

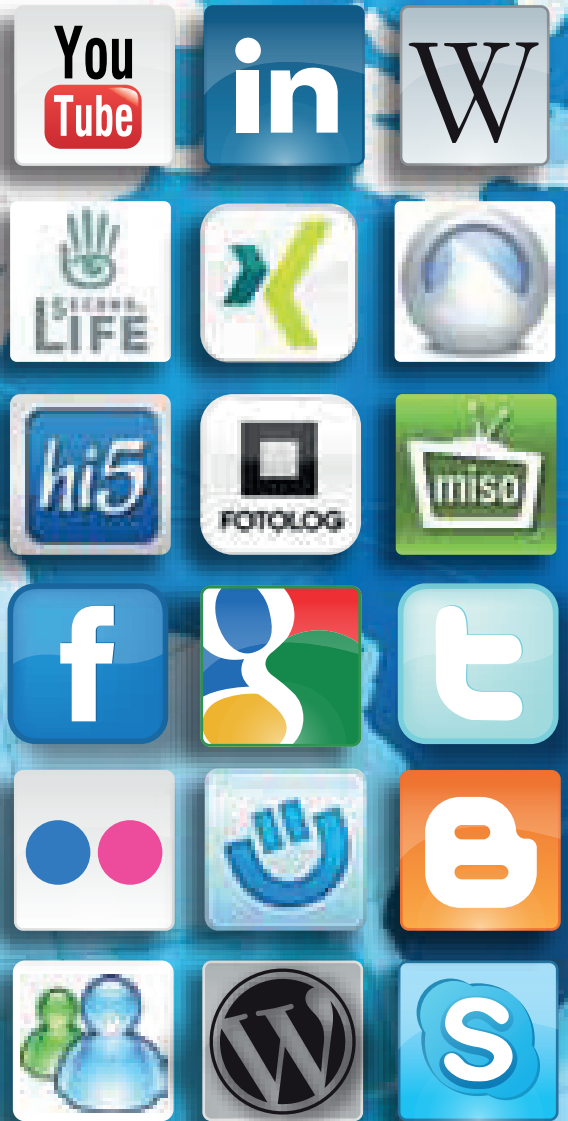
MINI BOOK

eureka



Tecnología y Redes Sociales

Marzo 2011



Índice

21

Tecnología y
Redes Sociales
Marzo 2011

TIC	5
Internet	7
Redes Sociales	24
Videojuegos	29
Telefonía fija	30
Telefonía móvil	33
TV pagada	37

Ediciones anteriores

Censo 2002 / Participaciones de Mercado I / Chile en el Mundo I / Chile y sus Regiones / Participaciones de Mercado II / La Mujer I / Capital Humano / Chile y sus Recursos Naturales / Grupos Socioeconómicos / Entretenimiento y Tiempo Libre / Niños y Adolescentes / Tecnología / Hombres / Jóvenes / Exclusividad y Lujo / Chile en el Mundo II / Participaciones de Mercado III / Consumidor Senior / La Mujer II / Empresas de Menor Tamaño.

Ediciones especiales: Minería / Cuidado del Medio Ambiente

Este Minibook ha sido desarrollado por:



Directora Ejecutiva: Claudia Lazo E.
claudialazo@eurekadt.com

Editora General: Beatriz Bonet V.
beatrizbonet@eurekadt.com

www.eurekadt.com



Indicador de la Sociedad de la Información (ISI)

El avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) supone que personas de todo el mundo se comunican, trabajan, se educan e informan de modo diferente a como se hacía hace menos de 10 años. Las TIC son piezas fundamentales en el mundo económico y empresarial actual, provocan profundos cambios tanto para las empresas como para sus empleados y son motor del cambio social, cultural y económico que se está produciendo en la actualidad.

El ISI es un indicador que analiza la situación particular y comparativa de la Sociedad de la Información en los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Perú, Colombia y México.

Chile lideró el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en comparación con estos países de Latinoamérica, según el ISI del segundo trimestre de 2010. El gasto per cápita en Tecnologías de la Información (TI) fue de **US\$ 647**, por sobre el promedio regional (US\$ 485).

Las ventas minoristas online alcanzaron un promedio de US\$ 130 anuales por chileno, triplicando el promedio regional (US\$ 40).

País	US\$
Argentina	43
Brasil	55
Chile	130
Colombia	14
México	17
Perú	16

En equipamiento, Chile presentó una tasa de 387 computadores por cada mil habitantes, con un incremento de 13,3% al comparar mismo trimestre de 2009.

País	Comp./mil hab.
Argentina	270
Brasil	272
Chile	387
Colombia	118
México	210
Perú	134

En Chile, se alcanzaron los 1.006 teléfonos móviles por cada mil habitantes, lo que significa un incremento de 14,1% respecto al año anterior.

País	Tel./mil hab.
Argentina	1.251
Brasil	924
Chile	1.006
Colombia	927
México	803
Perú	882

El consumo eléctrico per cápita chileno fue de 768 KWh, mayor a la media regional (516 KWh), reflejado en el nivel de productividad industrial.

Se estima que en 2010 la inversión chilena total en TI fue de **\$1.871.000 millones**

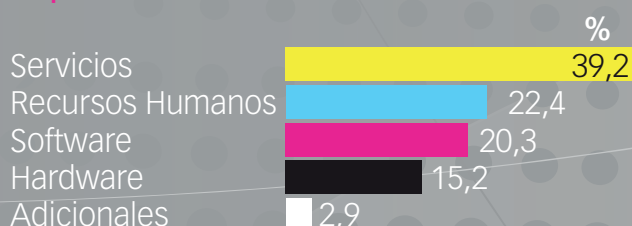
I Fuentes: IDC, ACTI I

I Fuentes: Everis, U. de Navarra, abril-junio 2010 I

Tecnologías de la Información y Comunicación

Las empresas chilenas destinan **2,0%** de su facturación al presupuesto TI. En EE.UU. la cifra llega a 3,4%

Distribución del presupuesto TI en empresas



Dependencia de las empresas en las TI

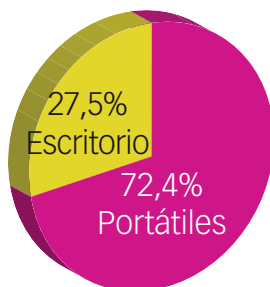
Participación de usuarios TI respecto al total de empleados, por rubro

Rubro	%
Bancos/Servicios financieros	88,6
Previsión/Seguros/Isapres	82,8
Administración pública	78,6
Medios de comunicación	76,0
Servicios básicos/Telecomunicaciones	72,1
Salud	72,0
Energía	67,4
Infraestructura	66,7
Transportes/Logística	64,1
Productos industriales y relacionados	56,0
Comercio/Retail	54,1
Minería	46,5
Construcción/Edificación	43,7
Alimentos/Silvicultura/Pesca	41,2

| Fuente: CETIUC, sept. 2010 |

Mercado de los computadores

914.551 equipos se vendieron entre enero y junio de 2010, representando un alza de 56% con respecto al mismo período de 2009, lo que equivale a un valor de mercado de US\$ 587 millones.



