

[www.observatorioenvejecimiento.uc.cl](http://www.observatorioenvejecimiento.uc.cl)

# Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores

Observatorio del  
**Envejecimiento**

Para un Chile con futuro



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

Compañía de Seguros

**confuturo**<sup>®</sup>  
UN CHILE CON FUTURO

# Introducción

El Internet y las tecnologías de la información y comunicación (TICS) son cada vez más importantes en un mundo hiperconectado e interdependiente como es el actual. En este sentido muchas de las actividades de la vida diaria, como las maneras de comunicarse, participar, entretenerse y trabajar, dependen y se han facilitado con el uso de las TICS. Y si bien el uso de estas tecnologías se ha incrementado en todos los grupos etarios, las personas de mayor edad aún se mantienen atrás respecto de sus habilidades digitales frente a grupos de menor edad.

Esta brecha usualmente se explica por la experiencia previa que han tenido con la computación o el uso de Internet, acceso y país de procedencia, entre otras cosas. No obstante, las personas mayores también se enfrentan a otra barrera: el edadismo, los estereotipos y prejuicios que se tiene sobre este segmento y sus capacidades para aprender y apropiarse de ellas. Estas creencias edadistas influyen en la interacción que tienen las personas 60+ con el mundo digital. Aun así, este grupo etario es muy heterogéneo y existen diferencias en el manejo que hacen de la tecnología, generalmente explicadas por nivel educativo y redes de apoyo, por mencionar algunos factores.

Con la llegada de la pandemia se constató que muchas personas mayores redujeron esta distancia, demostrando entonces que su integración es posible. Sin embargo, aún falta un gran camino por recorrer. Hay que mejorar el acceso a tecnologías y de conectividad y también capacitar y educar sobre estas herramientas al segmento 60+. Además, es de gran relevancia erradicar las concepciones edadistas que pueden afectar la disposición de la población mayor a usar e involucrarse con las tecnologías digitales.

Esta integración es de vital importancia pues es un derecho de las personas 60+, pero también por las ganancias en calidad de vida. Se ha visto un efecto positivo entre uso de las TICS en la salud física y mental de las personas mayores, así como en su percepción de autoeficacia y en su participación. Asimismo, reduce el aislamiento, escenario a veces común durante la vejez.

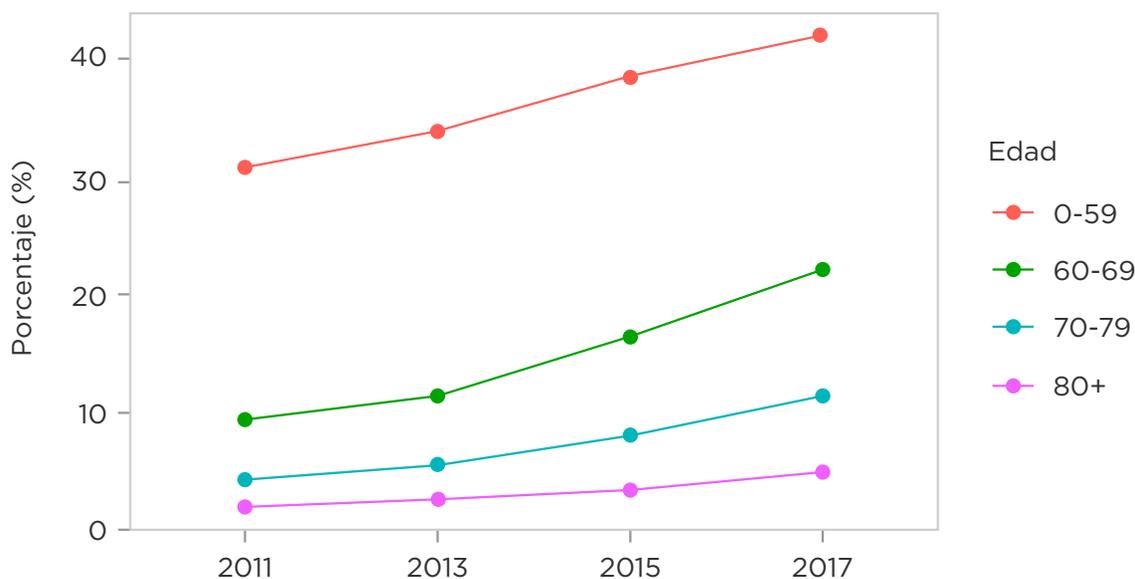
Este reporte tiene como objetivo caracterizar el uso de Internet, de las TICS y el tipo de uso que le dan las personas mayores antes y durante la pandemia. Para ello, se entrevistó a Javiera Rosell, psicogerontóloga, subdirectora del Programa de Adulto Mayor UC e impulsora del Programa 60+ Digital e investigadora postdoctoral del Instituto Milenio para la Investigación del cuidado (MICARE); Alfonso Otaegui, antropólogo, académico UC e impulsor del Programa 60+ Digital; Eduardo Toro, director ejecutivo de la Fundación Conecta Mayor y Alexis Tapia, encargado de la Unidad de Fomento de Participación del Servicio Nacional del Adulto Mayores (SENAMA). Así también, se hicieron grupos focales con 8 personas mayores de diferentes regiones, para conocer más sobre su visión y experiencia en este ámbito.

# 1 Uso de Internet

Los usuarios de Internet han incrementado a un 85% a nivel nacional (Subsecretaría de Transportes y Telecomunicaciones, 2020), lo que se debe a una mayor exposición y acercamiento a esta red, así como también a un mayor acceso. En la última década (2011-2021), las conexiones fijas totales se han duplicado, pasando de 2.025.042 a 4.284.268, mientras que las móviles han alcanzado los 22.700.425. Aun así el uso de Internet no es igual para toda la población y presenta desigualdades.

En la Figura 1, podemos observar que son las personas menores de 59 años quienes más utilizan el Internet (83,4%), existiendo una brecha de 39 puntos porcentuales durante el 2017 con los mayores de 60 años (44,0%), de 61 puntos porcentuales con las personas entre 70 y 79 años (22,8%) y de 74 puntos porcentuales con el grupo 80+ (9,8%). El 88% de los usuarios de Internet 60+ lo utiliza al menos una vez al día y es en su hogar donde más se conectan (CASEN, 2017).

**Figura 1: Uso de internet por edad**



**Fuente: Elaboración Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a encuesta CASEN (2011-2017).**

A pesar de esta tendencia inversamente proporcional entre edad y uso de Internet, es necesario señalar que la edad por sí misma no es el factor determinante en un menor uso. “Actualmente muchas personas mayores no cuentan con la posibilidad de acceder a dispositivos electrónicos por su alto costo, así como también existen muchos lugares del país que no cuentan con conexión, o bien esta es pésima, como ocurre en las zonas rurales donde muchas personas mayores viven”, explica Alexis Tapia, encargado de la Unidad de Fomento a la Participación del SENAMA.

