



**“CIUDADANÍA DIGITAL, DISCURSOS Y PRÁCTICAS DE
LAS PERSONAS MAYORES SOBRE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN”**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

Nombres: Christina Salomé Cabañas Andrades
Javier Ignacio Pérez Sepúlveda
Bastían David Villarroel Ruiz
Valentín Franco Morales Calabrano.
Docente guía: Ana María Contreras Duarte.

Santiago 04 de diciembre 2023

Agradecimientos

Agradecemos de manera conjunta como equipo investigador a nuestra familia, amigos que han sido parte fundamental en la realización de este TFG. Queremos expresar nuestra gratitud a Ana María Contreras Duarte, docente guía por su orientación y apoyo constante a lo largo de la investigación. También, queremos agradecer a todos aquellos que estuvieron durante el desarrollo de nuestro Trabajo Final de Grado, ya sea con una palabra de aliento o de diversas maneras que colaboraron para que este proyecto fuera posible.

Índice	
Introducción	6
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 Antecedentes generales	9
1.1.1 Conceptualizando el Envejecimiento	10
1.1.2 Envejecimiento y Antecedentes demográficos	11
1.1.3 Modelo de desarrollo y tecnologías de la información y comunicaciones	15
1.1.4 TIC y crisis sociosanitaria	18
1.1.5 Ciberespacio-seguridad	19
1.1.6 TIC y personas mayores	20
Formulación del problema y pregunta de investigación	24
Justificación del problema	26
Supuestos	29
Objetivos	29
II MARCO DE REFERENCIA	31
2.1 Antecedentes de contexto	31
2.1.1 Panorama de Chile y mundo	32
2.1.2 Recomendaciones desde organismos internacionales	34
2.1.3 Representaciones sociales sobre la vejez	36
2.1.4 Políticas públicas dirigidas hacia la población mayor	37
2.2 Antecedentes empíricos	39
2.3 Antecedentes teóricos	43
Teorías de la construcción social de la vejez	45
Teorías del envejecimiento	46
Sociedad de la información y el conocimiento	47
Teorías basadas en la (auto) percepción y aprendizaje	52
III MARCO METODOLÓGICO	54
3.1 Paradigma	55
3.2 Enfoque de investigación	57
3.3 Método de investigación	57
3.4 Técnicas de recolección de información	58
3.5 Instrumentos de recolección de información	58
3.6 Criterios de selección de informantes	59
3.7 Criterios de rigor	60
3.8 Plan análisis de información	61

IV DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	63
4.1 Descripción del trabajo de campo	63
4.1.1 Perfil de las personas entrevistadas	63
4.2 Descripción de resultados	66
Matriz de contenido	66
4.2.1 Resultados Objetivo 1	68
4.2.1.1 Atribuciones positivas	68
4.2.1.1.1 Utilidad	68
4.2.1.1.2 Comodidad	69
4.2.1.1.3 Indispensable	70
4.2.1.1.4 Favorece el acceso a bienes y servicios	70
4.2.1.1.5 Entretención	71
4.2.1.1.6 Facilita el contacto	72
4.2.1.1.7 Autonomía / Independencia	72
4.2.1.1.8 Informarse	73
4.2.1.1.9 Compañía	74
4.2.1.2 Atribuciones negativas	75
4.2.1.2.1 Miedo	75
4.2.1.2.2 Desconfianza	76
4.2.1.2.3 Sobreinformación	77
4.2.1.2.4 Impersonal	77
4.2.1.2.5 Desvalorizan al ser humano	78
4.2.1.2.6 Desinterés/valor a la incorporación de TIC	79
4.2.1.2.7 Benefician a las grandes empresas	80
4.2.2 Resultados Objetivo 2	81
4.2.2.1 Experiencias positivas	81
4.2.2.1.1 Adquisición	82
4.2.2.1.2 Adaptabilidad	83
4.2.2.1.3 Reconocimiento de la necesidad de aprender	83
4.2.2.2 Experiencias negativas	84
4.2.2.2.1 Uso complejo	84
4.2.2.2.2 Riesgo de acciones fraudulentas	85
4.2.2.2.3 Falta de comprensión del resto	86
4.2.2.2.4 Miedo al rezago	87
4.2.3 Resultados Objetivo 3	89
4.2.3.1 Hallazgos para lineamientos de acción.	89
4.2.3.1.1 Fortalecer procesos de alfabetización digital	90

4.2.3.1.2 Brecha generacional	91
4.2.3.1.3 Derechos vulnerados	92
4.2.3.1.4 Formación para una ciudadanía digital	93
V. CONCLUSIONES, AUTOEVALUACIÓN Y PROYECCIONES	96
5.1 Conclusiones de la investigación	96
5.2 Limitaciones, logros centrales y autoevaluación del trabajo realizado	100
5.3 Proyecciones para nuevos estudios	101
5.4 Desde el Trabajo Social	102
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	120
Tabla resumen estudios empíricos	120
Pobreza digital	136
FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	150
Protocolo de entrevista	153
Matriz de análisis de contenido	158
Índice de gráficos	
Gráfico 1: Población por grupos etarios, 1985 - 2060 en América Latina y el Caribe	11
Gráfico 2: Esperanza de vida a los 60 años según sexo, 1992-2021	12
Gráfico 3: Población 1992-2007-2021	13
Gráfico 4: Personas que usan internet por grupo etario, año 2015	15
Gráfico 5: Uso de smartphones durante la pandemia en personas mayores	17
Índice de imágenes	
Imagen N° 1: Teorías sociológicas del envejecimiento en su respectiva generación	43
Imagen N° 2: Teoría unificada de la aceptación de uso de la tecnología	52

Introducción

Los países se enfrentan al reto del creciente envejecimiento poblacional, lo que además de ser una buena noticia, requiere la adopción urgente de medidas por parte de los gobiernos y otras instituciones en la atención de los efectos del aumento de la población mayor y prepararse para satisfacer sus necesidades futuras.

La complejidad del fenómeno requiere también de la búsqueda de soluciones integrales, que involucren aspectos institucionales, sociales, económicos, políticos y culturales. En los países latinoamericanos ya existe una serie de problemas sin resolver, como la pobreza, la exclusión y la vulnerabilidad social. A esto se añaden ahora los costos sociales y económicos asociados con el envejecimiento de la población, lo que significa que los países deben hacer frente a las necesidades específicas de las personas mayores y tomar medidas para asegurar su bienestar.

Resulta oportuno considerar cómo viven las poblaciones que enfrentan un paulatino proceso de envejecimiento, en el que se observan una reducción de la cantidad de menores de edad y un aumento de las personas mayores. Estas tendencias demográficas plantean importantes desafíos para la sociedad, por lo que, es necesario analizar de manera cuidadosa las circunstancias y necesidades de las personas mayores.

Es relevante hacer hincapié en que estamos transitando por un proceso de envejecimiento sostenido de la población, fenómeno que tiene importantes implicaciones en el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores. Aquella situación, deviene en un problema toda vez que, a medida que transcurren los años el estado de salud y el estilo de vida de las personas mayores cambia ante el deterioro físico, la disminución de su actividad social y un incremento en las dificultades para adaptarse a los diversos cambios que experimenta la sociedad, entre ellos las rápidas transformaciones tecnológicas que han revolucionado las relaciones y actividades de la vida cotidiana. De allí el interés de este grupo de constituir en objeto de estudio la relación de los adultos mayores con las tecnologías de la información y las comunicaciones en la comuna de Puente Alto.

En la presente investigación se expondrán datos relacionados al aumento del envejecimiento de la población y penetración de las tecnologías de la información y comunicación en la sociedad actual, reflejándose en la manera de acceder a bienes y servicios. Además, de los beneficios que trae consigo la incorporación del internet en la vida cotidiana, este también genera la denominada brecha digital que afecta a importantes territorios y grupos de población, entre estos a las personas mayores. Esta brecha se manifiesta no solo en problemas de accesibilidad y conectividad, por las características

de los territorios y el alto precios de los servicios y equipamiento, sino también por poseer una relación distinta, observar a veces menos habilidades y/o destrezas para utilizarlas y una percepción cultural de las TIC que difiere entre las generaciones. Lo anterior se intensifica en sociedades en que se tiene una visión negativa de la vejez y las habilidades de las personas mayores para adaptarse.

Luego, se presentarán las recomendaciones de organismos internacionales ante la relevancia que debiera darse a la población mayor y la integración en la era digital, así también, las políticas públicas dirigidas a dicha población promoviendo un envejecimiento activo. En consecuencia, se expondrán tres teorías que se consideran relevantes para comprender el problema de investigación, siendo la Teoría de construcción social que nos permite examinar las distintas visiones de la vejez; Teoría social cognitiva de Albert Bandura en lo relativo a los procesos de autoeficacia y la Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología, de igual manera, se mencionan otras complementarias.

La metodología que se utilizó en la investigación es de tipo cualitativo y una opción paradigmática interpretativa, con la finalidad de obtener información detallada desde los diferentes discursos, prácticas y experiencias de las personas mayores con el uso de las tecnologías de la información y comunicación y, su proceso de adaptación a la penetración de los medios digitales. Para ello utilizó como técnica de recolección, la entrevista semiestructurada que explora diferentes ejes temáticos, tales como, trayectoria de vida, su vida cotidiana, el acceso a los dispositivos tecnológicos, el uso y la valoración de estas, entre otros. Aquello permitió analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en su vida cotidiana y su relación con las instituciones.

Luego de la metodología, se presenta el capítulo que abarca la descripción de resultados, incluyendo el trabajo de campo, instancia donde se describe la manera en que se coordinó el contacto con las personas entrevistadas, el espacio donde se ejecutó la técnica, además del perfil de las personas mayores entrevistadas. Se da a conocer la matriz de contenido que se utilizó para organizar y analizar los resultados obtenidos, a partir del método inductivo.

Por último, se plantean las conclusiones del trabajo realizado tomando en consideración los resultados analizados previamente y los objetivos planteados en el estudio. De igual manera, se dan a conocer las limitaciones que se presentaron durante todo el proceso de investigación, y que dicen relación con las dificultades para la coordinación con

instituciones que permitieran el acceso a personas mayores y el limitado tiempo un para realizar mayor número de entrevistas, no obstante, se logró recuperar un importante grupo de discursos que permitió cumplir con los objetivos del estudio.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las desigualdades sociales, económicas y políticas generan una compleja red de desventajas sociales que afectan de manera particular a la persona mayor, quienes son posicionados en un estado de vulnerabilidad debido a las representaciones sociales que existen sobre la vejez. Este fenómeno plantea interrogantes de interés y relevancia sobre cómo abordar las múltiples formas de discriminación y exclusión que enfrentan las personas mayores en distintas esferas de la vida social. Para Huenchuan, el crecimiento de este grupo de población obliga generar condiciones que garanticen su inclusión social, así como también su calidad de vida y la protección y promoción de sus derechos (Huenchuan, 2013). En este contexto es sustancial el uso de distintas herramientas normativas y de intervención social que favorezcan el logro de una mayor autonomía e integración social de las personas mayores. El acceso y el uso apropiado de tecnologías de información y comunicaciones pueden contribuir en este sentido permitiéndoles acceder a información, servicios y recursos que de otra manera podrían resultarles inaccesibles. Asimismo, favorecen la comunicación y el contacto social, reduciendo así la sensación de soledad y aislamiento que a veces experimentan las personas mayores. Esto suma un nuevo desafío a la intervención social pública y privada en este campo para avanzar hacia condiciones que garanticen la inclusión digital de este grupo de población.

La inclusión digital de las personas mayores constituye un reto en la intervención social y política, ya que no basta con facilitar el acceso, sino que, se requiere de un cambio sociocultural de la mirada que tiene la sociedad chilena sobre la vejez, siendo la mayoría de veces percibidos como una “carga a la familia y la sociedad misma, termina siendo no solo produciendo maltrato estructural sino legitimando la expulsión de este grupo” (Ortega, 2018, p. 228-229) los que resultan expropiados de las capacidades que presentan y desvalorizados como sujetos productivos (Ortega, 2018). Lo anterior se intensifica con la penetración de medios digitales y cambios tecnológicos que se observan en el desarrollo de la gestión de las personas y las organizaciones, que en muchas oportunidades dejan a los mayores en una posición desigual frente a su acceso y apropiación.

Es importante considerar los cambios que experimenta la persona mayor con el proceso de envejecimiento, los que además de implicar transformaciones en el ámbito físico,

sensorial y/o cognitivo, refuerza creencias sobre sus capacidades e incapacidades y sobre el medio social y material en que habita. Todas estas cuestiones son necesarias de considerar al momento de impulsar acciones en favor de procesos que buscan contribuir a una mayor integración social de las personas mayores, en un contexto que presenta dinámicos cambios tecnológicos. Este escenario exige capacidad de adaptación a los cambios y el desarrollo de habilidades sociales y técnicas para el uso y aplicación de estas tecnologías en la vida cotidiana y en la relación de las personas con las instituciones, tarea en que las políticas públicas y programas sociales tienen un rol central.

1.1 Antecedentes generales

Para iniciar el análisis de los antecedentes es relevante partir de algunas definiciones que nos permitan aproximarnos al denominado fenómeno del envejecimiento de la población, siendo este un proceso gradual, parte del ciclo vital, que ha aumentado debido a los avances científicos y tecnológicos. De igual manera, se expresa la diferencia entre un envejecimiento activo y saludable al que no lo es, siendo un determinante en el grado de participación e integración en la sociedad. Se abordan los cambios demográficos que se ven reflejados en la región Latinoamericana evidenciando una inversión de la pirámide poblacional. Luego, nos situamos en Chile, país que ha experimentado un incremento en el envejecimiento y la disminución en las tasas de fecundidad.

El modelo neoliberal tiene incidencia no solo en la apertura de la economía, sino que también en la manera en que los individuos se relacionan y enfrentan los problemas de la sociedad. El desarrollo económico y las transformaciones del mundo del trabajo trae aparejada la incorporación intensiva de las tecnologías. En esta expansión del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el mundo privado y público, emerge el concepto de ciudadanía digital, entendida como el derecho a acceder y utilizar responsablemente las TIC en la gestión de actividades de la vida cotidiana y en la relación con el gobierno electrónico.

De allí que es fundamental observar cuestiones vinculadas a la relación de la población mayor con las tecnologías, sus desiguales posibilidades de acceso, alfabetización digital y la interacción con organismos públicos y privados por estos medios.

1.1.1 Conceptualizando el Envejecimiento

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1998) ha definido al envejecimiento como un “proceso fisiológico que comienza en la concepción y ocasiona cambios en las características de las especies durante todo el ciclo de la vida; esos cambios producen una

limitación de la adaptabilidad del organismo en relación con el medio” (Alvarado y Salazar, 2014, p. 58), da cuenta del fenómeno como una cuestión natural que implica nuevas necesidades y estrategias para favorecer la adaptación al medio y el logro del bienestar. A su vez, la OMS distingue entre envejecimiento saludable y activo, entendiendo el primero como “el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez” (Alvarado y Salazar, 2014, p. 61) y al envejecimiento activo como “el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen” (OMS, 2002, citado en Alvarado y Salazar, 2014, p. 61) estas distinciones nos permiten situarnos desde las condiciones requeridas para alcanzar una mejor calidad de vida en esta última etapa de la vida, desafiando a las sociedades en el aumento de la protección social y los dispositivos de inclusión hacia este grupo de población.

Por su parte, en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores se define el envejecimiento como “proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio” (OEA, 2015) enfatiza la relación entre el tipo de envejecimiento y las condiciones del entorno material y social que rodea a las personas mayores. Cabe considerar la heterogeneidad de la vejez y referirse a ellas como “las vejezes” y dejar de lado la discriminación viejista peyorativa, debido a que esta produce consecuencias en la salud mental y física de la persona.

En esta misma línea, se pone en relieve que estar dentro del grupo etario denominado persona mayor no es sinónimo de vulnerabilidad, debido a que este último concepto ha de tener múltiples maneras de comprenderse. No obstante, no se relaciona con la edad o estado fisiológico del ser humano, sino, tiene que ver con una experiencia relacional y contextual, es decir, es un fenómeno relacionado con los vínculos. (Martuccelli, 2017)

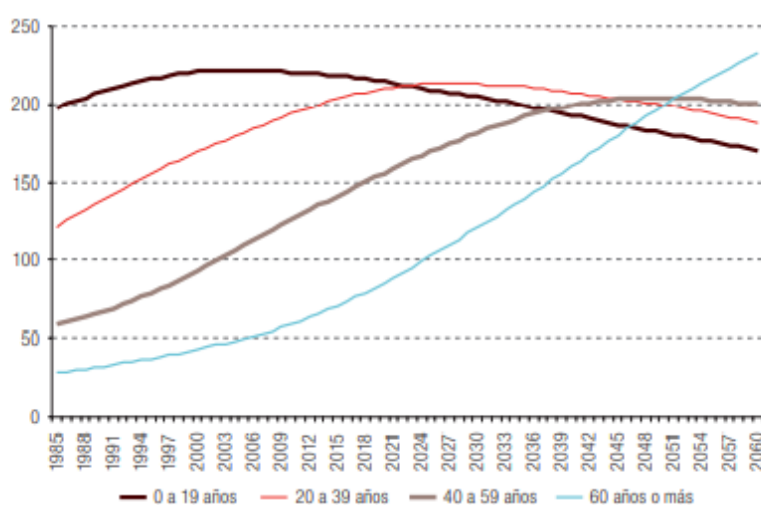
Las conceptualizaciones indicadas nos plantean el envejecimiento como un proceso gradual que está presente en todo el ciclo evolutivo, así también, los cambios que se desarrollan han de traer consecuencias en diferentes ámbitos de la vida de la persona complejizando las posibilidades de mantener su autonomía. El envejecimiento es una etapa de la vida que se caracteriza por cambios fisiológicos y psicológicos de una persona. Aunque, la edad exacta que define a una persona como "anciana" varía según la cultura y las normas sociales, sin embargo, generalmente se considera que la vejez comienza alrededor de los 65 años. (Stefanacci, 2022)

1.1.2 Envejecimiento y Antecedentes demográficos

En los últimos años, a lo largo de Latinoamérica y el Caribe, se reconoce el descenso de la natalidad y un mejoramiento de la esperanza de vida de las personas. La CEPAL (2019) da a conocer una estimación realizada por las Naciones Unidas, expresa que “para el 2050 las personas mayores representarán aproximadamente una cuarta parte de toda la población regional” (Sunkel y Ullmann, 2019, p. 244)

Esta proyección del crecimiento de la población mayor y el menor crecimiento de los grupos poblacionales de menor edad constituye una importante transformación de la pirámide demográfica como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Gráfico 1: Población por grupos etarios, 1985 - 2060 en América Latina y el Caribe



Fuente: Naciones Unidas, World Population Prospects. The 2015 Revision (ESA/P/WP.241), Nueva York, 2015, citado en Sunkel y Ullmann, 2019, p. 244

Los datos observan un aumento notorio y heterogéneo en la población a nivel regional. Se destaca las edades de 0 a 19 años, donde en el 2003 hasta el 2009 crece de modo importante y luego experimenta una baja. Por el contrario, las personas de 60 años en adelante han reflejado un incremento significativo que se proyecta a continuación en los próximos años.

Lo anterior se ha señalado en la literatura como un cambio en la pirámide demográfica, lo que se explicaría por la baja en la tasa de fecundidad de la población sexualmente activa y, el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas mayores que ha ido aumentando la tasa de sobrevivencia.

En relación con la evolución del envejecimiento en Chile, se vincula al aumento de la esperanza de vida de las personas, la cual en “1900 se estimaba en 23,6 años para las mujeres y 23,5 años para los hombres y para el periodo 2015-2020 es de 82,1 mujeres y

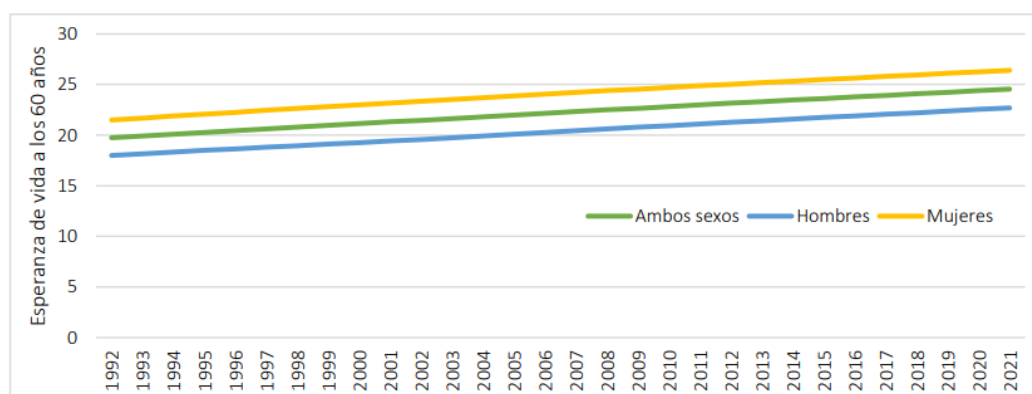
77,3 para los hombres.” (INE, s.f) siendo esto producto de diversos factores, como lo fue la implementación de políticas de salud, avances médicos, entre otros. Para el Instituto Nacional de Estadísticas:

La extensión de la longevidad humana y la reducción de los niveles de fecundidad conducen inevitablemente a un cambio en la distribución por edades de la población desde las más jóvenes a las más avanzadas, proceso que es conocido como el envejecimiento poblacional” (INE, 2022, p. 9)

Estos resultados se explicarían por los avances de la ciencia y medicina que lograron a través de acciones de atención primaria y secundaria la prevención de algunas enfermedades y el tratamiento de otras, permitiendo una disminución en la mortalidad de la población y aumento en la esperanza de vida.

A continuación, se presenta un gráfico realizado por medio de estimaciones y proyecciones con la base del Censo del 2017, el cual, representa la esperanza de vida a los 60 años según sexo entre los años 1992 y 2021:

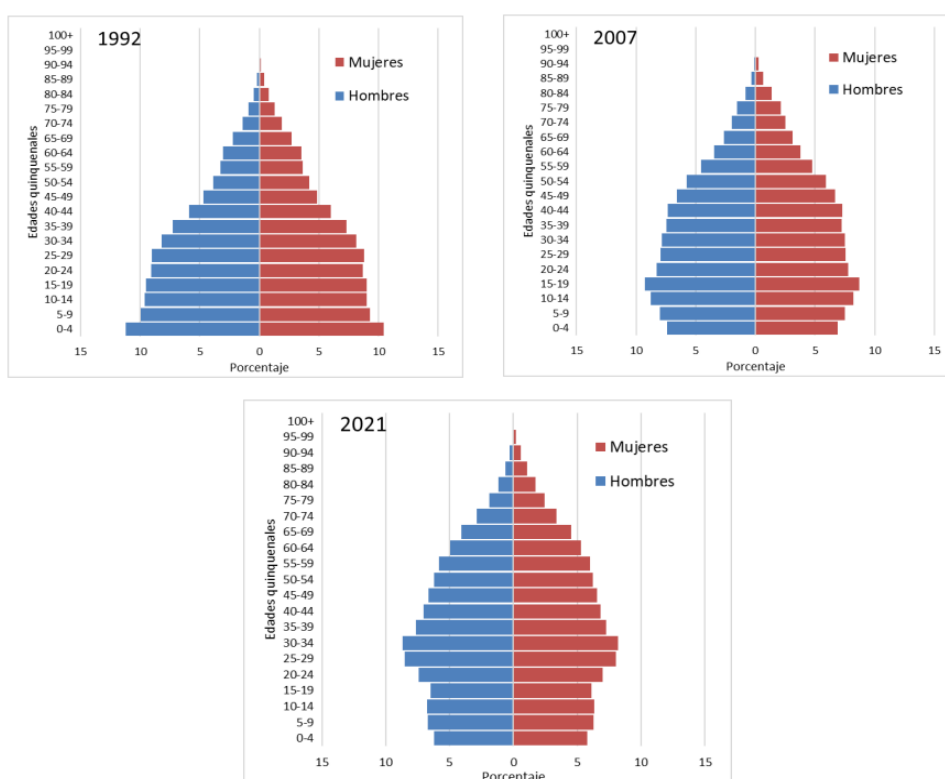
Gráfico 2: Esperanza de vida a los 60 años según sexo, 1992-2021



Fuente: Estimaciones y Proyecciones de población a nivel país, Base Censo 2017, Instituto Nacional de Estadísticas; Instituto Nacional de Estadísticas, 2022, p. 34.

A partir de lo expuesto, se evidencia un aumento constante en el tiempo sobre la cantidad de años que vivirá una persona al cumplir 60 años “pasando de 19,7 años en 1992, a una esperanza de vida de 24,5 años en 2021, aumentando así en 4,8 años” (INE, 2022, p. 34). Así también, se logra evidenciar que las mujeres mantienen una constante en una mayor esperanza de vida en comparación a los hombres. El siguiente gráfico entrega información sobre la distribución por grupo etario de la población en los años 1992, 2007 y 2021:

Gráfico 3: Población 1992-2007-2021



Fuente: Estimaciones y Proyecciones de población a nivel país, Base Censo 2017, Instituto Nacional de Estadísticas; Instituto Nacional de Estadísticas, 2022, p. 44

Se observa en el gráfico de 1992 un mayor porcentaje entre las edades de 0-4 siendo así una población joven, sin embargo, en el 2000 la pirámide comienza a demostrar un angostamiento, denotando un contraste entre los bajos niveles de fecundidad, en comparación a la tasa de mortalidad, observándose en el grupo de personas de 60 y más años un incremento, lo cual es más evidente en la pirámide del 2021, donde se visibiliza un aumento considerable debido a un envejecimiento acelerado y mayor esperanza de vida, así como también que, la mayor cantidad de población se centra entre los 30 y 34 años.

La población de adultos mayores en el país ha aumentado significativamente en los últimos años y se espera que siga creciendo, alcanza los 3.6 millones de habitantes en la actualidad y se proyecta que superará los 6.147 millones para el año 2050, esta sobrevida trae también aparejadas nuevas necesidades. Uno de los mayores desafíos que enfrentará la población de adultos mayores en el futuro es su calidad de vida y su estado de salud. A pesar de que la atención y compañía adecuada, son esenciales para un envejecimiento saludable, muchos adultos mayores hoy en día ya están afectados por la falta de atención y compañía. (Callejas y Aliaga, 2020)

1.1.3 Modelo de desarrollo y tecnologías de la información y comunicaciones

El modelo Neoliberal en Chile comenzó a implementarse en Chile en los años 70 y 80, por medio del golpe de Estado cívico-militar, significando una nueva forma de enfrentar el desarrollo de la sociedad, separando el poder político y el económico. Se aplican políticas que modifican el área laboral, educacional, salud, pensiones y privatizan empresas y servicios públicos (Barrientos, et al., 2021) momento donde, de igual manera se visualizó el impacto de las tecnologías de la información y comunicación y, de producción y consumo. En este cambio, la tecnología jugó un rol importante no solo en la producción de bienes y servicios sino también en la expansión de los mercados. Además, cumple un papel en el cambio de la sociabilidad, promueve el individualismo frente a lo comunitario, los medios de comunicación y redes sociales son esenciales para potenciar el consumismo y la creación de necesidades, de igual manera deshumaniza al otro para aumentar el vínculo con dispositivos virtuales provocando dependencia a estos, por último, disminuye la visión crítica frente a la información que navega por estos dispositivos. (Sforzin, 2019 citado en Salas, 2020)

Por otra parte, las sociedades han experimentado una importante transformación de la mano de las tecnologías, lo que constituye la denominada sociedad digital, cuestión que abre nuevos desafíos para la integración social de las personas mayores y el mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida.

