



Fuente: unsplash.com

4

ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN (TICs)

En el contexto actual, las nuevas tecnologías de información y comunicación son herramientas esenciales para mantener la conexión con otros. Favorablemente, el uso de estas tecnologías por parte de las personas mayores se ha incrementado entre 2013 y 2022; sin embargo, se mantienen las brechas según edad y nivel educacional, siendo los mayores de 80 años y los de nivel educacional más bajo los que menos las utilizan aún.

Llama la atención que el uso de celular Smartphone aumentó considerablemente desde el 2013 al 2022. Asimismo, ha habido un aumento progresivo de personas mayores que hacen funciones relacionadas con el uso de tecnologías por sí mismos.

Entre las personas mayores, el 91% usa el celular para hablar con otras personas; 60% ocupa chat o WhatsApp; 51% saca fotos o videos. La realización de trámites por Internet sólo alcanza a un 23% en el 2022 y no supera el 5% entre los mayores de 80 años y entre los que tienen educación básica.

Los más jóvenes y de mayor nivel educativo son quienes más han utilizado internet tanto para comunicarse como para usos de tipo funcional.

En general, existe una percepción mayoritaria de pocas habilidades para usar las TICs, siendo mejor evaluadas las habilidades para usar el celular que para usar Internet. Entre 2019 y 2022 solo mejoró la habilidad regular (nota 4 o 5) para usar el celular o internet para búsqueda de información o trámites.



Sofía
Troncoso M.
Directora Social Fundación Conecta Mayor

COMENTARIO

Entre los indiscutibles méritos del Estudio de Calidad de Vida en la Vejez UC junto a Caja los Andes, destaca su aporte en la generación de nuevos antecedentes que permiten comprender en mayor profundidad la relación de las personas mayores con las TICs y sus avances en la digitalización, visibilizando y dando sustento a los desafíos que debemos abordar para superar las brechas digitales de la población mayor en Chile.

Cuando hablamos de la inclusión digital de una persona tenemos que abordarla como una combinación de factores: el acceso a herramientas tecnológicas (celular, computador, tablet), el acceso a conectividad (red de internet), el tener habilidades para hacer un uso efectivo de las oportunidades digitales y la motivación para aprender de su uso.

En cuanto al acceso a herramientas tecnológicas, se mantiene la tendencia al alza de personas que tienen un teléfono celular, con casi 9 de cada 10 mayores en Chile que posee un dispositivo inalámbrico de uso propio para comunicarse con otros, sea este un celular convencional o un teléfono inteligente/smartphone. Ahora bien, tener un celular no es sinónimo de encontrarse digitalizado, lo que se evidencia en que un 91% de quienes tienen un teléfono lo utilizan para hablar con otra persona (telefonía tradicional) y sólo un 65% es usuario del smartphone como herramienta de digitalización.

Por lo tanto, un 35% de las personas mayores del país se encuentra aún excluida del mundo digital. Las características sociodemográficas de este grupo se mantienen constantes desde 2013 hasta la fecha: a mayor edad y a menor nivel educacional la brecha

digital se acentúa. Todavía más, un 15% de la muestra no sabe distinguir de qué tipo es su teléfono celular (convencional o inteligente), evidencia de la brecha en conocimientos sobre este tema.

En cambio, el acceso funcional a internet describe la capacidad de realizar operaciones de distinta complejidad de manera digital, ya sea con apoyo de otra persona o de manera independiente. En este sentido, aunque los niveles de acceso funcional se mantienen constantes entre 2019 y 2022, se evidencia un aumento significativo de personas mayores que pueden realizar estas operaciones por su propia cuenta, superando de este modo la dependencia de otras personas.

Las habilidades comunicacionales a través del smartphone son las más frecuentes en la población mayor; el 60% de la muestra se comunica mediante mensajes o llamadas a través de chat y 45% utiliza redes sociales. Ambas actividades, además, han tenido un aumento de 16 puntos porcentuales respecto de 2019, avance alentador por tratarse de actividades que impactan positivamente en el robustecimiento de las redes de apoyo y sociabilidad, así como en la disminución de la soledad y el aislamiento.

Si bien todos los usos del celular han aumentado, la realización de trámites por internet es una actividad que solo el 23% de las personas mayores realiza. Este aspecto merece una atención especial, puesto que, aunque se evidencia un aumento de 12 puntos porcentuales desde 2019, ese avance no es proporcional a la velocidad con que las instituciones públicas y privadas han digitalizado sus servicios y sus canales de comunicación. Aquí es donde la brecha digital se vuelve más urgente de resolver, puesto

que las habilidades para realizar trámites (como el manejo de claves y el uso de correo electrónico) hoy son requisitos para el ejercicio de derechos como lo es la participación ciudadana. Ya en 2019 este Estudio relevaba la necesidad imperiosa de desarrollar programas de capacitación en la realización de estas tareas, y los resultados actuales no permiten sino insistir en esta deuda.

