

## **Estudio de Capgemini: la COVID-19 deja al descubierto los problemas de la brecha digital**

***Los sectores tanto público como privado deben actuar ya conjuntamente para facilitar el acceso a servicios digitales críticos, combatir la exclusión social y facilitar las oportunidades profesionales de la población desconectada***

**Madrid, 6 de mayo de 2020 – Según el estudio más reciente del [Instituto de Investigación de Capgemini](#), urge en el mundo la necesidad de poner fin a la brecha digital que existe entre la población conectada y la población desconectada, una necesidad que se ha acentuado de forma significativa con la pandemia de la COVID-19. El informe publicado hoy pone de relieve que la responsabilidad de abordar la exclusión social digital corresponde, a partes iguales, al sector público y al privado, que deben unirse para garantizar el acceso a servicios esenciales del que hoy carecen las personas digitalmente marginadas.**

El estudio, titulado [The Great Digital Divide: Why bringing the digitally excluded online should be a global priority](#), pone de manifiesto que, incluso antes de la pandemia, el 69% de las personas sin acceso a Internet vivía en la pobreza<sup>1</sup> y que el 48% de la población desconectada deseaba acceso a Internet, cifras que seguramente habrán crecido como consecuencia de la situación mundial de los últimos meses.

El informe subraya también que, incluso sin la situación de pandemia, en la brecha digital confluyen factores de edad, renta y experiencia: cerca del 40% de las personas desconectadas consultadas<sup>2</sup> que viven en situación de pobreza no ha utilizado nunca Internet por su coste, y el grupo de edad con la mayor proporción de personas sin conexión es el de edades comprendidas entre 18 y 36 años (43%). La complejidad de uso de Internet (36%) y una aparente "falta de interés" por el "miedo al uso" (38%) son también causas citadas por algunos segmentos de la población desconectada. Todo esto significa que hay personas que no pueden acceder a servicios públicos, como, por ejemplo, la información sanitaria crítica, que cada vez más administraciones públicas la proporcionan casi exclusivamente por medios digitales.

La COVID-19 ha impuesto un cambio en la forma en que la gente vive, trabaja y se relaciona; a medida que crece el desempleo y las personas quedan aisladas de sus comunidades, tener un nivel básico de inclusión digital se ha convertido en algo universalmente imprescindible. Realizado justo antes del brote de la pandemia, las

---

1 Para la realización de este estudio el Instituto de Investigación de Capgemini ha utilizado como referencia la definición de renta baja o pobreza que establecen diferentes países de Europa, Estados Unidos e India:

- En Francia, Alemania, Suecia y Reino Unido, Eurostat, junto al Instituto Nacional de Estudios de Estadística y Economía (INSEE) en Francia y el Sistema Estadístico Europeo, clasifican a las personas según su nivel de renta en dos grupos: el de las personas en riesgo de pobreza y el que no lo está, estableciendo como tasa de riesgo de pobreza el porcentaje de personas con una renta disponible equivalente (después de transferencias sociales) por debajo del umbral del riesgo de pobreza, que está fijado en el 60% de la media nacional de los ingresos disponibles equivalentes después de transferencias sociales.
- En Estados Unidos, el Registro Federal del Departamento de Sanidad y Servicios Humanos (HHS) publica cada año directrices sobre pobreza basadas en el tamaño del hogar o la familia. Estas directrices son una versión simplificada de los umbrales federales de pobreza publicados anualmente por la Oficina del Censo. El indicador de pobreza de 2019 para una familia de cuatro miembros en los 48 estados (excluidos Alaska y Hawái) es de 25.750,43 dólares.
- En India, el umbral de riesgo de pobreza se sitúa en una renta mensual de una familia de menos de 20.000 rupias.