A partir de lo anterior, se puede afirmar que tanto las tecnologías de la información y la comunicación, como el internet son fuentes de apoyo y articuladores funcionales para las personas mayores, quienes se ven enfrentados a una sociedad de la información que aporta grandes beneficios y posibilidades a través de esta red. Cabe señalar que, las tecnologías de la información avanzan cada día y están sujetas a cambios para comprender nuevas necesidades sociales. Desde Muñoz (2002) considera que:

La aportación de las nuevas tecnologías a la calidad de vida de las personas mayores parece obvia para todos, pero mención aparte merece Internet, ya que este medio está cambiando la forma de entender, no sólo ya la comunicación, sino que está cambiando todos los ámbitos de nuestras vidas (p. 3)

Desde el punto de vista del autor, se puede identificar que el internet es el medio principal de avance tecnológico que redistribuye las funciones, la organización y el propio accionar de la sociedad. Lo anterior, significan transformaciones en los distintos campos de interacción con la realidad y el acceso a bienes y servicios, que pueden contribuir a una

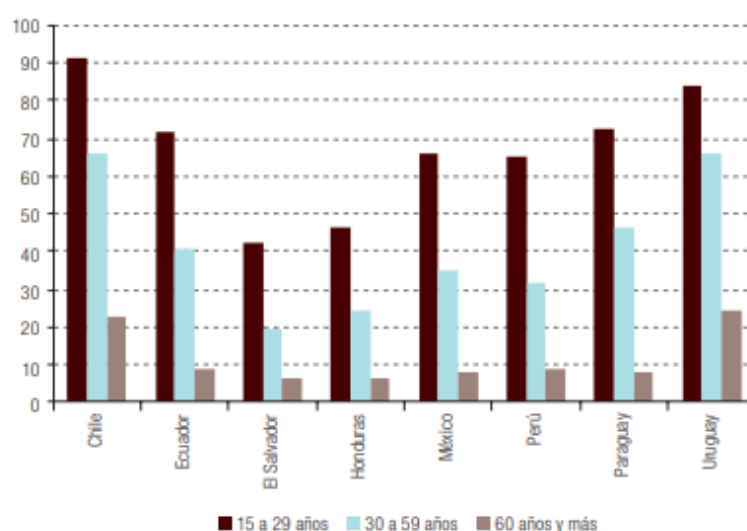
mejor calidad de vida en las personas y ser un medio integrador que ofrezca nuevas posibilidades de vinculación.

La conexión a internet en Chile está a más de 25 puntos por encima de la media mundial. Así lo certifica el informe Digital 2023 realizado por We Are Social y Hootsuite que midió el estado de la conexión a internet a nivel global y arrojó que mientras el promedio planetario es de 64,4 %, en nuestro país la penetración llega al 90,2 %. El 67,48% de los hogares chilenos tienen una conexión de internet fija, lo que indica un aumento significativo en comparación con el 48% que existía al inicio de la administración del presidente Piñera en marzo 2018. Esto sugiere que ha habido una mejora en la disponibilidad y accesibilidad de servicios de internet fija en Chile en los últimos años, lo que puede tener un impacto positivo en áreas como la educación, el trabajo y la vida cotidiana en general. (Subtel, 2022).

En cuanto a las personas mayores los resultados indican que, no les interesa por razones diferentes a su utilidad (22, 7%), mientras que el 19, 2% otro de los motivos destaca en no saber utilizar los dispositivos tecnológicos (Subtel, 2017).

Véase en el siguiente gráfico extraído de la revista de la CEPAL (2019) los porcentajes de personas que utilizan internet, por grupo etario en el 2015:

Gráfico 4: Personas que usan internet por grupo etario, año 2015



Fuente: Chile: Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), 2015; Ecuador: Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo en el área urbana y rural, 2015; El Salvador: Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, 2015; Honduras: Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, 2014; México: Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (MODUTIH), 2014; Paraguay: Encuesta Permanente de Hogares, 2015; Perú: Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza, 2015; Uruguay: Encuesta Continua de Hogares, 2015 Las encuestas se realizaron en 2015, salvo en Honduras y México, donde se llevaron a cabo en 2014, citado en Sunkel y Ullmann, 2019, p. 248

En el 2015, Chile aparece como uno de los países con mayor penetración de internet a nivel de la población general, seguido por Uruguay estando un poco superior al 80%. Al realizar un análisis por grupo etario, se puede decir que Uruguay presenta una situación similar a Chile en temas de inclusión digital en diferentes grupos etarios, pero difiere un poco en el grupo de población de 60 años y más, en que presenta mejores cifras que Chile. (Sunkel y Ulman, 2019) Estas estadísticas disponibles para América Latina muestran que el grupo etario de personas mayores es el más aislado de las tecnologías digitales, lo que da cuenta de una profunda brecha de la era digital.

La población general y las personas mayores han tenido que adaptarse a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) debido a que nos encontramos en lo que se ha denominado “una era digital”, observando un incremento de usuarios de internet que alcanzó un “85% a nivel nacional, lo que se debe a una mayor exposición y acercamiento a esta red, así como también a un mayor acceso” (Observatorio del envejecimiento, 2022, p. 2). Aunque, hay que reconocer que, dentro de esta materia, existe desigualdad debido a los altos costos que presentan estos dispositivos electrónicos, por ende, no es accesible a toda la población, además de que las personas difieren respecto de las posibilidades de un acercamiento previo a estas herramientas.

Según el estudio del Centro de Estudios de Telecomunicaciones de la Universidad de Chile, realizado en 2020, el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en Chile es menor que el promedio nacional. El 41% de las personas mayores de 60 años declaró no tener acceso a Internet, mientras que un 26% señaló tener acceso a Internet, pero no contar con los dispositivos necesarios para conectarse. Además, reveló que la brecha digital entre personas mayores y jóvenes es significativa, el 93% de los jóvenes entre 18 y 24 años cuenta con acceso a Internet, mientras que solo el 50% de las personas mayores entre 60 y 74 años lo hace.

A partir de una investigación desarrollada por Riveros et al. (2019) en la comuna de San Joaquín y Talca se logró identificar la cantidad de hogares de personas mayores entre 60 y 75 años que tienen acceso a internet. Además, distinguir que la comuna de Talca presenta un mayor acceso a internet en comparación a la comuna de San Joaquín, sin embargo, la primera comuna se encuentra más carente en uso y acceso a computador.

1.1.4 TIC y crisis sociosanitaria

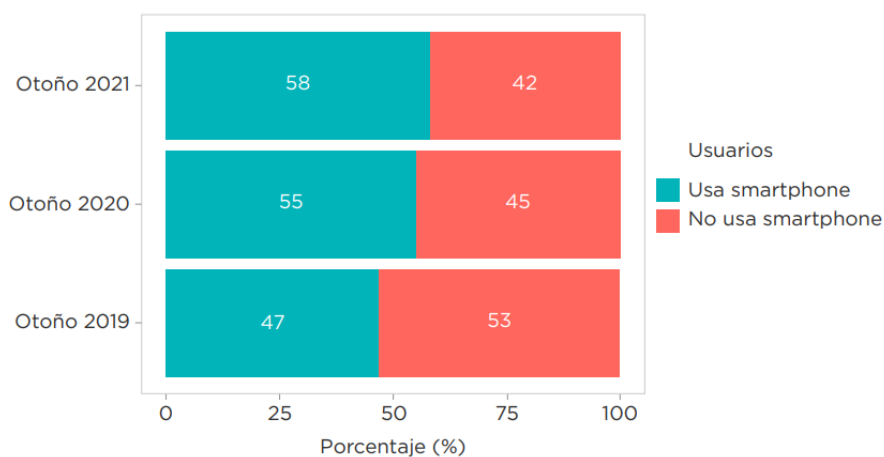
La crisis sociosanitaria a inicios del año 2020 no tan solo fue un mayor riesgo de contraer el virus en las personas mayores, sino también, dejó en evidencia la brecha digital y causando diversas complicaciones. De acuerdo con Canals (2021)

La consiguiente disminución de su actividad ha afectado su autoconcepto, sensación de autoeficacia y autoestima. Así mismo, el fracaso en su adaptación a las nuevas formas de vinculación digital constituye una nueva fuente de ansiedad y frustración ante la vida. (p. 60)

Fueron las personas mayores las primeras en ser llamadas para que se confinaron en sus hogares para tener una cuarentena preventiva de carácter obligatorio con fines de no contraer el virus. Sin embargo, podían salir con autorización para la compra de suministros lo que requería la tramitación de un permiso en la Comisaría Virtual previamente, para el que debían tener acceso a internet y contar con un dispositivo digital, siendo este el primer foco de desigualdad.

A continuación, se expone un gráfico que representa el uso de smartphones en las personas mayores durante la pandemia:

Gráfico 5: Uso de smartphones durante la pandemia en personas mayores



Fuente: Observatorio del Envejecimiento, 2022, p. 5.

Se evidencia un significativo aumento del año 2019 al 2020, lo que se explica por el comienzo de confinamiento y distanciamiento social, sin embargo, en el 2021 no se incrementó de igual manera, lo cual puede significar que sigue parte de la población incomunicada de manera digital. A pesar de ello, se reconoce la necesidad que existió para comenzar a interactuar de manera digital, permitiendo superar el miedo a la soledad o al aislamiento de sus familiares, no obstante, se valora mucho más la interacción presencial.

Frente a ello, se identifica el tipo de uso que le dieron las personas mayores a las TIC en aquel contexto particular. En primer lugar, el 45% señala que fueron utilizados los smartphones para chatear, siendo una finalidad primordial conectarse con otras personas, seguido de las redes sociales con un 31%, en tercer lugar, fueron utilizadas para búsqueda

de información por un 26% y, por último, para realizar trámites en línea con un 12%. (Observatorio del envejecimiento, 2022) En relación a las redes sociales, se visualiza una continuidad de uso en la aplicación Facebook por personas mayores de 60 años, siguiéndole Instagram y Twitter. Cabe destacar que, la calidad de información que es encontrada por las personas mayores ha de ser definida por su nivel educacional, como menciona Alfonso Otaegui (2022) “la gente que no tiene mucha educación elige entre los primeros links de Google, y esta plataforma no tiene organizado el contenido en función de su calidad” (citado en Observatorio del envejecimiento, 2022, p. 10)

Según Cabrera del Valle, et al. (2021) ante los dispositivos tecnológicos son considerados como una herramienta positiva que permite un buen envejecimiento, de igual manera transmite seguridad frente a la comunidad, permite crear lazos de amistad, favorece el acceso e intercambio de información. En cuanto a las funciones de uso más comunes, predominan al hacer y recibir llamadas de familiares, mientras que un tercio de ellos lo ocupa para tomar fotografías. Así también, señalan que la tenencia de dichos artefactos se debe a factores socioeconómicos y educacionales.

1.1.5 Ciberespacio-seguridad

Es crucial abordar el ciberespacio debido a la presencia de volúmenes de información que se encuentran y los ciberataques que ha habido a instituciones importantes, de igual manera por los hackers a cuentas bancarias y/o suplantación de identidad online para realizar estafas a la población, en su mayor medida a personas mayores.

El concepto de ciberespacio es definido por Lévy (2007) como “no solamente la infraestructura material de la comunicación numérica, sino también el oceánico universo de informaciones que contiene, así como los seres humanos que navegan por él y lo alimentan” (citado en Sánchez, Martínez y Téllez, 2022, p. 247) es decir, está compuesto materiales físicos, ya sean computadores, celulares, dispositivos, también de sistemas operativos, bases de datos y por último, los sujetos que por medio de la creación de perfiles, o ser miembro de organizaciones ya generan flujo de información, en otras palabras, cuando existe una relación entre dispositivos y personas que intercambian y crean información con otras, estaremos hablando del ciberespacio. Frente a ello, debe haber presencia de seguridad, ya que está creciendo en diferentes áreas, una de ellas son los dispositivos portables, es decir, relojes inteligentes, pulseras, entre otros, los que significa que están en constante conexión y desprotección frente a los ataques cibernéticos. (Sánchez, Martínez y Téllez, 2022)

En materia jurídica se encuentra la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, con el objetivo de proteger información y datos personales, no obstante, estos serán difundidos cuando la persona lo decida. (Ministerio secretaría general de la presidencia, 2023) De igual manera, el presente año el Gobierno presentó una nueva propuesta Política Nacional de Ciberseguridad que actualiza la que fue presentada en el año 2017-2022, la cual contaba con objetivos orientados a la protección de la información, custodiar los derechos de las personas en el ciberespacio y responsabilidad ante el manejo de las tecnologías digitales. (Comité interministerial sobre ciberseguridad) por consiguiente, la política nueva es para proteger al país y su población en ciberespacio.

En base a ello, cabe mencionar que el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Gobierno de Chile (CSIRT) publica boletines semanales de seguridad cibernética donde incorpora reportes y alertas de fraude. No obstante, no cabe duda de que hay presencia de políticas que refuerzan a la población y asegura sus datos e información, además de promover el uso correcto de estos dispositivos, sin embargo, es crucial la gestión de políticas que minimicen los riesgos y amenazas en dicha materia.

1.1.6 TIC y personas mayores

En el siguiente apartado se abordará la inclusión de las TIC en las personas mayores, siendo que este grupo se ha tenido que integrar y adaptar a los cambios en la sociedad, entre ellos, la incorporación de herramientas digitales en procedimientos diarios. De igual manera, la desigualdad existente entre acceso y uso de estos.

Según Casado et al. (2015), la inclusión digital en las personas mayores da paso al sentimiento de independencia frente a las acciones que pueden realizar, ya sean pagos o compras desde su hogar, así también, favorece su salud física y mental, de igual manera, reduce sentimientos depresivos (citado en Rojas, et al., 2022). Las personas mayores consultadas en ese estudio opinan que las TIC debieran ser aprovechadas debido a que son una gran herramienta tanto en lo laboral, social y personal, ya que permiten estar en contacto con sus familiares y amigos. Además, el uso de las plataformas digitales les ayuda a tener un tiempo de ocio y mantenerse entretenidos (Rojas et al., 2021). Sin embargo, existe desconfianza debido a los riesgos asociados al uso de TIC, siendo barreras importantes para la inclusión digital de los adultos mayores. Según una encuesta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (2021), el 46% de las personas mayores declara sentirse inseguro al realizar compras en línea, mientras que el 42% se siente inseguro al compartir información personal en la red.

Prensky (2001) se refirió a la importancia de distinguir entre los nativos y los inmigrantes digitales. El autor señala que los primeros -niños y jóvenes que nacieron y crecieron en la era digital- se caracterizan por una continua y prolongada exposición a los medios digitales y por el grado en que los integran (naturalmente) a sus actividades cotidianas. Los inmigrantes digitales, en cambio, son aquellos que no nacieron en el mundo digital y han tenido que adaptarse al nuevo entorno (Prensky, 2001). Esta categoría incluye a las personas mayores que vienen de un “entorno” cultural distinto y han tenido que lidiar con las innovaciones tecnológicas para tratar de incluirlas en su vida diaria (Piscitelli, 2009). A estas categorías hoy debemos sumar la de ciudadanía digital.

La ciudadanía digital es entendida como una nueva forma de ser ciudadano o ciudadana “se trata de grupos de ciudadanos que están utilizando la Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para apropiarse de la realidad, ejercer sus derechos o participar en movimientos sociales.” (Alva de la Selva, 2020, p. 82). La posibilidad de ejercer este tipo de ciudadanía generaría mayores posibilidades de interacción con otros, incrementando la vida social y una mayor participación en la sociedad.

El acceso y uso de las TIC favorece la satisfacción de diversas necesidades que se presentan actualmente. Un buen ciudadano digital hace uso apropiado de las herramientas digitales comprometiéndose a utilizarlas responsablemente y con la finalidad de aumentar su “interacción, comunicación e intercambio de información de manera segura” (Estupiñán et al., 2016, citado en Rojas, et al., 2022, p. 127).

Lo anterior deja de manifiesto la importancia de la alfabetización digital en personas mayores, siendo este concepto definido como “la adquisición y dominio de competencias que permiten el uso de los símbolos de representación de la cultura en sus múltiples formas y lenguas” (Fundación Telefónica, 2012, citado en Flores, 2020, p. 71) es decir, aprender a utilizar, interactuar y comprender las herramientas digitales para aplicarlas en la vida diaria.

Lo anterior, ha sido objeto de preocupación de la política pública, se logra reconocer el plan denominado Adulto Digital enmarcado en el programa “Adulto Mejor” liderado por Cecilia Morel, destinado para el año 2020:

La iniciativa constará de clases de alfabetización digital para adultos mayores a través de talleres en Smartphone en los que se les hará una capacitación con el fin de que logren, por ejemplo, hacer trámites, activación de clave única y uso básico de datos. (SENAMA, 2020)

Otra iniciativa fue la denominada Conexión Mayor “proyecto piloto de talleres de inclusión digital para personas mayores en bibliotecas públicas de nuestro país. Las clases serán realizadas por voluntarios del INJUV fortaleciendo así la relación intergeneracional.” (SENAMA, 2020) se incluirá el uso y acceso a redes sociales, como también a diferentes aparatos tecnológicos. Estas iniciativas no obstante sus importancias no tienen garantizadas su continuidad y estos programas no se encuentran activos actualmente.

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se han impulsado instancias de capacitación respecto del uso de celulares inteligentes a través del Programa de Envejecimiento Activo (Observatorio del Envejecimiento, 2022, p. 15). Cabe señalar que este programa tiene como objetivo la promoción del envejecimiento activo, aquello refleja la importancia que se ha otorgado a la inclusión digital de las personas mayores y a la necesidad de adaptar las tecnologías a sus necesidades y habilidades.

La Fundación Conecta Mayor fue establecida hace dos años en medio de la pandemia, y desde entonces ha entregado casi 80 mil smartphones o teléfonos inteligentes con una interfaz sencilla a adultos mayores en situación vulnerable. Ahora, la organización busca expandir su alcance y ayudar a todos los adultos mayores a conectarse con el mundo digital:

Este grupo de la población es muy diverso y cambiante. Por ejemplo, de acuerdo con los resultados históricos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), en 2006, las personas de 60 años y más tenían una escolaridad promedio de 6,5 años, mientras que en 2020 este promedio era de 9 años. El porcentaje de personas de 60 años y más con educación superior completa, en tanto, pasó del 6,2% al 13,8%, y el uso de Internet aumentó del 7,3% en 2006 al 31,5% en 2017. Por último, cabe mencionar que aproximadamente un 82% de las personas mayores no presenta dependencia funcional, un 27,7% sigue trabajando y un 35,5% participa en organizaciones de la sociedad civil (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2018, citado en Cepal, 2021)

En la actualidad el uso de la tecnología, especialmente de los medios de comunicación y las redes sociales, es esencial para mantenerse conectado y en contacto con otras personas en la sociedad. Esta idea se basa en la suposición de que la tecnología ha cambiado la forma en que las personas se relacionan y se comunican, y que la falta de acceso o deficiencias en el uso de estas herramientas puede limitar las posibilidades de conectar con los demás, en un mundo cada vez más conectado. Según Eduardo Toro (2023) “la exclusión digital es también una exclusión social” (citado en Aravena, 2023) lo que

significa que aquellos que no tienen acceso o no saben cómo utilizar la tecnología, se encuentran en desventaja en muchos aspectos de la vida moderna, entrando en un estado de alfabetización digital.

Según la Encuesta Nacional de Participación Digital del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), en 2020, sólo el 10% de las personas mayores de 60 años manifestó tener habilidades digitales avanzadas. La mayoría de los adultos mayores tiene dificultades para realizar tareas simples en línea, cómo enviar correos electrónicos o buscar información en la web.

En este contexto, resulta crucial el desarrollo de iniciativas y programas que fomenten la inclusión digital, según han destacado los expertos. Para lograrlo, se recomienda prestar atención tanto al acceso a las tecnologías como a la capacitación en su uso, con un enfoque específico en las necesidades gerontológicas. En este sentido, distintos actores, como el Estado, los municipios, las organizaciones sociales, las universidades y la sociedad civil, pueden desempeñar un papel relevante, colaborando entre sí para promover la inclusión digital y la solidaridad intergeneracional.

En la inclusión digital de personas mayores de 60 años, también se destaca la relevancia de la familia, vecinos o personas cercanas, en función de las relaciones intergeneracionales. Dado que los jóvenes tienen una mayor experiencia en el uso de estos dispositivos, enseñar a las personas mayores se convierte en una forma de intercambiar conocimientos en ambas direcciones. De esta manera, los jóvenes también aprenden de las personas mayores, lo que puede mejorar su percepción acerca del envejecimiento.

Los datos anteriores, dan cuenta de desigualdades importantes en este ámbito de la población adulta mayor, quienes son exigidos desde el aparato público y los sistemas privados de provisión de bienes y servicios a incorporarse como ciudadano digital haciendo uso de distintas plataformas para el acceso a derechos y beneficios, también se observa una débil ciudadanía digital ya sea, en el acceso a conexiones y dispositivos, en el desarrollo de competencias tecnológicas y reconocimiento de las normas y, los riesgos de la era digital.

Todas estas cuestiones han sido establecidas por diversos estudios: Reporte sobre el Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las personas mayores del Observatorio del Envejecimiento (2022), artículo sobre las Personas Mayores en América Latina en la era digital (2019), Alfabetización digital en el público adulto mayor (2020) y del artículo sobre Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías (2015). No obstante, son pocas las investigaciones que han explorado el discurso de los adultos mayores sobre

las tecnologías de la información y comunicaciones, su valoración para la vida cotidiana y la apreciación respecto de sus posibilidades de uso.

Formulación del problema y pregunta de investigación

A partir de lo expuesto, se logra destacar el evidente aumento de la población de personas mayores debido a los cambios en las tasas de fecundidad y mortalidad, provocado por los avances científicos y tecnológicos en la sociedad, permitiendo la creación y producción de medicamentos y/o tratamientos médicos para enfermedades que antiguamente causaban la muerte, asimismo, la reducción de las tasas de natalidad por la incorporación de métodos anticonceptivos. Todos estos factores, han contribuido a las transformaciones demográficas que construyen a las sociedades modernas con una base social de mayor longevidad. Los avances tecnológicos permitieron que la interacción social fuese diferente, se accediera a diversas fuentes de información sobre la realidad local y también, sobre lo que ocurría al otro lado del mundo, por lo que, las TIC son consideradas una red global de información y conocimiento, que permite optar a nuevas posibilidades de servicios, recreación y vinculación con el entorno, lo que favorece la calidad de vida de las personas mayores, haciéndola más digna, activa, saludable y autónoma.

Como se mencionó, la presencia de la crisis sociosanitaria obligó el uso intensivo de estos dispositivos digitales, lo que llevó a que algunas organizaciones pusieran el acento en la brecha digital experimentada por diversos grupos y territorios, entre los que destacan las personas mayores, siendo muchos de ellos objetos de intervenciones orientadas a la entrega de dispositivos y la capacitación digital. No obstante, este amplio despliegue no garantiza el desarrollo de la inclusión y la ciudadanía digital, puesto que los resultados también pueden estar mediados por la percepción que tengan las personas mayores de las TIC y las posibilidades de apropiación de estas técnicas. De igual manera, la interacción que tengan las personas mayores con las TIC, ya sean computador, celular o tablets dependerá de los recursos con los que cuentan para costear dicha herramienta, además del significado que le atribuyen para utilizarlas y las motivaciones de aprendizaje. Ante esto último, un factor que interfiere en la motivación de la persona mayor es el constructo social de la vejez, que incide también en su autopercepción, lo que limita el accionar de este grupo de la población, condiciona sus posibilidades de apropiación y vulnera su condición de sujeto de derechos, con igualdad de oportunidades y acceso a la información.

Los antecedentes expuestos revelan la importancia de reconocer los discursos y prácticas de las personas mayores respecto de las nuevas tecnologías, ya que estas han afectado e interferido en distintos ámbitos de la vida, en los vínculos personales y la manera de relacionarse socialmente. Por lo que, el problema de investigación se formula a través del

desconocimiento respecto de los significados y atribuciones que realizan las personas mayores sobre las tecnologías de la información y la comunicación, su incorporación en la vida cotidiana y la relación con las instituciones, siendo las preguntas de investigación:

¿Qué valor le atribuyen las personas mayores a la incorporación de estas tecnologías en su vida cotidiana?

¿Cuáles son los discursos y prácticas que las personas mayores tienen sobre las TIC?

Justificación del problema

Ante lo expuesto, se confirma que, en la actualidad la tecnología juega un papel fundamental en nuestra sociedad, tanto en la vida cotidiana de las personas y grupos como en el ámbito productivo y social. Las TIC se han incorporado en el quehacer profesional de Trabajo Social, siendo un facilitador en la comunicación entre profesionales, instituciones y los usuarios que se atienden (Binimelis, et al., 2021) además, estas herramientas forman parte de la intervención que se realiza desde la disciplina, donde se utilizan bases de datos o sistemas de gestión de información, siendo estos útiles al momento de obtener información recopilada de los sujetos. Se reconoce que existe una “necesidad de uso de TIC en cuestiones como programar encuentros, utilizar georreferenciación, buscar información en internet durante las visitas domiciliarias” (Binimelis, et.al., 2021, p. 282) siendo una herramienta fundamental.

En el área de las ciencias sociales las TIC se vinculan en el ámbito educativo permitiendo que sea un proceso de enseñanza dinámico alejado del tradicional, promoviendo autonomía y creatividad de los estudiantes (Fernández, 2022) llevando a innovar en términos metodológicos los procesos de aprendizaje debido a la facilidad del acceso de la información sobre acontecimientos históricos, entre otros, por ende, se debe fomentar un pensamiento crítico frente a la realidad social. (Fernández, 2022)

Sin embargo, no todas las personas tienen acceso a estas tecnologías de la misma manera, lo que genera desigualdades y marginación en determinados grupos de la población. En este sentido, desde la Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social (2018), se reconoce la responsabilidad del profesional de involucrar a las personas en el logro de la justicia social y de promover el derecho a la participación, con el fin de incrementar sus capacidades y fomentar la autodeterminación.

En el caso de las personas mayores, la discriminación y el estigma asociados al envejecimiento pueden limitar su autonomía y su participación en la sociedad, por lo que la inclusión en las herramientas tecnológicas puede ser una oportunidad valiosa para

combatir la soledad y el aislamiento social, aumentar su interacción en el ciberespacio, promoviendo su desarrollo personal y social. No obstante, es fundamental que estas tecnologías sean diseñadas de forma accesible, fomentando la confianza, la diversidad y la comodidad de las personas mayores en su uso, para que puedan aprovechar todas las ventajas que ofrecen y tener un envejecimiento activo a través de los medios de comunicación e internet.

Así también, se identifica dentro de los principios de la profesión, la promoción al acceso a recursos de forma equitativa (IFSW, 2018) que aboga por la distribución equitativa y denunciando las políticas públicas que generen desigualdades y exclusión de un grupo poblacional. En este caso, las limitaciones para el ejercicio de derechos de las personas mayores ante los servicios públicos o lo que se denomina gobierno digital. Ante ello, la CEPAL (2021) reafirma que la incorporación de las TIC contribuye a un desarrollo sostenible, sin embargo, ello dependerá de las gestiones que se realicen desde los organismos del Estado y la gobernanza para impulsar el desarrollo de ciudades inteligentes, que debiese estar “regido por principios de inclusión y sostenibilidad” (CEPAL, 2021, p. 13) así se aborda y reduce la exclusión social que se va reproduciendo.

Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se reconoce el derecho a la libertad de opinión y expresión, reflejado en el artículo 19:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. (Naciones Unidas, 1948)

Aquel, se relaciona con las TIC y la desigualdad que trae consigo, debido a que no tienen todas las personas acceso, este derecho se limita al no acceder a la información que pueden recibir u obtener en los canales digitales. La inclusión de las personas mayores a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permiten un envejecimiento saludable, además de facilitar el acceso a la información, proporciona una forma de conectarse con otras personas y el mundo que les rodea. Internet ofrece acceso a una gran cantidad de recursos y actividades en línea, como juegos, noticias, entretenimiento y educación, lo que puede ayudar a las personas mayores a mantenerse activas y ocupadas. Por lo que, aquellos Estados que aprobaron la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores se comprometen a “promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria” (OEA, 2015,

citado en Sunkel y Ulman, 2019, p. 259). Además, se comprometen a “promover el acceso de la persona mayor a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet, y que estas sean accesibles al menor costo posible” (OEA, 2015, citado en Sunkel y Ulman, 2019, p. 259) a través de talleres de alfabetización digital que se han desarrollado.

No obstante, para que pueda existir inclusión digital debe ser diseñada considerando además de sus capacidades, las creencias y valoraciones que se tienen de ella en general y de su incorporación en la vida cotidiana, para que adquieran la confianza y logren manejarlo. La actualización constante de estas herramientas afecta en la alfabetización digital, debido a que hace visible el atraso generacional. La intervención social desde el Estado ha ido incorporando/adoptando el uso de estos mecanismos.

Lo expuesto deja de manifiesto la importancia de este estudio ya que, para construir una sociedad de la información centrada en las personas, inclusiva y orientada al desarrollo de una ciudadanía digital, se requiere de conocimientos e iniciativas que exploren los significados que las personas atribuyen a estas herramientas y sus posibilidades de incorporación. Esta consideración en el estudio constituye un aporte, ya que la mayoría de las indagaciones que existen proviene de terceras personas que opinan y estudian sobre el tema, en cambio, en la presente investigación serán las personas mayores los principales informantes, que expresarán la relación e involucramiento con los mecanismos tecnológicos. Lo anterior, permitirá comprender el proceso de adaptación experimentado por las personas mayores frente a las tecnologías de la información y comunicación y, la familiarización que tienen con estas herramientas disponibles que potenciarán su integración a una sociedad cada vez más digitalizada, en que la virtualidad genera efectos reales en las relaciones, actividades y patrimonio de las personas.

