



UNA INICIATIVA DE: **SENIORLAB** LABORATORIO DE INNOVACIÓN SOCIAL EN VEJEZ Y ENVEJECIMIENTO

SENIOR HACKATÓN

Buscando soluciones innovadoras para los desafíos que enfrentan las personas 60+

Al hablar sobre vejez, los estereotipos, subjetividades, prejuicios e imaginarios existentes en torno al término emergen, erróneamente homogeneizando la vejez (Manes, et. al., 2016). Las concepciones más comunes sobre la vejez, tienden a entregar una connotación negativa a la misma, relacionándola al deterioro y la enfermedad; ignorando que la vejez se caracteriza por la heterogeneidad. En ese contexto, se hace relevante visibilizar los desafíos de la vejez desde un enfoque de derechos que busca poner a la persona en el centro de las soluciones.

Los derechos humanos, en tanto performativos, construyen identidades, a través de la legitimidad que entrega la enunciación de los sujetos en el discurso, quienes logran identificarse con el mismo (Palma, Perrota, Rovira, 2019). Así, la utilización del enfoque de derechos reconoce la identidad de grupos históricamente excluidos o estigmatizados, como las personas mayores. El grupo etario 60+, bajo un enfoque de derechos, es conceptualizado como **personas mayores**, en tanto dicho término acepta la categoría de persona antes que su característica diferenciadora del resto de la sociedad (la edad). La utilización del enfoque de derechos tiene consecuencias en la generación de políticas, programas y acciones que busquen abordar los desafíos de la vejez, puesto que el punto de partida deja de ser la existencia de personas con necesidades que requieren ser asistidas; para conformarse como sujetos con derecho a demandar determinadas prestaciones y conductas de su entorno (Abramovich, 2004). Adoptar este enfoque, entonces, requiere de un cambio de posición, reconociendo e interpretando los procesos de injusticia desde una dimensión activa, en que se debe trabajar por el resguardo de los derechos, teniendo como consecuencia última el restablecimiento de los equilibrios sociales (Pautassi y Abramovich, 2009).

En este contexto, el desarrollo de soluciones para personas mayores debe aportar al empoderamiento de este segmento de la población, al tiempo que busca poner a la persona en el centro, entendiendo que no es un receptor pasivo de las acciones y herramientas que buscan apoyar terminar con las desigualdades. Lo anterior, refleja la relevancia de evitar soluciones centradas en la tecnología, para poner el foco en la persona que va a utilizarla, y su propensión a adoptarla. Para esto, es relevante



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

confuturo[®]
SOMOS CCHC

CAJA
LOS
ANDES
SOMOS CCHC

considerar que, las personas antes de adoptar una solución se preguntan, por un lado, ¿qué beneficio traerá la nueva tecnología una vez que comience a utilizarla?, y, por otro, ¿qué tan difícil será para mí aprender a usarla apropiadamente? (Ratchford, Barnhart, 2011). Adicionalmente, si la respuesta a ambas preguntas resulta positiva (esto es, la tecnología trae beneficios y no es dificultoso utilizarla apropiadamente), es relevante plantearse la motivación que las personas tienen para adoptar la tecnología, el acceso que tienen a la misma y las habilidades con que cuentan para ello. Lo anterior, requiere de diseños centrados en lo humano.

El término “diseño centrado en lo humano” se ha utilizado desde los años 90s, respondiendo inicialmente a sistemas informáticos, y más recientemente a la idea de diseños amigables para los y las usuarias (Holeman, 2019). El diseño centrado en lo humano, como un paraguas para la generación de soluciones tecnológicas, busca recoger prácticas que prioricen las aspiraciones de las personas. De acuerdo a la Organización de Estándares Internacionales (ISO, 2010), un diseño centrado en lo humano se caracteriza por cumplir seis principios: (1) el diseño está basado en la comprensión explícita de los/las usuarios/as y su ambiente; (2) los/las usuarios se involucran en el diseño y desarrollo; (3) el diseño está conducido por una evaluación centrada en los usuarios; (4) el proceso es iterativo; (5) el diseño aborda toda la experiencia del usuario, incluyendo el contexto en que el/la misma se encuentra; y, (6) el equipo que construye la solución incluye habilidades multidisciplinarias y diversas perspectivas.

Finalmente, la utilización de un enfoque de derechos debe conversar con la generación de diseños que se centren en lo humano. Esto último, que tiene relación con la disposición a interactuar con una tecnología para terminar adaptándola, requiere del entendimiento del usuario de las mismas, lo que exige la comprensión de la heterogeneidad de vejez y diseños centrados en las personas.