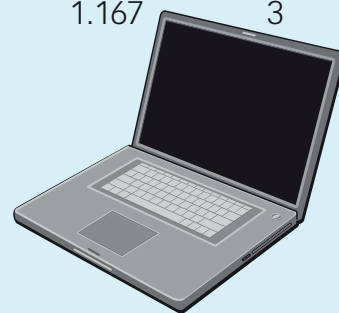
Netbooks

La venta de PCs ultraportátiles (con pantallas menores a 13 pulgadas) tuvo un crecimiento de 114%, comparando los mismos semestres anteriores. Entre las causas se encuentra la reactivación de la economía y la renovación de productos dañados después del terremoto de febrero de 2010.

| Fuente: IDC Chile |

Valor productos TI y participación en la oferta del retail

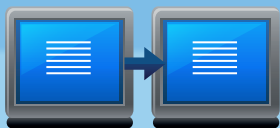
Producto	US\$ promedio	%
Notebook	1.206	59
Netbook	567	22
Desktop	1.042	7
Tablet	912	4
Smartphone	398	4
All in one	1.167	3



| Fuentes: Marco Consultora, El Mercurio, sept. 2010 |

Hitos de internet

Oct. 1969



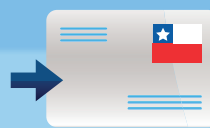
Se envía el primer mensaje entre dos computadores en EE.UU.

Sept. 1971



Se envía el primer email que utiliza @ para separar el nombre del servidor.

Abril 1986



Se envía el primer email en Chile.

1987



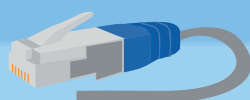
Se inscribe el dominio ".cl"

1989



Aparece la World Wide Web, red interconectada de documentos de hipertexto a los que se accede por internet.

1992



Se realiza la primera conexión a la red internet desde Chile.

1993

<http://sunsite.dcc.uchile.cl/chile>

Nace la primera web en Chile.

1997



Aparece el primer protocolo de conexión inalámbrica de internet.

Sept. 1998



Aparece Google, relegando al buscador Altavista.

Feb. 2004



Comienza a operar Facebook.

Sept. 2005

www.ñandu.cl

Chile se convierte en el primer país en tener dominios con letra Ñ.

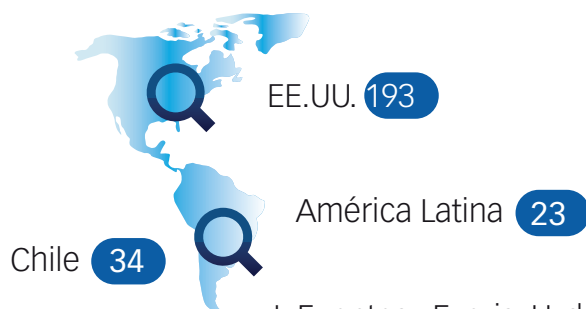
Nov. 2010

www.chile.cl

Se superan los 300 mil nombres de dominio punto CL.

| Fuentes: El Mercurio 2009, NIC Chile 2010 |

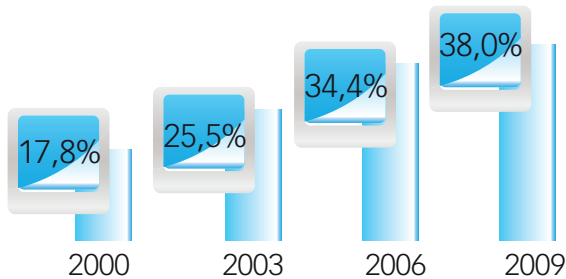
Dominios de internet cada 1.000 habitantes



| Fuentes: Everis, U. de Navarra, abril-junio 2010 |

Hogares con computador

Evolución por año



Por quintil



Por región

Región	%
Arica y Parinacota	42
Tarapacá	37
Antofagasta	45
Atacama	43
Coquimbo	30
Valparaíso	38
RM	44
O'Higgins	28
Maule	27
Bío Bío	33
Araucanía	26
Los Ríos	27
Los Lagos	28
Aysén	37
Magallanes	48

En 1984 llegaron a Chile los primeros PC con pantalla y mouse.



| Fuente: CASEN, 2009 |

De los hogares que tienen conexión a internet

71,4% posee un PC conectado

28% tiene un Notebook conectado

12,1% tiene más un PC conectado

6,1% tiene más de un Notebook conectado

| Fuente: SUBTEL, dic. 2009 |

Banda Ancha

Conexiones fijas

1.801.802 total conexiones en el país.
99,9% son de Acceso Dedicado, el resto son conmutadas (vía teléfono).

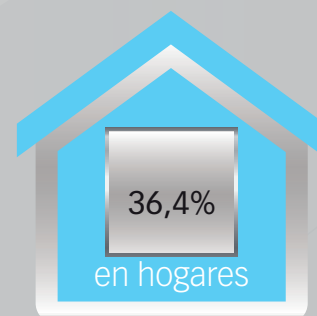
Por región

	%
Arica y Parinacota	1,2
Tarapacá	1,9
Antofagasta	4,5
Atacama	1,3
Coquimbo	3,1
Valparaíso	11,0
RM	53,0
O'Higgins	2,6
Maule	2,4
Bío Bío	9,3
Araucanía	3,0
Los Ríos	1,5
Los Lagos	3,3
Aysén	0,3
Magallanes	0,9

Según ancho de banda

	%
Hasta 56 Kbps	0,1
De 56 a 128 Kbps	0,2
De 128 a 256 Kbps	1,2
De 256 a 512 Kbps	2,3
De 512 a 1 Mbps	12,3
De 1 a 2 Mbps	44,3
De 2 a 5 Mbps	18,7
De 5 a 10 Mbps	14,1
De 10 a 100 Mbps	5,8
De 100 a 1 Gbps	0,5

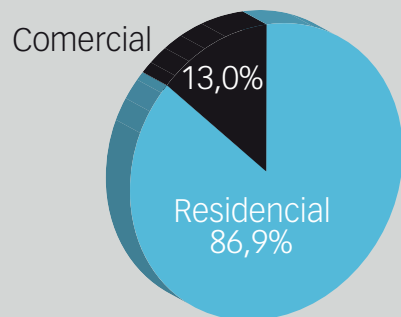
Penetración



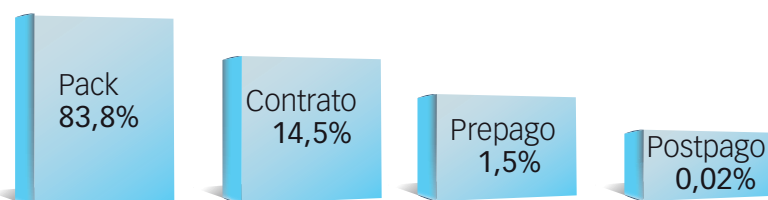
Por tipo de tecnología

	%
ADSL	52,5
Por cable Modem	46,3
Wimax	0,4
Otras conexiones alámbricas	0,3
Otras conexiones inalámbricas	0,3

Por tipo de cliente



Por tipo de plan



| Fuente: SUBTEL, oct. 2010 |

Banda Ancha

Participación de mercado Según número de conexiones

	%
Telefónica	43,7
VTR	38,4
Claro	6,6
Telsur	5,0
GTD Manquehue	2,1
Entel Chile	1,2
CMET	0,8
Pacífico Cable	0,5
CTR	0,3
Telcoy	0,3
Telmex	0,2
GTD Internet	0,2
Otros	0,1

| Fuente: SUBTEL, oct. 2010 |

Ranking tarifas fijas banda ancha Costo mensual residencial

	PPP US\$
1 Serbia	14,74
2 EE.UU.	14,95
3 India	16,40
21 Irlanda	25,20
27 Corea del Sur	26,62
36 Singapur	28,97
44 Costa Rica	31,56
49 Uruguay	33,72
56 Malasia	37,74
62 Venezuela	45,83
65 Sudáfrica	47,15
73 México	53,61
76 Brasil	56,50
79 Colombia	59,88
85 Chile	67,24
86 Perú	67,33
88 Argentina	76,66
116 Etiopía	2.198,03

| Fuente: WEF, 2008 |

Banda Ancha en América Latina Penetración en la población

	%
Chile	10,3
Argentina	10,0
Uruguay	9,9
Brasil	5,9
Colombia	4,8
Venezuela	4,4
Perú	3,0