Para ello, será la comuna de Puente Alto el lugar donde se posicionará este estudio, debido a ser una de las comunas más pobladas¹ según los datos obtenidos en el Censo del 2017 con un 12,2% (PLADECO, 2023). En materia de gestión municipal, cuenta 295 clubes de adulto mayor siendo el canal de información entre la comunidad y las instituciones, se ejecutan actividades para el desarrollo de las personas mayores. La comuna tiene un Departamento denominado Puente Mayor encargado de promover y fortalecer la participación de este grupo etario desde la perspectiva de un envejecimiento positivo. Se destacan las áreas de intervención, siendo talleres y servicios, desarrollo territorial,

¹ En el Censo 2017, Puente Alto lidera el grupo de comunas de mayor población a nivel nacional. (INE,2018)

asistencia social y programas de atención especializada (PLADECO, 2023). Cuenta con la Oficina de Protección de Derechos del Adulto Mayor (OPDAM) de carácter preventivo, proteccional y restitutivo. Por último, desde el 2017 se trabaja en el municipio el proyecto Ciudades Amigables que fue iniciativa de la OMS en el año 2007. También, la elección proviene desde el interés declarado en la comuna en las personas mayores superior incluso a la prioridad dada a las personas en situación en discapacidad y NNA (PLADECO, 2023). Así también, se considera la comuna de Puente Alto con un alto índice de pobreza multidimensional.

Supuestos

1. Las personas mayores son consideradas “inmigrantes digitales” ya que, ellos han tenido que transitar hacia el uso de las tecnologías, siendo este un proceso complejo que no solo depende del acceso y las capacidades de usos de las TIC, sino también de la valoración y creencias que se tengan sobre estas.
2. Existe una percepción social negativa sobre el envejecimiento que condiciona la autopercepción de la persona mayor ante las capacidades y habilidades que puede desarrollar frente a los avances tecnológicos, por lo que, la persona mayor se retrae y se crea la profecía autocumplida.

Objetivos

Objetivo general: Analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en su vida cotidiana.

Objetivos específicos:

- Reconocer a través del discurso de las personas mayores los significados atribuidos a la incorporación de las TIC en su vida cotidiana.
- Describir las experiencias que han tenido las personas mayores entrevistadas con las TIC.
- Identificar en los hallazgos lineamientos de acción para la intervención social orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en personas mayores.

II MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de contexto

Para comprender el contexto actual, en materia de persona mayor y las tecnologías de la información y comunicación, es importante entender la centralidad del proceso de globalización, estando estrechamente relacionada con los procesos de innovación por la interconexión universal, sin embargo, ha de ligarse con el ámbito económico, ya sea el comercio, las finanzas, la producción e información (Bodemer, 1998) para luego, relacionarse con el ámbito tecnológico, donde ha interferido en las relaciones humanas a través de diversos dispositivos y plataformas web que permiten adentrarse en el ecosistema digital. Para Grajales y Osorno (2019) la globalización “viene acompañada de una influencia significativa en todos los espacios de la vida humana; de hecho, la cultura, la economía y la política, hoy pueden percibirse como fenómeno global de interrelación entre los Estados y los ciudadanos” (p. 3). Por su parte, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y su uso, ha llevado a que la información sea manejada a nivel planetario, transformando las esferas sociales, políticas y económicas de la sociedad, llegando a representar una nueva etapa, que trajo ventajas, una mayor circulación de capitales, movilidad de personas, circulación de información y conocimientos, pero que también dejó de manifiesto desigualdades.

Ante ello, diversos organismos internacionales como la OIT, ONU, entre otros presentan recomendaciones sobre la necesidad de garantizar el acceso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación en adultos mayores, siendo los principales afectados en materia de desigualdad, infringiendo el derecho de informarse y divulgar información. Sin embargo, el Estado chileno no se ha quedado atrás, poniendo énfasis en el desarrollo de la institucionalidad para las personas mayores debido al rápido envejecimiento de la población, lo que ha obligado a establecer estructuras y políticas que busquen garantizar el bienestar y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Una de ellas fue la aprobación de la Ley N° 21.383 que modifica la Constitución Política de la República donde establece que “el desarrollo científico y tecnológico esté al servicio de las personas y se lleve a cabo con respeto a la vida y a la integridad física y psíquica.” (Cepal, 2022, p. 28)

2.1.1 Panorama de Chile y mundo

La tecnología se relaciona con la globalización, escenario que está estrechamente vinculado con cambios en el ámbito político, cultural y económico, debido a que el uso de estas herramientas es manejado a nivel mundial (Grajales y Osorno, 2019) este proceso ha crecido gracias a la acción de múltiples factores, como el mercado, los bloques económicos y los tratados de libre comercio, que han llevado a la economía a globalizarse. Sin embargo, ha alterado diversos aspectos de la vida de los ciudadanos, modifica la manera de aprender, trabajar e informarse, dejando en manifiesto desigualdades en materia digital con las personas mayores, lo que conlleva a “la marginación de amplios sectores sociales del acceso, uso y apropiación de los bienes y servicios de las telecomunicaciones y las TIC que le permiten o no participar de la nueva sociedad que se construye” (Alva de la Selva, 2015, citado en Grajales y Osorno, 2019, p. 5). Lo anterior provoca una segregación informática, debido que, a pesar de estar en una era hiperconectada, no todas las personas poseen igualdad de oportunidades de acceder a estas, aunque, permitió la distribución de información, la conexión entre lectores y oyentes además de la inmediatez.

Se considera relevante la existencia de la tecnología en la vida cotidiana, ya que según Manuel Castells (2000) (citado en Benítez, 2017)

La estructura social está construida a partir de la tecnología y las redes en Internet, que, a la misma vez, es el medio de comunicación que constituye la forma estructural u organizativa de la sociedad, es decir, se comprende el equivalente a lo que fue la factoría en la era industrial. (p. 81)

Las herramientas tecnológicas y la virtualidad son parte de nuestra cotidianidad y estructuran nuestras formas de relación y organización, avanzando hacia la denominada sociedad digital, una forma de estructuración social que va constituyendo a la sociedad en una compleja red de conexiones e interconexiones que potencia y condiciona el intercambio y el funcionamiento social de personas e instituciones

Los Estados han ido mejorando la infraestructura e implementado diversas plataformas para gestionar el acceso de la población a bienes y servicios, transitando en lo que se ha venido a denominar “el gobierno digital”. Dada las desigualdades que se condensan en lo que se denomina brecha digital, se estarían vulnerando los derechos humanos de este grupo etario no solo en derecho de acceso a la información sino también a otros derechos

concomitantes en que el uso de las TIC se va haciendo esencial. También, se van restando oportunidades cuando no se avanza en el acortamiento de dicha brecha.

Por su parte, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, establece entre los derechos protegidos el artículo N°5 que estipula el derecho a la igualdad y no discriminación por razones de edad, sin embargo, estos derechos se ven vulnerados por la presencia de estereotipos y prejuicios que se reconocen en el discurso de la sociedad al referirse a las personas mayores. De igual manera, en el artículo N° 8 sobre el Derecho a la participación e integración comunitaria, puede extenderse también hacia la inclusión digital, e implica de este modo, la obligación de garantizar el acceso y uso de estas herramientas digitales de modo que los adultos mayores no queden excluidos de la vida comunitaria digital. Del mismo modo, el artículo 14 de la Convención, incorpora el Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, promoviendo un escenario de igualdad con otros sectores.

Ante lo anteriormente expuesto, se destaca que la digitalización impacta transversalmente a la mayoría de las dimensiones de la vida humana (Cepal, 2022, p. 28) por lo tanto, la gran parte de los derechos tienen algún tipo de desafío para actualizar este contexto, ya que la continua aparición de plataformas y soluciones digitales disruptivas requiere una evaluación para determinar cómo puede alterar las intervenciones entre los individuos, así como su relación con la sociedad general que vivimos (Cepal, 2022). Por ello, la comunicación a través de las redes tecnológicas tiene un impacto directo en el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho al trabajo, en que el acceso y la alfabetización digital son fundamentales para reducir las brechas y desigualdades que afectan a grandes grupos de la sociedad chilena. Estar en una sociedad digital, implica garantizar los derechos que permiten el acceso a estos medios, la conectividad, la protección de los datos personales y la identidad digital de las personas, así como la adopción de las medidas necesarias para hacerlos más eficaces en los escenarios económico, social y tecnológico de la sociedad en la que vivimos.

La información expuesta da cuenta de un panorama general sobre las tecnologías de la información y comunicación de la población adulta mayor, y la necesidad de fortalecer la relación con ellas para el logro de un envejecimiento activo y saludable, además del reconocimiento de nuevos derechos que garanticen el ejercicio de otros como son los derechos económicos, sociales y culturales.

2.1.2 Recomendaciones desde organismos internacionales

Desde los organismos internacionales, se reconoce el Decreto 162 siendo adoptado por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos en 2015 y aprobado por el Congreso Nacional en el año 2017. Sin embargo, a partir de mayo del año 2021 se promulga la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2017). Esta se compromete a garantizar el respeto, protección y promoción de los derechos humanos de las personas mayores, incluyendo el derecho a la igualdad y no discriminación, al acceso a la justicia, participación en la vida política y social, entre otros, con el fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad. (OEA, 2015)

Por otro lado, el secretario general de la Organización de las Naciones Unidas afirma que las tecnologías “constituyen un motor para la innovación y los negocios y que son promotoras de un intercambio social y una actividad económica” (ONU, s.f.) es decir, las tecnologías de la información han permitido ser una innovación que favorece diversas áreas, sin embargo, produce brechas digitales. No obstante, en esta misma materia, se considera que existe una desigualdad frente al acceso a la sociedad mundial de la información, debido a la falta de recursos locales para financiar herramientas tecnológicas en modelos actualizados, ante los diseños, siendo estos adaptados a las “necesidades y los deseos de las personas que las utilizarán, y esto, a su vez, depende de una profunda comprensión del contexto y de las limitaciones existentes en la vida de las personas.” (Ed. Cutrell, s.f.) ante esto se considera el sentido de pertenencia que llegan a tener algunas personas frente a la manera en que se realizaban las acciones antes de la información digital.

En el año 2011 el Consejo de Derechos Humanos (CDH) de Naciones Unidas, estableció el acceso a internet como un mecanismo para que las personas ejerzan un derecho humano (citado en Contreras, 2011) siendo este el de la libertad de expresión y opinión. La manera en que puede visualizarse la restricción a lo anterior es por medio de todas aquellas “medidas técnicas para impedir el acceso a determinados contenidos, como el bloqueo y filtrado, hasta garantías inadecuadas del derecho a la intimidad y protección de datos personales, que inhiben la difusión de opiniones e información” (United Nations, 2011, p. 9). Ante esto, algunos países optan por bloquear plataformas digitales y arrestar a los usuarios que difunden algún tema que haya sido catalogado como prohibido, impidiendo la expresión legítima además de una intimidación a la sociedad llevando a que opten por autocensurarse.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) tiene como objetivo auxiliar a países en materia de empleabilidad y trabajo decente para todos, ya sean hombres, mujeres y/o jóvenes. Con relación a la protección social, se alerta un deterioro en la vejez dejando a personas mayores “sin ningún tipo de ingreso laboral ni pensiones, una situación de vulnerabilidad e inseguridad económica que se ha agravado por el impacto de la pandemia por COVID-19.” (OIT, 2022). El desempleo y la falta de protección social es un factor de riesgo para la integración social que afecta a los adultos mayores. Lo anterior sumado a la escasez de recursos económicos para acceder a las TIC y otros bienes y servicios, agudiza la desigualdad presente en un porcentaje importante de la población. Frente a esto, la OIT propone la creación de diferentes programas, incorporando a aquellas organizaciones y sujetos involucrados con este tema que estén interesados y preocupados por la situación.

Desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) se lidera la Década del Envejecimiento Saludable de las Naciones Unidas, considerando el periodo de 2021-2030, teniendo como finalidad la reducción de desigualdades en materia de salud y mejorar la calidad de vida de las personas mayores y su entorno, a través del cambio de la percepción social edadista, fomento de las capacidades de las personas mayores, la prestación de servicios en materia de salud que respondan a las necesidades de aquel grupo etario y facilitar el acceso a la atención a largo plazo (OMS, 2022). La gestión de la atención en salud es complementada por las tecnologías de la información y comunicación (TIC) siendo crucial para “mejorar la atención médica a las personas y la eficiencia del sistema de salud, así como una herramienta importante para ayudar a los profesionales de la salud a ofrecer mejores servicios y prevenir errores médicos” (OPS y NIC.br, 2019, p. 10) se realizan fichas médicas en plataformas propias del centro de salud, resguardado y validando el derecho a la privacidad de la persona.

La transformación digital reconfigura las vidas, los lugares de trabajo y las economías de las personas. Cambia lo que los individuos hacen en el trabajo, cómo interactúan unos con otros, dónde y cuándo compran productos y cómo aprenden. Las competencias en este campo son cruciales para prosperar en un mundo cada vez más digital e interconectado (OCDE, 2020).

Por último, se identifica la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) entregando recomendaciones para avanzar en la incorporación de las personas mayores en el uso de las TIC abordando las brechas de capacidades y habilidades a través de la promoción de participación de este grupo etario en el desarrollo y diseño de las herramientas digitales y aplicaciones, para que respondan a las necesidades que presentan,

así también, fomentar al resto de la población en incorporar a las personas mayores a esta era por medio de capacitaciones. (Sunkel y Ullmann, 2019)

Los organismos expuestos recalcan la relevancia que debiera darse a la población mayor en la sociedad, debido al evidente aumento de este grupo etario en gran parte de los países del mundo. Frente a esto, se observa la importancia de la inclusión y capacitación en el uso de artefactos tecnológicos, ya que aprender el manejo de dichas herramientas es crucial en la recepción de información y acceso a servicios. De igual manera, se destaca la importancia de considerar el contexto y estado en el que se encuentra la persona mayor al momento de integrarlas a esta era digital, la experiencia con las TIC, la percepción de su utilidad, las creencias sobre ellas y sus habilidades son fundamentales para impulsar procesos efectivos de integración social de este grupo etario.

2.1.3 Representaciones sociales sobre la vejez

Las representaciones sociales son la percepción social y la construcción de ideales sobre un fenómeno. Bravo y Lamus (2020) lo definen como “una forma particular de aprehender la realidad mediada por el proceso de socialización, cuya función es la configuración tanto de los comportamientos sociales como de la forma de comunicación entre los individuos en el mundo en el cual interactúa” (p. 223). En este sentido, se considera que la manera de relacionarse socialmente crea e influye en las representaciones sociales que puedan estar sujetas a la realidad del individuo abordadas desde las ideas y creencias.

Ante lo expuesto, al momento de escuchar sobre personas mayores de 60 años, de manera natural se viene a la cabeza una persona inactiva en todo ámbito, alguien que debe ser protegido, teniendo protagonismo los estereotipos, prejuicios y discriminación hacia este grupo etario debido a los cambios que se visualizan a dicha edad, olvidando que el proceso de envejecimiento es gradual y comienza desde la concepción. A partir de la Sexta Encuesta Nacional de inclusión y exclusión social de las Personas Mayores se recata que

El 35% de los/as encuestados/as reporta que, en general, la vejez y el envejecimiento se tratan como procesos naturales, mientras que un 34% indica que se evita hablar sobre ello, el 24% señala que, por lo general, se expresan opiniones negativas y consistentemente solo un 7% escucha opiniones positivas sobre esta etapa de la vida. (Arnold, et al., 2021, p. 60)

Se considera que al evitar hablar de envejecimiento se niega este proceso y se relaciona con una visión negativa hacia lo mismo, lo que se refleja en el escenario al que se enfrenta el envejecimiento, es decir, que el país no está preparado institucionalmente para enfrentar el envejecimiento poblacional que la sociedad actual está experimentando.

La Sexta Encuesta Nacional también refleja las emociones y sentimientos que son asociados con la propia vejez, en que las personas jóvenes han respondido que sienten miedo o nada en particular, sin embargo, personas con 60 años o más lo asocian a tristeza, relacionado a su propia situación de poseer nivel socioeconómico bajo y consideran que los medios de comunicación destacan las características negativas de este proceso (Arnold, et al., 202).

A partir de lo expuesto, es crucial reconocer que las diversas percepciones están en constante cambio debido a estar relacionado con el nivel socioeconómico de la persona, posición política y educación. Aquello, visibilizan la necesidad de abordar y desafiar los estereotipos y prejuicios establecidos en la sociedad actual sobre la vejez.

2.1.4 Políticas públicas dirigidas hacia la población mayor

A partir de la Ley N°19.828 se crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor en el año 2002, el que “velará por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2002). En años posteriores se fortalece en materia de recursos humanos, formulación y coordinación de políticas e implementación de nuevos programas, organización y descentralización. Este servicio público tiene por objetivo la promoción de los derechos de las personas mayores, la protección de vulneraciones provenientes de terceras personas y la integración de este grupo etario a la sociedad. Su misión es promover y contribuir al envejecimiento digno a través de políticas y programas para fomentar la autonomía de las personas mayores, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades y cobertura. (SENAMA, 2007)

Los programas desarrollados tienen como propósito contribuir al envejecimiento activo de las personas mayores, proporcionando conocimientos y oportunidades para el desarrollo personal de los adultos mayores, también busca brindar oportunidades en el acceso de la cultura y recreación. Esto se logra materializar a través de la participación de los adultos mayores en talleres, encuentros, seminarios, actividades recreativas y actividades culturales, en los cuales además se propaga conocimiento respecto a los derechos de los adultos mayores y se fomenta el voluntariado y el contacto generacional,

capacitando a dirigentes de organizaciones de adultos mayores y los vincula con los servicios públicos y comunitarios, permitiendo estimular un envejecimiento activo.

También, se encuentran los programas de cuidado sociosanitarios, los cuales favorecen a las personas con algún grado de dependencia. De este modo, los centros diurnos prestan servicios a las personas con dependencia leve, los establecimientos de larga estadía para los adultos mayores (ELEAM) a personas con dependencia moderada y suave y los cuidados domiciliarios de la persona mayor en situación de vulnerabilidad y dependencia que cuentan ya con un cuidador principal, entregando los servicios sociosanitarios de apoyo a las personas mayores y además significa un respiro al cuidador de estas personas.

Existen dos programas más impulsados por SENAMA que buscan fomentar la participación al mismo tiempo de facilitar los cuidados. El conjunto de viviendas tuteladas presta apoyo psicosocial y comunitario a través de una solución habitacional adecuada a las necesidades, que permite la integración y la promoción de la autonomía de los adultos mayores. Por otro lado, el Fondo Nacional del Adulto Mayor financia iniciativas de organizaciones públicas o privadas para lograr dar el apoyo a los adultos mayores vulnerables promoviendo y mejorando su calidad de vida.

Se identifica el programa Fono Mayor siendo significativo en el contexto de la crisis sociosanitaria, permitiendo la entrega de “información clara y oportuna para que las personas mayores puedan disponer de ella, sino también abordar la salud mental de estas personas a través del acompañamiento psicológico y la prevención del suicidio” (Naciones Unidas, 2021). Según el informe entregado por Canals Cavagnaro (2021) se recibió cerca de 250 llamadas al día, habiendo recibido 11.909 a la fecha que fue entregado el informe:

La mayor cantidad se registra en la región Metropolitana (53%), luego siguen Valparaíso, Biobío, La Araucanía y El Maule. Los llamados vienen de 278 comunas del país, siendo la mayor cantidad de casos de Santiago, seguido por Puente Alto, La Florida, Maipú, Ñuñoa, Las Condes, Viña del Mar, Temuco, Valparaíso, San Bernardo y Providencia. (p. 27)

Con relación al rango etario, la mayor cantidad de llamadas fueron realizadas por personas entre la edad de 60 a 79 años (52%), seguido por personas mayores de 80 años (25%) y por último personas mayores de 60 años (23%), el 77% de las solicitudes de llamadas provenían de personas mayores. El 24% de todas las solicitudes están relacionadas con la ayuda económica, ya sea sobre el cobro de pensiones o requerimientos respecto al bono covid-19. Mientras tanto, el 31% de las solicitudes trataban sobre casos

sociales, es decir, la necesidad de apoyo personal o social (compra de alimentos, medicamentos, pagos de cuentas, entre otras). Del total de los casos registrados, la mayoría de ellos están relacionados con el cobro de pensiones, hay 1.687 casos (15%). Seguidos de apoyo para la compra de alimentos o medicamentos con 1.561 (14%) y consultas por el bono Covid-19 u otro beneficio con 975 (9%) (Cavagno, 2021)

A partir de lo expuesto, se reconoce la existencia de una política pública y programas que permiten el ejercicio de los derechos humanos de las personas mayores y abordan necesidades que llegan a presentar. Sin embargo, existe un escaso desarrollo de programas que integren a este grupo en la ciudadanía digital que es la materia que nos convoca, por ende, se espera la creación y desarrollo de programas que consideren la importancia de integrar a las personas mayores a una sociedad más digitalizada con reconocimiento de sus derechos y a la participación sea esta presencial o mediada por uso de las tecnologías.

2.2 Antecedentes empíricos

En este acápite se darán a conocer algunas investigaciones realizadas sobre la problemática de la vejez y sobre el uso de TIC en este grupo etario, además se elabora un cuadro resumen² que se anexa con las investigaciones revisadas donde se presentan los principales antecedentes. Esta descripción permite situar nuestro estudio en un campo de investigación de reciente data además de, examinar otras investigaciones que favorezcan la comprensión del ámbito de estudio y aportar algunos elementos para orientar la interpretación de los datos.

Lipper (2017) investiga sobre la perspectiva social de las personas mayores, la autopercepción de aquel grupo etario y la relación con las nuevas tecnologías en la ciudad de Buenos Aires. La autora se propone averiguar sobre el manejo de dispositivos tecnológicos en adultos mayores a través de un estudio de carácter cualitativo que recoge opiniones de jóvenes y personas mayores respecto de la vejez. Así también, reconoce la existencia de dos franjas etarias de personas mayores, los que denomina “viejos-viejos” y “viejos-jóvenes, definiendo el grado de manejo de las TIC e interés de aprendizaje, además de la resistencia al uso y sentido de exclusión frente al diseño de las herramientas tecnológicas.

Los resultados de la investigación establecen la existencia de una visión negativa desde la sociedad ante este grupo etario, debido a los prejuicios, siendo acrecentado por los

² Ubicado en anexo

medios de comunicación. A una persona mayor que se la percibe como incapaz de realizar algunas actividades, lo termina siendo, para un grupo es una profecía autocumplida. Sin embargo, existen aquellos usuarios definidos como personas prácticas y que no están interesados en el uso de las tecnologías, y, por último, aquellos que se perciben capaces de aprender, y que valoran estas herramientas para uso futuro manifestando una mayor autoconfianza asociada a una percepción “autoeficacia alta y con expectativa de éxito” (Bandura, 1977 citado en Lipper, 2017, p. 161)

Aguilar-Flores y Chiang Vega (2020) investigan sobre la adopción de TIC en personas mayores en Chile, con el objetivo de conocer los factores que determinan el uso de las TIC. Reconociendo que la influencia social, las condiciones facilitadoras, además de la percepción de utilidad y la percepción de facilidad, están relacionadas con la motivación e intencionalidad de aprendizaje y uso de las herramientas tecnológicas. Lo anterior permitiría una variación en la brecha digital, siendo la alfabetización digital, la manera en que las personas mayores pueden aprender y adquirir conocimiento y capacidades para “controlar su salud, mantenerse al día respecto de los avances en materia de información y tecnología, participar, adaptarse al envejecimiento, mantener su identidad y conservar el interés en la vida” (Aguilar y Chiang, 2020, p. 306)

La investigación realizada por Paulina Arellanos, et al., (2022) tenía como objetivo conocer los intereses y necesidades cotidianas e informáticas de las personas mayores de Chile en el contexto de pandemia. Al finalizar el estudio, logran identificar que el origen de la desinformación tiene relación con la diversidad de medios digitales que existen y el desconocimiento sobre las posibilidades que estos ofrecen, falta una mayor información respecto de los recursos digitales y sus beneficios. El conocimiento de los medios les permitiría reconocer su importancia en el acceso a bienes y servicios que contribuyen a la satisfacción de necesidades. Otro aspecto que se destaca es el uso masivo de la televisión por parte de las personas mayores por sobre las redes sociales. No obstante, parte de población de aquel grupo etario, posee acceso a internet en celulares, aunque “no todos tienen la posibilidad de usar un teléfono inteligente y obtener los beneficios que brinda en materia de comunicación e interacción social, aprendizaje, entretenimiento motor y cognitivos y entretenimiento” (Arellanos, et al., 2022, p. 9). La investigación utilizó la técnica de entrevista en profundidad, con una muestra de cuatro personas mayores entre los 60 y 79 años. A través de ello, se reconoció que los intereses de estas personas sobre las TIC son la comunicación, entretenimiento, aprendizaje y búsqueda de información, además del uso de transacción bancaria y realización de trámites, siendo estos relevantes en el periodo de aislamiento, donde se digitalizó la mayoría de los procesos para obtención de servicios y beneficios, por ende, los programas que aborden

esta materia deberían ser diseñados desde la consideración de la necesidad del grupo objetivo, el desarrollo de competencias en diversos dispositivos y evaluar el aprendizaje adquirido.

Reverol (2022) por su parte, estudia la manera en que los adultos mayores están interesados en utilizar las redes sociales. Se realizó un cuestionario a 185 adultos mayores en el Municipio de Apocada, México, en que se logró demostrar que los adultos mayores utilizan a diario herramientas tecnológicas, especialmente la red social de Facebook es la más ocupada por aquel grupo etario. El estudio concluye en que el uso de esta plataforma digital proporciona grandes beneficios personales y satisfactorios para los adultos mayores, debido a que les permite el acceso a sus amigos y familiares, además incrementa su inclusión social. De igual manera, se logra observar ventajas como el aprendizaje continuo, bienestar personal y social, un sentido de pertenencia al lograr el reconocimiento dentro de las dinámicas interpersonales entre sus pares, lo que resultaría de este modo una mejoría significativa. También, logra disminuir las brechas sociales, favoreciendo la integración social y el desarrollo de comportamientos proactivos que facilitan las actividades cotidianas.

Coria, Pérez, Mendoza y Martínez (2011), presentan un nuevo concepto para analizar la brecha digital, siendo el de pobreza digital, definido como:

La carencia de bienes y servicios basados en TIC o la falta de capacidad para aprovecharlos (...) está relacionada con la pobreza de comunicación e información, que consiste en la privación de las capacidades básicas de participación en la sociedad de la información” (p. 24)

Es decir, se toma en consideración la situación socioeconómica del individuo, la oferta que existe en el mercado para acceder, las habilidades y conocimiento para utilizarlas. De igual manera, Barrantes (2008) señala que las personas pobres digitales son aquellos individuos que utilizan las tecnologías digitales solamente para recibir la información. Asimismo, hace hincapié en que estas limitaciones pueden deberse mediante distintos factores, entre los cuales destaca la falta de habilidades por parte de estos individuos o limitación de recursos económicos.

Existe una línea de estudios que se ocupa de la construcción social de la vejez, estando estos interesados en la manera en que se relacionan las personas mayores con la sociedad y la posición que se les es asignada en esta, la cual ha cambiado a través de los años, así como también, la influencia de las concepciones que se le atribuyen al proceso del ciclo vital en la percepción de sus necesidades y el modo de abordarlas. Frente a esto, se

identifica un estudio documental realizado por Robledo y Orjuela (2020) quienes presentan información bibliográfica sobre teorías sociológicas de la vejez y envejecimiento, para lo cual se agruparon en tres generaciones teniendo en cada una un enfoque diferente.

