

# EN CINCO AÑOS, el acceso a internet en adultos mayores pasó de 38% a 63%: pandemia impulsa digitalización senior

## TRABAJANDO SU RETIRO

Una necesidad tan intrínseca del ser humano, como es mantenerse comunicado, fue uno de los desafíos más interesantes que la pandemia del covid-19 planteó este 2020. En pocos meses hemos visto cómo el mundo entero se volcó a los canales digitales para tareas tan cotidianas como trabajar, hacer compras o mantener una conversación con un amigo o ser querido. Actividad que, por cierto, tomó una importancia inusitada.

De hecho, la conectividad ha sido vital para mantener un estilo de vida saludable durante los largos períodos de confinamiento, y todo un desafío para las generaciones de más edad. En efecto, la pandemia ha impulsado aceleradamente la tecnología de los mayores de 60 años.

De acuerdo con la encuesta Chile 3D de GfK Adimark, si en el año 2016 un 38% de los adultos mayores tenía conexión a internet, esa cifra aumentó a 63% este 2020 (ver infografía).

Un dato similar aporta País Digital, pues afirman que si en 2013 un 26,4% de las personas de entre 60 y 64 años eran usuarias de internet, en 2020 estas aumentan a 60,4%, de acuerdo con el último estudio de la fundación "Brecha en el uso de internet. Desigualdad digital en el 2020".

Precisamente, la brecha generacional aún es un pendiente, sobre todo en los grupos extremos: mientras los niños de 5 a 10 años son en un 80,2% usuarios de internet, solo un 18,1% lo es de los 80 años en adelante. "Esto implica un doble desafío. Por un lado, llama a que la persona responsable del cuidado de los niños genere un proceso de control y guía continua de la forma que utilizan internet y, por el otro, manifiesta la necesidad de generar instancias de alfabetización digital en adultos mayores, para que tengan la posibilidad de verse beneficiados de su uso", precisan en el informe.

### Conectados a través de PLATAFORMAS SOCIALES

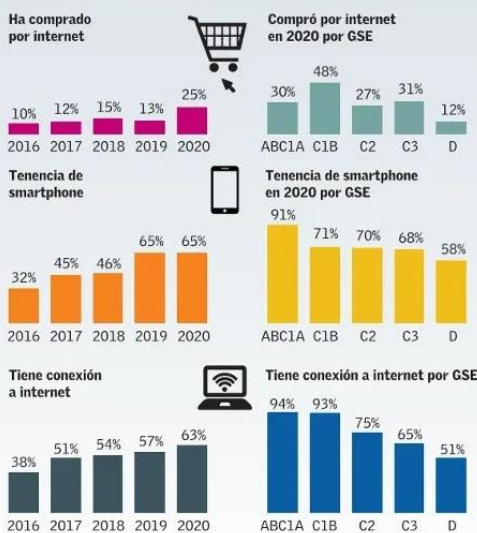
Catalina Correia, directora de Marketing de GfK Adimark, confirma que la pandemia ha forzado a muchos a involucrarse más con la tecnología. "En el caso de los adultos mayores que cuentan con acceso a internet, hoy se están atreviendo a comprar más y con mayor frecuencia y vemos cómo las herramientas de socialización, como Zoom, Meets e incluso WhatsApp, han permitido que este grupo, que estubo tantos meses confinado, pudiera mantener contacto con sus seres queridos", dice.

Macarena Rojas, directora del Programa Adulto Mayor UC y miembro del Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la UC, coincide con que la pandemia los obligó a salir de la zona de confort. "Creo que ha habido cambios importantes y de seguro cada persona que se suma a esta nueva generación senior está más digitalizada que la anterior. Las brechas que veía-

Hoy, las personas de 60 años y más, del grupo socioeconómico alto están bastante tecnolizadas: el 91% tiene un *smartphone*, el 94% posee internet en su casa y el 83% ocupa WhatsApp todos los días, según cifras de la encuesta Chile 3D 2020, de GfK Adimark. Sin embargo, en el caso de los segmentos más bajos, la penetración de teléfonos inteligentes es de 58%, mientras que el 51% tiene conexión a internet y el uso de WhatsApp desciende a la mitad. DANIELA PALEO

## Adultos mayores y su relación con la tecnología en el tiempo

Mayores de 60 años en Chile



Fuente: Encuesta Chile 3D, GfK Adimark



## WHATSAPP, FACEBOOK Y YOUTUBE: los preferidos para seguir conectados

Seguir conectados con la familia, los amigos o los compañeros de un club, por ejemplo, es fundamental para la calidad de vida de las personas mayores, pues les permite mantenerse activas y saludables, asegura el director del Senama, Octavio Vergara. Hoy lo que más utilizan para estar comunicadas son las plataformas de WhatsApp (65,2%), Facebook (64%) y YouTube (46,4%), señalan desde el Senama, según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

"Un adulto mayor aislado no solo ve afectada su salud mental, sino que existe un mayor riesgo de vulneración de sus derechos, entre otros factores que van deteriorando su vida", advierte Vergara.