En esa línea, las nuevas preguntas que integra esta versión del estudio en torno la motivación/disposición a aprender son de interés. Un 41% de personas mayores declara querer asistir a cursos que le enseñen más sobre cómo usar el celular, siendo el segmento más joven y con mayor educación el que más disposición tiene a participar de estos cursos.

Esta motivación ha tenido eco en una oferta cada vez mayor de cursos de educación de habilidades digitales, pero su impacto nunca será relevante mientras se siga priorizando los canales digitales para proveer dicha formación. Hoy, un 13% de las personas mayores ha utilizado internet para conectarse a las plataformas preferidas donde se imparten las capacitaciones (Zoom, Meet, etc.) y sólo un 22% ha usado internet para aprender algo (tutoriales, clases o cursos). Aún más, el 62% de las personas mayores evalúa sus habilidades para conectarse a estas plataformas con nota entre 1 y 3 (en una escala de 1 a 7).

La superación de las brechas digitales requiere iniciativas presenciales o mixtas para la educación digital de las personas mayores, así como de plataformas digitales diseñados con y para este grupo de la población que día a día va en aumento.



Fuente: pexels.es



Fuente: pexels.es



Fuente: pexels.es

4

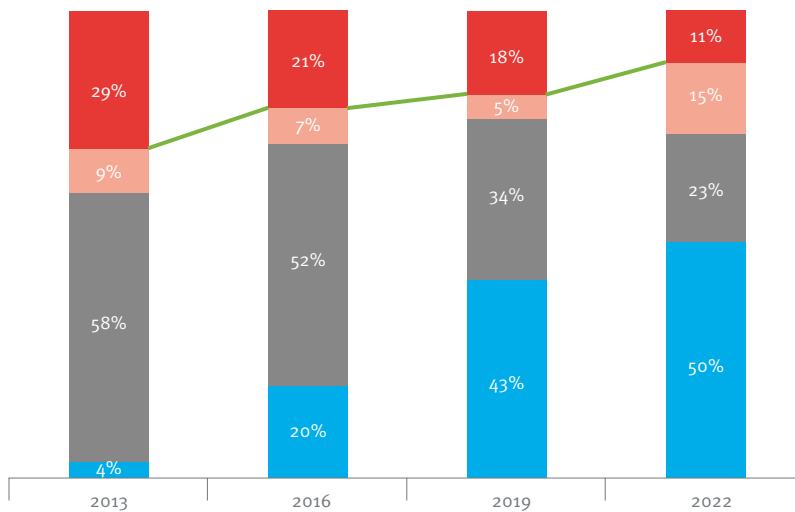
1. Acceso a TICs
2. Uso de TICs

1. Acceso a TICs

¿Tiene un teléfono celular para uso propio?

(Total Muestra 2013-2022)

■ % No tiene celular ■ % Sí tiene celular pero no sabe de qué tipo
 ■ % Sí, un celular convencional ■ % Sí, es un smartphone

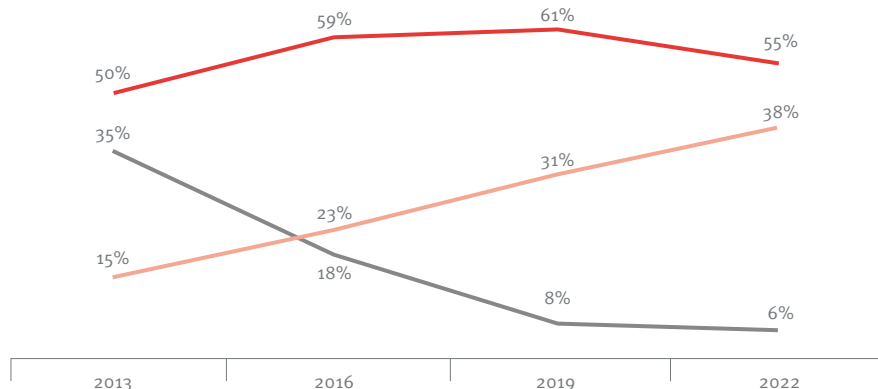


Nota: diferencias son estadísticamente significativas (p<0,05).

Si necesita escribir o recibir un correo electrónico, o si necesita buscar alguna información o realizar algún trámite por internet...

(Total Muestra 2013-2022)

— % Tiene a otra persona que lo haga por usted
 — % Lo hace usted mismo
 — % No podría hacerlo y no tendría a nadie a quien pedirle



Nota: diferencias son estadísticamente significativas (p<0,05).