Existen más de 34 millones de conexiones de Banda Ancha en la región.

| Fuente: Barómetro Cisco, dic. 2009 |

Velocidad de bajada

Chile se ubica en el lugar 57 del mundo con un promedio de conexión de 3,18 megabits por segundo. Con esta cifra supera el promedio sudamericano, sin embargo, está lejos de países como Corea o Japón que cuentan con promedios de 20 y 15 megabits, respectivamente.

| Fuente: Central de Comunicaciones EE.UU., 2009 |

Porcentaje de hogares con conexión a internet vía WiFi gratuito

Comunas	%
Tierra Amarilla	46
Santa Juana	38
Salamanca	28
San Gregorio	20
Chanco	20
Dalcahue	19
Florida	19
Pelluhue	19
Ollagüe	17
Teodoro Schmidt	14

Destacan comunas mineras. El aporte de las empresas pasa por este tipo de servicios a la comunidad.

| Fuente: Casen, 2009 |

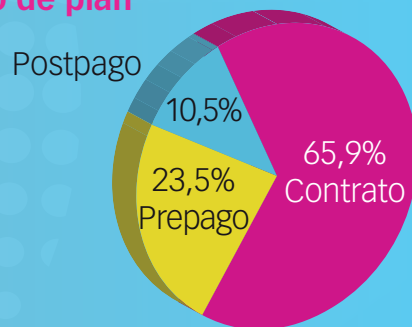
Chile se encuentra en la posición 85 dentro del ranking mundial que analizó los precios de 133 países.

Internet Móvil

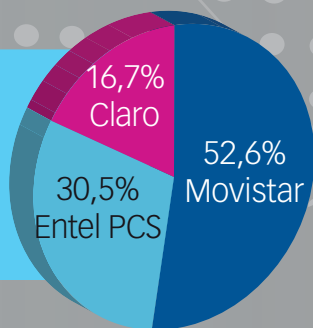


79,4% corresponde a Segunda Generación (2G)
20,5% equivale a Tercera Generación (3G)

Por tipo de plan



Participación por empresa en conexiones móviles



46,6%
de las conexiones móviles tiene una capacidad de hasta 56 Kbps en velocidad de descarga.



3G o Tercera Generación

Tecnología para equipos móviles que permite la transferencia de voz y datos a la misma velocidad que un PC de última generación.

280,5%



Crecimiento en 2009

64,1%



Crecimiento en 2010 (enero - octubre)

Chile se encuentra a la vanguardia en América Latina en el uso de banda ancha móvil, junto a Brasil, ambos con 4% de penetración, versus 1% en México, 2% en Colombia y 3% en Argentina.

| Fuentes: 3G Américas, La Tercera, 2010 |

Aunque el uso de "teléfonos inteligentes" ha ido en alza, en la mayoría de los casos se trata de usuarios que utilizan un dispositivo móvil o puerto USB para conectar el computador a internet.

| Fuentes: ATELMO, La Tercera, 2010 |

| Fuente: SUBTEL, oct. 2010 |

Perfil del usuario

Mayores de 15 años con acceso desde hogar o trabajo

Internautas en el mundo (1.244 millones de personas)

Asia Pacífico	39,6%
Europa	28,1%
Norteamérica	16,6%
Latinoamérica	8,3%
Africa	7,2%

Con 18 millones de nuevos usuarios web, Latinoamérica es la región de crecimiento más rápido en el último año (21%). Le sigue Africa con 16%, Europa con 11%, Norteamérica con 10% y Asia Pacífico con 8%.

Internautas en Latinoamérica

	Mill. personas	Crecimiento %
Brasil	35,9	19
México	16,0	20
Argentina	12,7	19
Colombia	11,1	36
Chile	7,1	16
Venezuela	2,5	25
Puerto Rico	1,2	20

Teniendo una de las más altas penetraciones de internet en la región, el crecimiento de Chile presenta una desaceleración el último año.

Distribución etaria de internautas

En %

Edad	Mundo	Latinoamérica	Chile
15-24	27	35	26
25-34	26	28	26
35-44	21	19	21
45-54	14	11	15
55 o más	11	6	12

Los usuarios chilenos, son en general, mayores que el resto de los latinoamericanos, y más parecidos al promedio mundial.

Tiempo dedicado a internet Promedio mensual

	Horas
Brasil	28,3
México	28,2
Argentina	27,2
Colombia	25,2
Chile	23,6
Venezuela	22,5
Puerto Rico	19,7



El uso promedio en Chile se ha mantenido estable el último año.

l Fuente: ComScore, mayo 2010 |

Internautas chilenos

53% de los chilenos usa internet dentro o fuera del hogar

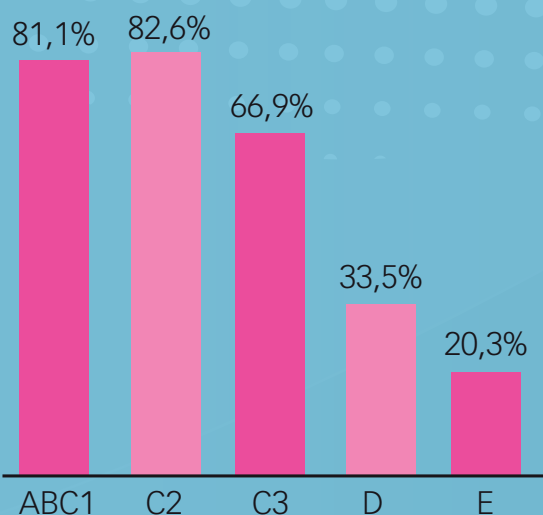


52,0%
mujeres



54,1%
hombres

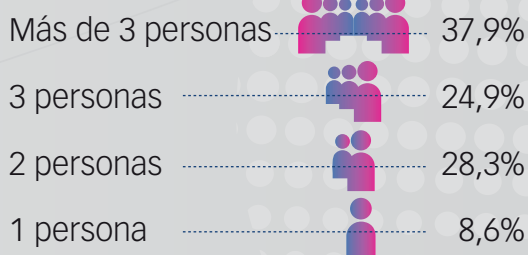
Usuarios por GSE



Lugares de acceso a internet

Lugar	%
Casa	59,9
Trabajo	32,0
Ciber café	31,7
Casa de amigos	25,6
Universidad	11,3
Colegio	6,7
Telecentro	2,7
Otros	1,9

Usuarios de internet en el hogar

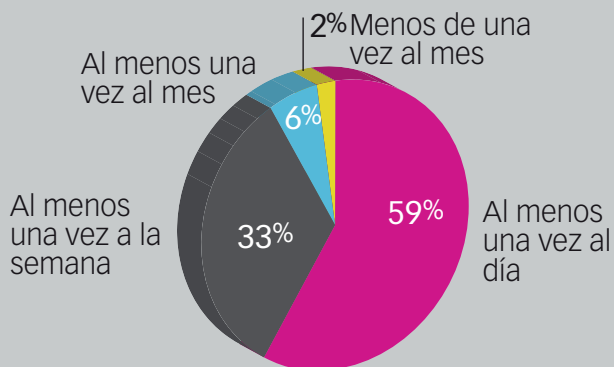


58,3% de los usuarios reconoce que toma alguna medida de seguridad para proteger sus datos y programas de virus.

