

Población mayor: ¿Hacia la superación de la brecha digital?

Observatorio del
Envejecimiento

Para un Chile con futuro



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

Compañía de Seguros

confuturo[®]
UN CHILE CON FUTURO

Puntos clave

- El 15 de abril de 2024 se aprobó el proyecto de ley "Acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones", que busca garantizar el acceso universal a este servicio. Esto se lograría ampliando la conectividad digital en todas las áreas donde las empresas de telecomunicaciones tengan cobertura, así como fortalecer las capacidades de fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicación, en el marco del Plan Brecha Digital Cero.
- Aunque el acceso y uso Internet entre las personas mayores ha experimentado un aumento exponencial, todavía enfrenta desafíos significativos en cuanto al desarrollo de habilidades digitales en este rango etario.
- Si bien el 88% de los hogares con personas mayores tiene acceso a Internet, solo el 41% lo utiliza, lo que implica la necesidad de fomentar el desarrollo de habilidades digitales y promover el conocimiento respecto a los beneficios de su uso.
- Las políticas internacionales de inclusión digital para la población mayor se centran en el desarrollo de habilidades digitales y en el manejo de herramientas tecnológicas cotidianas, con el objetivo de aumentar la confianza en la tecnología. Dichas políticas deben considerar que la población mayor es heterogénea en sus necesidades digitales.

Introducción

La población nacional está experimentando un rápido proceso de envejecimiento, con proyecciones que sugieren que más del 30% de los chilenos tendrán más de 60 años para el año 2050. Este cambio demográfico se entrelaza con fenómenos transformadores, como la expansión del acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).

Dicha transformación, traducida en una creciente digitalización de la vida cotidiana, se manifiesta en la amplia disponibilidad de servicios en línea, acceso a información y comercio electrónico, así como un aumento en las comunicaciones online, la que en ocasiones llega a superar las presenciales. Este contexto resalta la relevancia del acceso y uso efectivo de las TICs para evitar la exclusión en diversas esferas de la vida, convirtiéndose en una prioridad en la actualidad, y un elemento fundamental para el goce y ejercicio de derechos humanos.

En este escenario, la inclusión digital emerge como una herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Estudios recientes han subrayado su impacto positivo en la reducción de la soledad y el aislamiento social (Silva, Matos y Martínez-Pecino, 2022), así como su papel en la integración social, política y económica en un entorno digital en constante evolución (Mervyn, Simon y Allen, 2014). La pandemia por COVID-19 ha acentuado aún más la importancia de la inclusión digital, dado que, durante los periodos de

cuarentenas, las personas mayores enfrentaron obstáculos adicionales para acceder a información y servicios en línea, exacerbando su aislamiento (Xie et al., 2020). Estas experiencias han destacado la necesidad de soluciones colaborativas entre los sectores público y privado para implementar programas coordinados que satisfagan las necesidades y preferencias de este segmento poblacional.

Por lo anterior, el presente artículo ofrece datos actualizados sobre el acceso y uso de tecnologías digitales por parte de la población mayor, especialmente en lo que respecta al acceso y uso de Internet y teléfonos móviles, explorando estrategias internacionales que puedan contribuir al debate sobre la brecha digital que aún afecta a este grupo demográfico.

1. Hablemos de la brecha digital en población mayor

El concepto de brecha digital ha evolucionado en los últimos años, pasando de ser simplemente la disparidad en el acceso a tecnologías digitales, como dispositivos de navegación e Internet, a incluir también el análisis del uso efectivo de estas tecnologías, las habilidades necesarias para su manejo y las oportunidades que surgen de su utilización (Van Dijk, 2020).

En Chile, el acceso a Internet ha experimentado un notable aumento en las últimas décadas. Según datos de Mide UC (Cortés et al., 2020), entre los años 2000 y 2017, su penetración en la población creció del 16% al 87%. Este fenómeno se refleja también entre las personas mayores. Hasta el año 2017, aproximadamente el 35% de este grupo declaraba tener conexión a Internet en sus hogares, mientras que el 43% tenía acceso a teléfonos con conexión. Por su parte, solo el 10% contaba con tablets con conexión a Internet en sus hogares.

Actualmente, el 88% de las personas mayores afirman tener acceso a Internet en sus hogares, el 83% posee teléfonos con conexión a Internet y, en menor medida, el 35% cuenta con tablets con conexión.

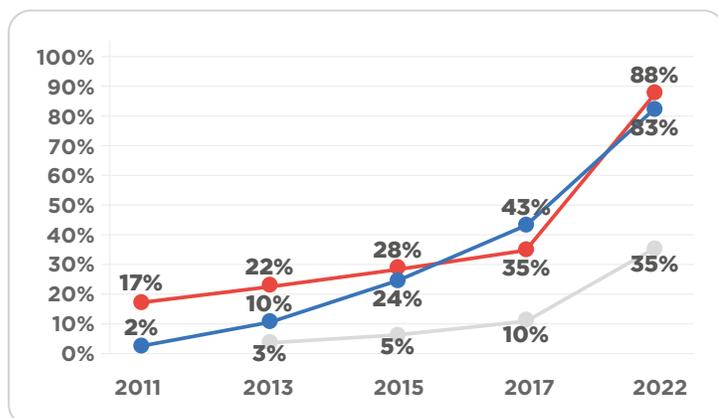


Gráfico 1: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022

Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuestas CASEN 2011-2022. Nota: CASEN mide acceso a conexión pagada de Internet mediante banda ancha fija o móvil, celulares o tablets. Año 2011 no midió acceso a tablet con Internet.

