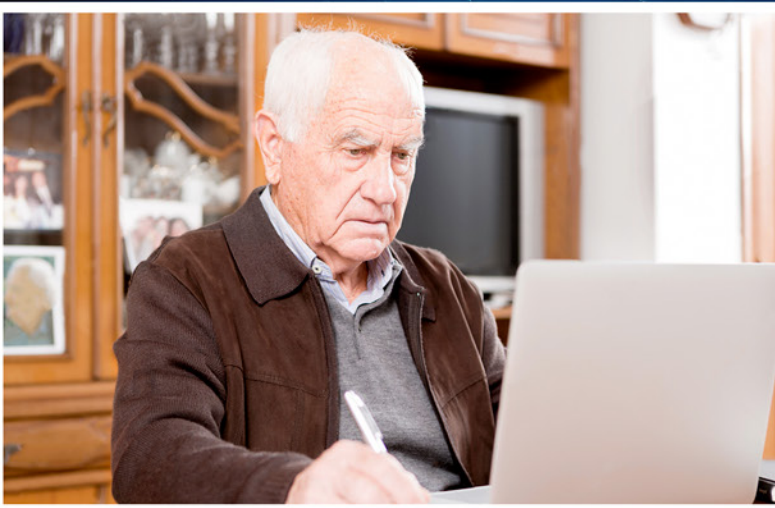




# USO DE INTERNET EN PERSONAS MAYORES



## Uso del internet en Personas Mayores

### Resumen Ejecutivo

El presente documento tiene por objetivo describir el uso que le dan las personas mayores al internet, esto incluye todas las aplicaciones, herramientas software, redes sociales, entre otros, que hagan uso de este sistema.

El documento se elaboró en base a seis fuentes: una encuesta realizada por el Panel Ciudadano UDD<sup>12</sup>, entrevistas a adultos mayores asistentes al taller de digitalización<sup>3</sup> de la Caja de Compensación Los Héroes, datos obtenidos en la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUBTEL), la Encuesta de Uso del Tiempo de 2015 (ENUT), la Encuesta de Caracterización Socioeconómica de 2017 (CASEN) y la Encuesta Social Covid-19 I, realizada en julio del año 2020.

En la primera parte del documento se presenta la explicación de un gráfico, armado a partir de las preguntas de la encuesta Panel Ciudadano UDD, luego se encuentran las frases claves rescatadas de las entrevistas realizadas por Caja de Compensación Los Héroes. La segunda parte muestra una mirada a los últimos datos oficiales disponibles sobre internet -encontrados en la SUBTEL, la ENUT, la CASEN y la Encuesta Social Covid-19 2020 ronda 1-, y se analiza el uso del internet en adultos mayores en 2021, con el propósito de ver la evolución de los datos obtenidos. Finalmente se entregan una serie de recomendaciones y/o políticas públicas que se pueden encontrar en experiencias internacionales.

Como se puede observar en la tabla 1, se aprecia un aumento en el número de personas mayores que hacen uso de esta tecnología: en 2015, menos de un 20% de los adultos mayores encuestados hacía uso de internet, según la Encuesta de Uso del Tiempo; y en 2021, sobre el 90% de los consultados asegura que ha usado e incluso ha aumentado su consumo de internet a lo largo de la pandemia, según la encuesta Panel Ciudadano UDD.

Tabla 1. Uso de internet en adultos mayores 2015-2021

Encuesta	Año	Uso de internet	%
<b>ENUT 2015</b>	2015	Al menos una vez al día	16,5%
<b>Casen 2017</b>	2017	Al menos una vez al día	87,9%
<b>Criteria - Fundación VTR 2021</b>	2021	Uso habitual de internet	90%
<b>Panel Ciudadano UDD 2021</b>	2021	Con las cuarentenas ¿ha utilizado más el internet?	94,4%

*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ENUT 2015, CASEN 2017, Criteria 2021 y Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021*

<sup>1</sup> Se encuestó a un total de 1.041 adultos mayores

<sup>2</sup> Panel Ciudadano es una empresa de encuestas formada hace más de 5 años con más de 350 estudios realizados. Esta consiste en hacer encuestas semanales a panelistas que se han inscrito a lo largo de todo país. En el caso de la encuesta para este estudio realizado por la UDD y Panel Ciudadano, la muestra es representativa de los adultos mayores que se encuentran dentro de la Región Metropolitana. Para más información respecto a el Panel Ciudadano, dirigirse al sitio oficial: <https://panelciudadano.cl/>

<sup>3</sup> TALLER DE DIGITALIZACIÓN DE CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HÉROES 2021: “Con el apoyo de “Travesía100”, institución especialista en innovación social que promueve una madurez activa, feliz y con propósito, ofrecemos a nuestro(a)s pensionado(a)s una alternativa de integración al mundo digital, permitiendo mejorar la comunicación y acceso a la información”.



### Resumen de indicadores:

- En 2021, un 94,4% de las personas mayores con conexión a internet, dice haber aumentado su uso con las cuarentenas.
- Tres de cada cuatro personas mayores que cuentan con conexión a internet en 2021 dicen contar con ayuda en el caso de que tuvieran problemas al usarlo.
- El uso que más le dan al internet las personas mayores en 2021, es para comunicarse, (71,5%), mientras que la red social más usada es WhatsApp (96,4%), seguida de Facebook (76,5%).
- Un 32,1% de las personas mayores con conexión a internet y que no realizó una compra a través de este medio, dice no haberlo hecho porque no le da confianza, y un 27,1% dice no saber hacerlo.
- En 2021, un 67,6% de las personas mayores con conexión a internet dice confiar bastante o mucho en internet, mientras que un 68,5% considera que es relevante o super relevante para su vida diaria.
- En 2021, un 93,2% de las personas mayores con conexión a internet dice estar dispuesto a aprender más sobre esta tecnología.
- La cantidad de celulares con conexión móvil 3G o 4G aumentó en 2.212.056 entre marzo de 2020 y marzo de 2021.
- En 2017, un 33,9% de los hogares compuestos sólo por personas mayores declara contar con acceso a algún tipo de conexión pagada, independiente de si la usa y si es que es otra persona en su hogar quien lo tiene y/o paga.
- En 2017, un 31,5% de las personas mayores declara utilizar el internet, y un 68,5% de este grupo etario no lo utiliza.

“Una, al comienzo, siente cierto temor a tocar y cometer un error o equivocarse... al ampliar los conocimientos, una se siente más segura de lo que está haciendo. Le quita el miedo, y una se da cuenta que no es tan complicado como parece”. (Mujer de 71 años)<sup>4</sup>

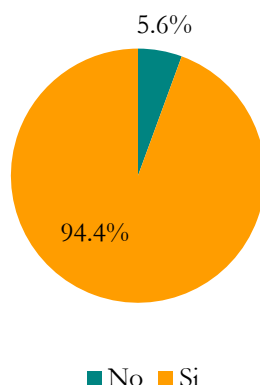
### **Encuesta UDD y Talleres Los Héroes**

Con el distanciamiento social, las personas, y en especial los adultos mayores, buscan mantener comunicación con otros, tener acceso a entretención, a información, etcétera. El internet permite realizar estas actividades desde el domicilio, por lo que hubo un aumento en su utilización en el último año. En el siguiente gráfico se puede observar el efecto que han tenido las cuarentenas en el uso del internet en personas mayores. El 94,4% de ellos declara haber aumentado su uso con las cuarentenas, y un 5,6% dice no haberlo hecho.

---

<sup>4</sup> “Mujer adulta mayor de 71 años, participante del Taller de Digitalización de Caja de Compensación Los Héroes”

Gráfico 1. Con las cuarentenas ¿ha utilizado más el internet? 2021

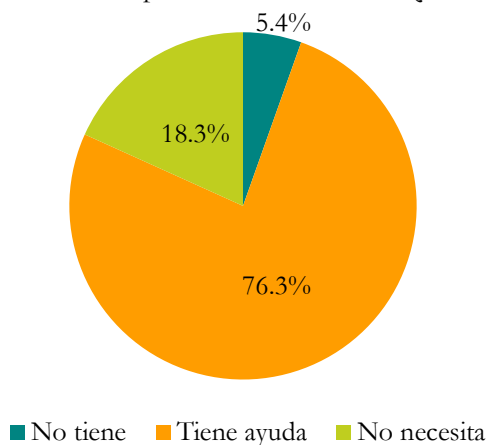


*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021*

“Estamos aprendiendo a perder el miedo a teclear en nuestros teléfonos. El hecho de aprender a explorar más de lo que nosotros conocíamos en el teléfono que solamente era para hablar. Crecimos con eso. Y después nos encontramos con diversidades dentro de un teléfono que es otro mundo. Pero es bueno, eso sí se aprende. (Se abre) un mundo de posibilidades” (hombre de 68 años).

En el siguiente gráfico se puede observar el nivel de preparación de las personas mayores cuando necesita ayuda con internet. Un 76,3% declara tener algún tipo de ayuda, un 18,3% dice no requerirla y un 5,4% no cuenta con alguien que lo pueda ayudar. Cabe señalar que dentro del 76,3%, hay un 1,2% que declara no necesitar ayuda pero que igual la tiene, por lo que el porcentaje de personas que no necesita ayuda aumenta a 19,5%.

Gráfico 2. Cuando tiene problemas con internet ¿tiene ayuda? 2021

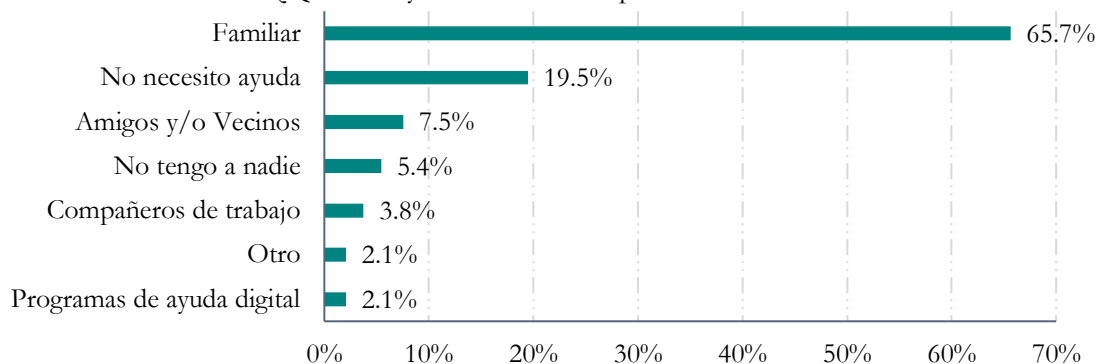


*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021*

“(…) en mi caso, las generaciones nuevas no tienen tanta paciencia para enseñarnos... (uno les pregunta) “oye cómo se hace esto?” y te agarran el teléfono y te lo hacen y no te explican cómo lo hicieron. Entonces, uno queda igual, o ósea, lo hiciste, pero no sé qué hacer” (hombre de 63 años).