Asimismo, la falta de experiencia del usuario y de acercamiento previo (Ramón-Jerónimo et al., 2013) asociadas a la edad contribuyen a esta brecha. Es decir, las personas mayores han tenido menos tiempo para adaptarse y convivir con estas herramientas digitales, lo que afecta su uso. Más específicamente, varios estudios (Hargittai & Dobransky, 2017; Friemel, 2016) atribuyen un menor uso de Internet en las personas de edad más avanzada a que ellas que completaron su vida laboral antes de la masificación de Internet o bien, del uso de computadores previo a la edad de jubilación.

Esto también vendría a explicar por qué las nuevas generaciones de personas mayores utilizan más el Internet, ya que a lo largo de su vida han tenido un mayor acercamiento a este tipo de herramientas. Desde el 2015 al 2017 las personas entre 60 y 69 fueron quienes experimentaron un mayor incremento más abrupto -12 puntos porcentuales- respecto del uso de Internet. En el segmento 70-79 también se observa un incremento de 16% a un 23%, y en el 80+ uno de 7% a 10%. Por su lado, las personas menores de 59 años experimentaron un crecimiento de 7 puntos porcentuales (Figura 1).

Otro factor relevante en el uso de Internet y adopción de tecnologías en la vejez es el edadismo o discriminación por edad. Alfonso Otaegui, antropólogo, académico UC e impulsor del Programa 60+ Digital, señala que “las personas jóvenes piensan que las tecnologías les salen naturales y no que tienen mayor experiencia con ellas, y entonces hay una discriminación hacia el segmento 60+, como que no son capaces. Las personas mayores, además, incorporan este edadismo y consideran que no son capaces de usar estos dispositivos por una cuestión de edad, meramente de edad, y eso es reproducir edadismo, lo que propicia la mantención de esa no adopción de tecnología”.

Isabel (74 años) participante del grupo focal, comenta al respecto que: “los jóvenes aprenden súper rápido, sobre todo la tecnología. Mi hijo me dice ‘esto es intuitivo’, yo le digo ‘no tengo intuición para esto’, tengo de la otra intuición. Para mí la computación no es intuitiva. De repente tengo unos chispazos, pero así he ido aprendiendo, con un curso de computación y con mi hijo que me enseña”.

Ahora bien, al comparar el uso de Internet con otros países OCDE, en un grupo de personas entre 55 y 74 años se observa una diferencia importante entre países europeos y latinoamericanos. En los primeros, hay un mayor uso de Internet en comparación con los segundos, con una diferencia promedio de 42 puntos porcentuales. Chile es el segundo país con mayor uso (52%) en Latinoamérica, siendo superado solo por Brasil (57%), pero aun así se mantiene muy por debajo de lo visto en Islandia (99%), Reino Unido (88%) y España (76%).

**Tabla 1: Uso de Internet en personas entre 55 y 74 años en selección de países OCDE**

País	Uso de Internet
OCDE	71%
Islandia	99%
Reino Unido	88%
España	76%
Brasil	57%
<b>Chile</b>	<b>52%</b>
Colombia	39%
México	32%

**Fuente:** Elaboración Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a datos OCDE (2019).

Estas diferencias se deben a que el área de residencia y la riqueza específica del país, así como la infraestructura tecnológica de la comunicación también tienden a promover el uso de Internet entre las personas mayores (König, 2018). Por lo tanto, los países con menores recursos tienen menos población mayor digitalizada.

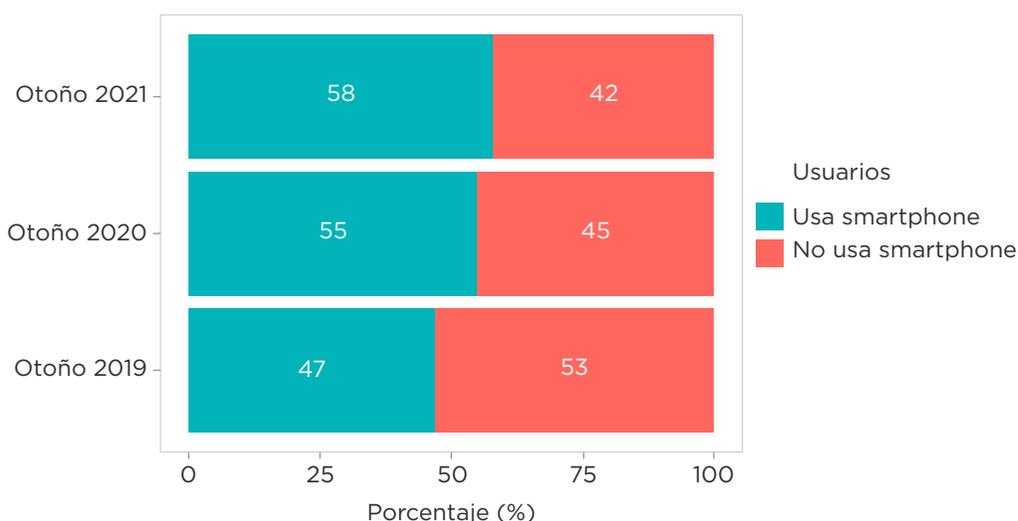
## 2 Smartphones y personas mayores

Los celulares smartphones son los aparatos que más poseen las personas mayores para conectarse a Internet (42,5%), seguido de computadores o tablets (38,8%) (Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez, 2019). Esto se vincula a que, según datos de la misma encuesta, las personas mayores consideran es el aparato que pueden manejar con mayor habilidad.

En la Figura 2, se puede observar que con la llegada de la pandemia el uso de smartphones presentó un alza significativa. A finales del 2019, 47% del segmento 60+ era usuaria de smartphones, mientras que al otoño del año 2021 los usuarios 60+ alcanzaron un 58% (Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez durante la Pandemia COVID-19, 2021).

Marcela (66 años), participante del grupo focal, “señala que esto se debe a que “la pandemia nos ayudó y nos obligó a conocer más sobre la tecnología, todo comenzó a ser en línea, todo trámite se podía hacer online, no necesitábamos llegar a los lugares, pero eso sí nos obligó a interiorizarnos de todas las cosas nuevas para nosotros”.

