

Capgemini Research: COVID-19 revela las desventajas de la brecha digital

Los sectores público y privado deben actuar ahora para facilitar el acceso a servicios esenciales, abordar la exclusión social y permitir la movilidad profesional para la población sin acceso a internet

París, a 6 de mayo de 2020 – Existe una necesidad urgente de hacer frente a la marcada brecha digital entre la población mundial en línea y aquella que se encuentra desconectada, de acuerdo a la más reciente investigación del [Instituto de Investigación Capgemini](#), y que se ha intensificado por la pandemia de COVID-19. Su último reporte, destaca que la responsabilidad de abordar la exclusión digital recae conjuntamente en las organizaciones públicas y privadas, que deben unirse para garantizar que no se niegue el acceso de los servicios esenciales a los marginados digitalmente.

["La gran brecha digital: Por qué poner en línea a los excluidos digitalmente debería ser una prioridad mundial"](#) revela que incluso antes de la pandemia, 69% de las personas sin conexión vivían en la pobreza¹ y que 48% de la población desconectada quería acceder a internet, tendencias que se habrán intensificado en los últimos meses debido a los sucesos mundiales.

El reporte subraya que, incluso sin la pandemia global, la brecha digital se relaciona con la edad, el ingreso y la experiencia. Casi 40% de las personas sin conexión que viven en la pobreza nunca han usado internet debido a su costo, y el grupo de edad con la mayor proporción de personas sin conexión en la muestra² tiene entre 18 y 36 años (43%). La complejidad del uso de internet (65%) y la "falta de interés" percibida, derivada del miedo (65%), también fue mencionada por ciertos segmentos de la población sin conexión. Estas razones significan que las personas no pueden acceder a servicios públicos, tales como información importante sobre la salud, ya que los gobiernos recurren cada vez más a los recursos en línea.

La pandemia de COVID-19 ha exigido un cambio global en la forma en que las personas viven, trabajan y socializan. A medida que el desempleo aumenta y las personas se aíslan de sus comunidades, un nivel básico de inclusión digital se ha vuelto práctica y universalmente vital. Las conclusiones de la investigación realizada antes del brote, son aún más acertadas en el contexto actual, con la creciente dependencia de los servicios digitales que exacerban lo que ya era una situación desesperada para la población sin conexión a internet.

1 Para efectos de esta investigación, utilizamos la definición de cada país de menores ingresos o pobreza en Europa, Estados Unidos e India:

- Para Francia, Alemania, Suecia y Reino Unido, Eurostat junto con el Instituto Nacional de Estudios Estadísticos y Económicos (INSEE) en Francia y el Sistema Estadístico Europeo en Europa, define a la población de bajos recursos como la tasa de riesgo de pobreza, que es la proporción de personas con un ingreso disponible equivalente (después de transferencias sociales) por debajo del umbral de riesgo de pobreza, que se establece en 60% del ingreso disponible equivalente a la media nacional después de las transferencias sociales.
- En el caso de Estados Unidos, el Registro Federal del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) emite lineamientos de pobreza anuales con base en el tamaño de la vivienda/familia. Los lineamientos de pobreza son una versión simplificada de los umbrales federales de pobreza emitidos anualmente por la Oficina del Censo. El nivel de pobreza de 2019 para una familia conformada por cuatro personas en los 48 estados (excepto Alaska y Hawaii) es de \$25,750.43 dólares americanos.
- En India, la población de bajos recursos se definió con base en un ingreso familiar mensual menor a ₹20,000 por mes.

2 El Capgemini Research Institute encuestó a 1,304 personas que actualmente no están conectados por teléfono o en conversaciones presenciales.



Los principales hallazgos del reporte incluyen:

Estar desconectado conlleva a la exclusión social y dificulta el acceso a servicios públicos.

- Estar desconectado puede generar sentimientos de aislamiento, ineptitud o soledad: 46% de los encuestados que no están conectados dijeron que se sentirían más conectados con amigos y familiares si tuvieran acceso a internet.
- Sólo 19% de las personas sin conexión que viven en pobreza señalaron que habían solicitado un servicio público durante los últimos 12 meses debido a sus ingresos, edad, discapacidad o cualquier otro factor. Esto podría resultar problemático cuando la administración electrónica y los servicios públicos en línea son cada vez más frecuentes, cita el reporte.
- 34% de los encuestados expresó interés en usar internet para solicitar servicios públicos como vivienda, alimentos y atención médica, siguiendo la transformación digital de los servicios públicos y las crecientes dificultades para su administración en línea.

Estar desconectado limita el desarrollo profesional

La dificultad para solicitar empleos en línea y la falta de acceso a herramientas de aprendizaje y educación en línea pueden hacer que la movilidad profesional ascendente sea más desafiante para la población sin conexión a internet, mientras que la falta de desarrollo de habilidades digitales puede inhibir el potencial de desarrollo profesional una vez que ocupa un cargo laboral:

- 44% de los encuestados sin conexión creen que podrían encontrar trabajos mejor remunerados y capacitarse si tuvieran acceso a internet.
- En general, 29% de los encuestados sin conexión desearían poder buscar y solicitar trabajos en línea; este porcentaje aumenta a 41% para personas entre 22 y 36 años.