En el siguiente gráfico se puede observar más detalladamente la ayuda que tienen los adultos mayores cuando tienen problemas con internet. Un 65,7% de las personas de la tercera edad dice contar con ayuda de algún familiar cuando tiene problemas o complicaciones con internet, mientras que un 19,5% declara no necesitar ayuda. Como se mencionaba anteriormente, hay un 1,2% de estas personas que no requieren de ayuda, a pesar de que cuentan con ella. Un 7,5% puede contar con amigos y/o vecinos y un 5,4% no cuenta con alguien.

Gráfico 3. ¿Quién lo ayuda cuando tiene problemas con internet? 2021

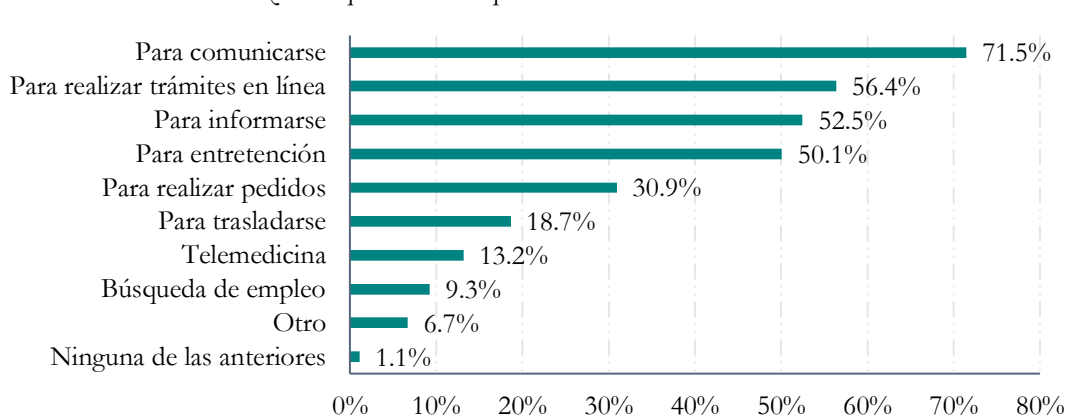


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021

“(…) Y lo otro que me gusta mucho de esta idea nueva, es que uno venía de otras generaciones, uno siempre estaba preguntando que cómo es esto o como funciona esto otro, y de repente empecé a captar que los cabros todo se lo preguntan a Google. Entonces me dije, “estoy tonteando... se lo pregunto a Google también”. Así que en Google me entretengo y así, como dices tú, en un viaje por Italia o puedes preguntar cualquier cosa y te sale todo. Impactante. Un computador en la mano” (hombre de 63 años).

En el siguiente gráfico se puede observar el uso que le dan a internet los adultos mayores que tienen acceso a esta tecnología. Un 71,5% de ellos lo utiliza para comunicarse, ya sea con familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc. La segunda opción más utilizada es para realizar trámites en línea, con un 56,4%, seguido de informarse con un 52,5%, y entretenimiento con un 50,1%. En quinto lugar se encuentra la realización de pedidos (30,9%), luego el traslado (18,7%) y telemedicina (13,2%). Finalmente, la búsqueda de empleo por internet es de 9,3%.

Gráfico 4. ¿Para qué utiliza o qué actividades realiza en internet? 2021



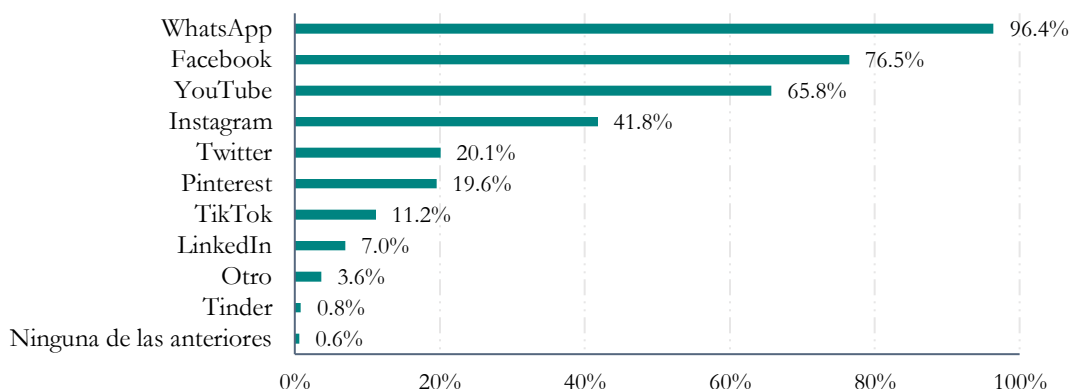
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021

“A mí me interesa más que nada por la comunicación que puedo tener. Porque yo no tengo comunicación en todo el día, no tengo comunicación con nadie en todo el día porque soy una persona sola. Entonces, este medio a mí me ha servido para comunicarme y conocer otro tipo de personas, otro conocimiento” (mujer de 68 años).

“Nos vamos familiarizando por el hecho de poder prender un notebook, de poder instalar, de tener una mejor señal, y de poder conversar eso es lo más importante” (hombre de 68 años).

WhatsApp es la red social más utilizada por los adultos mayores con acceso a internet (96,4%). Le sigue Facebook (76,5%) y YouTube (65,8%). En cuarto lugar se encuentra Instagram con un 41,8%, seguido de Twitter (20,1%) y Pinterest con (19,6%). En los últimos lugares se encuentra TikTok, con un 11,2% y LinkedIn con un 7%. Cabe mencionar que del total de personas mayores que utilizan LinkedIn, un 28,9% dice usar internet para buscar empleo.

Gráfico 5. ¿Cuál o cuáles de estas redes sociales usa? 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021

Para complementar esta información, en la siguiente tabla se puede observar la razón por la cual los adultos mayores utilizaron las redes sociales en 2017 (adultos mayores que al menos usan una red social). Un 44,7% de ellos usaron WhatsApp para entretenerse y un 36,3% Facebook por el mismo motivo. Lo más utilizado en la categoría “buscar información para tareas y/o actividades” fue Google<sup>5</sup>, con un 65,7%, y luego YouTube con un 12,4%. Asimismo, un 30,8% utilizó Google para comunicarse con otros para encontrar trabajo.

Tabla 2. Razón de uso de red social del total de personas mayores que usan alguna red social en 2017

Razón	Entretenerse	Buscar información para tareas / actividades	Informarse respecto de la actualidad	Comunicarse con otros para encontrar trabajo	Buscar información de productos o servicios
Facebook	36,3%	7,1%	21,9%	17,3%	13,0%
Twitter	4,2%	0,2%	2,5%	1,2%	1,8%
Instagram	4,3%	0,0%	1,4%	0,5%	0,5%

<sup>5</sup> Se debe señalar que Google puede no necesariamente ser considerada como una red social, pero se están mostrando los resultados de la Encuesta Acceso y Usos de Internet realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones en 2017

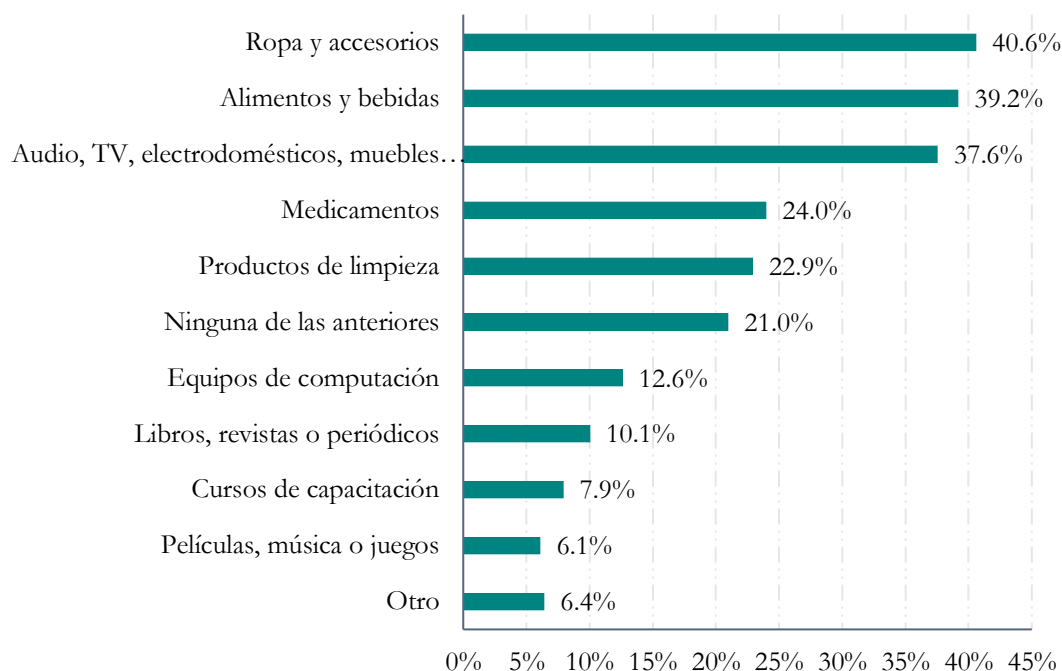
<b>Google</b>	34,8%	65,7%	56,4%	30,8%	57,1%
<b>LinkedIn</b>	0,5%	0,2%	0,0%	2,8%	0,2%
<b>WhatsApp</b>	44,7%	8,7%	7,3%	27,2%	5,8%
<b>Pinterest</b>	2,3%	1,7%	0,2%	0,2%	0,4%
<b>YouTube</b>	38,0%	12,4%	10,0%	2,3%	8,0%

*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Acceso y Usos de Internet de 2017*

Un 79% de los adultos mayores realizó una compra a través de internet en los últimos 12 meses, mientras que un 21% no habría realizado ninguna compra.