▶ La mayoría de los encuestados tiene celular para uso propio, un 89%, pero aún hay un 11% de personas mayores que no posee ningún tipo de dispositivo telefónico. Hay un aumento progresivo de la tenencia de smartphones, aumentando en casi 10 veces en 10 años.

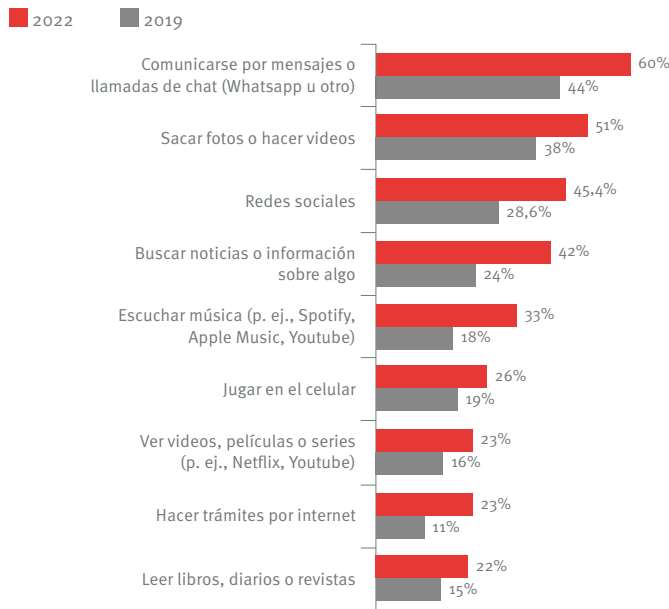
▶ Ha disminuido considerablemente la cantidad de personas mayores que no tiene acceso funcional a internet, aunque sea a través de una tercera persona. Hay un aumento progresivo en la capacidad de las personas mayores para hacer estas tareas por sí mismo/a.

2. Uso de TICs

Durante el último mes, ¿ha usado el celular para...?

(Total Muestra, 2019-2022)

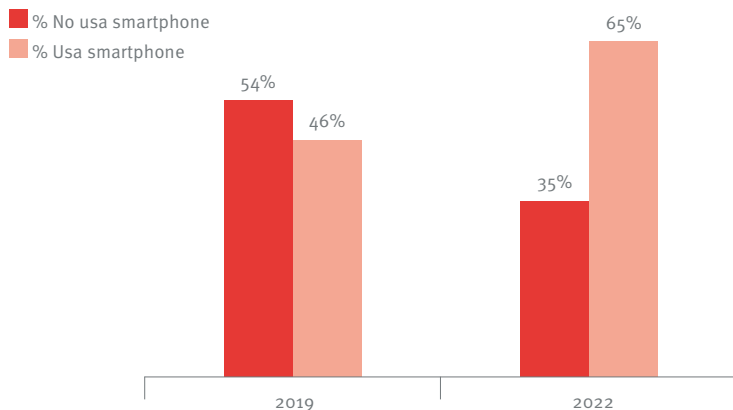
% Sí



Nota: diferencias son estadísticamente significativas ($p < 0,05$).

Usuario de smartphone, según categoría de respuesta lo usa activamente para chat, redes sociales, trámites y/o información

(Total Muestra 2019-2022)



Nota: diferencias por año son estadísticamente significativas ($p < 0,05$).

Usuario de smartphone: lo usa para comunicarse por chat, usar redes sociales, hacer trámites o buscar información por internet.



Además de hablar con otras personas, los usos más frecuentes de celular son comunicarse por mensajes o chat, sacar fotos o videos, usar redes sociales y buscar noticias o información. La realización de trámites por internet sólo alcanza a un 23%.



Como muchas personas mayores no identifican bien si están usando su celular tipo smartphone, se construyó una variable de usuario de smartphone cuando se usa para actividades a través de internet. El usuario de smartphone ha aumentado en los últimos años, desde un 46% el 2019, a un 65% el 2022.

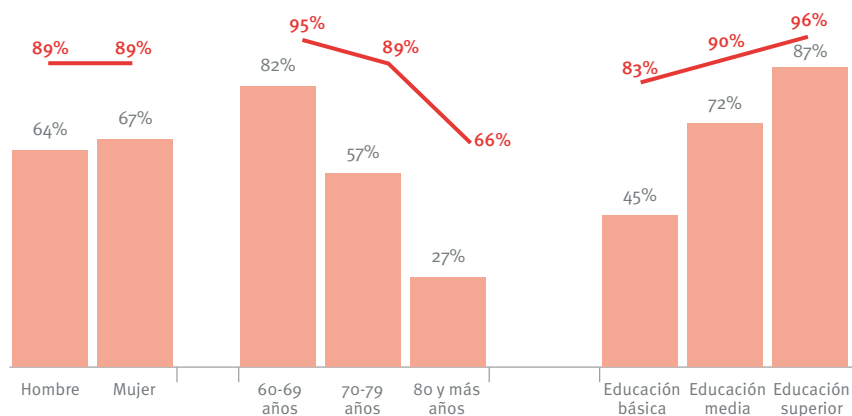


Tenencia de teléfono celular y uso de smartphone

(Total Muestra 2022, según género, edad y nivel educacional)