I Fuentes: Centro Microdatos U. de Chile, SUBTEL, dic. 2009 I

Internautas chilenos

Frecuencia de uso de internet



I Fuente: Casen, 2009 I

Usos de internet

Actividad	%
Enviar y recibir correos	76,0
Trabajar / estudiar / tareas	63,2
Buscar información personal	54,6
Chatear	38,4
Bajar música / películas	19,4
Revisar estados cuenta	10,8
Jugar en línea	8,3
Hablar (telefonía IP, Skype)	6,2
Pago servicios / solicitud certificados	4,7
Otros	2,1

Principales razones para contratar internet

Entre usuarios del servicio

Razón	%
Para apoyar la educación de los hijos	36,0
Para conocer y tener más información	16,7
Para estar al día con la tecnología	12,3
Para comunicarse con seres queridos	11,6
Para tener más medios de entretenimiento	6,3
Para capacitarse	4,8

Para buscar trabajo

3,6

Según Casen 2009, **2%** de las personas ocupadas encontró trabajo a través de bolsas de trabajo de internet.

De este 2% :

- 70%** tiene menos de 35 años.
- 62%** tiene estudios superiores completos o incompletos.
- 29%** encontró trabajo en el rubro Comercio Mayor / Menor, Restaurantes, Hoteles.

I Fuentes: Centro Microdatos U. de Chile, SUBTEL, dic. 2009 I

Internautas adolescentes

Entre 6° Básico y 4° Medio

77% de las niñas usa la tecnología para el estudio, en los hombres la cifra es de **71%**.

83% de las niñas usan las herramientas tecnológicas fuera del colegio para comunicarse, versus **69%** de los varones.

Ellas prefieren chatear y la mayoría usa Messenger al menos una vez por semana (**81,8%**). En cambio, sólo **75,6%** de ellos lo hacen.

5 de cada diez niñas revisa su perfil de Facebook al menos una vez al día, lo que hacen sólo **4** de diez niños.

48,8% de los chicos dedica algún momento del día a los videojuegos. En las niñas, sólo **18,5%** juega a diario.

Las mujeres utilizan principalmente las tecnologías en actividades ligadas a la comunicación y sociabilidad, mientras que los hombres la usan para jugar.

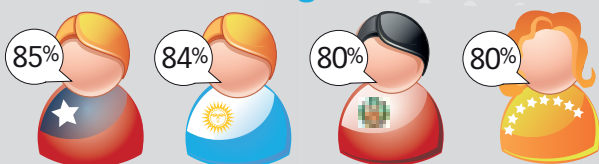


| Fuentes: CIAE U. de Chile, El Mercurio, 2010 |

...Y comparados con sus pares de Latinoamérica

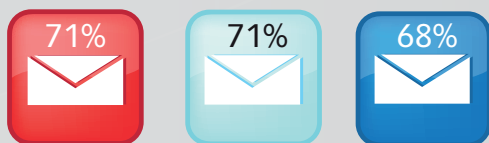
De 10 a 18 años

Uso de Messenger



Chilenos Argentinos Peruanos Venezolanos

Uso del email



Peruanos Argentinos Chilenos

Descargar fotos, videos, música

Chilenos	73%
Argentinos	64%
Mexicanos	62%



Navegar en forma autónoma



Autopercepción de niños y adolescentes

De 10 a 17 años

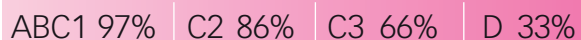
85,9% se consideró "experto" en internet en 2009.

62,8% decía tener conocimientos avanzados en 2008.

Sólo **32,5%** tenía esa impresión en 2004.

Acceso a internet en el hogar

Por GSE



| Fuentes: VTR, Fundación Chile, Adimark GfK, 2009 |

22,8% de los niños (as) tiene el computador en su habitación. En el caso de los adolescentes, esta cifra se eleva a **46,4%**.

| Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 |

Un estudio determinó que el computador en casa es lo que más influye en el rendimiento académico: un estudiante sin equipo ni internet obtiene 402 puntos en la prueba PISA de Ciencias, y quien sí los tiene, 483 puntos.

| Fuentes: Centro Microdatos U. de Chile, La Tercera, 2009 |

| Fuentes: Telefónica Chile, U. de Navarra, 2009 |

Empresas

Adopción de distintas tecnologías

	%
Sitio web	68
Redes inalámbricas	41
ERP*	29
Herramientas de colaboración y portales	24
Inteligencia de Negocios	8

*Sistemas de planificación de recursos empresariales



Tecnologías de hardware

Según tamaño de empresa

	% Grande	% Mediana	% Pequeña
Servidores centrales	94	67	33
Redes inalámbricas	67	54	36
Servidores de telefonía móvil	51	39	22
VoIP	25	13	7
Identificación por radio frecuencia	6	2	3

| Fuente: CCS, 2010 |

Piratería de software en Latinoamérica

% de software ilegal respecto al total

País	%
Venezuela	87
Paraguay	82
Bolivia	80
Nicaragua	79
Argentina	71
Perú	70
Uruguay	68
Chile	64
México	60
Costa Rica	59
Brasil	56
Colombia	55



| Fuentes: BSA, IDC, 2009 |

Comercio electrónico

Visitas a sitios web de retail

En el mundo	%
Norteamérica	84,2
Europa	68,4
Latinoamérica	64,4
Asia Pacífico	55,9

...y en Latinoamérica

	%
Brasil	69,3
México	65,8
Puerto Rico	63,4
Argentina	62,3
Chile	61,5
Venezuela	59,0
Colombia	58,4

| Fuente: ComScore, abril 2010 |

Ventas del comercio electrónico en Chile

Segmento B2C (entre empresas y consumidores finales)

Año	US\$ millones
Año 2000	20
Año 2002	40
Año 2004	80
Año 2006	250
Año 2008	380
Año 2010	550*

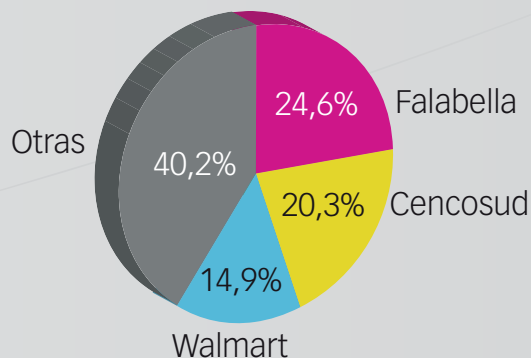
(* estimado)



Las ventas del retail a través de internet se han duplicado en los últimos cuatro años. Entre los motivos se encuentra la masificación del acceso a internet entre la población, la mayor cantidad de usuarios "experimentados", y una oferta más completa, de mejor calidad y usabilidad.

Empresas que más venden on line

Participación de mercado en 2009



¿Qué compran los chilenos por internet?

	%
Pasajes avión o bus	9,5
Electrónica	8,5
Electrodomésticos	8,5
Libros	6,7
Hardware	4,8
Otros	62,1

29% de los usuarios compró algún producto o servicio por internet en doce meses.

| Fuentes: CCS, La Tercera, junio 2010 |

Gobierno electrónico

Trámites on line más frecuentes

SII, 2009	%
Declaraciones de renta	98,3
Boletas de Honorarios	92,8
Declaraciones de IVA	64,1

IPS, 2009	%
Pago cotizaciones previsionales	78,8

SII, Tesorería, sept. 2010	%
Pago contribuciones	33,1

Registro Civil, octubre 2010	%
Bloqueo cédula identidad	56,6
Certificado Anotaciones Vigentes	19,8
Certificados de Matrimonio	14,4

Los servicios públicos del país ofrecen en total 400 trámites electrónicos, sobresaliendo a nivel mundial en la emisión de boletas de honorarios, superando a países como Dinamarca, Corea del Sur y Estados Unidos.