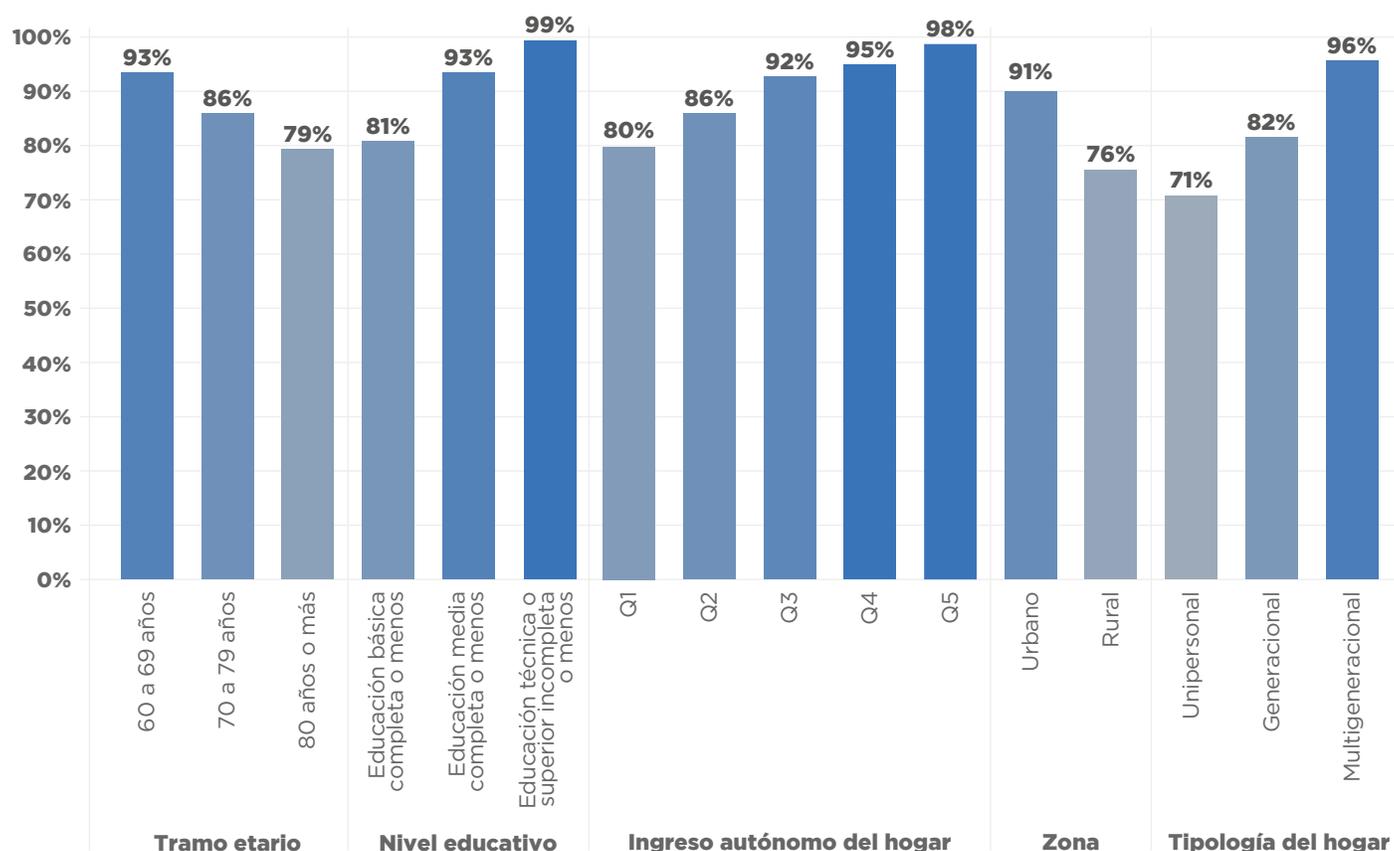
- Acceso a conexión de internet
- Acceso a teléfono con internet
- Acceso a tablet con internet



Hoy, el **88%** de los hogares con presencia de personas mayores cuenta con conexión a Internet.

Es importante señalar que, si bien las cifras indican una expansión en el acceso a Internet, este fenómeno no se distribuye de manera uniforme entre la población mayor, por el contrario, éste sigue estando significativamente ligado a variables socioeconómicas y de edad. Por ejemplo, se observa una reducción de 14 puntos porcentuales cuando se compara entre sexagenarios y aquellos mayores de ochenta años. Además, el acceso a Internet tiende a aumentar con el nivel educativo y socioeconómico de los hogares de las personas mayores. En términos geográficos, solo el 76% de las personas mayores que viven en zonas rurales declara contar con acceso a Internet en sus hogares, 15 puntos porcentuales bajo sus pares en zonas urbanas. Finalmente, cabe destacar que los hogares constituidos sólo por personas mayores presentan un menor acceso a internet, sea en hogares unipersonales (71%), como en hogares con dos o más personas mayores (82%).

Gráfico 2:
Acceso a conexión de Internet según tramo etario, nivel educativo, quintil autónomo del hogar, zona y tipología de hogar.



Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta CASEN 2022. Nota: Acceso refiere a la presencia de conexión a Internet en los hogares en que habitan personas mayores.

¿Quiénes conforman a la población mayor sin acceso a Internet?

- El 76% cuentan con educación básica completa o menos.
- El 75% pertenecen a los primeros dos quintiles de ingreso autónomo per cápita del hogar.
- El 53% son mujeres.
- El 29% tienen más de 80 años

Fuente: Elaboración en base a Encuesta CASEN 2022.

A nivel de hogares, y al realizar un análisis regional, se observa que persisten áreas con tasas más altas donde residen personas mayores sin acceso a conexión a Internet. Entre estas regiones se encuentran Ñuble (20.9%), Maule (20.4%) y Los Lagos (20.5%), donde 1 de cada 5 hogares con al menos una persona mayor no cuenta con conexión a Internet.

Tabla 1:
Porcentaje de hogares con presencia de personas mayores que declaran NO contar con acceso a conexión de Internet, nivel regional.

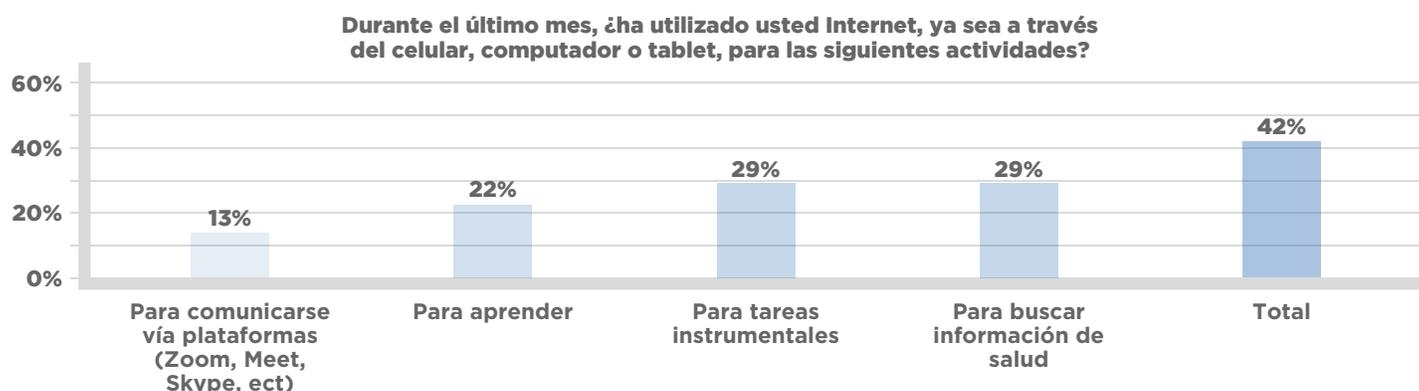
Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta CASEN 2022. Nota: Porcentaje considera el total de hogares con presencia de personas mayores por región.

