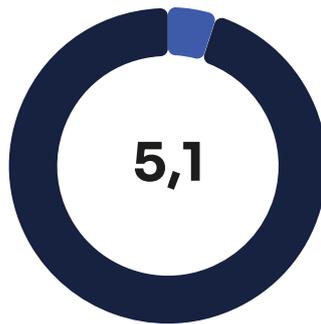
El paquete estaba de oferta



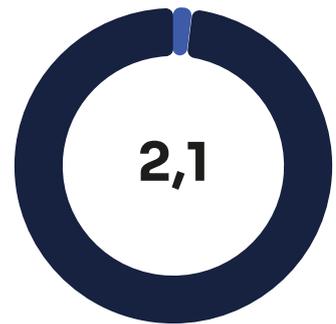
Porque sale más barato



Solo así podía acceder a los servicios que quería



Por la falta de cobertura en la zona

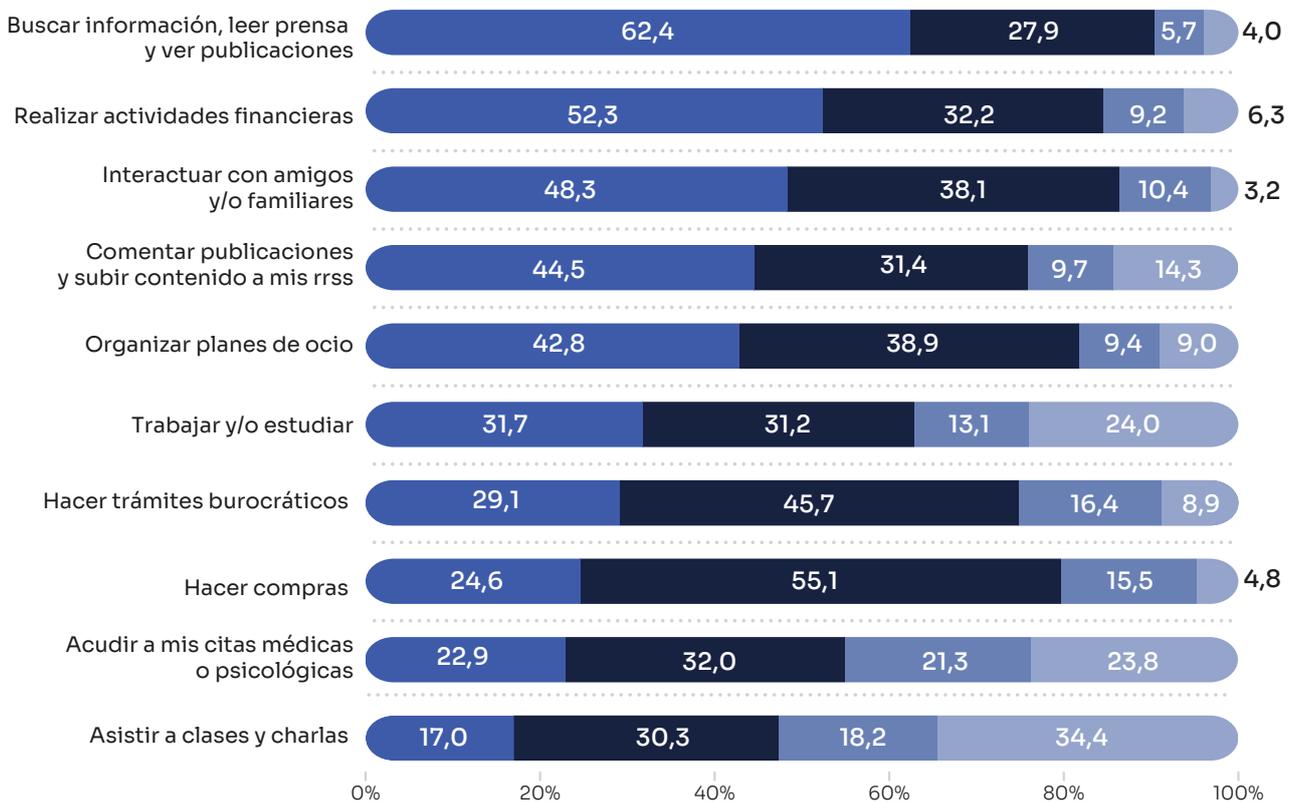


Otro



Gráfico 5 - Usas Internet para...

- Sí, siempre   ● A veces, cuando es la manera más fácil o rápida
- Solo cuando no me queda otra posibilidad   ● No, nunca



En cuanto al **tipo de actividades que se realizan a través de Internet**, se puede observar que la mayor parte de las personas busca información, lee prensa y ve publicaciones en redes sociales: el 90,3% lo hace o bien siempre o bien a veces (cuando es la manera más fácil). Un 5,7% busca información en la red cuando no le queda otra posibilidad, mientras que un 4% no lo hace nunca.

Solo hay un 4% de la población que no busca nunca información en la red

Tres cuartas partes de la ciudadanía también recurren a Internet para las siguientes actividades: realizar actividades financieras, interactuar con amistades y familiares, comentar publicaciones y subir contenidos a las redes sociales, organizar planes de ocio, hacer compras *online* y realizar trámites burocráticos. Otras actividades, como trabajar o estudiar *online*, aunque practicadas por la mayoría, están menos extendidas.

Las resistencias son aún mayores a la hora de acudir a una cita médica o psicológica o a charlas o clases: cerca de una de cada dos personas o bien no lo ha hecho nunca o bien lo hace solamente porque no le queda más remedio.

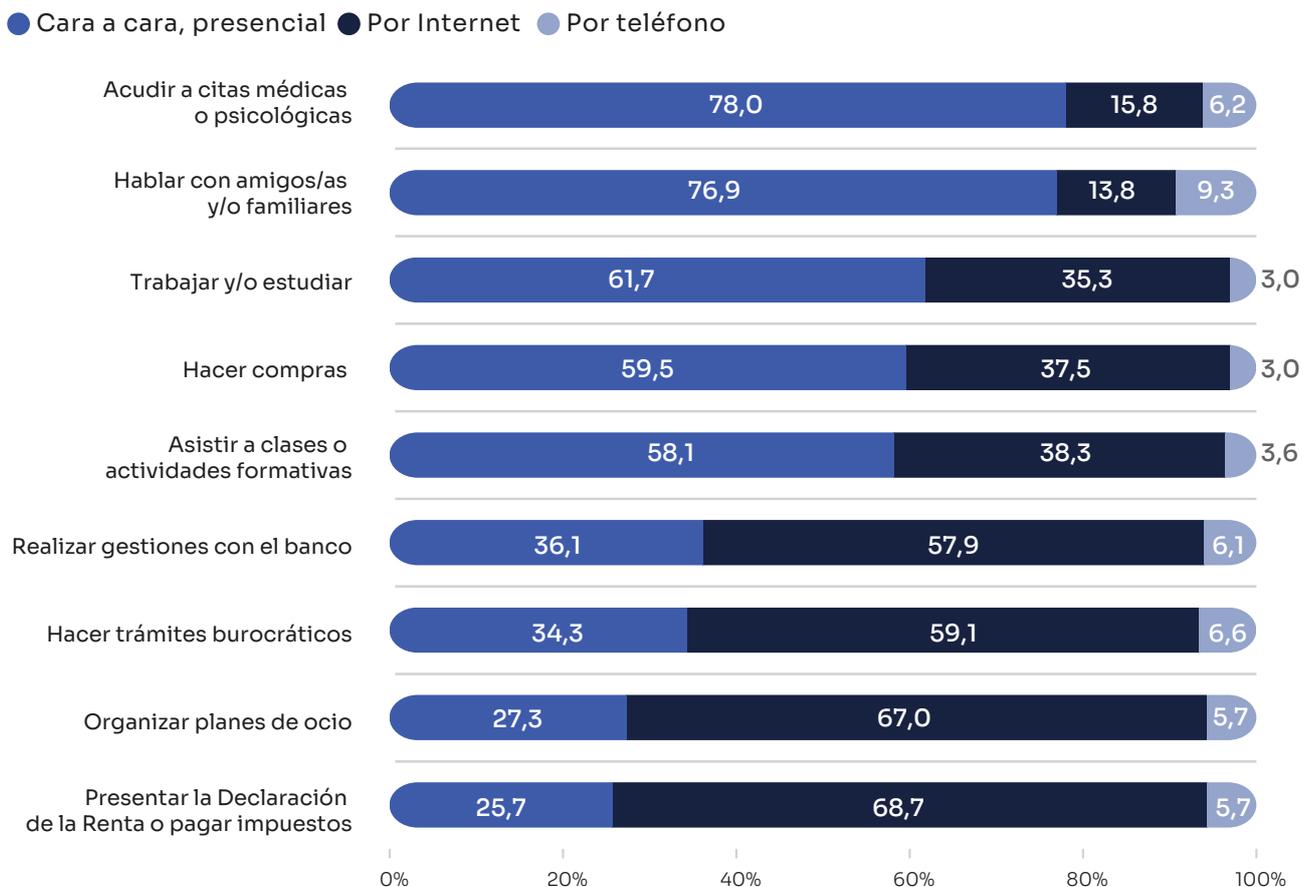
Más allá de los usos de la red, se preguntó por las **preferencias a la hora de realizar una serie de actividades**. Las tres opciones de respuesta eran Internet, teléfono o presencial, tal y como se puede observar en el gráfico 6.

La ciudadanía opta mayoritariamente por Internet si se trata de llevar a cabo una serie de actividades, generalmente de tipo instrumental

(organizar, planificar...), mientras que elige el cara a cara para todo aquello que implique la vivencia de una experiencia, no la ejecución de un mero trámite. El teléfono es el método menos preferido en todos los casos.

Así, pagar los impuestos o presentar la declaración de la renta son tareas que un porcentaje significativamente alto de la población (68,7%) prefiere hacer por Internet. Ocurre lo mismo con la organización de los planes de ocio (67%), la ejecución de trámites burocráticos (59,1%) y, en menor medida, las gestiones bancarias (57,9%).

Gráfico 6 - Y, en general, ¿cómo prefieres o preferirías realizar las siguientes actividades?



Por el contrario, la asistencia a clases o actividades formativas (cursos *online*, charlas, clases, etc.) es una tarea que el 58,1% prefiere efectuar de forma presencial. Sucede lo mismo con hacer compras (59,5%) y trabajar o estudiar (61,7). Finalmente, la gran mayoría se inclina por la opción de acudir de forma presencial a citas médicas o psicológicas (78%) y prefiere hablar cara a cara con sus amistades o familiares (76,9%).

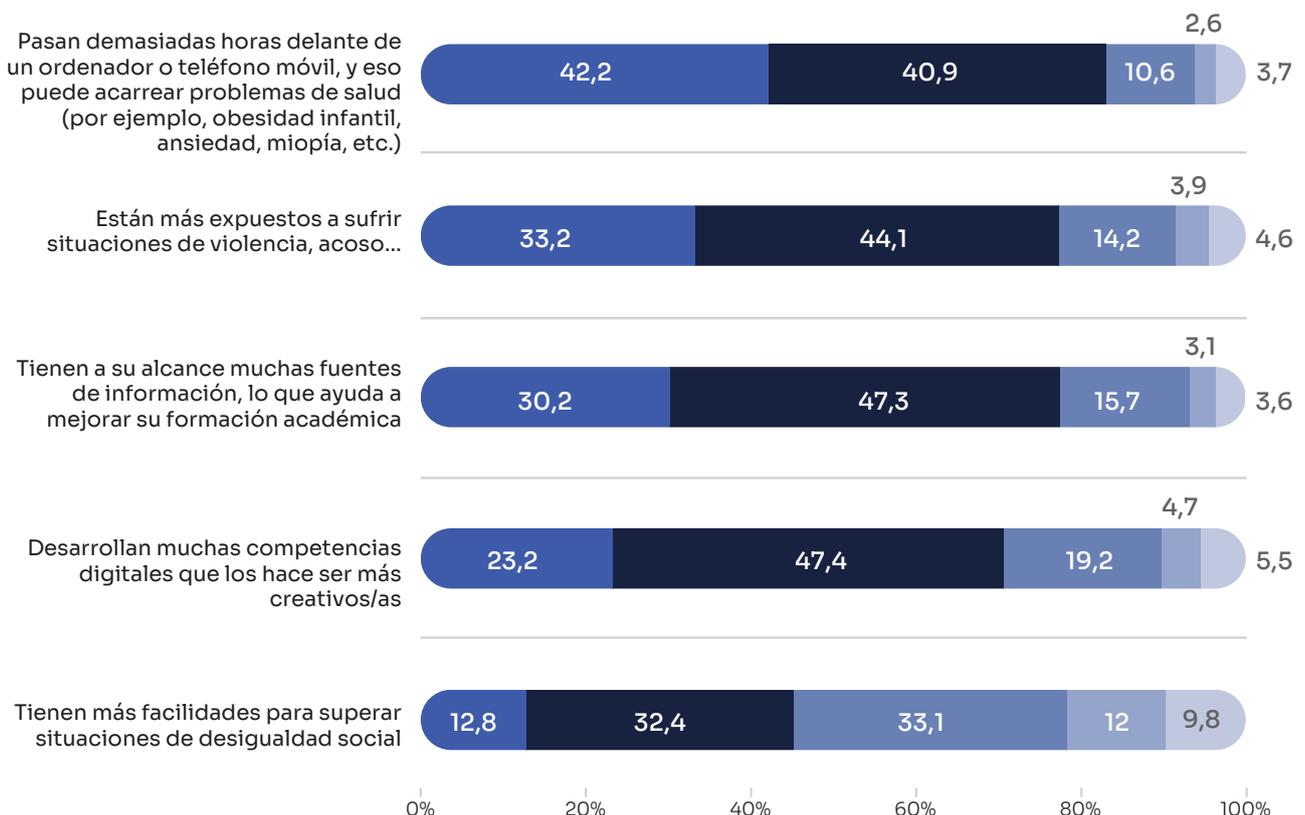
Otro de los temas sometidos a la opinión de la ciudadanía fue la **tecnología y la infancia**. Es frecuente escuchar que los niños y las niñas pasan demasiadas horas delante de un ordenador o teléfono móvil en vez de estar jugando en el parque o socializando con sus pares. Este estudio

demuestra que la mayor parte de la población (un 83,1%) está muy o bastante de acuerdo con esta afirmación y piensa que eso puede acarrear problemas graves en su salud, como obesidad infantil, ansiedad, miopía, etc.

Un porcentaje significativamente alto (77,3%) piensa, además, que los niños y las niñas de la era tecnológica tienen más riesgo de sufrir situaciones de violencia o acoso a causa del uso de Internet y las tecnologías. Por otro lado, la ciudadanía se muestra dividida cuando se le pregunta si con Internet los niños y las niñas de hoy en día tendrán más facilidades para superar situaciones de desigualdad social: una mitad piensa que sí, pero la otra responde negativamente.

Gráfico 7 - Independientemente de que seas padre o madre, ¿estás de acuerdo con que, debido a Internet, los/as niños/as de hoy en día...?

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada ● No sé



La sociedad, por lo demás, sí atribuye algunos efectos beneficiosos al uso de Internet en la infancia. Así, una amplia mayoría de personas entrevistadas (77,5%) opina que, gracias a ella, la infancia de hoy tiene a su alcance múltiples fuentes de información que ayudan a mejorar su formación académica. Además, el 70,6% cree que desarrollan competencias digitales que les hacen ser personas más creativas.

También se preguntó a la ciudadanía sobre **cuánto y cómo usan las redes sociales**. WhatsApp es la red social más universal, visitada por prácticamente el total de la población. Además, es la que mayor frecuencia de uso tiene: el 81,4% entra en esta aplicación varias veces al día. YouTube se sitúa en segunda posición si atendemos a su porcentaje de personas que la usan (solo el 5,7% no la utiliza nunca).

Sin embargo, únicamente el 30,1% afirma entrar en este medio varias veces al día, mientras que Facebook e Instagram, con menos seguidores, se visitan con mayor frecuencia.

## Prácticamente toda la población en España hace uso de Whatsapp, mientras que Twitch y LinkedIn son las menos usadas

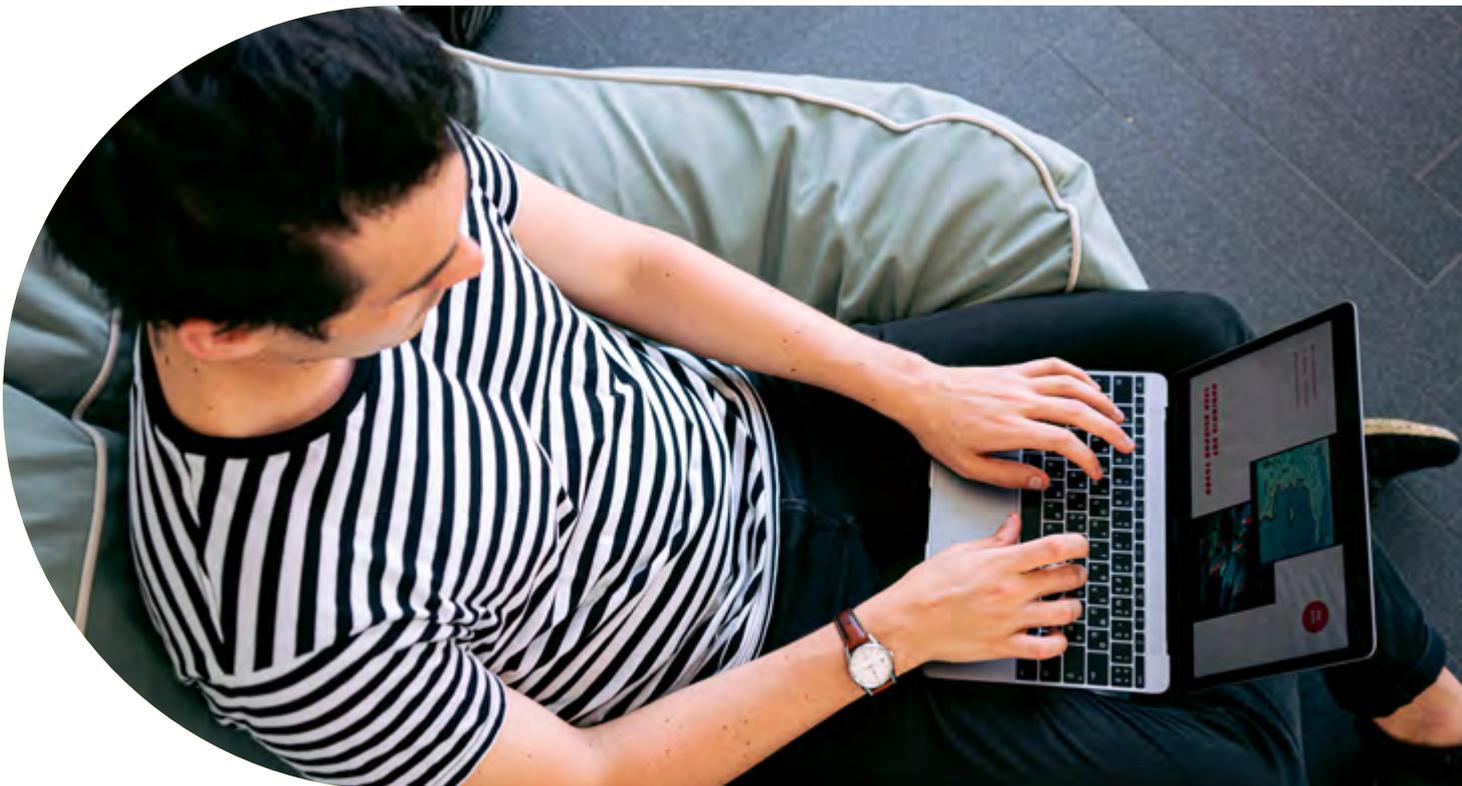
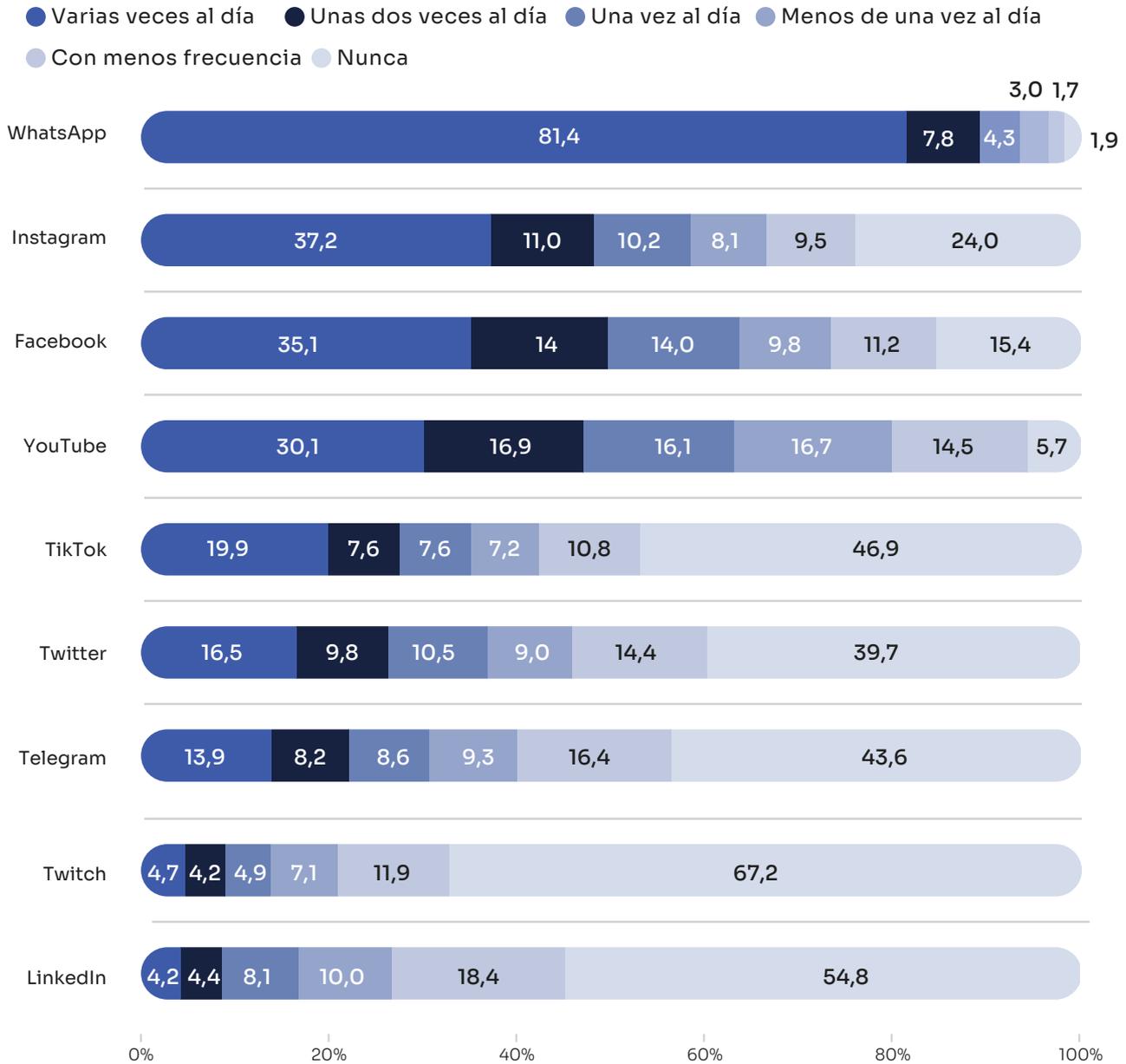


Gráfico 8 - ¿Con qué frecuencia visitas/usas...?