Del total de personas mayores con acceso a internet que realizaron alguna compra, un 40,6% adquirió ropa y accesorios. Los segundos bienes más comprados son los alimentos y bebidas, con un 39,2%, seguido del grupo de audio, TV, electrodomésticos, muebles y/o artículos del hogar, con un 37,6%. En cuarto lugar, se encuentran los medicamentos con un 24%. Por otra parte, los bienes menos comprados son las películas, música o juegos, con un 6,1%, seguidos de los cursos de capacitación (7,9%) y los libros (10,1%).

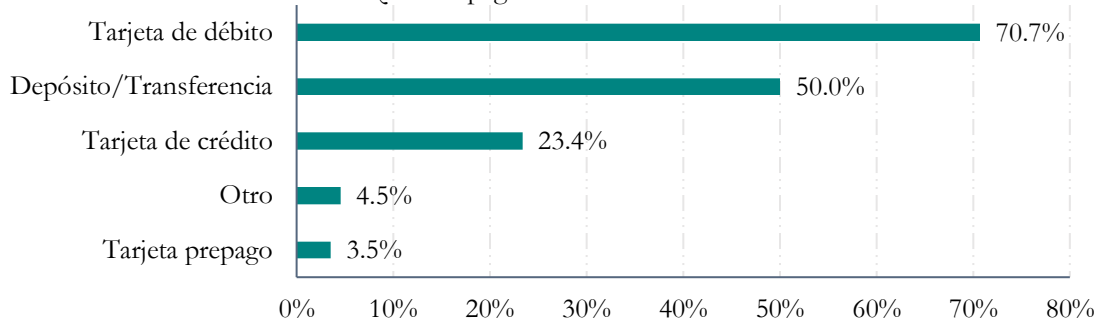
Gráfico 6. En los últimos 12 meses ¿Qué tipo de bienes o servicios compró por internet? 2021



*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021*

La forma de pago más común que utilizan los adultos mayores que usan internet es la tarjeta de débito con un 70,7%, seguido de los depósitos o transferencias electrónicas (50%) y la tarjeta de crédito (23,4%). Por último, un 3,5% de los adultos mayores utiliza tarjetas de prepago, método que ha comenzado a utilizarse en el último tiempo, si bien en Chile aún es incipiente el uso de este tipo de pago, en países desarrollados ya es un método de pago utilizado recurrentemente y finalmente un 4,5% dice utilizar otros medios.

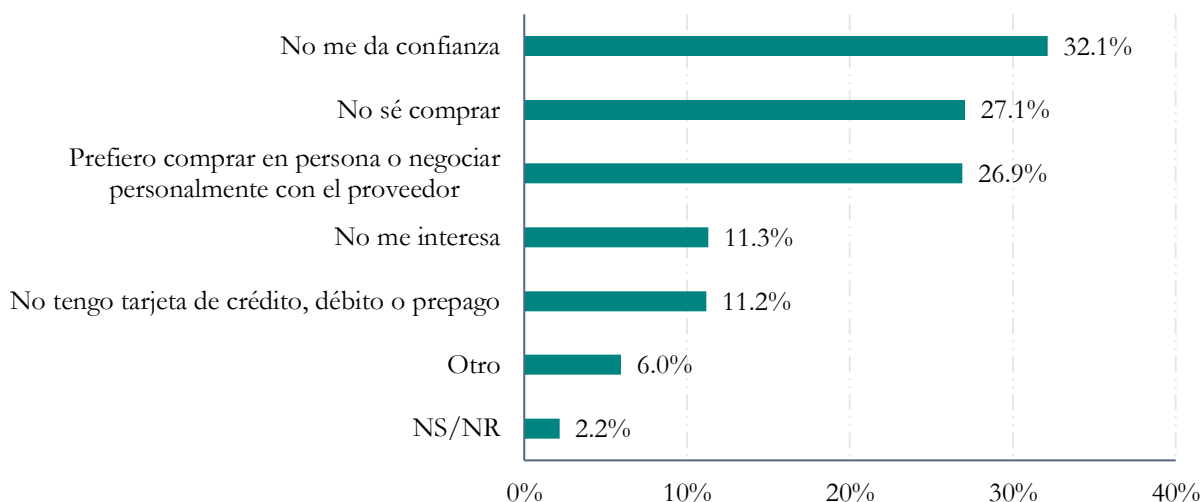
Gráfico 7. ¿Cómo paga a través de internet? 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD 2021

Del total de personas mayores encuestadas con acceso a internet que no compraron en los últimos 12 meses (21%), un 32,1% declara que no lo hizo por falta de confianza. Un 27,1% no compró debido a que no sabe cómo hacerlo, y un 26,9% prefiere comprar presencialmente o negociar personalmente con el proveedor. Finalmente, un 11,3% dice no estar interesado en realizar compras a través de internet, mientras que un 11,2% no cuenta con algún medio de pago que se lo permita.

Gráfico 8. En los últimos 12 meses ¿Por qué no ha realizado una compra a través de internet?<sup>6</sup> 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD

“(…) es que sabe lo que pasa es uno puede tener conocimiento, pero no tiene esa seguridad porque de repente quiere hacer algo, y no lo vaya a hacer mal o no vaya a apretar mal un botón. En ese tipo de cosas, es insegura” (mujer de 68 años).

“Quiero cancelar una cuenta de una tienda o determinada persona y realmente me enrolló con eso y no he aprendido a hacerlo. Me falta bastante conocimiento en esto” (mujer de 70 años).

“Lo que no he hecho todavía, y no puedo hacer, me cuesta mucho, es poder hacer transferencias, pagar. Y eso no lo quiero hacer y no lo quiero aprender. Me da miedo a equivocarme. Es lo único que

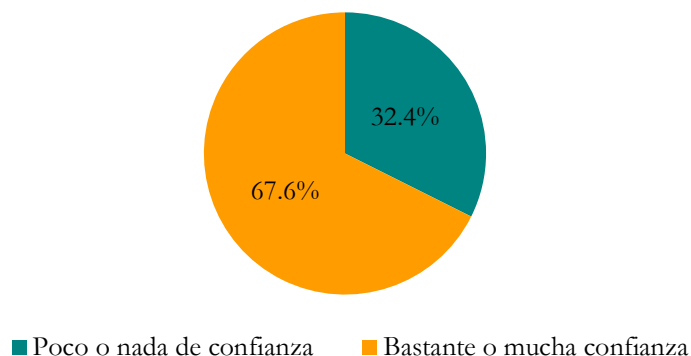
<sup>6</sup> Del total de personas que declararon no haber comprado



no he hecho. Mi hija me dice que es tan fácil, pero en este momento que hay tanto fraude, eso por lo menos a mi edad me asusta” (mujer de 72 años).

Respecto a la confianza en internet que tienen los adultos mayores, un 31,3% tiene poca confianza y un 1,1% no tiene. Por otro lado, un 56,8% dice tener bastante confianza y un 10,8% tiene mucha confianza.

Gráfico 9. ¿Cuánta confianza tiene Ud. en internet? 2021

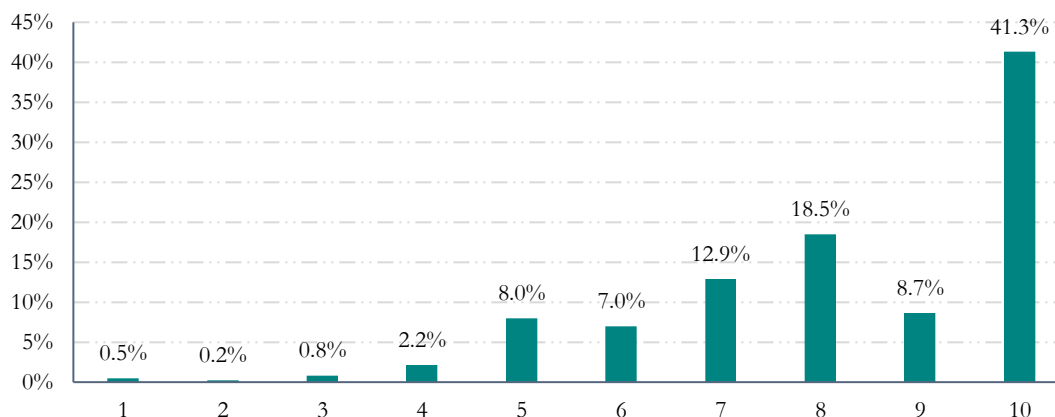


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD

“Porque en el celular hay un montón de íconos que no los ocupo, con algunas cosas, Mail, Facebook WhatsApp y fotos... y YouTube, pero algunas cosas no tengo idea y me da miedo tocarlas, por último porque todo es bajar aplicaciones, que le roban los datos. Entonces, en eso estaba muy asustada, no asustada, pero quería aprender. Eso me ayudó y aprender más de la tecnología” (mujer 72 años).

Respecto a la importancia del internet en la vida diaria de los adultos mayores, un 41,3% le da la máxima importancia tal como se observa en el gráfico siguiente. En una escala de 1 a 10, un 11,7% le da importancia de 5 o menos, a internet como una herramienta relevante o importante para sus vidas diarias.

Gráfico 10. Importancia del internet 2021



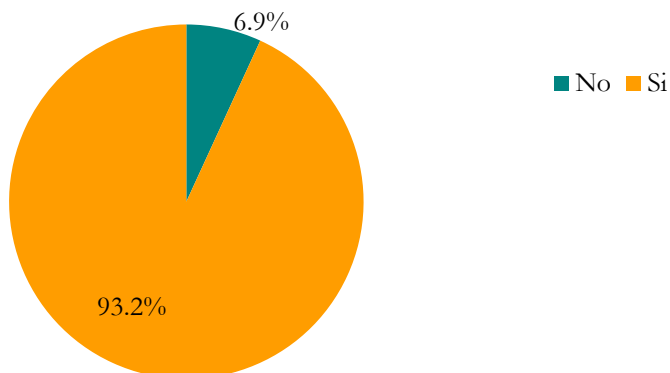
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD

“Nos ayuda mucho conociendo nuevas técnicas para mejorar nuestra calidad de vida. Antes nuestra calidad de vida la mejorábamos de otra manera. Pero hoy día esta es nuestra calidad de vida, esta es nuestra forma de conocernos, de vernos, de conversar, de compartir” (hombre de 68 años).

