



**Gonzalo Serrano del Pozo**  
 Doctor en Historia  
 Profesor del TEC Monterrey  
 Investigador Adjunto de la Universidad Adolfo Ibáñez

## Huérfanos digitales

Las estadísticas demográficas han demostrado que en Chile nacen cada vez menos niños. La mayoría de los análisis guardan relación con el impacto que tendrá esto en el futuro, las medidas que pueden revertir esta tendencia y el envejecimiento progresivo de la población.

Si vamos a las cifras, según el Censo de 2024, las personas mayores de 65 años representaron el 14% de la población, lo que traducido en cifras era cercano a dos millones y medio de personas. A este ritmo, se estima que para el 2030 este grupo etario representará casi al 20% de la población.

A pesar de esta realidad, muchas empresas, con el fin de abaratar costos, modernizar sus plataformas y obtener un perfil cada vez más detallado de los clientes, han migrado hacia las aplicaciones (apps) a través de las cuales debemos hacer los trámites, pagos y consultas.

Junto con esto, han transformado sus plataformas de atención al cliente en servicios virtuales operados por torpes chatbots (una inteligencia artificial que se hace pasar por persona) o menús telefónicos que son como esos uróboros, esa serpiente mítica que se come la cola: si uno no encuentra la opción que necesita, retorna al inicio en un círculo sin fin, sin que nadie lo ayude.

Los adultos mayores ya han hecho esfuerzos suficientes, metiéndose a internet, creándose emails y ahora chateando por WhatsApp (lento, es cierto, pero chateando, al fin y al cabo). Exigirles, entonces, que comiencen a bajar aplicaciones, creándose usuarios y elaborando nuevas contraseñas (ahora con mayúsculas, minúsculas, signos y emojis) es abusar de la paciencia y llevar las habilidades digitales y la memoria al extremo.

Pensemos, por ejemplo, en los bancos. Hoy, para hacer una transacción se necesita una aplicación general, pero, además, una aplicación de seguridad y un teléfono al que se le envía una confirmación

a través de un mensaje de texto. Tres pasos que a un joven le pueden resultar naturales, pero que para una persona mayor representa alguno de los 12 trabajos de Hércules. A los bancos, a costa de su propia seguridad (más que la de los clientes), no les importa sacrificar en el camino a la tercera edad con cada una de estas tramitaciones. Con ingresos bajos, sin interés en créditos de consumo y menos seguros de vida, son un público despreciable para ese mundo.

Más allá de la ley, ninguna empresa debería obligar a un usuario a poseer internet, un smartphone y menos aplicaciones determinadas para hacer trámites, descuentos, pagos, etc. Esto es, daramente, una forma de discriminación inaceptable.

Los países desarrollados, aunque no prohíben que las empresas sólo tengan plataformas digitales, sí promueven que las empresas tengan opciones no digitales, además de programas de inducción en la digitalización.

De la misma forma como se avanzó hacia una ley que limitaba el acoso telefónico, es necesario comenzar a pensar en este nuevo Chile de personas mayores de 75 años que, además de tener el tiempo para ir a un local, tienen las ganas de comunicarse con un ser humano, antes que quedarse encerrado intentando lidiar con respuestas automáticas.

Volver a exigir a las empresas una atención humana, además de apaciguar la frustración de la gente mayor con las nuevas tecnologías, también es una manera de mantener el empleo de personas que no deben ser reemplazadas por la inteligencia artificial; por lo menos, mientras no tenga todos los desarrollos para hacerse cargo de una atención completa.

Antes de obligar por ley, ojalá que las empresas asuman una misión más humana y comprometida con la tercera edad. Ojalá que en su próximo gobierno, José Antonio Kast tome nota de las palabras del vicepresidente de los Estados Unidos, Hubert Humphrey en 1977: "La prueba moral del gobierno es cómo trata a quienes están en el amanecer de la vida, los niños; a quienes están en el atardecer de la vida, los ancianos; y a quienes están en las sombras de la vida, los enfermos...".

“De la misma forma como se avanzó hacia una ley que limitaba el acoso telefónico, es necesario comenzar a pensar en este nuevo Chile de personas mayores de 75 años que, además de tener el tiempo para ir a un local, tienen las ganas de comunicarse con un ser humano”.