Otras redes sociales como TikTok, Twitter y Telegram tienen una menor penetración, aunque más de la mitad de la población las usa en cada caso y su frecuencia de uso es también más baja: los porcentajes de quienes las utilizan varias veces al día están por debajo del 20%. Finalmente, Twitch y LinkedIn son las menos populares. El 67,2% no tiene Twitch y el 54,8% no tiene cuenta en la red profesional LinkedIn.

La mayor parte de la población (82,7%) lee, ve o escucha noticias o información por lo menos una vez a la semana accediendo directamente a los medios de comunicación digitales. Sin embargo, se trata solo de una de las varias formas posibles de acceso a la información.

Es casi tan común (79,2%) llegar a las noticias vía WhatsApp, redes sociales o servicios de alerta. Estos son los canales en los que circulan con mayor facilidad las noticias falsas y los bulos, pues suelen venir avalados por personas de confianza o al menos con ideas afines.

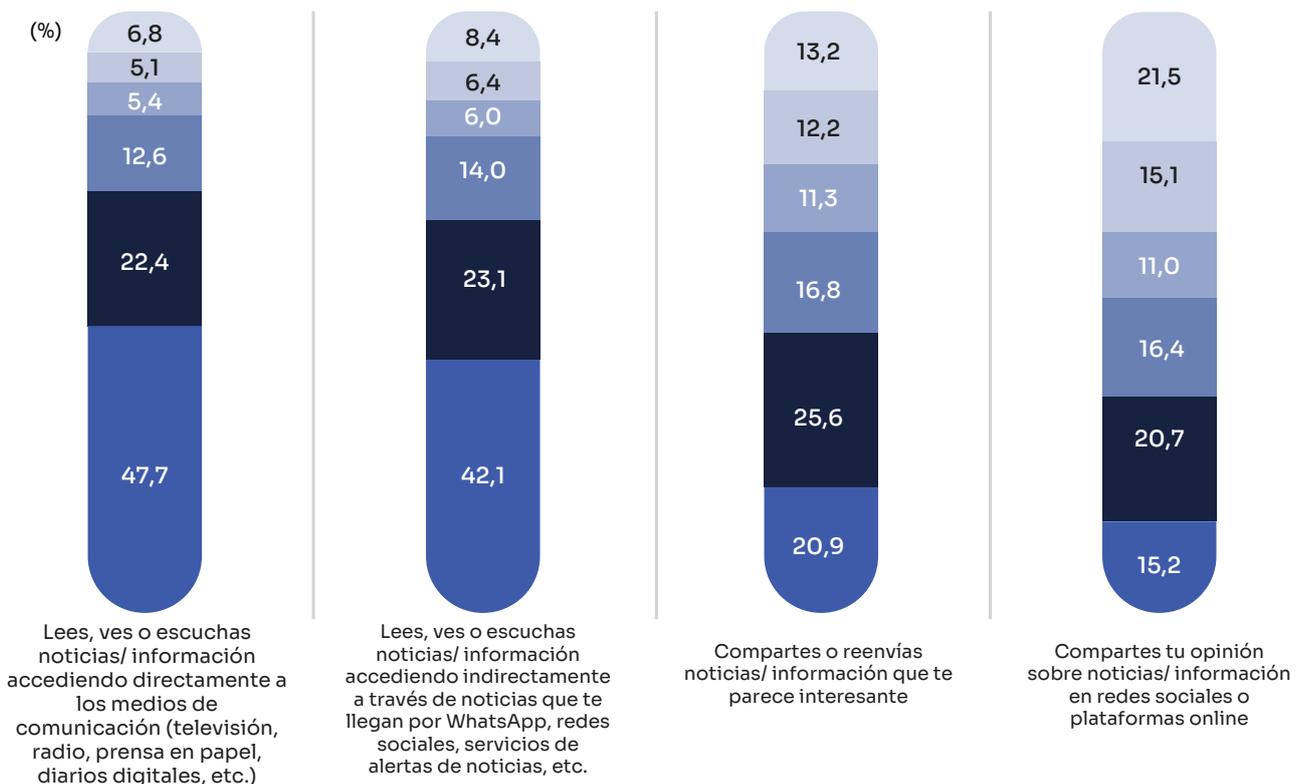
Evidentemente, este modelo de transmisión de las noticias solo puede funcionar si, además de recibirse, también se emiten.

En este sentido, el Gráfico 9 revela que el 63,3% comparte noticias en las redes al menos una vez a la semana y un 52,3% opina públicamente en las redes.

Gráfico 9 - Y, ¿con qué frecuencia realizas las siguientes actividades en redes sociales?

Base: aquellos que utilizan alguna red social (n=3982)

- Lo hago todos los días
- Lo hago 3-4 veces a la semana
- Lo hago una vez a la semana
- Lo hago 1-2 veces al mes
- Lo hago menos de una vez al mes
- Nunca lo hago



Aquellas personas que se mantienen al margen de las redes sociales ofrecen dos tipos de explicaciones sobre su conducta. Por un lado, falta de atracción: el 74,9% argumenta que las redes no tienen interés, y el 39,3%, que son aburridas (se admiten hasta tres respuestas en esta pregunta). Por otro lado, desconfianza: hacia la veracidad de los contenidos (35,2%), hacia la posibilidad de mantener la privacidad en esos medios (32,3%) e incluso hacia el posible robo de información personal (11,2%).

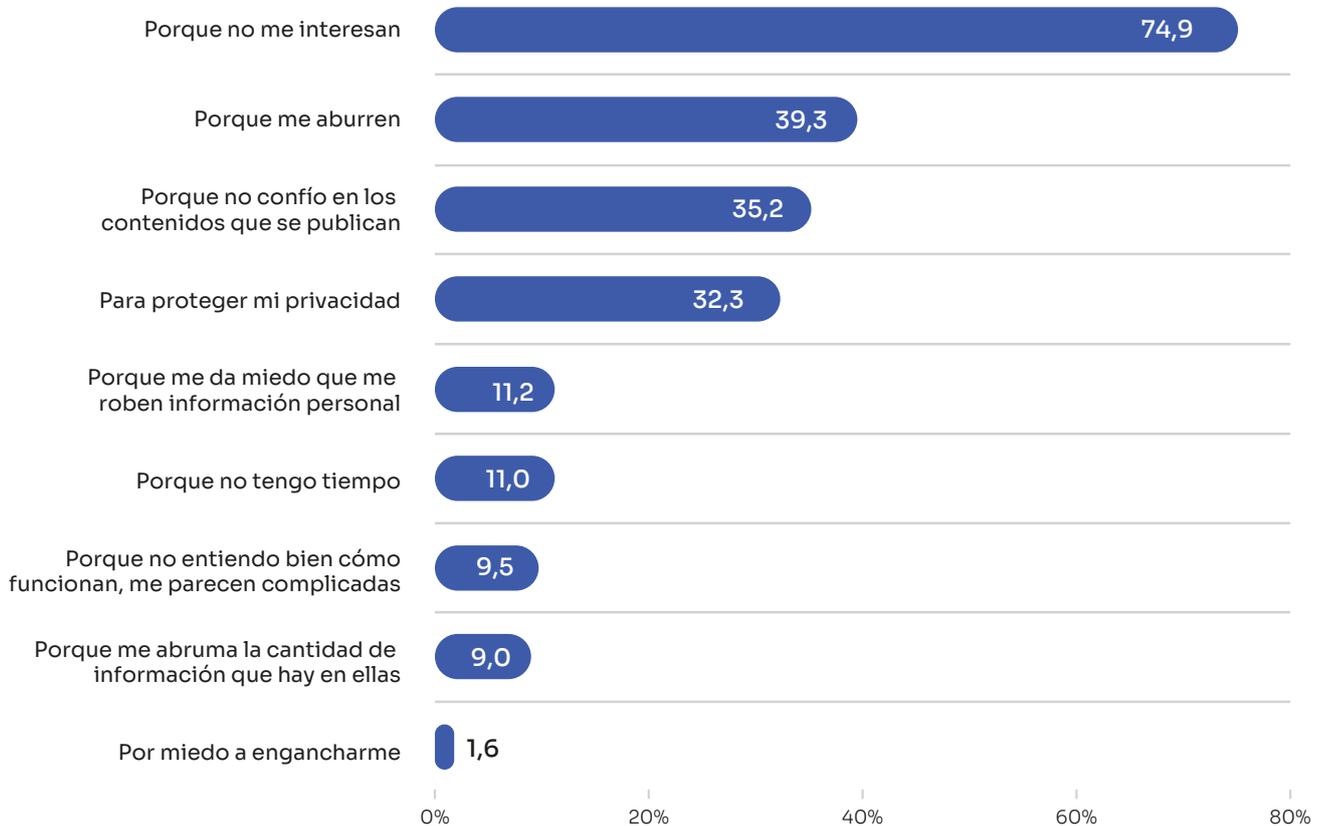
En una línea parecida, aunque más minoritaria, un 11% de las respuestas se refiere a falta de tiempo para entrar en las redes.

Finalmente, hay respuestas más minoritarias relacionadas con la dificultad para entender el funcionamiento de las redes (9,5%) o con cantidad excesiva de información (9,0%).



## Gráfico 10 - Señala hasta tres motivos por los que no utilizas redes sociales

Base: A los que marcan "nunca" en RR.SS y/o que solo usan WhatsApp / Telegram (n=56)



Un 11,2% no utiliza redes sociales porque le da miedo que roben su información personal

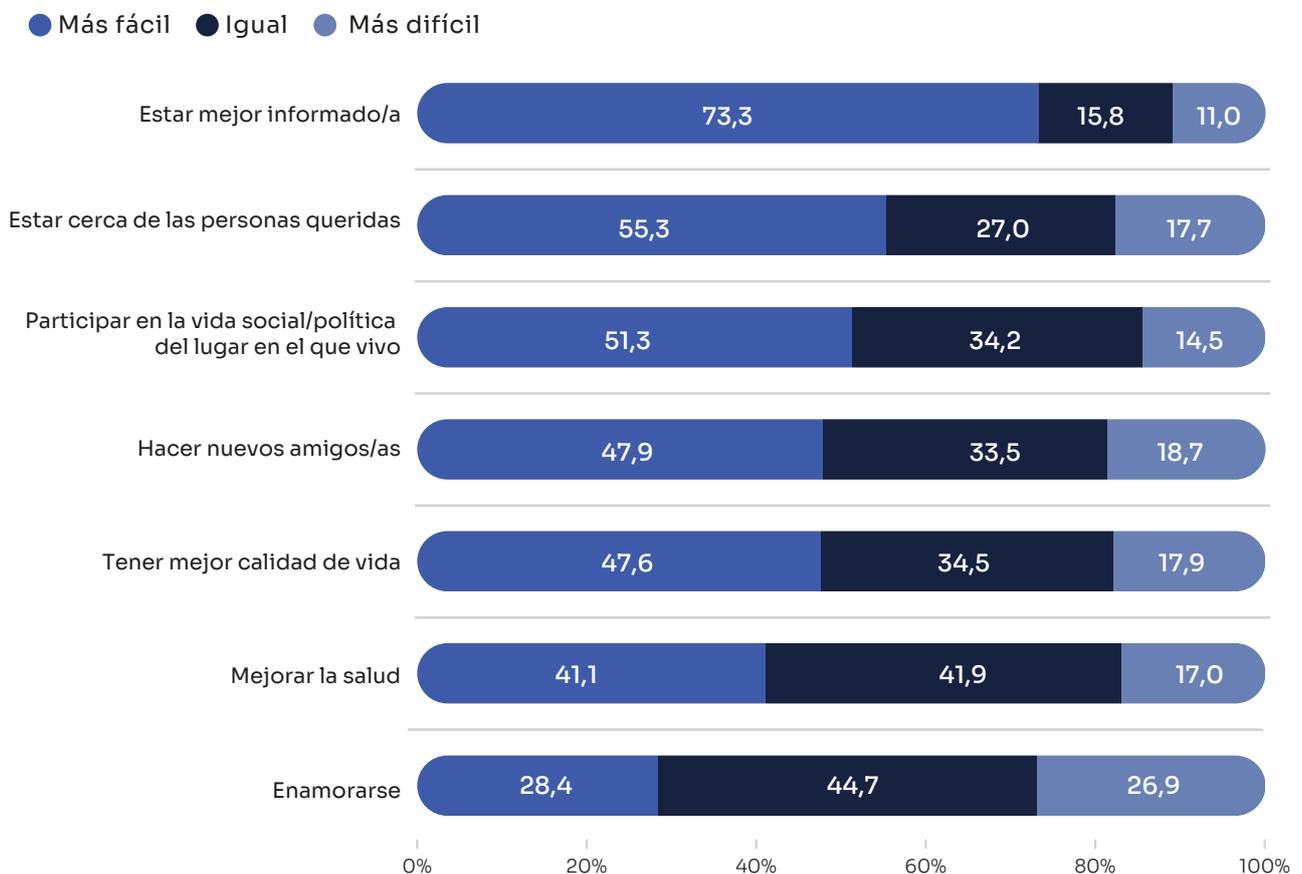
02

# La percepción de Internet y la tecnología

Para entender el grado de integración de las tecnologías en la sociedad española, es importante analizar cómo las perciben las personas: ¿Siente la ciudadanía que es capaz de adaptarse a las exigencias de la digitalización? ¿Qué cualidades y limitaciones tienen estas tecnologías? ¿Cómo afectan a la salud? ¿De qué forma influyen en las niñas y los niños?

Al preguntar acerca de las **facilidades o dificultades que trae consigo el uso de Internet**, se aprecian marcadas diferencias en las respuestas dependiendo del tipo de actividad/factor al que nos estemos refiriendo.

Gráfico 11 - Pensando en cómo eran las cosas antes de Internet, por lo que has vivido o por lo que te cuentan, ¿dirías que ahora es más fácil o difícil...?



La población española reconoce que, gracias a la llegada de Internet, es más sencillo el acceso a la información (73,3%).

Además, gracias a las redes sociales, uno de los elementos más visibles y frecuentados en la era digital, las personas tienen la posibilidad de mantenerse conectadas de forma indefinida o permanente, borrando las limitaciones impuestas por la distancia geográfica. Así, puede establecerse una sensación de cercanía a los seres queridos.

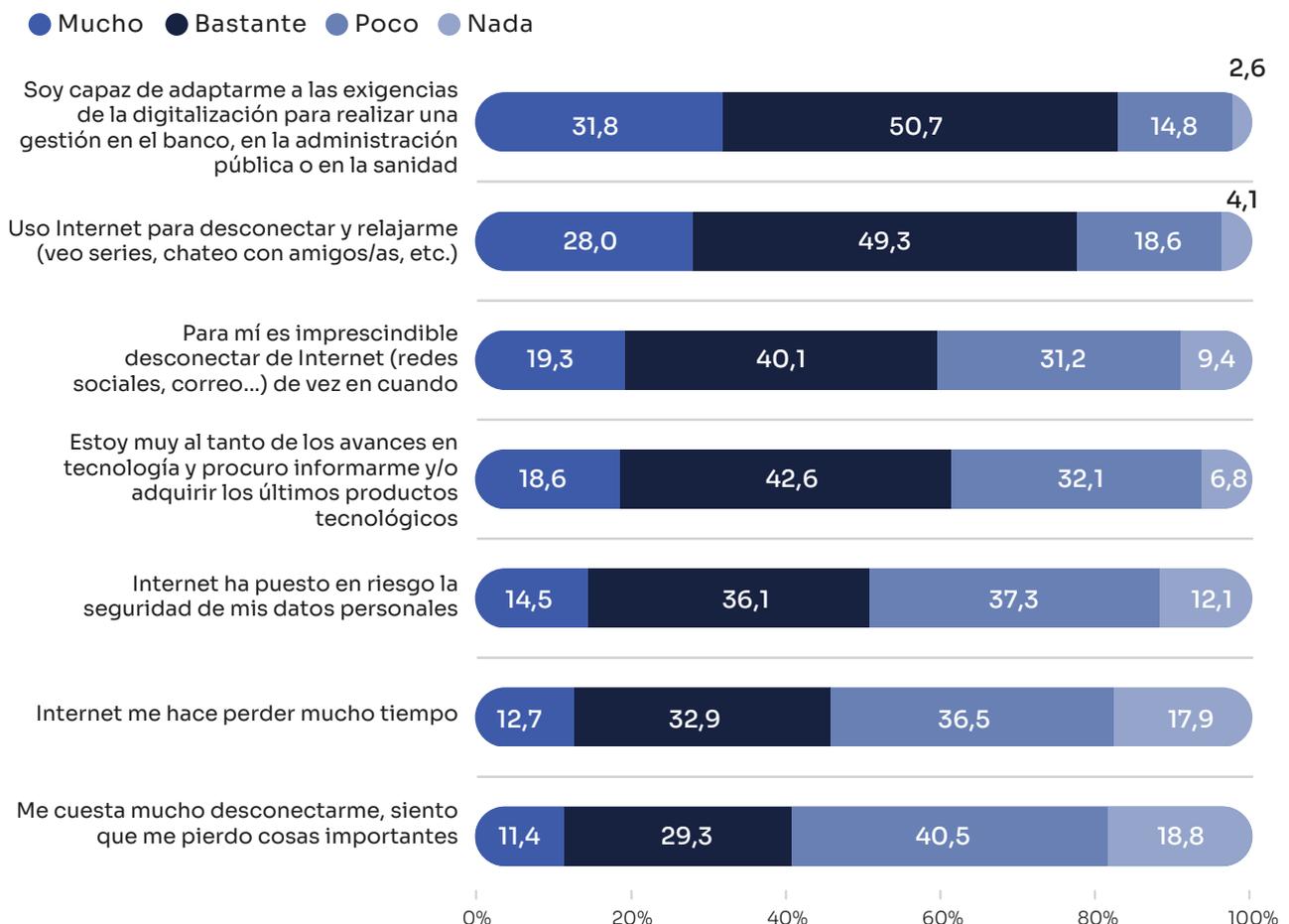
Todo ello se ha reforzado durante la pandemia, pues la comunicación a través de la red se volvió imprescindible. No sorprende, pues, que una mayoría (55,3%) opine que Internet facilita estar

cerca de las personas queridas. En un sentido parecido, también hay una mayoría (51,3%) que considera que Internet promueve la participación en la vida política y social del lugar en el que se vive.

Aunque un 48% de la población piensa que, gracias a Internet, hay mayores posibilidades de establecer nuevas relaciones amistosas, cuando se trata de encontrar pareja las cifras son considerablemente más bajas: solo el 28,4% piensa que es más sencillo hacerlo en Internet; un 26,9% cree lo contrario, que es más difícil.

Finalmente, el 47,6% opina que Internet permite tener una mejor calidad de vida y el 41,1% declara que Internet puede servir para resolver problemas de salud.

Gráfico 12 - ¿En qué medida te identificas con cada una de las siguientes afirmaciones?



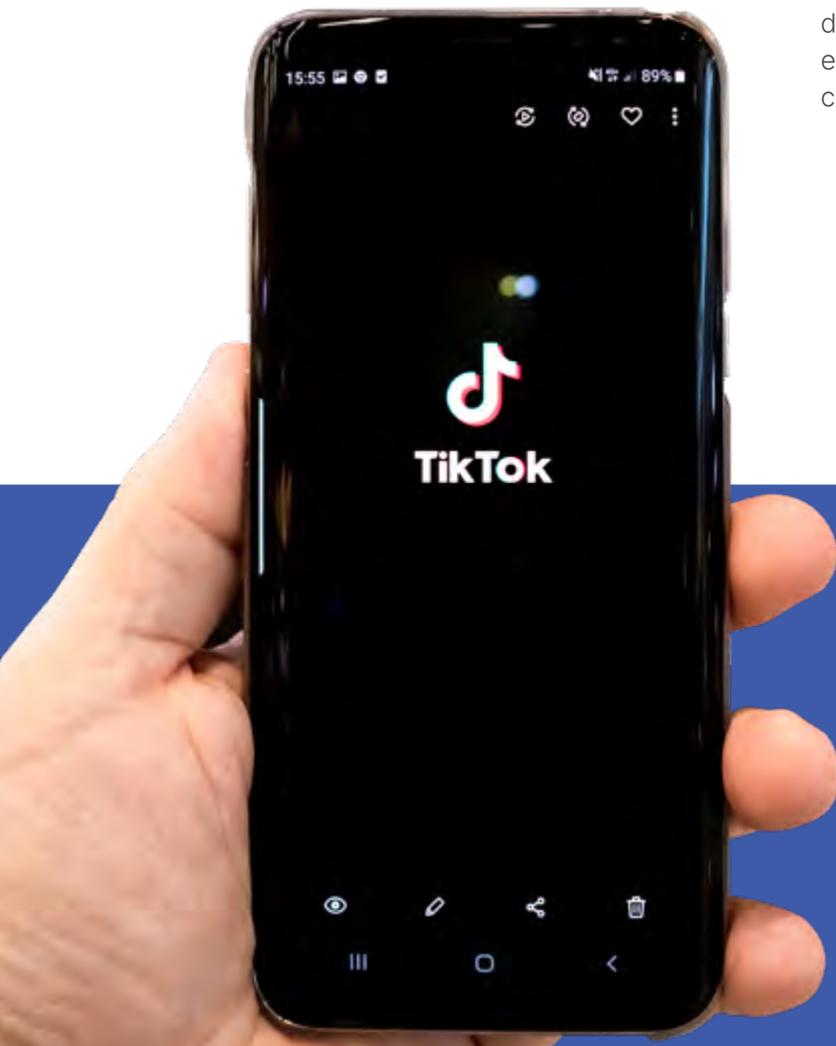
Al preguntar a las personas si coinciden con una serie de afirmaciones sobre Internet y las tecnologías, son más quienes destacan los beneficios que quienes señalan problemas o deficiencias.

La mayor parte de la población piensa que puede adaptarse a las **exigencias de la digitalización**.

Realizar una gestión en el banco, la Administración pública o la sanidad son tareas para las que la mayoría de las personas se sienten competentes (82,5%).

En el mismo sentido, una amplia mayoría se siente muy o bastante al tanto de los avances tecnológicos y procura informarse o adquirir los nuevos productos tecnológicos (61,2%), al tiempo que utiliza Internet y las tecnologías para evadirse de la realidad y relajarse (77,3%).