2 Como parte del estudio, el Instituto de Investigación de Capgemini realizó una encuesta a 1.304 personas desconectadas (sin acceso a Internet) a través del teléfono y entrevistas personales.



conclusiones del estudio se vuelven más pertinentes aún en el contexto actual, pues la dependencia cada vez mayor de los servicios digitales agrava una situación que ya era preocupante para la población desconectada.

Estas son las principales conclusiones del informe:

### **La desconexión digital conduce a la exclusión social e impide el acceso a servicios públicos**

- La falta de acceso a Internet puede provocar sentimientos de aislamiento, inferioridad o soledad: el 46% de los consultados sin acceso a Internet afirma que se sentirían más conectados a los amigos y familiares si tuvieran acceso a la red.
- Solo el 19% de las personas desconectadas en situación de pobreza responde haber solicitado algún tipo de ayuda pública en los últimos 12 meses por su nivel de ingresos, edad, discapacidad u otros factores. Según el informe, esto podría resultar problemático dado el creciente desarrollo de los trámites públicos por la vía electrónica y la prevalencia cada vez mayor de los servicios públicos por medios telemáticos.
- El 34% manifiesta interés por el uso de Internet para solicitar prestaciones públicas como vivienda, alimentos y asistencia sanitaria.

### **La exclusión digital limita la movilidad laboral**

La dificultad de buscar trabajo en Internet y la falta de acceso a recursos electrónicos de formación y aprendizaje pueden ser un obstáculo para la movilidad laboral de la población desconectada, mientras que la falta de desarrollo de competencias digitales puede acabar con la posibilidad de promoción:

- El 44% de los encuestados cree que podrían encontrar trabajos mejor remunerados y obtener formación si tuvieran acceso a Internet.
- En general, el 29% de los encuestados desearía poder buscar y solicitar puestos de trabajo por Internet; esta cifra sube hasta el 41% para el grupo de edad entre 22 y 36 años.

### **La brecha digital conlleva también desigualdad en competencias y aprendizaje**

La brecha digital no tiene que ver solo con el acceso, sino que se trata también de desigualdad en las oportunidades de mejorar las competencias y de aprender. Con la mejora de sus competencias digitales, responden los encuestados, podrían formarse mejor y encontrar un trabajo mejor remunerado (35%), ofrecer a sus hijos más oportunidades (34%), llegar bien a fin de mes (33%) y obtener prestaciones públicas a las que actualmente no acceden (32%).

### **La responsabilidad de eliminar la brecha digital debe ser compartida**

El estudio de Capgemini señala que la responsabilidad de la inclusión digital y el acceso a Internet no puede recaer solo en una parte. Las organizaciones privadas deben reflexionar sobre su papel en el mundo actual. Cada vez más comprometidas —con todos sus públicos de interés, como empleados, clientes, comunidades...—, las empresas han de buscar, con mayor amplitud de miras, la forma de beneficiar a la sociedad a largo plazo mediante la incorporación de la inclusión digital y la igualdad en sus estrategias empresariales. Por su parte, los Gobiernos y el sector público deben desempeñar una función principal en la ampliación del acceso y la disponibilidad de Internet, especialmente para las comunidades marginadas. Este objetivo puede abordarse en dos niveles —acceso a internet en espacios públicos y acceso privado dentro del hogar— pero, en definitiva, significa conseguir una mayor accesibilidad de las personas a los servicios públicos electrónicos y asumir la responsabilidad de mantener bajos los costes para los consumidores.

Juntos, organizaciones privadas y reguladores, deben trabajar para construir una comunidad global de acción en el campo de la inclusión digital, desde la cual movilizar a otros miembros de sus sectores, ONG, el mundo



académico y administraciones públicas para promover políticas de inclusión digital a través, por ejemplo, de proyectos pro bono que se sirvan de sus conocimientos y experiencia.