“Para mí es como un 100% y realmente importante porque alguien mencionó hace un rato atrás que encontramos de todo. O sea, alguien contaba de alguna experiencia que entraba a Google para encontrar una respuesta porque uno encuentra todo. (...)Y me metí a Google y ahí aparecía todo tan bien explicado. Y yo se lo mostré a mi familia porque a uno no le creen de pronto. Entonces, me dijeron “oh que estás grande”, ya te metiste a Google, y ahí estaba la respuesta que correspondía. Realmente yo encuentro que es muy necesario, un 100%. Para todo, para todo. Usted necesita un remedio, cualquier consulta, la ubica ahí” (mujer de 68 años).

Por último, hay que señalar que existe una gran disposición a aprender más sobre el internet. Un 93,2% de los adultos mayores declara estar dispuesto a aprender más, mientras que un 6,9% dice no estar dispuesto.

Gráfico 11. ¿Está dispuesto a aprender más sobre el internet? 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Encuesta Panel Ciudadano UDD

“Nosotros somos del tiempo del teléfono magneto, del teléfono con disco, de ese tipo de cosas y ya pasamos a otra tecnología que es totalmente diferente. Nunca pensamos a lo mejor estar conversando y estar mirándonos las caras. La tecnología en 20 años se nos vino todo encima y ya tenemos hasta la parte virtual, entonces eso es bonito y tenemos que seguir aprendiendo porque cuando uno le pregunta a los hijos a los nietos “oye sabís mira tengo problemas con esto” ... “pero cómo no vai a entender” pegan un par de gritos (te responden) y eso es” (hombre de 68 años).

“Lo más importante es perder ese miedo y para perder ese miedo hay que trabajar harto, hay que estudiar y hay que investigar. Porque la única parte donde el éxito está antes del trabajo es en el diccionario. Entonces, tenemos que esforzarnos si queremos llegar a, o buscar algo o encontrar, y mejorar. Si cada día tenemos que ir tratando de ser los mejores o hacer mejor las cosas, nunca lo vamos a hacer perfecto, pero si debemos tener esa mejoría” (hombre de 68 años).

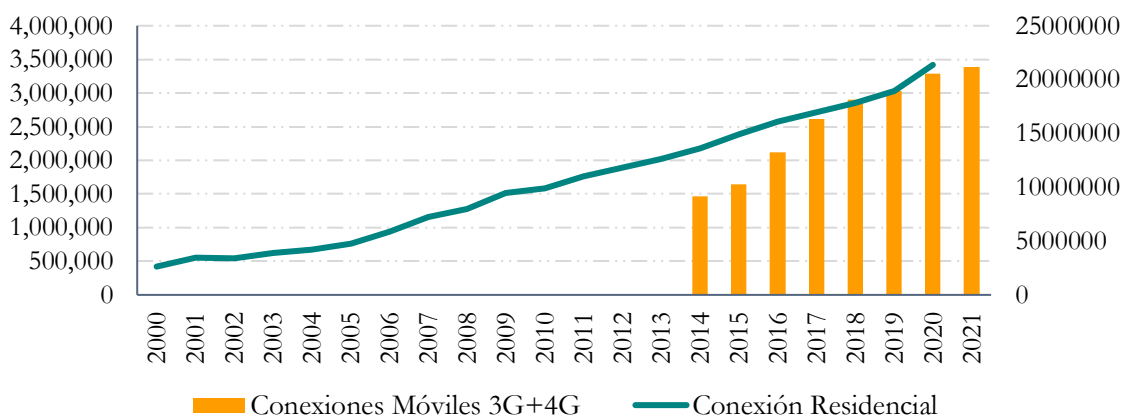
### Encuestas previas sobre uso de internet en personas mayores

A continuación se presentarán resultados de encuestas y estudios gubernamentales a nivel país sobre el uso de internet y digitalización en adultos mayores.

El uso de internet y el acceso a éste ha aumentado en la última década. En el siguiente gráfico se puede ver cómo ha crecido el acceso a internet desde el año 2000, para el caso de las conexiones fijas en residencias (no comercio), observándose el incremento de las conexiones móviles con 3G y 4G en el país.

Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el número de celulares con conexión móvil para diciembre de 2019 era de 18.961.082. Al cabo de un año, en pandemia, esta cantidad aumentó a 20.542.850 en diciembre de 2020, es decir, 1.581.768 celulares. Se debe decir que desde marzo de 2020 hasta marzo de 2021, el aumento en la cantidad de móviles fue de 2.212.056, es decir, una variación del 11,7%. Por último, respecto a la cantidad de residencias con conexión fija a internet, para diciembre de 2019, la cantidad era de 3.033.200, aumentando a 3.418.235 en diciembre de 2020, es decir, una variación del 12,7%.

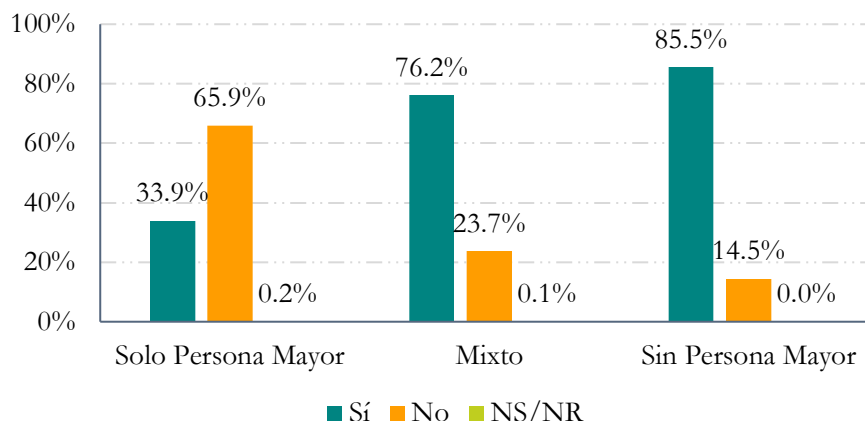
Gráfico 12. Cantidad de conexiones fijas y móviles 2000-2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la SUBTEL

De acuerdo con la CASEN de 2017, un 33,9% de los hogares compuesto sólo por adultos mayores tenía acceso al menos a un tipo de conexión pagada a internet en la vivienda. En el caso de las viviendas mixtas<sup>7</sup>, este porcentaje fue de 76,2%, y de un 85,5% en hogares en los que no había presencia de adultos mayores.

Gráfico 14. Acceso a algún tipo de conexión pagada a Internet en la vivienda en 2017 (Al menos un tipo de conexión)

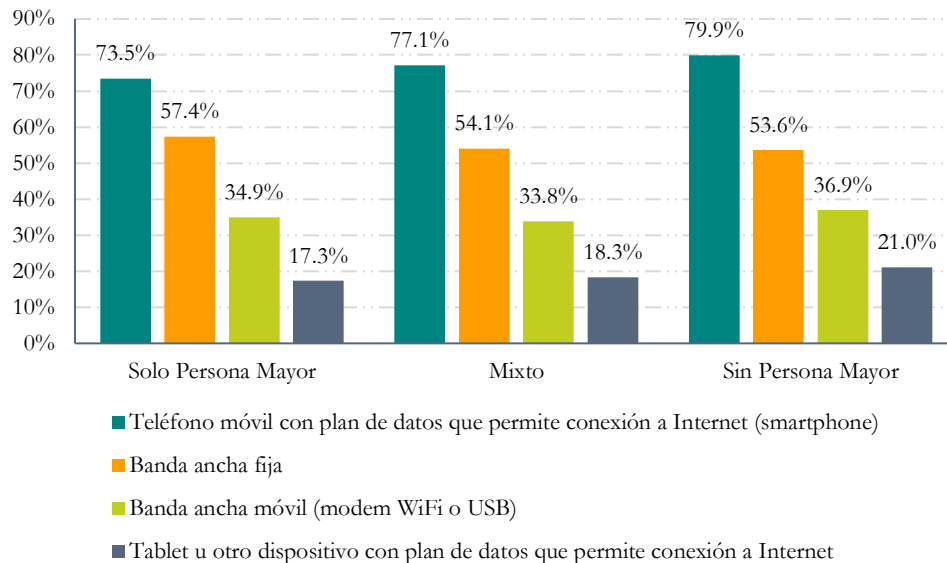


*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017*

La principal forma de acceso a internet que tienen los hogares en Chile es a través de la telefonía móvil, con plan de datos. Del total de hogares donde viven solo adultos mayores, y que cuentan con al menos una conexión pagada a internet, un 73,5% tiene este tipo de acceso a internet en su vivienda. Por otro lado, en hogares mixtos y hogares sin adultos mayores, estos porcentajes son de 77,1% y 79,9%, respectivamente. Le sigue la banda ancha fija, con un 57,4%, para el caso de hogares compuestos por un adulto mayor o más; 54,1% en hogares mixtos y 53,6% en hogares sin personas de la tercera edad. En tercer lugar, se encuentra la banda ancha móvil (modem WiFi o USB).

<sup>7</sup> Los hogares mixtos son aquellos que tienen un adulto mayor y otro acompañante, incluyendo al servicio doméstico puertas adentro. Se separan de los hogares donde sólo viven adultos mayores debido a que la persona mayor igualmente vive con alguien de otra edad. Si el servicio doméstico puertas adentro es adulto mayor, entonces está considerado dentro de los hogares compuestos por únicamente por adultos mayores.