I Fuentes: Secretaría Desarrollo Digital, El Mercurio, dic. 2010 I

Municipalidades con sitio web

23%	30%	37%	48%	73%	87%
Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2007	Año 2009

I Fuente: CCS I

Tecnología en las aulas

Alumnos por computador

Año 2000	70,0
Año 2002	56,0
Año 2004	47,0
Año 2006	28,5
Año 2008	23,9
Año 2009	13,9

10.785 establecimientos cuentan con acceso a banda ancha.

\$ 162 mil millones

ha invertido el gobierno en tecnología en los establecimientos educacionales del país (2000-2009).

368.197
alumnos

se han beneficiado del programa TIC en aula, abarcando más de mil colegios en todo Chile.

I Fuente: Enlaces, MINEDUC, 2010 I



Banca electrónica

2.779.222

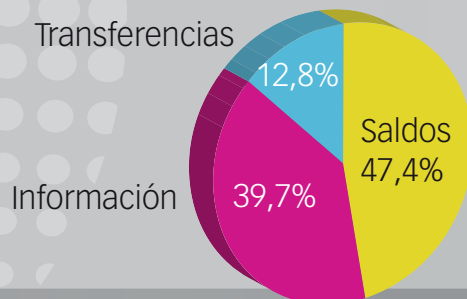
clientes ingresaron al sitio web del banco con su clave de acceso, durante junio de 2010. Con respecto al mismo mes de 2009, la cifra creció 23,1%.

Distribución por banco

	%
Estado	32,9
Santander	22,4
Chile	14,4
BCI	13,0
BBVA	3,8
ITAU	3,0
Scotiabank	2,7
Corpbanca	2,4



Operaciones efectuadas por internet (145.477.884)



En los últimos cuatro años, las operaciones por internet (e-banking) aumentaron

99,1%

| Fuente: SBIF, junio 2010 |

Sitios web top temas financieros

	%
SII	17,9
Banco Estado	15,0
Grupo Santander	11,6
Banco de Chile	8,6
BCI	7,7
Servipag	3,8
CMR Falabella	3,4
SBIF	3,2
Grupo BBVA	3,1
Previred	2,4

El sitio de SII lidera el ranking con 38 minutos promedio mensual por usuario. Le sigue Previred.com con 29,4 minutos.

Los portales de Banco Chile, Grupo Santander y BCI presentan niveles de uso significativos, con 23,8 minutos promedio mensual por cliente.

| Fuente: ComScore, abril 2010 |

7.766
cajeros
automáticos

existen en el país. Desde diciembre de 2007 han crecido 25,5%.

Se han realizado 289.802.749 transacciones por un valor de \$ 12.534 mil millones desde enero a septiembre de 2010.

| Fuente: SBIF |

Pagos on line

20% de los clientes de Servipag utiliza el canal de pago por internet, el resto cancela en forma presencial.

| Fuente: La Tercera, 2010 |

Lo más buscado por los chilenos

Búsquedas mensuales por usuario

Promedio

En el mundo

Latinoamérica	144,7
Europa	126,2
Norteamérica	113,4
Asia Pacífico	89,0

... y en Latinoamérica

Colombia	191,6
Venezuela	159,3
México	158,2
Chile	144,5
Argentina	139,3
Brasil	123,8
Puerto Rico	101,8

La intensidad de búsqueda de los chilenos supera a los usuarios europeos y norteamericanos.

Categorías más buscadas

	%
Redes sociales	91,1
Búsqueda / navegación	89,0
Entretención	84,0
Comunidades	78,1
Directorios	69,1
Mensajería instantánea	68,8
Fotos	68,0
Noticias	64,0
Blogs	62,7
Retail	61,5
Tecnología	60,0
Juegos	59,2
Educación	50,9
Negocios / finanzas	50,4

La mitad de todos los usuarios web chilenos visitaron un sitio de Negocios o finanzas, superando el promedio regional de 37,4%.

Los chilenos visitaron sitios de entretención en una tasa mucho mayor al promedio regional (74,9%).

Correo electrónico

Diariamente se envían 247 mil millones de correos electrónicos en el mundo, lo que supera al tráfico total del servicio de correos de EE.UU. en un año.

| Fuente: La Tercera, agosto 2010 |

80,4% de los usuarios chilenos de internet utiliza correo electrónico. Hotmail lidera con **67,6%**, seguido de Gmail con **39,7%**.

| Fuente: ComScore, 2010 |

Sólo **20,7%** de los chilenos sabe que las siglas "CCO" significan "con copia oculta" al enviar un e-mail.

| Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 |

| Fuente: ComScore, abril 2010 |

Lo más buscado por los chilenos

Principales sitios de Entretenimiento

	%
Youtube.com	62,6
Musica.com	18,2
Vevo	16,8
TVN	11,9
lacuarta.com	10,7
portalnet.cl	10,1
AOL Music	9,4
Chilevision.cl	8,5
Terra Entertainment	8,1
CBS Interactive	8,0

Principales sitios de Noticias

	%
LUN	22,9
LATERCERA.COM	13,5
TVN Online	11,9
Medios regionales	11,9
ELMUNDO.ES	9,3
El Mercurio	8,7
Emol Noticias	8,2
Grupo La Nación	7,2
COOPERATIVA.CL	6,8
LANACION.CL	6,0

El sitio de LUN encabeza el listado con **58,5** minutos promedio mensual por usuario.

Debido a la mayor edad de sus audiencias, Chile y Argentina son líderes en América Latina en visitas a sitios de Noticias e información.

| Fuente: ComScore, abril 2010 |

Sitios top con mayor tráfico

Ranking donde se combinan los visitantes diarios y páginas vistas durante noviembre de 2010

1. google.cl
2. facebook.com
3. youtube.com
4. live.com
5. google.com
6. blogspot.com
7. yahoo.com
8. msn.com
9. lun.com
10. wikipedia.org

| Fuente: alexa.com |

Términos más buscados en Google durante 2010

1. bono marzo 2010
2. chatroulette
3. usgs
4. sismología chile
5. justin bieber
6. mundial sudáfrica 2010
7. facebook español
8. onemi
9. gmail correo
10. twitter

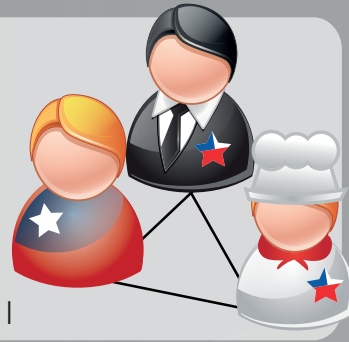
En el ranking mundial, Chile se ubicó en tercer lugar en la Categoría Noticias, debido al terremoto de febrero de 2010, y el derrumbe en la Mina San José y posterior rescate de los 33 mineros.

| Fuente: Ranking Google Zeitgeist |

Redes Sociales

De los internautas chilenos, **91,1%** participa en redes sociales, la cifra más alta dentro de Latinoamérica. Este alcance es casi 10% más que el promedio de la región y 2% más que en Norteamérica.

| Fuente: ComScore, abril 2010 |

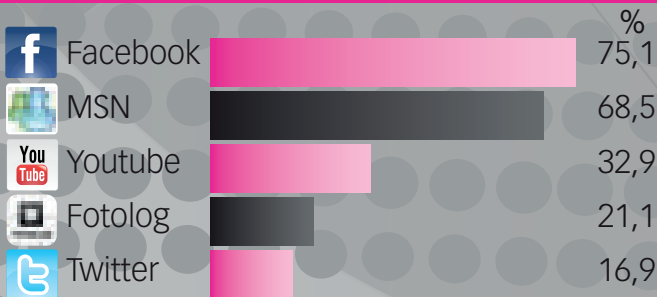


En promedio, cada usuario chileno entra en contacto con **103 personas** a través de las redes sociales; en el mundo la cifra alcanza a 52 individuos.