% Sí

■ % Usa smartphone
— % Tiene celular (de cualquier tipo)



Nota: las diferencias por edad y nivel educacional son estadísticamente significativas ($p < 0,05$). No hay diferencias por género.
El acceso a celular puede ser de cualquier tipo, convencional o smartphone.
Usuario de smartphone: lo usa para comunicarse por chat, usar redes sociales, hacer trámites o buscar información por internet.

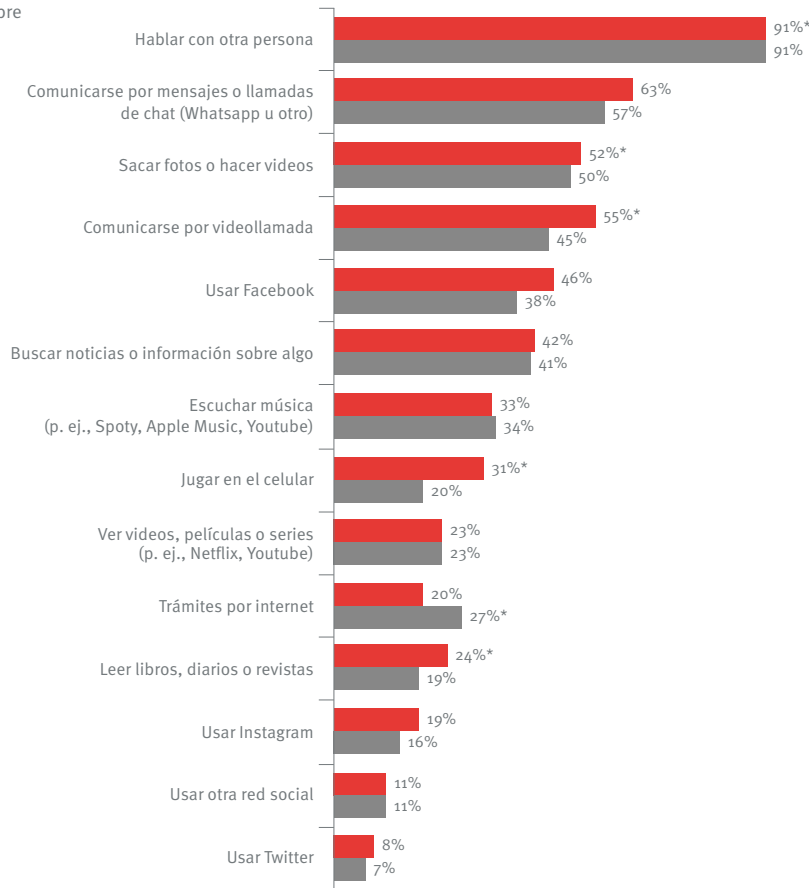
► El acceso a celular y el uso de smartphone están fuertemente segmentados por edad y nivel educacional. El acceso a celular baja significativamente después de los 80 años. Las brechas por nivel educacional son mayores en el uso de smartphone que en el acceso a un celular.

Durante el último mes, ¿ha usado el celular para...?

(Total Muestra 2022, personas que mencionaron tener celular según género)