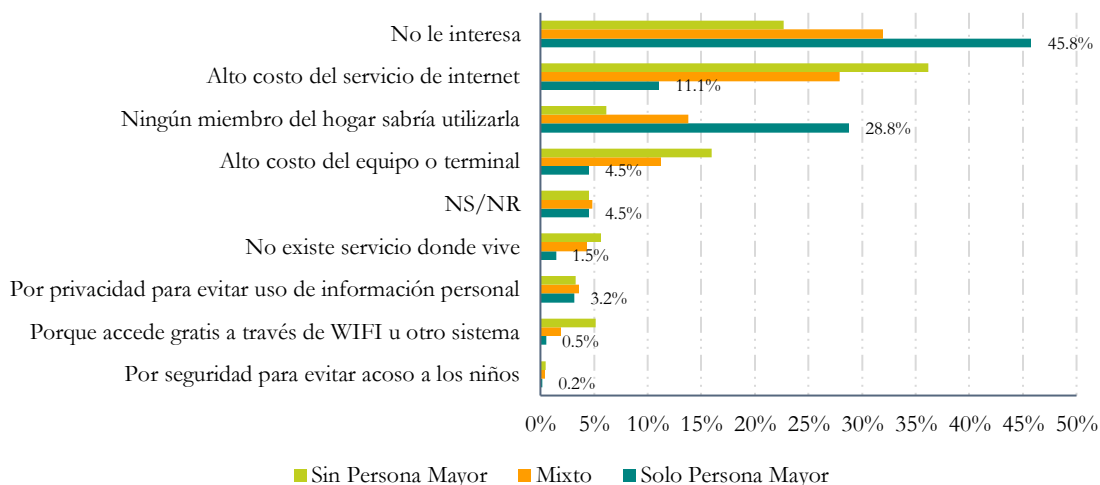
Gráfico 15. Hogares con acceso a conexión pagada a internet en la vivienda por tipo de acceso a internet y categoría de hogar en 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017

Respecto a los hogares que no tienen conexión pagada a internet, un 45,8% de los que se componen únicamente por adultos mayores indica que no le interesa. Asimismo, un 28,8% de ellos no cuenta con algún miembro que sepa utilizar internet, un 11,1% encuentra que el costo de servicio es alto, y un 4,5% dice que el costo del equipo o terminal es alto.

Gráfico 16. Razón principal por la que no tiene conexión pagada a Internet en la vivienda en 2017



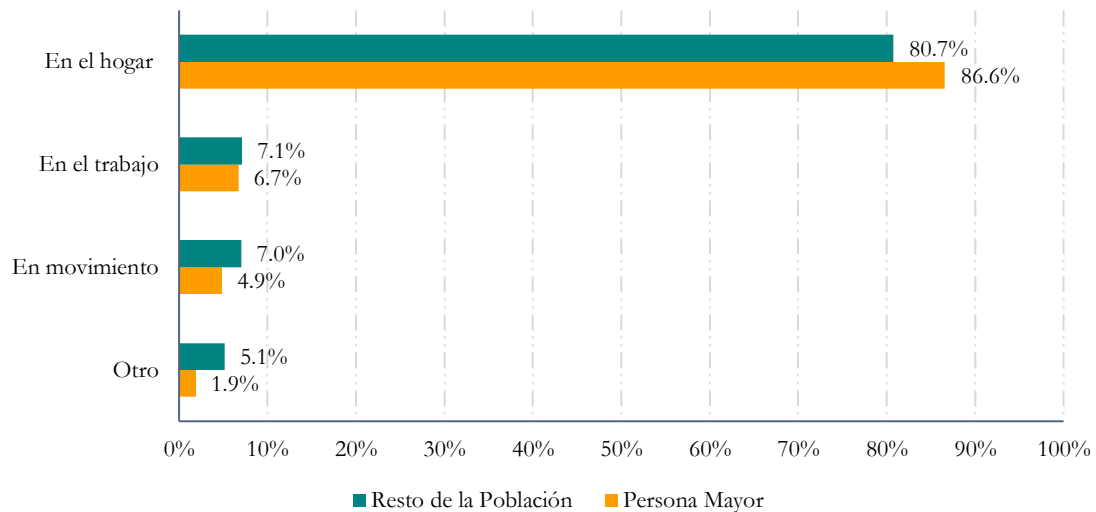
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017



Según la encuesta Casen en el año 2017, un 31,5% de los adultos mayores utilizaba internet, y un 68,5% no lo usaba; en tanto que un 83,4% del resto de la población (personas entre 5 y 59 años) usaba internet.

Respecto al nivel de frecuencia de utilización de internet, gran parte de la población adulta mayor dice usarlo al menos una vez al día (87,9%), porcentaje que es similar en el resto de la población (91,8%).

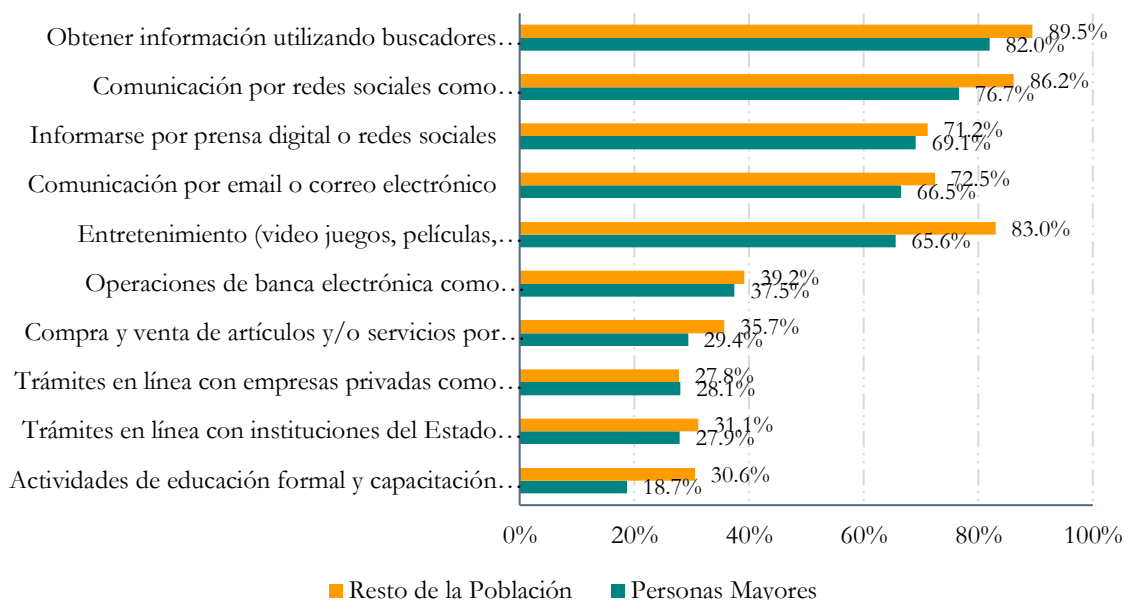
Gráfico 19. Frecuencia de uso de internet en 2017



Fuente: *Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017*

Respecto al total de personas que usa internet, la razón más común en las personas de la tercera edad es para obtener información utilizando buscadores como Google y otros (82%). Le sigue la comunicación por redes sociales como Facebook y Twitter, con un 76,7% en el caso de los adultos mayores y en tercer lugar, se encuentra la opción de informarse por prensa digital o redes sociales, con un 69,1%

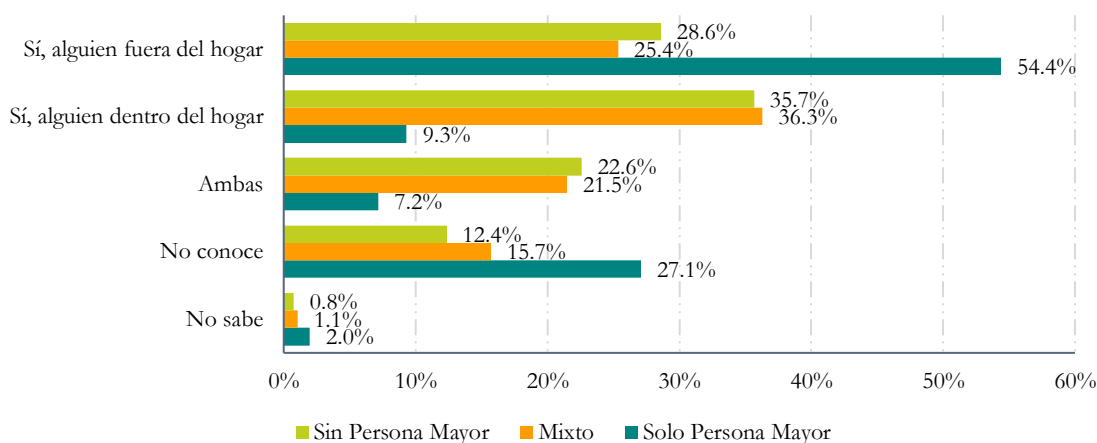
Gráfico 20. ¿Usó Internet en los últimos 12 meses para...? En 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017

En relación con la ayuda en el uso de tecnologías, un 54,4% de los hogares compuestos únicamente de personas mayores tiene a alguien fuera del hogar que puede ayudar, sólo un 9,3% tiene alguien dentro y un 27,1% no conocen a alguien que los pueda ayudar.

Gráfico 21. ¿Alguien en su hogar conoce a una persona que pueda ayudar en el uso de tecnologías (computador, internet, etc.)? en 2017

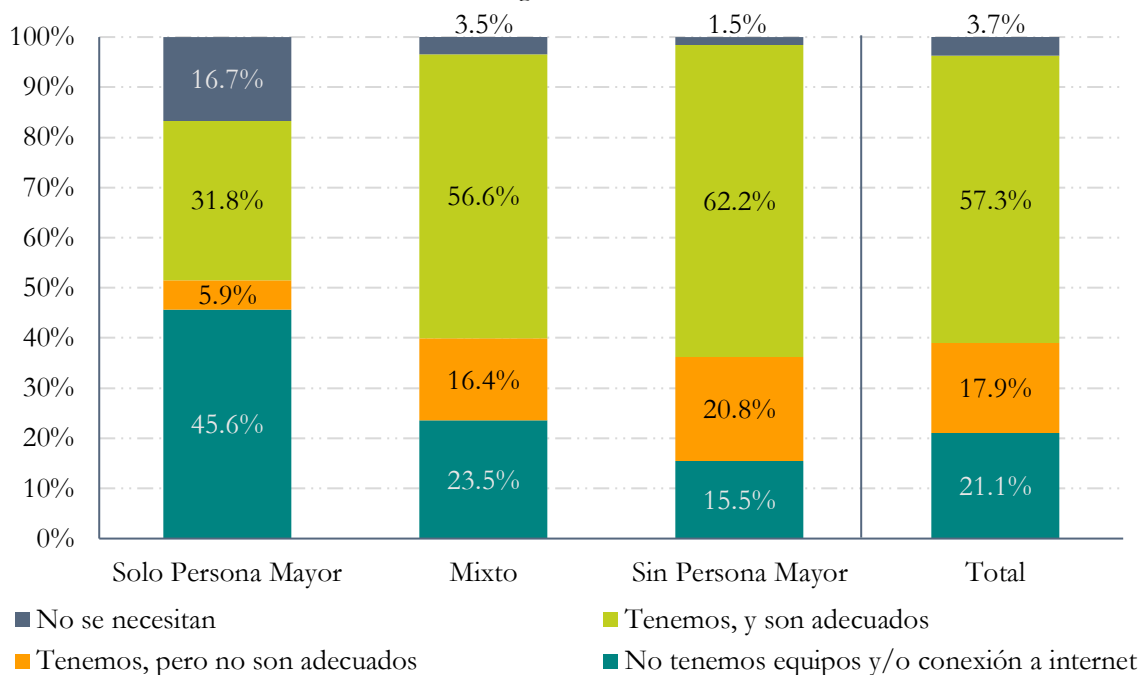


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2017

En julio de 2020 se realizó la Encuesta Social Covid-19, por parte del Ministerio de Desarrollo Social, que mostró que un 45,6% de los hogares compuestos únicamente por personas mayores declararon no tener equipos y/o conexión a internet. En el caso de los hogares mixtos, este porcentaje fue de 23,5%. Un 31,8% de los hogares compuestos sólo por adultos mayores señaló que tenían conexión a internet,

un 5,9% declaró contar con conexión, pero inadecuada para las necesidades de su hogar. Estos porcentajes son de 56,6% y 16,4% para el caso de los hogares mixtos.