Las personas entrevistadas, por tanto, muestran que los dispositivos tecnológicos se han adentrado en el entorno laboral, las actividades de ocio y socialización, y, por supuesto, el entretenimiento. Chatear o ver series se han convertido en formas populares de evasión.



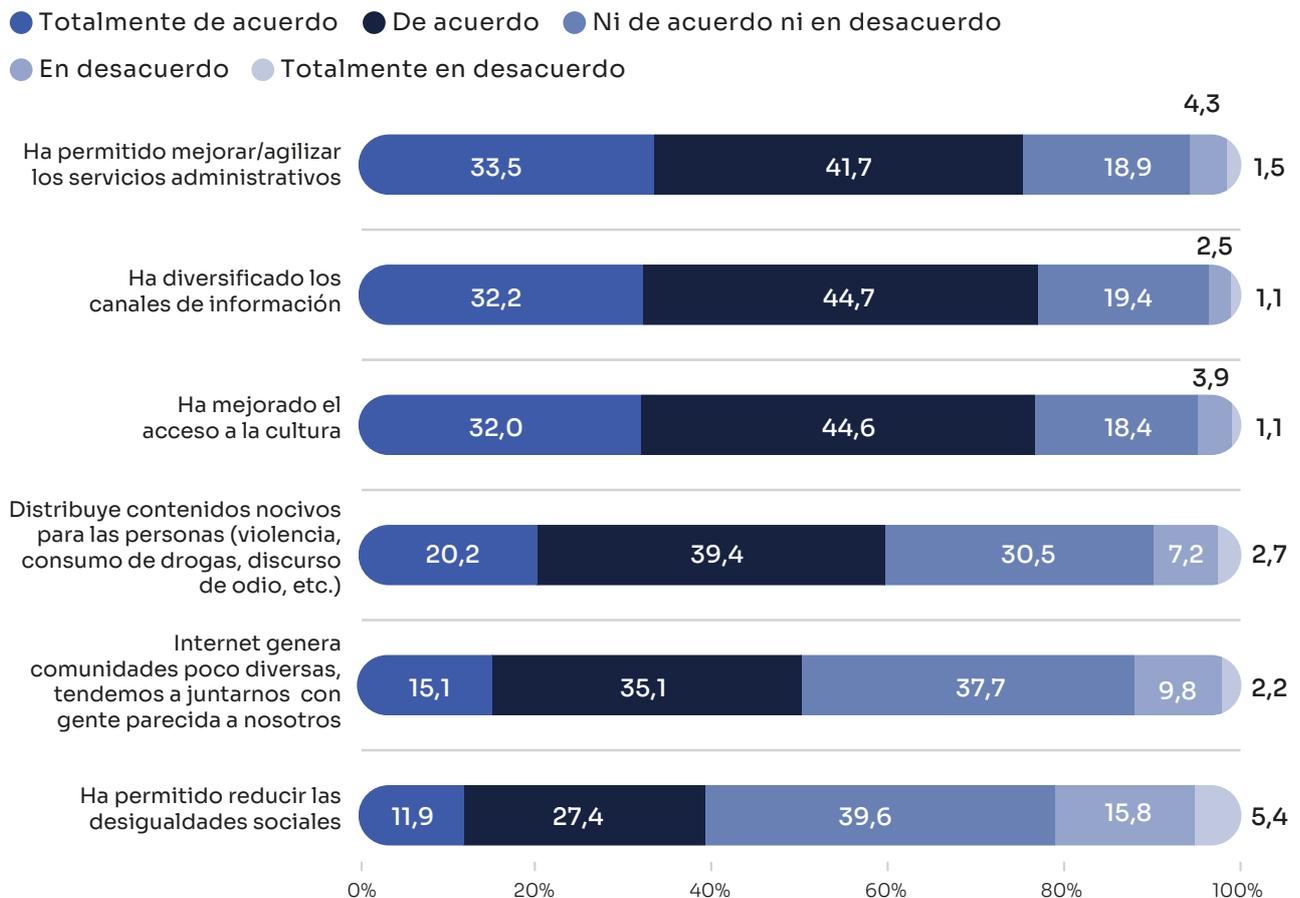
A pesar de que pueda parecer contradictorio, un porcentaje alto declara que les resulta imprescindible desconectar del mundo digital de vez en cuando, sobre todo de las redes sociales (59,4%). Algunos aspectos del uso de estas redes, como la constante socialización o la masiva exposición a estímulos, podrían estar detrás de esta necesidad de desconexión, que parece ya una característica esencial de las sociedades hiperconectadas.

La mitad de la población se identifica mucho o bastante con el hecho de que Internet haya puesto en riesgo sus datos personales (50,6%).

Son comunes los fraudes o los virus, a partir de los que se ha creado un mercado dedicado a proteger los dispositivos para mantener a salvo los datos y la privacidad.

Otro aspecto negativo digno de señalar es que, si bien no son mayoría, un significativo 45,6% de las personas opina que Internet les hace perder mucho tiempo. Probablemente, consideren que el uso del mundo digital tiene un coste de oportunidad con respecto a los momentos y experiencias del mundo presencial. Un 40,7%, con todo, reconoce que le cuesta mucho o bastante desconectar de Internet.

Gráfico 13 - Y si pensamos en el impacto social de Internet y las tecnologías, ¿en qué medida estás de acuerdo con las siguientes frases?



Al preguntar si se identifican con una serie de afirmaciones relacionadas con el **impacto de Internet en la realidad social**, se observa que la gran mayoría percibe que Internet ha permitido mejorar y agilizar los servicios administrativos (75,2%), ha diversificado los canales de información (76,9%) y ha mejorado el acceso a la cultura (76,6%). Son porcentajes muy elevados, que reflejan un consenso sólido en la sociedad.

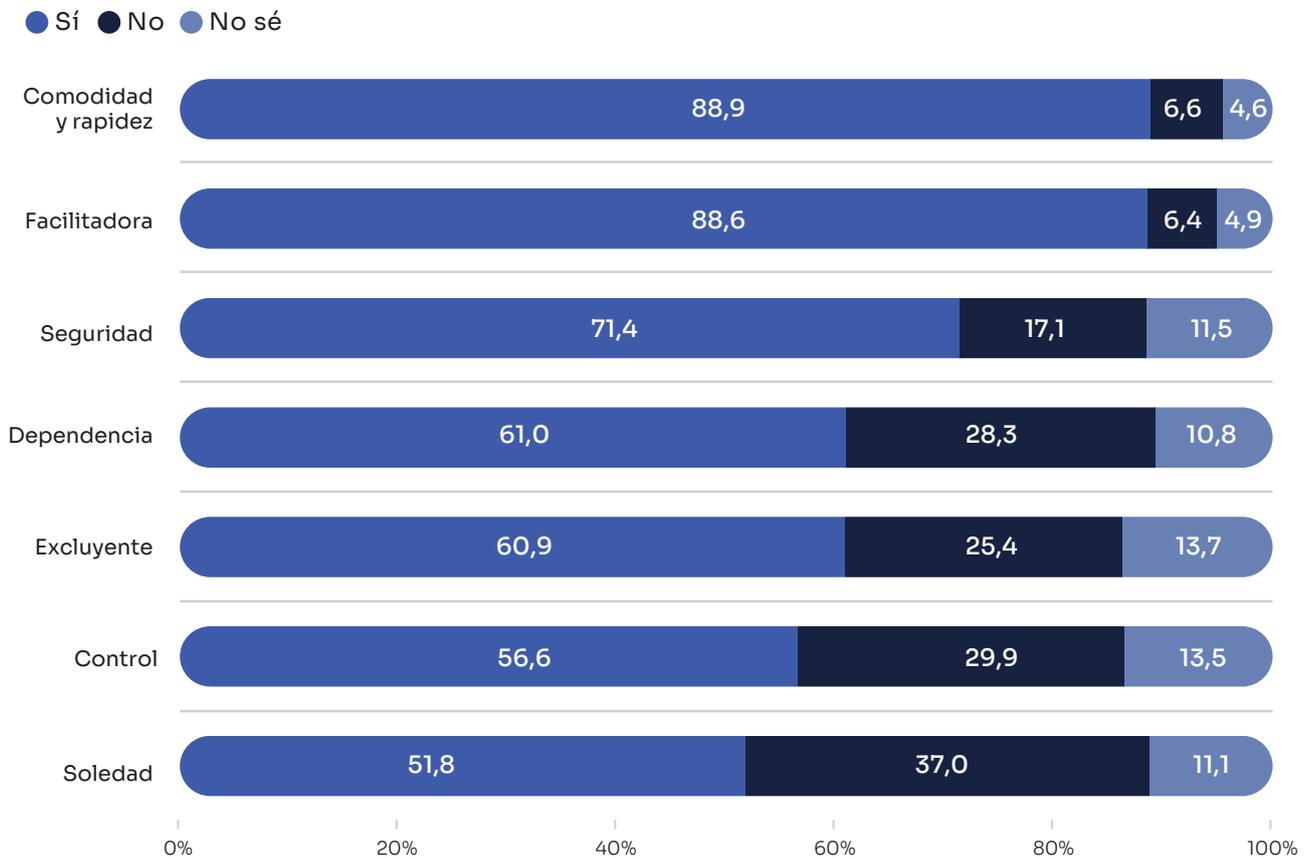
Por otro lado, los anteriores resultados positivos no impiden que también se reconozcan algunos aspectos desfavorables: más de la mitad (59,6%) admite que Internet distribuye contenidos nocivos para las personas, como violencia, consumo de drogas y discursos de odio.

De manera parecida, la mitad de la población (50,2%) piensa que en Internet se generan comunidades poco diversas, en el sentido de que tendemos a relacionarnos y juntarnos con gente parecida. El algoritmo con el que funcionan las redes sociales provoca que en nuestros perfiles aparezca contenido similar al que con mayor frecuencia consumimos, factor que puede estar relacionado con la creación de comunidades virtuales poco diversas, que se refuerzan consumiendo información confirmatoria.

Por último, la ciudadanía no parece convencida acerca del poder igualador de Internet. Tan solo el 39,3% declara que la red ha contribuido a la reducción de las desigualdades sociales.



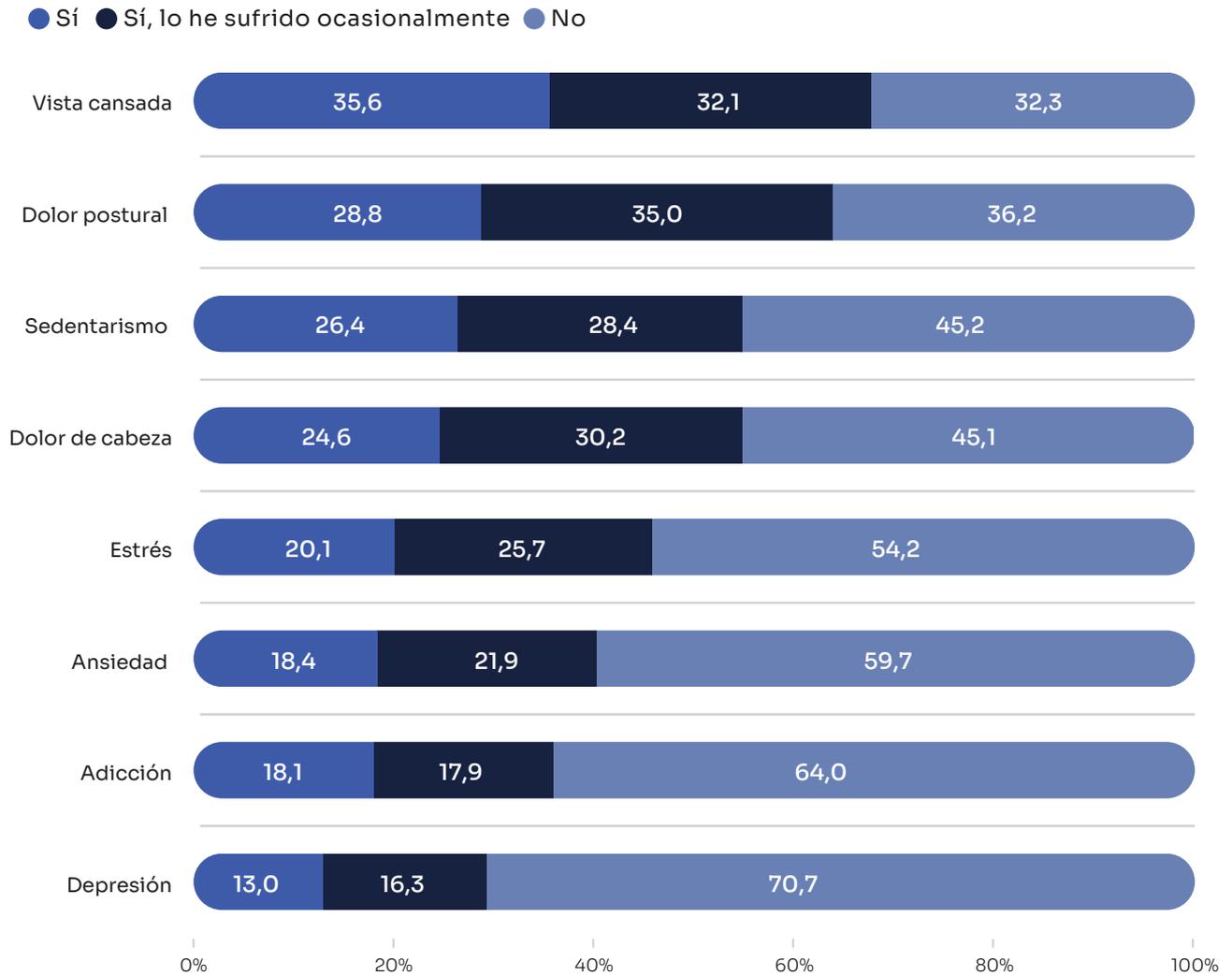
Gráfico 14 - Si piensas en la tecnología, ¿qué atributos se te vienen a la cabeza?



El tiempo y esfuerzo invertidos en muchas actividades se ha reducido gracias al **uso de los dispositivos tecnológicos**, facilitando la vida de las personas. Las características que la mayor parte de españoles y españolas atribuyen a las tecnologías son, por una parte, la comodidad y rapidez (88,9%) y, por otra, ser facilitadoras de actividades, servicios y transacciones (88,6%). El acuerdo no es tan abrumador con respecto a la seguridad (71,4%), aunque una inmensa mayoría asocia esta característica a las tecnologías.

Como contrapartida, el 61% está de acuerdo en que la tecnología produce dependencia, pues hay múltiples tareas que ya solo podemos realizar a través de Internet. Por esta misma razón, un porcentaje prácticamente idéntico (60,9%) considera que la tecnología produce exclusión: quienes no la dominan o no tienen acceso a la misma quedan fuera de múltiples actividades. El 56,5% cree que las tecnologías producen mayor control social y el 51,8% que generan soledad.

Gráfico 15 - Muchas investigaciones apuntan a algunas consecuencias negativas del uso de las tecnologías en nuestra salud, ¿padece algunas de ellas?



Según numerosas investigaciones, **el uso de las tecnologías tiene consecuencias negativas para la salud física y mental**. Algunas de ellas son: vista cansada, dolor postural, sedentarismo, dolor de cabeza, estrés, adicción, ansiedad y depresión.

De acuerdo a los resultados del presente estudio, alrededor de dos tercios de la población declara sufrir vista cansada (67,7%) o dolor postural (63,8%) a causa del uso frecuente de las tecnologías tanto en el entorno laboral como en las actividades de ocio y las orientadas a la comunicación.

Por su parte, más de la mitad de la población (54,8%) afirma que padece dolores de cabeza por el uso de las tecnologías. El mismo porcentaje se obtiene con respecto al sedentarismo, es decir, un modo de vida con bajos niveles de ejercicio físico. En economías fuertemente concentradas en el sector servicios, son muchas las personas trabajadoras que consumen la mayor parte de su jornada sentadas delante de un ordenador portátil o de mesa.

Tanto el estrés (45,8%) como la ansiedad (40,3%) son algo menos frecuentes, si bien afectan a porcentajes amplios de la ciudadanía. Finalmente, la adicción a las tecnologías y la depresión derivada del uso de estas, dos problemas de mayor gravedad, afectan a un porcentaje menor de la población, aunque las cifras son motivo de preocupación: 36% en el caso de la adicción y 29,3% en el de la depresión.



03

# Ética y seguridad en Internet

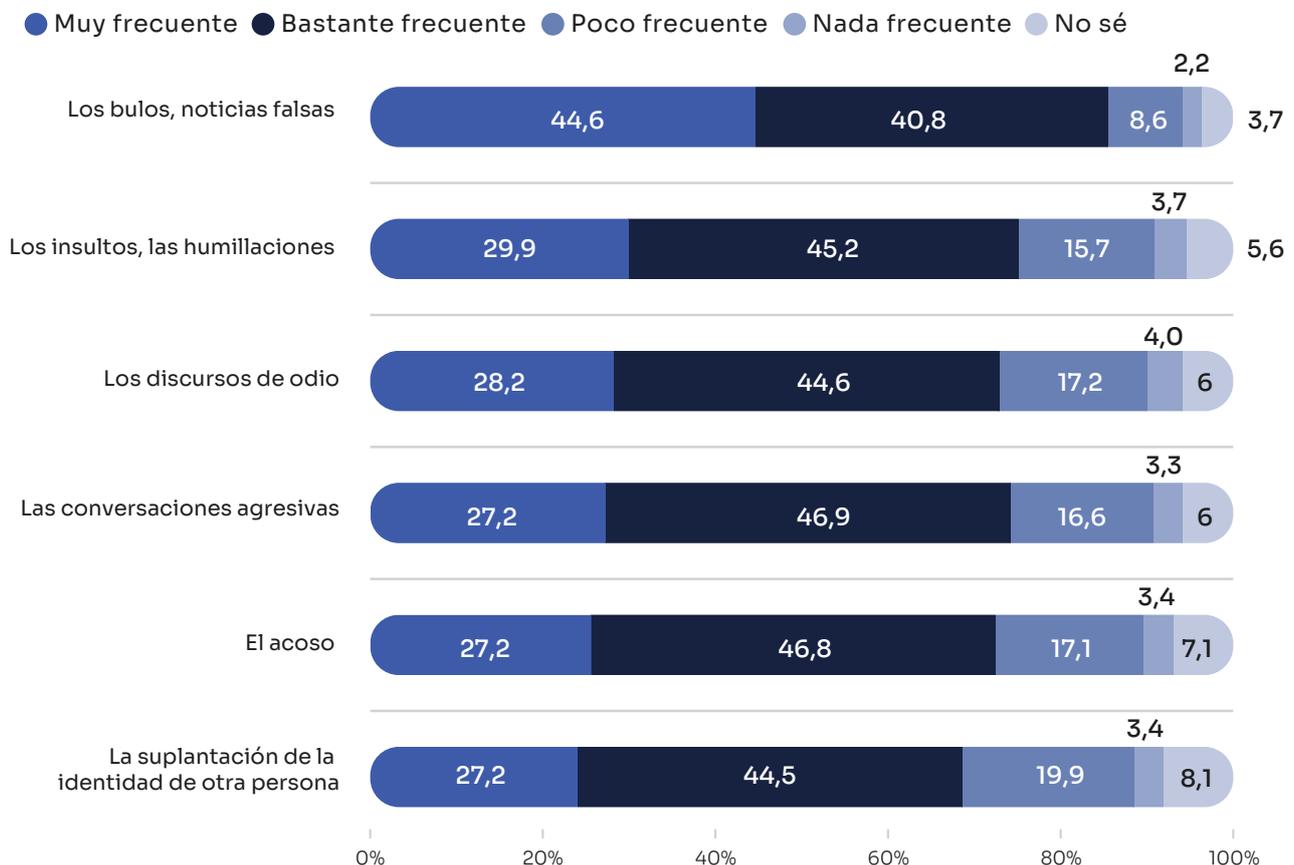
¿Es el entorno virtual un lugar en el que las personas se sienten cómodas y protegidas? O, por el contrario, ¿es un medio hostil en el que perciben que su privacidad se ve mermada y en el que el odio y las agresiones verbales ocurren prácticamente todos los días? Veamos la opinión que tienen los entrevistados y las entrevistadas.

**La ciudadanía es muy crítica con el uso que se hace de Internet.** La mayor parte de la población (el 85,4%) piensa que los bulos y las noticias falsas son muy o bastante frecuentes en la red. Los insultos y humillaciones, los discursos de

odio y las conversaciones agresivas también son percibidos por gran parte de la población (en torno a tres de cada cuatro) como sucesos que ocurren frecuentemente.

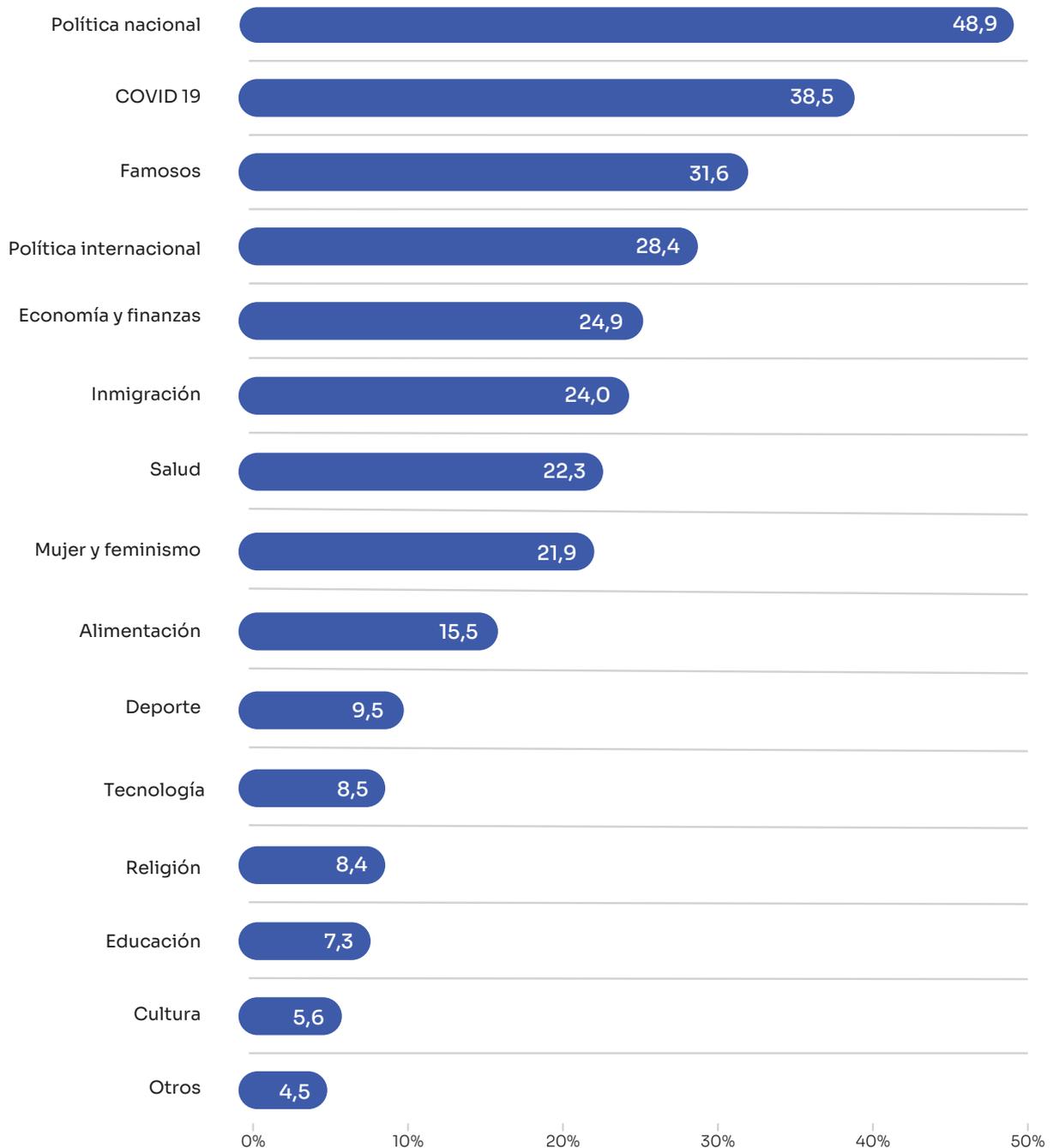
El acoso es otra conducta que una parte significativa de quienes responden (72,4%) cree que sucede habitualmente. Igualmente, el 68,5% cree que es frecuente la suplantación de la identidad de otra persona. Estos porcentajes muestran que, para una amplia mayoría de la población, Internet está claramente asociado a riesgos diversos, varios de los cuales revisten gravedad.