% Sí

■ Mujer
■ Hombre

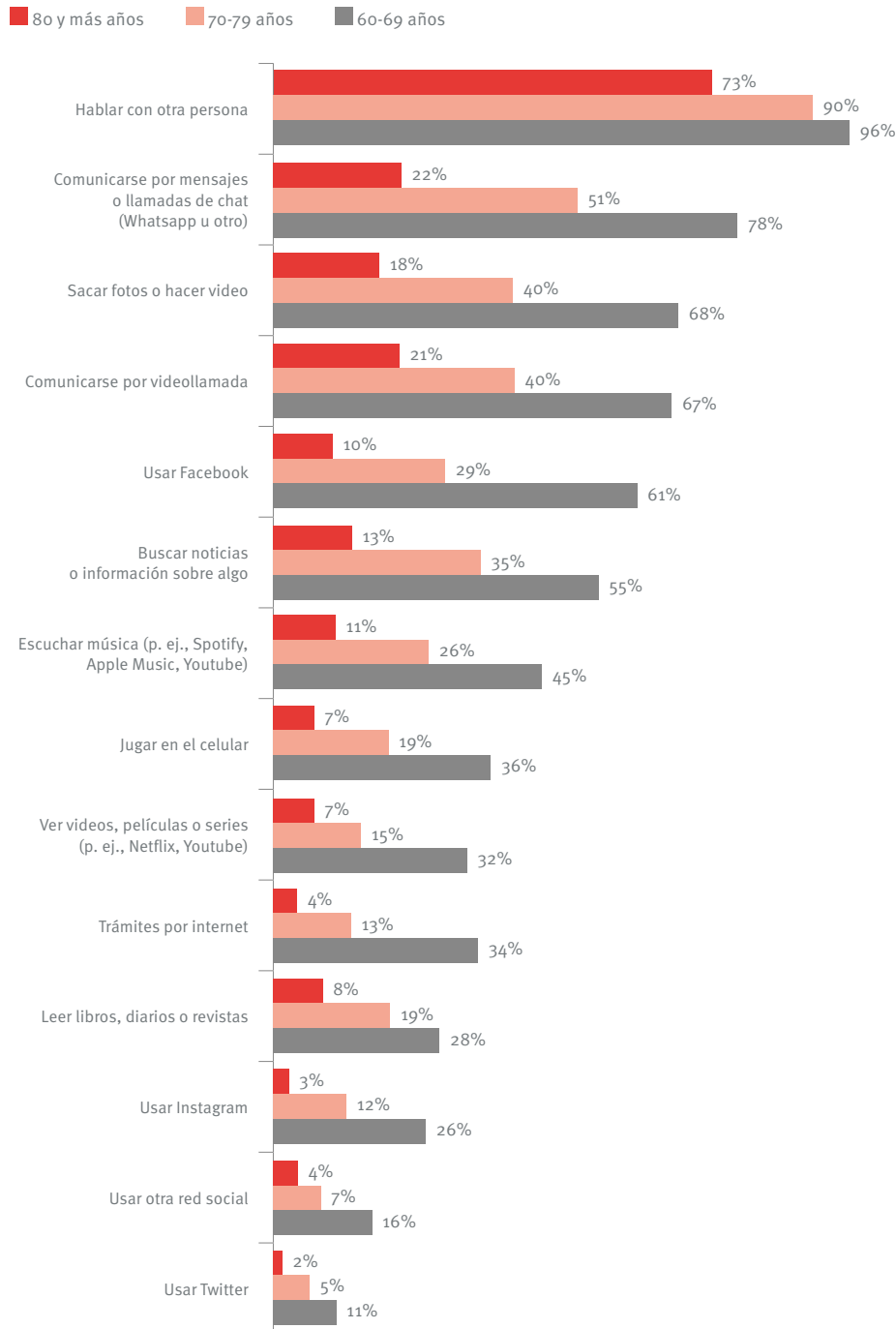


▶ La mujeres utilizan más el celular para la comunicación por Whatsapp u otros chats, comunicación por videollamada, el uso de Facebook, jugar, y leer, todas estas actividades son más frecuentes entre las mujeres. Los hombres realizan más trámites por internet.

Nota: *Diferencias estadísticamente significativas, p<0,05.

Durante el último mes, ¿ha usado el celular para...?