¿Qué es la **Senior Hackatón**?

Una hackatón es una instancia donde estudiantes de pre y post grado trabajan en equipos para proponer soluciones frente a un problema que hasta ahora no tiene una solución clara o simplemente no se ha tratado. En este caso la Senior Hackatón, es una competencia 100% online, en la que equipos trabajarán para proponer soluciones innovadoras, que incluyan un componente tecnológico, a los desafíos que afectan la calidad de vida de las personas mayores. El evento tendrá una duración de 2 días en que los equipos serán asesorados por expertos del mundo académico, privado y del equipo organizador, donde podrán adquirir herramientas para la construcción de la solución.

La Senior Hackatón busca aportar en la búsqueda de soluciones innovadoras, que sitúen a las personas mayores en el centro y que respondan a alguna de las **tres dimensiones claves**:

DESAFÍO 1

Inclusión digital: ¿Cómo motivamos a las personas mayores a la utilización de herramientas digitales y disminuimos la brecha existente en el segmento 60+?

Contexto:

La brecha digital es la desigualdad que se genera a partir de la expansión de las tecnologías digitales, siendo las personas mayores un sector de la población afectado por ella. El uso de herramientas digitales se vincula a diferentes habilidades, las que se aplican de manera no exclusiva para el uso de estas. Se pueden identificar:

- a) Habilidades operacionales y formales: asociadas al seguimiento de instrucciones y aspectos técnicos básicos para la utilización de softwares
- b) Informativas: vinculadas a la capacidad de buscar, seleccionar y procesar información de/en Internet.
- c) Comunicacionales: relacionadas con enviar, contactar, crear identidad, llamar la atención y dar opiniones.
- d) Estratégicas: utilizar el medio digital para lograr objetivos, como posición social.

Siendo estas habilidades no exclusivas para la utilización de las tecnologías de la información, para estrechar la brecha digital, lo que se requiere es crear acciones para fomentar la aplicación de estas habilidades en el mundo digital (Escuder, Lisegang, Rivoir, 2020).

En Chile, de acuerdo a la Novena Encuesta de Acceso y Uso de Internet realizada el año 2018 por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, **el 49,1% de las personas mayores de 60 años nunca ha usado internet**. Adicionalmente, sólo **el 54% de los hogares en que viven personas mayores tiene acceso a Internet**. Asimismo, la encuesta CASEN 2017 arrojaba que el **uso y disponibilidad de Internet no supera el 50% de las personas mayores**, contrastante con el 90% de uso y disponibilidad en las personas de entre 15 y 34 años.

Un estudio realizado en el año 2019, en Uruguay, muestra que la percepción del uso de computadores e internet por parte de personas mayores es, en muchas ocasiones, visto como inútil, amenazante para la libertad y estilo de vida llevado por las personas hasta el momento. En particular, son los intereses de las personas los que previenen su ingreso a las tecnologías de la información, las que cuando son utilizadas, son vistas como medios de comunicación “no reales” (Rivoir, Morales, Casamayou 2019). Lo anterior, lleva a que, incluso cuando las personas ya se encuentran digitalmente incluidas, recurran a los medios tradicionales para realizar trámites o comunicarse. Aldana, García y Jacobo (2012) muestran que con el adecuado tiempo, espacio y el acompañamiento, se logra que las personas mayores desarrollen confianza en sí mismos, motivación e interés; siendo también relevante la importancia de quienes adquieren el rol de mediadores y del aprendizaje intergeneracional.

Si bien, es clara la existencia de una brecha digital que ha separado a las personas mayores de este mundo, existen diversos factores que podrían explicarla: personas mayores no han sido consideradas

como usuarios dentro de la industria tecnológica, dejando fuera a este segmento de la sociedad del valor percibido de cómo la tecnología podría resolver sus necesidades, al acceso a los aparatos o plataformas que dan la entrada al mundo digital, conexión a internet, comprensión del uso de las tecnologías, entre otras¹.

Impacto: A través de las soluciones propuestas, se busca lograr una disminución de las barreras de entrada percibidas por las personas mayores para el uso de herramientas digitales, junto con la oportunidad de acceder a información y herramientas que ayudan a la longevidad activa. En esta oportunidad, buscamos soluciones que contribuyan a promover culturalmente el uso de canales digitales o tecnologías en las personas mayores.

Algunos focos relevantes pueden ser:

- Fomentar la comprensión del lenguaje digital
- Visibilizar y potenciar los beneficios percibidos por las personas mayores a partir de la utilización de las herramientas digitales
- Incorporación de las personas mayores como usuarios de las herramientas digitales, incluyendo sus necesidades en la promoción de las mismas.
- Mejora en acceso a aparatos o tecnologías para personas mayores.