Gráfico 16 - En Internet, ¿cómo de frecuente crees que es/son ...?



### Gráfico 17 - ¿Sobre qué temas suelen tratar las noticias que recibes y que crees que son falsas? Selecciona los tres principales

Base: A los que consideran al menos “poco frecuente” recibir noticias falsas (n=3763)



Preguntados sobre qué tres temas suelen tratar las noticias que se reciben y que se creen falsas, las respuestas más frecuentes son la política nacional (48,9%) y la COVID-19 (38,5%).

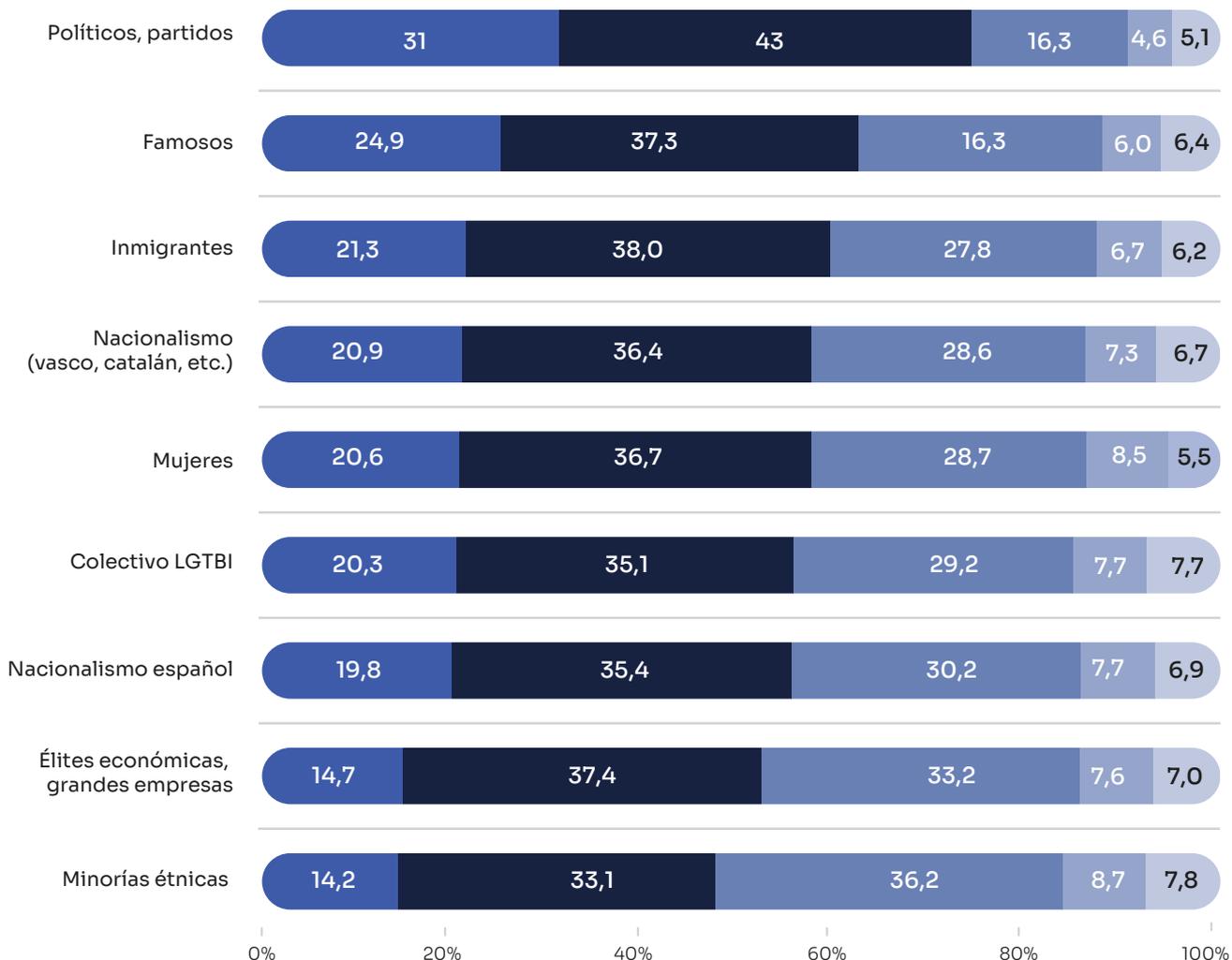
La ciudadanía también asegura que es habitual encontrar noticias falsas sobre personas famosas

(31,6%), política internacional (28,4%), economía y las finanzas (24,9%), inmigración (24%), salud (22,3%) y mujer y feminismo (21,9%). Otras cuestiones son menos señaladas: la alimentación (15,5%), el deporte (9,5%), la tecnología (8,5%), la religión (8,4%), la educación (7,3%) y, finalmente, la cultura que, con un 5,6% de menciones, ocupa la última posición.

Gráfico 18 - ¿Con qué frecuencia encuentras en las redes sociales discursos de odio sobre...?

Base: A los que consideran al menos “poco frecuentes” los discursos de odio (n=3600)

● Con mucha frecuencia ● Con bastante frecuencia ● Con poca frecuencia ● Nunca ● No sé



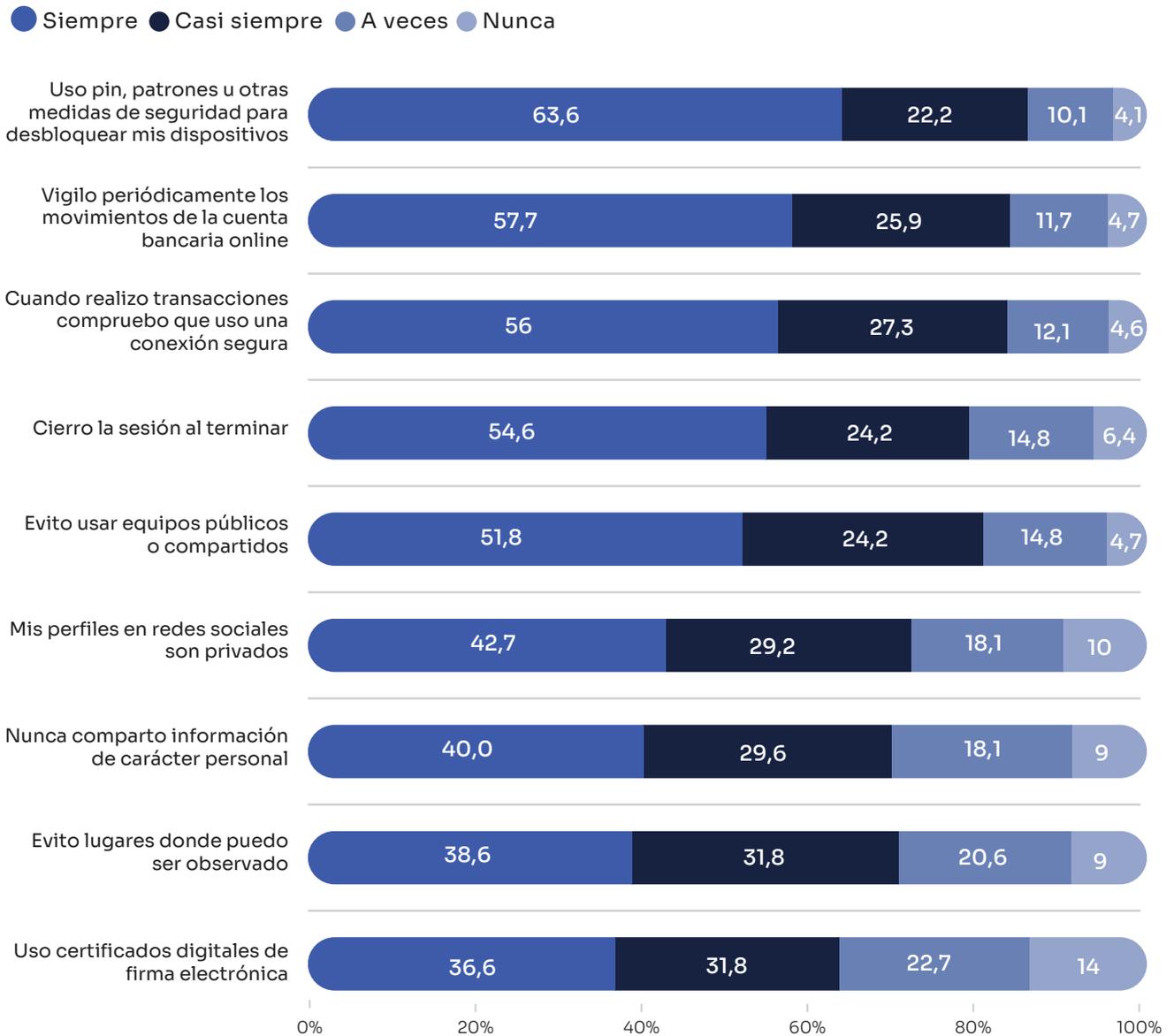
De forma similar a los bulos y noticias falsas, los discursos de odio son percibidos como sucesos que ocurren en las redes sociales con gran frecuencia.

Las víctimas más frecuentes de los discursos de odio son las personas que se dedican a la política (74%). Les siguen las personas famosas (62,2%), inmigrantes (59,3%), mujeres (57,3%), el

nacionalismo vasco y catalán (57,3%), el colectivo LGTBIQ+ (55,3%), el nacionalismo español (55,2%) y las élites económicas y grandes empresas (52,1%).

El único asunto en el que menos de la mitad de personas entrevistadas percibe discursos de odio es el relacionado con las minorías étnicas: lo menciona el 47,3%.

Gráfico 19 - De los siguientes hábitos relacionados con la seguridad en Internet, ¿con qué frecuencia los realizas?



Otro de los temas tratados fue la **seguridad en Internet**. Se ha analizado anteriormente la percepción que tiene la ciudadanía española de Internet y las tecnologías, y se ha mostrado que un porcentaje significativo (aproximadamente la mitad de la población) se identifica con el hecho de que Internet haya podido poner en riesgo sus datos personales. Por otro lado, se ha visto que la seguridad es un atributo que a la gran mayoría de la población le viene a la cabeza al pensar en las tecnologías. Todo ello puede explicar la proliferación de los hábitos de seguridad de la ciudadanía ante Internet, que están muy extendidos.

El uso de pin, patrones u otras medidas de seguridad para desbloquear los dispositivos es un hábito que afirma tener siempre o casi siempre la mayor parte de la población: el 85,8%.

Por otro lado, también es común vigilar periódicamente los movimientos de la banca en línea y comprobar la seguridad de la conexión que se utiliza al realizar transacciones (lo hace el 83,6%).

Otras de las prácticas que afirma utilizar un porcentaje muy significativo de la población son evitar usar equipos públicos o compartidos (80,4%), cerrar la sesión al terminar de realizar cualquier actividad (78,8%) o tener el perfil privado en las redes sociales (71,9%).

También destacan otras medidas de seguridad como no compartir información personal (69,6%), evitar lugares donde se pueda ser observado/a (70,4%) o usar certificados digitales de firma electrónica (63,3%).

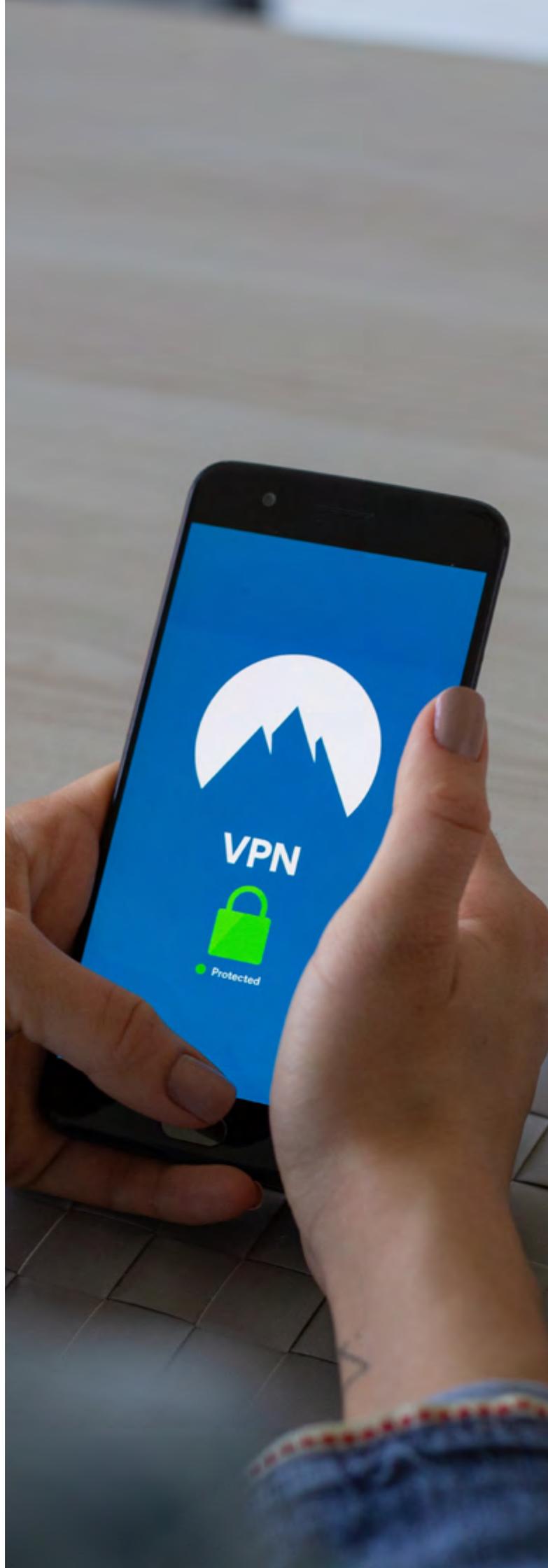
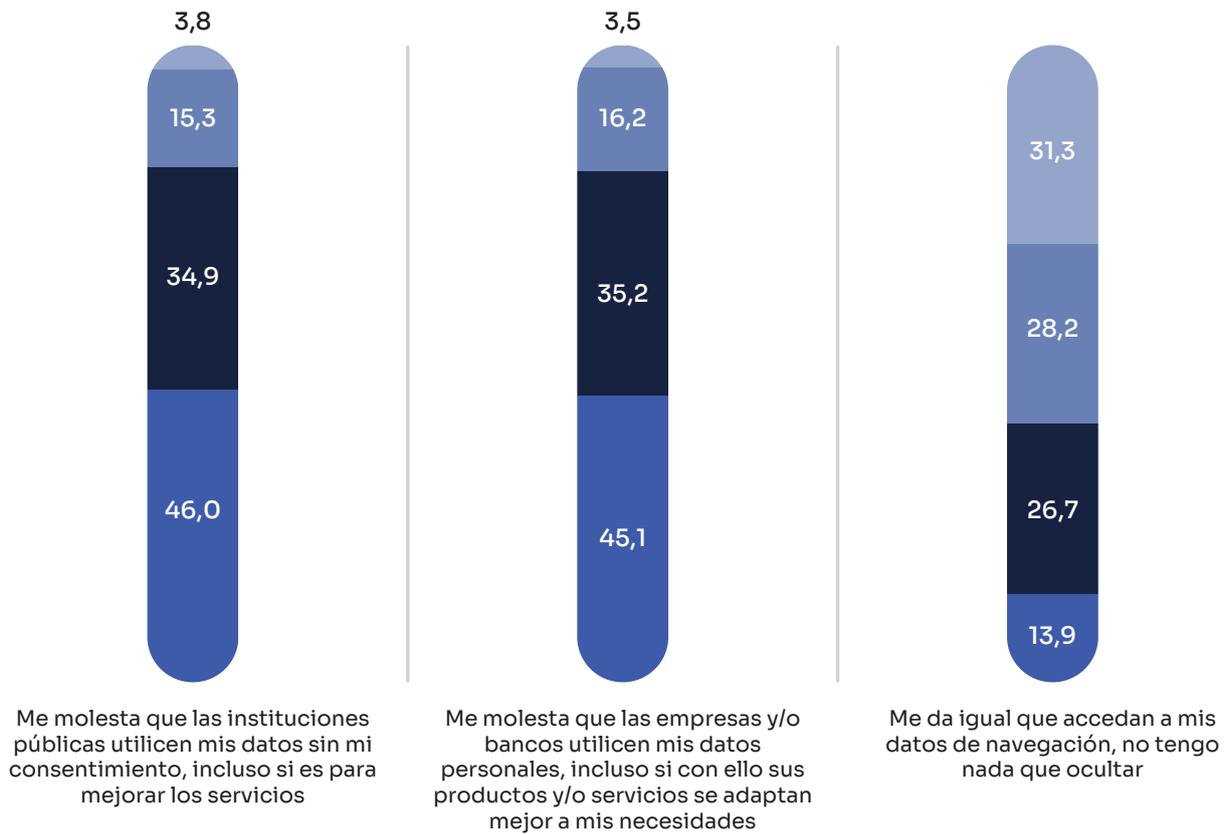


Gráfico 20 - ¿En qué medida te identificas con las siguientes afirmaciones?

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada  
(%)

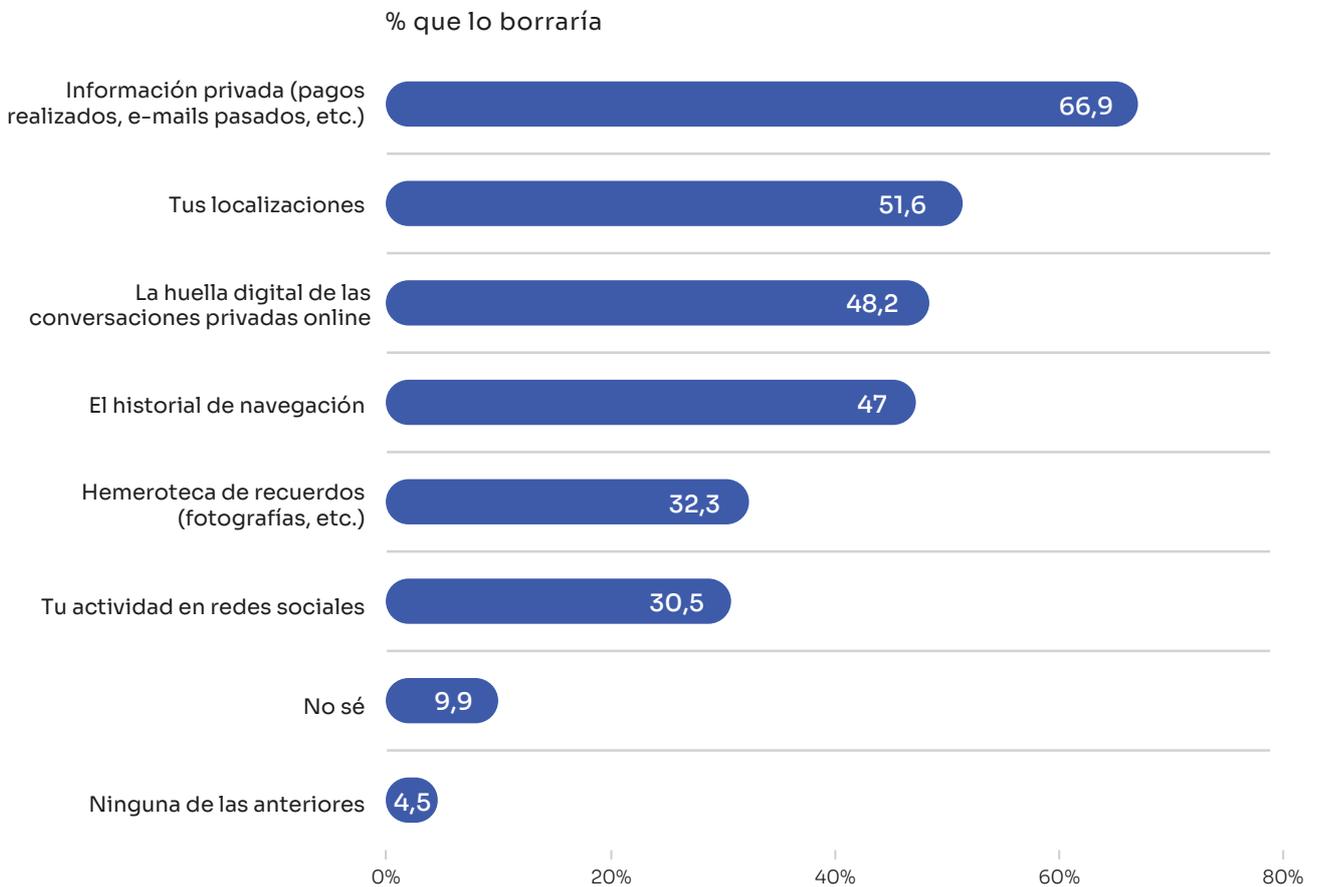


El **uso de los datos personales** genera un grado de malestar alto en las personas. La mayor parte de la población (ocho de cada diez) asegura que le molesta mucho o bastante que, tanto las instituciones públicas como los bancos y empresas, utilicen los datos de navegación con o sin consentimiento, incluso si es para mejorar sus servicios o para ofrecerles productos.