(Total Muestra 2022, personas que mencionaron tener celular según edad)
% Sí



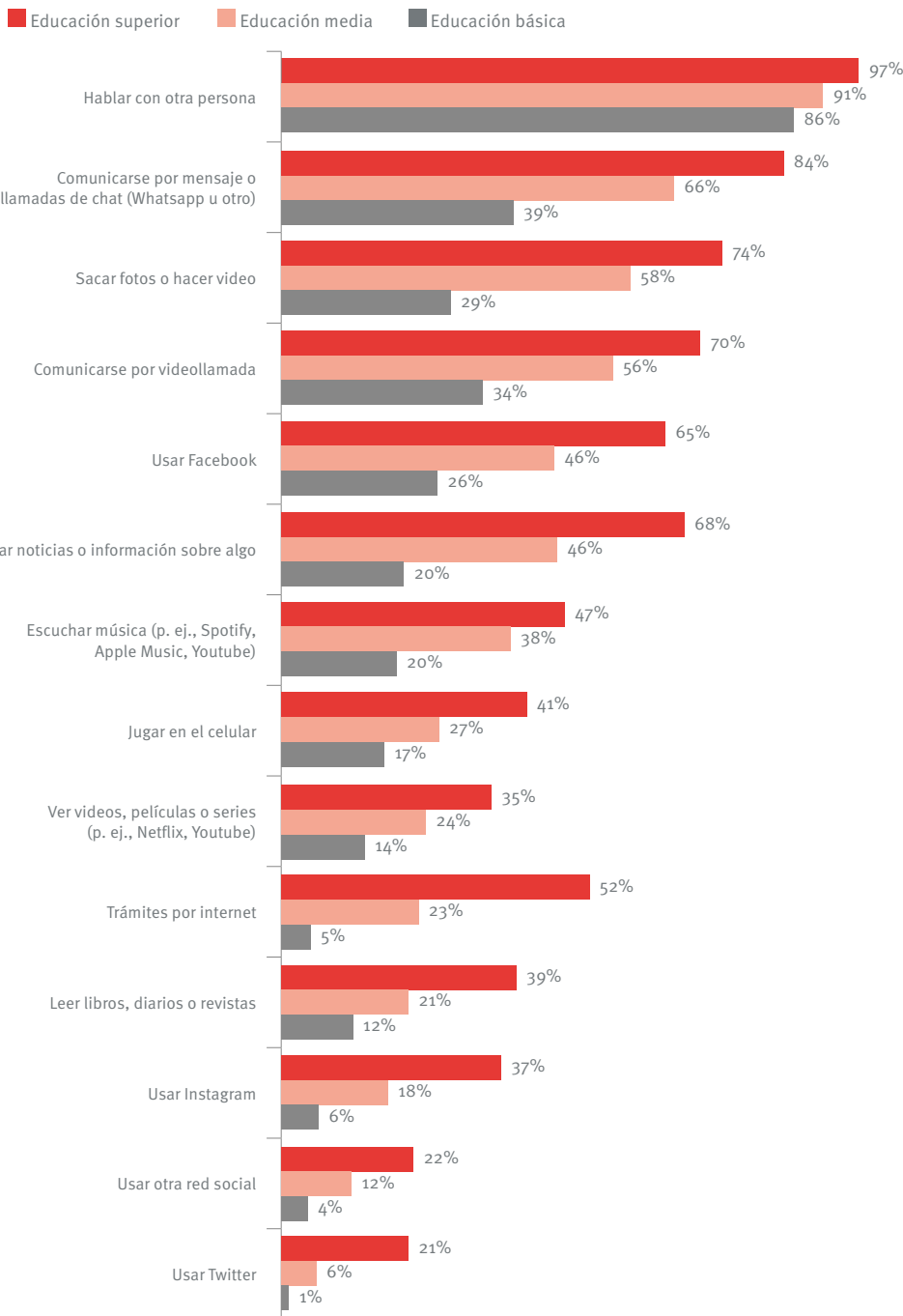
Nota: todas las diferencias son estadísticamente significativas, p<0,05.

▶ Las personas entre 60 y 69 años son quienes más usan el celular en las distintas actividades. Las actividades que más se realiza en el celular es hablar con otras personas, independiente de la edad.

Durante el último mes, ¿ha usado el celular para...?

(Total Muestra 2022, personas que mencionaron tener celular según nivel educacional)

% Sí



Nota: todas las diferencias son estadísticamente significativas, p<0,05.

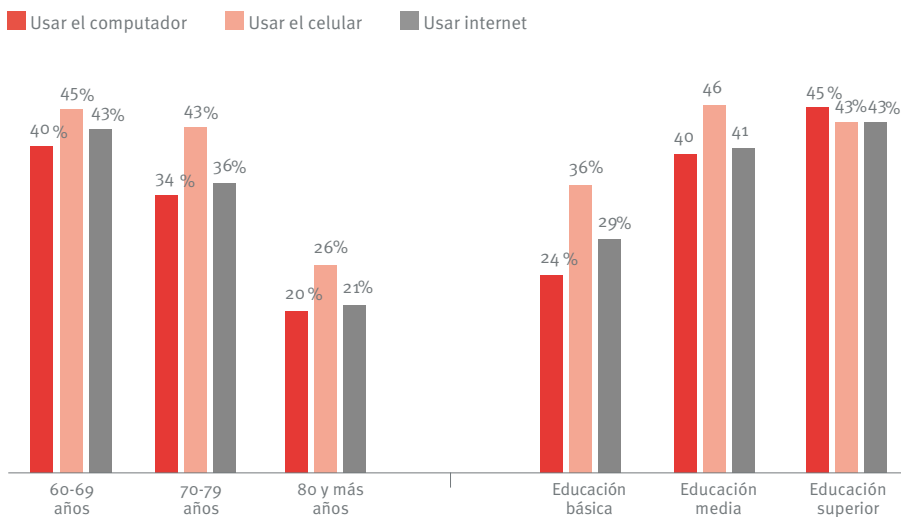
▶ Las personas mayores con más educación son quienes más usan el celular en las distintas actividades.

Las diferencias por nivel educacional son mayores en el uso funcional, de buscar noticias o información, y en hacer trámites por internet.

¿Estaría dispuesto a asistir a algún curso que le enseñe más sobre...?