**Figura 2: Uso de smartphones durante la pandemia en personas mayores**



**Fuente: Elaboración Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez durante la Pandemia COVID-19 (2021).**

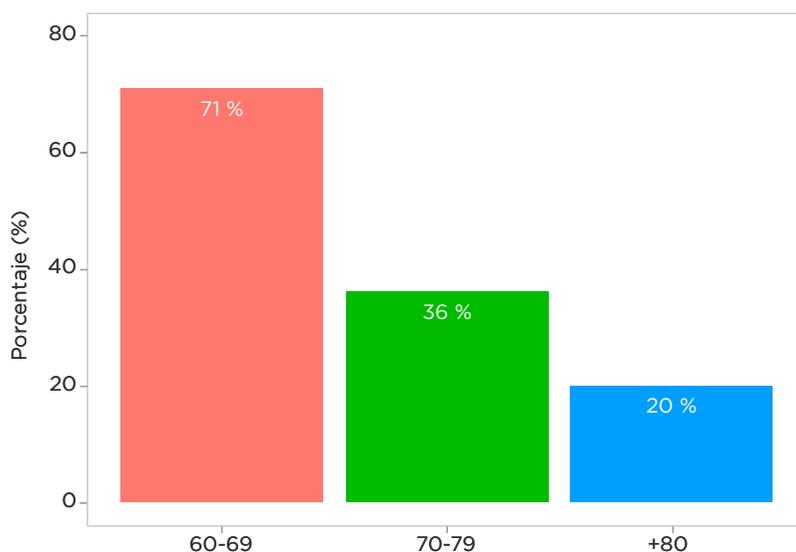
Por su parte, Luisa (65 años), quien era reticente al uso de celulares inteligentes, comenta: “Costó muchísimo que comenzara a utilizarlo, me compraban para el cumpleaños, uno estuvo un año en un cajón, pero como estuvimos siete meses encerrados, tuve que empezar a usarlo. Ahora tengo hartos grupos en el chat y lo he pasado súper bien, es muy bueno en ese sentido, pero no me gusta la dependencia que genera, estar pegado al celular sin ver lo que hay enfrente”.

A pesar de que las personas mayores comenzaron a ocupar más este tipo de tecnologías durante el primer año de emergencia sanitaria, en el año 2021 no se observó el mismo crecimiento (Figura 2). Del invierno de 2020 a otoño del 2021 el uso de smartphones se mantuvo relativamente estable entre 55% y 58% de usuarios. Esto implicaría que existe aún cierto grupo de personas mayores que continúa aislado digitalmente.

En la Figura 3, al igual que en el uso de Internet, se puede apreciar que son las personas entre 60 y 69 años las más asiduas a usar estos dispositivos, y disminuye el uso a medida que la edad aumenta. El 36% de las personas entre 70 y 79 años lo utiliza y el 20% de las personas 80+.

Los expertos comentan que existen ciertas condiciones asociadas con la edad como temblor en la manos o baja visión podrían dificultar el uso de estos aparatos en las personas de edad más avanzada. Sin embargo, la gran mayoría de los usuarios 60+ utiliza su smartphone sin ayuda de otras personas (Encuesta Social Covid, 2021). El 78% de quienes tienen entre 70 y 79 años lo utiliza sin asistencia, y en el caso de las personas mayores de 80 años, el 50% tampoco la necesita para hacer uso de su dispositivo móvil.

**Figura 3: Uso de smartphones por edad**



**Fuente: Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a datos Encuesta de Calidad de Vida durante la Pandemia COVID-19 (2021).**

En efecto, se ha visto que las personas mayores generalmente no tienen problemas para chatear, hacer videollamadas o sacar fotos. Pero, aun así, existen otras actividades a realizar con estos dispositivos móviles que son más complejas y las personas 60+ si suelen requerir ayuda, como por ejemplo, la realización de trámites en línea. Sobre este punto, es necesario destacar de igual forma que es necesario prestar apoyo en las actividades que las personas mayores no saben realizar, es decir, enseñar para poder incentivar el uso autónomo de TICS.

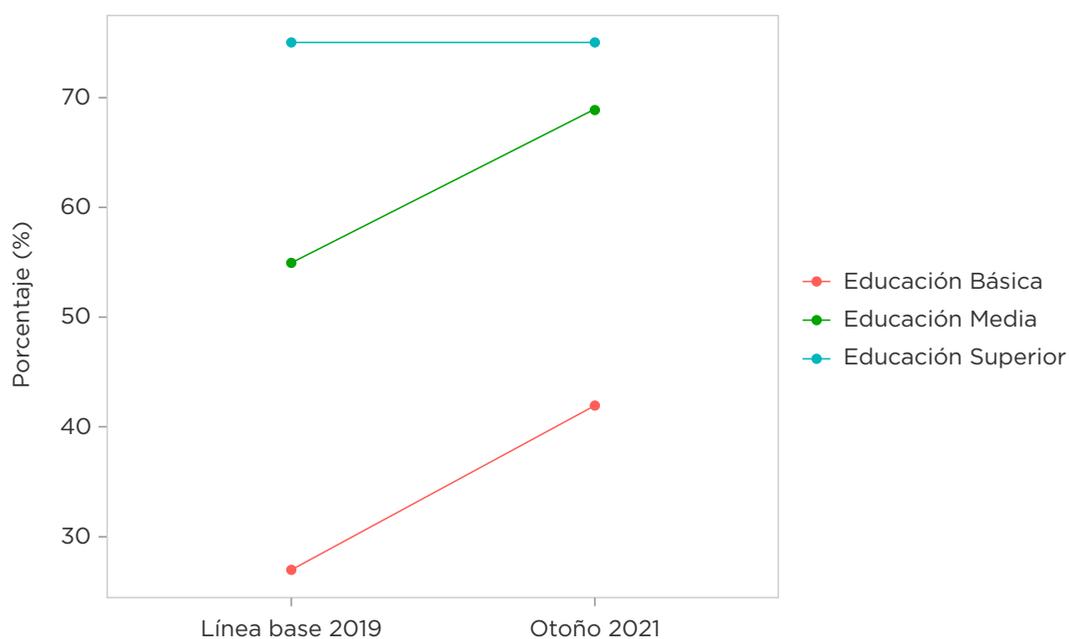
Alfonso Otaegui comenta que “en el contacto con tecnologías también influye si tiene personas cercanas que los puedan ayudar en esa adopción. Sin embargo, generalmente esas personas cercanas le toman el dispositivo, le hacen la operación y se lo dan, no le enseñan. Esto es equivalente a aprender a conducir y decir ‘quédate en el estacionamiento mirándome, yo conduzco y te digo mira así se hace’. Eso es una combinación de edadismo, porque dicen ‘no pueden hacerlo, se lo hago yo’ y de edadismo introyectado en las personas mayores”.

Por otra parte, se observan diferencias en el uso por nivel educacional (Figura 4). Las personas 60+ con niveles educacionales más altos suelen ser en su mayoría usuarias de smartphones (75%), y no hubo un cambio significativo en su uso posterior a la pandemia. Sin embargo, en el caso de las personas 60+ con educación básica y media, se vio un aumento de 14 y 15 puntos porcentuales entre 2019 y 2021.

Este incremento en las personas con menor nivel educacional reduce la distancia existente frente a quienes poseen estudios superiores. Sin embargo, mientras las personas mayores con educación media (69%) se acercan al uso visto por personas 60+ con estudios superiores, la brecha con aquellas que alcanzaron educación básica se mantiene bastante alta, con 33 puntos porcentuales de diferencia.