Gráfico 22. Disponibilidad de equipos y conexión a internet que se adecúen a las necesidades de su hogar en 2020

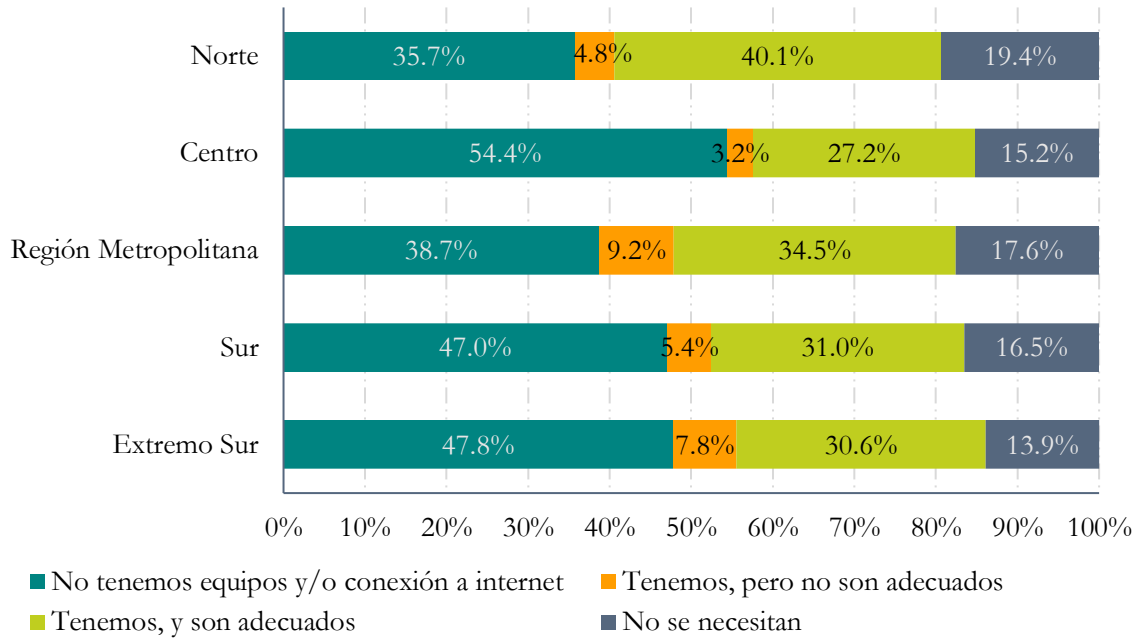


*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Social Covid-19 I 2020*

En la macrozona<sup>8</sup> Centro se ubica la mayor proporción de hogares compuestos sólo por personas mayores que no tienen ni equipos ni conexión a internet, con un 54,4%. Le sigue el Extremo Sur con un 47,8%, luego el Sur con un 47%, la Región Metropolitana con un 38,7%. Por otro lado, la macrozona con mayor proporción de hogares compuestos únicamente de adultos mayores que dicen no necesitar conexión a internet es la Norte, con un 19,4%. En segundo lugar, se encuentra la Región Metropolitana con un 17,6%, luego la macrozona Sur con un 16,5%, la macrozona Centro con un 15,2% y, finalmente, la Extremo sur con un 13,9%.

<sup>8</sup> Las macrozonas son las siguientes: Macrozona Norte (Región de Arica y Parinacota, Región de Tarapacá, Región de Antofagasta, Región de Atacama y Región de Coquimbo); Macrozona Centro (Región de Valparaíso, Región de O'Higgins y Región del Maule); Macrozona Metropolitana (Región Metropolitana); Macrozona Sur (Región del Ñuble, Región del Biobío, Región de Los Ríos y Región de Los Lagos); y Macrozona Extremo Sur (Región de Aysén y Región de Magallanes).

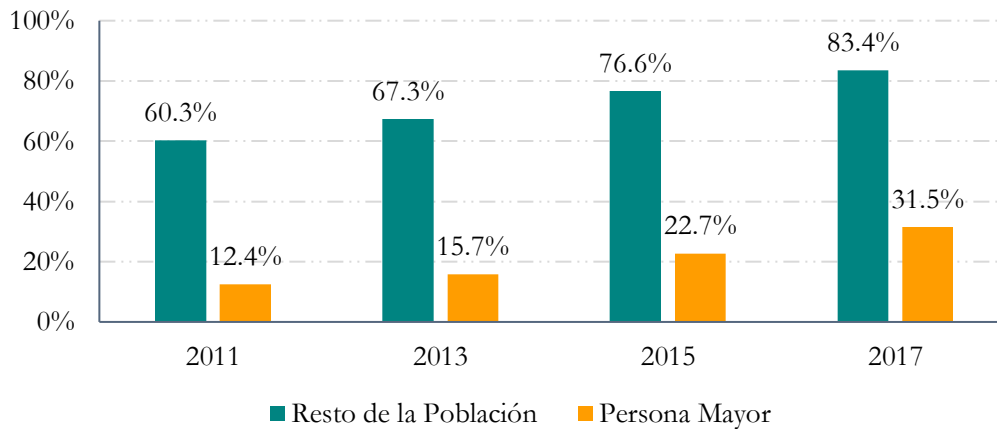
Gráfico 23. Disponibilidad de equipos y conexión a internet que se adecúan a las necesidades de su hogar. A nivel macrozona solo hogares compuestos por uno o más adultos mayores en 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Social Covid-19 I 2020

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución del uso del internet en personas mayores y en el resto de la población. En 2011 el porcentaje de adultos mayores que usaba internet en Chile era de 12,4%, cifra que para el 2013 aumentó 3,3 puntos porcentuales, quedando en 15,7%. Dos años más tarde volvió a aumentar, pasando de la cifra anterior a 22,7%, para luego, en 2017 lograr un nuevo incremento de 8,8 puntos porcentuales, por lo que el uso de internet en adultos mayores quedó en 31,5%.

Gráfico 24. Evolución del uso del internet en la población 2011- 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la CASEN 2011-2017

## Conclusión

A partir del estudio realizado por Cipem, se pueden concluir principalmente tres ideas. La primera es que puede existir una noción de miedo o rechazo a internet dentro de los adultos mayores, ya que existe una falta de conocimiento sobre éste. En general, los adultos mayores entrevistados en los talleres realizados por la Caja de Compensación Los Héroes, muestran o dicen tener temor a utilizar sus celulares, realizar trámites, etcétera, y “echar a perder” lo que están haciendo.

En segundo lugar, se observa que un 68,5% de los adultos mayores que utilizan internet en la Región Metropolitana, considera que es relevante o súper relevante para la vida diaria y, a su vez, un 67,6% dice tener bastante o mucha confianza en esta tecnología. Sin embargo, queda el desafío de lograr que una gran mayoría, si no todos los adultos mayores, tengan mucha confianza en internet, permitiendo que sus vidas sean facilitadas por la herramienta.

En tercer lugar, de todas las funciones y actividades que se pueden realizar con internet, la comunicación es la más importante para los adultos mayores, lo cual se observa tanto en la encuesta realizada como en los talleres mencionados. Un 71,5% de los adultos que utilizan internet en la Región Metropolitana, dice usarlo para comunicarse con familiares, amigos, compañeros de trabajo, entre otros. Las aplicaciones o plataformas sociales más utilizadas, y que guardan relación con mantener contacto con la gente, son WhatsApp con un 96,4% y Facebook con un 76,5%. Por esto, la enseñanza e inclusión digital en personas de la tercera edad es muy relevante para que puedan superar estas dificultades y logren integrarse al mundo digital.

Finalmente, hay que señalar que, hasta la fecha, la información que se encuentra en fuentes oficiales no está actualizada, por lo que se hace necesario alentar a las entidades públicas, tanto municipales como privadas, para que proporcionen conocimiento a los adultos mayores en esta materia, cuya relevancia se hace cada vez más grande en esta era digital.

## Políticas Públicas

En un contexto de pandemia, cuarentenas y distanciamiento social, las personas mayores han tenido que integrarse al mundo digital. Sin embargo, hacerlo puede resultar desafiante o intimidante para aquellos que desconocen el tema de internet. Debido a esto, es relevante observar la realidad internacional y las políticas públicas o sugerencias que hacen los países u organismos internacionales. Iniciativas como las que se observan en China, con las compañías tecnológicas que han adoptado distintas herramientas, como la mejora de la interfaz de usuario y la funcionalidad. O Japón, que ha implementado diversas herramientas digitales para así desarrollar una transición digital, sobre los datos e inteligencia digital.

A continuación se presentan algunas políticas públicas internacionales que pueden ser interesantes para la discusión y mejora de las políticas públicas de digitalización en personas mayores en Chile.