Región	Porcentaje
Región de Tarapacá	6,8%
Región de Antofagasta	6,6%
Región de Atacama	11,4%
Región de Coquimbo	14,8%
Región de Valparaiso	10,0%
Región del Libertador General Bernardo O´higgins	16,9%
Región del Maule	20,4%
Región del Biobío	12,4%
Región de la Araucanía	20,0%
Región de Los Lagos	20,5%
Región de Aysén	18,3%
Región de Magallanes	11,2%
Región Metropolitana	7,1%
Región de Los Ríos	16,0%
Región de Arica y Parinacota	6,7%
Región de Ñuble	20,9%

2. ¿Superando la brecha digital?

La brecha digital va más allá del mero acceso a equipos básicos y a la conexión a Internet. En la actualidad, se destaca la importancia del uso efectivo de las tecnologías digitales y las habilidades necesarias para ello. Así, y aunque el acceso a Internet ha experimentado un notable aumento en los últimos años, la brecha digital en cuanto a su uso¹ sigue siendo significativa, ya que sólo el 42% de las personas mayores declara utilizar Internet. Entre los principales usos se encuentran la búsqueda de información, especialmente en temas de salud (28%), y los usos instrumentales, como operaciones bancarias en línea, trámites y pagos de cuentas (29%).

Gráfico 3: Tipos de uso de la conexión a Internet, en los dispositivos mencionados



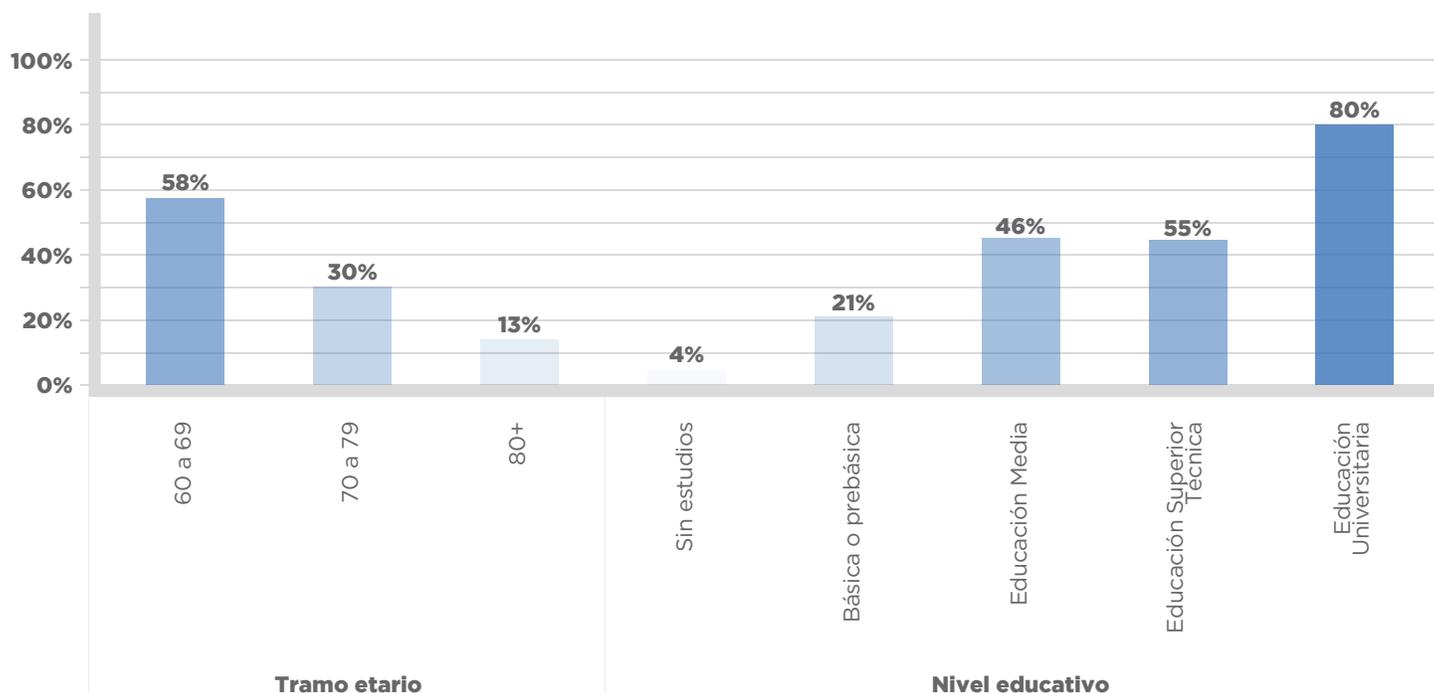
Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022. Nota: tareas instrumentales refiere a usar el banco a través de Internet, pagar cuentas o hacer compras por Internet. Porcentaje total es la sumatoria de todos los tipos de usos medidos en la Encuesta, el cuál es mayor que otras actividades ya que incluye porcentaje de población mayor que utiliza Internet para "otras actividades".

No obstante, es crucial reconocer la gran heterogeneidad dentro de la población mayor. La brecha digital se manifiesta en distintos usos e intensidad que las personas mayores hacen de los dispositivos digitales y en las habilidades que poseen para llevar a cabo esas tareas. Estas disparidades están influenciadas por factores como la edad y el nivel educativo (Zhou, He y Lin, 2022).

Por ejemplo, mientras que el 58% de las personas entre 60 y 69 años declaran utilizar Internet, sólo el 13% de los octogenarios o más lo hacen. En términos de educación, cerca del 80% de aquellos con un nivel educativo alto utilizan Internet, en contraste con el 21% de aquellos con un nivel educativo básico o prebásico. Solo el 4% de la población mayor sin educación declara utilizar Internet.

¹ La medida de uso efectivo se realiza mediante la pregunta "Durante el último mes, ¿ha utilizado usted internet, ya sea a través del celular, computador o tablet, para las siguientes actividades?. Ésta incluye una batería de actividades, además de la posibilidad de indicar "otra" actividad que no esté en la lista. Esta pregunta permite acercarnos a una medida de uso efectivo reciente.

Gráfico 4:
Uso de Internet según tramo etario y nivel educativo



Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022. Nota: se excluye la variable sexo al no presentar diferencias estadísticamente significativas.