1,5 billones de visitas diarias a redes sociales se contabilizan en el mundo.

| Fuentes: Universal McCann, El Mercurio, 2010 |

Redes sociales utilizadas por los chilenos



| Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 |

15,5% de los usuarios chilenos de internet confiesa haberse arrepentido de subir material a la red el último año.

39,9% reconoce no haberle gustado que lo etiquetaran en una fotografía subida a la red.

| Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 |

57% de las empresas chilenas posee al menos una cuenta en alguna red social.

29% de las compañías chilenas tiene un blog corporativo, por encima del 11% del promedio latinoamericano.

| Fuente: Burson-Marsteller, 2010 |



Actividades en redes sociales

	%
Escribir mensajes a sus amigos	79,2
Buscar amigos antiguos	77,6
Subir fotos	69,6
Actualizar el perfil	68,8
Apoyar una causa	57,0
Buscar nuevos amigos	56,9
Unirse a un grupo	55,1
Jugar	49,6
Mostrar sus intereses	49,4

I Fuentes: Universal McCann, El Mercurio, 2010 I

Minutos dedicados al mes Promedio por usuario

Facebook	275,0
Badoo.com	124,9
Fotolog.com	52,1
Twitter.com	19,3
Hi5.com	16,1
MySpace	10,6
Sonico.com	8,0
Windows Live	4,0
Slideshare.net	1,8
Bligoo.com	1,7

I Fuente: ComScore, abril 2010 I

Facebook

7.586.100
total usuarios Chile

Penetración

	%
En población	45,3
En usuarios de internet	90,6

Distribución por grupo etario

	%
13-15	8
16-17	9
18-24	34
25-34	26
35-44	13
45-54	6
55-64	2
65 o más	1

Distribución por género



51%
Mujeres



49%
Hombres

En el mundo, 50% de los usuarios activos de Facebook entra al sitio todos los días; 35 millones actualizan su estatus y diariamente se suben al sitio 3 mil millones de fotografías. 70% de los usuarios vive fuera de Estados Unidos.

I Fuente: La Tercera, nov. 2010 I

43% de las empresas chilenas tiene página en Facebook. En el mundo, la presencia llega a 54%, y en Latinoamérica 39%.

66% presentó actividad la semana anterior en sus cuentas, con un promedio de 2,9 actualizaciones cada siete días.

62% recibe respuestas a los post oficiales publicados en el muro, por sobre el total latinoamericano (55%), y mundial (41%).

Las páginas de compañías chilenas tienen, en promedio, 15.404 "me gusta", equivalente en la red a volverse fan o seguidor.

I Fuente: Burson-Marsteller, 2010 I

I Fuente: Socialbakers, dic. 2010 I

Twitter

900.000 usuarios chilenos tiene la red social de microblogging Twitter, a un año de lanzarse la versión en español.

Esta red social, que sólo permite enviar mensajes en 140 caracteres a los seguidores (followers) y revisar los textos de quienes se sigue (following), tuvo su expansión en Chile después del terremoto del 27 de febrero de 2010. Según el blog de Twitter, el crecimiento de cuentas luego de este acontecimiento creció 500%.

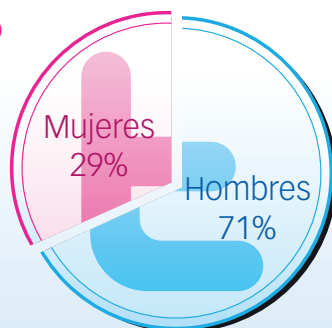
En el mundo, la cifra de twittereros alcanza a 116 millones de usuarios aprox., que mandan 90 millones de tweets al día.

10% de quienes abren una cuenta la abandonan al poco tiempo.

| Fuentes: La Tercera, El Mercurio, 2010 |

Twitteros chilenos

Por género

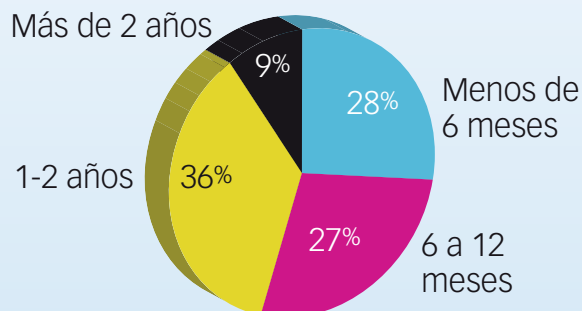


Por grupo etario

Grupo etario	%
0 - 17	4,8
18-24	32,5
25-34	51,1
35-44	8,2
45-54	3,5



Por tiempo de permanencia



Según número de usuarios

	followers	following
	%	%
0 a 5	16	10
6 a 10	10	7
11 a 25	14	16
25 a 50	17	18
51 a 100	15	19
101 a 250	18	21
251 a 500	6	6
Más de 500	4	3

| Fuente: OMG Research Chile, 2009 |

Twitteros chilenos

Para qué usan twitter

	%
Conversar/chatear	35
Compartir información	30
Autoexpresión	35

Lugares donde twitteen frecuentemente

80%
casa

55%
oficina

20%
centro de estudios

19%
calle

Interfaz más utilizada para administrar twitter

	%
Twitter.com	64
Cientes de escritorio	62
Aplicaciones para celular	47
Cientes web	37
Vía SMS	13

...y las empresas

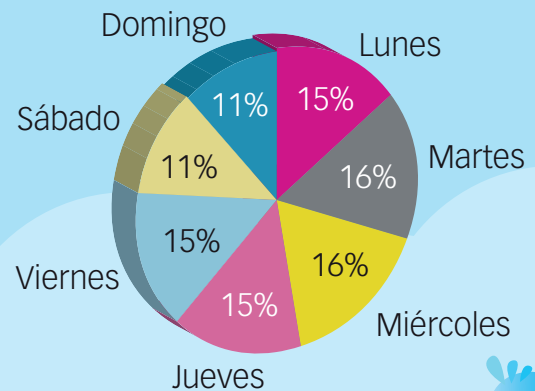
43% tiene cuenta en Twitter, ubicándose por encima de Latinoamérica, que tiene una penetración promedio de 32%. En el mundo, la cifra alcanza a 65%.

En promedio, escriben **17** tweets por semana, por debajo de Latinoamérica (26) y la media mundial (27).

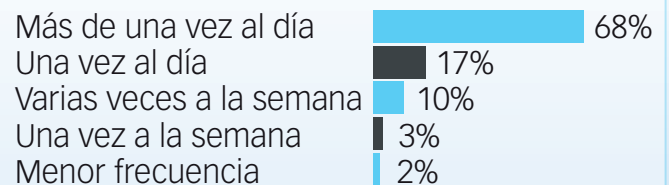
Promedian **1.624** followers y **1.066** following.

I Fuente: Burson-Marsteller, 2010 I

Distribución del twitteo en la semana



Frecuencia del twitteo



17 actualizaciones diarias tienen los usuarios de twitter chilenos.

58% de los twitteos se realiza entre las 8 pm y las 5 am.

Sólo **10,5%** de los chilenos sabe que la sigla RT significa retwittear (reenviar un tweet de otro usuario).

I Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 I

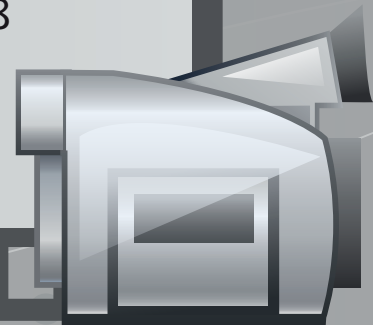
I Fuente: OMG Research Chile, 2009 I

Youtube

43% de las empresas chilenas tiene cuenta en Youtube, cifra menor a la participación global, donde la mitad de las firmas mantiene un perfil en el portal de videos.