(Total Muestra 2022, según edad y nivel educacional)

% Sí

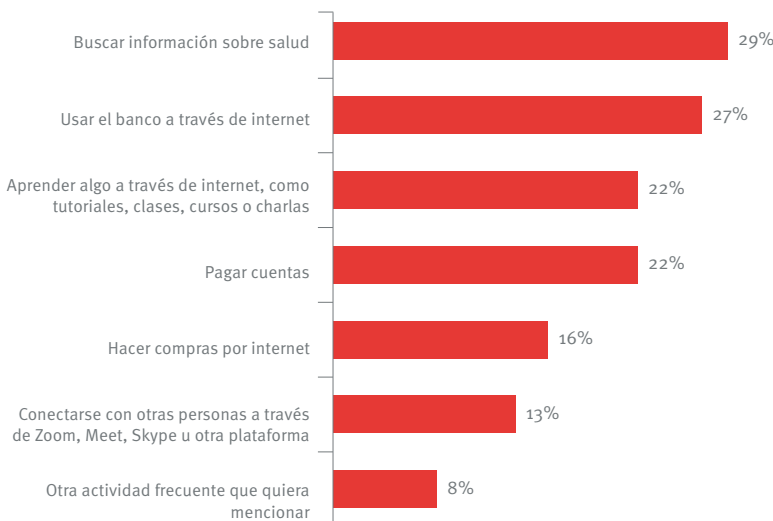


Nota: diferencias son estadísticamente significativas, excepto para género (p<0,05).

Durante el último mes, ¿ha utilizado usted internet, ya sea a través del celular, computador o tablet, para las siguientes actividades?

(Total Muestra 2022)

% Sí



► El 41% señala que estaría dispuesto a asistir a algún curso que le enseñe más sobre cómo usar el celular, 37% para usar internet y 35% para usar el computador.

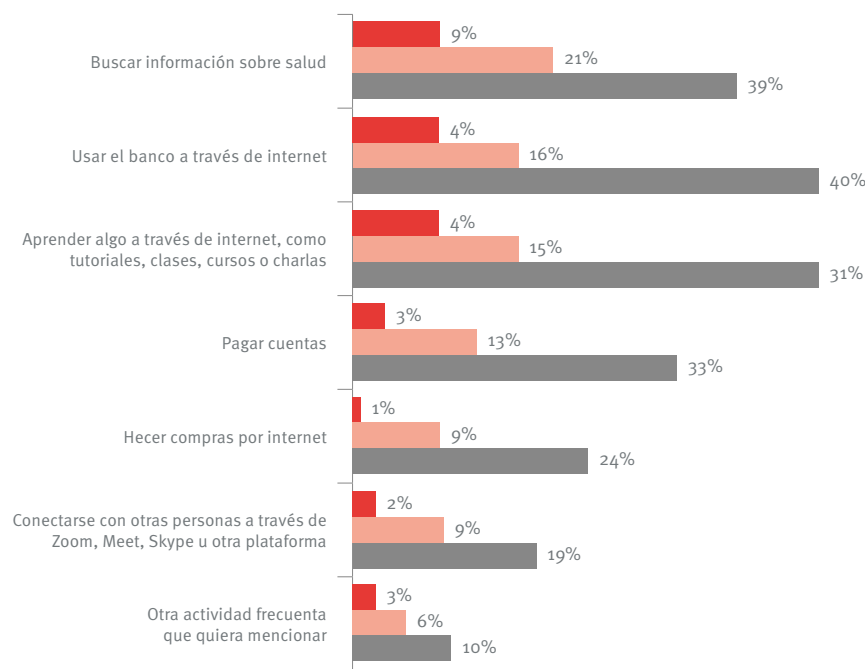
Los menores de 79 años y con mayor nivel educativo presentan más necesidad aprender a usar estas tecnologías.

► El 29% de las personas mayores ha utilizado internet para buscar información sobre salud, y un 27% para usar el banco. Solo un 13% señala haber utilizado internet para conectarse a través de plataformas como Zoom, Meet u otro similar.

Durante el último mes, ¿ha utilizado usted Internet, ya sea a través del celular, computador o tablet, para las siguientes actividades?
(Total Muestra 2022, según edad)

% Sí

- 80 y más años
- 70-79 años
- 60-69 años



Nota: diferencias son estadísticamente significativas (p<0,05).

▶ Las personas mayores entre 60 y 69 años son quienes más utilizan internet para realizar todas las actividades consultadas.