Además de la edad y la educación, la brecha en el uso de Internet responde a una variedad de factores, como el nivel socioeconómico, las trayectorias de vida y la tecnofobia (el miedo al mundo digital y las consecuencias de su uso), por mencionar algunas. También influyen la discriminación por edad, las experiencias laborales pasadas, la motivación personal y la influencia de las redes cercanas en el uso de Internet. Estas variables permiten distinguir entre la diversidad de usos entre las personas mayores.

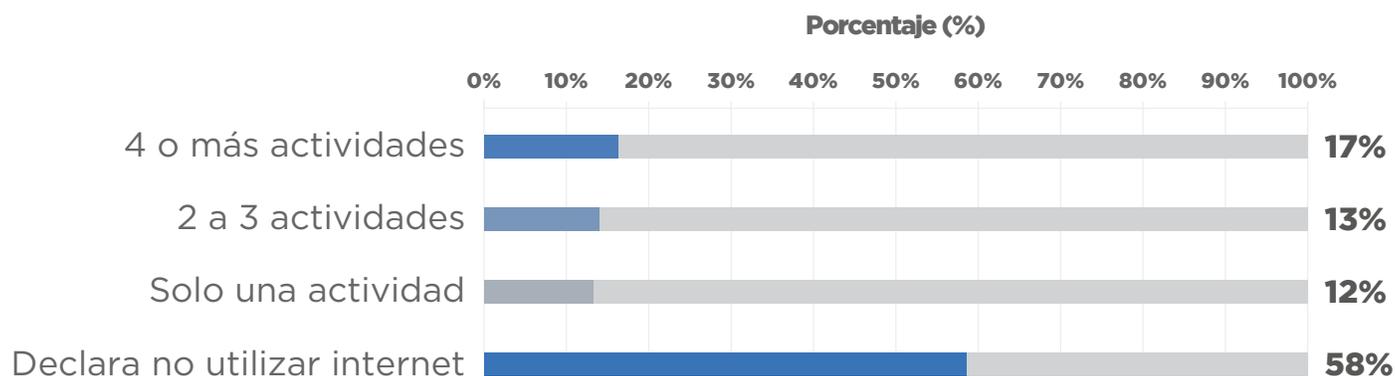
Algunas de las principales barreras estudiadas a nivel internacional destacan:

1. El nivel educativo y socioeconómico
2. La tecnofobia, o miedo a las tecnologías y las consecuencias de su uso
3. La discriminación por edad que determina lo que se espera de la interacción entre una persona mayor y las tecnologías.
4. Trayectorias laborales
5. Motivación personal
6. Expectativa sobre el esfuerzo necesario.
7. Expectativas sobre la utilidad.
8. Acceso o condiciones facilitadoras.
9. Redes cercanas y su nivel de uso, lo que actuaría influenciando un mayor -o menor- uso.

Fuente: Venkatesh et al. (2003); Zhou, He y Lin (2022); Nimrod (2021); Hargittai, Piper y Morris (2019); Tomczyk et al., (2023).

Así, y aunque el 58% declara no utilizarlo, hay una parte significativa de la población mayor que hace un uso diverso o más intensivo de Internet, realizando cuatro o más tipos de actividades en línea (17%).

Gráfico 5:
Diversidad de actividades realizadas en Internet



Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.



Los seniors con una mayor presencia en línea, es decir, aquellos que realizan cuatro o más actividades en Internet, suelen ser personas de cohortes más jóvenes (de 60 a 69 años), mujeres, y con un nivel educativo medio o alto.

Este escenario recalca la importancia de estudiar la brecha de uso de las tecnologías digitales entre distintos subgrupos del segmento 60+. Generalmente, las brechas digitales en población mayor han sido estudiadas en comparación con las generaciones más jóvenes. Dicha comparación debe considerar que los nativos digitales, es decir, aquellos que nacieron y crecieron inmersos en la era digital, han estado constantemente expuestos a medios digitales, lo que les confiere una naturalidad en su integración digital. Por el contrario, las generaciones mayores que no experimentaron este contexto digital desde temprana edad han tenido que "migrar" hacia lo digital para incorporarlo a su vida diaria, lo que supone desafíos diferenciados, especialmente para aquellos con un bajo nivel educativo (Prensky, 2001; Piscitelli, 2009 en Sunkel y Ullmann, 2019).

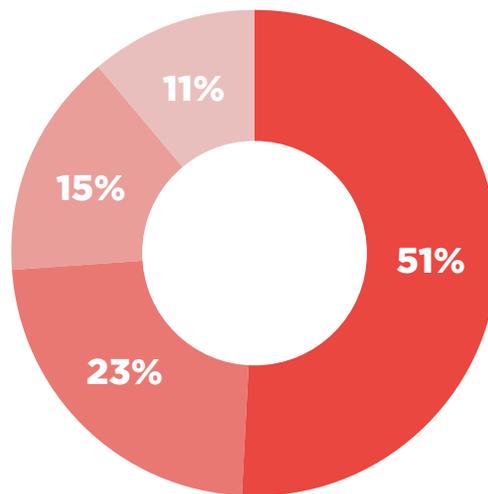
3. ¿Digitalización a la mano? El rol del celular

Hoy, la inclusión digital no se limita sólo al uso de Internet, sino también a los dispositivos -como los teléfonos y los smartphones- que se utilizan para navegar. A nivel nacional se ha evidenciado una incidencia significativa de celulares en población mayor.

Al día de hoy, el 89% de las personas mayores declara tener un teléfono celular, 51% corresponde a un smartphone y 23% a un teléfono convencional.

Gráfico 6: Tenencia de celular en población mayor, según tipo.

Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.



1 de cada 2 personas mayores declara tener un smartphone.

Según investigaciones internacionales, el predominio del uso de teléfonos móviles sobre otros dispositivos tecnológicos no sólo se debe a su accesibilidad, sino también a su capacidad para emular la comunicación cara a cara, especialmente en el caso de las llamadas, donde se pueden expresar emociones e impresiones. En este sentido, la comunicación directa constituiría el principal uso por parte de población mayor (Yuan et al., 2016).

En cuanto al uso de redes sociales vía teléfono, la investigación cualitativa de Yuan et al (2016) destaca que las personas mayores tienen un enfoque diferente al de otras generaciones. Aunque la mayoría de la población las utiliza para interactuar con amigos, familiares y subir contenido, las personas mayores las emplean principalmente para mantenerse informadas sobre la vida de sus cercanos, evitando compartir contenido, posiblemente debido a preocupaciones sobre la privacidad en estas plataformas. Por otro lado, el uso de mensajes de texto es menos frecuente y se reserva para casos en los que los contactos prefieren este formato sobre las llamadas directas. Dicho esto, y a pesar del uso extendido del teléfono celular para comunicación directa, varios estudios subrayan la preferencia de la población mayor por la comunicación cara a cara (Yuan et al., 2016).