El acceso a los datos de navegación genera menos resistencia, aunque al 59,5% sí le molesta que se haga. Estas personas se declaran en desacuerdo con la afirmación “me da igual que accedan a mis datos de navegación, no tengo nada que ocultar”.

Existe malestar entre la población por el hecho de que se utilicen datos de navegación con o sin consentimiento

Gráfico 21 - Si pudieras hacer desaparecer tu información personal de Internet, ¿qué información borrarías?



Uno de los inconvenientes principales del uso de Internet es que los movimientos de quienes navegan en la red no se pueden borrar, y toda la actividad de cada persona se almacena en lo que conocemos como la nube. Esto tiene un trasfondo ético cuestionable, puesto que las personas perdemos la capacidad de decisión a la hora de poder eliminar las acciones realizadas en el pasado. La privacidad, por tanto, queda en cuestión.

Al plantear a los entrevistados y las entrevistadas la posibilidad de hacer desaparecer

sus datos personales de Internet, el 66,9% afirma que eliminaría su información privada (pagos realizados, e-mails pasados, etcétera). También, un porcentaje significativo asegura que, si pudiese, quitaría la información relativa a las localizaciones (51,6%), la huella digital de las conversaciones privadas en línea (48,2%) y el historial de navegación (47%). Finalmente, en menor medida algunas de las personas aseguran que harían desaparecer la hemeroteca de recuerdos, como las fotografías (32,3%) y la actividad en redes sociales (30,5%).

04

# La digitalización en el trabajo

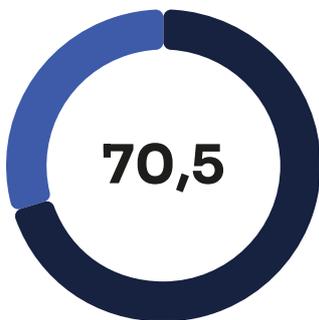
Las consecuencias que está teniendo la digitalización en el ámbito laboral resultan evidentes. La pandemia ha acelerado tendencias que venían desarrollándose desde hace tiempo. El cambio más llamativo es la rápida expansión del teletrabajo. Teniendo en cuenta que hay muchos trabajos que solo pueden llevarse a cabo

presencialmente, el aumento del teletrabajo está siendo muy notable.

El 70,5% de las personas que trabajan en España lo sigue haciendo fuera de casa. El 29,5% restante teletrabaja, ya sea siempre (10,9%) o solo algunos días (18,6%).

Gráfico 22 - En estos momentos, ¿cómo trabajas?

Base: Aquellos que trabajan en la actualidad (n=2208)  
(%)



Siempre fuera de casa



Algunos días en casa y otros fuera

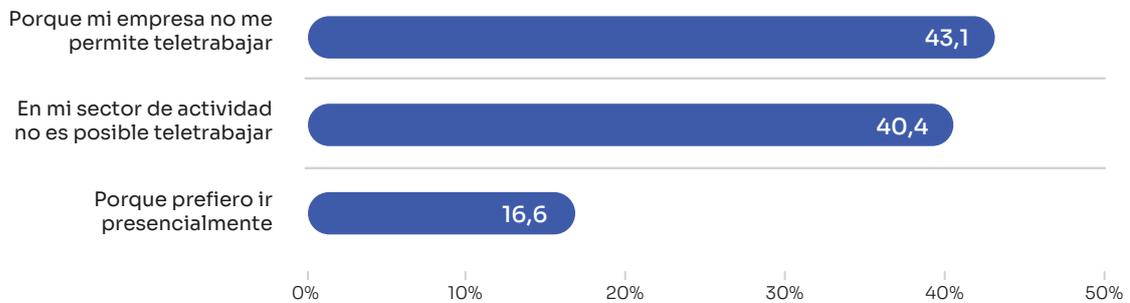


Siempre desde casa



## Gráfico 23 - ¿Por qué motivos trabajas siempre fuera de casa?

Base: Aquellos que trabajan siempre fuera de casa (n=1557)



Entre la mitad de la población que trabaja siempre fuera de casa, un 43,1% asegura que lo hace porque su empresa no le permite teletrabajar. Por otro lado, un 16,6% afirma que lo hace porque prefiere acudir al centro de trabajo, aludiendo a razones como la comodidad o el rendimiento. Finalmente, un 40,4% expresa que en su sector no es posible teletrabajar, como sucede en el caso de la hostelería o en las actividades que requieren esfuerzo físico, entre otras circunstancias.

Respecto a la parte de la **población que teletrabaja**, podemos observar un alto grado de satisfacción. Algo más de ocho de cada diez personas (85,4%) aseguran estar muy o bastante satisfechas con su situación laboral. Sin embargo, un 11,5% califica de regular su estado de satisfacción con respecto al trabajo a distancia, mientras que únicamente el 3,1% se muestra insatisfecho.

## Gráfico 24 - En general, crees que el teletrabajo...

Base: aquellos que teletrabajan de forma total o parcial (n=651)

● Muy satisfecho/a ● Bastante satisfecho/a ● Regular ● Poco satisfecho/a ● Nada satisfecho/a

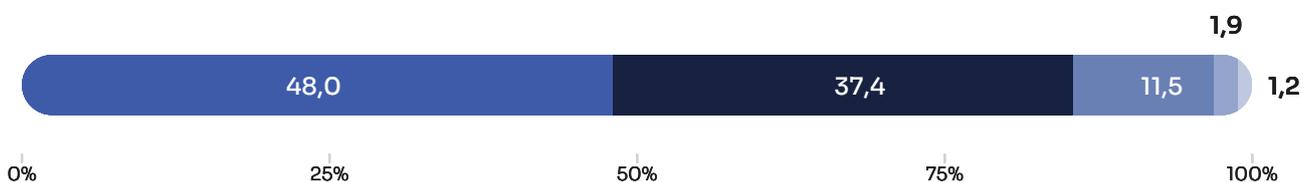
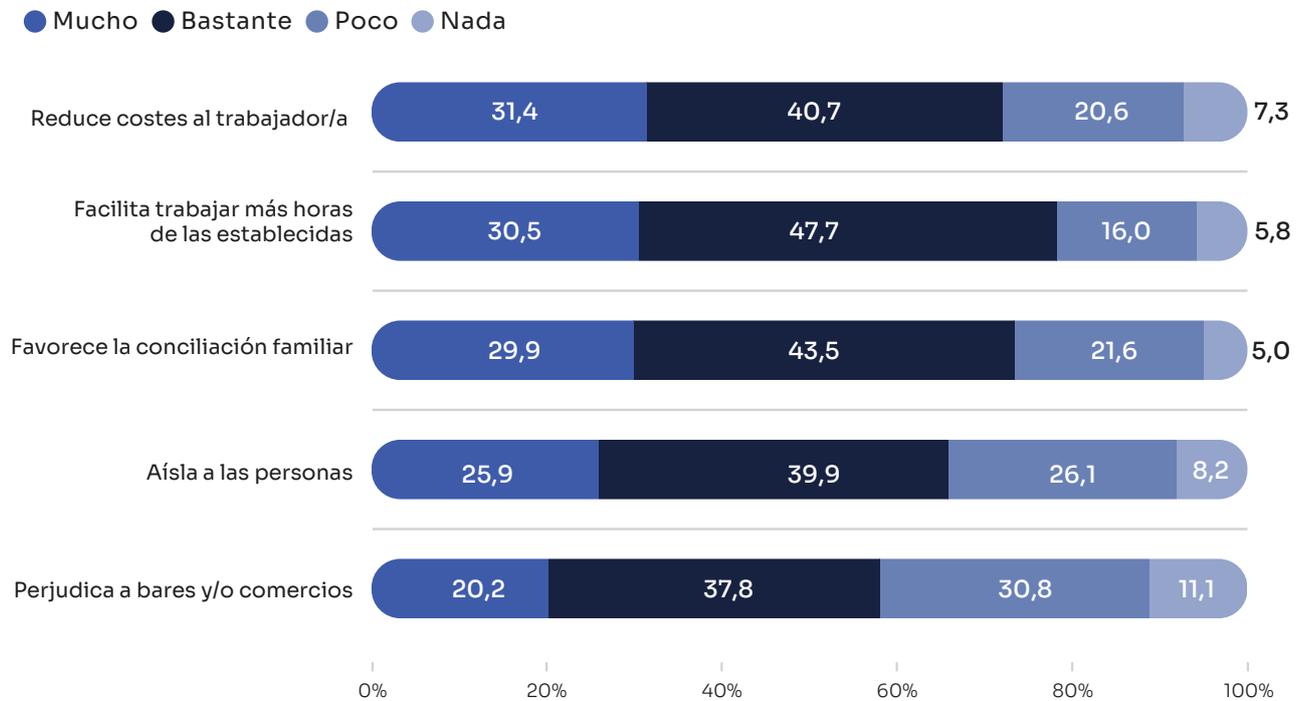


Gráfico 25 - En general, crees que el teletrabajo...



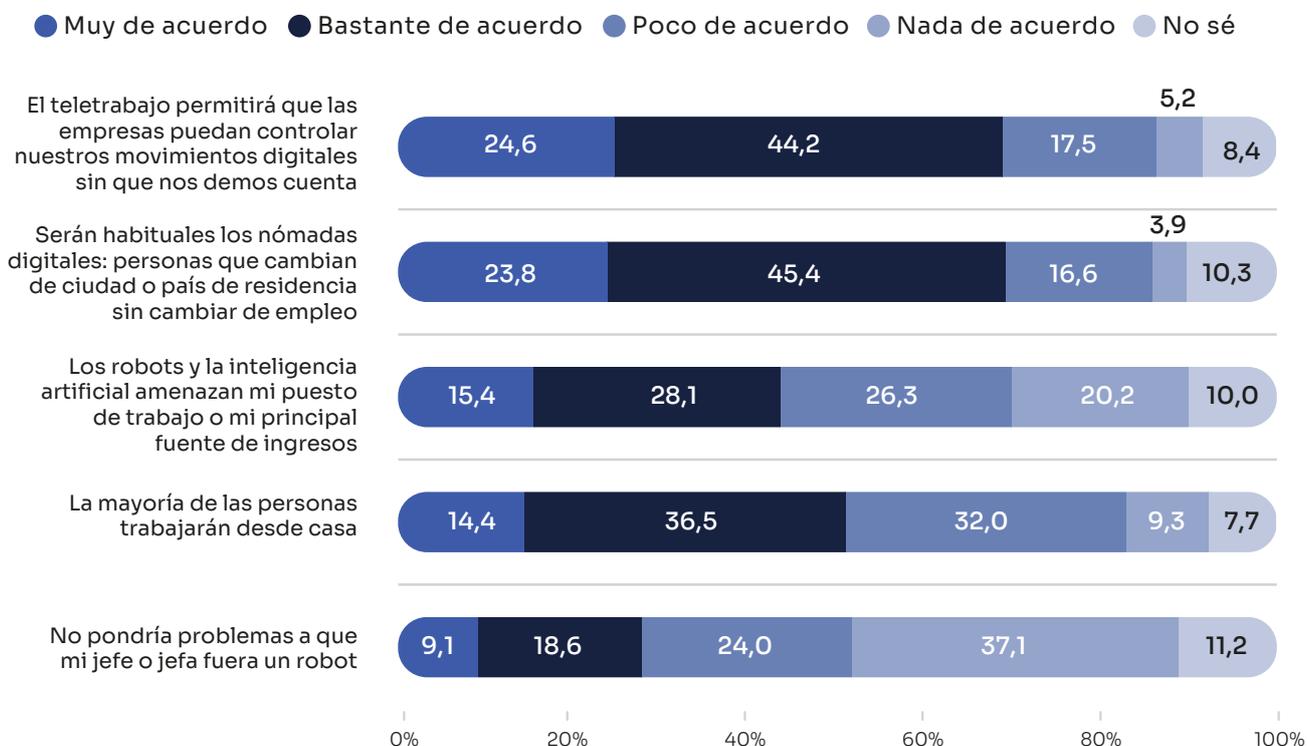
En términos generales, e independientemente de que la persona se encuentre o no teletrabajando en la actualidad, la percepción social del trabajo desde casa es que reduce costes para quien trabaja (72,1%) y que favorece la conciliación familiar (73,4%).

Sin embargo, la ciudadanía también ve desventajas al trabajo a distancia. Así, el 78,2% opina que, con esta modalidad, se trabajan más horas de las establecidas. Igualmente, el 65,9% piensa que el teletrabajo aísla a las personas.

Por otro lado, más allá de las consecuencias que pueda tener el trabajo en esta modalidad entre quienes lo practican, la ciudadanía también es crítica con respecto a sus efectos económicos sobre sectores de la economía. En este sentido, una mayoría del 58% cree que el teletrabajo perjudica a bares y comercios.

El trabajo desde casa se percibe entre la sociedad como una forma de favorecer la conciliación y reducir costes

Gráfico 26 - ¿Cuál es tu grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con respecto al futuro?



**La digitalización está afectando a la propia actividad laboral**, si bien los cambios más profundos están por llegar. De ahí que se haya preguntado por el futuro del trabajo en una era de plena digitalización: ¿cómo lo imaginamos? ¿qué miedos nos genera? Aproximadamente siete de cada diez personas están bastante o muy de acuerdo con que el teletrabajo permitirá que las empresas puedan controlar nuestros movimientos sin que nos demos cuenta.

Otros temores están algo menos extendidos. Un 43,5% cree que los robots y la inteligencia artificial suponen una amenaza para su puesto de trabajo o su principal fuente de ingreso, frente a un 46,5% que no comparte esta opinión.

Más allá de los miedos, una mayoría amplia (69,2%) piensa que en el futuro serán habituales quienes ejercen como nómadas digitales, es decir, las personas que cambien de ciudad o país de residencia manteniendo el mismo empleo. En cuanto a si la mayoría teletrabajará o no en el futuro, los ciudadanos están divididos: el 50,9% cree que sí, mientras que el resto o no sabe u opina lo contrario.

Finalmente, la ciudadanía muestra su desaprobación ante la posibilidad de que en un futuro su jefe o jefa fuera un robot: el 61,1% no está de acuerdo, aunque algo menos de un tercio (27,7%) no pondría resistencia.

Gráfico 27 - El cambio tecnológico (automatización, robotización, etc.) supondrá la desaparición de puestos de trabajo pero, ¿crees que se compensará con la creación de otros nuevos?

% que cree que se compensará

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada ● No sé

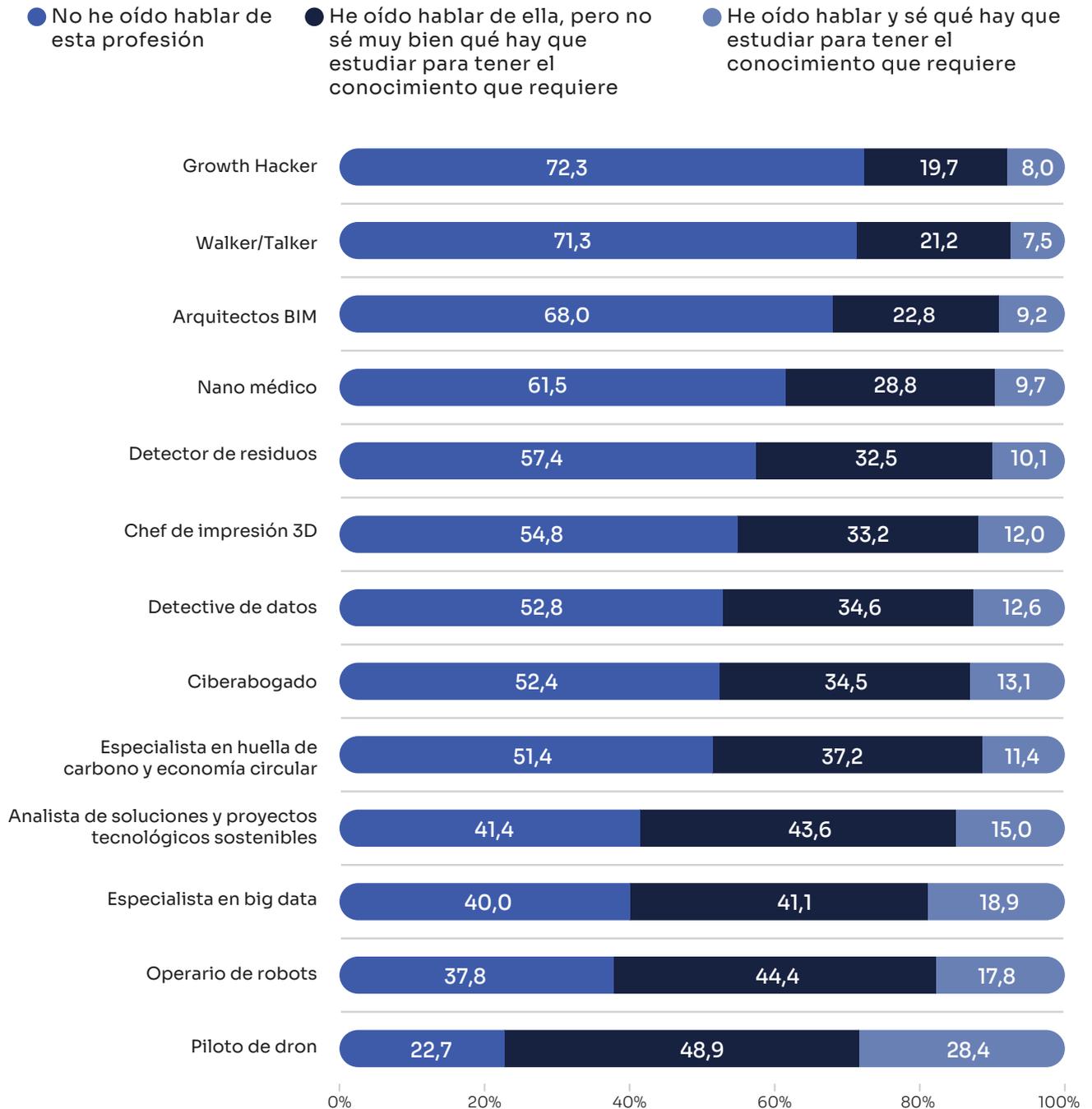


Más allá de cuántos empleos destruya el cambio tecnológico a través de la digitalización, la automatización u otros fenómenos derivados, la ciudadanía se muestra moderadamente optimista:

cuando se le pregunta si se compensará con la creación de nuevos puestos de trabajo, el 47,7% cree que sí. Con todo, un 41,5% piensa que no y un 10,8% no sabe posicionarse al respecto.



Gráfico 28 - La digitalización traerá consigo nuevos puestos de trabajo y estudios. ¿Has oído hablar de alguna de ellos ¿sabes qué hay que estudiar para lograr el conocimiento que requiere?

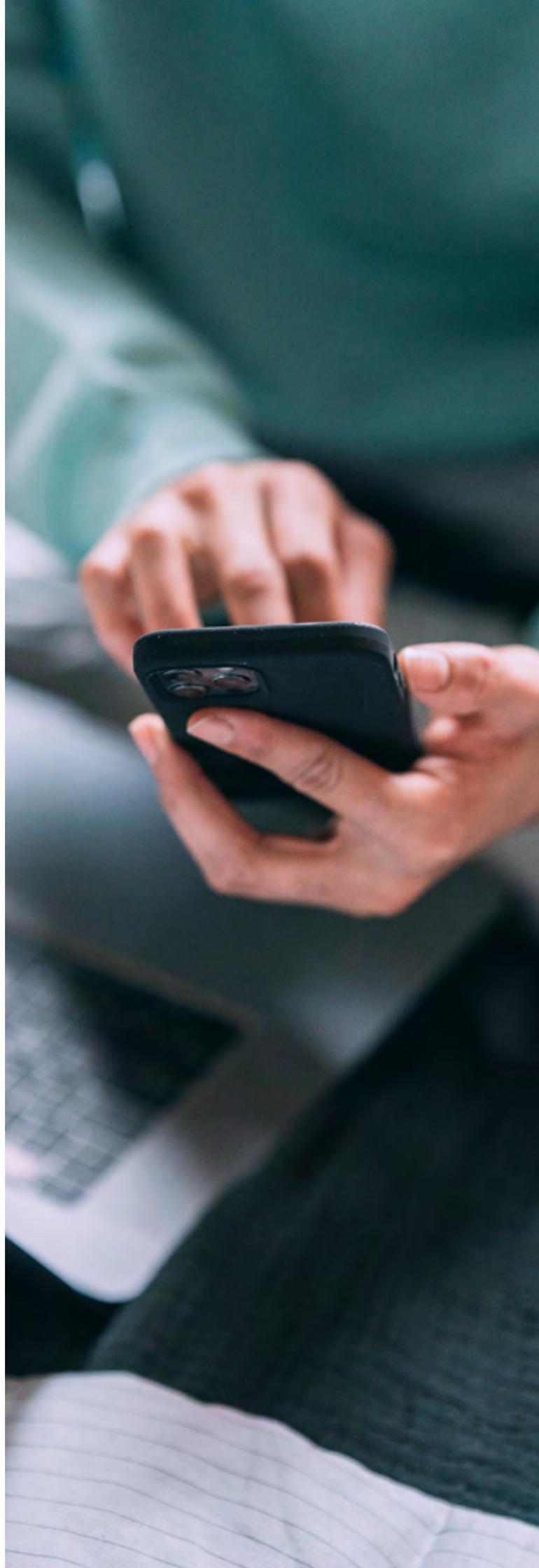


Existe un alto grado de desconocimiento de las **nuevas profesiones que se están creando como consecuencia de la digitalización**. En el listado del gráfico 28, que incluye un total de 13 profesiones, las que presentan menores tasas de desconocimiento son: piloto de dron (un 22,7% no ha oído hablar de ella), operario de robots (37,8%), especialista en *big data* (40%) y analista de soluciones y proyectos tecnológicos sostenibles (41,4%).

Otras profesiones no son conocidas por aproximadamente la mitad de la población. Así ocurre con la de especialista en huella de carbono y economía circular (51,4%), ciberabogacía (52,4%), detective de datos (52,8%) y chef de impresión 3D (54,8%).

Las más desconocidas de la lista, algunas de las cuales aún no tienen traducción al castellano, son la de *walker/talker* (71,3%), *growth hacker* (72,3%), arquitectos/as BIM (68%), profesionales de la nanomedicina (61,5%) y detectores de residuos (57,4%).