DESAFÍO 2

Autonomía digital: ¿Cómo fomentar la confianza, profundización y utilización de herramientas digitales en personas mayores?

Contexto:

A pesar de estar aumentando la oferta en cursos que permiten la digitalización de las personas mayores, aún existe desconfianza en la utilización de herramientas digitales, abandonándose rápidamente su utilización. Por ello, existe la posibilidad de intensificar el uso de herramientas digitales, generar acompañamiento para profundizar su utilización y fomentar la seguridad al hacerlo.

Factores como la influencia de la pareja, la presencia de niños, niñas y jóvenes en el hogar aportan a la decisión inicial de digitalización, pero no necesariamente para la intensificación en la utilización de la misma. Es más, estudios comprueban que la intensificación del uso de internet se manifiesta cuando las personas mayores conviven entre sí, destacando la importancia del aprendizaje y acompañamiento recíproco (Sánchez et al., 2015).

Adicionalmente, para comprometerse con el uso de herramientas digitales, es importante atacar el desconocimiento sobre el manejo seguro de la red, el que puede terminar por alejarlos de la misma. “Uno de los principales riesgos en el área de ciberseguridad son los riesgos que toman los propios

¹ <https://www.latercera.com/paula/brecha-digital-y-tercera-edad-se-estan-quedando-fuera/>

usuarios y naturalmente quienes toman más riesgo en el uso de las tecnologías son las personas mayores, porque no están acostumbrados a usar este tipo de medios (...). Según un informe de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos, los fraudes online tienen un mayor impacto económico en las personas mayores que en las personas menores de 60 años, así mismo, de acuerdo a la empresa de seguridad informática McAfee, el 50% de los usuarios sociales mayores de 60 años comparte voluntariamente información personal sin seguridad alguna.

Impacto: A través de las soluciones propuestas, se busca lograr persistencia en la utilización de herramientas digitales por parte de personas mayores, intensificación de su utilización y visualización de los beneficios de la realización de búsquedas, trámites y mantención de la comunicación en línea. En esta oportunidad, buscamos soluciones que contribuyan a mantener el compromiso de las personas mayores con la utilización de las herramientas digitales, realizando trámites en línea y comunicándose mediante redes sociales.

Algunos focos relevantes pueden ser:

- Intensificación de la utilización de herramientas digitales, como redes sociales e internet, para la obtención de beneficios.
- Comprender los beneficios del uso de herramientas digitales en el mundo actual, instalando una visión en torno a la utilización de internet, plataformas digitales y redes sociales de manera que haga sentido en el día a día de las personas mayores.
- Desarrollo de herramientas digitales que sean intuitivas para la realización de trámites de manera digital, permitiendo que las personas mayores puedan mantenerse navegando fácilmente por internet en las diferentes plataformas.
- Adaptabilidad de aplicaciones y portales existentes a usuarios 60+, manteniendo el compromiso de las personas con las herramientas aprendidas.
- Entregar herramientas que permitan a las personas discriminar entornos seguros de aquellos que no lo son en el mundo cibernético.
- Hacer del uso de internet un medio seguro para las personas mayores, considerando que es un medio en que circulan noticias falsas, existe el cibercrimen, y problemas de seguridad.
- Potenciar habilidades estratégicas en el uso de herramientas digitales, entregando conocimiento de elementos que permitan reducir riesgos de estafas y evite que las personas mayores sean víctimas de crímenes cibernéticos.
- Generar mayor seguridad y conocimiento en torno al uso de plataformas digitales para la búsqueda de trabajos (empleos de jornada parcial o completa, prestación de servicios, voluntariado o actividades conducentes a la vinculación con el entorno) y para identificar la oferta laboral focalizada en personas mayores.

DESAFÍO 3

Educación financiera: ¿Cómo ayudamos a las personas mayores a mejorar y aumentar la comprensión de los conceptos ligados al mercado y servicios financieros para disminuir los riesgos de estafa y sobreendeudamiento?