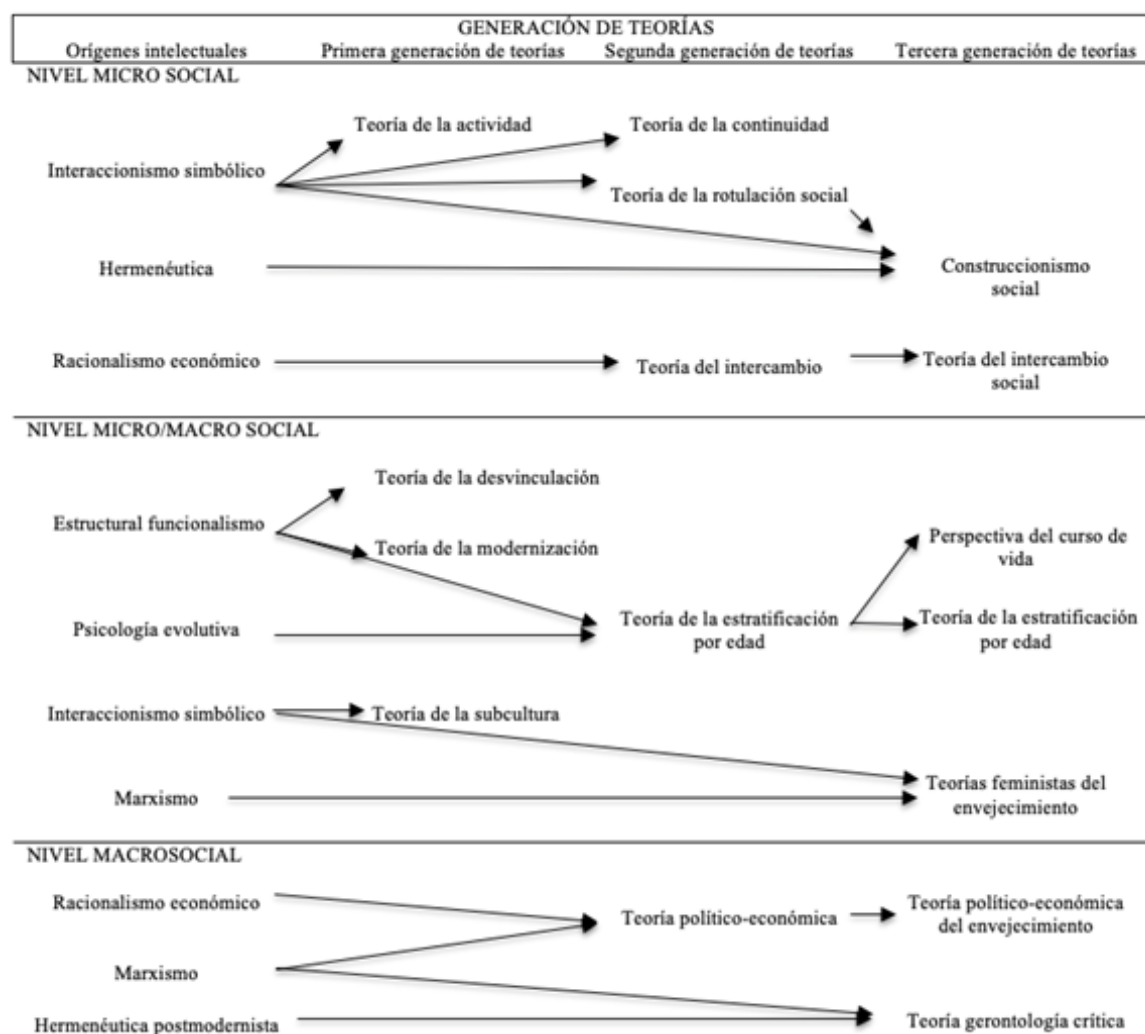
En ese sentido, la primera generación de 1949 a 1969 les asignada a las personas mayores una posición inferior al resto en la sociedad, desde una visión negativa y homogeneizadora sobre la vejez, influenciada por la edad y la percepción cultural que se tiene sobre este grupo etario. Se comprende en dicha generación que una persona mayor no tiene el mismo desempeño para aportar en la sociedad que alguien joven, por lo que, se les impide su participación y, no existe igualdad de oportunidades, terminando siendo excluidas y/o desvinculadas, yendo en contra de lo catalogado como derechos humanos. Por consiguiente, en el periodo de 1970 a 1985 se identifican las maneras en que se relacionan las personas mayores con el resto de la población. Se reconoce la presencia de una influencia negativa hacia la vejez, ya sea por las enfermedades y cambios que se producen en esta, aunque esta proviene de aquellos que interactúan con personas mayores sin serlo, por ejemplo, familiares, cuidadores, profesionales, entre otros. De igual manera, las relaciones son determinadas por un cálculo de costo-beneficio, es decir, se toma en consideración el conocimiento adquirido y los recursos con los que cuenta la personas para definir si contribuirá a mis intereses o no. Por último, en la generación desde 1980 hasta la actualidad, son teorías que tienen una perspectiva crítica frente a las generaciones anteriores. En ellas, se reconoce que el envejecimiento es un proceso individual, sin embargo, la visión que se tenga sobre este depende de los discursos sociales emergentes, donde se ha considerado que la edad y este proceso parte del ciclo vital, no es motivo de exclusión. De igual manera, es relevante incorporar en el actual escenario la categoría de género, debido a que se comprende que la experiencia de vida es diferente, ya sea por los roles de género en el nivel microsociales y las relaciones de poder observadas en el nivel macrosocial. Frente a ello, concluyeron que ninguna es válida, sin embargo, se yuxtaponen como explicaciones y se recombinan en la actualidad (Robledo y Orjuela, 2020).

2.3 Antecedentes teóricos

En el siguiente acápite se abordarán teorías que estén relacionadas con las concepciones de la vejez y su articulación con las TIC. Están clasificadas en categorías, ya sean teorías de la construcción social de la vejez, teorías del envejecimiento y teorías basadas en la (auto) percepción y aprendizaje. De igual manera, se incorporan conceptos claves para comprender el problema que se aborda.

A continuación, se presenta una imagen donde se da cuenta de la existencia de tres generaciones sobre teorías de la vejez, donde cada una de ellas tiene una intención y visión diferente de cómo se relaciona con la sociedad.

Imagen N° 1: Teorías sociológicas del envejecimiento en su respectiva generación



Fuente: Robledo y Orejuela, 2022.

Aquellas teorías de la primera generación están ligadas a la posición y/o lugar de las personas mayores en la sociedad, ya sea de retirada o incorporación, en los aspectos microsociales, es decir, cómo los adultos mayores interactúan con su entorno social cercano y cómo esto influye en su experiencia en el proceso del envejecimiento. En cambio, las de segunda generación están orientadas en la relación que tienen entre las personas mayores con otros grupos etarios, aborda las estructuras sociales, etiquetas sociales y los intercambios que afectan en las experiencias de las personas mayores. Por último, la tercera generación se ubica en el escenario macrosocial, aborda las relaciones de poder y revaloración de la vejez. En esta se comprende cómo las estructuras sociales

y las trayectorias personales afectan su percepción sobre la edad a lo largo de sus vidas debido a la influencia social.

A continuación, serán explicadas algunas de las teorías que componen las generaciones.

Teorías de la construcción social de la vejez

Para comprender la vejez desde la sociedad, es relevante definir las representaciones sociales que “se refieren a los contenidos del pensamiento cotidiano y la reserva de ideas que le dan coherencia a nuestras creencias religiosas, ideas políticas y las conexiones que creamos tan espontáneamente como respirar” (Moscovici, 1988:214 citado en Villarroel, 2007, p. 442) es decir, son valoraciones construidas por las culturas y grupos sociales a los que se pertenece el sujeto y reproducidas por éste, por lo que, la conducta de las personas mayores y el entorno que interactúa con ellas son determinadas por las representaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, la concepción de la vejez es una “construcción social de la última etapa del curso de vida” (OEA, 2015) puede ser positiva como negativa, debido a estar guiado por las creencias que en cada cultura existen sobre lo que es ser viejo y cómo debe ser un viejo. De este modo, en algunas sociedades serán representados como fuente de autoridad y sabiduría y, por tanto, dignas de respeto, en otras desde la vulnerabilidad y la fragilidad siendo objetos de protección y/o de desprecio. Estos modos de construcción también inciden en la manera en que las propias personas mayores perciben sus posibilidades, una etapa de la vida gratificante, con tiempo para dedicarse a actividades que antes no eran posibles debido a la ocupación y la crianza de hijos, y una oportunidad para seguir aprendiendo y descubriendo nuevas pasiones o una etapa de declinación y deterioro. Ambas representaciones los hace enfrentar de modo distinto los desafíos, como la pérdida de seres queridos y amigos, el deterioro de la salud y la disminución de la independencia, los cambios psicológicos, como la disminución de la velocidad de procesamiento cognitivo, la memoria y la capacidad de aprendizaje.

A partir de lo anterior, la Teoría como Subcultura propuesta por Rose y Peterson (1968) (citado en Robledo y Orjuela, 2020) enfatiza que las normas y cambios sociales, culturales y ecológicos, además del diseño de las políticas públicas segregacionistas dirigidas a las personas mayores, crean una minoría independiente con creencias, conductas y valores propios, ante esta, se identifica la interpretación del imaginario social sobre el proceso de envejecimiento, donde surgen “los mitos y estereotipos negativos frente a lo que significa este proceso normal que hace parte del ciclo vital” (Alvarado y Salazar, 2014, p. 57)

debido a las representaciones colectivas que mandan los sistemas de creencias, identificación e integración en la sociedad y guían la percepción a las personas mayores.

Butler (1969) (citada en Gutiérrez e Ibarra, 2018) incorpora el concepto de viejismo que “refleja una profunda inquietud sentada por parte de los jóvenes y de personas de mediana edad: una repugnancia y aversión personal por el envejecimiento, la enfermedad, la discapacidad; y el miedo a la impotencia, la "inutilidad" y la muerte” (p. 7) considerado otro tipo de discriminación, sin embargo, es paradójico, ya que se enjuicia a un “yo” futuro, aunque esto es influenciado por los medios de comunicación que representan una concepción negativa de la vejez, incrementado el miedo a envejecer y a los cambios que se empiezan a producir a cierta edad.

Según Bengoa (2002) el envejecimiento “debe verse como un proceso inevitable de involución que puede conllevarse con un buen grado de serenidad y conformidad.” además, de que “el envejecimiento es un deterioro progresivo y generalizado que se traduce en una probabilidad de muerte cada vez mayor por una enfermedad intercurrente.” (Bengoa, 2002, “¿A qué edad se muere por el proceso de envejecimiento”, párrafo 2) esta última, aborda el tema de la probabilidad de muerte en las personas mayores, donde hay que destacar que el envejecimiento no te provoca la defunción o que sea más susceptible a las enfermedades, sino que los cambios que se han producido o consumo realizado a lo largo de la vida pueden afectar y acumularse, debido a que en términos fisiológicos, el envejecimiento se manifiesta en cambios graduales en el cuerpo, como la disminución de la función del sistema inmunológico, la pérdida de masa muscular y ósea, y la disminución de la capacidad de los órganos para funcionar adecuadamente. Estos cambios pueden llevar a enfermedades crónicas y discapacidades que afectan la calidad de vida de la persona.

Teorías del envejecimiento

En cuanto a las teorías del envejecimiento, estas permiten determinar la posición de las personas mayores en la sociedad a medida que avanzan de edad y los cambios que este proceso conlleva. A partir de ello, se encuentra la Teoría de la Desvinculación con influencia en los 60' y sus precursores Cumming y Henry (1961) (citado en Robledo y Orjuela, 2020). Este enfoque señala que se reduce de manera gradual la participación de las personas en la estructura social al aumentar la edad, debido a que se ve afectada la estabilidad del sistema social, por lo cual, existe mayor interés por las necesidades de la sociedad y niega el rol de las personas mayores y promoviendo la incorporación de los jóvenes, sin embargo, se considera que el proceso de envejecimiento es inevitable y parte del ciclo de vida. A partir de la teoría mencionada, se da cuenta de la discriminación sutil

que comienza con la edad, donde se estereotipa y prejuicia frente a las acciones que deben o no realizar las personas mayores, lo que también se denomina edadismo. Cabe señalar que:

Puede modificar la forma en la que nos vemos a nosotros mismos, puede enfrentar a una generación con otra, puede devaluar o limitar nuestra capacidad de beneficiarios de lo que pueden aportar las personas jóvenes o personas mayores, y puede reducir las oportunidades de gozar de salud, longevidad y bienestar. (Organización Panamericana de la Salud, 2021, p. 25)

Es decir, lo pueden sufrir tanto personas mayores como jóvenes, sin embargo, son las primeras más afectadas por este tipo de discriminación y se refleja cuando utilizan la edad para clasificar y llegar a generalizar a todo un grupo etario.

De la misma manera, se relaciona con la Teoría de la estratificación por edad planteada por Riley, Johnson y Foner (1972) (citado en Robledo y Orjuela, 2020) donde se comprende la relación e interacción entre personas mayores con los cambios estructurales y desequilibrios entre persona, para ello utiliza la categoría de la edad para distribuir el poder, donde quienes tienen mayor edad están en una posición más vulnerable que los más jóvenes.

Se ha expuesto la manera en que se visualiza el envejecimiento en la sociedad siendo la edad es un factor relevante al referirse a las relaciones de poder y el rol que tendrá dicha persona en el orden social, lo que genera situaciones de desigualdad y discriminación hacia los adultos mayores.

Sociedad de la información y el conocimiento

La sociedad ha cambiado al pasar los años, destacándose la transición vivida de un Estado de Bienestar preocupado por la protección de aquellos que se encuentran en una posición inferior y/o vulnerable, a un Estado Neoliberal, donde el mercado es protagonista y regula el orden social (Crovi, 2002) lo que ha provocado cambios en la manera de relacionarse e interactuar.

Ante esto, se logra identificar la evolución en las sociedades por las que se ha transitado, siendo la primera la denominada Sociedad de la Información (SI) que surgió a mediados de los años 60'. En ella se consideraba la información como la principal fuente de riqueza (Crovi, 2002) donde la digitalización fue fundamental dando "lugar a nuevos medios; nuevas formas de producir, almacenar y difundir la información; y ha modificado sustancialmente las relaciones interpersonales y los sistemas de producción, educación y

entretenimiento” (Crovi, 2002, p. 16) convergiendo las telecomunicaciones, la informática y lo mediático en mecanismos que están interconectados e intercambian información. Al seguir en contacto con las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se incrementa la capacidad de aprendizaje lo que permite una sociedad con mejor calidad de vida. El autor en referencia destaca que, esto constituyó un cambio de carácter cultural (Crovi, 2002) ya que, con el objetivo de aprender y mejorar al usar las tecnologías, se deja de lado una sociedad industrial y se está ante la denominada Sociedad del Conocimiento, contando con una participación activa de los miembros.

Por último, la Sociedad Digital tiene como característica “la rápida difusión de diversos volúmenes de información” (Arellano, et al., 2022, p. 2) es decir, se adentra en todos los aspectos de la vida cotidiana, existe una mayor accesibilidad a estos dispositivos y la utilización trae mejoras en la calidad de vida, dada su intensa incorporación en diversas actividades de la vida cotidiana de las personas.

Un aspecto a considerar es también, que la amplia gama de información que se puede obtener a través de estos medios permite también la proliferación de fuentes inseguras y no siempre verídicas que dan lugar a las denominadas “fake news”, lo que provoca una desinformación por parte del usuario, ante esto, se identifican dos tipos de desinformación, ya sea la difusión de información falsa o errónea y la que es incompleta de manera intencionada para engañar a quien la recibe (Arellano, et al., 2022)

Al posicionarse en una sociedad con tales características, se constituye a lo que viene a denominarse ciudadanía digital, distinguiéndose en la literatura al menos tres acepciones, ya sea como “la habilitación de competencias tecnológicas para poder ejercer los derechos propios y cumplir responsabilidades del mundo digital” (Chen y otros, 2021; Ribble y Miller, 2013 citado en Santana y Cerra, 2022, p. 15) en segundo lugar como las “normas de conducta relacionadas con el uso de las tecnologías, centrándose en cuales serían las formas apropiadas de comportamiento en línea, etiqueta digital o bienestar digital” (Chen y otros, 2021; Schou y Hjelholt, 2018; citado en Santana y Cerra, 2022, p. 15) y, por último, se entiende como “el prerrequisito para la participación en la sociedad en línea” (Mossberger, Tolbert y McNeal, 2007; citado en Santana y Cerra, 2022, p. 15) Ante las definiciones presentadas, se comprenderá este concepto como el derecho a compartir y participar en la vida social digital, exhibir un comportamiento responsable ante las acciones que puede ejercer, de igual manera, el derecho al acceso de servicios y oportunidades que se dan por este medio. Cabe destacar que, los espacios de discusión son desarrollados en una dimensión virtual y los avances tecnológicos han permitido una mejor calidad de vida, aunque ha generado desigualdades y exclusiones frente al acceso.

Siguiendo esta misma línea, se crea una cultura digital, que alude a los valores, comportamientos, tradiciones, creencias y prácticas que han surgido debido a la incorporación de la tecnología en sociedad y en la vida cotidiana de las personas. Se han adoptado diversas prácticas de interacción social de manera gradual, a través de herramientas tecnológicas debido a la rapidez y fácil uso para realizar diversas actividades por medio de los distintos dispositivos. (Riveron, 2016) Para el teórico Pierre Levy (2001) la cibercultura es “el conjunto de tecnologías (materiales e intelectuales), prácticas, actitudes, modos de pensamiento y valores que se desarrollan junto al auge del ciberespacio” (citado en Lasén y Puente, 2016, p.7). Las tecnologías están en constante evolución, siendo un posible factor limitante para aquellas personas que no cuentan con recursos económicos para acceder, además de quienes no se han involucrado en el mundo digital en otro momento de su vida, siendo esto lo que define el grado de participación en la sociedad digital, debido a que las personas somos parte importante de la cultura digital, somos creadores y consumidores de información desde el momento que se adquiere algún artefacto electrónico.

De igual manera, se caracteriza por la construcción de conceptos que se desarrollan y adquieren en aplicaciones digitales, brindando ayuda a las personas a potenciar sus actividades mediante el uso adecuado (Riveron, 2016) ya sean, la capacidad de búsqueda, transparencia y veracidad de la información, creación de espacios sociales virtuales enfocados en gustos de interés personal creando una identidad en línea, entre otros, donde nacen formas de pensar, actuar y han de necesitar un artefacto para ser parte. Esto último, deja en evidencia la presencia de una brecha digital, debido a que existe una “separación entre grupos que tienen acceso y utilizan las TIC como parte de su rutina diaria y los grupos que no” (Olarte, 2017, p. 290) teniendo mínima o nula accesibilidad a la información, como también las nuevas formas de consumo, comunicación y servicios públicos, ya sea por el factor socioeconómico, percepción cultural ante las TIC y/o no contar con las habilidades y destrezas necesarias para saber utilizar las tecnologías, por ende, se promueve la inclusión digital a través de políticas públicas y alfabetización digital permitiendo aumentar la participación ciudadana en este grupo etario por medio de un “conjunto sistemático de estrategias, políticas y acciones orientadas a eliminar los obstáculos que limitan y/o impiden la participación activa y el aprovechamiento de las TIC en la cotidianeidad” (Vega, 2014 citado en Arroyave, et al., 2020, p. 5). permitiendo la integración e inclusión de las personas mayores.

Retomando el concepto de cultura digital, lleva a reconocer los pilares de esta, siendo el gobierno y gobernanza digital, donde se establece que estos factores surgen a raíz de la intención del Estado por modernizarse. El gobierno digital plantea “el esquema de

articulación organizacional (funciones, perfiles, competencias) e institucionalidad (ley, decreto o norma que le da atribuciones) encargado de brindar los servicios y las soluciones digitales para los servicios del Estado” (Naser, 2021, p. 14) es decir, ampliar el acceso a bienes y servicios por medio de plataformas digitales, transparentar la información a la ciudadanía, siendo así el “uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público” (OCDE, 2014, p. 6 citado en Naser, 2021, p. 15).

Por otra parte, la gobernanza digital es considerada como una política pública integral, cubriendo aspectos legales y normativos, está relacionado con la infraestructura y las soluciones comunes por medio de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión y gobierno. Sin embargo, para que esta sea implementada debe ser riguroso en la gestión de la información, siendo esta verídica y fidedigna, es decir, cumplir con el principio de legalidad (Naser, 2021) para lo cual, debieran “respetar los marcos jurídicos y todas las disposiciones legales y regulatorias relacionadas con el acceso a datos, identificación de ciudadanos interesados, datos abiertos y acceso digital” (Naser, 2021, p. 20). La gobernanza es esencial para poder establecer un sistema de toma de decisiones efectivo y responsable, y su estructura comprende una serie de elementos que permite a los actores coordinarse, tomar decisiones informadas y superar desafíos.

A partir de ello, la Comisión Europea (2019) “recomienda que la sociedad desarrolle una competencia digital compuesta por tres elementos: comprensión, habilidades y actitudes” (citado en Arellano, et al., 2022, p. 4) permitiendo que los usuarios entiendan en su totalidad los beneficios que traen consigo las TIC en la vida cotidiana, además de adquirir una visión crítica frente a la información que se logre rescatar y, el sentido de responsabilidad frente los contenidos.

Abad (2014) considera que el proceso de acercamiento y de alfabetización tecnológica de las personas mayores requiere de tres fases, primero, las políticas deben ser capaces de disminuir la brecha digital generacional, luego, tener una formación adecuada en alfabetización y competencias digitales que aliente el uso de los medios dispuestos, por último, centrarse en el desarrollo, promoción y difusión de los medios (citado en Muñoz, Saez y Campillo, 2020) lo cual, contempla beneficios en esta etapa ya que, “favorecen a la comunicación intergeneracional” (Chase, 2011, citado en López, 2018, p. 115) permitiendo la vinculación e integración de diversos grupos etarios de la sociedad que fueron desplazados por los avances tecnológicos además, estimulan habilidades cognitivas (López, 2018) y previenen o disminuyen el deterioro de las mismas, promoviendo un envejecimiento activo y saludable siendo este comprendido como un:

Proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, mental y social, de participar en actividades sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, y de contar con protección, seguridad y atención, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable y la calidad de vida de todos los individuos en la vejez, y permitirles así seguir contribuyendo activamente a sus familias, amigos, comunidades y naciones (...). (OEA, 2015)

A partir de lo anterior, se logra distinguir la estrecha relación entre la integración digital de las personas mayores con su bienestar y calidad de vida, debido a que estas permiten un envejecimiento activo. Sin embargo, no ha existido una masificación en la promoción del uso y acceso de información a las personas mayores, lo que provoca segregación, aislamiento y menor sentido de pertenencia de este grupo etario en la sociedad.

Crovi (2002) propone que para superar la brecha digital a nivel mundial implicaría al menos 3 dimensiones fundamentales, la tecnológica, donde debieran proporcionar la infraestructura a los usuarios para que puedan integrarse a la Sociedad de la información y comunicación (SIC), de igual manera, en materia de conocimiento, para que adquieran habilidades para que sean “capaces de apropiarse de las herramientas de la convergencia tecnológica y a partir de ello cambiar sus prácticas culturales cotidianas” (Crovi, 2002, p. 20) por último, la dimensión de participación, privilegiando la igualdad de oportunidades y acceso en un contexto democrático, para que todo aquel que quiera pueda intervenir (Crovi, 2002). Por lo que, para superar la brecha que experimentan los adultos mayores y constituirse en ciudadanos digitales con derechos y oportunidades para su ejercicio, requerirá que Estados y la sociedad civil, atiendan los desafíos que representan estas dimensiones.

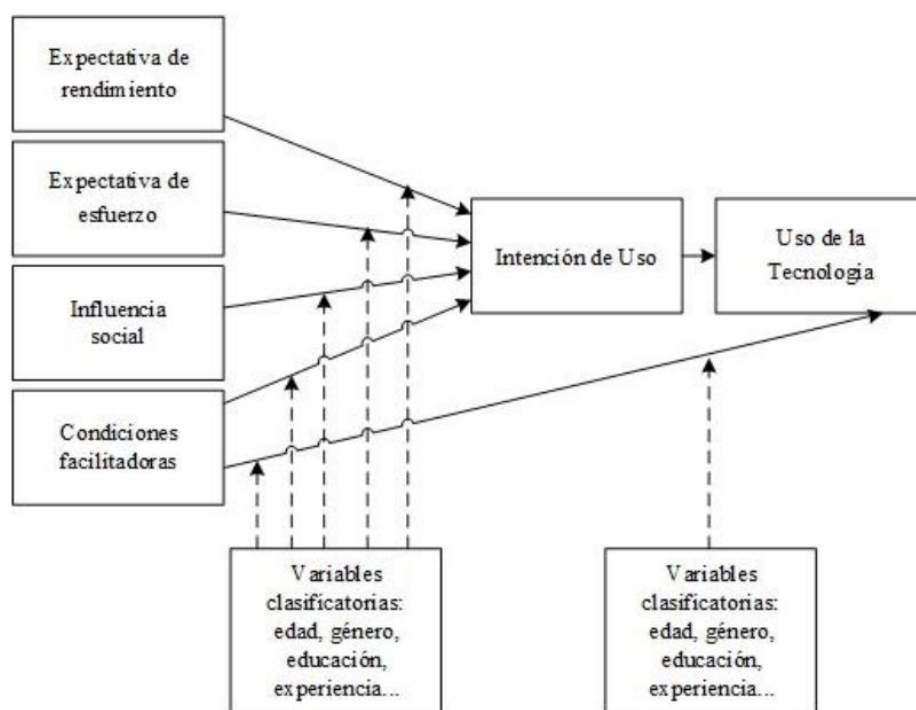
Teorías basadas en la (auto) percepción y aprendizaje

Es importante la percepción que tienen los adultos mayores sobre sus capacidades para la adopción y uso de tecnologías, siendo aquello fundamental para entender su relación con estas. Un enfoque útil en este sentido es la Teoría Social Cognitiva de Albert Bandura, teniendo la autoeficacia (AE) como concepto central. Se enfoca en las creencias de cada persona acerca de sus propias capacidades para afrontar la resolución de un problema en cualquier circunstancia de su vida. La motivación es alterada dependiendo de los niveles de AE que tenga la persona, por lo que, quienes poseen altos niveles tienden a desarrollar labores más arriesgadas o proponerse metas elevadas, siendo así “la motivación y el esfuerzo que las personas adoptan para vencer obstáculos” (Bandura, 1977, citado en Pereyra, et al., 2018, p. 303) en cambio, quienes posean baja autoeficacia conduce a un estado de ansiedad y vulnerable impidiendo el desarrollo exitoso de la tarea.

Cabe señalar que, el estudio sobre el aprendizaje se ha desarrollado a través del conductismo y el cognitismo, donde este concepto se ha definido como “un cambio persistente en el desempeño humano o en el desempeño potencial... [el cual] debe producirse como resultado de la experiencia del aprendiz y su interacción con el mundo” (Driscoll, 2000 citado en Leal, 2007) sin embargo, el impacto de la tecnología da paso a un modelo denominado Cloud computing “que permite acceder a un conjunto de servicios computacionales” (Palos, Reyes y Saura, 2019, p. 4) donde el conocimiento y aprendizaje no ocurre bajo el control de la persona, sino, está en la nube digital, es decir, a través de la conexión de diversas fuentes de información se crea el conocimiento o aprendizaje el cual es aceptado o rechazado por la persona. Ante esto, al momento de prohibir el acceso a las redes de conectividad, no tan solo quedan exclusivos digitalmente, sino también en conocimiento y pensamiento crítico que pueden llegar a desarrollar. Por lo que, al haberse modificado la manera de aprender y la construcción de conocimiento, debiese existir previamente un interés del usuario en aceptarla, además de que esta le sea beneficiosa en su vida.

Un enfoque útil es la Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología (UTAUT) propuesto por Venkatech et al. (2003) (citado en Aguilar-Flores y Chiang-Vega, 2020). A continuación, se muestra una imagen dando cuenta del modelo UTAUT:

Imagen N° 2: Teoría unificada de la aceptación de uso de la tecnología



Fuente: Palos, Reyes y Saura, 2019

En esta teoría se busca explicar la relación e intenciones de los usuarios ante la aceptación y adopción de la tecnología y, posteriormente, la intención de usarla (Palos, Reyes y Saura, 2019) para ello, se distinguen cuatro variables, ya sea la expectativa de rendimiento, siendo estas son cómo la persona percibe el uso de la tecnología, si este será beneficioso en la labor, luego, la variable de expectativa de esfuerzo, se asocian a la facilidad o complejidad que puede llevar a usar los mecanismos tecnológicos, siendo las personas mayores “más propensos a ser influenciados por el esfuerzo percibido que implica el uso de la tecnología” (Aguilar-Flores y Chiang-Vega, 2020, p. 299). La tercera variable es la de influencia social proveniente de referentes sociales quienes opinan sobre quienes deberían utilizar estas herramientas tecnológicas. Estas tres mencionadas, afectan única y directamente al comportamiento e intención ante el uso, en cambio, la cuarta variable condiciones facilitadoras, en que se toma en consideración la infraestructura técnica que apoya el uso de la tecnología, está directamente relacionado con la intención y uso de la tecnología, además existen cuatro factores que influyen, siendo estas la edad, género, educación experiencia. (Palos, Reyes y Saura, 2019). Esta teoría permitirá identificar al usuario y el interés que tienen con las TIC, de igual manera guía preguntas para lograr identificar desafíos y beneficios que pueden traerle a su vida.

III MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente apartado se abordará el marco metodológico, siendo el espacio donde se dan a conocer los pasos, técnicas y procedimientos que se usarán para guiar el trabajo de grado. Para ello, se utilizará una metodología cualitativa que según Taylor y Bogdan (1984) reconocen que es “una investigación que produce datos descriptivos, de las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p. 20) permitiendo conocer cada una de las experiencias en la vida cotidiana de las personas que conforman el grupo objetivo de la investigación en relación con el discurso y práctica de las TIC. Además, permitirá desarrollar una investigación donde “las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo” (Taylor y Bogdan, 1984, p. 20) dando a conocer la importancia de no separar al sujeto de su entorno, sino, considera aspectos sociales, culturales, económicos, y psicológico que interactúan entre sí y que logra una inclusión de la realidad social desde el criterio holístico.

Además, el estudio está basado en el paradigma interpretativo. Enfatiza en los distintos significados que son atribuidos por las personas mayores, dejando de lado la generalización y anteponer el punto de vista de las personas mayores sobre su realidad social a mayor profundidad para lograr recolectar significados valorativos de los usuarios

sobre las TIC. Para ello, se utilizará el método etnometodológico, definido por Coulon (1987) como:

La búsqueda empírica de los métodos empleados por los individuos para dar sentido y, al mismo tiempo, realizar sus acciones de todos los días: comunicarse, tomar decisiones, razonar. (p. 32)

Es decir, un método que permita tomar relevancia la manera en que las personas se adaptan a los cambios en la sociedad y describe las estrategias que utilizan para ajustarse a ella. De igual manera, la etnometodología permite acercarnos a la realidad en la que viven las personas mayores, a su propia normalidad para llevar a cabo un análisis de la organización social. (Esquivel, 2016)

Como técnica recolección de información, se utilizará la entrevista semiestructurada debido a que permite que las personas mayores se expresen libremente, además de dialogar fluidamente con el entrevistador. Cabe señalar, que se llevará a cabo un protocolo de entrevista que brindará estructura del proceso y presentará los distintos ejes temáticos que se abordarán en dicha instancia. Por consiguiente, se dan a conocer los criterios de selección de informantes que formarán parte de la investigación y, se establecerán los criterios de rigor expuestos por Vasilachis (2006) y Baeza (2001). Por último, se deja en manifiesto el plan de análisis que será utilizado al poseer la información obtenida de las entrevistas.

3.1 Paradigma

Se porta por el paradigma interpretativo siendo un enfoque fundamentado en la “necesidad de comprender el sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis, 1992, citado en Vasilachis, 2006, p. 48). A partir de lo anterior, presta mayor atención e importancia a los significados particulares de cada usuario sin tener la intención de generalizar. Es por esto, que la realidad social es construida por los sujetos que atribuyen significados desde la interpretabilidad que se logra dar por medio de las distintas perspectivas y/o experiencias humanas. Para ello, se considera “el lenguaje como un recurso y como una creación, como una forma de reproducción y producción del mundo social” (Vasilachis, 1992 citado en Vasilachis, 2006, p. 48) se considera que las motivaciones y significados priman ante la naturaleza de causalidad, así también, es relevante la participación de los usuarios al momento de entregar significados, lo que evita algún juicio desde el investigador.

Por esta razón, se dispone de distintos supuestos que son abordados por Irene Vasilachis (1992) desde el paradigma interpretativo, siendo estos cuatro. El primer supuesto se concibe como algo que no es inherente de la naturalidad de la sociedad, sino más bien una construcción ejercida por los seres humanos:

La resistencia a la «naturalización» del mundo social: a diferencia de la naturaleza, la sociedad es una producción humana respecto de la cual el análisis de los motivos de la acción, de las normas, de los valores y de los significados sociales prima sobre el de la búsqueda de la causalidad, de las generalizaciones y de las predicciones asociadas al mundo físico y de los estados de cosas. (citado en Vasilachis, 2006. p, 48).

En el caso de la investigación, se consideran los distintos valores y significados que son atribuidos por las personas mayores durante el uso de las TIC. Sin embargo, es importante evitar la generalización de los comportamientos que son expuestos por los usuarios o de igual modo, justificar los efectos de causalidad como un suceso dado en la sociedad.

Por consiguiente, el segundo supuesto es sobre el concepto mundo de vida, donde “se dan los procesos de entendimiento, que proporciona los recursos necesarios para la acción y que se presenta como horizonte, ofreciendo a los actores patrones y modelos de interpretación. (citado en Vasilachis, 2006. p, 48) En este caso, se considerará el estilo de vida de las personas mayores, donde se desenvuelven, para analizar la influencia en su uso y comprensión de los dispositivos y las tecnologías; de este modo, la percepción en el tema se verá reflejada desde la utilización o patrones que se puedan efectuar.

Siguiendo, el tercer supuesto planteado por la autora se releva la observación, ya que está vinculada con un punto de vista interno y externo, donde “la comprensión de la realidad simbólicamente preestructurada de cada contexto requiere de la función participativa del intérprete, que no «da» significado a lo observado, sino que hace explícita la significación «dada» por los participantes. (citado en Vasilachis, 2006. p, 48) es decir, se necesita el involucramiento del investigador por medio de participación activa, sin embargo, debe ser limitada a no dar su interpretación; sino que, por el contrario, deben ser expresados solo los intereses de las personas entrevistadas, teniendo en consideración sus experiencias desde los distintos ejes, como, ya sea su integración y adaptación a las TIC, experiencia en alfabetización digital, entre otros.

Por último, plantea la doble hermenéutica refiriéndose a la interacción entre los distintos conceptos que son planteados por los investigadores y “utilizados por los individuos para interpretar su situación, convirtiéndose, en virtud de esa apropiación, en nociones de

primer orden” (citado en Vasilachis, 2006, p. 48). En la investigación se abordan una diversidad de conceptos ya sean, gobernanza digital, la brecha digital, ciudadanía digital, entre otros, de esta manera, las personas mayores podrán entender y podrán reinterpretar la relación que quieran establecer de los conocimientos de las TIC, es decir, los sujetos de estudio comprenderán con mayor facilidad los conceptos que presenten los investigadores.

A partir de lo anterior, se considera adecuado al estudio el paradigma interpretativo debido a que permite una aproximación que se dispondrá para el desarrollo de la investigación. Además, se agilizará la obtención de los distintos discursos y prácticas de las personas mayores que poseen un estrecho vínculo con las TIC de manera cotidiana en su vida. Por ello, los supuestos que son parte del paradigma señalado se convertirán en la principal fuente de conocimiento para establecer una interacción entre los investigadores y los usuarios que participen de la investigación enriqueciendo su comprensión.

3.2 Enfoque de investigación

Teniendo en cuenta que nuestra investigación está basada en análisis de los discursos y prácticas de los participantes sobre las TIC, es acorde utilizar la metodología de tipo cualitativo con carácter descriptivo, debido a que se interesa por la vida de las personas, sus perspectivas subjetivas, historias, comportamientos, experiencias e interacciones ubicadas en un contexto en particular (Vasilachis, 2006) permitiendo unificar los discursos y reconocer similitudes con otros, lo cual nos permitirá explicar el fenómeno de estudio desde sus relatos.

Este enfoque se adecúa a la pregunta de investigación y finalidad de estudio, debido a la valorización de la voz de los usuarios, siendo estos los que vivencian las repercusiones de los avances tecnológicos además de ser los receptores de talleres de alfabetización digital. De igual manera, genera lo que es denominado por Irene Vasilachis (2006) una interacción cognitiva, donde se crea conocimiento a partir de la implementación de preguntas, vivencias, experiencias, entre otros.

3.3 Método de investigación

Como se mencionó en un comienzo, se utilizará el método etnometodológico, debido a que permite construir conocimiento basados en los relatos de las experiencias de los sujetos de estudio en su vida cotidiana. Debido a que, la investigación está orientada a comprender las prácticas vivenciales de las personas mayores con las TIC, y de cómo estas le dan sentido y construyen su percepción de la situación a través de relatos y discursos de los usuarios.

La etnometodología permite direccionar y contemplar la explicación de los fenómenos sociales desde la cotidianidad, es decir, estudia la población objetivo tomando en consideración los métodos que utilizan para ajustarse y desenvolverse en la sociedad, para ello tiene un enfoque centrado en los procesos individuales. De igual manera, es considerada la realidad social desde el lenguaje de las personas.

3.4 Técnicas de recolección de información

Es pertinente utilizar la entrevista semi estructurada, debido a que es un espacio donde los usuarios se pueden expresar y conocer los discursos y prácticas sobre las TIC, además otorga la posibilidad de realizar preguntas a partir de las respuestas que vayamos recibiendo de parte de los entrevistados, y de este modo, adaptar y ajustar preguntas. Aquel tipo de entrevista es definida por Veléz Restrepo (2003) como:

Un evento dialógico, propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloran representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad sociocultural de cada uno de los sujetos implicados. (citado en Tonon, 2005, p. 35)

Permitiendo cierto grado de control sobre el tema de estudio por medio de preguntas abiertas, del mismo modo los entrevistados tendrán la posibilidad de expresarse cuanto estimen conveniente, además brinda comodidad a los involucrados, captar una amplia recepción de información y entrega la posibilidad de obtener opiniones variadas y evitar en algún grado vacíos de la información.

3.5 Instrumentos de recolección de información

Se crea un protocolo de entrevista, permitiendo que sea un orden secuencial de pasos que deben ser realizados al momento de ejecutar la técnica desde todos los investigadores para tener un perfil único. Cabe destacar que, el protocolo incorpora un guion de preguntas, donde están clasificadas en siete ejes temáticos, entre ellos, se consultará sobre la trayectoria de vida del usuario, con la finalidad de conocerlo, saber en qué se encuentra actualmente y hablar sobre algún ámbito de su vida que haya sido influenciado por las TIC, así también, se abordará la vida cotidiana y acceso a las TIC para luego, consultar sobre la valoración de las TIC y la utilidad que esta le brinda en su vida cotidiana, identificando la práctica que ejercen con dichas herramientas digitales.

Habrán preguntas ligadas a los ejes de valoración y experiencia, permitiendo acercarnos a la definición que los usuarios le pueden atribuir a las TIC en base a su experiencia de vida

y, sobre la tenencia de estos, permitiendo conocer la cantidad de artefactos que posee, el grado de manejo y la necesidad de tener a otra persona que le explique para realizar alguna actividad. Por último, el eje de ciudadanía digital, concepto que se ha abordado a lo largo del documento y lograr analizarlo en base a la información obtenida por indagación en el apartado de marco de referencias.

De igual manera, se llevó a cabo un proceso de consentimiento informado³, con finalidad de comunicar a los usuarios participantes sobre el objetivo de la investigación, es de carácter voluntario y se clarifica en qué trata su participación, de igual manera, que la entrevista será grabada en audio y transcrita al documento, para ello, existirá un acuerdo de confidencialidad entre el grupo investigador y el/la entrevistado/a, siendo este un pacto de no divulgación, será solo utilizado para fines académico y, al finalizar el seminario de grado los audios de voz serán entregados al docente y eliminados, sin embargo al momento de analizar los datos, todos los miembros del equipo tendrán acceso para revisarlos y, solo serán presentados como información agrupada y sistematizada.

3.6 Criterios de selección de informantes

Se entrevistarán a personas mayores autovalentes, residentes de la comuna de Puente Alto, dado que esta es una de las comunas más numerosas y con alta presencia de este grupo etario.

Se resguardará la representación de los géneros considerando reincorporación de hombres y mujeres desde los 60 años y el límite será de 80 años para ambos géneros, ya que en el año 2000 recién existió una mayor visibilidad a las tecnologías de la información y la comunicación, de igual manera señalar que los medios comunicacionales fueron creados hace algunos años como por ejemplo, el correo electrónico fue creado en año 1966, Facebook en el año 2003, YouTube el año 2005, Twitter en el 2006 y WhatsApp en el año 2009. Ante esto, se deduce que aquellos que son mayores de 80 años no tuvieron mayor acceso y uso de dichas herramientas en su trayectoria de vida, por lo que, se tuvieron que adaptar al momento que se intensificó su uso. Así también, que sean participantes de programas locales de intervención con la vejez, usuarios de acciones públicas y privadas de promoción de los derechos de los adultos mayores, tales como centros abiertos y clubes de adulto mayor. Sin embargo, como criterio de exclusión se considerará la presencia evidente de enfermedades que interfieran en sus posibilidades de percepción y comunicación de la realidad social.

³ Ubicado en anexo

3.7 Criterios de rigor

Los criterios de rigor son un eje importante en lo que concierne a la investigación cualitativa, debido a que se utilizan para evaluar la calidad científica del estudio y permite la conformación sólida de la información obtenida. Irene Vasilachis (2006) menciona y define dichos criterios, basándonos principalmente en tres: credibilidad, transferibilidad y confiabilidad

La credibilidad del conocimiento obtenido consistirá en evaluar el proceso, mediante la interpretación que se otorgue a los discursos en conjunto a los datos obtenidos de los mismos testimonios y las observaciones que podamos evidenciar, implicando de esta manera una estrecha relación entre la información obtenida de las personas entrevistadas, como de la que fue recolectada en el apartado de antecedentes, además debe existir un compromiso por parte de los investigadores a no alterar la interpretación de los datos y respetar las perspectivas de los entrevistados (Vasilachis, 2006). Para lograr aquello, se acogen procedimientos planteados por la misma autora, estos consisten en mantener un compromiso constante con la labor realizada, la implementación y obtención de datos que permitan enriquecer la investigación de forma teórica, la triangulación de la información con el fin de comparar y contrastar la información obtenida y, por último, la revisión de parte de los entrevistados, como también de los investigadores pares y externos (Vasilachis, 2006). Asimismo, los datos pueden considerarse transferibles, siempre y cuando los resultados del estudio sean semejantes o de carácter similar al que nos insertamos para el desarrollo del trabajo final de graduación. Tiene como finalidad obtener un análisis completo y oportuno desde diversos puntos de vista para el beneficio de la investigación (Vasilachis, 2006). Finalmente, se pueden establecer que los datos obtenidos posteriormente serán confiables, debido a la utilización de estándares de trabajo, siendo estos la pauta y transcripción textual de las entrevistas, además de velar por un el espacio y ambiente idóneo al momento de ejecutar la técnica e instrumentos, de manera que no se altere ni se intervenga en las respuestas de los entrevistados (Vasilachis, 2006).

Se llevará a cabo la triangulación, siendo esta comprendida por Jorge Baeza (2001) como “recoger información sobre una situación o aspectos de ella desde una variedad de ángulos o perspectivas, para después compararlos y contrastarlos” (p. 145) considerándose un aporte importante en nuestra investigación, debido a que seremos capaces de intercambiar las distintas respuestas de los entrevistados para posteriormente evidenciar los contrastes sobre los discursos y prácticas de las personas mayores con las TIC, dando interpretaciones variadas, sin cambiar las perspectivas originales.

De igual manera, para validar la investigación y las interpretaciones de esta, se considera lo propuesto por Peter Woods (1987) sobre realizar una revisión de la técnica utilizada, en este caso, la entrevista semiestructurada. Aquello permite conocer información que no se hubiese obtenido de otro método, permitiendo adquirir variados resultados, o la saturación de la información, para cumplir los objetivos propuestos. Se lleva a cabo un trabajo analítico, siendo este realizado:

Simultáneamente con la recogida de datos. Cuando se observa, se entrevista, se toman notas de campo y se confecciona el diario de investigación, la labor del etnógrafo no se limita a 'registrar'. También hay en ello una reflexión, la que a su vez informa la serie de datos siguientes (Woods, 1987, citado en Baeza, 2001, p. 143)

Dicho de otro modo, todo dato obtenido debe ser considerado al momento de analizar la información, es decir, se incorpora la información de diferentes momentos que están implícitos, ya sea la observación o las anotaciones en el cuaderno de campo, con la finalidad de anticiparse a los hechos que puedan surgir posteriormente.

3.8 Plan análisis de información

Se empleará un análisis de contenido, siendo este comprendido como un "conjunto de técnicas de análisis comunicacionales utilizando procedimientos sistemáticos" (Bardin, 1996, p. 29) de esta manera será por medio de tres operaciones. La codificación como el "proceso por el que los datos brutos son transformados sistemáticamente y agregados en unidades que permiten una descripción precisa de las características pertinentes del contenido" (Holsti, citado en Bardin, p. 78) para ello, las variables serán definidas por un número lo que permitirá luego analizarlos. Luego, se categorizaron a través de la clasificación de temas que reúnan caracteres comunes, siendo esto extraído de la lectura de los discursos de los usuarios (Bardin, 1996) y la información obtenida de los antecedentes para lograr una comprensión y relación entre sí. Por último, la inferencia, momento en el cual se generaliza de manera lógica los resultados del mensaje emitido por los usuarios, permitiendo conclusiones certeras de los datos obtenidos.

IV DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

Para concretar el trabajo de campo se realizaron reuniones de trabajo con la coordinadora de la Corporación Dolores Sopeña, Puente Alto. Esta Corporación tiene como población objetivo grupos sociales en condición de vulnerabilidad, ofreciendo servicios de capacitación y apoyo asistencial a una población menor de 60 años. El club nace hace 8 años, con el fin de facilitar un espacio de continuidad a aquellos adultos mayores que egresan de los programas de capacitación que realiza la Corporación. Además, se tomó contacto con el programa adulto mayor de la Municipalidad de Puente Alto, a través de lo que fue posible contactar también a otro grupo de entrevistados de la misma comuna.

El periodo en el que se desarrolló el trabajo de campo fue desde el 18 de agosto hasta el 29 de septiembre, entre la Corporación Dolores Sopeña, personas particulares y aquel que se encontraba en su trabajo.

Las entrevistas realizadas en la Corporación se llevaron a cabo en diferentes espacios que fueron facilitados para estos efectos, se procuró que no hubiese contaminación acústica que pudiese interferir en la grabación de la entrevista. Aquellas que se realizaron en los domicilios de las personas mayores hubo momentos en los que la entrevista era interrumpida por familiares y presencia de contaminación acústica, lo que significó desconcentración para ambos participantes principales de la entrevista. Sin embargo, existieron entrevistas realizadas en el domicilio de la persona mayor en un espacio que se encontraba aislado del ruido exterior, proporcionando un ambiente sereno y propicio para el diálogo, proporcionando una excelente oportunidad para llevar a cabo la entrevista de manera efectiva.

Las entrevistas realizadas tuvieron una duración aproximadamente de una hora, con una conversación fluida.

4.1.1 Perfil de las personas entrevistadas

En el siguiente apartado, se presenta un cuadro con los perfiles de las personas mayores que fueron entrevistadas. En este se muestra información relacionada con escolaridad, personas con las que vive, programa social o institución a la que asiste, género, experiencia laboral, ocupación actual, si está trabajando, jubilado/a, entre otros y, por último, la herramienta tecnológica que usa actualmente. Se cuenta con dieciséis entrevistas a personas mayores que representan ambos géneros.

N° de E	Edad	Escolaridad	Con quienes vive	Programa social	Género	Experiencia laboral	Ocupación actual	Uso de artefactos
E1	79	Enseñanza superior completa	Sola	Corporación Dolores Sopeña	F	Administrativo	Jubilada y dueña de casa.	Celular y computador.
E2	76	Enseñanza media incompleta	Sola	Corporación Dolores Sopeña	F	Administrativo	Jubilada y dueña de casa	Celular.
E3	72	Enseñanza superior completa	Esposo e hijo	Corporación Dolores Sopeña	F	Profesora	Jubilada y dueña de casa	Celular.
E4	68	Enseñanza media incompleta	Sola	Corporación Dolores Sopeña	F	Administrativo	Jubilada y dueña de casa.	Celular y Tablet.
E5	74	Enseñanza básica incompleta	Dos hijos, nuera y nietos	Pensión Garantizada Universal, Seguridad y Oportunidad (SSyOO)	F	Empleada doméstica, feriante	Jubilada y dueña de casa.	Celular y tablet.
E6	77	Enseñanza media incompleta	Hijo	Pensión Garantizada Universal	M	Conductor de Transporte público	Jubilado y dueño de casa.	Celular.
E7	72	Enseñanza media completa	Compañera	Pensión Garantizada Universal	M	Construcción y administrativo	Jubilado.	Celular y computador.
E8	83	Enseñanza superior completa	Marido e hijo	Corporación Dolores Sopeña	F	Profesora	Jubilada y dueña de casa	Celular y computador
E9	64	Enseñanza media completa	Padre	-	M	Vendedor ambulante	Cuida al padre	Celular
E10	60	Enseñanza superior completa	Primo	Pensionado por discapacidad	M	Profesor general básica	Jubilado y dueño de casa	Celular y computador
E11	62	Enseñanza media completa	Esposo	Pensión Garantizada Universal	F	Parvulario colegio y jardín infantil	Jubilada y dueña de casa	Celular y computador
E12	69	Enseñanza superior completa	Solo	Pensión garantizada Universal	M	Profesor general básica	Jubilado	Computador y teléfono celular
E13	60	Enseñanza media incompleta	Pareja e hijo.	-	F	Personal de aseo	Dueña de casa	Celular
E14	72	Enseñanza	Esposa	Pensión	M	Obrero de la	Jubilado y	Celular y

		básica incompleta	, hija, nietos.	garantizada Universal		construcción	actualmente atiende un almacén	computado r
E15	62	Enseñanza media incompleta	Esposa e hijo	-	M	Mecánica automotriz	Mecánico	Celular
E16	69	Enseñanza básica completa	Esposa , hijos y nieto	Pensión garantizada Universal	M	Obrero de la construcción	Jubilado y colero en la feria	No tiene

4.2 Descripción de resultados

En el siguiente apartado, se darán a conocer los resultados obtenidos de las distintas entrevistas realizadas. Estas fueron grabadas en audio para luego ser transcritas en formato Word para realizar el análisis de contenido en la matriz. Estos resultados, aportan una visión más profunda de la interacción entre las personas entrevistadas y las tecnologías.

Se realizó una lectura exhaustiva de las entrevistas para saber las principales tendencias y conclusiones, es por ello, que se realizaron distintos pasos a seguir. Primeramente, se levantaron códigos de categoría que fueron abordados de los objetivos específicos planteados para el estudio, estando subdivididos en subcategorías para luego definir sub-subcategorías en los tres objetivos específicos planteados en la investigación.

Matriz de contenido

A continuación, se presenta un resumen de la matriz generada a partir del proceso del levantamiento de categorías, subcategorías y sub-subcategorías.

Objetivo general: Analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en su vida cotidiana.			
Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	sub-subcategorías
Reconocer a través del discurso de las personas mayores los significados atribuidos a la incorporación de las TIC en su vida cotidiana	Atribuciones al uso de las TIC en la vida cotidiana	Positivas	Utilidad
			Comodidad
			Indispensable
			Favorece el acceso a bienes y servicios
			Entretenimiento
			Facilita el contacto
	Atribuciones al uso de las TIC para relacionarse con las instituciones		Autonomía/independencia
			Informarse
			Compañía

		Negativas	Miedo
			Desconfianza
			Sobre información
			Impersonal
			Desvalorizan al ser humano
			Desinterés/valor a las TIC
			Benefician a las grandes empresas
Describir las experiencias que han tenido las personas mayores entrevistadas con las TIC.	Experiencias	Positivas	Adquisición
			Adaptabilidad
			Reconocimiento de la necesidad de aprender
		Negativas	Uso complejo
			Riesgo de acciones fraudulentas
			Falta de comprensión del resto
			Miedo al rezago
Identificar en los hallazgos lineamientos de acción para la intervención social orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en personas mayores	Hallazgos para lineamientos de acción.	Fortalecer procesos de alfabetización digital	
		Brecha generacional	
		Derechos vulnerados	
		Formación para una ciudadanía digital	

4.2.1 Resultados Objetivo 1

Respecto del objetivo específico N° 1 que pretendía reconocer a través del discurso de las personas mayores los significados atribuidos a la incorporación de las TIC en su vida cotidiana. Las personas mayores entrevistadas identifican mayores atribuciones de carácter positivo, pero también algunas valoraciones negativas.

4.2.1.1 Atribuciones positivas

Los entrevistados en general tienden a realizar atribuciones positivas respecto de las TIC, especialmente en relación con el teléfono celular, de allí que este es considerado para las personas mayores como indispensable. A continuación, se presentarán significados atribuidos por las personas entrevistadas.

4.2.1.1.1 Utilidad

Una de las primeras atribuciones que es posible distinguir en los discursos de los entrevistados refiere a la utilidad de las TIC. El Diccionario de la Real Academia Española (RAE), la define como “1. Cualidad de útil. 2. Provecho, conveniencia, interés o fruto que se saca de algo.” Esta concepción se encuentra en los relatos, según se observa en las siguientes unidades textuales.

“La calculadora que cuando voy de repente al super (...) hay oferta, dice lleve tres por no sé cuánto...y uno saca la cuenta y va a ver que uno le sale 1000 pesos más, entonces hay cosas que no conviene” (E1)

“Se ahorra mucho tiempo, ya que tiene la comunicación y es rápida y ayuda mucho a resolver los problemas en forma más rápida...Gracias al teléfono y la tecnología no tengo que salir a la calle, porque dentro de mi casa puedo pedir ayuda...El teléfono celular es muy útil.” (E7)

Como podemos apreciar para los entrevistados, las herramientas digitales están relacionadas con la rapidez y facilidad de realizar acciones importantes, siendo útil en distintos ámbitos para la vida cotidiana. Lo anterior es coincidente con lo señalado por Rivoir (2019) para quien el concepto de utilidad en las personas mayores ha de estar ligado a “mejorar las oportunidades formativas, fomentan una mayor autonomía de conocimiento, benefician su bienestar y bienestar psicológico incrementando su autoestima” (Llorente, Viñaraz y Sánchez, 2015; Shapira, Azy e Iddo, 2007; Tatnall, 2014 citado en p. 54) lo que claramente se vincula con las atribuciones que las personas

mayores hacen. De igual manera, Conci, Pianesi y Zancanaro (2009) afirman que "los adultos mayores adoptan y utilizan las nuevas tecnologías siempre y cuando estas les resulten útiles y sean lo suficientemente fáciles de usar, adaptándose a sus necesidades y expectativas" (citado en Moreno y Fuentes, 2016, p. 11) son útiles en la vinculación con las instituciones, en el acceso a la información, comunicación con terceros, entre otras utilidades, es decir, permite realizar a la persona diferentes funciones que antiguamente debían realizarse de manera presencial o demoraba mayor tiempo, pero que estas deben adecuarse a sus necesidades.

4.2.1.1.2 Comodidad

En las entrevistas realizadas, es posible observar que dentro de las atribuciones que se asigna a las TIC, se encuentra "la comodidad". Siendo los distintos dispositivos un recurso que mejora su funcionamiento en la cotidianidad, como se observa en los siguientes testimonios.

"El teléfono que para mí es más cómodo." (E1)

"Porque en la pandemia prestó bastantes servicios y me sirve también para resolver temas rápido para no perder tiempo de ir al Banco (...) entonces saco de ahí y pago las cuentas" (E9)

Pedir hora al médico por medio de plataforma "bueno, barato, incluso, porque te evita ir personalmente y es rápido." (E10)

Se logra reconocer en las unidades textuales que los entrevistados valoran las TIC en su vida cotidiana ya que le permite resolver algunas cuestiones y desarrollar ciertas funciones con mayor facilidad y menor uso del tiempo al no tener que asistir de manera presencial a las instituciones con las cuales se vincula, tiempo que puede ser destinado a otras actividades en su quehacer diario o tiempo de ocio. Los relatos de los entrevistados se orientan a lo establecido por Llorente Barroso, Pretel-Jiménez, Abad-Alcalá, Sánchez-Valle, y Viñarás-Abad (2018 citado en Arroyave, et al. 2020) para quienes la incorporación de estas tecnologías facilita la adquisición de bienes y contratación de servicios sin requerir de la presencia directa de las personas en las instituciones u organizaciones

4.2.1.1.3 Indispensable

En sus relatos se considera una gran importancia la posibilidad de acceder a este dispositivo (teléfono) y poder hacer un uso activo de él. Se considera que es un elemento indispensable en la vida cotidiana, del cual es difícil apartarse constituyendo casi una extensión de sí mismo. Es decir, el teléfono se constituiría en una cuestión fundamental, necesario para el buen funcionamiento de la vida cotidiana de las personas mayores, como es observado en los siguientes relatos.