La evidencia comentada se refleja en el uso que las personas mayores hacen de sus teléfonos móviles en el país. El 98% de quienes tienen uno lo utilizan para comunicarse directamente, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto o llamadas de chat y videollamadas. Además, el 70% lo emplea para acceder a redes sociales, principalmente Facebook.

En menor medida, el 54% de las personas mayores que poseen un teléfono móvil lo utilizan para actividades de ocio, como escuchar música en aplicaciones, jugar, o ver videos, películas o series en plataformas como Netflix o YouTube.

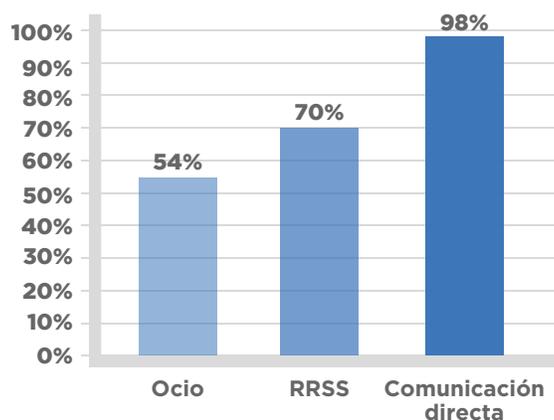


Gráfico 7:
Tipos de uso de celular en el último mes

Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.



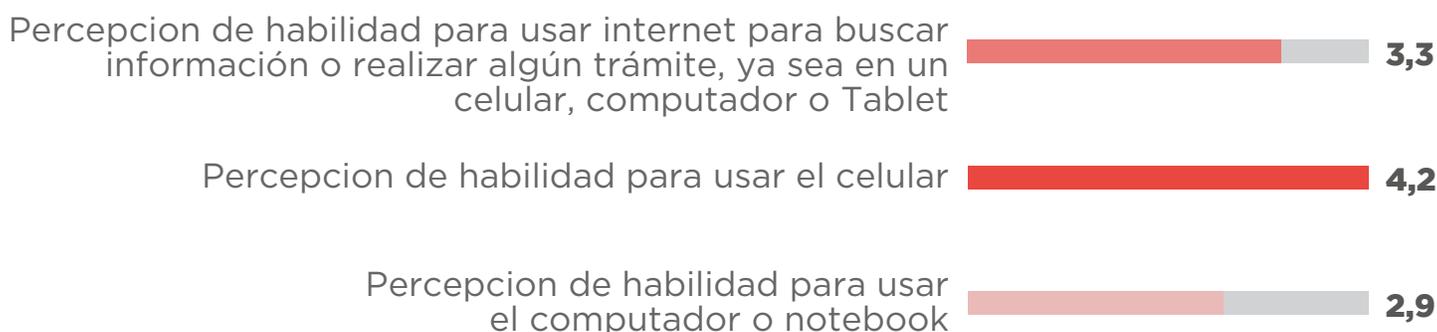
El 98% de las personas mayores que tienen un teléfono lo utilizan para la comunicación directa, sean llamadas, videollamadas o mensajes.

4. La importancia de la autoeficacia digital

La autoeficacia digital, es decir, la percepción que se tiene sobre las propias capacidades para manejar las tecnologías digitales, genera un impacto directo en el nivel de uso efectivo de éstas. Varios estudios han demostrado que esta relación es bidireccional: una mejor autopercepción de habilidades impulsa un mayor uso de las TIC, mientras que un mayor uso mejora la percepción de dichas habilidades. Por lo tanto, al abordar la inclusión digital de la población mayor, es crucial tener en cuenta a la autoeficacia digital como barrera a la inclusión digital.

Sin embargo, la realidad actual no es alentadora. En promedio, las personas mayores califican sus habilidades para usar Internet con fines prácticos con una nota de 3,3, y sus habilidades para utilizar computadoras o portátiles con una nota de 2,9. En cuanto al uso del celular, la nota promedio es de 4,2.

Gráfico 8: Autoevaluación de habilidades para uso de dispositivos digitales e Internet (Nota promedio en escala de 1 a 7).



Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.

Solo el 21% de las personas mayores evalúa su habilidad para utilizar el Internet con nota sobre 6.

Quan-Haase et al., (2018) evidenció que las narrativas de autoeficacia digital pueden estar afectadas por corrientes bidimensionales, es decir, existiría una percepción positiva de la propia capacidad para aprender nuevas habilidades y mantenerse conectados, pero ésta coexiste con una percepción negativa del mundo digital y de sus posibles riesgos.

En este sentido, es importante señalar que los beneficios de la inclusión digital deben evaluarse no sólo en función de habilidades específicas para realizar tareas en línea, sino también teniendo en cuenta la propia percepción de las personas mayores sobre dichas habilidades. Es decir, independientemente de la habilidad objetiva para completar una tarea particular en entornos digitales, es igualmente importante considerar la percepción que tienen las personas sobre sus propias habilidades en este ámbito (Zhou, He y Lin, 2022).

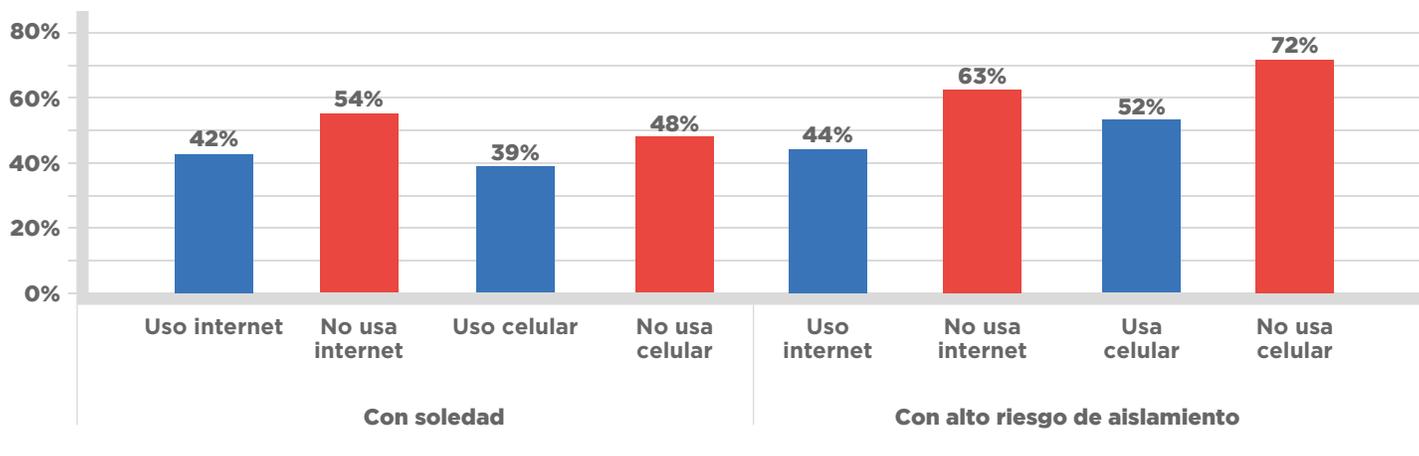
5. La inclusión digital ¿una oportunidad para contrarrestar la soledad y el aislamiento social?