Javiera Rosell, psicogerontóloga e impulsora del Programa 60+ Digital señala que el nivel educacional es uno de los factores más relevantes en términos de adopción de tecnologías en personas mayores. “Generalmente, las personas 60+ con mayor nivel educativo tienen altos sentimientos de autoeficacia, sentirse capaces de aprender algo nuevo, de no tener tantos prejuicios relacionados al envejecimiento. Por otro lado, han estado más próximas a las tecnologías por sus empleos, y han tenido mayor acceso a información, así como también a servicios y dispositivos, lo que no se puede descuidar. El tener un dispositivo tecnológico tiene un costo y éste en general lo pueden cubrir más las personas con mayor nivel educativo”.

**Figura 4: Uso de smartphones y nivel educativo**



**Fuente: Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a datos Encuesta de Calidad de Vida durante la Pandemia COVID-19 (2021)**

Por su parte, Eduardo Toro, director de la Fundación Conecta Mayor, agrega que: “el menor nivel socioeconómico y educativo está asociado también a una mayor vulnerabilidad, y esto se ve en que tienen mayores niveles de aislamiento, más soledad, más sensación de exclusión, menos compañía para eventualmente un apoyo o una guía continua en el uso del teléfono, y eso repercute en mayor nivel de aislamiento digital”.

De acuerdo con la Encuesta de Calidad de Vida durante la Pandemia Covid-19 (2021) no hubo diferencias significativas por género en términos de uso de smartphones, lo que es corroborado por otros estudios (Hunsaker & Hargittai, 2018). Sin embargo, Chu (2010) reporta que los hombres mayores muestran una confianza superior en el manejo online, y cuando se trata de comunicación virtual, tanto hombres como mujeres 60+ suelen sentirse cómodos.

Vale señalar también que algunas personas mayores continúan reticentes al uso de celulares inteligentes debido a que generan una desconexión con el mundo real. “La tecnología es muy buena, no se puede concebir el mundo sin ella, pero el problema es la deshumanización, sobre todo al usar celulares, porque en vez de ayudar a comunicarnos, lo que están haciendo en muchos casos es ayudar a incomunicarnos”, comenta Enrique (81 años).

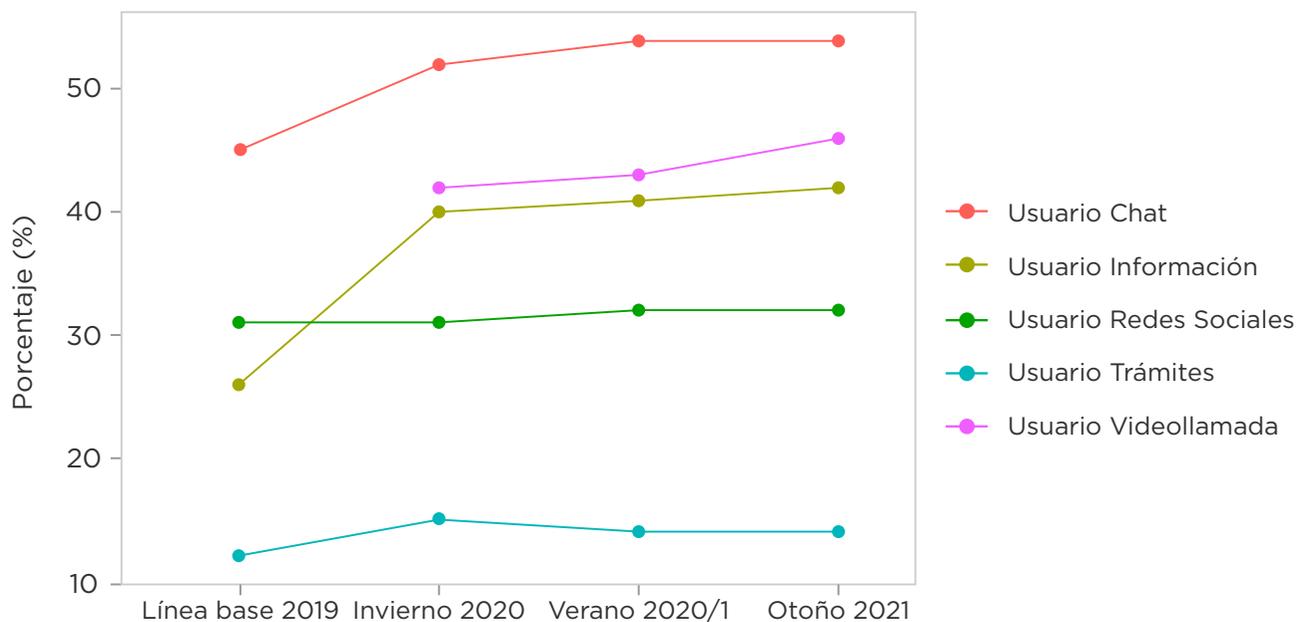
Asimismo, presentan preocupaciones a ser estafados y espiados en línea. Isabel (74 años) comenta “con el celular estamos todos espiados, el teléfono te sigue con su GPS, y te escucha, porque después me ofrecen cosas por las que yo pregunté o busqué”.

### 3 Tipo de uso en TIC entre personas mayores

Las actividades que más realizaban las personas mayores con sus celulares inteligentes antes de la pandemia eran las de comunicación. El chat era utilizado por un 45% del segmento 60+, seguido por el uso de redes sociales, con un 31%. En tercer lugar, se encuentra la búsqueda de información (26%) y, por último, los trámites en línea (12%). Con la llegada de la pandemia, a modo general, se pudo ver un mayor aumento de actividad para todos los tipos de uso, excepto para el de redes sociales y trámites online (Figura 5).

El uso de chats se mantiene como primera actividad, y el porcentaje de personas mayores que lo utiliza aumenta en 9 puntos porcentuales. Así también las videollamadas se popularizaron, con 42% durante el primer año de pandemia, y 46% en 2021. En este sentido, aquellas que tienen que ver con comunicación son las actividades más prevalentes en las personas mayores.