“Yo creo que es de acuerdo con las necesidades de cada persona, porque el teléfono es indispensable, pero el computador no sé hasta qué punto es necesario” (E.2)

“Sí pues, ya pasa a ser parte de uno ya.” (E4)

“¿Uno qué haría sin el teléfono?” (E3)

“De todas maneras en el bolsillo, todo el día” (E7)

Se logra destacar en las unidades textuales que los entrevistados incorporan y le atribuyen un significado de importancia a las TIC para la vida cotidiana, siendo un artículo necesario y que deben portar regularmente. Lo anterior es coincidente con los resultados de Fernández (2013) quien señala que “diferentes usuarios refieren formas de apropiación y uso distintas. Algunas personas describen un uso reflexivo, autolimitado, del celular, mientras que otras reportan usos altamente intensivos” (p. 106). Este estudio, aunque realizado diez años atrás, ya daba cuenta de la importancia del teléfono celular para las personas mayores.

4.2.1.1.4 Favorece el acceso a bienes y servicios

Como cuarta atribución que es posible distinguir en los discursos de los entrevistados es que, les favorece el acceso a bienes y servicios que ofrecen diferentes instituciones, además de realizar trámites online, transferencias, pagos online, sacar documentos, compras online, acceso y atención en salud.

“En Chile Atiende, de repente uno necesita hacer una consulta y en lugar de ir a la oficina a hacer una inmensa fila esperando que la atiendan, llama por teléfono y lo atiende.” (E2)

“Si, reviso a través del teléfono celular si se pagó o no se pagó la luz, el agua, el cable, el internet...por WhatsApp se pide la hora médica y ellos me responden de vuelta.” (E7)

“Pago las cuentas más básicas y también lo ocupo para comprar...Todas las horas las hago por el teléfono celular. Para hacerme los exámenes, todos me lo dan por teléfono. En ese aspecto ha servido mucho el teléfono.” (E10)

En este mismo sentido, un estudio realizado por nueve años (2004 a 2012) coincide en la importancia que tiene las tecnologías en la inclusión y participación de personas mayores posibilitando no tan solo el ocio y comunicación sino también, en la creación de redes, posibilita el acceso a servicios, ya sean de salud o culturales (Casado, Lezcano y Rodríguez, 2015) al igual que, servicios sociales. En los relatos se identifica la relación con las instituciones de salud, previsión social, financieras y comerciales que son facilitadas con el uso de los distintos dispositivos tecnológicos.

4.2.1.1.5 Entretenimiento

En los relatos de los entrevistados se evidencia un nuevo significado que le es atribuido a la incorporación de las TIC en la vida cotidiana, siendo este el de la entretenimiento. Por medio del uso de diversas plataformas que permiten ver contenido audiovisual o solo audio los entrevistados refieren utilizarlas para entretenerse en tiempos de ocio, lo que se manifiesta en las siguientes unidades textuales.

“Sí, todo eso que también juegos. A veces me gusta jugar los juegos, por ejemplo, sudoku, lo tengo en el celular, tengo sudoku, tengo el solitario Spider. Y ya vez en mis ratos libres Ah me pongo a jugar” (E4)

“Lo ocupo para jugar...Veo series.” (E5)

“Si, los ocupo como entretenimiento y educación, lectura y noticias y música...Cuando voy a la playa aprovecho de sacar fotos.” (E7)

En las unidades textuales se identifica que los entrevistados incorporan las tecnologías para divertirse en su cotidianidad, de esta manera, las tecnologías terminan siendo “una opción para ocupar su tiempo de ocio, comunicación y así aumentar su sentimiento de pertenencia en el mundo digital.” (Cabrera del Valle, Salum y Fuster, 2020, p. 221) siendo así actividades las cuales pueden realizarse en el hogar y en base a sus intereses. De igual manera, aquello se refleja en los estudios expuestos por el Observatorio del envejecimiento (2023) donde las actividades que mayormente son realizadas de manera recreativa son escuchar la radio, ver televisión, leer, utilizar el computador para entretenerse y hacer uso de sus tiempos libres.

4.2.1.1.6 Facilita el contacto

Desde los relatos se logró identificar gran cantidad de unidades textuales atribuyendo que la incorporación de las TIC en la vida cotidiana ha facilitado el contacto con familiares, amigos. Según el diccionario de la lengua española, contacto significa “5.m. Relación o trato que se establece entre dos o más personas o entidades.” Es decir, relacionarse, conversar, saber de, a través de un dispositivo electrónico (celular, computador).

“Con el grupo de aquí (sopeña), con mi hermana, con mi sobrina, mi sobrino, y ya.” (E2)

“Antes podían pasar meses sin vernos ni comunicarnos con mis amigas y familiares. Ahora, aunque no nos veamos físicamente, nos mantenemos comunicados a través del teléfono celular.” (E3)

“El teléfono celular lo veo por el WhatsApp por los compañeros del curso que tenemos un grupo y ahí nos estamos comunicando siempre a través de mensajes por escrito por el WhatsApp.” (E7)

“Para twittear, hablar. De repente aparecen algunos personajes de ahí y yo les contesto a través de Twitter” (E9)

Siguiendo esta misma línea, Lorenzo (2017) señala en su estudio que el 74,5% utiliza la herramienta tecnológica para estar en contacto con amigos, familiares, interactuar por medio de redes sociales (citado en Quinde, Mosquera y Vázquez, 2020) lo que se manifestó con mayor fuerza en el contexto de pandemia, donde hubo aislamiento físico y social. De igual manera, se logra identificar la relación con pares que pertenecen a una institución en común.

La posibilidad de tener contacto con otros tal vez sea uno de los principales valores del uso de la tecnología, facilitando o posibilitando el fortalecimiento del vínculo social con familiares y amigos con los que no puede reunirse regularmente.

4.2.1.1.7 Autonomía / Independencia

Dentro de las atribuciones positivas que mencionan las personas mayores sobre la incorporación de las TIC en su vida cotidiana, es que permiten la independencia y autonomía. La autonomía será comprendida como la condición de no depender de nadie, es decir, la persona mayor ha de realizar acciones por sí solo, sin necesidad de

un tercero que haga las cosas por él/ella estando relacionado con la capacidad de aprender y no rendirse ante los cambios. Por otro lado, el concepto independiente está relacionado con no estar al alero de un otro al momento de realizar una acción. Viéndose a continuación en las unidades textuales.

“No me gusta ser dependiente...Pero te digo yo, que vergüenza que a mi edad yo tenía que depender de mi hijo...yo voy al médico sola, voy al dentista sola, hago mis trámites sola, me las rebusco.” (E1)

“De a poco me he ido metiendo mayormente parto sola.” (E8)

Se logra reconocer en las unidades textuales el desarrollo de habilidades en las personas mayores en el manejo de aparatos tecnológicos hasta ir alcanzando cierta autonomía, lo cual está estrechamente relacionado con el aprendizaje a su propio ritmo. Así también, se reconoce que el manejo de herramientas digitales aumenta la confianza, autoeficacia y mayor posibilidad de participar en la sociedad. (Observatorio del envejecimiento, 2022)

4.2.1.1.8 Informarse

En los discursos de las personas mayores entrevistadas, se da a conocer otro significado que le es atribuido a las TIC en su cotidianidad, siendo este el de informarse. Según la RAE se define como “1. Con el sentido de 'hacer saber algo a alguien', puede construirse de dos modos: a) informar [a alguien] DE algo. b) informar [algo] a alguien. 2. Como pronominal (*informarse*), significa 'hacer las gestiones necesarias para obtener una información'.” Es decir, la acción de informarse va desde que uno se informa de un hecho, como también replicar ese conocimiento al resto y en esta actuación hacer uso de dispositivos lo favorece. Véase a continuación en las unidades textuales.

“Lo ocupo para investigar, para leer cosas.” (E1)

“(...) enterarse de lo que está pasando al otro lado del mundo, sea, bueno o, sea malo. Lamentablemente mira por el mismo acto de la comunicación, nos hemos enterado de lo que pasa, por ejemplo, con el cambio climático.” (E4)

“(...) para ver, para buscar información que yo necesite de alguna de las instituciones que pertenezco.” (E8)

En esta misma línea, las herramientas tecnológicas han permitido a las personas entrevistadas adquirir y compartir información sobre temas que son de su interés. En

los discursos se aprecia la valoración de los dispositivos como una herramienta que les favorece el acceso al conocimiento y la información permitiéndoles mantenerse actualizados respecto de lo que está ocurriendo en el país y el resto del mundo. La diversidad de herramientas que “permiten la captura, producción, almacenamiento, tratamiento, y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética (EcuRed, 2012 citado en Lipper, 2017, p. 159)”, estaría favoreciendo el ejercicio del derecho a la información cómo ciudadano digital.

4.2.1.1.9 Compañía

En los relatos de los entrevistados se identifica la atribución de compañía ante la incorporación de las TIC en su vida cotidiana, donde se le atribuye el rol de la persona a un objeto inerte que está presente junto a la persona mayor en el hogar, donde a pesar de estar con gente en la casa, el celular termina siendo su compañero al momento de realizar actividades en el hogar. Viéndose a continuación en las unidades textuales.

“Para que meta bulla, porque estoy cocinando, estoy haciendo aseo, estoy cosiendo, estoy haciendo cualquier cosa y la tele ahí metiendo bulla y de repente miro (...) como que hay alguien más.” (E2)

“Para mí el teléfono celular es mi gran compañía, ya que gran parte del día paso sola, el teléfono celular me acompaña.” (E3)

A partir de las unidades textuales expuestas, da cuenta que las tecnologías son incorporadas con la finalidad de no sentirse en soledad, lo que desde la Fundación Conecta Mayor concuerda con el significado atribuido, debido a que la incorporación de las TIC “efectivamente aumentan los niveles de sensación de seguridad, percepción de acompañamiento, inclusión y también a su nivel de conectividad” (citado en observatorio del envejecimiento, 2022, p. 15) reflejado en mayor intensidad con las personas mayores que viven solas en su hogar y que pasan la mayor parte del tiempo en el celular.

En este mismo sentido la Encuesta de Calidad de Vida de las personas mayores durante la Pandemia (2021), establece que el 51% de quienes no poseen un smartphone enfrentan un mayor contexto de aislamiento, mientras que en aquellas personas mayores que sí lo utilizan esta situación es del 33%.

Los relatos planteados permiten señalar que las personas mayores entrevistadas en

general realizan valoraciones positivas sobre la incorporación de las TIC en su vida cotidiana y en la relación con terceros y las instituciones, atribuyéndole a estas tecnologías el carácter de útiles e indispensables para el cumplimiento de algunas funciones que requerían el despliegue de la presencialidad y que hoy se facilitan con la virtualidad. Desde el punto de vista personal e interpersonal, se atribuye a éstas un importante rol en el desarrollo de una mayor autonomía, incremento de la percepción de seguridad y compañía además del fortalecimiento del vínculo social entre pares o con familiares

4.2.1.2 Atribuciones negativas

No obstante, en el desarrollo del punto anterior, los entrevistados tienden a realizar atribuciones negativas respecto de las TIC, aunque en menor medida que las atribuciones favorables. El miedo, la desconfianza, la impersonalidad de estas tecnologías son características que dan cuenta de una menor valoración. A continuación, se presentarán los significados atribuidos por las personas mayores entrevistadas.

4.2.1.2.1 Miedo

El miedo es una emoción que experimentan las personas mayores frente la posibilidad de cometer errores en el uso de dichas tecnologías. En los discursos de los entrevistados atribuyen la incorporación de la tecnología en su vida cotidiana con el temor de no contar con el conocimiento para corregir lo que han hecho y/o que sea de gran intensidad el problema que ha generado su manipulación del dispositivo. Es decir, sentimientos respecto de qué va a ocurrir un peligro que no podrá manejar. A continuación, se presentan unidades textuales.

“No me atrevo, no, no me atrevo por lo mismo porque digo no vaya a meter la pata y haga la embarra y quede la escoba (...)” (E4)

“Nunca me he puesto a intrusear, me da miedo intrusear en los teléfonos, porque lo puedo bloquear, puedo hacer cualquier cosa.” (E5)

A partir de las unidades textuales expuestas, da cuenta de que las personas mayores sienten miedo a lo que puede llegar a ocurrir, es decir, a un posible problema futuro, de igual manera, se relaciona con lo que expone Lipper (2017) sobre el enfoque de autoeficacia de Bandura que aborda las creencias personales sobre su capacidad para enfrentar un problema, por lo que, depende netamente de la autoeficacia personal para

desarrollar una actividad. Entonces, la sensación de miedo de igual manera se relaciona a un tema generacional, ya que los jóvenes no lo presentan al usar la tecnología debido a haber nacido cuando ello ya se había incorporado en la sociedad. Estos temores tienen relación con la percepción de una menor autoeficacia, es decir con un conjunto de creencias negativas que las personas mayores asocian a sus habilidades y aptitudes en el campo de la virtualidad y que son muchas veces reforzadas por terceros, habitualmente jóvenes, que tiene un mayor dominio de éstas.

4.2.1.2.2 Desconfianza

En los relatos de las personas entrevistadas el significado atribuido a las TIC dice relación con la desconfianza, siendo esta definida según la Real Academia Española como “1. ausencia de confianza” es decir recelo, sospecha, puede coexistir la tendencia a confiar y desconfiar de personas u objetos, debido a no saber utilizarlos, experiencias negativas que han tenido y/o representaciones sociales sobre las personas mayores que debilitan su confianza. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Yo soy desconfiada de como hablan tanto de que a las viejitas nos hacen lesa... A nosotros nos daba terror. A mi generación. No nos sirve a veces para nada, más que echarnos a perder la salud mental” (E1)

“Todo lo que tenga que ver con bancos, yo prefiero presencial nada online, donde yo firme y donde mis ojos te vean no acepto todavía la firma digital porque puedo ser víctima de una estafa.” (E12)

A partir de las unidades textuales, se evidencia que existe mayor desconfianza al relacionar las tecnologías con materia financiera, ya sean pagos y/o transferencias. Un hecho que llama la atención en los relatos refiere a la percepción social de la vejez en la sociedad, lo que contribuye a la realización de la profecía autocumplida, provocando un sentimiento de incapacidad para aprender sobre estas herramientas (Sunkel y Ullmann, 2019 citado en Cabrera del Valle, Salum, Fuster, 2021). De allí la importancia de deconstruir las representaciones sociales sobre este grupo de población y que son ampliamente reproducidas por los medios a través de juicios y prejuicios que ponen en duda sus capacidades, y que están avalados por dispositivos sociales, sanitarios y culturales que los sustentan.

4.2.1.2.3 Sobreinformación

En los relatos de las personas entrevistadas, se atribuyó el significado de sobreinformación al incorporarlas en la vida cotidiana y relación con las instituciones. Este concepto alude a la no filtración en base a la edad de la persona que navega por internet y los grandes volúmenes de información que se encuentran (Rodríguez y Bernal, 2019) lo que conlleva a que cada uno debe codificar lo que recibe. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Por los bombardeos de cosas... Va influyendo en los niños, va influyendo en la gente, va influyendo en la forma de pensar, la va guiando hacia cosas que a veces no son buenas... La tecnología es buena y a la vez un poco temerosa...Tantas cosas” (E1)

(relacionado con las fake news) “Yo creo que debería ser atacado porque hoy día más que nunca hay una cantidad de información falsa que no se ajusta a la realidad. Y la gente que mira y que no tiene más información porque lo único que cree que está todo ahí. Con información, es fácil de engañar.” (E9)

A partir de las unidades textuales es posible señalar que las personas mayores enfrentan en el uso de TIC grandes volúmenes de información sobre los temas que les interesan, advirtiéndole cierta preocupación sobre el impacto que determinada información tiene en las individualidades no solo de ellos sino en las personas que se están formando. Lo anterior, se relaciona con lo expuesto por Rosell (2022) quien señala que el acceso a información inespecífica o fake news puede ser muy agobiante y generar ansiedad en las personas mayores. La autora atribuye este hecho a que las personas mayores no nacieron en un mundo tan digitalizado y requieren, como otros aprender a seleccionar información fidedigna (citado en Observatorio del envejecimiento, 2022)

4.2.1.2.4 Impersonal

Las personas entrevistadas atribuyen el significado de impersonal a la incorporación de las TIC en la vida cotidiana y al relacionarse con las instituciones. Según el diccionario de la lengua española hace referencia a “1. adj. Que no tiene o no manifiesta personalidad u originalidad. 2. adj. Que no se aplica a nadie en particular. 3. adj. *Gram.* Dicho de una oración: Que carece de sujeto, sea expreso o tácito.” En otras palabras, alude al distanciamiento entre humanos que ha provocado la incorporación de mecanismos digitales para actividades diarias, la falta de comunicación y la deshumanización. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Al final es una máquina la que le está contestando...Nos guía siempre en tal forma que la gente ha ido perdiendo la capacidad de ser uno mismo.” (E1)

“Porque me ha tocado ver que de repente tú llegas a una casa y están todos con el celular y es poco lo que comparten. O basta subirse al Metro, como todo el mundo está metido en el teléfono celular.” (E3)

“Para mí eso es más frío. Estar conversando una hora con una persona que no sabes si te puso en altavoz y te está escuchando o no te está escuchando. Simplemente está viendo la televisión haciendo otra cosa, pero no te está pescando” (E11)

A partir de las unidades textuales expuestas, se evidencia la percepción de que las TIC generan lejanía social, pasando de la presencialidad y conversar cara a cara a que la interacción social está mediada por una máquina que “maneja, controla y ordena” sus acciones, viéndose en todas partes, ya sea en la relación con las instituciones de salud y/o en mensajería instantánea donde un emoji reemplaza la expresión facial y corporal. Lo señalado por los entrevistados también es una consideración advertida en un estudio realizado por Cabrera del Valle, Solum y Fuster (2021) donde ya se había informado sobre la preferencia de las personas mayores respecto al contacto cara a cara, la socialización de manera presencial y no digital.

4.2.1.2.5 Desvalorizan al ser humano

En los relatos de las personas mayores entrevistadas, se identifica que la incorporación de las TIC en la vida cotidiana y en la relación con las instituciones ha desplazado y desvalorizado el rol del ser humano en la sociedad. Ocasionando un desplazamiento de segundo plano a la persona y al objeto inerte con mayor reconocimiento de acciones que ya eran realizadas con mano de obra. A continuación, se presenta unidad textual.

“Hoy viene una de las tecnologías que da escalofrío que es la inteligencia artificial (...) sea más dramático que el calentamiento global porque va a dejar a miles de millones de personas (...) fuera de las actividades laborales y esas cosas de verlo en un supermercado (...) ya no están necesitando gente (...) hace todo el movimiento que antes hacía un ser humano (...) lo que más quiere es deshacerse de la gente y tener en algún minuto robot” (E9)

“Claro, porque, al dejar de prescindir de la mano de obra, se generan los problemas sociales, por falta de trabajo o por la mala remuneración...La misma inteligencia artificial, por ejemplo, puede estar programada para controlar todo un sistema de

transporte, por ejemplo, un ferrocarril o un subterráneo.” (E12)

En esta misma línea, se reconoce lo planteado por Frey y Osborne (2013) en su estudio, en el cual dan a conocer que los avances tecnológicos han impactado en el ámbito laboral donde han reemplazado la actividad humana y con mayor velocidad de producción, de igual manera, visualizan que las tecnologías van a apropiarse de tareas cognitivas rutinarias y no rutinarias (citado en Weller, Gontero y Campbell, 2019) es decir, el dicho “las tecnologías han llegado para quedarse” es cierto, pero afectando un área de la vida humana que le permite generar ingresos para subsistir y desvalorizando al ser humano. La incertidumbre, ante el peligro que podría eventualmente significar una mayor incorporación de la inteligencia artificial en el desarrollo de las sociedades, es un asunto que también preocupa a las personas mayores entrevistadas, temor al daño social que podrían producir, que también alcanza a otros grupos sociales.

4.2.1.2.6 Desinterés/valor a la incorporación de TIC

Aunque en menor medida, también es posible identificar algunos discursos la falta de interés para incluir las TIC en su vida cotidiana. A continuación, se exponen unidades textuales.

“Pero no, no son mi entretención. No me llama la atención eso.” (E11)

“Perfectamente podría vivir sin tecnología.” (E12)

Los discursos expuestos evidencian la heterogeneidad de las vejees en comparación a las atribuciones positivas, es decir, el proceso de envejecimiento es diverso dependiendo de su trayectoria de vida y preferencias personales. Frente a ello, algunas personas mayores entrevistadas prefieren la comunicación cara a cara y realizar trámites de manera presencial o, la comunicación a través de otros medios. Así también, reconocen la pérdida de convivencia en su entorno debido a estas herramientas digitales. No obstante, declaran que las TIC han traído beneficios a la sociedad, ya sea en la entretención y acceso a la información, además de que estas están mayormente dirigidas a las personas de las nuevas generaciones.

4.2.1.2.7 Benefician a las grandes empresas

A partir de los discursos de las personas mayores entrevistadas, se observan atribuciones de carácter crítico. De allí que se considere que la incorporación de las TIC en la vida cotidiana y relación con las instituciones asociadas genera desigualdades y beneficia más a algunos sectores sociales que a otros, siendo la empresa privada y los

grupos pertenecientes a la élite económica los más favorecidos en tanto dueño de los medios de producción o por tener mayor acceso a las tecnologías en general.

A continuación, se presentan unidades textuales.

“Esto está en manos de poderes que son demasiado codicioso y ambicioso y no le interesa el resto...La tecnológica hoy día, todo tiene lo que se llama obsolescencia programada (...) tiene que volver a comprar uno haciendo más poderosa a las empresas que lo producen (...) salen más beneficiados son las grandes corporaciones, son los dueños del capital.” (E9)

“No toda la sociedad tiene acceso. Siempre solo privilegiados, los grupos privilegiados, los que van a la vanguardia y los que tienen mayor acceso. Porque son grupos privilegiados económicamente.” (E10)

A partir de las unidades expuestas, las personas mayores asocian la adquisición de dispositivos tecnológicos con el aumento de ganancia a las empresas, teniendo una visión mayormente política, donde son un grupo de la población que puede acceder sin problema económico. (Benítez, et al., 2013) En otras palabras, existe una desigualdad de base que condiciona la capacidad de apropiación de TIC, estando relacionado con la pobreza digital, ya sean los recursos económicos, habilidades para el uso y el acceso a la oferta de dispositivos.

Habiendo analizado las entrevistas es posible señalar respecto del objetivo trabajado que, las personas mayores realizan diferentes atribuciones respecto de las tecnologías de la información y comunicación. En general, estas herramientas se asocian a valoraciones de carácter positivo reconociendo el aporte que estas hacen en su funcionamiento en la vida cotidiana en el establecimiento de relaciones con familiares y terceros y, con las instituciones que les prestan bienes y servicios, de este modo, las tecnologías son vistas como útiles, indispensables y aportan a la comodidad y autonomía de las personas. No obstante, también existe desconfianza y temor hacia ellas sustentadas en el menor control y mal uso que puede hacerse de la tecnología generando daños a las personas y a la sociedad. Se concluye que los significados atribuidos a las TIC varían debido a los usos que las personas mayores le dan y, a la manera en que se han desenvuelto al momento de incorporarlas en su vida cotidiana.

4.2.2 Resultados Objetivo 2

Respecto del objetivo específico N° 2 que pretende describir las experiencias que han tenido las personas mayores entrevistadas con las TIC es posible señalar que los entrevistados dan cuenta de experiencias desde perspectivas positivas que han favorecido su relación con el mundo, y también negativas al manifestar preocupación por los riesgos que el uso de estas tecnologías tienen para su integridad física y su patrimonio.

4.2.2.1 Experiencias positivas

Antes de examinar los relatos es importante discriminar que se entiende por experiencia. Es posible comprender este concepto a través de una aproximación desde el diccionario de trabajo social, otorgándole una concepción que lo entiende como:

Conocimiento directo y observacional del mundo (...) La experiencia propia incluye todo lo que uno ha llegado a saber o cree sobre el mundo por observación directa y sin interferencia alguna. La experiencia se refiere a los eventos sensoriales (sensaciones visuales y auditivas) sobre los cuales están basadas típicamente las creencias sobre el mundo. (Ander Egg, citado en diccionario del trabajo social, 2017).

Asimismo, se considera pertinente relacionar la definición de Ander Egg con la visión otorgada por Dubet para poder complementar de manera adecuada el concepto recientemente mencionado, donde para Dubet "la experiencia social puede interpretarse como una actividad cognitiva que construye la realidad y la verifica al experimentar...es una construcción individual guiada por algunos referentes... definidas por el tipo de relaciones sociales que aparecen simultáneamente en una misma lógica" (citado en Gutierrez, 2001, p. 884). Es decir, la experiencia se construye a partir de las vivencias tanto propias como ajenas que guían las percepciones del individuo y su relación con el mundo.

Los entrevistados en general tienden a concebir como experiencias positivas la facilidad para adquirir estos dispositivos, la relación y su capacidad de adaptación respecto al uso de estas tecnologías y las estrategias que han utilizado para su aprendizaje.

A continuación, se presentarán las experiencias evidenciadas por las personas entrevistadas y se considerarán definiciones provenientes de otras partes.

4.2.2.1.1 Adquisición

En los discursos de los entrevistados, se evidencian varias formas por las cuales han podido adquirir sus dispositivos electrónicos. La adquisición según el diccionario de la lengua española hace referencia a 1. f. Acción de adquirir. 2. f. Cosa adquirida. 3. f. Persona cuyos servicios o ayuda se consideran valiosos. La definición alude al método de obtención que empleo, en este caso, la persona mayor para adquirir el dispositivo. En los discursos de los entrevistados, se evidencian varias formas por las cuales han podido adquirir sus dispositivos electrónicos. Los relatos dan cuenta en general por tres grandes vías, reciben aparatos por herencia cuando sus familiares actualizan sus equipos, como obsequios comprados habitualmente por hijos o familia directa y en menor medida la adquisición de estas tecnologías fue por cuenta propia utilizando su patrimonio.

“Yo los celulares que de nuevo me lo ha heredado mi hijo que él usaba iPhone” (E4)

“Me los compre por mi propia cuenta.” (E7)

(El hijo le obsequia un celular) “Me lo regalaron ... Sí. Nunca lo voy a comprar yo” (E11)

A partir de las unidades textuales expuestas, podemos acotar las distintas vías de adquisición de estos dispositivos tecnológicos. Es decir, se comprende que la adquisición de dispositivos tecnológicos, como teléfonos inteligentes, computadoras o tabletas, por parte de las personas mayores, ocurre generalmente por la intermediación de terceros, habitualmente hijos que a través de donaciones o regalos les facilitan la adquisición de los aparatos tecnológicos, dando cuenta de una dependencia frente al acceso. En menor medida acceden autónomamente. Lo anterior puede ser vinculado con lo señalado por Baglione y Rodolfo, que plantean que es “Preciso señalar que a pesar de las diversas situaciones que pueden obstruir y/o dificultar la incorporación y uso de las TIC, también existen facilitadores como personas que contribuyen y acompañan este proceso” (Baglione y Rodolfo, 2023, p. 6), siendo quienes favorecen el acceso a las tecnologías a través de la adquisición de equipos para las personas mayores quienes cumplen este rol de facilitadores .

4.2.2.1.2 Adaptabilidad

El relato de un entrevistado permite evidenciar la adaptabilidad que tuvo al momento de haber incorporado la tecnología en el ámbito laboral, realizando la misma actividad de manera más eficiente. El concepto adaptarse hace referencia a la capacidad de las personas de acomodarse, congeniar en diversas circunstancias y/o condiciones, en el

caso de las personas mayores estos han tenido que adecuarse a los cambios de contextos y las demandas institucionales y sociales que incorporan cada vez de manera más intensiva las TIC. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Yo toda la vida había hecho las planillas, los impuestos. Yo lo sabía perfectamente en el papel. Pero en el computador darme unas vueltas por aquí, unas vueltas por acá como que me complicó. Pero el día en que me di cuenta que esas vueltas era lo mismo que yo hacía en el papel, como que da vuelta la hoja pa allá y la hoja pa acá, dije, pero que bruta ¿cómo no me di cuenta? Y se acabó el problema” (E1)

“Bueno cuando yo comencé a trabajar en el año 74 en una industria embotelladora y ahí fue mi primer contacto con la tecnología (...) Bueno posteriormente estudié en la Universidad pedagogía y ahí ya me embarqué en otro mundo, en el mundo de las enseñanza, para lo cual partimos trabajando con mimeógrafo y terminó trabajando a nivel online, o sea que fue todo un aprendizaje por más de 40 años de ir innovando con la tecnología” (E12)

En un estudio Porras (2018) señala que “el aprendizaje de nuevos desafíos tecnológicos se convierte en un factor de fortalecimiento en el proceso de adaptación en cuanto mejora la flexibilidad mental y aumenta la tolerancia a los cambios que se producen en la vejez” (citado en Menza Astudillo, 2021, p. 6). Por ello, el aprendizaje del uso de las nuevas tecnologías se convierte en un factor importante en el proceso de adaptabilidad, influyendo así en el incremento de la capacidad mental y al mismo tiempo, otorga herramientas para sobrellevar y estimular la tolerancia a los cambios vertiginosos que se manifiestan con el paso de los años.