La inclusión digital ha sido ampliamente estudiada en su impacto en la prevalencia de soledad en personas mayores, así como su influencia en la reducción del riesgo de aislamiento.

En efecto, se observan diferencias significativas en prevalencia de soledad y un nivel alto de aislamiento social si se compara a grupos que utilizan, o no, el Internet y teléfono celular. En cuanto a la soledad, el 54% de las personas mayores que no utilizaría Internet presenta soledad, versus un 42% de sus contrapartes online. Asimismo, el 48% de quienes no usa móvil presenta soledad, versus un 39% de sus contrapartes que declara utilizar el dispositivo electrónico.

En cuanto al aislamiento social, y para el caso de Internet, un 63% de las personas mayores que no lo utiliza presenta riesgo alto de aislamiento social, lo que se reduce a un 44% para la población mayor online. En cuanto al teléfono celular, un 72% de quienes no utilizan celulares presentan riesgo alto de aislamiento, versus el 52% de quienes sí lo utilizan.

Gráfico 9: Presencia de soledad y riesgo alto de aislamiento social según uso de Internet y celular.



Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.

Sin embargo, es importante mencionar que no es la tecnología en sí misma la que reduce la soledad y el riesgo de aislamiento, sino el tipo de actividades que las personas realizan en el mundo digital. En este sentido, ha existido poca investigación sobre los efectos de distintas actividades y el bienestar de la población mayor. Recientemente, Rosell et al (2022) han demostrado que las actividades de ocio, especialmente en contextos de baja percepción de edadismo, estaría relacionado con mayor bienestar. Por el contrario, actividades relacionadas con búsqueda de información podrían asociarse con

sintomatología ansiosa, especialmente en casos de sobrecarga informativa.

Evidencia en el contexto de la pandemia por COVID 19 respalda lo anterior. Nimrod (2020; 2021) destaca que los niveles de estrés fueron moderados y altos para personas mayores que aumentaron su uso de Internet para comunicarse y realizar trámites durante la pandemia. Por el contrario, existiría una disminución de carga de estrés en caso de la población mayor que aumentó su uso de Internet para actividades de ocio.

Con esto es importante mencionar que la relación entre mayor uso de tecnología y bienestar no es aislada, sino que depende de una serie de factores del entorno y características y preferencias propias de las personas mayores. Así, y como registran Rosell et al. (2022), el edadismo funcionaría como un detractor importante en la inclusión digital.

6. Evidencia internacional sobre programas de inclusión digital

Frente al persistente desafío de inclusión digital en población mayor, se revisan a continuación políticas internacionales enfocadas en la promoción de una participación efectiva de las personas mayores en el mundo digital.

El caso de Be Connected (Australia)

El programa nace el año 2016 como una iniciativa nacional con financiamiento estatal. Su objetivo es aumentar la confianza, habilidades y seguridad online de personas sobre los 50 años, para promover la participación en línea y acceso a los principales beneficios sociales y económicos de las tecnologías digitales. Ponen especial énfasis en llegar a la población que no utiliza Internet en absoluto y/o que se declaran poco confiados o temerosos de utilizar las tecnologías

Sus componentes incluyen:

- Recursos en línea para el aprendizaje, entre ellos, módulos de entrenamiento y webinars.
- Entrenamiento cara a cara con mentores voluntarios de todas las edades, en espacios físicos cercanos a la población mayor.
- Una red de organizaciones comunitarias (partners) que ofrecen apoyo personalizado y cara a cara hacia los aprendices mayores, coordinado a nivel nacional.
- Financiamiento para partners cuyo fin es mejorar la infraestructura y equipamiento para implementar programas de habilidades digitales y otros recursos a nivel local.

Aspectos salientes del programa:

- Focalización de habilidades de seguridad digital y autoeficacia digital.
- Ecosistema de actores locales que van desde centros de aprendizaje digital, voluntarios y socios comunitarios.
- Posibilidad para que personas mayores se conviertan en mentores voluntarios.
- Complementariedad entre recursos online, disponibles mediante plataforma web, y

talleres presenciales y personalizados.

- El programa identifica tipos de usuarios, según frecuencia de uso y habilidades digitales, para mejorar estrategias y eficacia de la intervención.

Impactos medidos del programa Be Connected

- Aumento en las habilidades y conocimiento sobre uso de tecnologías digitales.
- Aumento en la participación efectiva en el mundo digital.
- Aumento en la autoeficacia general en el uso de tecnologías digitales
- Mejoría en seguridad digital
- Aumento en la familiaridad y confianza con tecnologías digitales

Casos regionales

Programa Ciudadano de Oro (Costa Rica)

El programa Ciudadano de Oro, gestionado por la Caja Costarricense de Seguro Social, se inició en 1997 y sigue siendo una iniciativa relevante hasta la fecha. Su objetivo primordial es mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población costarricense mayor de 65 años, a través de una variedad de servicios y beneficios específicamente diseñados para este grupo demográfico. Entre los servicios ofrecidos por el programa, se destacan los cursos de computación y el acceso a recursos tecnológicos, que proporcionan capacitación en el uso de computadoras, teléfonos celulares y aplicaciones como WhatsApp. Además, desde el inicio de la pandemia, el programa ha fortalecido su enfoque en el uso de tecnologías, promoviendo una serie de servicios, cursos (incluyendo capacitaciones) y talleres a través de plataformas como Facebook y Zoom, los cuales continúan siendo parte integral de sus actividades hasta el día de hoy.