**Figura 5: Tipo de uso en smartphones de las personas 60+**



**Fuente: Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro en base a datos Encuesta de Calidad de Vida durante la Pandemia COVID-19 (2021).**

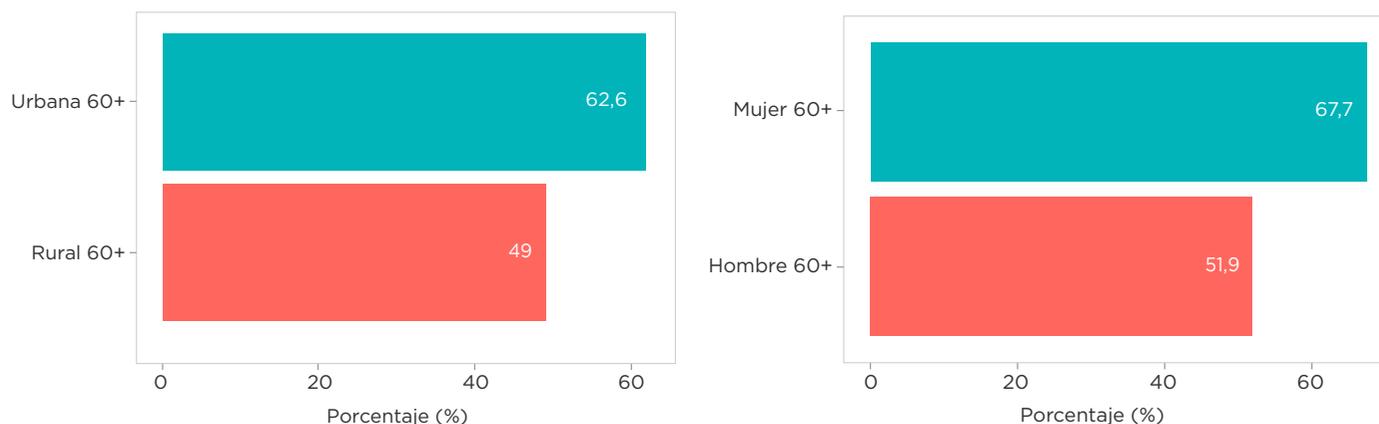
“Yo tengo nietos e hijos en Salta, Argentina, y sucede que todas las semanas hablo con ellos y antes cuando no había Zoom, lo hacíamos por otra aplicación de videollamada, pero ahora es más fácil, entonces siento que la tecnología nos ha unido en ese sentido, han disminuido las distancias”, comenta Ana María sobre este punto (67 años).

Asimismo, Margaret (70 años) señala: “creo que -sobre todo para las personas mayores- ha sido como un regalo aprender más de tecnología, o sea si uno aprende tiene una comunicación con muchas personas, muchas ideas, y eso en esta etapa de la vida lo encuentro muy interesante, así que yo por lo menos lo incorporé a mi vida y espero que todos los mayores hagan lo mismo”.

Además, rescatan que mantenerse comunicados durante la pandemia fue esencial para saber los estados de salud de sus vecinos, pero también por razones de seguridad. Cecilia (72 años), comenta que “la tecnología también puede salvar vidas, si se siente mal un adulto mayor, un vecino puede socorrerlo a través del WhatsApp, porque estamos conectados. Hay muchas personas mayores que viven solas y a través de los chats nos hemos unido con los vecinos ante un peligro, ante la delincuencia”.

De acuerdo con la Encuesta Social Covid-19, existen diferencias tanto entre género, como por zona de residencia en relación con la frecuencia de las videollamadas. Por un lado, mientras que 68% de mujeres 60+ realizan videollamada varias veces a la semana, un 52% de los hombres 60+ lo hace. Asimismo, 49% de las personas mayores que viven en zonas rurales llaman frecuentemente durante la semana, versus un 63% de quienes viven en zonas urbanas (Figura 6).

**Figura 6: Realización de videollamadas varias veces a la semana por zona y género**



**Fuente: Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro en base a datos Encuesta Social Covid (2021)**

La experta, Javiera Rosell, comenta que se ha visto en varios estudios que justamente las mujeres usan más la tecnología para contactarse con otros que los hombres. “Mi impresión es que esto tiene que ver con cuestiones culturales en relación al género. En general, las mujeres mayores participan más que los hombres mayores, y esto es una forma más de participación. Las mujeres estamos acostumbradas a generar y diversificar redes en todas las edades, y esto se traslada al mundo digital”, explica.

Por su parte, Alexis Tapia, señala que la diferencia en zonas rurales se puede deber a “las dificultades de acceso, ya sea por alto costo, porque no llega señal o porque la señal que llega es de muy mala calidad, muy por el contrario de lo que se puede observar en centros urbanos”.

Respecto al uso de redes sociales, se puede ver que se mantiene alto y estable con la llegada de la pandemia (Figura 5). Facebook es, por lo general, la red social más utilizada por personas 60+, aunque también declaran utilizar Instagram y Twitter. Sin embargo, los participantes de los grupos focales comentan que, si bien las utilizan, les generan cierta desconfianza. “Me entretengo con Facebook, como quien viera una teleserie, a veces he puesto una foto cuando viajo, pero más allá no, estamos todos vigilados a través de estas aplicaciones” (Luisa, 74 años).

Por otro lado, la búsqueda de información es la actividad que experimenta un mayor aumento con la llegada de la pandemia, aumentando en 16 puntos porcentuales el número de personas mayores que utiliza su smartphone para estos fines. Si a finales del 2019 el 26% de personas de este grupo etario utilizaba sus smartphones para buscar información, a otoño del 2021 esta cifra incrementó a 42% (Figura 5).

Aquí también juega un rol el nivel educacional, ya que las personas con mayor educación tienen un mejor manejo de la información y saben dónde buscarla. De acuerdo con Alfonso Otaegui, “esta disposición por el modo de usar la información exagera también las diferencias de clase. La gente que no tiene mucha educación elige entre los primeros links de Google, y esta plataforma no tiene organizado el contenido en función de su calidad, entonces la gente con menos nivel educativo tiende a consumir contenido de menor calidad que aquella con mayor nivel educativo”.

En último lugar se encuentran los trámites, que no experimentaron cambios significativos durante los últimos años, y que se mantienen en un porcentaje bastante bajo (14%). Ana María (67 años), participante del grupo focal, establece que existen muchas dificultades para hacer estos procedimientos en línea. “Por ejemplo, te dicen “haga el reembolso por Internet y adjunte los documentos en PDF” y empezamos a ver cómo transformamos el documento de acuerdo a lo solicitado, y a llenar todos los campos y pasos. Para las personas que no saben, es un drama. Y eso pasa constantemente, ahora está la postulación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), y también es a través de Internet”, indica.

Sin embargo, también reconoce ventajas. “Antes, teníamos mucha desconfianza, pero ahora ya es más seguro pagar las cuentas básicas a través de Internet y no hacer esas filas eternas al sol o al frío. Uno se mete a una sola página y ahí paga todo y listo, no se hacen filas y no hay que estar parada horas esperando”, explica Ana María.

En esta línea, un estudio de la Fundación VTR (2021) realiza que un 8 de cada 10 personas mayores encuestadas considera útil la posibilidad de realizar trámites sin tener que salir de casa, y que sólo el 16% prefiere volver a hacerlo de manera presencial en cuanto se termine la pandemia.

Lo anterior toma vital importancia si se considera que muchos de los trámites que antes se realizaban de manera presencial ahora se deben hacer online obligatoriamente. Alfonso Otaegui comenta: “Sin duda si el Estado quiere hacer una transformación digital, es necesario entregar los medios para esto. Chile en general tiene buena cobertura de Internet, pero debe haber también capacitación digital. Eso implica educar a las personas mayores, así como también a quienes serán sus profesores, porque existe el concepto errado de que, porque alguien sabe usar un dispositivo, sabe enseñar cómo usarlo, y eso es falso”.