Los canales corporativos de empresas chilenas tienen, en promedio, **4.358** vistas en sus videos, muy por debajo del promedio latinoamericano (12.462), y mundial (38.958).

| Fuente: Burson-Marsteller, 2010 |



68%

de los usuarios chilenos comparte fotos en algún sitio de internet, cifra que está por encima del promedio latinoamericano (53,8%) y mundial (43,8%).

Principales sitios

	%
Facebook.com	62,0
Flickr	12,3
Windows Live	6,0
Picasa Network	5,0
Photobucket.com	4,6
Imageshack	2,7
Emol Fotos	1,9
Picnik.com	1,2
Emotions.cl	1,2



Minutos dedicados al mes Promedio por usuario

Facebook.com	32,8
Flickr	10,5
Emol Fotos	6,2
Picasa Network	5,4
Emotions.cl	5,0
Picnik.com	4,6
Photobucket.com	3,6
Imageshack	2,3
Windows Live	1,1

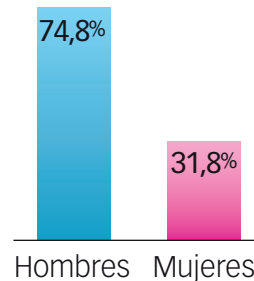
| Fuente: ComScore, abril, 2010 |

Videojugadores chilenos

Por rango etario

	%	Horas al día
Niños	61,2	4,48
Adolescentes	59,0	3,16
Jóvenes	50,6	2,95
Adultos jóvenes	32,7	1,86
Adultos	19,2	1,84
Adultos mayores	10,6	1,66

Por género



| Fuentes: Divergente, Serdigital.cl, 2010 |



Perfil del gamer chileno

16%

son "casuales": sólo buscan entretención, sociabilizar y no siempre quieren una consola. Usualmente juegan en su computador, porque es más barato. Estos jugadores dedican entre 1 y 3 horas diarias a la actividad.

63%

corresponde a los "semi-pro": usuarios que acceden con frecuencia a los videojuegos, muestra interés por competir y terminar los juegos, es afín a la tecnología, y posee variedad de títulos y consolas. El rango de uso varía de 5 a 7 horas diarias.

21%

de los gamers chilenos son "jugadores pro": 97% de ellos son hombres y dedican más de 7 horas al día a practicar; 86% pertenece a una comunidad online; y pueden gastar, en promedio, 60 a 120 mil pesos anuales en juegos.

| Fuentes: Agencia UM, El Mercurio, 2010 |

Juegos online

46,9%

de los usuarios de internet utiliza juegos de video online. Esta alta cifra puede explicarse por la entrada de mujeres a la categoría y la disponibilidad de juegos casuales, y otros incorporados a las redes sociales.



| Fuente: ComScore, abril 2010 |



Telefonía fija



3.499.540

Números de líneas en servicio en Chile

20,4

Penetración cada 100 habitantes

| Fuente: SUBTEL, junio 2010 |

Evolución de las líneas en servicio

En miles

Dic. 2009 : 3.564

Ene. 2010 : 3.561

Feb. 2010 : 3.553

Mar. 2010 : 3.533

Abr. 2010 : 3.532

May. 2010 : 3.529

Jun. 2010 : 3.499

99,2% Telefonía Básica
0,7% Telefonía Pública

| Fuente: SUBTEL |

Ranking tarifas telefonía fija

Porcentaje del ingreso mensual destinado a telefonía fija

País	%
Irán	0,07
Emiratos Árabes Unidos	0,20
Corea	0,29
EE.UU.	0,32
Argentina	0,64
Venezuela	1,17
Colombia	1,46
Uruguay	1,82
México	2,08
Brasil	2,19
Chile	3,01
Paraguay	3,65
Perú	4,30
Bolivia	19,28

Chile se ubica en el puesto 102 entre 160 países.

| Fuentes: UIT, La Tercera, 2010 |

Tráfico

De local - móvil

Miles de minutos	Miles de llamadas
526.567	360.372

De local - local

Miles de minutos	Miles de llamadas
4.197.044	1.609.908

Larga Distancia Nacional

Miles de minutos	Miles de llamadas
776.846	361.445

Salida Larga Distancia Internacional

Miles de minutos	Miles de llamadas
82.580	18.738

| Fuente: SUBTEL, enero a junio 2010 |

Caída de Llamadas Larga Distancia Nacional en millones de minutos

2000	2,3
2001	2,4
2002	2,2
2003	2,0
2004	1,9
2005	1,7
2006	1,5
2007	1,4
2008	1,3
2009	1,2

En diez años la caída es superior a **49%**, debido principalmente al uso del celular, internet y la telefonía IP.



Eliminación Larga Distancia Nacional

La Larga Distancia Nacional, basada en tecnología analógica y según la ley N° 19.302 de hace 16 años, delimitaba 24 zonas primarias con sus respectivos códigos de área o ciudad.

Actualmente, las compañías de telecomunicaciones han migrado a la telefonía IP, que transmite la voz por redes digitales, abaratando los costos. La nueva ley N° 20.476 modificará gradualmente este escenario desde junio de 2011, y al cabo de tres años se eliminará completamente el cobro de Larga Distancia Nacional.

| Fuentes: SUBTEL, El Mercurio, BCN, 2010 |

VoIP / Telefonía IP

Aunque se cree que estas tecnologías son lo mismo, la diferencia consiste básicamente en que la voz por paquete de datos (VoIP) necesita una conexión a internet y la telefonía IP sólo requiere de un aparato telefónico común.

La **VoIP** utiliza aplicaciones que digitalizan la voz (como Windows Live o Skype), la comprime y la envía a través de la red a la persona con la que se está hablando, y el mismo software la descomprime y la reproduce. Cuando la comunicación se realiza entre usuarios de la aplicación siempre es gratis, cuando es

contestada por un teléfono - fijo o móvil- puede haber un costo, aunque menor al de la telefonía convencional.

La **telefonía IP** (Internet Protocol) se refiere a tecnologías que prestan servicio telefónico disponible al público con interconexión entre operadores de telefonía fija y móvil. Para las empresas, implementar este servicio significa dar un salto en materia de eficiencia y productividad, evolucionando desde la simple conversación a la voz integrada al video y a la telepresencia.

| Fuente: El Mercurio, 2009 |

Telefonía fija

Caída tráfico Larga Distancia Internacional

Miles de llamadas de salida a junio de cada año

2002	4.765
2003	4.643
2004	4.669
2005	4.685
2006	4.354
2007	4.124
2008	3.849
2009	3.362
2010	2.998

I Fuentes: SUBTEL, El Mercurio, 2010 I

Destinos Larga Distancia Internacional Los 10 países donde más se llama

	Miles de llamadas
EE.UU.	7.925
Argentina	2.678
Perú	1.799
Brasil	779
España	696
Bolivia	570
Colombia	527
Ecuador	407
México	390
Canadá	265

I Fuente: SUBTEL, enero a junio 2010 I

Tipo de servicio contratado

Tipo de servicio

Tipo de servicio	% hogares
Pack Teléfono Fijo + Otro (Internet, TV Cable o Celular)	41,2
Línea convencional con Servicio Local Medido	30,2
Plan económico con prepago sin otros servicios	15,6
Plan económico con tope mensual sin otros servicios	10,3
Otros	0,9

Tipo de pack

Tipo de pack	% hogares
Trío o Triple, Teléfono fijo + Internet + TV Cable	47,8
Dúo o Doble, Teléfono fijo + Internet	32,8
Dúo o Doble, Teléfono fijo+ TV Cable	8,4
Dúo o Doble, TV Cable + Internet	7,0
Otros	4,0

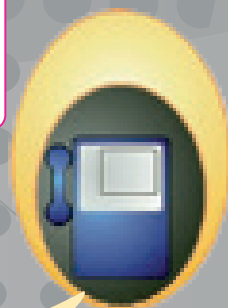
I Fuentes: Centro Microdatos U. de Chile, SUBTEL, dic. 2009 I

Teléfonos públicos

En 2004 había un teléfono público cada 815 personas. En 2009, ese mismo teléfono debía abastecer a 993 chilenos.