Sus componentes incluyen:

- Cursos de computación y recursos tecnológicos: Capacitación en el uso de computadoras y tecnologías digitales.
- Mayores Conectados: Clases ofrecidas a través de la plataforma Zoom, centradas en el manejo de computadores, tecnología y redes sociales.
- Cápsulas de Oro: Programas transmitidos por Facebook que abordan una variedad de temas de interés, así como aspectos relacionados con el bienestar emocional de las personas mayores.
- Ejercicios en vivo: Sesiones transmitidas en directo por Zoom y Facebook, donde se presentan rutinas de ejercicios diseñadas para personas mayores.
- Clubs: Diversos clubes y talleres ofrecidos a través de plataformas como Zoom y Facebook.
- Podcasts: Programas transmitidos en Facebook o Zoom, que incluyen entrevistas con personas mayores, expertos en temas de interés y conversaciones entre la misma población mayor.
- Minutos de Oro: Videos cortos que contienen reflexiones sobre la vida, difundidos a

través de WhatsApp, Facebook y Youtube.

El alcance territorial del programa abarca todo el territorio de Costa Rica. El contacto con el programa se puede realizar a través de WhatsApp o correo electrónico, y también se puede acceder a las transmisiones en Facebook.

Otros Aspectos Relevantes

- La página de Facebook del programa es muy activa y constituye una excelente manera de observar las actividades realizadas y las retroalimentaciones proporcionadas por los propios beneficiarios.

Programa Ibirapitá – Uruguay

El Programa Ibirapitá, impulsado por el estado uruguayo, tiene como objetivo principal la inclusión digital de las personas mayores del país, con la finalidad de mejorar su participación social y promover la equidad. Desde su inicio en 2015, ha sido gestionado por el Banco de Previsión Social. En la actualidad, el programa ofrece talleres tanto presenciales como virtuales sobre el uso y manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Además, proporciona dispositivos móviles, planes móviles y otros servicios digitales a jubilados y pensionados que cumplan con ciertos requisitos.

Sus componentes incluyen:

- Talleres sobre Iniciación al mundo digital, ciudadanía digital, envejecimiento creativo y saludable, y cultura y participación.
- Capacitación sobre el uso de aplicaciones como WhatsApp, Pinterest, Zoom, YouTube, correo electrónico y la aplicación Ibirapitá.
- Formación en herramientas digitales básicas y herramientas de Google.
- Concientización sobre estafas en línea.
- Manejo de la identidad digital y gestión de cuentas.
- Seguridad en el manejo de contraseñas.
- Orientación sobre el uso adecuado del celular.
- Mitos y verdades sobre la era digital.
- Además de los talleres, el programa distribuye dispositivos móviles y ofrece el Plan Móvil Ibirapitá.

Los talleres del Programa Ibirapitá están dirigidos a todas las personas mayores del país, quienes solo necesitan presentar un documento de identidad para participar. El programa busca alcanzar a todo este segmento etario, sin importar su ubicación geográfica, garantizando así un acceso equitativo a sus servicios en todo el territorio nacional.

Conclusiones

La inclusión digital ha sido respaldada por evidencia empírica en cuanto a su capacidad para mejorar el bienestar de la población mayor, particularmente en contrarrestar los riesgos y efectos asociados a la soledad y el aislamiento social. La pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador para la promoción de la digitalización, lo que se evidencia en el notable aumento en el acceso a Internet entre este grupo demográfico.

No obstante, el enfoque actual del debate sobre la brecha digital en población mayor debe centrarse en el nivel de utilización efectiva, el tipo de uso y las habilidades con las que las personas mayores cuentan para realizar actividades digitales. Este contexto está marcado por diversas barreras, como el bajo nivel educativo de una parte significativa de las cohortes mayores actuales, la discriminación por edad y las expectativas limitadas sobre los beneficios de la digitalización y sobre las propias habilidades, lo que merma las posibilidades de una inclusión efectiva.

Actualmente, es crucial redoblar los esfuerzos en la promoción de habilidades digitales, así como fomentar una mayor confianza y autoeficacia en el uso de la tecnología, para que las personas mayores puedan percibir y aprovechar verdaderamente las oportunidades que ofrece el mundo digital. Estos esfuerzos requieren la colaboración de todos los actores de la sociedad, tanto del sector público como del privado, así como de las comunidades locales.

En respuesta a este desafío, en el año 2023 la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) lanzaron el Protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital. A continuación, se presentan las recomendaciones propuestas por los expertos.

Recomendaciones generales

- Fomentar programas de capacitación digital adaptados a las necesidades y habilidades de las personas mayores, con énfasis en la heterogeneidad de la población mayor. Así, puede existir subgrupos que requieran de programas e iniciativas que promuevan la enseñanza de habilidades básicas, mientras que otros requieran de niveles más avanzados de contenido.
- Implementar campañas de sensibilización y promoción que destaquen los beneficios tangibles de la inclusión digital para las personas mayores, desmitificando los estigmas y prejuicios asociados a su capacidad tecnológica.
- Establecer políticas y estrategias inclusivas que garanticen el acceso equitativo a la tecnología y los recursos digitales, abordando las brechas de acceso y promoviendo la disponibilidad de dispositivos accesibles y servicios adecuados.
- Fomentar la colaboración intersectorial entre gobiernos, empresas, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil para impulsar iniciativas integrales de inclusión digital,

aprovechando recursos y conocimientos diversos para abordar este desafío de manera efectiva.

- Evaluar periódicamente el impacto de las iniciativas de inclusión digital en las personas mayores, mediante indicadores de seguimiento y evaluación que permitan ajustar y mejorar continuamente las intervenciones y políticas implementadas.

Estas recomendaciones constituyen un marco integral para promover la inclusión digital de las personas mayores, reconociendo su derecho a participar plenamente en la sociedad digital y aprovechar los beneficios que ésta ofrece en términos de bienestar y calidad de vida.

Ámbito de acción	Desafío
MICRO	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de sensibilización que reconozcan capacidades de las personas mayores para utilizar tecnologías de acuerdo a sus necesidades como ciudadanos y sujetos de derecho. • Promoción de beneficios sociales de la inclusión digital. • Atención a la diversidad de personas mayores y sus accesos diferenciales a recursos digitales. • Fomento de la solidaridad intergeneracional para la inclusión digital. • Prevención de discriminación por la edad y por las capacidades tecnológicas de las personas mayores. • Prevención de abuso financiero hacia personas mayores, sea desde el entorno familiar o del mundo financiero. • Implementación de políticas integrales para mejorar acceso y uso de TIC para personas mayores. • Investigación académica sobre envejecimiento, digitalización y tecnología.
MESO	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la perspectiva de personas mayores en políticas de digitalización de servicios sociales, salud, educación, etc, adecuando sus protocolos a las características y necesidades de dicha población. • Desarrollo de canales y estrategias híbridas de atención a personas mayores que consideren tanto tecnología digital como trato personal y atención cara a cara. Esto es especialmente relevante para servicios básicos. • Estrategias institucionales de transición a digitalización para personas mayores, con miras a la adquisición de autonomía y confianza por parte de las personas mayores, • Inclusión del derecho al buen trato en normas éticas institucionales. • Mejora de calidad de servicios considerando restricciones digitales de la población mayor.
MACRO	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la inclusión digital en diversos espacios de interacción para no usuarios digitales, por ejemplo, clubes, centros recreativos y comunitarios. • Actualización y mejora de habilidades digitales para personas mayores con conocimientos básicos, que utilizan dispositivos tecnológicos en la vida cotidiana. • Desarrollo de microcursos para uso de aplicaciones específicas y tecnologías adaptativas. • Estímulo de modelos de aprendizaje intergeneracionales y adaptados a diversidad de habilidades digitales de personas mayores. • Adoptar una perspectiva de interseccionalidad que permita desarrollar estrategias y recursos pedagógicos pertinentes a la diversidad y heterogeneidad del estado de alfabetización digital de la población mayor.

Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a selección de recomendaciones del "Protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital" (OISS y OEI, 2023)

Referencias

Cortés, F., De Tezanos-Pinto, P., Helsper, E., Lay, S., Manzi, J., y Novoa, C. (2020). ¿Se ha reducido la brecha digital en Chile? Diferencias entre acceso, uso y factores asociados al empleo de Internet. *Midevidencias*, 22, 1-6. Extraído de <https://www.mideuc.cl/wp-content/uploads/2020/08/MIDevidencias-N22.pdf>

Hargittai, E., Piper, A.M. & Morris, M.R. From Internet access to Internet skills: digital inequality among older adults. *Univ Access Inf Soc* 18, 881-890 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0617-5>

Mervyn, K., Simon, A., & Allen, D. K. (2014). Digital inclusion and social inclusion: a tale of two cities. *Information, Communication & Society*, 17(9), 1086-1104. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.877952>

Nimrod, G. (2020). Changes in Internet use when coping with stress: older adults during the COVID-19 pandemic. *The American journal of geriatric psychiatry*, 28(10), 1020-1024.

Nimrod, G. (2021). Not good days for technophobes: older Internet users during the COVID-19 pandemic. *Educational Gerontology*, 47(4), 160-171. <https://doi.org/10.1080/03601277.2021.1894530>

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) (2023). Protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica. Disponible en: <https://bit.ly/3wtqfbp>

Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I., & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1207-1228. <https://doi.org/10.1177/0002764218777572>

Rosell, J., Vergés, A., Miranda-Castillo, C., Sepúlveda-Caro, S., & Gómez, M. (2022). Predictors, Types of Internet Use, and the Psychological Well-Being of Older Adults: A Comprehensive Model. *The journals of gerontology. Series B, Psychological sciences and social sciences*, 77(7), 1186-1196. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbac054>

Silva, P., Delerue Matos, A., & Martinez-Pecino, R. (2022). The Contribution of the Internet to Reducing Social Isolation in Individuals Aged 50 Years and Older: Quantitative Study of Data From the Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe. *Journal of medical Internet research*, 24(1), e20466. <https://doi.org/10.2196/20466>

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, 5(4), 161-175. <https://itidjournal.org/index.php/itid/article/download/962/962-2749-1-PB.pdf>

Tomczyk, L., Mascia, M. L., Gierszewski, D., & Walker, C. (2023). Barriers to digital inclusion among older people: a intergenerational reflection on the need to develop digital competences for the group with the highest level of digital exclusion. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 9(1), 5-26. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2023.v9i1.16433>

VanDijk, J.A.G.M. (2020). *The Digital Divide*. Cambridge, UK: Polity Press

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Xie, B., Charness, N., Fingerman, K., Kaye, J., Kim, M. T., & Khurshid, A. (2020). When going digital becomes a necessity: Ensuring older adults' needs for information, services, and social inclusion during COVID-19. *Journal of aging & social policy*, 32(4-5), 460-470.

Yuan, S., Hussain, S. A., Hales, K. D., & Cotten, S. R. (2016). What do they like? Communication preferences and patterns of older adults in the United States: The role of technology. *Educational Gerontology*, 42(3), 163-174. <https://doi.org/10.1080/03601277.2015.1083392>

Zhou, Y., He, T., & Lin, F. (2022). The Digital Divide Is Aging: An Intergenerational Investigation of Social Media Engagement in China. *International journal of environmental research and public health*, 19(19), 12965. <https://doi.org/10.3390/ijerph191912965>.

Referencias de casos regionales

Caja Costarricense de Seguro Social. (2022). Memoria XXV. Siempre a tu lado. 25 años de historia. <https://www.ccss.sa.cr/arc/ciudadano-oro/memoria-25-aniversario.pdf>

Caja Costarricense de Seguro Social. (s.f.). Programa Ciudadano de Oro. <https://www.ccss.sa.cr/oro>

Ciudadano de Oro. (s.f.). Publicaciones [Página de Facebook]. Recuperado el 1 de mayo de 2024, de <https://www.facebook.com/CiudadanodeOroCCSS>

McCosker, A., Tucker, J., Critchley, C., Hiruy, K., Walshe, J., Suchowerska, R., Barraket, J. (2020) Improving the digital inclusion of older Australians: The social impact of Be Connected. Swinburne University of Technology, Melbourne.

Porras Díaz, K. (24 de octubre de 2023). Personas adultas mayores incursionan en tecnología, lectura y actividad física gracias a cursos del programa Ciudadano de Oro. Caja Costarricense de Seguro Social - Blog de Noticias. <https://www.ccss.sa.cr/noticia?v=personas-adultas-mayores-incursionan-en-tecnologia-lectura-y-actividad-fisica-en-cursos-del-programa-ciudadano-de-oro-programa-ibiripita> (s.f.). Acerca de. <https://ibirapita.org.uy/>

Observatorio del Envejecimiento UC para un Chile con Futuro

Reporte “Población mayor ¿Hacia la superación de la brecha digital?”

Investigadores

Valentina Jorquera Samter

Asistentes de Investigación

Ricardo León Córdova

Comité Académico Asesor

Macarena Rojas Gutiérrez

M. Soledad Herrera Ponce

Sara Caro Puga

Ignacio Cabib

Colaboración Académica

Javiera Rosell Cisternas

Edición Lingüística

Macarena Pye

Asistentes de edición

Dirección de arte agencia Dale Publicidad

Centro UC
Estudios de Vejez
y Envejecimiento

El Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo es una iniciativa desarrollada por el Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento y la Compañía de Seguros Confuturo.

Por favor cite este reporte así:

Observatorio del Envejecimiento (2024). Población mayor ¿Hacia la superación de la brecha digital?. Año 5, v30. Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Confuturo.