En efecto, las personas mayores participantes del grupo focal consideran que los cursos y capacitaciones más importantes en temas de herramientas digitales son los relacionados a los trámites en línea. Además, de acuerdo con la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez (2019) el 42% de las personas 60+ siente que es necesario saber más acerca de usar el computador, el 55% usar el celular y 45% usar internet.

Por último, existe un número menor de personas mayores que también utiliza su celular inteligente para la entretención. Si bien no se tiene el dato para el período de pandemia, se sabe que al menos hasta el 2019, el 19% del segmento 60+ lo utilizaba para jugar.

Según Javiera Rosell, “entretenerse a través de Internet, ver videos, jugar, escuchar música, incluso leer a través de estos dispositivos digitales, favorece una reducción de la ansiedad en las personas mayores. Y, paradójicamente, este tipo de uso es lo que menos hacen en el segmento 60+ cuando se conectan”.

En este sentido, es relevante comenzar a incentivar este tipo de uso, ya que es lo que más favorece el bienestar psicológico de las personas mayores. La experta agrega que “se ha visto que el tener un contacto intergeneracional fomenta el uso del Internet para el entretenimiento, entonces la intergeneracionalidad es esencial para la inclusión digital”.

## 4 TICS y Bienestar

Es vital comenzar a adaptar el espacio para las personas mayores, brindar acceso y entregarles más herramientas y habilidades para desenvolverse en el mundo digital, pues estamos frente a un escenario de rápida digitalización y de acelerado envejecimiento poblacional.

Javiera Rosell, psicogerontóloga, señala que “se están digitalizando todos los procesos, por lo tanto, vamos a tener que incluir de alguna manera a las personas mayores. Lo anterior tiene que ver también con una cosa de derechos, o sea, no podemos digitalizar todos los procesos si no estamos todos incluidos en el mundo digital. Y, por otro lado, el uso de tecnologías tiene ciertos beneficios que son importantes para las personas mayores”.

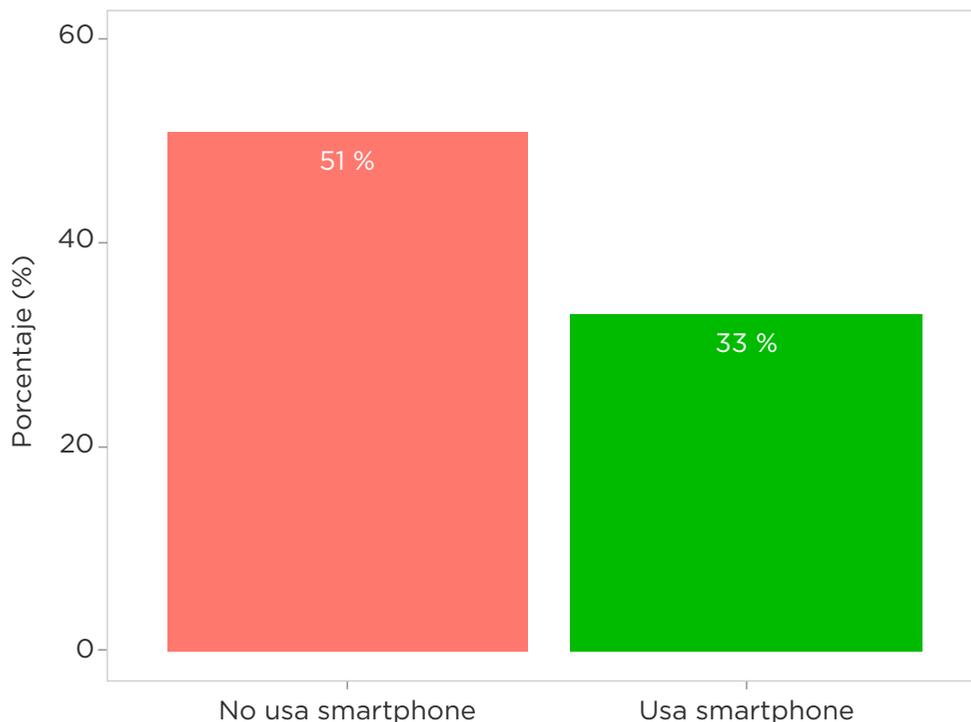
Uno de estos beneficios, es que se ha visto que un mayor uso de Internet y de TICS tiene incidencia en una mejor salud mental, calidad de vida y bienestar general en este grupo etario. Varios autores (Cotten et al., 2014; Seifert et al., 2017 Y Yo et al., 2016) señalan que existe una relación positiva entre uso de Internet y salud mental, disminuyendo, por ejemplo, la probabilidad de depresión en la vejez. Esto se vincula con un mejor sentido de apoyo social, conectividad y menor soledad.

Cecilia (72 años), participante del grupo focal, comenta sobre aquello: “cuando empezó la pandemia, yo dije hasta aquí llegamos no más, me vino como una depresión, pero resultó la tecnología fue maravillosa, especialmente el Zoom, porque pude tener una vida activa, pudimos hacer todas nuestras reuniones, hicimos un proyecto que era de gimnasia cerebral, todo a través de esta plataforma. Yo creo que mantuvo mi salud mental muy bien, además fuimos a las clases abiertas de la Universidad Católica, para mí me cambió la vida”.

Asimismo, Luisa (74 años) señala: “Realmente para mí ha sido maravilloso, especialmente durante la pandemia, haber conocido más lo que es el celular, el computador y el tablet, en el sentido que he seguido clases, talleres, todo a través de la tecnología, es una maravilla, realmente me siento feliz que haya sido justamente que aprendí más con la pandemia”.

Por otra parte, el uso de TICS disminuye el aislamiento. Según la Encuesta de Calidad de Vida de la Vejez durante la Pandemia (2021), el 51% de quienes no poseen un smartphone se encuentran aisladas, mientras que en aquellas personas mayores que sí lo utilizan, esta situación es del 33% (Figura 7).

**Figura 7: Aislamiento por uso de smartphones en personas mayores**



**Fuente: Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a datos Encuesta de Calidad de Vida durante la Pandemia COVID-19 (2021).**

La disminución del aislamiento cobra vital importancia en el segmento 60+ dado que suelen ser un grupo excluido, con altos sentimientos de soledad. Más aún, en Chile al menos 460 mil personas mayores viven en viviendas unipersonales y son justamente ellas las que presentan mayor sentimiento de soledad con 60%, según la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez, 2019.

Así también, el manejo de TICS puede aumentar la confianza y autoeficacia de las personas mayores (Boz & Karataz, 2015). De esta manera entregan más autonomía a este segmento etario y más posibilidades de participación en la sociedad.