### México

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) se ha encargado de liderar los enfoques de la política pública mexicana orientada a las personas mayores. El Instituto cuenta con talleres y cursos de envejecimiento activo. Cabe destacar la amplia participación de personas mayores en los Centros de Inclusión Digital, que abordan el desarrollo y generación de habilidades con respecto a la formación digital, creados en el Plan Nacional de Desarrollo del año 2013. Lamentablemente, con la Pandemia del Covid-19, fueron cerrados por recortes de presupuesto (INAPAM, 2021).

### España



La Comunidad de Madrid, por medio de su programa de Envejecimiento activo y saludable, ha desarrollado diversas secciones que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, otorgando así espacios de aprendizaje digital. De esta forma, se realizan talleres y actividades en colaboración con los ayuntamientos y mancomunidades de la región junto a la Fundación La Caixa, una entidad sin fines de lucro que abarca diversos programas sociales, educativos y culturales. Dadas las restricciones presentadas por la pandemia del Covid-19, se imparten los talleres en formato online, los cuales en mayo de este año llegaban a 17 en total, destacando los de Competencias digitales, junto con el de Aprendizaje sobre el teléfono móvil. También se encuentran guías sencillas que enseñan a realizar video llamadas por Zoom (Comunidad de Madrid, 2021).

### Nueva Zelanda

Con la implementación de la “Estrategia de Envejecimiento Positivo” en el año 2001, desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social y la Tercera Edad, se estableció una agrupación de principios que guían, orientan y enfocan las políticas dirigidas a los adultos mayores en Nueva Zelanda. Mediante el Consejo Asesor de la Tercera Edad, que integra más de 600 miembros, se otorgan asesorías que permiten que las políticas públicas estén vinculadas estrechamente con la comunidad. Con esto, la inversión de \$600.000 dólares en 2019 son destinados a la capacitación de habilidades informáticas, junto con las capacitaciones de alfabetización digital para adultos mayores. Se han desarrollado diversos programas como “Pacific Senior CONNECT”, “Better Digital Futures for Seniors”, “Stepping Up” junto con la “Alianza de Inclusión Digital Aotearoa” que dirige programas. El primero de ellos está financiado por la Oficina para Personas Mayores “Super Seniors”, encargándose de brindar la información sobre las políticas públicas dirigidas a los adultos mayores de 65 años. Con la primera versión de este programa, a finales de 2020, los resultados fueron positivos respecto a la cantidad de participantes que luego del programa dijeron poder comunicarse con otras personas de manera digital, así como el aumento del 4% al 78% de las personas que aseguran poder comunicarse con otros en plataformas de video como Zoom o Facetime, según la Dra Ayesha Verral, Ministra de Personas Mayores en Nueva Zelanda (Digital Inclusion Alliance Aotearoa, 2021).

### Japón

El aumento de la población adulta mayor en Japón, ha producido un desafío frente al envejecimiento del país, ya que en 2015 el gobierno japonés anunció que la cifra de personas mayores de 80 años alcanzó los 10 millones. Por esto, el país ha implementado diversas herramientas digitales para así desarrollar una transición digital, sobre los datos e inteligencia digital. En el año 2003, el “Programa para la construcción del gobierno electrónico” determina un enfoque para facilitar el acceso a la documentación digital nacional, realizándose cambios para permitir que los sectores públicos y privados ocupen datos médicos de los adultos mayores, los cuales ya se encontraban procesados. En Kyoto, la recopilación de datos comienza en los Hospitales Universitarios, con lo que su recolección y procesamiento facilita con procesos digitales los seguros japoneses de salud. Así, la tecnología junto con la innovación del país ha permitido implementar medidas digitales innovadoras enfocadas en los adultos mayores, como el servicio gratuito de Códigos QR en Iruma, una ciudad al norte de la capital, donde dichos códigos son monitores para personas que sufren de demencia senil. Transformados en códigos QR que se instalan en las uñas de sus manos, se logra recopilar la información del ciudadano lo que permite identificarlo frente a cualquier emergencia.

### Canadá

En la actualidad, el gobierno de Canadá incorpora diversos organismos que colaboran y asesoran dentro de las políticas públicas destinadas al adulto mayor, como el Consejo Nacional de Personas Mayores, compuesto por representantes de organizaciones de adulto mayor. También se encuentra el Foro de

Ministros Responsables de la Tercera Edad federal, provincial y territorial, que focaliza y discute los temas más importantes relacionados con este segmento de la población. Cabe destacar que el sitio web “Canada.ca/Seniors” es utilizado como el principal medio de información para los adultos mayores, el cual contiene enlaces especiales, de acuerdo a las provincias, sobre los beneficios y servicios gubernamentales. Así, el gobierno del país, con el fin de aumentar el acceso a la información de bienes y servicios digitales, proporciona nuevos métodos, como en 2013 y 2014 en donde el personal de “Service Canada's Mobile Outreach” otorgó alrededor de 1.000 sesiones de información de bienes y servicios digitales con los cuales cuenta el gobierno a más de 24.000 usuarios. También realizó actividades para quienes tienen una residencia en zonas rurales “Service Canada”, concretamente en las comunidades rurales en el este de Ontario, en donde se enseñó sobre programas gubernamentales digitales como el “Canada Pension Plan” (CPP) (Government of Canada, 2014).

### Corea del Sur

El gobierno y diversas empresas asociadas están impulsando medidas ante la barrera tecnológica que afecta a las personas de mayor edad en Corea del Sur. El Gobierno Metropolitano de Seúl expuso, a mediados de 2019, que se implementaría el programa de bienestar relacionado a alta tecnología, la cual estará disponible para adultos mayores. Se entiende que este programa tecnológico ayuda a hacer frente a emergencias mediante el control de temperatura de espacios y movimientos físicos. Al mismo tiempo, el operador de telefonía móvil SK Telecom ha mejorado su programa de bienestar basado en un altavoz de inteligencia artificial para personas mayores. A través del algoritmo de inteligencia artificial de Nugu, las personas mayores que viven solas pueden disfrutar de conversaciones casuales con el altavoz inteligente.

En mayo de 2021, con el fin de reducir la brecha digital, el gobierno decidió llevar a cabo programas educativos para promover la familiarización de los ancianos con los servicios digitales, como los quioscos digitales de los restaurantes. Se contratarán unas 100 personas mayores como profesores para ofrecer educación personalizada en diversos establecimientos, tales como bibliotecas, centros comunitarios y albergues de ancianos.

### China

Actualmente China ha exigido a diversas compañías tecnológicas implementar o modificar formas de integración tecnológica de adultos mayores. Estas compañías han adoptado varios enfoques, tales como la mejora de la interfaz de usuario y la funcionalidad. Han implementado versiones adaptadas de sus aplicaciones más populares para adultos mayores, con textos e íconos más grandes, navegación simplificada, lectores de pantalla y tecnología de reconocimiento de dialectos a partir de inteligencia artificial. Didi introdujo recientemente un mini programa de WeChat que permite a las personas mayores pedir un viaje con un solo click, sin tener que introducir su destino. Taobao y WeChat Pay, de Alibaba, ofrecen a las personas mayores la posibilidad de cargar los pedidos en las cuentas de sus hijos adultos. La empresa de telecomunicaciones ZTE lanzó en diciembre de 2020 un teléfono inteligente 5G de fácil uso para adultos mayores; en febrero de 2021 Alibaba modificó su plataforma de comercio electrónico Taobao para que personas mayores de 60 años puedan contactar con un agente de forma sencilla y obtener ayuda para comprar en línea, con los pagos, el transporte, compras en farmacias, entre otros.

### The Be Smart Seniors Project by Erasmus+

Este proyecto, coordinado por Corvus Ltd (Hungría), está compuesto por diversas organizaciones como Anthropogogik Brändle (Liechtenstein), Maribor Adult Education Centre (Slovenia), KarrierSuli Foundation (Hungary), Pensioners' Association (Pécs, Hungary), Prompt Ltd (Hungary), Turku University of Applied Sciences (Finland). El concepto del proyecto es la utilización de artefactos

información de la tecnología de la comunicación y servicios online, los cuales pueden ayudar a adultos mayores a mantener contacto con parientes y amigos, pueden proveer servicios de salud, plataformas para compartir memorias, pasatiempos y conocimientos. Estos servicios también pueden ayudar a manejar situaciones de la vida diaria, lo cual permitiría a los adultos mayores preservar su independencia (Be Smart Seniors, 2020).

### El Consejo de la Unión Europea

En 2020 el Consejo de la Unión Europea adoptó una serie de conclusiones sobre los derechos humanos, haciendo hincapié en la participación y bienestar de adultos mayores en la era de la digitalización. Este busca que los miembros estatales de la UE tomen medidas para asegurar la accesibilidad de los servicios públicos, en particular los de salud, mientras que los servicios no digitales se mantengan. De acuerdo con esto, la actual primera ministra alemana ha iniciado el trabajo y será seguida por los gobiernos portugueses y eslovacos de la UE, las cuales serán parte de un programa de 18 meses para mejorar la digitalización de adultos mayores. En paralelo, otras iniciativas de la UE serán presentadas en 2021, las cuales serán esenciales para la digitalización (AGE Platform Europe, 2020).

### Chile

Con el aumento en la esperanza de vida y la disminución de la tasa de natalidad se espera que para las décadas siguientes aumenten considerablemente<sup>9</sup> los adultos mayores en el país, lo cual implica una necesidad actual de reducir la brecha digital que existe entre la población adulta mayor. En este conetxto, en 2013 comenzó la iniciativa Chile Mayor Digital 2.0, realizada bajo un acuerdo institucional entre el Servicio Público Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), junto con la colaboración de la Fundación de Vida Rural de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El programa, orientado a la inclusión digital hacia las personas mayores, presenta talleres de alfabetización para que logren la familiarización hacia las plataformas digitales que se ocupan en la rutina diaria, junto con la comunicación en redes sociales. Dentro de este programa también se otorgan cursos temáticos que enseñan sobre las oportunidades de las redes sociales, junto con los sitios web del gobierno local para aprender a realizar trámites administrativos en línea (Sunkel & Ullmann, 2019).