4.2.2.1.3 Reconocimiento de la necesidad de aprender

En los relatos se evidencia por parte de las personas mayores sus necesidades de aprendizaje en el campo de las tecnologías de las comunicaciones, siendo estas una motivación importante para la adquisición de herramientas de este campo. Tal como indican los relatos siguientes.

“Aprender a usar la tecnología. Como, por ejemplo, de buscar un trabajo, una cosa así (...) como dijera los nombres de otras personas para poder comunicarse por el internet, por intermedio del computador.” (E5)

“Por interés, para aprender, para entender este por el tema de la música” (E9)

“Fue principalmente por necesidad... Por mi quehacer, religioso, llevar las cosas

ordenadas. Llevar las tareas diarias de la de la orden religiosa, y por la necesidad de tener un banco de datos para mis alumnos” (E10)

A partir de las unidades textuales expuestas, queda en manifiesto que las personas mayores expresan la necesidad de aprender mejor el funcionamiento de los dispositivos y sus funciones para realizar de manera más rápida y eficiente las actividades sociales y personales en las que se empeñan cotidianamente. Siguiendo esta misma línea, Arellano, P., et al, (2022) en un estudio señala “la importancia de la promoción de la igualdad de oportunidades y de acceso a la educación a lo largo de toda la vida, a través de programas para el desarrollo de habilidades laborales” (p. 3). La importancia de garantizar que todos los adultos mayores tengan igualdad de oportunidades y acceso a la educación a lo largo de toda su vida es un derecho a garantizar a través de programas educativos que se centren en el desarrollo de habilidades en el uso de la tecnología.

4.2.2.2 Experiencias negativas

Además de las experiencias positivas relatadas previamente, las personas mayores manifiestan haber tenido experiencias negativas al incorporar las TIC en los quehaceres de su vida cotidiana. El uso de las tecnologías también se asocia a sentimientos de temor, desconfianza e inseguridad al experimentar usos diferentes de sus distintos dispositivos como una situación de alta complejidad o de enfrentarse a comunicaciones fraudulentas. A continuación, se definen las sub-subcategorías.

4.2.2.2.1 Uso complejo

En los discursos de los entrevistados se observa que estos consideran su relación con los dispositivos de alta complejidad, caracterizadas por las dificultades que presentan para alcanzar el uso eficiente de estas tecnologías.

“Si tengo una duda ahí queda porque no tengo a quien preguntarle (...) La tecnología llegó para quedarse, pero me voy quedando atrás...De tener beneficios los tiene, que yo no sepa aprovecharlo es otra cosa” (E2)

“No, no sé. Siempre busco para que me ayuden a (...) me pilló po’ me pilló. Tengo que decirle a mi nuera que me ayude para hacer las videollamadas” (E5)

“La tecnología a veces nos va dejando atrás entonces había que ir actualizándose constantemente (...) y nos adaptamos a la época, los cambios han sido tan rápido que jamás me la había imaginado de estar haciendo clases a distancia” (E.12)

A partir de los discursos, es posible visualizar que para las personas mayores el uso de la incorporación de las tecnologías es una cuestión compleja, difícil de comprender y resolver dado la rapidez de los cambios tecnológicos y las distintas operaciones que significa utilizar diversas aplicaciones. El desarrollo dinámico de las tecnologías es valorado por las personas mayores, no obstante, tiene una contracara y es que les genera la impresión de estar en una carrera, escapando de la percepción de retraso, de irse quedando atrás y de ser alcanzado por los cambios, requiriendo asistencia de otros para adaptarse. Según Aguilar Flores, y Chiang Vega (2020) señalan que “la edad puede ser problemática a medida que la población envejece y las TIC se vuelven más omnipresentes y forman parte integral de muchos productos y servicios cotidianos, con la separación entre el trabajo y el uso personal de dichos sistemas” (p. 300). A medida que las personas comienzan a envejecer y la tecnología avanza de manera acelerada, es importante observar y acompañar las relaciones de las personas mayores con el uso de las tecnologías, ya que esto tiene implicaciones en su propia autoimagen y en el desempeño en la vida cotidiana en el ámbito de las relaciones interpersonales, la relación con las instituciones y el acceso online de bienes y servicios.

4.2.2.2.2 Riesgo de acciones fraudulentas

En la gran mayoría de los relatos, las personas mayores expresan no haber sido víctimas de acciones fraudulentas, sin embargo, han sufrido algunos intentos de ellos. Lo anterior queda de manifiesto en los siguientes relatos.

“Y por experiencia también...porque un día no me llamaron a este, pero al hijo. Y me llama una persona y me dice, señora me dice, sabe que queremos avisarle que su sobrino tuvo un accidente (...) necesito, si usted le puede hacer una transferencia urgente a tal y tal” (E1)

“ (...) recuerdo una vez que fui víctima de un hackeo. No sé cómo lo hicieron, pero de repente una amiga me llamó y me dijo que habían llamado a su esposo a través de mi número. Luego, un desconocido me insultó gravemente. Al investigar, nos dimos cuenta de que habían hackeado mi teléfono” (E3)

Se observa en estos discursos que las personas mayores han vivenciado situaciones de riesgos en situaciones fraudulentas, no obstante, no alcanzaron a provocarles perjuicio patrimonial ya que, con la ayuda de familiares y su entorno han identificado situaciones que constituyen engaños urdidos con el ánimo de apropiarse de sus recursos y bienes.

En este mismo sentido Peek et al., (2014) Damant et al., (2017) señalan que “varios estudios han informado que la intrusión de la atención de TIC, en particular los servicios de monitoreo, y el miedo a ser víctima de abusos y delitos durante el uso de las TIC afecta negativamente a la privacidad y seguridad personal” (citado en Hou L, 2022, p. 21). Identificar claves para reconocer abusos y delitos que afecten la vida de este grupo etario, incluyendo la privacidad y la seguridad personal es de gran importancia y por tanto debe ser considerado un contenido en los procesos de alfabetización digital.

4.2.2.2.3 Falta de comprensión del resto

Un elemento que llama la atención es los discursos, es el relato de situaciones en los que las personas mayores se han sentido maltratados por terceros, que debieran tener un rol de facilitadores en su proceso de aprendizaje en la apropiación de las TIC por este grupo etario.

A continuación, se presentan los discursos.

“Cuando renové, (...) me perdía, “Mira Benja, ¿Cómo es esto?, ¿Cómo lo hago?”. “A ver tía. Toma está listo”, entonces me lo hacía él, no me decía “Tienes que hacer esto o marcar esto otro” (E2)

“La profesora era muy estricta y no toleraba errores. Parece que no comprendía nuestra perspectiva, ya que no estábamos tan familiarizados con la tecnología como ella...Recuerdo que en una ocasión mi hijo me dijo: "Mamá, mira, aquí". ¿Qué te dice esto? Ya esto. ¿Ves? Tienes que apretar esto, el fin de estos uno, se va dando cuenta de a poco” (E3)

Tal como se evidencia en las unidades textuales, las personas mayores resienten la falta de disposición de los más jóvenes para habilitarlos en el uso de las tecnologías, respetando su ritmo de aprendizaje. Asimismo, el estudio sobre emociones y percepciones de adultos mayores sobre las TIC de Kim, Chokzko, Schwingel y McDonagh (citados en Casamayou y Morales, 2017) encuentran que “los principales factores negativos son la falta de ayuda, enfrentarse a nuevos aprendizajes y la falta de experiencia previa” (p. 211). Es decir, los principales motivos por los cuales las personas mayores no se atreven a aventurarse en el mundo digital es por el temor de estropear los dispositivos y la inseguridad de consultar con terceros, dada sus experiencias de falta de atención de quienes pueden ayudarlos, críticas de instructores

o que directamente les realicen las operaciones sin mediar enseñanza. Lo anterior supone una grave vulneración al derecho de aprender durante toda la vida y a un trato digno.

4.2.2.2.4 Miedo al rezago

A partir de los relatos de las personas mayores entrevistadas se ha destacado que en ocasiones, la transición de llevar a cabo tareas de forma manual a realizarlas de manera digitalizada puede parecer mucho más complicada debido a la brecha digital, sin embargo, estas tareas suelen mantener la misma esencia y una vez que las personas mayores se dan cuenta de esto, descubren que se vuelven mucho más sencillo. La adaptabilidad se convierte en una característica importante para que las personas mayores puedan afrontar los desafíos relacionados con el uso de tecnología en su vida cotidiana y ajustarse a los cambios y transformaciones que pueden surgir. A continuación, se presentan unidades textuales.

“El problema es que yo por lo menos en mi caso me voy quedando atrás. La tecnología sigue avanzando, pero igual en algún momento tengo que tratar, intentar de ponerme al día lo más que pueda” (E2)

“(…) Me resultaba un poco incómodo, pensaba que nos estaba limitando en ciertos aspectos de la vida. Sin embargo, con el tiempo me di cuenta de que no era así, que debíamos aceptarlo y que era algo importante. Es útil, pero siempre manteniendo un equilibrio para no exagerar en su uso” (E3)

“La tecnología va avanzando a pie gigante, Y nosotros tenemos que ir de la manito con ella, porque si no nos quedamos atrás (...) Si no te sumas vas quedando un poco más aislado de la sociedad (...) Vas quedando más desplazado” (E10)

Se logra observar a través de los relatos de las personas mayores entrevistadas una sensación de incapacidad al momento de ocuparlas. De nuevo aparece aquí la sensación de estar en una carrera. Se observa la aceptación de un cierto determinismo tecnológico que hay que aceptar para ejercer derechos ciudadanos y seguir formando parte de esta sociedad.

En un estudio de Hou L (2022) señala que “cuando la epidemia los obligó a depender de los medios digitales para organizar la comida, la ropa, la vivienda y el transporte, muchas personas mayores no han podido hacer cambios rápidamente y adaptarse activamente.” (p. 9). La pandemia y el consiguiente aislamiento físico y social, obligó

a los distintos grupos sociales a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre ellos las personas mayores, que tuvieron que realizar acciones para acceder y aprender el uso de herramientas que les facilitaran la adaptación al funcionamiento digital de las personas e instituciones para satisfacer sus necesidades más básicas.

A partir de las unidades textuales expuestas, se da cuenta de las distintas vivencias que han experimentado las personas mayores con respecto al uso de la tecnología, existiendo un contraste evidente entre los discursos en los que se observa experiencias significadas en modo positivo y otras experiencias negativas que afectan sus percepciones de autoeficacia, respeto y trato digno.

Los eventos positivos tienen relación en primer lugar con el acceso a estos dispositivos tecnológicos, los cuales fueron cedidos por parte de familiares o por cuenta propia, de igual manera, con la capacidad de adaptación a los cambios, donde evidenciaron que estas herramientas permiten realizar las mismas tareas con mayor facilidad y en menor tiempo. Así también, reconocen la necesidad que tuvieron de aprender a utilizarlas, pero enfocado en un interés personal.

Por otro lado, desde las experiencias negativas se relaciona con el actuar de terceros ante las personas mayores, donde no han sido consideradas personas capaces de aprender por parte de familiares o simplemente no le dan el tiempo necesario para enseñar a utilizar las tecnologías, lo que ha complejizado la adaptabilidad de este grupo etario en la era digital actual. El desconocimiento de las tecnologías digitales genera una falta de autoestima y de confianza.

La experiencia de las personas mayores con respecto al uso de las tecnologías está influenciadas por diversos factores. Entre ellos, el apoyo continuo de su familia, la capacidad de adaptación y la disposición para seguir aprendiendo, ya que “dentro de estos vínculos que las personas mayores pueden encontrar a su «experto cálido», es decir, aquella figura que posibilita un acercamiento a las tic brindando soporte y acompañamiento para su uso” (Barrantes y Cozzubo, 2015 y Barrantes y Villalobos, 2019 citado en Baglioni y Rodolfo, 2023, p. 6). Ante ello, es crucial en el procesos de inclusión en el contexto tecnológico, el apoyo en el aprendizaje de familiares y terceros como facilitadores en la superación de las barreras tecnológicas. Por consiguiente, como señala Rodríguez Marín et al. (1993) “esta situación dependerá de la calidad y frecuencia de las redes de apoyo, como así también la «noción de proximidad

emocional o intimidad, la procedencia del apoyo recibido y la percepción» que se tiene del mismo” (Citado en Baglioni y Rodolfo, 2023, p. 6) es decir, cuando se establezca un entorno de aprendizaje en el que las personas mayores se sientan valoradas y respaldadas, su autoestima y confianza en sus habilidades y/o capacidades digitales aumentarían notablemente.

4.2.3 Resultados Objetivo 3

Respecto del objetivo N°3 que pretende identificar en los hallazgos lineamientos de acción para la intervención social orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en personas mayores, se ha logrado reconocer a partir de los relatos diferentes orientaciones que contribuyen al cambio de condiciones en este ámbito.

4.2.3.1 Hallazgos para lineamientos de acción.

Para comenzar, es relevante conceptualizar la intervención social, para ello se consideran los cuatro argumentos realizados por Saavedra (2015) frente al concepto de intervención social, siendo considerado como una acción práctica, es decir, “el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (Ander - Egg, 1995 citado en Saavedra, 2015, p. 137) donde el quehacer es previamente organizado para responder a necesidades sociales, donde, de igual manera se busca la autonomía e integración de las personas a su entorno social.

Por otro lado, se reconoce como “una mediación intencionada que ordena un proceso de acción en torno a la relación compleja de tres dimensiones de lo social (bienestar social, calidad de vida y desarrollo social)” (González y Jaraíz, 2013 citado en Saavedra, 2015, p. 139) por lo que, existe intervención social en el momento que la complejidad es interpretada como un ámbito conflictivo y/o problemático de lo social.

Por consiguiente, la intervención social es considerada como un dispositivo discursivo debido al alcance articular por medio de la promulgación de políticas sociales, programas y/o proyectos que aborden las necesidades de la población, siendo el discurso una expresión de poder sobre la sociedad para controlar y alcanzar un ideal (Saavedra, 2015). Por último, la intervención es entendida como una distinción sistémica social compleja, basándose en las reglas de inclusión/exclusión, es decir, interviene a medida de la distinción que se genera desde la sociedad ante un fenómeno social.

A continuación, se presentarán los lineamientos de acción social que se identificaron, a partir de los discursos de las personas mayores entrevistadas.

4.2.3.1.1 Fortalecer procesos de alfabetización digital

Los relatos dan cuenta de la necesidad que presentan las personas mayores para recibir alfabetización digital, permitiéndoles mayor autonomía e integración de los procesos online, de igual manera de los contenidos que debieran abordarse y la metodología de enseñanza. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Si hace falta mucho ese tipo de cursos sobre todo para los adultos mayores que no tienen conocimiento de cómo ocupar las tecnologías, este tipo de capacitaciones entregan enseñanzas, entretención, conocen a otros adultos mayores y además les ayuda a su cabecita a pensar mucho mejor.” (E7)

“Aprender a cargar, descargar documentos, ya saber editar. Todo lo que significa en computación, materia de Word, de Office. Todo lo que es office, de formato office eso es lo que me gustaría aprender.” (E10)

(en materia de derechos) “ninguna plataforma puede utilizar mis datos sin mi autorización es un derecho...Ninguna red social puede ocuparlas sin mi consentimiento.” (E12)

A partir de las unidades textuales es posible distinguir los contenidos que debiera tener la capacitación, la formación en este ámbito debiera orientarse a reconocer el funcionamiento del dispositivo (celular, computador, tablet), de las aplicaciones con las que cuenta y de las redes sociales. De igual manera, formar en términos de derechos y obligaciones en este campo, guiar la búsqueda de información “con una capacidad crítica y reflexiva para manejar los enormes flujos de información que circulan en la internet” (Grajales y Osorno, 2019, p. 4) para que logren diferenciar entre noticias verídicas y/o noticias falsas

En este sentido se reconoce la necesidad de seguir realizando iniciativas de alfabetización digital y capacitación, no sólo para instruir en el uso elemental de los aparatos digitales sino también, mostrar los avances, límites y riesgos del uso de estas tecnologías.

4.2.3.1.2 Brecha generacional

Los discursos otorgados por las personas mayores dejan en manifiesto sus inquietudes y percepciones en cuanto al uso de dispositivos tecnológicos, donde la gran mayoría de los entrevistados relacionan las dificultades de aprendizaje y uso con la brecha generacional. Sin embargo, mencionan que, si bien las tecnologías son buenas herramientas, estas potencian la brecha generacional, viéndose a continuación en las unidades textuales:

“En la casa me dicen, pero cómo tota.. tota me dicen... como tota si esto se lo expliqué tres días atrás... bueno, se me olvidó le digo yo” (E1)

“La profesora era muy estricta y no toleraba errores. Parece que no comprendía nuestra perspectiva, ya que no estábamos tan familiarizados con la tecnología como ella...Recuerdo que en una ocasión mi hijo me dijo: "Mamá, mira, aquí". ¿Qué te dice esto? Ya esto. ¿Ves? Tienes que apretar esto, el fin de estos uno, se va dando cuenta de a poco” (E3)

“La tecnología va avanzando a pie gigante, Y nosotros tenemos que ir de la manito con ella, porque si no nos quedamos atrás (...) Si no te sumas vas quedando un poco más aislado de la sociedad (...) Vas quedando más desplazado” (E10)

Teniendo en consideración las unidades textuales expuestas, se visualiza entonces una nueva dificultad, ya que además del carácter económico y político, ahora también se suma la edad como otro impedimento percibido socialmente como limitante. Es decir, y como menciona Olarte (2017) la brecha generacional “hace del factor tecnológico vinculado a la edad una vía de discriminación y de desventaja social y laboral” (p. 293). Dicho de otro modo, la brecha generacional va más allá de los factores netamente tecnológicos y económicos, pues, también ha tornado al rango etario como un rasgo más de discriminación y sesgo hacia la población adulta mayor, lo que se evidencia en la relación que establecen los adultos mayores con aquellos que debieran ser los facilitadoras o mediadores en este tránsito hacia una ciudadanía digital.

4.2.3.1.3 Derechos vulnerados

A partir de los discursos otorgados por las personas mayores, se visualiza la relevancia que le atribuyen al Estado ante la promoción y garantía sobre el acceso a las herramientas tecnológicas, de modo que sean adecuadas de manera universal para este grupo etario. A continuación, se presentan las unidades textuales.

(cursos de alfabetización digital) “Podría ser para gente mayor, que hay mucha gente que yo conozco que no saben.(...) aquí no hay ni junta de vecinos. (E5)

(El Estado debería garantizar a los adultos mayores herramientas digitales) “Por supuesto que sí. Por ahí yo creo que pasa un país desarrollado, pasa por la preocupación del estado a los adultos mayores y la tecnología. No dejándolos de lado, sino que incorporándose dentro de la sociedad” (E10)

“Pero eso pienso yo, que debía ser más accesible para gente que es de bajos recursos. Sería mucho mejor.” (E15)

Se evidencia por medio de los relatos de las personas mayores la vulneración de derechos, ya sea el derecho de participación política, debido a la analfabetización digital. De igual manera, el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que proclama la libertad de expresión y derecho a la información, indicando que tienen derecho a la “libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”. Es decir, recibir y divulgar información, además de la difusión de ideas y pensamientos sobre temas de interés que requieren del acceso y la apropiación de los medios digitales por parte de todos los grupos sociales sin exclusión. En esta línea de argumentación, la OEA (2015) establece en su artículo 12.c que los Estados deben “Garantizar el acceso de la persona mayor a la información, en particular a sus expedientes personales, ya sean físicos o digitales, y promover el acceso a los distintos medios de comunicación e información, incluidas las redes sociales...” Es decir, debiera entregar oportunidades de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y competencias, además debe ser de calidad e inclusiva, adecuándose a sus requerimientos y necesidades, en otras palabras, tener acceso a la educación digital. Por último, el derecho a la ciberseguridad de quienes participan en dicho espacio y el derecho a que la información que se almacena en la nube no sea divulgada a terceros.

4.2.3.1.4 Formación para una ciudadanía digital

Los discursos de las personas mayores entrevistadas dan cuenta de la importancia que tienen las tecnologías para informar y ser activista político, lo que permite pertenecer a una comunidad en línea con intereses en común. De igual manera, que estas han facilitado la organización y convocatoria para asistir a las actividades que se vayan realizando. A continuación, se presentan unidades textuales.

“Yo, si yo no estuviera metido en las cosas que estoy yo ni tomaría el celular (...) Tengo Facebook única y exclusivamente porque promuevo temas ambientales...Me siento integrado porque participo de cosas de organización y cosas que pasan en el país y, todo por el tema político que obviamente necesita. O sea, uno ocupa el celular como un medio, pero estoy integrado no porque el celular.... estoy integrado porque participo con esa gente en pensar en el cambio, en la forma de hacer las cosas distintas, en cabros están en la Universidad, los movimientos sociales en ese tipo de cosas.” (E9)

“En el sentido de organización sí ha contribuido, de hecho, los grandes movimientos políticos han partido por comunicación de a través de las redes sociales y es más fácil.” (E12)

La ciudadanía digital es comprendida como:

El desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para que las personas puedan ejercer sus derechos digitales y fortalecer la convivencia democrática, mediante el uso seguro, responsable, participativo, creativo, crítico y reflexivo de las tecnologías digitales, comprendiendo la influencia de éstas en su vida personal y pública a nivel local y global. (Ministerio de Educación, 2023, p. 11)

Sin embargo, el ejercicio de la ciudadanía digital no sería posible sin antes una formación en dicha materia, donde permita que las personas mayores desarrollen sus habilidades para ejercer y desenvolverse en la sociedad del conocimiento bajo normas de conducta y manifestando su opinión, es decir, debiera involucrarse en primera instancia a las personas mayores en lo mediático, para ello se debe impulsar el conocimiento y la comprensión sobre lo que implica vivir en una sociedad digital.

A partir de lo expuesto, se logran identificar cuatro lineamientos de acción. El primero, fortalecer cursos de alfabetización digital dirigidos a personas mayores, donde estos deben ser desarrollados por personas cercanas a la edad y grupo poblacional, asegurando buen trato entre sus pares. Así también, que se aborden diversas plataformas que permitan ampliar la comunicación online y acceso a información fidedigna, promoviendo la participación activa en comunidades virtuales e incentivando su involucramiento en temas relacionados con sus intereses. Además, que en dichos cursos se lleven a cabo consultorías sobre los diseños de aparatos tecnológicos, de modo que se recojan sus necesidades respecto al funcionamiento.

Por consiguiente, para abordar las representaciones sociales que se tiene sobre la vejez, es requerida la deconstrucción de mitos y creencias sobre el proceso de envejecimiento, donde la exclusión digital afecta el envejecimiento activo y saludable de la persona mayor. Por otro lado, para enfrentar la brecha digital y generacional es crucial la acción mancomunada del Estado y el sector privado para avanzar en la reducción de la brecha digital para mejorar la posición de las personas mayores en este campo. De igual manera informar sobre los derechos y obligaciones que poseen para manejarse en el campo virtual permitiéndoles incorporarse en lo denominado ciudadanía digital.

Finalmente, impulsar desde los municipios programas que busquen la actividad de personas mayores que navegan de manera virtual para que expresen opiniones sobre los procesos sociales que están ocurriendo en el mundo, además de contar con una postura política para momentos relacionados con legislaciones y normativas que los involucren permitiendo la consideración de sus necesidades, creando así un entorno digital inclusivo y adaptado a sus requerimientos.

Estos lineamientos están orientados al fortalecimiento de la ciudadanía digital en las personas mayores. Se observa que el rol que desempeña este grupo etario en la sociedad ha sido desplazado y no completamente integrado en los avances tecnológicos, lo que ha impedido el desarrollo de sus propios derechos. Por ello, es relevante procurar la integración efectiva de las personas mayores en materia de ciudadanía digital y todo lo que conlleva en cuanto las problemáticas evidenciadas, apelando al fortalecimiento y la incorporación práctica de políticas públicas orientadas a las personas mayores en materia digital, para crear un espacio seguro y protegido con instancias recurrentes de cursos de alfabetización.

V. CONCLUSIONES, AUTOEVALUACIÓN Y PROYECCIONES

En la actualidad las tecnologías son relevantes para nuestra sociedad al momento de realizar diversas acciones en los diferentes ámbitos de la cotidianidad, ya sea en la comunicación, relación con instituciones, acceso y divulgación de la información. Las herramientas tecnológicas transformaron la manera de interacción social, de aprendizaje permitiendo mayor conectividad con el entorno por medio de plataformas digitales. Lo anterior nos lleva a reconocer el interés por el grupo etario de las personas mayores, quienes son mayoritariamente discriminados y estigmatizados, poniendo en cuestionamiento sus habilidades y capacidades, viéndose reflejado en las representaciones sociales sobre la vejez. La inclusión a través de la generación de condiciones para el acceso y uso regular de las tecnologías es una oportunidad para un envejecimiento saludable y activo, asimismo, la relevancia del ejercicio de derechos, siendo la libertad de expresión, opinión y difusión de información un derecho que potencia el ejercicio de otros derechos.

En el siguiente apartado, se llevarán a cabo las conclusiones de la investigación realizada durante el presente año, donde se analizaron los discursos y prácticas de las personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de tecnologías de la información y comunicación en su vida cotidiana. Los hallazgos del estudio proporcionan una visión integral de cómo la adopción de estas tecnologías impacta en la percepción, la calidad de vida y la participación social de las personas mayores, permitiendo la creación de los lineamientos de acción que orientarán a una ciudadanía digital.

5.1 Conclusiones de la investigación

Una vez finalizado el análisis de información es importante señalar algunas conclusiones para dar cuenta de este punto, tomaremos como referencia los objetivos y los supuestos que orientaron este estudio.

Respecto de las atribuciones que las personas mayores realizan sobre la incorporación de estas tecnologías en su vida cotidiana y su relación con las instituciones, es posible señalar que existe una alta valoración de ellas como herramientas que le facilitan el vínculo con otras personas, el acceso a la información y la gestión de pagos y beneficios. De allí que estas sean caracterizadas indispensables, útiles, cómodas y que aportan a su desempeño y autonomía, lo que les permite entonces, una mayor vinculación social al facilitar el mantenimiento y fomento de la interacción social. Este

grupo de población no nativa digitalmente ha tenido que adaptarse e incorporar su uso en la vida cotidiana y en la relación con las instituciones. Por otro lado, las atribuciones negativas se focalizan fundamentalmente en la ausencia y/o disminución de la relación presencial que a juicio de las personas mayores va deshumanizando las relaciones y en el riesgo que el uso ampliado de estas tecnologías puede implicar para su persona y su patrimonio.

Por otro lado, respecto a las experiencias de las personas mayores con las TIC, estas varían según el caso, ya que existen factores externos no manejables, ya sea el entorno familiar y los dispositivos tecnológicos que no están adaptados a las necesidades del grupo etario. No obstante, como experiencias positivas en los discursos relevan la posibilidad de adquisición de estos dispositivos tecnológicos a través de obsequios de aparatos nuevos, la herencia y/o adquiridos por cuenta propia, lo que está relacionado con la necesidad de incorporarse a la sociedad digital. Se valora la incorporación de estas tecnologías como herramientas permiten realizar las mismas tareas con mayor facilidad y en menor tiempo y en el fortalecimiento de la autonomía de las personas mayores. En cambio, como experiencias negativas se liga con acontecimientos de intento de fraude de las que han sido objeto y la percepción de inseguridad potenciado por los medios de comunicación. Lo anterior incide en su sensación de mayor vulnerabilidad lo que tiene efectos en la relación con los dispositivos limitando su exploración y uso.

Otro aspecto importante de destacar es la relación con experiencias negativas de facilitación o mediación para la apropiación de las tecnologías y herramientas digitales, es la falta de comprensión y/o empatía de terceros al momento de enseñar el uso del celular/computador, lo que, en parte, produce en el sujeto una sensación de menor autoeficacia y miedo al rezago, ya que se asume que el avance tecnológico es demasiado acelerado y quedarán apartados de la sociedad si no se adaptan a los cambios. Ante ello, es esencial el apoyo de programas formales adaptados a este grupo etario y a sus necesidades, además de la facilitación de su entorno más cercano en los procesos de aprendizaje.