Contexto:

Existen diferentes maneras de administrar los recursos percibidos mensualmente, asimismo, la oferta financiera del país es variada y tiene diferentes condiciones. Ante lo anterior, existe la oportunidad de mejorar la comprensión de las diferentes posibilidades existentes en esa oferta financiera, de manera de permitir una administración de recursos que incluso puede promover la generación de ingresos adicionales. **Las personas mayores en Chile son uno de los sectores de la población que tiene mayor desequilibrio entre gastos e ingresos: un 46% de las personas mayores gastaba más de lo que percibía durante un mes** (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2017). En el último año, diversos análisis han arrojado que el endeudamiento de los y las chilenas ha ido a la baja, no obstante, el segmento 60+ (16,5% del total de deudores/as morosos/as en Chile) ha aumentado el monto de su deuda: la cantidad de morosos y morosas sobre 70 años aumentó en un 7% respecto del 2020, como también lo hizo el monto de la mora.

Lo anterior genera presiones que llevan a las personas a enfrentarse a la banca y acercarse al mercado financiero, adquiriendo relevancia el bajo nivel de educación financiera existente a nivel global. Un estudio de la OCDE el 2005 mostraba que las personas, además de carecer de una adecuada comprensión financiera para la toma de decisiones, creen estar lo suficientemente informadas a pesar de que su comprensión sobre el mercado financiero sea inferior al promedio. Una encuesta realizada durante el 2016 mostraba que las personas mayores de 50 años presentan mayores dificultades para cubrir de manera independiente gastos imprevistos; además de tener menor disposición hacia la planificación financiera de largo plazo (SBIF, 2016). Lo anterior, se ve acentuado con el aumento de la edad, puesto que, a pesar de que la confianza en la toma de decisiones financieras aumenta con la edad, el conocimiento sobre herramientas financieras y su funcionamiento disminuye (Finke, Howe y Husto, 2011). **Así, las personas mayores tienen mayor probabilidad de ser víctimas de estafas financieras** (Deevy, Lucicj y Beals, 2012).

En consideración de lo anterior, las experiencias comparadas muestran a las personas mayores como un grupo prioritario para la educación financiera. Un estudio en España mostraba que conceptos básicos para tomar decisiones de inversión como: inflación, interés compuesto y diversificación del riesgo, son conocidos por menos del 50% de la población. Por ello, en Chile se han realizado esfuerzos por aumentar la educación financiera de personas mayores: el 2018, SERNAC lanzó la “Guía de Personas Mayores: Planificación para tomar la mejor decisión”, en donde se mostraba la relevancia de la planificación y el ahorro, los créditos sociales, seguros y consejos para ahorrar, además de existir diferentes iniciativas públicas y privadas que apuntan hacia ello.

Adicionalmente, se han identificado barreras para el acceso a los servicios financieros de parte de las personas mayores, las que van más allá del conocimiento que puedan adquirir las personas, abarcando los prejuicios y estereotipos presentes sobre este segmento etario. Una de las barreras más importantes tiene relación con la falta de paciencia de parte de los proveedores de servicios financieros para explicar y entender las necesidades de las personas mayores (HelpAge International, 2015). La mala comunicación sobre productos y servicios, además de generar desconocimiento sobre los mismos, también hace a las personas más susceptibles al fraude y abuso. Asimismo, se detecta la falta de infraestructura y conocimiento de los y las clientes mayores como una barrera específica para la inclusión financiera del segmento 60+, en tanto usualmente se exacerban negativamente percepciones respecto de la capacidad de aprendizaje de las personas mayores y el uso de tecnologías.

Impacto: A través de las soluciones propuestas, se busca lograr mayor conocimiento sobre el mercado y servicios financieros, permitiendo que las personas mayores tengan una menor probabilidad de ser víctimas de estafas financieras, comprendiendo los productos financieros y sus implicancias y mejorando el acceso a los mismos, al tiempo que evita el sobreendeudamiento de este segmento de la población.

En esta oportunidad, buscamos soluciones que contribuyan a resolver la desinformación respecto a conceptos financieros relevantes para entender la amplitud de instrumentos financieros ofertados en Chile.

Algunos focos relevantes pueden ser:

- Soluciones que permitan entregar conceptos financieros a las personas mayores.
- Soluciones que puedan abordar los instrumentos financieros que se ofrecen en las principales entidades donde se encuentran las personas mayores.
- Entrega amistosa de información respecto de posibilidades de ahorro e inversión para personas mayores.
- Soluciones que aborden el desafío de comunicación entre los proveedores de servicios financieros y las personas mayores.
- Herramientas que permitan realizar cálculos financieros de manera simplificada, aportando a la toma de decisiones de las personas mayores respecto de la utilización de instrumentos financieros como créditos de consumo, créditos solidarios, entre otros.

¿Tienes alguna consulta?

Si tienes dudas escríbenos a seniorlab@uc.cl y los organizadores te orientarán durante el proceso de postulación. También puedes visitarnos en www.seniorhackaton.cl