La población desconoce, en general, profesiones como especialista en *big data* y analista de soluciones y proyectos tecnológicos sostenibles



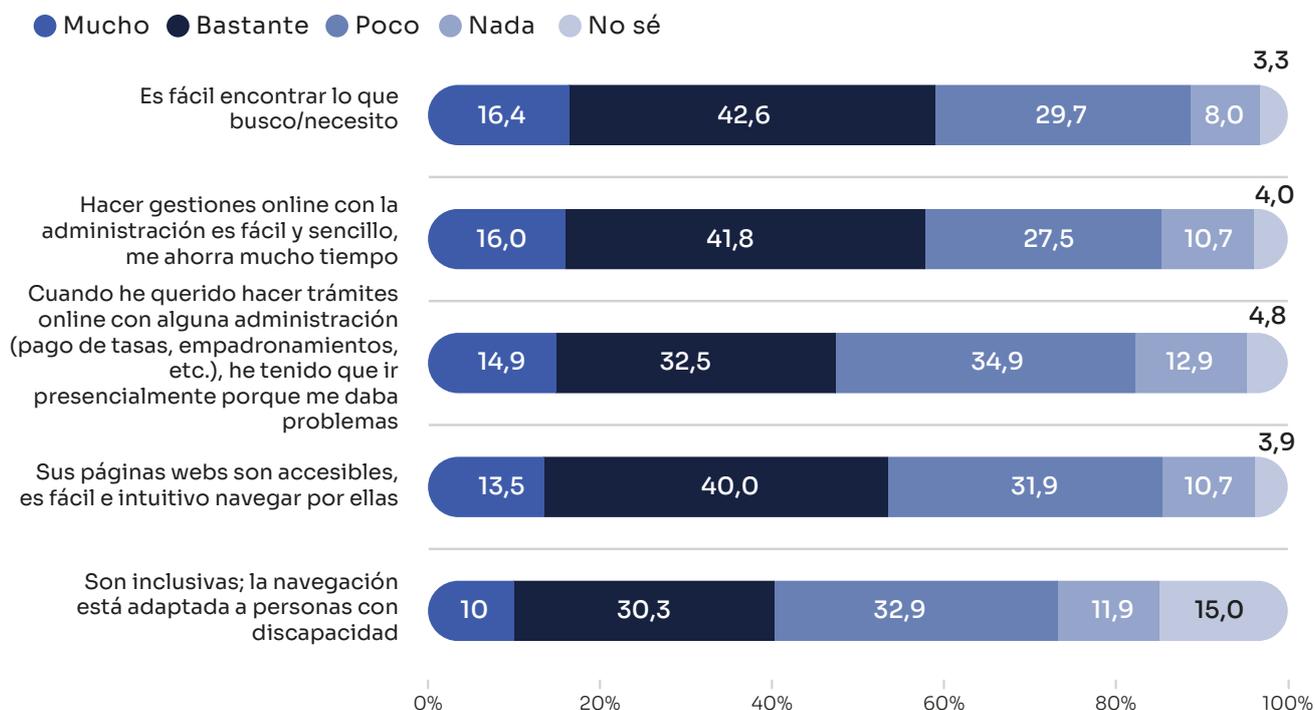
05

# La digitalización de la Administración pública

La Administración pública también ha tenido que ir adaptándose a la digitalización. Ahora los trámites administrativos se pueden realizar de forma *online* y los organismos públicos disponen de páginas web a las que cualquier persona puede tener acceso.

¿Qué opina la ciudadanía española de la gestión realizada por la Administración pública en relación con la digitalización? ¿Está satisfecha? ¿Cómo se gestionan a la hora de hacer trámites?

Gráfico 29 - Pensando en las Administraciones públicas, ¿en qué medida crees que...?



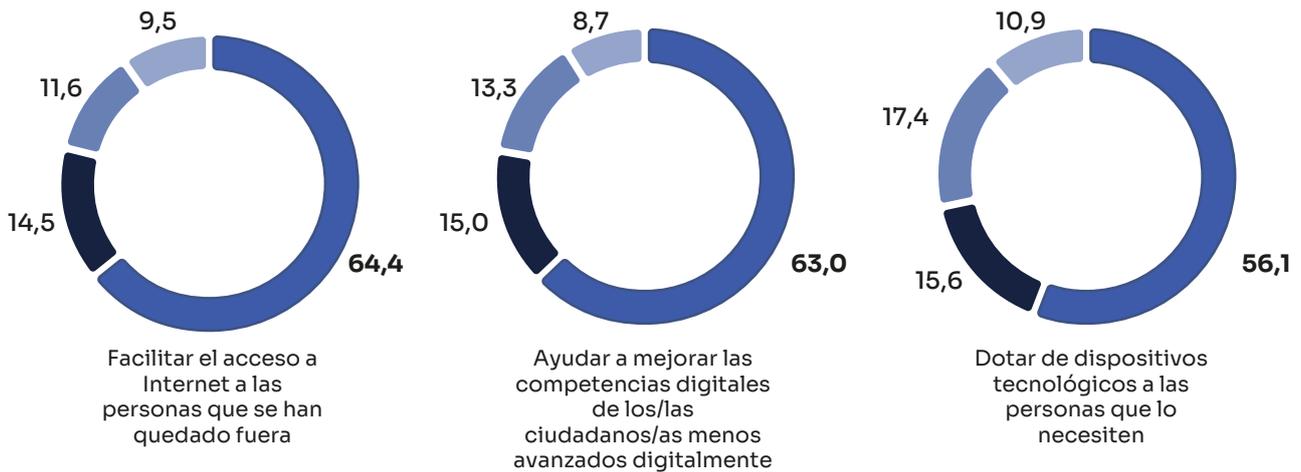
Un porcentaje significativo de la población española declara que el uso de aplicaciones y servicios digitales ofrecidos por las Administraciones públicas son fáciles de utilizar. En concreto, casi seis de cada diez personas afirman que es sencillo encontrar lo que busca o lo que necesita en un momento determinado y confiesan que hacer gestiones *online* les ahorra mucho tiempo. Igualmente, algo más de la mitad (el 53,5%) cree que, en general, las páginas web de las

Administraciones públicas son accesibles, fáciles de usar e intuitivas para navegar en ellas.

A pesar de ello, también la mitad de la población (47,4%) admite haber tenido que acudir de forma presencial a realizar algún trámite porque la página *online* daba problemas. Igualmente, el 44,8% se muestra crítico con respecto a la inclusividad y no cree que la navegación esté bien adaptada a las personas con discapacidad.

Gráfico 30 - ¿Quién crees que tiene la responsabilidad de...?

- Las Administraciones públicas
  - Las grandes empresas
  - No sé
  - Son los propios ciudadanos los que deben responsabilizarse
- (%)



Si se pregunta quién tiene la responsabilidad de mejorar los recursos y las competencias digitales de la ciudadanía, esta tiene una opinión mayoritaria.

avanzada digitalmente (63%) y de dotar de dispositivos tecnológicos a las personas que lo necesiten (56,1%).

Los resultados apuntan a que para la mayor parte, aproximadamente seis de cada diez, la Administración pública es la responsable de facilitar el acceso a Internet a las personas que se han quedado fuera (64,4%), de ayudar a mejorar las competencias digitales de la ciudadanía menos

A gran distancia, se señalan a las grandes empresas, con porcentajes por debajo del 16% en todos los casos. La ciudadanía sería la menos responsable de facilitar Internet, de ayudar a mejorar las competencias digitales y de dotar de dispositivos a las personas que lo necesiten.



06

# Brechas digitales

El proceso de digitalización se aceleró con la llegada de la pandemia. Durante este tiempo, especialmente en los momentos más duros de restricción de movimientos, la conexión a Internet resultó imprescindible para hacer frente a una situación tan extraordinaria: permitió la conexión con familiares, amistades y colegas de trabajo, posibilitó el teletrabajo y resolvió diversos problemas.

¿Cómo se sobrellevó esta situación a nivel personal? ¿Hay factores como el lugar de residencia (tamaño de la localidad, ubicación de la misma, accesos...) que determinan como afectan las tecnologías a cada cual? ¿Cómo ha influido este acelerón digital en la tercera edad? ¿Qué aspectos del acceso a Internet se podrían haber mejorado durante el confinamiento?

Gráfico 31 - Durante el último año hemos estado más conectados a Internet por la pandemia. ¿Has echado algo en falta en el acceso a la información y la comunicación? Selecciona todas las que correspondan



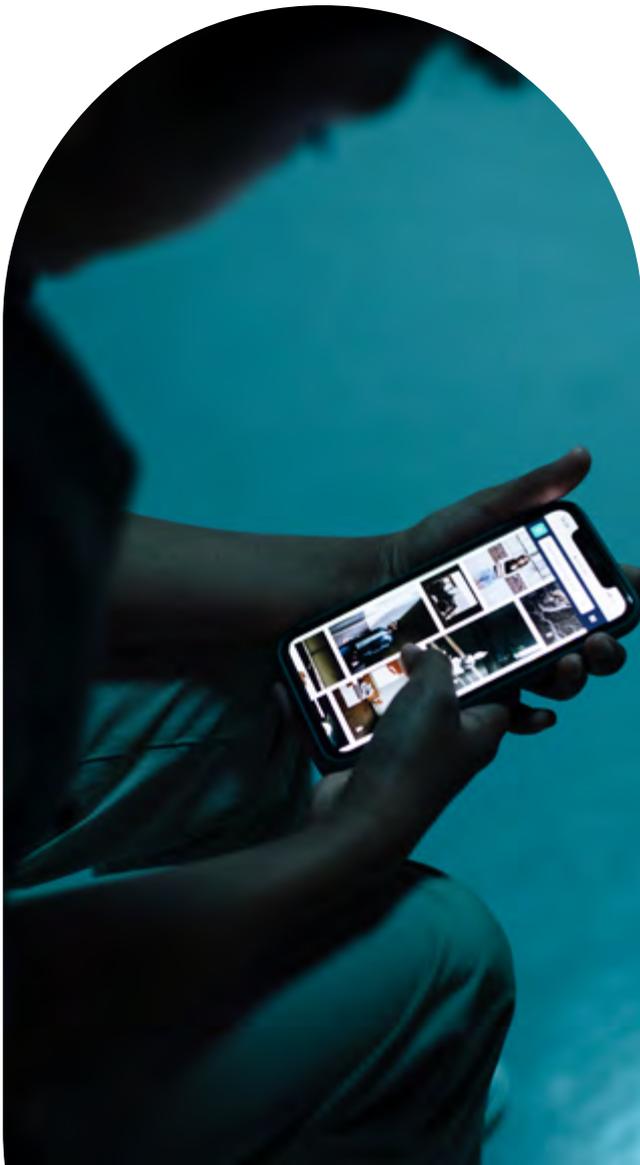
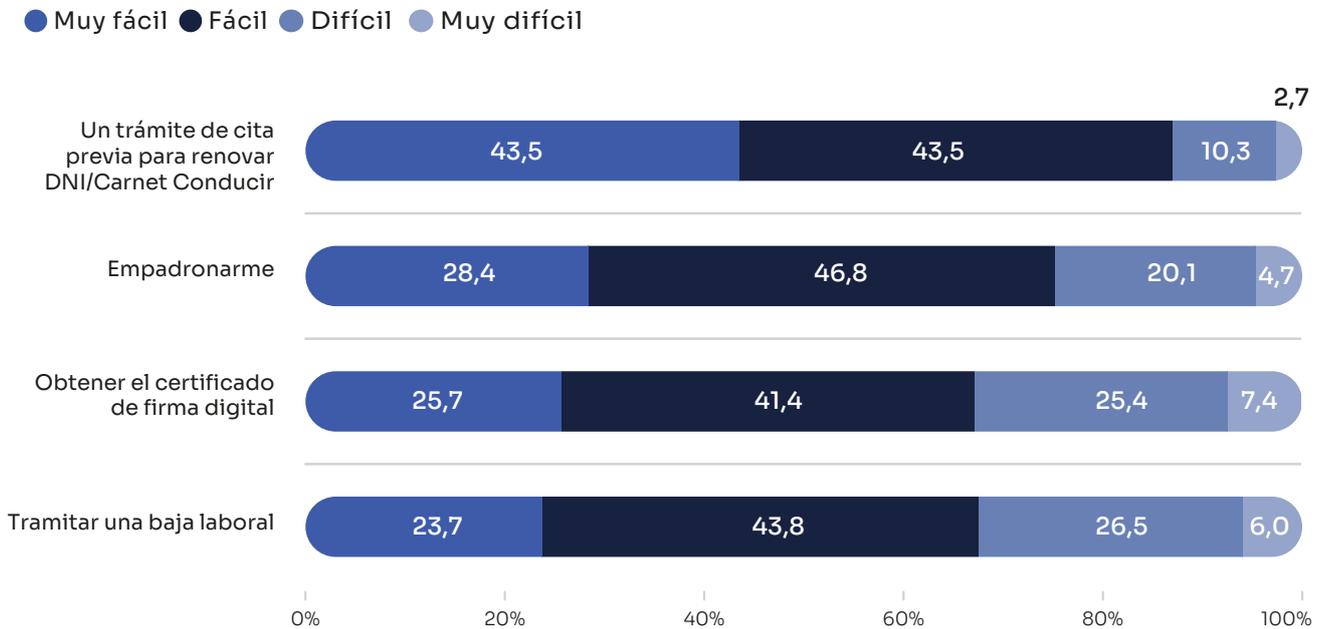
Internet adquirió un protagonismo sin precedentes durante la pandemia de la COVID-19. En los meses de confinamiento, la inmensa mayoría de la población se encerró en sus hogares, y una parte importante tuvo que teletrabajar, mientras que las personas con estudios en curso los continuaron *online*. Las tecnologías permitieron el contacto permanente con los seres queridos y facilitaron la compra de productos y servicios por Internet.

Hemos preguntado qué se echó de menos en este tiempo con respecto al **acceso a la información y comunicación en Internet**. En términos generales, las respuestas indican que el acceso a Internet fue bueno, pues todos los problemas son mencionados por menos del 40% de las personas entrevistadas. Con todo, se detectan dos tipos de dificultades u obstáculos: aquellos relacionados con la mejora de Internet y de las tecnologías y aquellos que apuntan a la necesidad de que una parte de la población adquiriera más conocimientos y habilidades digitales.

Así, un porcentaje significativo señala que echaron en falta más facilidades de acceso (36,8%), mejor calidad de la información y los recursos disponibles (36%) y mejoras en la conexión a Internet (34,1%). Además, en aquel momento hubo quien echó en falta mayor dominio digital (28,4%), mejoras tecnológicas en las plataformas (26,9%), mejor formación en el manejo digital de la información y comunicación (24,2%) y mejores recursos materiales (22%). En último lugar, en una proporción más pequeña, algunas personas afirman que les habría gustado tener un sistema de domótica (9,3%).



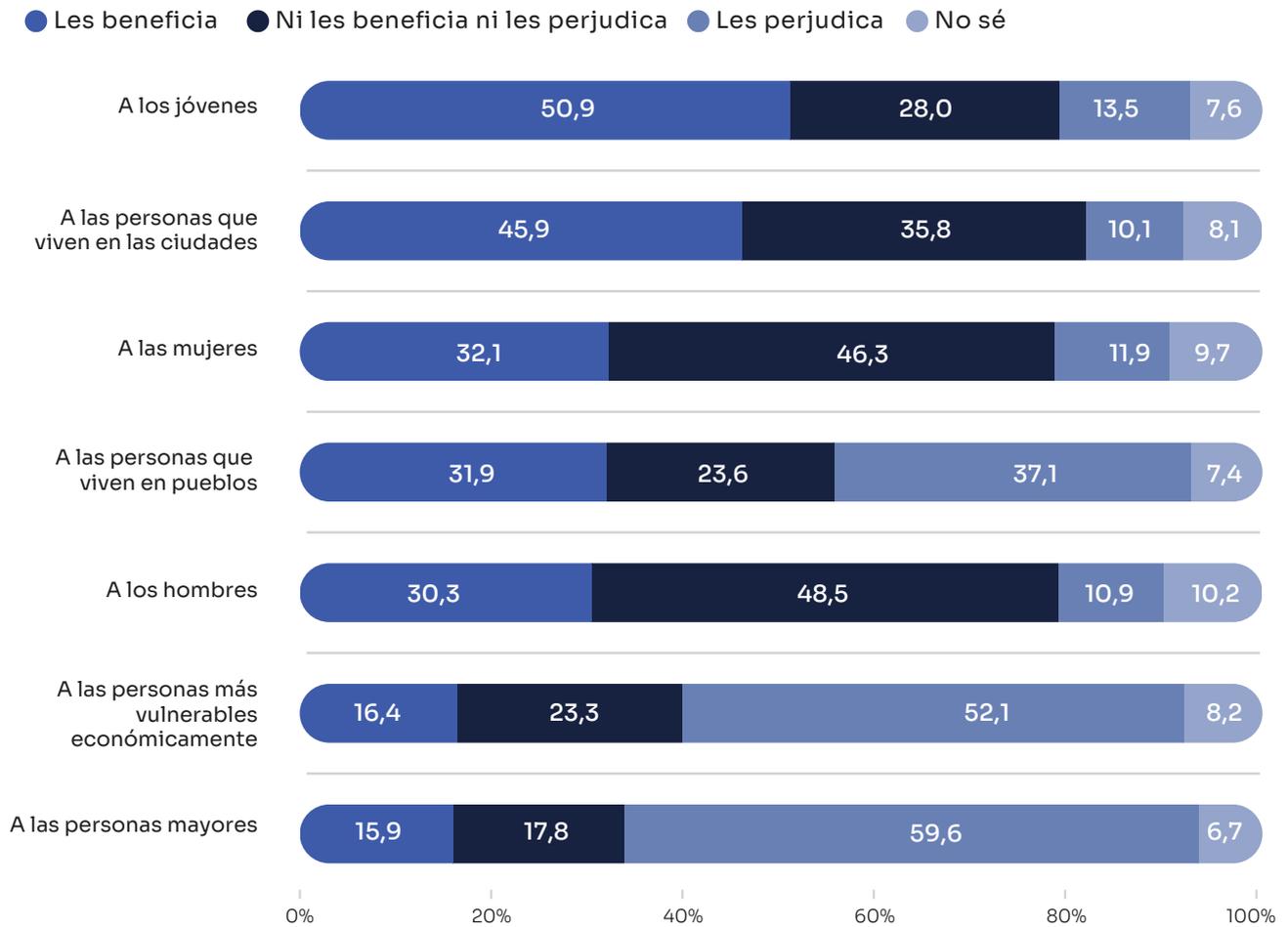
Gráfico 32 - Para cada uno de los siguientes trámites, ¿cómo de fácil es para ti...?



La mayoría de la ciudadanía no manifiesta dificultades a la hora de realizar **trámites con la Administración pública**, como solicitar una cita previa para la renovación del DNI y del carnet de conducir, empadronarse, obtener el certificado de firma digital o tramitar una baja laboral.

El trámite que resulta más sencillo es renovar documentos: un 87% dice que le resulta fácil o muy fácil. Para tres cuartas partes de la población, empadronarse es sencillo. Y la misma consideración merecen obtener el certificado de firma digital (67,1%) o tramitar una baja laboral (67,5%) aunque las personas que manifiestan dificultades suman en los dos casos algo más de un tercio.

Gráfico 33 - Pensando en las consecuencias de la digitalización en la sociedad, ¿cómo crees que afecta a los siguientes grupos?



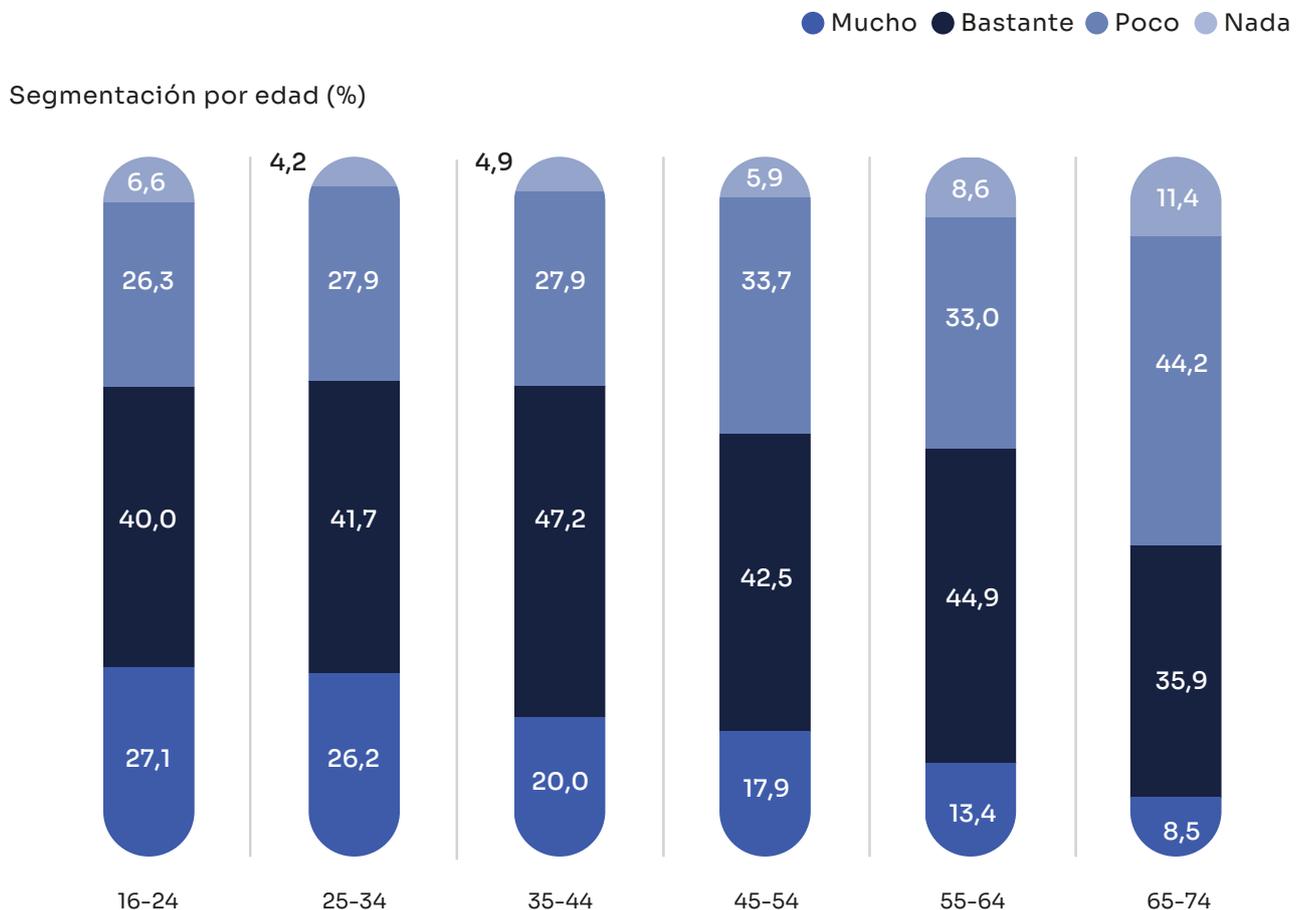
Las personas mayores y las económicamente vulnerables son, a ojos de la ciudadanía, los grupos sociales más perjudicados por la digitalización. El 59,6% de los entrevistados cree que la tercera edad sale dañada de este proceso y un 52,1% piensa así con respecto a las clases sociales con menores recursos materiales.