*"Es probable que la COVID-19 tenga un impacto duradero en el acceso a servicios públicos y en la actitud hacia oportunidades como el teletrabajo, por lo que las organizaciones que trabajan en la eliminación de la brecha digital tienen la responsabilidad colectiva de hacerlo de forma que genere un cambio duradero, no solo una solución para salir del paso", afirma Lucie Taurines, responsable mundial de Inclusión Digital de Capgemini. "Finalizada la pandemia, creemos que se constará una reducción de la desigualdad en materia tecnológica; por ejemplo, personas mayores que antes no habían tenido la necesidad de Internet se encontrarán rápidamente manejando herramientas digitales para comunicarse con otras personas y para realizar compras. Pero esta situación solo se dará entre las personas que, teniendo acceso a Internet, hasta ahora habían preferido no utilizarlo. Donde se notará el impacto será entre aquellas personas que siguen sin poder utilizar servicios en Internet, ya sea por un coste excesivamente alto o por falta de conectividad local. Aquí veremos un efecto de polarización, especialmente para las personas que ya viven en el umbral o por debajo del umbral de la pobreza".*

Como empresa privada, Capgemini trabaja en cuatro áreas principales para reducir la brecha digital y fomentar la inclusión digital:

- **Alfabetización digital:** proporcionando ayuda útil para dotar a las personas en situación de exclusión digital de una mayor autonomía en el acceso a servicios electrónicos públicos y privados y que puedan beneficiarse de nuevas oportunidades.
- **Capacitación digital:** facilitando el acceso al empleo a poblaciones desfavorecidas y fuera del mercado de trabajo, mediante formación en competencias digitales.
- **Tecnología para mejorar el futuro:** uniendo tecnología, actividad empresarial y sociedad para resolver los principales problemas de la sociedad y generar un impacto positivo mediante tecnologías de vanguardia.
- **Liderazgo de pensamiento:** trabajando con centros de pensamiento e investigación y uniendo fuerzas con empresas clientes, ONG, organismos públicos y mundo académico para seguir ejerciendo un efecto a través de sus iniciativas de inclusión digital.

Para más información sobre el programa global de RSC de Capgemini y la iniciativa de inclusión digital, visite la página específica [aquí](#).

Para leer el estudio completo, haga clic [aquí](#).

### **Metodología de la investigación**

Para la realización del estudio, el Instituto de Investigación de Capgemini realizó una encuesta —entre diciembre de 2019 y febrero de 2020— a más de 5.000 personas en Francia, Alemania, India, Suecia, Reino Unido y Estados Unidos con un enfoque dual, de manera que:

- Para conocer la percepción de la población conectada, se realizó una encuesta electrónica a 3.750 personas, de las cuales el 56% vivía bajo el umbral de la pobreza y el 44% por encima.
- Para conocer la percepción de la población desconectada, se realizó una encuesta telefónica a 1.000 personas sin conexión a Internet y entrevistas personales a 304 personas sin conexión a Internet. El 69% de esta población vivía por debajo del umbral de la pobreza y el 31% por encima.

El Instituto de Investigación de Capgemini también realizó entrevistas en profundidad a 26 directivos de 22 organizaciones sin ánimo de lucro y de carácter social que trabajan en el campo de la inclusión digital, así como empresas privadas con iniciativas de inclusión digital de Francia, Alemania, India, Reino Unido y Estados Unidos.



### **Acerca de Capgemini**

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldata por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Se trata de una compañía multicultural de 270.000 profesionales, presente en casi 50 países y, junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)

*People matter, results count*

### **Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini**

El Instituto de Investigación es el *think tank* interno de Capgemini para el estudio del ámbito digital. El instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en grandes negocios tradicionales. El equipo se apoya en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja codo con codo con socios académicos y tecnológicos. El instituto cuenta con centros de investigación especializados en Estados Unidos, Reino Unido y la India. Recientemente ha sido reconocido como líder por la calidad de sus informes por analistas independientes.

Más información en [www.capgemini.com/es-es/instituto-de-investigacion-de-capgemini/](http://www.capgemini.com/es-es/instituto-de-investigacion-de-capgemini/)