Ana María (67 años) comenta que justamente “ahora, con la llegada de la pandemia y el aprendizaje de Zoom, por ejemplo, hago cuanto curso de artesanía hay, tengo como 50, 60 grupos, hacen talleres y he aprendido montones. También comencé a participar en otros grupos, como el de literatura, donde hay algunos gratuitos y otros pagados, pero en realidad es una comodidad que tu estés sentada en el comedor de tu casa y estés aprendiendo o participando con otras personas desde ahí”.

La participación en la vejez es importante, producto de que justamente en esta etapa se reducen las posibilidades de participación por discriminación muchas veces, pero también por eventos como la jubilación, donde para muchos se pierden roles y espacios significativos de desenvolvimiento.

Si bien más del 40% de las personas mayores participan en organizaciones sociales (clubes de personas mayores, clubes deportivos, organizaciones religiosas o de salud) esta participación se ha ido reduciendo con el tiempo (Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez, 2019). Esto puede ser evidencia de que dichos espacios ya no cumplen con los intereses y expectativas de las nuevas generaciones de personas 60+ y en este sentido, las TICS se posicionan como un nuevo espacio para ser apropiado por ellas.

Carlos (69 años) agrega sobre este punto que: “las personas mayores queremos mantenernos vigentes y queremos seguir aprendiendo, por eso a muchos nos gustaría más cursos de capacitación”.

Por otra parte, a pesar de estos beneficios se han observado efectos negativos dentro del segmento 60+ por uso de TICS, particularmente, aumento de frustración y ansiedad. Alfonso Otaegui, explica que “las aplicaciones del celular pueden generar mucha ansiedad en personas mayores, pero a medida que van logrando hacer operaciones como el pago de cuentas básicas, experimentan un mayor nivel de empoderamiento. Me gusta decir que están a dos clics del empoderamiento y a dos clics de la frustración”.

Por su parte, Javiera Rosell, del Programa Adulto Mayor UC, agrega que “otra de nuestras hipótesis tiene que ver con el acceso a información inespecífica, también conocida como fake news. Éstas pueden ser muy agobiantes y hacen que la persona se sienta ansiosa en un contexto tan adverso como el estallido social o la pandemia. Entonces, como las personas mayores no nacieron en un mundo tan digitalizado deben aprender -al igual que todos- a hacer filtros e irse a fuentes fidedignas, y de esa manera poder comprobar de que la noticia sea la correcta y que esto no derive en sintomatología ansiosa”.

Los expertos consideran que muchos de estos efectos negativos podrían reducirse al educar y brindar las habilidades digitales necesarias, para así mejorar la confianza en el manejo de ellas.

## 5 Inclusión digital

En este marco, cobran vital importancia las iniciativas y programas que permitan la inclusión digital. Para ello, los expertos comentan que es importante centrarse tanto en el acceso como en la capacitación de su uso, con enfoque gerontológico. Son varios los actores que juegan un rol: el Estado, municipios, organizaciones sociales, universidades y también la sociedad civil a través de la solidaridad intergeneracional.

Desde SENAMA, se han impulsado instancias de capacitación respecto del uso de celulares inteligentes a través del Programa de Envejecimiento Activo. En esta instancia, se realizaron más de 70 talleres en los que participaron más de 450 personas mayores, de las 16 regiones del país. Asimismo, a través de otros programas como la Escuela de Formación para Dirigentes Mayores y el de Voluntariado País de Mayores han entregado tablets, recargas de datos móviles y talleres de manejo y uso de tablet.

Alexis Tapia, de SENAMA, comenta que estas iniciativas de inclusión digital son cruciales para el envejecimiento activo, saludable y positivo. “Entendiendo al envejecimiento activo como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen, juega un rol importante el uso de tecnologías de la información, justamente porque la sociedad actual hace uso de ellas en todas estas aristas”, señala.

Asimismo, fundaciones como Conecta Mayor permiten trabajar en pos de una mayor integración al mundo digital. Su director, Eduardo Toro, comenta: “nosotros entregamos un teléfono que está especialmente adaptado y diseñado para las personas mayores, y las capacitamos. Hemos hecho una evaluación de impacto y ésta nos dice que efectivamente aumentan los niveles de sensación de seguridad, percepción de acompañamiento, inclusión y también a su nivel de conectividad”.

En este sentido, el adaptar el mundo digital para las personas mayores es una vía para ver la accesibilidad como un derecho, pensando en que el diseño de estos dispositivos no está orientado a que todas las personas puedan utilizarlo. Alfonso Otaegui agrega que “si bien los smartphones son dispositivos interactivos, realmente requieren un entrenamiento, además de que usa una interfaz distinta a la que se está acostumbrado antes de usar artefactos digitales. La idea de un diseño universal ayuda en este sentido, y puede servir para otras personas que puedan tener problemas de capacidad visual, por ejemplo”.

Existen también iniciativas donde se involucran universidades, como el Proyecto 60+ Digital<sup>1</sup>, que tienen como objetivo el desarrollo de habilidades digitales de este segmento etario. Dicho proyecto genera guías y talleres de uso de smartphones para usuarios que recién comienzan. En este sentido, apunta a desarrollar habilidades operacionales y manejo inicial de celulares inteligentes y sus aplicaciones. Javiera Rosell, psicogerontóloga e impulsora de dicho proyecto, comenta que “es importante que la academia pueda aportar en diferentes tipos de iniciativas desde la gerontología educativa, como se hace en el Programa 60+ Digital”.

En efecto, aunque existen varias iniciativas que buscan capacitar a personas mayores en TICS, en diversas instituciones, así como en municipios, muchas veces no se tiene un enfoque gerontológico. “Es distinto enseñarle a una persona mayor a usar el teléfono, WhatsApp, tecnología touch y meterse a Zoom. Aquí el enfoque gerontológico requiere no ser paternalista. Debemos adaptarnos a ellos, buscar la mejor forma para que ellos puedan adquirir habilidades, y que ellos tengan un rol central”, explica Eduardo Toro.

<sup>1</sup>Proyecto en alianza con Coopeuch, Fundación Conecta Mayor, Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento UC y el Programa de Adulto Mayor UC. Visitar en: <http://www.hist.puc.cl/>

Por otro lado, en la inclusión digital 60+ también tienen un rol importante la familia, vecinos o cercanos, por las relaciones intergeneracionales. Debido a que las personas más jóvenes tienen mayor experiencia con estos dispositivos, enseñar a las personas mayores es una forma de traspasar conocimiento que es bidireccional, pues también en este proceso los más jóvenes aprenden de ellos, y mejoran incluso su percepción del envejecimiento.