**Las dos grandes brechas sociales percibidas son la edad y la clase social.** A cierta distancia, un 37,1% piensa que la digitalización también perjudica a quienes viven en los pueblos, más de los que creen que les beneficia, que suman el 31,9%. También se opina que salen beneficiadas las personas jóvenes (el 50,9% lo cree) y las que habitan en las ciudades (45,9%).

El género, sin embargo, es un factor que no parece influir. Tanto cuando se pregunta sobre las mujeres como cuando se hace sobre los hombres, aproximadamente la mitad responde que ni les beneficia ni perjudica.

¿Qué hay de cierto en la percepción de la ciudadanía? ¿Qué brechas sociales se observan con respecto a la digitalización? Para responder a esta pregunta, hemos utilizado el grado de acuerdo con la afirmación “estoy muy al tanto de los avances de tecnología y procuro informarme y/o adquirir los últimos productos tecnológicos”. Esta variable mide bien la relación con la tecnología y el interés o capacidad por mantenerse al día, como ya demostró Belén Barreiro en su libro *La sociedad que seremos. Digitales, analógicos, acomodados y empobrecidos* (Planeta, 2017).

Gráfico 34 - **En qué medida te identificas con la siguiente afirmación: estoy muy al tanto de los avances en tecnología y procuro informarme y/o adquirir los últimos productos tecnológicos.**



Según se observa en el gráfico, de entre quienes tienen de 18 a 24 años, el 67,1% está muy o bastante de acuerdo con esta afirmación, mientras que entre las personas mayores de 64 únicamente lo está el 44,4%.

Conforme aumenta la edad del entrevistado o entrevistada, decrecen los que se sienten digitalmente avanzados.

En lo que respecta al tamaño de hábitat, las diferencias entre municipios son menores que las que se detectan por edad. Así, en las ciudades de más de 10.000 habitantes, el 62,4%

se considera muy o bastante avanzado en tecnología, mientras que en las de menos de 10.000 habitantes el porcentaje cae al 56,4.

Pese a que no se perciba, como ya hemos señalado, una brecha de género con respecto a la digitalización, el estudio muestra que sí hay diferencias entre mujeres y hombres: ellas se sienten menos avanzadas. Mientras que el 66,3% de los varones afirma estar muy o bastante avanzado tecnológicamente, entre las mujeres lo está el 56,1%, una diferencia de prácticamente diez puntos porcentuales.

Gráfico 35 - En qué medida te identificas con la siguiente afirmación: estoy muy al tanto de los avances en tecnología y procuro informarme y/o adquirir los últimos productos tecnológicos.

Segmentación por tamaño de hábitat (%)

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada

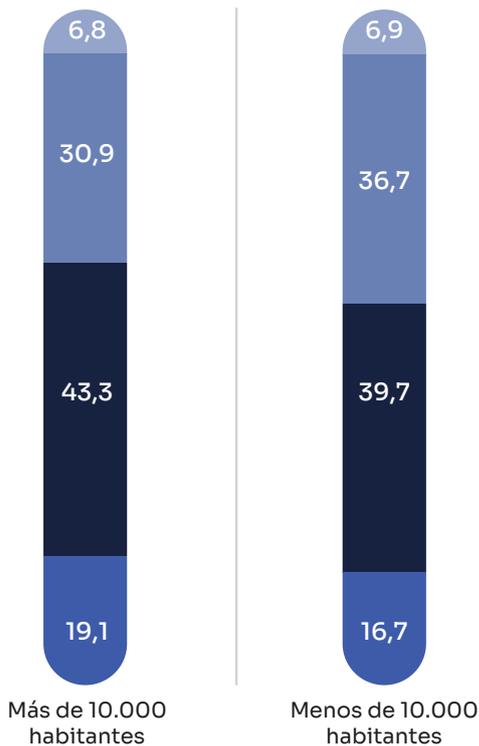


Gráfico 36 - En qué medida te identificas con la siguiente afirmación: estoy muy al tanto de los avances en tecnología y procuro informarme y/o adquirir los últimos productos tecnológicos.

Segmentación por sexo (%)

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada

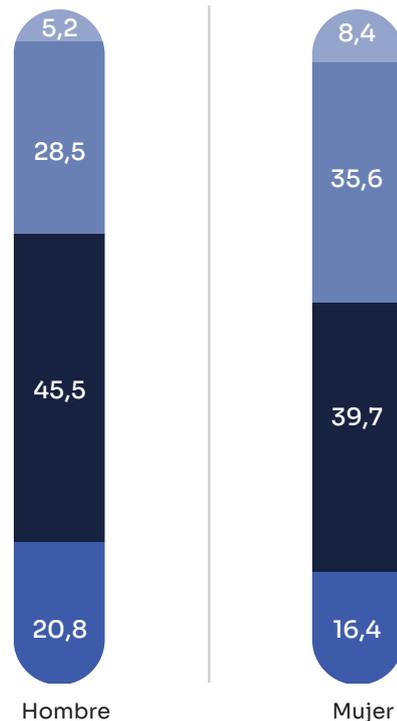
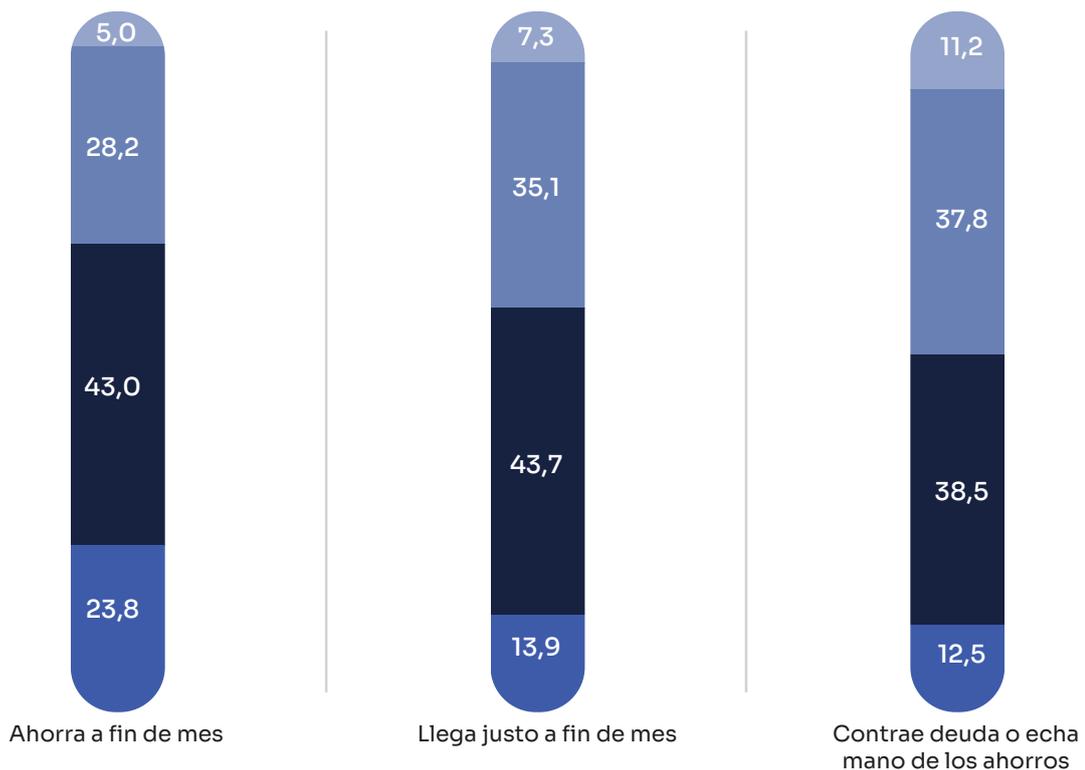


Gráfico 37 - En qué medida te identificas con la siguiente afirmación: estoy muy al tanto de los avances en tecnología y procuro informarme y/o adquirir los últimos productos tecnológicos.

Segmentación por situación económica (%)

● Mucho ● Bastante ● Poco ● Nada



Finalmente, se constata que la vulnerabilidad económica mantiene una relación significativa con la conciencia tecnológica de los entrevistados y entrevistadas. En este sentido, entre las personas con capacidad de ahorro, es decir, con cierto desahogo económico, el 66,8%, está al tanto de los avances tecnológicos, mientras que entre los que no llegan a fin de mes suman el 51%, casi 16 puntos porcentuales menos.

07

# Modelo de segmentación para la sociedad digital

¿Cómo es la sociedad digital? ¿Quiénes la componen? El modelo de segmentación que se propone se construye a partir de las respuestas a si se usa o no Internet y si se prefiere o no utilizarlo en **cuatro ámbitos concretos**:

La tabla 1 recoge la descripción de cómo se han construido, a partir de las respuestas de las personas encuestadas, los **cuatro perfiles que componen la sociedad digital**:



Las actividades financieras



La planificación del ocio



Los trámites burocráticos



Las compras



Convencidos/as



Obligados/as



Aspiracionales



Resistentes

Gráfico 38 - Usas Internet para...

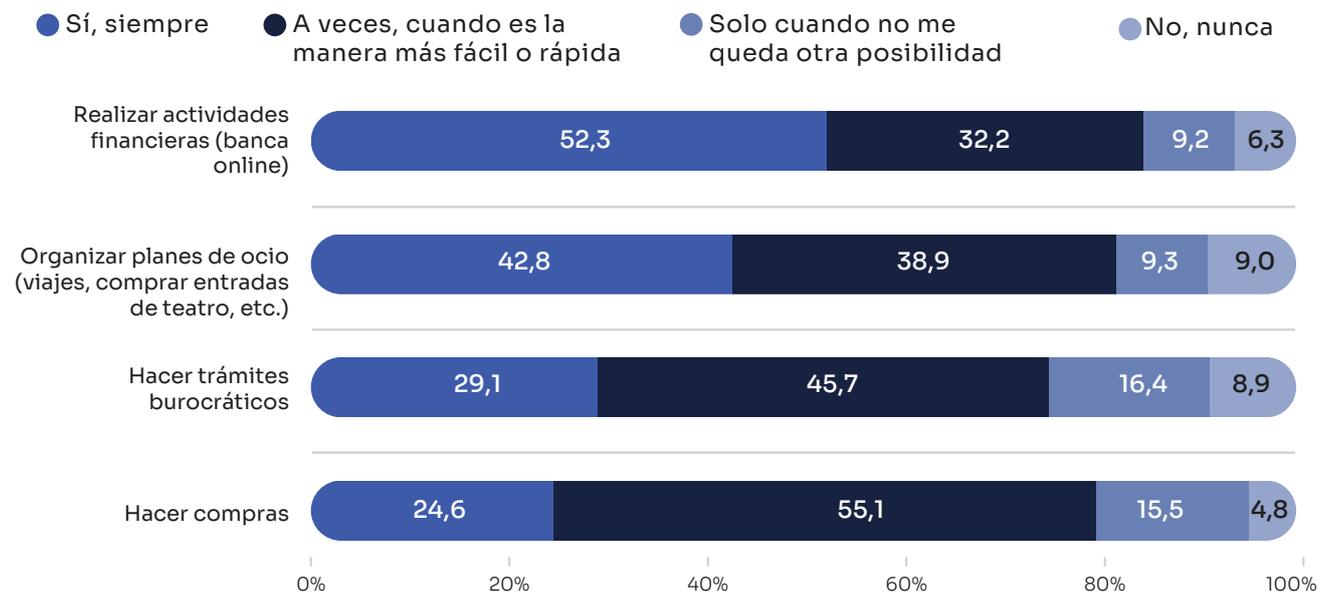


Gráfico 39 - Y, en general, ¿cómo prefieres o preferirías realizar las siguientes actividades?

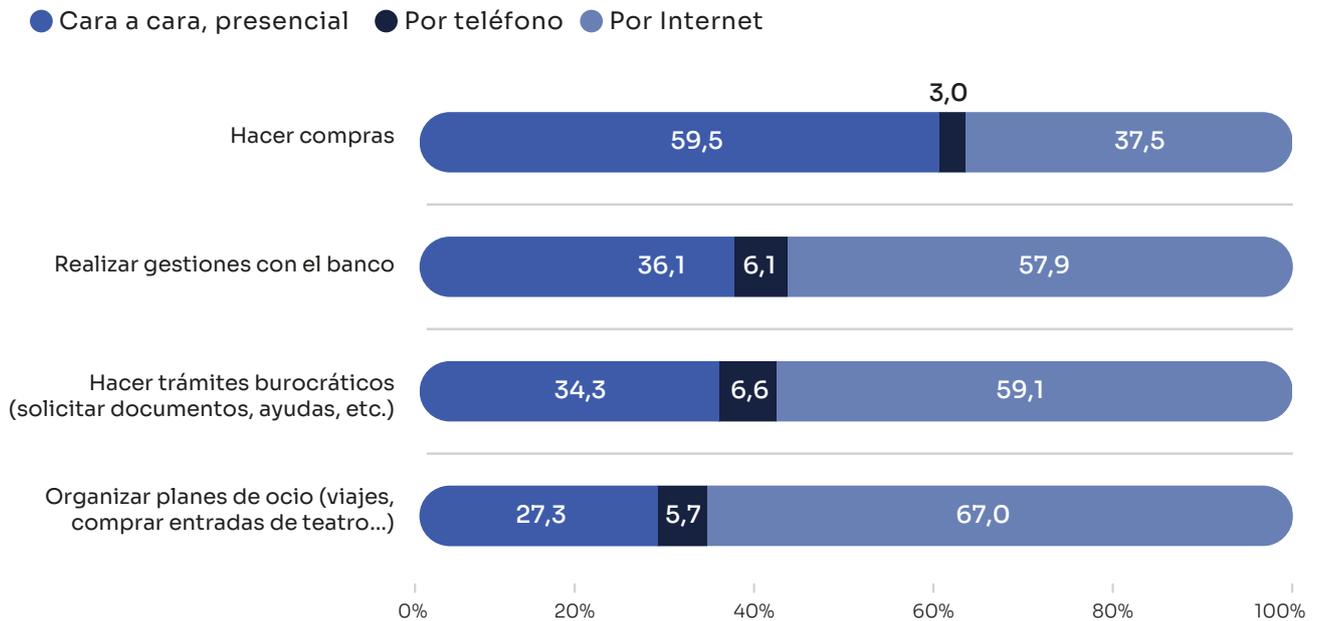


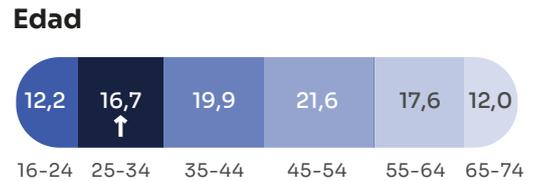
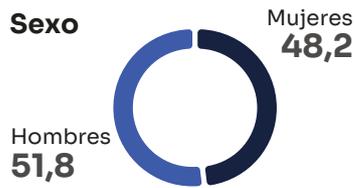
Tabla 1 - Construcción de perfiles

Nombre del perfil	% población general	Descripción
<b>Convencidos/as</b>	63,5%	Son quienes realizan siempre al menos una de las cuatro actividades por Internet, y prefieren hacerlo así en vez de por teléfono o cara a cara.
<b>Obligados/as</b>	7,7%	Son quienes realizan siempre al menos una de las cuatro actividades por Internet, pero preferirían hacerla por teléfono o cara a cara.
<b>Aspiracionales</b>	19,3%	Son quienes no hacen ninguna de las actividades por Internet, pero preferirían hacer alguna a través de este canal.
<b>Resistentes</b>	9,5%	Son quienes no hacen ninguna de las actividades por Internet ni tampoco quieren hacerlas.

# Convencidos

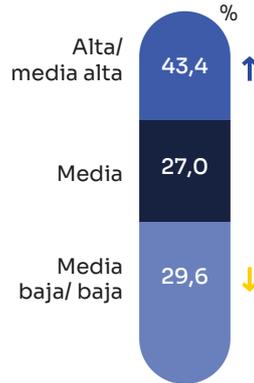
**3,5% de la población**

Algo más jóvenes, con estudios superiores, con más presencia en las clases sociales media-alta y alta, encontramos más población activa y menos personas paradas.



**Con estudios superiores (3º grado o más) 46,2%** ↑

**Clase social (%)**



**Situación laboral (%)**



**Tamaño de hábitat (%)**



## ¿Qué es lo que más les caracteriza?

Tienen más dispositivos, hacen un uso más intensivo de las redes y reclaman mejoras tecnológicas tras la pandemia.

↑ **61,2%** Organizan y compran actividades de ocio siempre por Internet

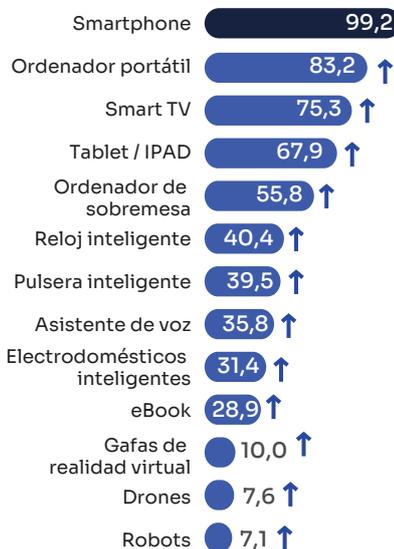
↑ **67,0%** Están al tanto de las últimas novedades en tecnología (mucho + bastante)

↑ **53,8%** Creen que Internet ha hecho que sea más fácil mejorar la calidad de vida

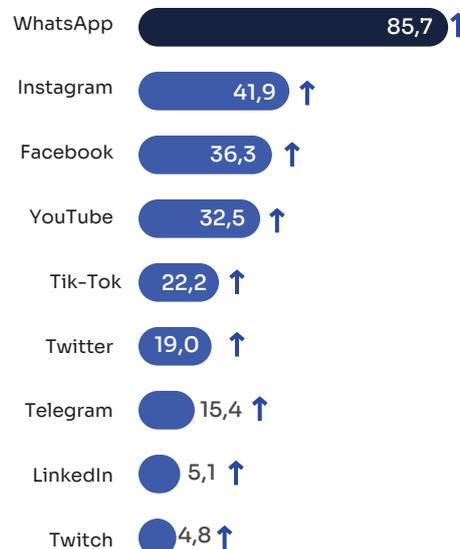
↑ **89,4%** Se declaran capaces de adaptarse a las exigencias de la digitalización

## ¿Y qué más?

**Tenencia de dispositivos**



**Uso de redes sociales**



**Destaca por pensar...**

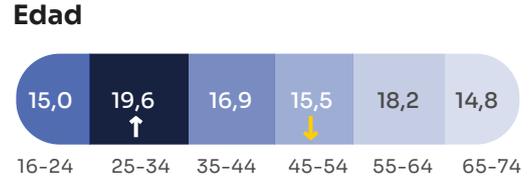


↑↓ Diferencia significativa respecto a la población general >95% n.c.

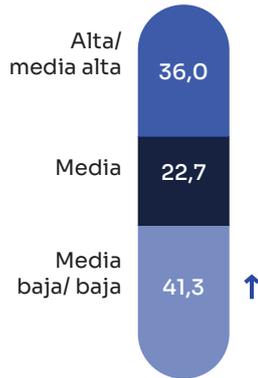
# Obligados/as

**7,6% de la población**

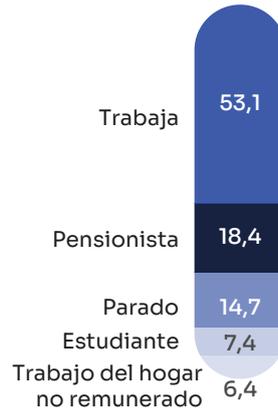
Son pocas personas y están más presentes entre las clases baja y media-baja. Hay más con estudios primarios.



**Clase social (%)**



**Situación laboral (%)**



**Tamaño de hábitat (%)**



Con estudios primarios (segundo grado, primer ciclo y menos) 20,3% ↑

## ¿Qué es lo que más les caracteriza?

Menor satisfacción con el teletrabajo, las tecnologías les hacen padecer más enfermedades psicológicas.

↑ **30%**  
Piensan que es necesario desconectar de Internet de vez en cuando

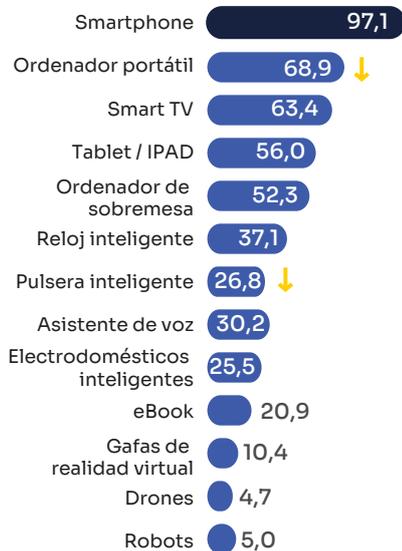
↑ **20,6%**  
Les cuesta desconectar de Internet y sienten que se pierden cosas importantes

↑ **35,6% | 49% | 54,7%**  
Han padecido o padecen depresión/ansiedad/estrés como consecuencia del uso de tecnologías

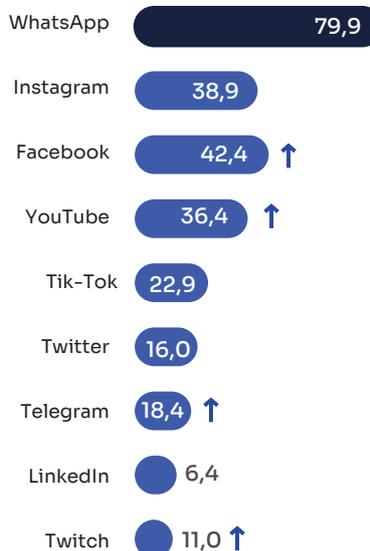
↑ **19,5%**  
No se encuentran nada satisfechos/as con el teletrabajo actualmente

## ¿Y qué más?

**Tenencia de dispositivos**



**Uso de redes sociales**



**Destaca por pensar...**

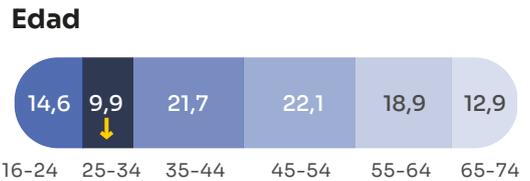


↑↓ Diferencia significativa respecto a la población general >95% n.c.

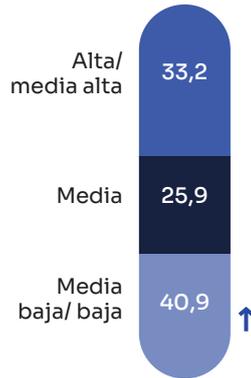
# Aspiracionales

## 19,3% de la población

Menos jóvenes, más frecuentes entre las clases media-baja y baja. Más presentes también entre los hombres que entre las mujeres.