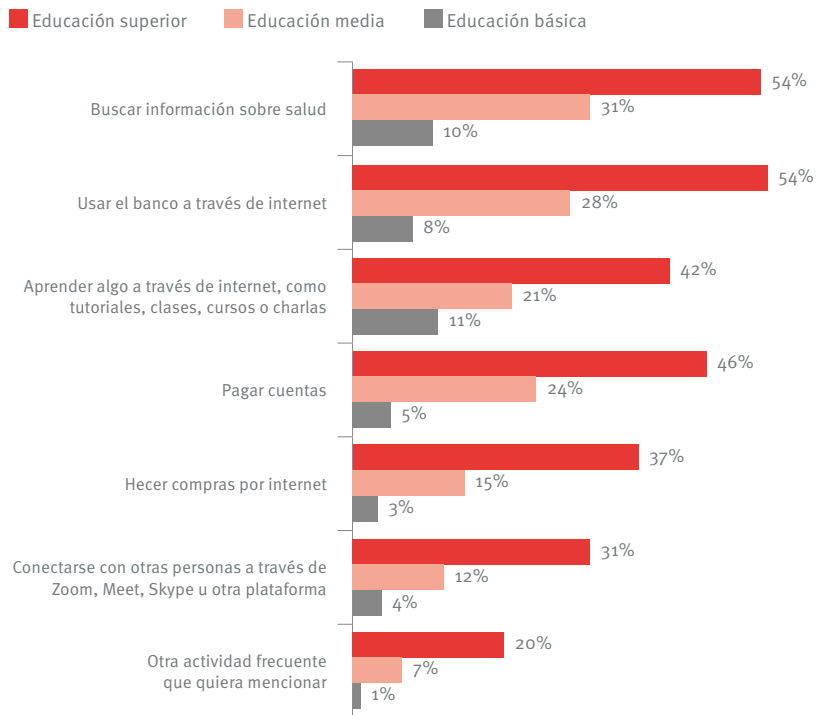
Sin embargo, en este grupo, el pago de cuentas, buscar información de salud, acceder al banco, no supera el 40%.

Y solo un 19% ha utilizado internet para conectarse a través de plataformas como Zoom, Meet u otra similar.



Durante el último mes, ¿ha utilizado usted internet, ya sea a través del celular, computador o tablet, para las siguientes actividades?
 (Total Muestra 2022, según nivel educacional)

% Sí



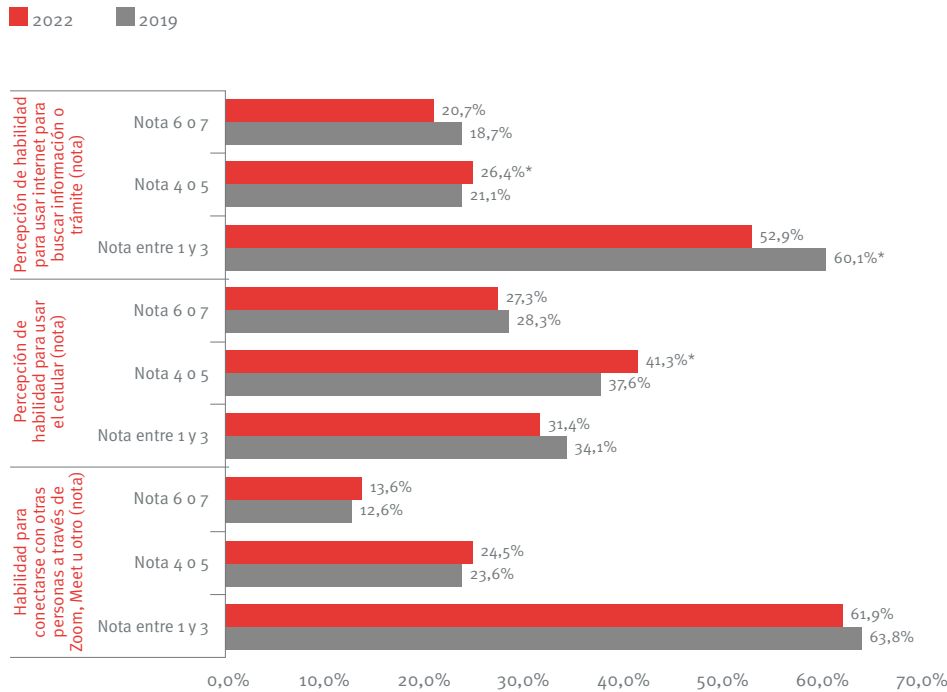
Nota: diferencias son estadísticamente significativas ($p < 0,05$).

► Quienes tienen mayor nivel educacional, son quienes más utilizan internet para realizar todas las actividades consultadas. Buscar información sobre salud y usar el banco a través de internet son las actividades más realizadas, superando el 50%.

Percepción de habilidades para usar las TICs

(Total Muestra 2019-2022)

Expresado en %



Nota: *diferencias estadísticamente significativas (p<0,05).

▶ Existe una percepción mayoritaria de tener bajas habilidades para usar las TICs, siendo el ítem mejor evaluado la percepción de habilidades para usar el celular.

Llama la atención que –a pesar de la pandemia Covid-19– sigue siendo baja la percepción de habilidades para usar Zoom, Meet u otro.