“Sería interesante que se desarrollaran voluntariados intergeneracionales, en los que sean las generaciones más jóvenes las que puedan, a nivel barrial, entregar conocimientos y conceptos claves en el uso de nuevas tecnologías a personas mayores de su barrio”, comenta Alexis Tapia. No obstante, Alfonso Otaegui señala que “es importante reconstruir primero las relaciones con la tecnología como algo no intuitivo, y desde ahí las intergeneracionales, ya que he visto mucho maltrato hacia las personas mayores por personas más jóvenes que piensan que porque para ellos es fácil de usar, para todo el mundo lo es”.

Todas estas iniciativas buscan que las personas puedan apropiarse de las tecnologías de información y comunicación para hacer lo que deseen, ya sea desde conectar con amigos de la infancia, poder aprender una nueva profesión o bien mantenerse informado. Es importante tener en cuenta, no obstante, que hay que respetar la decisión de ellas y no forzar el uso de la tecnología.

Así también, los expertos entrevistados convergen en que es necesario un mayor involucramiento del Estado para poder coordinar, articular, promover y fomentar la inclusión digital, partiendo desde un mayor acceso hasta capacitaciones. “El Estado debería trabajar mancomunadamente para generar y promover la inclusión digital, si no el 20% de la población actual se va a quedar fuera, y este número crecerá a un 30% en el futuro de acuerdo con los cambios demográficos que experimenta nuestro país”, señala el director ejecutivo de la Fundación Conecta Mayor.

En esto se debe considerar un espacio de acción de las propias personas mayores, para que así se puedan crear políticas y programas que se adecuen a la heterogeneidad de este grupo y puedan cumplir con todos sus requerimientos y necesidades.

Además, debido a que el Estado chileno ratificó la Convención Interamericana de las Personas Mayores la inclusión digital es un deber, pues en este acuerdo se señala que los Estados parte se comprometen a promover el desarrollo de las capacidades de las personas mayores, mejorar las relaciones con sus familias y su comunidad, apoyar su integración social y asistirles en sus necesidades (CIDHPM, 2015). La inclusión digital está siendo y será cada vez más esencial para el cumplimiento de ciertos derechos como el acceso a la información, el derecho a la participación, el acceso a la salud, la educación y el trabajo, entre otros plasmados en la Convención.

Las personas mayores en el grupo focal también lo reconocen de esta manera. Margaret (70 años) señala: “A mí me gusta mucho la tecnología, y la pandemia trajo una parte muy mala, pero creo que por otro lado ayudó a dar el salto. El mundo va hacia allá, no hay que quedarse atrás, sino que, al revés, igual como a uno le gusta estudiar música, arte, espiritualidad, este es un mundo que nos acerca a todas esas cosas”.

# Conclusiones

Se hace necesario integrar a las personas mayores a un mundo cada vez más digitalizado, donde cada vez son más los procesos que han migrado sus funciones a plataformas digitales.

El uso de Internet por parte de las personas 60+ se encuentra 58 puntos atrás del visto en personas menores de 59 años. Sin embargo, la pandemia incrementó el uso de smartphones de 47% a 58%. Uno de los factores sociodemográficos que más repercute en la adopción de TICS es el nivel educativo, ya que a mayor nivel educacional se vio un mayor uso, el que se mantuvo durante la emergencia sanitaria. Aun así, el grupo de personas con educación básica aumentó significativamente su uso durante el período 2019 y otoño 2021.

Asimismo, la edad influye en la adopción de las mismas, pues se ve que mientras el 71% de las personas entre 60 y 69 años son usuarias de smartphones, el 35% y 20% de las personas entre 70-79 y 80+ lo utilizan, respectivamente. Sin embargo, en esto entran en juego también el acceso a dichas tecnologías, la experiencia previa y las barreras edadistas que se interponen en el aprendizaje digital de este grupo.

Es importante incluir a las personas mayores en la era digital, primero porque es su derecho y segundo, por la mejora que ven en su calidad de vida. Existen efectos positivos en la salud mental, en la autoeficacia, empoderamiento, participación, así como también en la reducción del aislamiento. Si una de cada 3 de las personas que utiliza smartphones se encuentra aislada, la mitad de quienes no lo utilizan se enfrenta a esta situación.

Para ello, cobra especial importancia las iniciativas y programas que promuevan el acceso y fomenten el uso de TICS en la población mayor, entregándoles herramientas y habilidades con un enfoque gerontológico para desenvolverse en el mundo digital. En esto los municipios, instituciones, fundaciones y universidades tienen un papel fundamental. Sin embargo, es el Estado quien debe coordinar estas acciones y enfrentarlo a través de políticas y programas gubernamentales.

En este proceso, deben tomar en cuenta la diversidad de personas mayores para adaptarse a la realidad de este grupo etario que no siempre accede de forma equitativa a las tecnologías. De esta manera, no quedarán excluidos de los avances y cambios tecnológicos que les impiden realizar muchas actividades de la vida cotidiana y social.

# Bibliografía

1. Boz, H., & Karatas, S. E. (2015). A review on internet use and quality of life of the elderly. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 182-191.
2. Chu, R. J. (2010). How family support and Internet self-efficacy influence the effects of e-learning among higher aged adults—analyses of gender and age differences. *Computers & Education* 55(1): 255-264.
3. Cotten, S. R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. M. (2014). Internet use and depression among retired older adults in the United States: A longitudinal analysis. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 69(5), 763-771.
4. Fundación VTR (2021). “Radiografía Digital de Personas Mayores”.
5. Herrera et al., Calidad de vida de las personas mayores chilenas durante la pandemia COVID-19 UC- ANID.
6. Herrera, M., M. Fernández & M. Rojas (2019). V Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez UC-Caja Los Andes.
7. Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2018). A review of Internet use among older adults. *New Media & Society*, 20(10), 3937-3954.
8. König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, 17(3), 621-633.
9. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2011-2017). Encuesta Caracterización Social y Económica (CASEN).
10. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2021). Encuesta Social Covid-19: 3ra Ronda.
11. OECD (2020). *OECD Digital Economy Outlook 2020*. OECD Publishing, Paris.
12. Ramón-Jerónimo, M. A., Peral-Peral, B., & Arenas-Gaitán, J. (2013). Elderly persons and Internet use. *Social Science Computer Review*, 31(4), 389-403.
13. Seifert, A., Doh, M., & Wahl, H. W. (2017). They also do it: Internet use by older adults living in residential care facilities. *Educational Gerontology*, 43(9), 451-461.

## Reporte observatorio del Envejecimiento UC para un Chile con Futuro

Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores

### Investigadores

Josefa Guerra Spencer  
Javiera Rosell Cisternas

### Ayudantes de Investigación

Camila Campos Paredes  
Sol Espinoza Curifuta

### Comité Académico Asesor

Macarena Rojas Gutiérrez  
M. Soledad Herrera Ponce  
Sara Caro Puga  
Ignacio Madero Cabib

### Edición Lingüística

Macarena Pye

### Asistentes de edición

Dirección de arte  
Agencia Simple

Por favor cite este reporte así:

Observatorio del Envejecimiento (2022). Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores. Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Confuturo.