La brecha digital también se trata de una división de habilidades y aprendizaje

La brecha digital no sólo se trata de acceso; también se refiere a mejorar las habilidades y el aprendizaje para aquellos que están en línea. Al mejorar sus capacidades en línea, los encuestados dijeron que podrían educarse mejor y encontrar un trabajo mejor remunerado (40%), dar a sus hijos más oportunidades (34%), no tener dificultades para pagar las cuentas (33%) y obtener beneficios públicos que no reciben actualmente (32%).

La responsabilidad de cerrar la brecha debe ser compartida

La investigación de Capgemini señala que la responsabilidad de la inclusión digital y el acceso a internet no puede recaer en un solo grupo. Las organizaciones privadas deben considerar su rol en el mundo actual, cada vez más comprometidos no sólo con grupos de interés sino también con sus clientes, empleados y comunidades, deben analizar de manera más amplia cómo pueden beneficiar a la sociedad a largo plazo, al incorporar la inclusión digital e igualdad en sus estrategias de negocios. Mientras tanto, los gobiernos y el sector público deben desempeñar un papel de liderazgo para permitir el acceso y la disponibilidad de internet, especialmente para las comunidades marginadas. Esto puede abordarse en diferentes niveles: acceso a internet en espacios públicos, acceso en el hogar, pero significa crear una mayor accesibilidad para los servicios públicos en línea y asumir una mayor responsabilidad para mantener costos bajos para los consumidores.

Juntos, las organizaciones y los actores políticos deben trabajar para construir una comunidad global de acción sobre inclusión digital. Pueden movilizar a sus pares, ONG's, académicos y gobiernos para fomentar políticas más realistas sobre inclusión digital y trabajar con socios para promover la inclusión digital a través de proyectos pro-bono que aprovechen su experiencia.



"Es probable que el COVID-19 tenga un impacto duradero en el acceso a los servicios públicos y las actitudes hacia oportunidades como el trabajo a distancia, por lo que existe una responsabilidad colectiva para las organizaciones que trabajan para hacer frente a la brecha digital de una manera que cree un cambio a largo plazo, no sólo una solución rápida", indicó Lucie Taurines, directora global de Inclusión Digital de Capgemini. *"A raíz de esta pandemia, esperamos ver una reducción en la brecha digital; por ejemplo, las personas mayores que anteriormente no habían sentido la necesidad de acceso digital pronto se encontrarán interactuando con herramientas digitales en lugar de socializar frente a frente y para el suministro de bienes. Sin embargo, esto está reservado para aquellos que pueden obtener acceso a internet pero que previamente han optado por no hacerlo. El impacto se sentirá entre aquellos que aún no pueden usar los servicios en línea, ya sea a través de un costo prohibitivamente alto o la falta de un suministro local. Aquí veremos un efecto polarizador, especialmente para aquellos que ya viven o están por debajo del umbral de pobreza".*

Como organización, Capgemini se centra en cuatro áreas clave para reducir la brecha digital y liderar la inclusión digital:

- **Alfabetización digital:** Brindar apoyo significativo para empoderar a los digitalmente excluidos para que tengan más autonomía al acceder a servicios en línea públicos y privados, y ofrecer nuevas oportunidades.
- **Academias digitales:** Posibilitar el empleo para poblaciones desfavorecidas y personas fuera del mercado laboral a través de capacitación en habilidades digitales.
- **Tecnología para un futuro positivo:** Unir a la tecnología, los negocios y la sociedad para resolver problemas sociales clave y generar un impacto positivo a través de tecnologías de vanguardia.
- **Liderazgo intelectual:** Trabajar con grupos de expertos y organismos intelectuales y unir fuerzas con clientes, ONG asociadas, organismos públicos y academias para continuar generando impacto a través de sus Iniciativas de Inclusión Digital.

Para obtener mayor información sobre el programa global de RSE de Capgemini y la iniciativa de inclusión digital, visite la [página de CSR](#).

Haga clic [aquí](#) para leer una copia completa del reporte.

Metodología de investigación

Para este estudio, el Instituto de Investigación de Capgemini adoptó un doble enfoque para encuestar a más de 5,000 personas en Francia, Alemania, India, Suecia, Reino Unido y Estados Unidos. La investigación se realizó de diciembre de 2019 a febrero de 2020.

- Para analizar a la población en línea, el Instituto aplicó una encuesta en línea a 3,750 personas, 56% viviendo en situación de pobreza y 44% sin situación de pobreza.
- En cuanto a la población sin conexión, el Instituto aplicó una encuesta telefónica a 1,000 personas que no están en línea y una encuesta presencial a 304 personas sin acceso en línea. 69% de la población sin conexión vive en situación de pobreza y 31%, no.

El Instituto también realizó entrevistas individuales con 26 ejecutivos de 22 organizaciones sin fines de lucro, organizaciones benéficas y ONG's que trabajan en el ámbito de inclusión digital, así como empresas privadas con iniciativas de inclusión digital en Francia, Alemania, India, Reino Unido, y Estados Unidos.



Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, transformación digital, tecnología y servicios de ingeniería. El Grupo está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de más de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción de que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. En la actualidad es una compañía multicultural con casi 270,000 miembros del equipo en más de 50 países. Con Altran, el Grupo reportó ingresos combinados de 17 mil millones de euros en 2019.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el centro de investigación interno de Capgemini. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto ha dedicado centros de investigación en la India, el Reino Unido y los Estados Unidos. Recientemente fue clasificado como el número 1 en el mundo por la calidad de su investigación por analistas independientes.

Visítenos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>