Por esta vía, se realizaron 62.278 llamadas en 2009, con una reducción de **45,6%** en los últimos 5 años.

I Fuente: INE I



19.338.000 celulares en Chile
1,13 celulares por habitante

Llamadas realizadas por celulares En octubre de 2010, en millones

Nacional	llamadas minutos	2.027 2.670
Internacional	llamadas minutos	4,3 11,0

Entre el año 2000 y 2009, dentro del país, se realizaron 94.522 millones de llamadas y se hablaron 126.707 millones de minutos.

En el mismo período, se realizaron 264 millones de llamadas al extranjero y se hablaron 788 millones de minutos.

| Fuente: INE, oct. 2010 |

Abonados por tipo de plan

Prepago	Contrato
70,6%	29,3%

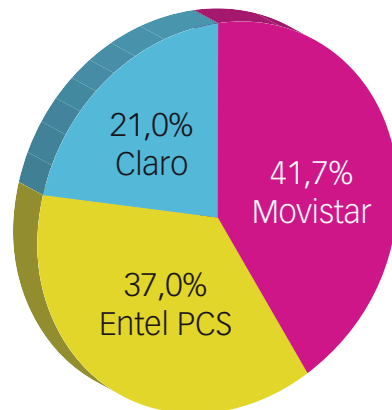
| Fuente: SUBTEL, sept. 2010 |

18

meses en promedio mantienen un celular los chilenos antes de cambiarlo.

| Fuente: La Tercera, 2009 |

Participación de Mercado



| Fuente: SUBTEL, sept. 2010 |



Clientes por tipo de plan y rango etario

Tipo de servicio	18 a 24 años	25 a 44 años	45 o más años
Prepago	77,9%	69,3%	73,7%
Contrato	21,4%	30,7%	26,1%

I Fuentes: Centro Microdatos U. de Chile, SUBTEL, dic. 2009 I

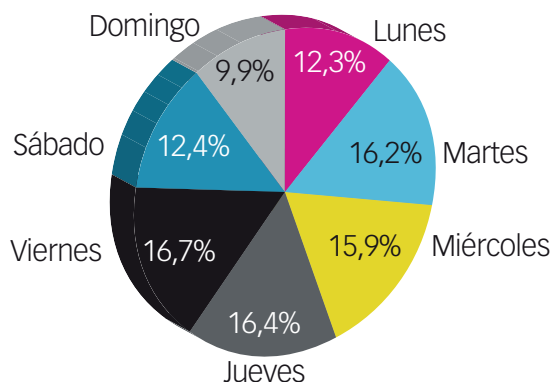
Tráfico total por tipo de plan miles de minutos de salida

móvil - local		móvil - móvil	
807.347	1.144.682	6.721.318	6.449.212
Prepago	Contrato	Prepago	Contrato

I Fuente: SUBTEL, enero - sept. 2010 I



Distribución del tráfico de celulares en la semana



Los chilenos hablan en forma constante en horario diurno (9 a 24 horas), aunque entre 21 y 22 horas se concentra el mayor tráfico con 7,3% del total de llamados.

I Fuentes: Entel PCS, La Tercera, 2009 I

Perfil de usuarios

Independientes	Tradicionales	Comprometidos	Demandantes
Usan sistema de Pre-pago, están moderadamente satisfechos con el servicio que obtienen, usan poco las líneas fijas y tienen alto interés en futuros servicios.	Usan equipos básicos, no utilizan paquetes, están moderadamente satisfechos con el servicio que reciben y podrían cambiarse de compañía.	Usan aplicaciones avanzadas (teléfonos inteligentes), pagan contratos con paquetes de internet móvil.	Están disconformes con su actual operador, se quieren cambiar, están moderadamente equipados y son usuarios de internet móvil.
Chile 15% Mundial 33%	Chile 21% Mundial 25%	Chile 34% Mundial 21%	Chile 30% Mundial 21%

I Fuentes: Nokia Siemens Network, El Mercurio, 2010 I

Ranking tarifas telefonía móvil

Porcentaje del ingreso mensual destinado a telefonía móvil

País	%
Hong Kong	0,03
Macao, China	0,09
EE.UU.	0,39
Panamá	0,96
México	1,04
Chile	1,30
Uruguay	1,84
Argentina	2,28
Perú	2,69
Paraguay	2,92
Ecuador	3,10
Venezuela	3,72
Brasil	5,66
Bolivia	6,00

US\$ 15 mensuales

es el precio promedio para la telefonía móvil en Chile, lo que se traduce en una de las tarifas más bajas de América Latina.

I Fuentes: UIT, La Tercera, 2010 I

SMS o Servicio de Mensaje Corto

Total mensajes enviados al mes

millones

Enero	153
Febrero	138
Marzo	188
Abril	163
Mayo	161
Junio	151
Julio	157
Agosto	160
Septiembre	160

5,3 millones

de mensajes de texto se enviaron al día durante este mes.

| Fuente: SUBTEL, 2010 |

1.695 millones

de SMS enviaron los chilenos durante el año 2009, a través de sus celulares.

Cada celular envía en promedio cerca de **9 SMS** al mes.

En los últimos 8 años, su uso ha aumentado más de 1.000%, esto es, 11 veces.

| Fuente: El Mercurio, 2010 |

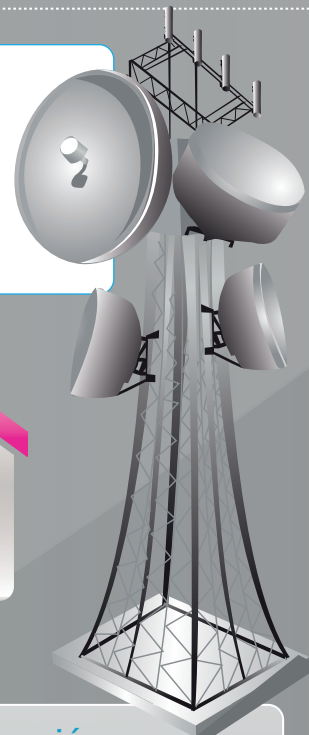


1.861.677
suscriptores

Por tipo de acceso

56,3%
Alámbrico

43,6%
Satelital



37,8%

de los hogares del país tiene contratado el servicio de TV pagada.



Participación de Mercado Por número de suscriptores

VTR Telefónica	47,8%
Claro Comunicaciones	18,7%
Telefónica Multimedia	17,2%
DIRECTV Chile	10,0%
Pacífico Cable	2,1%
Tu Ves	1,8%
Telefónica del Sur	1,6%
Cable Central	0,7%



Penetración por región En hogares

	%
Arica y Parinacota	62,8
Tarapacá	47,5
Antofagasta	70,0
Atacama	41,7
Coquimbo	31,8
Valparaíso	48,2
RM	41,0
O'Higgins	34,2
Maule	23,3
Bío Bío	35,2
Araucanía	20,1
Los Ríos	27,1
Los Lagos	28,5
Aysén	28,4
Magallanes	9,4

| Fuente: SUBTEL, sept. 2010 |