



Radiografía Digital Personas Mayores 2023:

4 DE CADA 10 PERSONAS MAYORES DECLARA TEMER A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- ***Estudio elaborado por ClaroVTR y Critería reveló que las principales razones del miedo de estas personas a la IA es el rápido avance de la tecnología, el reemplazo humano y el posible mal uso. Sin embargo, el 70% de los encuestados utiliza alguna aplicación con este tipo de inteligencia.***
- ***Otros hallazgos reveladores de la relación de este grupo con la tecnología son el aumento de personas mayores víctimas de algún episodio de fraude o estafa digital, respecto del año 2022 y la Pensión Garantizada Universal (PGU) como el beneficio más solicitado por internet.***

Santiago, 2 de octubre de 2023.- En el marco del inicio del Mes de las Personas Mayores, el ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz, el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, la directora nacional del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Claudia Asmad y el Vicepresidente Legal y Asuntos Corporativos de ClaroVTR, Miguel Oyonarte, dieron a conocer la tercera versión de la Radiografía Digital de Personas Mayores: Senior Tech, desarrollado por ClaroVTR y Critería.

La encuesta, que fue presentada por Cyntia Soto, gerente de Sostenibilidad de ClaroVTR, se aplicó a 1000 personas entre 60 y 90 años que habitan las principales ciudades de las zonas norte, centro y sur de Chile, de diversos grupos socioeconómicos. Entre los principales resultados destacan los relacionados al acercamiento que tiene este segmento con el desarrollo acelerado de la Inteligencia Artificial (IA), lo que fue abordado por primera vez en este estudio.

La ejecutiva comentó que el 75% de las personas mayores declara saber qué es la IA y la relaciona en su mayoría con imitación de humanos y automatización. Sin embargo, un 45% declara tener temor a esta tecnología, principalmente por su rápido avance (31%), el reemplazo humano (22%) y el mal uso que se le puede dar (22%).

En cuanto a los usos de las tecnologías con IA, en promedio 7 de cada 10 personas usa alguna aplicación con inteligencia como los asistentes de celulares y o plataformas GPS como Waze (68%). En tanto, un 59% considera que ha perdido la habilidad de recordar cosas sin depender de aparatos tecnológicos.

El ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz, destacó el estudio como una herramienta de valor para la definición de políticas públicas. “Las personas mayores quieren, pueden y necesitan tener acceso a Internet y a los servicios tecnológicos

que se ofrecen, y como sociedad debemos entender la forma de incorporarlas de mejor manera, sobre todo a las mujeres ya que existe un sesgo de género en el acceso a las telecomunicaciones”, indicó la autoridad.

Asimismo, reafirmó el compromiso del Gobierno por impulsar la ley de Internet como Servicio Público, que busca integrar a comunidades marginadas al acceso a este tipo de conexión. En ese sentido, las mujeres, en especial aquellas sobre los 65 años, figuran como una prioridad.

“Esta encuesta corrobora la necesidad de las personas mayores de seguir desarrollándose y desenvolviéndose en la vida una vez que jubilan, y ahí todos los servicios de telecomunicaciones juegan un papel fundamental. Como Estado tenemos el deber de acercar la tecnología a todas las personas, de los distintos rincones del país, y como Gobierno estamos avanzando a paso firme en el cierre de las brechas que aún se mantienen”, afirmó el ministro Muñoz.

En esa línea, Miguel Oyonarte, Vicepresidente Legal y Asuntos Corporativos de ClaroVTR explicó que “en ClaroVTR estamos convencidos que nuestro trabajo va mucho más allá de avanzar en conectar con telecomunicaciones a las personas de un lugar a otro. Sabemos que en las personas mayores se ha ido incrementado el uso de la tecnología y la conectividad para sus diversas actividades y por eso este estudio, enfocado en personas mayores, que elaboramos desde el año 2021, es un aporte a promover su correcta inclusión”.

En tanto, la directora de Senama, Claudia Asmad, destacó la relevancia del estudio como diagnóstico del uso de nuevas tecnologías en adultos mayores y afirmó que "el gran desafío que tenemos como sociedad es que las telecomunicaciones lleguen a todos y todas, en especial a las personas mayores, que como lo hemos visto en esta radiografía, las utilizan de manera constante como todos los demás. De esta manera se contribuye a derribar estigmas y a reconocer a este grupo de la población como sujetos activos, participativos y que aportan desde su experiencia y trabajo al desarrollo de la sociedad".

Beneficios, usos y ciberseguridad

Durante la presentación, Cyntia Soto destacó que uno de los indicadores que aumentó respecto del año pasado es la tasa de victimización digital. Casi 4 de cada 10 adultos mayores (36%) ha sido víctima de algún episodio de fraude o estafa digital, registrándose un aumento de 5 puntos respecto del año 2022.

En ese contexto, el estudio muestra las medidas preventivas que adoptan los chilenos sobre 60 años para protegerse: 73% revisa la URL antes de hacer clic en un sitio, 9 de 10 usan diferentes contraseñas.

En cuanto al consumo de tecnología, el 43% de las personas mayores pasa más de 4 horas diarias conectados a internet, durante los días de semana, lo que muestra nuevamente que viven una parte importante de su tiempo conectados.

Sobre los mayores usos, el **86% de las personas mayores ahora realiza trámites online en vez de presencial gracias a internet**. En ese sentido, resulta interesante ver que **la Pensión Garantizada Universal (PGU) es el beneficio más solicitado por internet** (29%), seguido del IFE (13%). Además, el **66%** de los mayores de 60 años **agenda consultas médicas** en línea y a la mitad de los encuestados les gusta jugar en internet o plataformas digitales, siendo el Solitario el juego favorito.

En tanto, respecto a qué hacen en la red, **WhatsApp es por lejos el canal más usado** por las personas mayores para comunicarse con el entorno social, el que sube de 25% a 57% respecto a la medición anterior. Pero también destaca el **alza en el uso de Instagram y TikTok** que aumentan de 7 puntos.

Respecto a los sitios webs más visitados, **Chile Atiende** (65%), **Registro Civil** (60%) y el **Registro Social de Hogares** (48%) son los más visitados por las personas mayores en Chile. Por otro lado, el 86% utiliza apps de bancos.

"El estudio sirve para desmitificar. Muchos tienen un juicio sobre el miedo que supuestamente tienen las personas mayores al usar la tecnología, pero en realidad están cada vez más cerca. Sitios como Chile Atiende y Registro Civil son bastante utilizados por ellos", dijo el subsecretario de telecomunicaciones, Claudio Araya.

Los resultados completos del Informe Digitalización Personas Mayores se encuentran disponibles en www.vtr.com/radiografia-digital



Francisca Rojas Herrera
Encargada
Unidad de Comunicaciones
SENAMA