Por eso, en medio de la pandemia, en el servicio desarrollaron diversas alternativas de acompañamiento. Entre ellas, habilitaron el Fono Mayor Covid-19 (800 400 035), para que se puedan comunicar y puedan aclarar dudas, conversar y recibir contención emocional. "A la fecha hemos recibido más de 25 mil llamadas de diversos lugares de Chile, lo que ha sido un trabajo muy importante para este grupo de la población", comenta Vergara.

También en octubre, Mes del Adulto Mayor, lanzaron la campaña "Tú eres su mejor influencer", que hace un llamado a todas las generaciones para que se comprometan a apoyar a los seniors en el uso de las tecnologías. "El objetivo es que los más jóvenes puedan acompañar este aprendizaje que hoy tienen las personas mayores, que les puedan aclarar las dudas que surjan y que las apoyen en este proceso", concluye.

mos antes y a no son tales", sostiene.

Al mismo tiempo, asegura que habrá un cambio importante en la relación que tiene esta generación con la tecnología. "Muchas de las aplicaciones y programas que antes no estaban ni cerca de ser utilizadas por una per-

sona mayor, hoy para muchos son un recurso cotidiano como, por ejemplo, las videollamadas", dice Rojas, y agrega que en la universidad han visto un explosivo interés por talleres de uso de herramientas y recursos tecnológicos, y por mejorar esas habilidades.

No obstante, advierte que hay que tener en cuenta la heterogeneidad de la vejez, en términos de edad y de estrato socioeconómico. "Las nuevas generaciones de la tercera edad, es decir, de entre 60 y 70 años, obviamente tienen un índice de digitalización mucho más alto, y también hay una diferencia importante por nivel educativo. Los que tienen más educación, saben más. Los más vulnerables y mayores de 80 años, menos", acusa Rojas.

### Más digitalizados, pero separados por la BRECHA SOCIOECONÓMICA

En esa misma línea, Correia dice que los seniors son un segmento que está cada vez más tecnolizado, pero aún bastante lejos del resto de los grupos etarios. "Lo más preocupante es que a la brecha generacional se une la económica: hoy, los sectores más alejados de la tecnología son los adultos mayores de los segmentos bajos", dice.

Asimismo, comenta que hay que considerar que aún hay un grupo importante que ni siquiera tiene conexión en su hogar, por lo que hay que buscar alternativas que permitan ir sumándose a lo online. "Los subsidios en esta línea son claves, pero la brecha tecnológica no es solo un tema económico. La

mitad de los mayores de 60 años nos dicen que pierden interés en cualquier producto tecnológico que sea demasiado complicado de usar, por lo que hay que ver también cómo acercamos la tecnología desde el diseño de interfaces amables con este segmento", precisa.

Y es que en un contexto como el actual, donde la pandemia ha obligado a buscar soluciones "virtuales" para resolver la mayoría de las problemáticas de la vida cotidiana, se debe considerar que aún hay una población que está fuera de la tecnología y que la opción de "hacer las cosas por internet" aún no es una solución real.

"Todavía una de cada dos personas mayores de 60 años nos dice que no se lleva bien con la tecnología. Este dato llega solo al 28% de los segmentos altos y se eleva al 60% en el caso de los más bajos. Hay mucha disparidad en el vínculo con la tecnología, por lo que no es posible generalizar", señala Correia, de GfK Adimark.

Así, por ejemplo, los seniors de los grupos socioeconómicos altos están bastante tecnolizados, ya que el 91% tiene un *smartphone*, el 94% tiene internet en su casa y el 83% ocupa WhatsApp todos los días. En el caso de los segmentos más bajos, la penetración de teléfonos inteligentes es de 58%, mientras el 51% posee conexión a internet y el uso de WhatsApp desciende a la mitad.

En cuanto a las compras, 25% dice hacerlas online versus el 10% de 2016.

### AVANZAR a un mayor acceso

Felipe Salech, geriatra y docente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, afirma que el uso de tecnologías será una herramienta central para mejorar la calidad de vida de las personas mayores: la gestión de sus pensiones, horas médicas y fármacos, accesos a productos y servicios se verán facilitados. "Es una tendencia que llegó para quedarse y solo aumentará de aquí en adelante. El punto es que habitualmente hablamos de 'cómo subir a los mayores al carro de la tecnología', en vez de 'cómo mejoramos el acceso al carro de la tecnología' para las personas mayores", dice.

En este sentido, Salech plantea tres puntos a tener en cuenta. El primero de ellos es que quienes ofrezcan productos de utilidad para personas mayores (alimentos, medicamentos, productos financieros u otros), deben preguntarse si sus plataformas de venta online son adecuadas para ser utilizadas por los seniors, y en cómo mejorar este acceso les puede abrir las puertas a un mercado creciente.

En la misma línea, el geriatra llama a crear plataformas accesibles para los adultos mayores, ya que eso es fundamental para incluirlos en el proceso de desarrollo. Y coincidiendo con Rojas, sostiene que se debe reconocer que las personas mayores son una población heterogénea, donde conviven sujetos con plena autovalencia con aquellos que requieren altos niveles de asistencia: "Simplemente, promediar sin reconocer las diferencias no permite generar soluciones con real impacto".