**Clase social (%)**



**Situación laboral (%)**



**Tamaño de hábitat (%)**



Con estudios de segundo grado, segundo ciclo 47%

## ¿Qué es lo que más les caracteriza?

Menor capacidad tecnológica, son también menos pesimistas con respecto al impacto que tendrá la digitalización en el mercado de trabajo.

↓ **15,9%** Piensan que son capaces de adaptarse a la digitalización para realizar una gestión bancaria

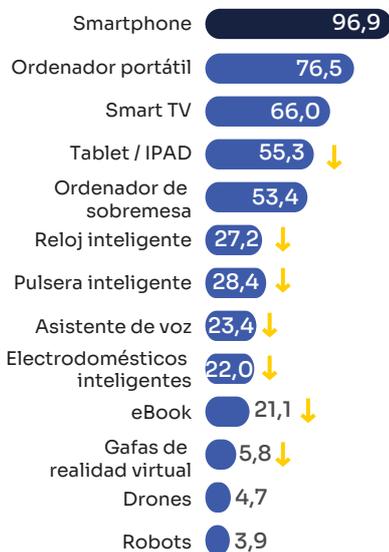
↓ **18,3%** Usan Internet para desconectar y relajarse

↓ **7,7%** Piensan que el cambio tecnológico supondrá la desaparición de puestos de trabajo

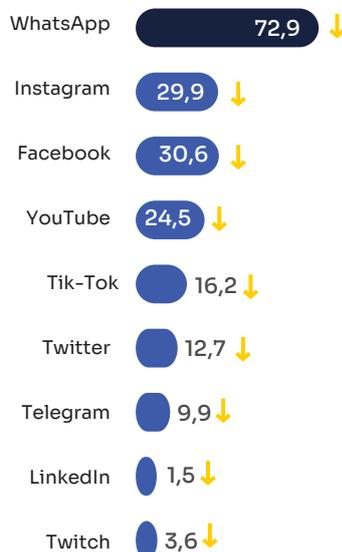
↓ **89,4%** Creen que el teletrabajo permitirá a las empresas controlar nuestros movimientos digitales

## ¿Y qué más?

### Tenencia de dispositivos



### Uso de redes sociales



### Destaca por pensar...

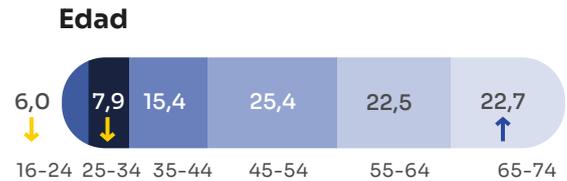


↑↓ Diferencia significativa respecto a la población general >95% n.c.

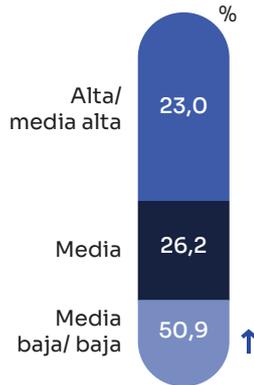
# Resistentes

**9,5% de la población**

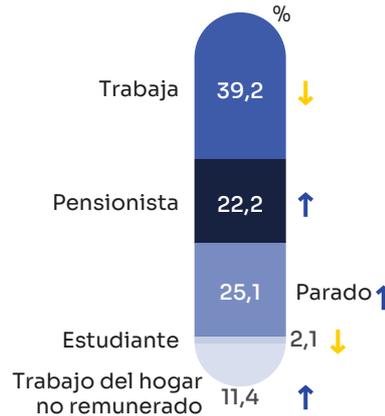
Son pocas personas, mayores y de clases vulnerables. Hay más pensionistas y personas que trabajan en el hogar.



**Clase social (%)**



**Situación laboral (%)**



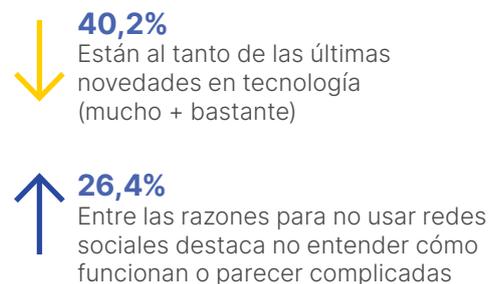
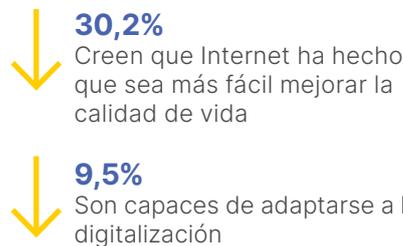
**Tamaño de hábitat (%)**



Con estudios de segundo grado, primer ciclo y menos 25,7%

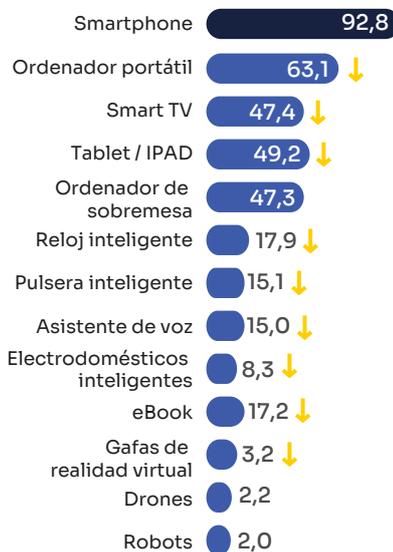
## ¿Qué es lo que más les caracteriza?

Mayor resistencia a la tecnología: la usan menos, se adaptan mal, son más críticos/as y demandan a las Administraciones webs más sencillas

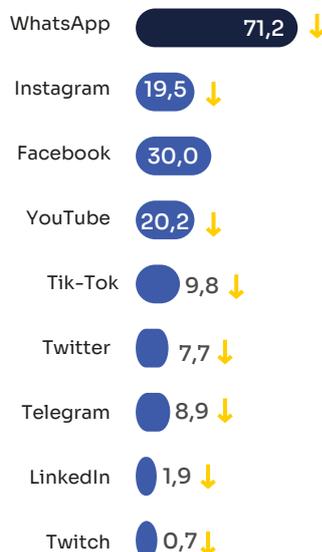


## ¿Y qué más?

**Tenencia de dispositivos**



**Uso de redes sociales**



**Destaca por pensar...**



↑↓ Diferencia significativa respecto a la población general >95% n.c.

# La sociedad digital en 15 claves

1

**La presencia de dispositivos con acceso a Internet en los hogares españoles es prácticamente universal.** El 98% de la población declara tener un teléfono inteligente y el 78,9%, un ordenador portátil.

2

**El uso principal de Internet se destina a la búsqueda de información, la lectura de prensa y la consulta de las redes sociales** (90,3%). Alrededor de un 75% también recurre a Internet para realizar actividades financieras y trámites burocráticos, hacer compras *online*, organizar planes de ocio e interactuar con amigos y familiares.

3

Ante la posibilidad de realizar una misma actividad en modo *online* o presencial, las preferencias están claras: **se busca el modo *online* para actividades instrumentales** (organizar, planificar, resolver...), mientras que la opción presencial se reserva para todas aquellas acciones que implican vivir algún tipo de experiencia (una clase, una consulta con el psicólogo o la psicóloga, hablar con amistades, ir de compras).

4

**La mayor parte de la ciudadanía cree que los niños y las niñas de hoy en día pasan demasiadas horas con dispositivos tecnológicos** y que eso les lleva a una vida más sedentaria o poco saludable. Igualmente, preocupa la exposición a posibles situaciones de violencia o acoso en la red. Con todo, se atribuyen también beneficios al uso de Internet: permite mejorar la formación académica del alumnado infantil y potencia su creatividad.

5

**Whatsapp es la red social más visitada:** el 81,4% de las personas entra en esta aplicación varias veces al día. Youtube alcanza la segunda posición en cuanto a porcentaje de uso, si bien su uso no es tan frecuente. Las otras redes sociales con mayor popularidad son Facebook e Instagram. Por otro lado, hay dos razones para no estar en redes: la falta de atracción y la desconfianza.

6

**Hay dos formas de acceso a las noticias y la información igualmente extendidas:** por un lado, entrar directamente a los medios de comunicación digitales; por otro, a través de las recomendaciones que llegan vía Whatsapp, de otras redes sociales y de servicios de alerta.

## 7

La ciudadanía reconoce que Internet ha facilitado el acceso a la información, el contacto con personas distantes y la participación en la vida política y social. Sin embargo, **solo un tercio de la población cree que Internet facilite encontrar el amor o enamorarse.**

## 8

**En general, la sociedad española se siente preparada para usar y disfrutar de Internet.**

Cree que puede realizar gestiones en la banca o la Administración y recurre a la red para actividades de ocio. Esto no es incompatible con que una mayoría (59,4%) considere que resulta necesario desconectarse del mundo digital en ocasiones o que crea que Internet le hace perder mucho tiempo.

## 9

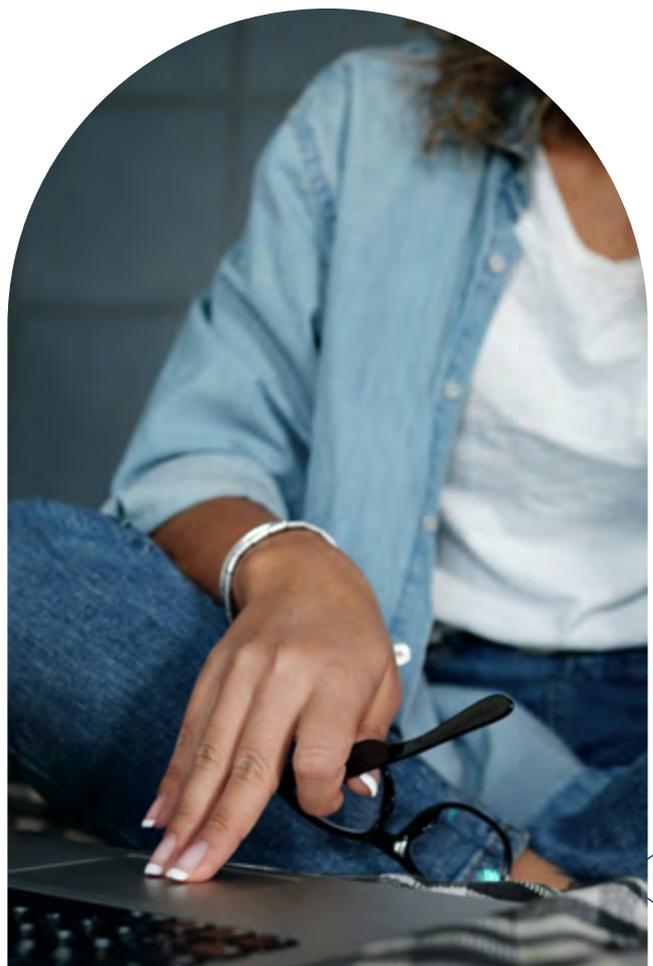
**Los españoles y las españolas distinguen claramente las ventajas e inconvenientes de Internet.** En el lado positivo, sobresalen las ganancias en acceso a la información y la cultura, la agilización de servicios y trámites y los servicios de ocio. En cuanto a los inconvenientes, existe una conciencia plena de que en Internet circula información nociva y falsa (en ocasiones cargada de odio, especialmente en política), que se establecen comunidades cerradas y homogéneas y que hay peligros sobre la privacidad y el acoso. En este sentido, son muchas las personas (en torno al 80%) quienes muestran un malestar profundo por el uso que hacen las organizaciones de los datos personales.

## 10

**Como principales fortalezas de las tecnologías, destacan la comodidad y rapidez.** Como contrapartida, la ciudadanía alude también a la exclusión, al mayor control social y a la soledad. Igualmente, el uso excesivo de dispositivos se asocia a determinadas enfermedades físicas (vista cansada, dolor postural) y, en menor medida, psicológicas (estrés, ansiedad).

## 11

El acceso a Internet durante la pandemia fue bueno, aunque esa experiencia deja dos lecciones: **la necesidad de ciertas mejoras relacionadas con la conectividad** (reclamadas solo por un tercio de las personas) y que una parte de la población adquiera más conocimientos y habilidades digitales. Con todo, la gran mayoría no manifiesta dificultades a la hora de realizar trámites administrativos.



Estas percepciones con respecto al género, sin embargo, chocan con la realidad: las mujeres se sienten menos avanzadas digitalmente que los hombres. Igualmente, las personas económicamente vulnerables, las personas mayores y, en menor medida, quienes viven en municipios pequeños están menos al día en lo referente a la tecnología.

## 12

**La ciudadanía cree que no todos los grupos sociales se benefician igualmente de las posibilidades que ofrece Internet.** Se piensa que hay dos grupos perjudicados por la digitalización: la tercera edad (59,6%) y las personas con menores recursos materiales (52,1%). En cambio, se considera que las tecnologías no tienen un impacto diferencial según el género de la persona.

## 13

**El teletrabajo se ha extendido notablemente.** En la actualidad, un tercio de la ciudadanía trabaja en remoto, ya sea a tiempo completo o combinándolo con algunos días presenciales. El teletrabajo presenta un elevado grado de satisfacción. Entre sus ventajas, destacan la conciliación y el ahorro de costes a la persona que trabaja. Con todo, también se le atribuye algunos inconvenientes: en remoto se trabajan más horas y hay riesgo de mayor aislamiento. Con respecto al futuro, la ciudadanía se muestra moderadamente optimista: una mayoría ajustada cree que la posible destrucción de empleo como consecuencia del cambio tecnológico quedará compensada con la creación de nuevos puestos de trabajo. No obstante, hay un alto desconocimiento de las profesiones del futuro.

## 14

**Una mayoría de la ciudadanía declara que los servicios digitales ofrecidos por las Administraciones son fáciles de encontrar y les permite ahorrar tiempo** (en torno al 60%), aunque casi la mitad (47,4%) reconoce haber tenido problemas que les han obligado a realizar el trámite presencialmente. La mitad demanda una mayor inclusividad en las páginas web de las Administraciones. Con respecto a la responsabilidad de mejorar las habilidades digitales de la población y sus recursos, señalan mayoritariamente a la Administración.

## 15

**Cuatro perfiles componen la sociedad digital** en un modelo de segmentación que incluye cuatro actividades: organizar planes de ocio, hacer trámites burocráticos, realizar gestiones bancarias y hacer compras. Estos son:

- Los convencidos y las convencidas: usan Internet y quieren usarlo.
- Los obligados y las obligadas: usan Internet y no quieren usarlo.
- Los y las aspiracionales: no usan Internet y quieren usarlo.
- Los y las resistentes: no usan Internet y no quieren usarlo.

Actualmente, son mayoría los y las convencidos/as (63,5%), aunque estén más presentes en las clases sociales acomodadas. Son personas que mantienen una relación fuerte, sana y provechosa con las tecnologías. Su principal demanda es que quieren más avances.

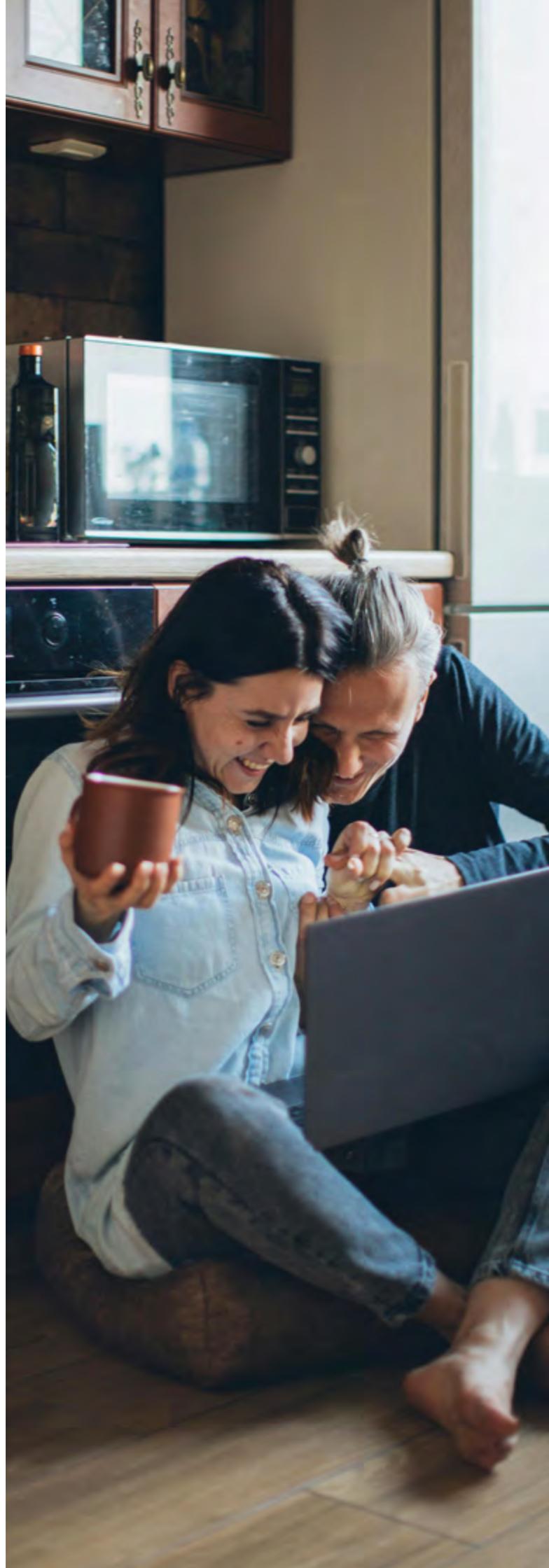
Los otros tres grupos sociales presentan un vínculo más complejo con la tecnología, ya sea porque se vean obligados/as a usarla (7,6%); porque no hablen su lenguaje con fluidez, aunque deseen hacerlo (aspiracionales, 19,3%) o porque ni la usen ni quieran hacerlo (resistentes, 9,5%). Son estos perfiles los que requieren más apoyo por parte de las Administraciones públicas y las empresas de cara a mejorar su encaje en una sociedad digitalmente veloz.



# La sociedad digital a modo de conclusión

Esta es una radiografía completa de la sociedad digital, que indaga en el uso de las tecnologías y su impacto en la vida cotidiana de las personas. La mirada es integral: se busca entender los usos que la ciudadanía hace de las tecnologías; cómo estas les transforman; cómo inciden en sus relaciones personales, familiares, sociales y laborales; y qué papel se espera que desempeñen las Administraciones públicas en un proceso de transformación social sin precedentes.

La conclusión fundamental del estudio es que, en términos generales, **las tecnologías nos hacen mejores**, tanto individualmente como en sociedad. Sin duda, una de sus principales ventajas es que se han convertido en la puerta de entrada a una cantidad ingente de información, de noticias, de cultura y, en definitiva, de conocimiento. La presencia de dispositivos en España es prácticamente universal, muy en especial el teléfono móvil ('una extensión de mi mano', en palabras de una participante); nuestro país ocupa una posición de liderazgo en la Unión Europea en conectividad. Este acceso sin límite a la información por parte de la inmensa mayoría, a pesar de los problemas que pueda acarrear (dispersión, dificultad para seleccionar lo importante, etc.), está permitiendo una mejor formación de las personas, muy en especial de menores y jóvenes. Con ello, las tecnologías **contribuyen a que se superen situaciones de desigualdad**, así como también permiten desarrollar competencias que tienen la virtud de potenciar la creatividad en la infancia. Igualmente, las tecnologías están democratizando el acceso a la información y la participación en la vida política y social, tal y como reconocen muchas personas.



Otra de las principales ventajas de las tecnologías es que **permiten ganar en comodidad y rapidez**, sin que ello implique que estemos condenados a vivir en una sociedad sin espacio para una vida presencial plena. De hecho, llama la atención la propia capacidad de autorregulación de los ciudadanos: eligen las tecnologías para actividades puramente instrumentales, de organización, planificación, resolución, etc., pero optan por dejarlas fuera para aquellas que implican la vivencia de experiencias. Así, aunque las tecnologías nos acercan a los seres queridos que están lejos, mediante herramientas como *WhatsApp*, se prefiere disfrutar de su presencia física. Lo mismo sucede con otras actividades, como asistir a clase, atender una consulta médica o psicológica e ir de compras: hacerlas *online* tiene sus ventajas, pero la mayoría prefiere la experiencia física y la interacción que supone. En otros casos, se observa la voluntad de elegir modelos híbridos: así sucede con el teletrabajo, que facilita la conciliación familiar y permite ahorrar tiempo, pero que se quiere combinar con algunos días de trabajo *in situ*. En este sentido, el estudio marca claramente los límites que, como sociedad, queremos ponerle a la digitalización.

Pese a estas ventajas, las tecnologías no están exentas de problemas: **su mal uso puede producir patologías** que dañan tanto a las personas como a la propia convivencia social. Así, su uso excesivo se asocia con enfermedades físicas (dolor postural, vista cansada) y, aunque en menor medida, también psíquicas (ansiedad, estrés). Igualmente, hay plena conciencia de

que en Internet circulan contenidos nocivos, especialmente peligrosos para quienes son menores, y que se producen situaciones de acoso. Otras derivadas son de carácter político y afectan de lleno a las relaciones entre partidos y entre los propios ciudadanos. Hay conciencia de que **en las redes sociales circulan informaciones falsas**, en muchas ocasiones cargadas de odio y que se establecen comunidades homogéneas y cerradas que dificultan la tolerancia y el entendimiento. Las tecnologías estarían potenciando, al menos parcialmente, la polarización creciente de nuestras sociedades.

Por otro lado, aunque la mayoría de la ciudadanía está plenamente integrada en la sociedad digital, **perduran algunos problemas de inclusión**, no porque la conectividad no sea prácticamente universal, sino porque hay personas que necesitan más formación y acompañamiento en el uso de las tecnologías, muy especialmente los colectivos de más edad y los de mayor vulnerabilidad social. Se debe aspirar, por tanto, a que nadie se quede atrás, asegurando que las instituciones, públicas y privadas, sean no sólo eficientes, sino también humanas.

En este proceso de cambio social, las Administraciones públicas y, en términos generales, el propio Estado está desempeñando un papel fundamental, tanto para contribuir a combatir los problemas que se observan como para continuar apostando por una digitalización humanista y la inclusión de todas y todos.

## La presencia de dispositivos en España es prácticamente universal, en especial el teléfono móvil

# Ficha técnica



## ÁMBITO

Nacional, excluyendo Ceuta y Melilla



## PROCEDIMIENTO

Entrevista online



## UNIVERSO

Población general residente en España de 16 a 74 años



## FECHA DE CAMPO

Del 30/05/2022 al 14/06/2022



## TAMAÑO DE LA MUESTRA

4000 entrevistas



## ERROR MUESTRAL

El error muestral es de  $\pm 1,55$  puntos porcentuales, considerando que  $p=q=50\%$  y un nivel de confianza del 95% bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple



## CUOTAS

Se han considerado cuotas de sexo, edad, comunidad autónoma, tamaño de hábitat y clase social



## PONDERACIÓN

Por sexo, edad, comunidad autónoma, hábitat y clase social