### Argentina

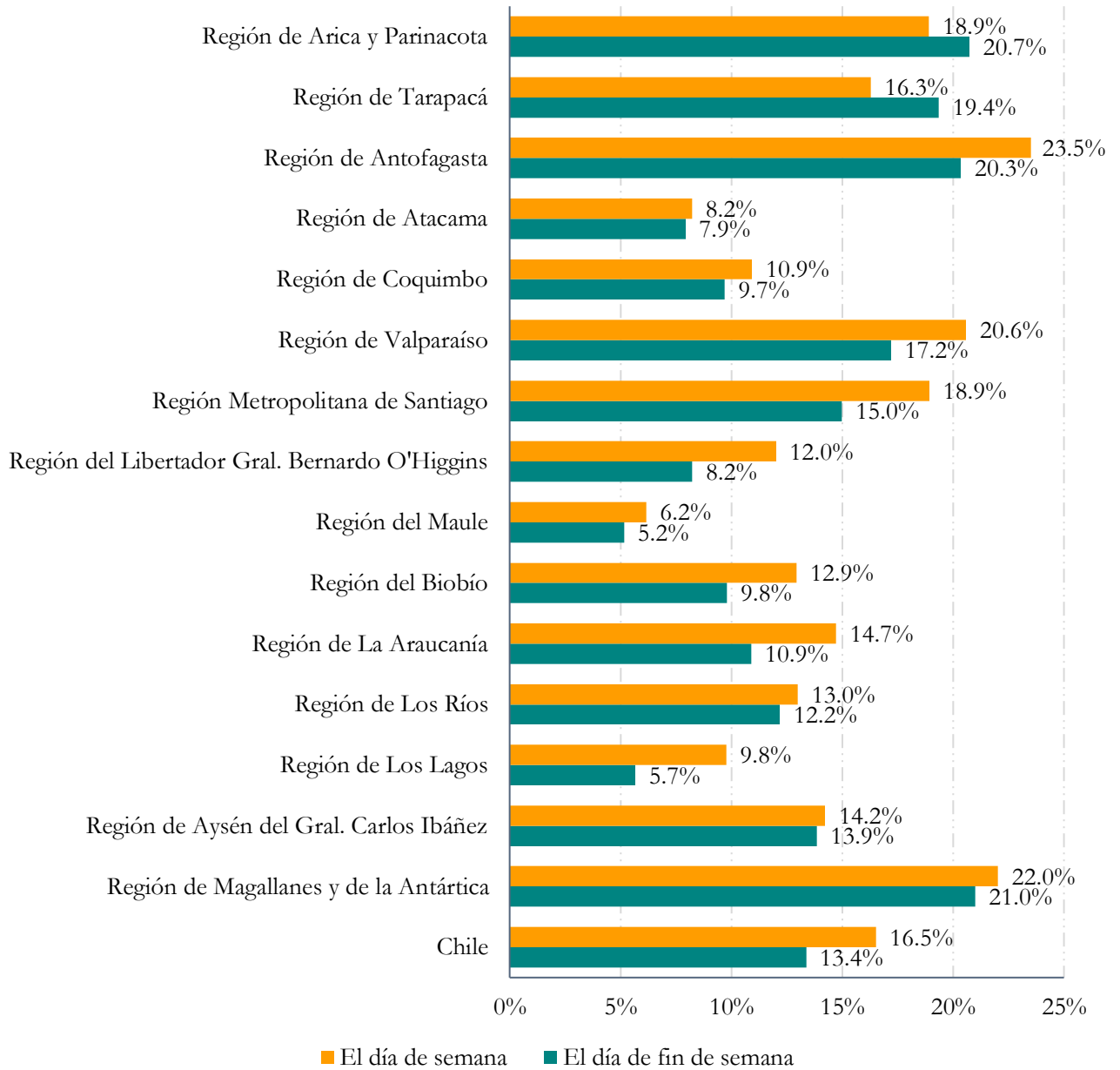
En la actualidad, el gobierno argentino ha desarrollado una plataforma de inclusión digital focalizada a adultos mayores llamado +Simple. Diseñada para poder conectar a las personas mayores con las herramientas digitales ocupadas en la vida cotidiana, con el fin de facilitar sus tareas. Esta plataforma ofrece una capacitación inicial de 2 horas previo a su uso, en donde se otorgan diversas formas de comunicación e inclusión digital como leer el diario, utilizar las redes sociales, enviar mensajes, junto con crear o asistir a eventos online, destacando las áreas de noticias, diversión, redes sociales, cultura, amigos, trámites, mis cosas y salud. Así, la página web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires incluye videos explicativos sobre la plataforma. Se deben destacar también las Aulas digitales, que son un espacio de capacitación para la enseñanza de la plataforma +Simple, que se encuentran ubicados y distribuidos en diversos barrios de la ciudad, como lo muestra el mapa de su sitio web. Estas capacitaciones destacan por ser gratuitas, desarrolladas en conjunto con clubes y centros de jubilados e implementadas en el presente (Buenos Aires Ciudad, 2021).

---

<sup>9</sup> Según el Instituto Nacional de Estadísticas se espera que para el año 2050 la población sobre 60 años represente un 32,1% del total

## Anexos

Anexo 1. Uso de computador para consultar información y navegar por internet (excluyendo si es por trabajo, estudio, pago de servicios) en 2015



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la ENUT 2015

## Bibliografía

- AGE Platform Europe. (2020). *Growing old in a digital world*. Obtenido de Age Platform Europe:  
<https://www.age-platform.eu/special-briefing/growing-old-digital-world>
- BBC. (2016). La insólita tecnología que ayuda a la tercera edad en Japón, el país con la población más vieja del mundo. *BBC News*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-38265145>
- BCN. (2013). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Obtenido de  
<https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/estrategia-envejecimiento-positivo-nueva-zelandia>
- BCN. (2017). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de Asia Pacífico: Observatorio Parlamentario: <https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/proteccion-tercera-edad-japon>
- Be Smart Seniors. (2020). *Be Smart Seniors*. Obtenido de MEDICI. Digital Inclusion Community:  
<https://digitalinclusion.eu/be-smart-seniors/>
- Buenos Aires Ciudad. (2021). *¿Qué es +Simple?* Obtenido de La plataforma diseñada especialmente para conectar a los adultos mayores con las herramientas digitales de la vida diaria.:  
<https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personasmayores/massimple/quesmassimple>
- Buenos Aires Ciudad. (2021). *Aulas Digitales*. Obtenido de Conocé los espacios de capacitación para aprender a usar la plataforma +Simple que tenemos distribuidos en distintos barrios de la Ciudad.:  
<https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personasmayores/massimple/aulasdigitales>
- Cheung, M.-C. (2021). How China is closing the digital divide for seniors. *Insider Intelligence*. Obtenido de <https://www.emarketer.com/content/how-china-closing-digital-divide-seniors>
- Comunidad de Madrid. (2021). *Programa de envejecimiento activo y saludable*. Obtenido de  
<https://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/programa-envejecimiento-activo-saludable>
- Digital Inclusion Alliance Aotearoa. (2021). *Digital Inclusion Alliance Aotearoa*. Obtenido de  
<https://digitalinclusion.nz/placemarks/digital-inclusion-alliance-aotearoa/>
- Digital Inclusion Alliance Aotearoa. (2021). *Stepping UP*. Obtenido de Digital Skills For Life:  
<https://steppingup.nz/>
- Government of Canada. (2014). *Action for Senior Report*. Obtenido de  
<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/seniors-action-report.html>
- INAPAM. (2021). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de  
[https://www.gob.mx/inapam/es/archivo/acciones\\_y\\_programas](https://www.gob.mx/inapam/es/archivo/acciones_y_programas)
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2015). *Uso del tiempo*. Obtenido de Encuesta Nacional del Uso de Tiempo (ENUT): <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/genero/uso-del-tiempo>



- Iwasaki, N. (2020). *Digital Government in Japan's Super-aging Society and International Contributions*. The Japan Institute of International Affairs. Obtenido de <https://www.jiia.or.jp/en/column/2020/09/research-reports-global-issues01.html>
- Jun-suk, Y. (2019). Efforts pick up to help senior citizens use tech in daily lives. *The Korea Herald*. Obtenido de <http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20190924000811>
- Ministerio del Desarrollo Social. (2017). Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional. Obtenido de <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-2017>
- Observatorio Social. (2020). *Ministerio de Desarrollo Social y Familia*. Obtenido de Encuesta Social Covid-19: Primera ronda Julio 2020: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-social-covid19-primera-ronda>
- Rosmino, Claudio. (2019). Euro News. Obtenido de <https://www.euronews.com/next/2019/10/29/japan-leads-the-way-with-elderly-care>
- Sae-jin, P. (2021). Seoul to launch special education program for familiarizing elderies with digital service. *Aju Business Daily*. Obtenido de <https://www.ajudaily.com/view/20210506154548792>
- SENAMA. (2015). *ADULTOS MAYORES 2.0 SE CAPACITAN EN ALFABETIZACIÓN DIGITAL*. Obtenido de <http://www.senama.gob.cl/noticias/adultos-mayores-20-se-capacitan-en-alfabetizacion-digital>
- SENAMA. (2015). SENAMA Y FUNDACIÓN VIDA RURAL DE LA UC INICIAN CURSOS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL PARA ADULTOS MAYORES DE CONCEPCIÓN. Obtenido de <http://www.senama.gob.cl/noticias/senama-y-fundacion-vida-rural-de-la-uc-inician-cursos-de-alfabetizacion-digital-para-adultos-mayores>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2021). *Series conexiones internet fija (Período Información Primer Trimestre 2002 – Marzo 2021)*. Obtenido de <https://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/internet/>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2021). *Series conexiones internet móvil (Período Información Primer Trimestre 2002 – Marzo 2021)*. Obtenido de <https://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/internet/>
- SUBTEL. (2017). *Internet y Sociedad de la Información*. Obtenido de 2017 Novena Encuesta Acceso y Usos de Internet: <https://www.subtel.gob.cl/estudios/internet-y-sociedad-de-la-informacion/>
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). *Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital*. CEPAL. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44580/RVE127\\_Sunkel.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44580/RVE127_Sunkel.pdf)
- The official website of the New Zealand Government*. (2021). Obtenido de Hon Dr Ayesha Verrall: <https://www.beehive.govt.nz/minister/hon-dr-ayasha-verrall>
- Torrado, A., Sánchez, L., Somonte, R., Cabrera, A. M., Henríquez, P., & Pérez, O. (2014). Envejecimiento poblacional: una mirada desde los programas y políticas públicas de América Latina, Europa y Asia. *Novedades en Población*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1817-40782014000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782014000100002)