Por último, respecto de los hallazgos obtenidos a través de los relatos de las personas de las personas mayores se logra identificar cuatro lineamientos de acción para la intervención social que esté orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en este grupo etario. En primer lugar, se identifica el fortalecimiento de los cursos de alfabetización digital dirigidos a personas mayores, con la finalidad de no tan solo

reforzar los conocimientos adquiridos y/o nuevos aprendizajes, sino entregar habilidades para cuestionar la información que reciben, permitiendo que diferencien la calidad de la información y sus fuentes. Así también, cursos que enseñen las diversas maneras que facilitan la compra y acceso a información y/o servicios en particular, ya sea por medio de códigos QR, descarga de app, acceso a servicios de salud. De igual manera, se propone incorporarlos en el diseño de aparatos tecnológicos y herramientas de modo de recoger sus necesidades y expectativas respecto de estos recursos para el funcionamiento más autónomo en su vida cotidiana y en la relación con grupos e instituciones. Otra cuestión importante es la formación de quienes realizarán las tareas de facilitación o mediación de estos procesos de aprendizaje, los que además de competencias técnicas deben tener competencias blandas para una comunicación asertiva, empática y respetuosa de la dignidad de las personas mayores.

Las TIC se han convertido en el elemento dinamizador de la nueva sociedad en red y la capacidad de manejar dispositivos y herramientas digitales son imprescindibles para el disfrute de la misma. Sin embargo, se produce una brecha digital cuando determinados grupos y territorios no disfrutan de sus beneficios, ya sea porque no tienen acceso a las TIC o, bien, porque, aun teniendo acceso, no tienen condiciones para utilizarlas. Además de esta brecha, los relatos dejan en evidencia la existencia de una brecha generacional en este ámbito. En esta brecha el factor edad tiene incidencia y originaría la brecha digital generacional, esto es, la distancia que separa a los nativos digitales de los inmigrantes digitales. Esta cuestión estaría también mediada por las representaciones sociales que se tiene de la vejez atribuyéndoles a las personas mayores menos capacidades y habilidades de aprendizaje en este campo.

La discriminación social hacia las personas mayores requiere de procesos de intervención orientados a la deconstrucción de mitos y creencias sobre el proceso de envejecimiento, siendo este un proceso gradual presente en el ciclo de vida y no estigmatizar a las personas por su edad, produciendo edadismo y/o viejismo. De igual manera, se reconoce que al no tener una inclusión en los procesos digitales se ve afectado el envejecimiento activo y saludable de la persona mayor, lo que deja en relieve la importancia de promover la interacción entre las diferentes generaciones. De este modo, no solo logramos un cambio en la sociedad con respecto a las personas mayores, sino que, además, la población en cuestión podrá desenvolverse con mayor comodidad y seguridad en un espacio seguro y de confianza.

Por consiguiente, para abordar la vulneración de los derechos humanos de las personas

mayores provocada por la brecha digital y generacional es necesaria la acción mancomunada del Estado y el sector privado para avanzar en la reducción de la brecha digital a través de acciones afirmativas y compensatorias que mejoren el posicionamiento de las personas mayores en este campo. Así también, que se informe sobre los derechos y obligaciones que poseen al incorporarse en el campo virtual.

Por último, debiera fomentarse la ciudadanía digital en las personas mayores por medio de la incorporación de organizaciones sociales con temas específicos de su interés, de igual manera promover minorías activas que permitan entregar una percepción diferente, siendo esta una oportunidad para aquellos que están excluidos en materia digital y en derechos involucrados vulnerados. Para ello, se propone activar los municipios con programas que busquen la actividad de las personas mayores en procesos democráticos políticos donde ellos se ven involucrados.

En conclusión, aquellas personas mayores que han tenido acceso a los dispositivos tecnológicos, reconocen la utilidad de estos para tener acceso a bienes y servicios entregados por instituciones, además de la facilidad de contacto con cercanos, evidenciándose con mayor intensidad en la crisis sociosanitaria por el COVID-19. No obstante, el acceso y la capacidad de uso de las herramientas tecnológicas es interferida por un amplio número de factores que dicen relación con cuestiones socioeconómicas, poder adquisitivo, educación y políticas públicas no suficientemente comprometidas con la inclusión digital de las personas mayores.

Los diferentes usos de las TIC y de internet amplía las dimensiones de la brecha digital en la sociedad de la información, al comercio y el acceso de bienes y servicios, a la educación, con el uso de las plataformas para la formación online, y el acceso a la administración del estado o gobierno digital. Esta última cuestión adquiere una importancia fundamental ya que define beneficios y prestaciones que permiten el ejercicio efectivo de ciertos derechos y deberes ciudadanos. Para Ana María Martín

Todas estas dimensiones convierten a la red de internet en un bien social imprescindible para vivir, plenamente, en la nueva Sociedad Red, en la que la interacción entre sujetos, empresas y Estado es esencial para la realización de todo tipo de actividades, tanto sociales como culturales y económicas e, incluso, como ya se ha dicho, para el ejercicio de derechos. (Martín, 2020, p. 81-82)

Frente a ello, es crucial trabajar en la perspectiva de lograr una mayor inclusión digital de las personas mayores y que sean considerados ciudadanos digitales ejerciendo los

derechos y responsabilidades que ello significa, siendo el acceso a información, libertad de divulgación, uso correcto y entorno digital seguro las condiciones que deben promoverse a través de la intervención social a nivel local y nacional. Por lo tanto, la promulgación de políticas públicas que se enfoquen en proporcionar oportunidades de aprendizaje, acceso a tecnologías y un entorno digital seguro, además de programas municipales que estén orientadas a una capacitación continua en materia digital, lo que garantizará mayor adaptación a esta era tecnológica que está en constante evolución y tener un envejecimiento saludable y activo en el que las tecnologías tiene mucho que aportar.

5.2 Limitaciones, logros centrales y autoevaluación del trabajo realizado

En el siguiente acápite, se llevará a cabo una reflexión crítica sobre el trabajo realizado a lo largo de la investigación, para ello, se presentarán limitaciones que interfirieron en el estudio y que estaban fuera de alcance. Asimismo, se mencionan los logros obtenidos por medio del estudio, para presentar la autoevaluación del proceso realizado.

Sobre las limitaciones en la investigación, se reconoce que la metodología utilizada, siendo esta cualitativa, rescata los discursos de las personas mayores, sin embargo, no es representativa de la realidad social de las personas que viven en la comuna de Puente Alto, por lo que no es posible hacer generalizaciones. No obstante, al realizar 16 entrevistas en profundidad es posible señalar que los resultados tienen valor para orientar acciones hacia estos grupos.

La coordinación con personas mayores que estén interesadas en participar del estudio fue compleja, debido a que las instituciones no responden oportunamente, debiendo utilizar otras técnicas para la identificación de posibles entrevistados, como la denominada bola de nieve, en la que las personas mayores fueron refiriendo a otros posibles de contactar.

Por otro lado, sobre los logros centrales en esta investigación, están estrechamente relacionados con la información producida a partir del estudio, permitiendo tener una visión crítica ante las políticas públicas actuales, las cuales no están relacionadas al grupo objetivo, además, de tomar en consideración el discurso de las personas mayores sobre esta materia, permitiendo producción de nuevos conocimientos sobre la apreciación y experiencias de las personas mayores sobre la incorporación de las TIC en su vida cotidiana y en la relación con las instituciones.

Por último, en cuanto a la autoevaluación del estudio, se destaca la organización de avance del equipo, además del compromiso de estar actualizado con la información que tenga relación con la temática que se aborda, así también, la manera de manejar los tiempos para realizar entrevistas y transcripciones a pesar de factores externos personales. Al momento de realizar las entrevistas, se logró obtener la información que requerimos, por lo que, se considera que se han alcanzado los objetivos planteados permitiendo comprensión de los desafíos y oportunidades que enfrenta este grupo etario en la sociedad digital.

5.3 Proyecciones para nuevos estudios

La población seguirá envejeciendo y los avances tecnológicos continuarán, por lo que, ambos fenómenos deben unirse permitiendo mayor desarrollo de autonomía e inclusión de grupos sociales que estaban excluidos. Es importante seguir investigando la relación de las personas mayores y las TIC dado los avances tecnológicos y las transformaciones que se observan en este grupo etario que además de prolongar su vida requiere de espacios que le garanticen seguir aprendiendo y aportar en diferentes campos.

Actualmente, hay organizaciones que abordan diversas temáticas de las personas mayores, deconstruyendo mitos y prejuicios que son provenientes del resto, aunque, en materia digital sigue habiendo escasa información que provenga de ello, por lo que, es crucial la continua indagación en esta materia y desde las personas mayores como protagonistas.

Las representaciones sociales sobre el envejecimiento deben tener un giro extraordinario para dejar de visualizar a las personas mayores como vulnerables solo por su avanzada edad y/o estado en el que se encuentra, por lo que, concientizar a la población sobre las actitudes viejistas y edadistas permitirá una sociedad inclusiva. El envejecimiento es un proceso inevitable en la vida, es parte del ciclo de vida e irreversible, entonces, preparar una sociedad que esté adecuada para este grupo etario es de real importancia para que se ejerzan los derechos humanos de la mejor manera. La investigación social puede seguir contribuyendo en este ámbito ya que los imaginarios sociales también van evolucionando y requieren ser rescatados y problematizados.

5.4 Desde el Trabajo Social

La disciplina de Trabajo Social utiliza de manera constante la tecnología como una herramienta que refuerza la intervención, apoyándose de programas informáticos que

contribuyen a la investigación, ya sea en la recolección de información, análisis de ella y permite la comunicación e interacción con el sujeto de intervención. De igual manera, tiene un fuerte compromiso con la justicia social y derechos humanos, buscando su respeto tanto por parte de instituciones y por los propios actores sociales, de igual manera acompaña el proceso de transformación del sujeto en su propio contexto, por medio de la entrega y/o potencia de capacidades y habilidades para cambiar su propia realidad. Así también, la profesión promueve la dignidad y es su meta por alcanzar, debido a que cada persona está amparada por derechos humanos que deben ser cumplidos y ejercidos, sin vulneración alguna. Promueve el derecho a la participación, ya sea en el acceso a la información como en votaciones políticas y/o temas de interés, lo que permitirá que su opinión sea valorada y considerada.

Ante la situación investigada, es relevante la incorporación del Trabajo Social en el proceso de planificación, gestión de recursos, ejecución y evaluación de proyectos de intervención en este campo. Esto se debe al rol protagónico que puede llegar a desempeñar el sujeto de intervención, así como sus capacidades integrales para realizar dicho trabajo. Asimismo, al estar su quehacer fundamentado en la promoción de los derechos humanos, se encarga de intervenir en los nuevos problemas sociales provocados por el avance acelerado de la tecnología en la sociedad, que deja excluidos a gran parte de la población. Esto se refleja en los datos que fueron abordados en la investigación reciente, identificando que la población chilena se encuentra en procesos acelerados de envejecimiento que requieren de propuestas de acción integrales en las que el uso de las tecnologías tiene un rol central.

El proceso de aprendizaje y alfabetización debe ser protegido y garantizado a las personas mayores, debido a que es un derecho que está presente en la Convención de los Derechos Humanos de las personas mayores. Además, se reconoce la relevante incorporación de actores sociales como la familia y la sociedad en el proceso de inclusión de las personas mayores en el uso de las TIC y así, garantizar un envejecimiento activo y saludable.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudo, S., Fombona, J. y Pascual, M. (2013). Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*. Vol 12 (2) 131-142. <https://relatec.unex.es/article/view/1169/811>
- Aguilar-Flores, S. y Chiang Vega, M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296-308. <http://www.scielo.org.co/pdf/cient/n39/2344-8350-cient-39-296.pdf>
- Alva de la Selva, A. (2020). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. 65(238). 81-105. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182020000100081
- Alvarado, A. y Salazar, Á. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. *Gerokomos*, 2(25), 57-62. <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v25n2/revision1.pdf>
- Ander-egg, E. (2017). Diccionario de Trabajo Social. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Aravena, N. (2023). El desafío de lograr que más personas mayores accedan al mundo digital. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://www.uc.cl/noticias/el-desafio-de-lograr-que-mas-personas-mayores-accedan-al-mundo-digital/>
- Arellano, P., et al. (2022). Alfabetización mediática e informativa de personas mayores en Chile: orientaciones basadas en sus necesidades e intereses cotidianos en contexto de COVID-19. *Palabras clave (La Plata)*, 11(2). <https://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/pce154>

Arnold, M., Herrera, F., Massad, C. & Thumala, D. (2021). SEXTA ENCUESTA NACIONAL INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES: Cómo observa la población el envejecimiento en Chile. Santiago. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Arroyave, et al. (2020). Inclusión digital como opción aportante al envejecimiento activo. e-Ciencias de la información, 10(2). doi:10.15517/resi.v10i2.39522

Baeza Correa, J. (2001). El oficio de ser alumno. Santiago : Universidad Católica Cardenal Raul Silva Henríquez.
https://www.researchgate.net/publication/344419853_El-oficio-de-ser-alumno_Jorge_Baeza

Bardin, L. (1996). El análisis de contenido. Editorial Akal. Madrid España.

Barrantes, R. (2008). Análisis de la demanda por TIC:¿ Qué es y cómo medir la pobreza digital?.
<http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1245/16%20An%c3%a1lisis%20de%20la%20demanda%20por%20TICs%20-%20Qu%c3%a9%20es%20y%20c%c3%b3mo%20medir%20la%20pobreza%20digital%20%282007%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrientos, N., et al. (2021). Evolución del modelo neoliberal en Chile: implicancias para su actual implementación. Revista científica internacional. 8(1). 189-202

Becerra, T. A. M., & Genta, M. I. F. (2016). Comunicación móvil y adulto mayor: exclusión y uso desigual de dispositivos móviles. Perspectivas de la Comunicación-ISSN 0718-4867, 9(2), 7-29.
<http://ojs.ufro.cl/index.php/perspectivas/article/view/553/595#:~:text=Descargar%20el%20archivo%20PDF>

- Bengoa, J. (2002). ¿Qué es envejecer? Revista ALAN, 52 (3), 257-260. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0004-06222002000300005
- Benítez, G. (2017). Ciudad digital: Paradigma de la globalización urbana. Universidad Autónoma de México. <http://www.scielo.org.co/pdf/biut/v27n1/v27n1a10.pdf>
- Benitez, S. et al. (2013). TIC, clase social y género. La constitución de desigualdades sociales y digitales en las juventudes argentinas. X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://cdsa.aacademica.org/000-038/701.pdf>
- Binimelis, H., Guarda, D. y Vivero, L. (2021). La transformación tecnológica del trabajo social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 28(2), 271-297. <http://hdl.handle.net/10045/115830>
- Bodemer, K. (2021). La globalización. Un concepto y sus problemas. Nueva sociedad. (156), 54-71. https://static.nuso.org/media/articles/downloads/2697_1.pdf
- Bravo y Rodriguez (2020). Representaciones sociales sobre el Envejecimiento y la atención del Adulto Mayor. Perspectivas desde la UNEFM. Dominio de las Ciencias, 6, 215-235. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539766>
- Cabrera del Valle, R., Salum, S., Fuster, N. (2021). “Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develando brechas, sentidos y afectos en Valparaíso”. Trabajo Social 23(1): 197-224. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. doi: <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87702>

Callejas, A. y Aliaga, J. (2020). Así afecta la soledad y ansiedad a los adultos mayores.

<https://www.uc.cl/noticias/asi-afecta-la-soledad-y-ansiedad-a-los-adultos-mayores/>

Canals Cavagnaro, B. (2021). PANDEMIA, PERSONAS MAYORES Y SENAMA.

https://www.senama.gob.cl/storage/docs/PANDEMIA_PERSONAS_MAYORES_RES_2021.pdf

Casado, R., Lezcano, F., y Rodríguez, M. J. (2015). Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: un estudio empírico evolutivo. Revista Educomunicación, 23(45), 37-46. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-04>

Casamayou, A., y Morales, J. M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio Elderly people and digital technologies: a dual challenge Idosos e tecnologias digitais: desafios duplos.

<http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). Derechos humanos de las personas mayores en Chile en tiempos de pandemia: acciones de promoción desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

<https://www.cepal.org/es/enfoques/derechos-humanos-personas-mayores-chile-tiempos-pandemia-acciones-promocion-servicio>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. (LC/TS.2021/43), Santiago, 2021.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035.

https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia_de_transformacion_digital_chile_2035_.pdf

Comité interministerial sobre ciberseguridad. (2017). Política Nacional de Ciberseguridad.

<https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/738/Pol%C3%A9tica%20Nacional%20de%20Ciberseguridad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Condeza, A., Bastías, G., et al. (2016). Adultos mayores en Chile: descripción de sus necesidades en comunicación en salud preventiva. Cuadernos. info, (38), 85-104. <https://www.scielo.cl/pdf/cinfo/n38/art06.pdf>

Contreras, P. (2011). ¿Internet como Derecho Humano? Reflexiones sobre el monitoreo de las “redes sociales”. Ciper.

<https://www.ciperchile.cl/2011/06/28/internet-como-derecho-humano-reflexiones-sobre-el-monitoreo-de-las-redes-sociales/>

Coria, S., Pérez, M., Mendoza, E., y Martínez, R. (2011). Brecha digital y pobreza digital en el estado de Oaxaca. Conciencia tecnológica, (42), 19-25.

<https://www.redalyc.org/pdf/944/94421442004.pdf>

Coulon, A. (1987). La etnometodología. Ed. Cátedra.

Crovi, D. (2002). Sociedad de la información y el conocimiento: entre el optimismo y la desesperanza. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, 45(185),

13-33. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/59457/ssoar-rmcyps-2002-185-crovi_druetta-

[Sociedad de la informacion y.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-rmcyps-2002-185-crovi_druetta-Sociedad de la informacion y.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/59457/ssoar-rmcyps-2002-185-crovi_druetta-Sociedad_de_la_informacion_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-rmcyps-2002-185-crovi_druetta-Sociedad_de_la_informacion_y.pdf)

- Cutrell, E. (sf). El contexto y el diseño de TIC para el desarrollo mundial. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-contexto-y-el-diseno-de-tic-para-el-desarrollo-mundi>
- Esquivel, A. (2016). La Etnometodología, una alternativa relegada de la educación. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 6(12). <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966008.pdf>
- Fernández, L. (2022). Las TIC en el área de ciencias sociales: uso y opinión de los docentes de Educación Primaria. UNES. Universidad, Escuela y Sociedad, 12(1), 56–72. <https://doi.org/10.30827/unes.i12.24013>
- Fernández, M. (2013). Personas adultas mayores y comunicación móvil. La importancia de la voz y los sms en Montevideo. Revista de Ciencias Sociales, vol. 26, núm. 33, diciembre, 2013, pp. 97-120 Universidad de la República Montevideo, Uruguay. <https://www.redalyc.org/pdf/4536/453644794006.pdf>
- Flores, L. (2020). La alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. Revista ComHumanitas, 11 (2), 65-80. <https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.239>
- Grajales, J. y Osorno, Y. (2019). La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social. Revista Reflexiones y Saberes, (11), 2-9. <http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/1133/1527>
- Gutiérrez, D. (2001). Reseña de "Sociologie de l'Expérience" de François Dubet. Estudios Sociológicos, vol. 19 (3), pp. 881-890 El Colegio de México, A.C. Distrito Federal, México. <https://www.redalyc.org/pdf/598/59805717.pdf>
- Gutierrez, J. e Ibarra, B. (2018). “Viejismo” en la tercera edad y su relación con el autocuidado de la salud física. [Trabajo de tesis, Universidad de Chile] Facultad

de la Ciencias sociales, departamento de psicología.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173867/Viejismo%20en%20la%20tercera%20edad%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20autocuidado%20de%20la%20salud%20f%C3%ADsica.pdf?sequence=1>

Herrera, MS. Elgueta, R. Fernández, MB. Giacoman, C. Leal, D. Rubio, M. et al. Calidad de vida de las personas mayores chilenas durante la pandemia COVID-19. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2021.
https://sociologia.uc.cl/wp-content/uploads/2021/07/libro_calidad-de-vida-pm-y-covid-19-

Hou, L. (2022). El uso de Internet por parte de las personas mayores. Motivos y soluciones a la brecha digital en la ciudad de Valladolid.
https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/59195/TFM_F_2022_062.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huenchuan, S. (2013). Perspectivas globales sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2007-2013. Documentos de Proyectos. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL),
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35929/LCW566_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IFSW. (2018). Declaración global de los principios éticos del trabajo social.
<https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>

INE. (2018). Indicadores demográficos; Puente Alto.
https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2023&idcom=13201

INE. (2022). Documento de trabajo: Envejecimiento en Chile: Evolución, características de las personas mayores y desafíos demográficos para la población. *Sociales*, 1-95. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/documentos-de-trabajo/documentos/envejecimiento-en-chile-evolucion-y-caracteristicas-de-las-personas-mayores.pdf?sfvrsn=b76bd496_4

Instituto Nacional de Estadísticas. (s.f.). Esperanza de vida. <https://www.ine.gob.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/esperanza-de-vida#:~:text=En%20Chile%20la%20Esperanza%20de,77%2C3%20para%20los%20hombres>

Leal, D. (2007). *Conectivismo: una teoría de aprendizaje para la era digital*. (traducido) (original publicado en 2004). https://ateneu.xtec.cat/wiki/form/wikiexport/media/cursos/tic/s1x1/modul_3/conectivismo.pdf

Lipper, M. (2017). Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-067/697>

López, M. (2018). Las TIC como herramienta de apoyo al envejecimiento activo. *Revista de ciencias y orientación familiar*.

[https://web.archive.org/web/20200805232558id_/https://summa.upsa.es/high.r
aw?id=0000092091&name=00000001.original.pdf](https://web.archive.org/web/20200805232558id_/https://summa.upsa.es/high.r
aw?id=0000092091&name=00000001.original.pdf)

Martín, A. (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, ISSN 0213-0750, N° 151, 2020, págs. 77-93

Martuccelli, D. (2017). Semánticas históricas de la vulnerabilidad. *Revista estudios sociales*. 59. 125-133.

Menza Astudillo, Á. P. (2021). El uso de las TIC en el proceso de envejecimiento, calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados y su impacto en la educación.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7348/2/DDMPDH162.pdf>

Ministerio de Educación. (2023). Ciudadanía digital para los desafíos de las comunidades educativas. <https://ciudadaniadigital.mineduc.cl/wp-content/uploads/2023/05/Ciudadania-Digital-Mineduc-2023.pdf>

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2017). Encuesta sobre Uso de Internet y Tecnologías Digitales. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt_usos_may2018.pdf

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2002, 27 de septiembre). Ley N° 19.828. Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor. Diario oficial N° 37.369. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/media/2002/09/27/do-20020927.pdf>

Ministerio Secretaría general de la presidencia. (2023). Ley 19.628 Sobre protección de la vida privada.

Ministerios de relaciones exteriores. (2017). Promulga la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1108819>

- Muñoz, L. (2002). Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Estudio valorativo. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. 6(1-2), 1-9.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267017>
- Muñoz, M., Saez, J. y Campillo, M. (2020). Las TIC y los procesos de envejecimiento activo: ¿Una promesa incumplida?. Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga, 1 (2), 34-47.
<https://revistas.uma.es/index.php/mgn/article/view/8287/9977>
- Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos.
<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Observatorio del Envejecimiento (2022). Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores. Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Confuturo. <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2022/06/Observatorio-Reporte-TICS.pdf>
- Observatorio del envejecimiento (2023). Uso de tiempo libre 60+: Abordaje del ocio, la recreación y cultura en población mayor. Año 4, v21. Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Confuturo. <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2023/05/Uso-de-tiempo-libre-60.pdf>
- OCDE. (2020). Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina. <https://www.oecd.org/skills/centre-for->

[skills/Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina.pdf](#)

OEA. (2015). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. Temas Laborales. (138). 285-313 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>

OMS. (2022). Envejecimiento y Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

OPS y NIC. br (2019). Medición de la salud digital. <https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/1/medicion%20de%20la%20salud%20digital.pdf>

Organización de Naciones Unidas. (sf). ONU llama a superar brechas en el uso de las TIC. <https://www.un.org/es/desa/wsis10>

Organización internacional del trabajo. (2022). OIT: 34,5% de personas mayores de 65 años no tienen ingresos en América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_864519/lang-es/index.htm

Organización Panamericana de la Salud (2021). Informe mundial sobre el edadismo. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871>

Ortega, D. (2018). Envejecimiento y trato hacia las personas mayores en Chile: una ruta de la desigualdad persistente. Sophia Austral , (22), 223-246. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-56052018000200223>

- Palos, P., Reyes, A. y Saura, J. (2019). Modelos de Adopción y Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las organizaciones. *Información tecnológica*, 30(3), 3-12. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00003.pdf>
- Pereyra, C., et al. (2018). Autoeficacia: Una revisión aplicada a diversas áreas de la psicología. *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a04.pdf
- Piscitelli, A. (2009). La alfabetización digital como nueva infraestructura. *Nativos digitales: dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*, 151-166. Santillana. <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/2/Laalfabetizaciondigitalcomonuevainfraestructura.pdf>
- PLADECO. (2023). Informe Final, Plan de desarrollo comunal.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5) [en línea] <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>
- Reverol, C. (2022). Personas adultas mayores frente a la Inclusión social en América Latina: un estudio en red. Volumen 2. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, (54), 275-280 [PDF] unirioja.es
- Riveron, G. (2016). La cultura digital en la sociedad moderna. *RITI Journal*, 4(8), 1-6.
- Riveros, C, et al. (2019). Políticas Públicas, Brechas y Alfabetización Digital de la Persona Mayor: la Realidad Chilena Mirada desde las Comunas de Talca y San Joaquín. *The Law, State and Telecommunications Review*, 12(1), 137-158. <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.31180>

- Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. Revisión de antecedentes sobre las desigualdades en la apropiación. En Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina. (1 ed.) Argentina, Buenos Aires. <https://view.ckcest.cn/AllFiles/ZKBG/Pages/531/Tecnologias-digitales.pdf#page=52>
- Robledo, C. y Orjuela, J. (2020). Teorías de la sociología del envejecimiento y la vejez. Revista. Guillermo Ockham, 18(1). <https://doi.org/10.21500/22563202.4660>
- Rodriguez, A. y Bernal, E. (2019). Gestión de la información cuantitativa en las universidades. https://estadisticaun.github.io/L_Conceptual/index.html
- Rojas, N., et al. (2022). Análisis psicométrico de la escala de ciudadanía digital en adultos mayores. Revista Espacios, 43(10) <https://www.revistaespacios.com/a22v43n10/a22v43n10p09.pdf>
- Rondón, Y. (2021). Las TIC y su impacto en la sociedad: De las hachas a los dispositivos modernos. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclitic/index.php/revistaclitic/article/view/1057/17>
- Roqué, M., y Fassio, A. (2016). Políticas Públicas sobre Envejecimiento en los Países del Cono Sur. Senama. <https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Politicas-publicas-vejez-cono-Sur.pdf>
- Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social Cinta moebio 53: 135-146. <https://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n53/ar03.pdf>
- Salas Martínez, G. (2020). TIC y neoliberalismo: mediación, reproducción y efectos. Análisis de la representación e influencia de las TIC en la estructura de las

sociedades del conocimiento. [Trabajo Fin de Máster, Universidad Complutense De Madrid Facultad De Ciencias De La Información]
<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/2a24d199-9d67-4a26-9b5f-80e07283026a/content>

Sánchez Vera, F., Martínez Guirao, J.E., y Téllez Infantes, A. (2022). La seguridad en el ciberespacio desde una perspectiva sociocultural. *metheados.revista de ciencias sociales*, 10(2): 243-258. <http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v10i2.577>

Santana, L. E. y Serra, I. (2022). El enfoque de derechos humanos y ciudadanía digital en la ciudad: conceptos y propuesta. Documentos de Proyectos, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48062-enfoque-derechos-humanos-ciudadania-digital-la-ciudad-conceptos-propuesta>

Servicio Nacional de la Persona Mayor. (2007). Informe de la aplicación de la Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento.
<https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/chile.pdf>

Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2020). Primera dama impulsa “Adulto Digital”: Plan de inclusión de nuevas tecnologías para adultos mayores.
<https://www.senama.gob.cl/noticias/primera-dama-impulsa-adulto-digital-plan-de-inclusion-de-nuevas-tecnologias-para-adultos-mayores>

Stefanacci, R. (2022). Introducción al envejecimiento.
<https://www.msmanuals.com/es-cl/hogar/salud-de-las-personas-de-edad-avanzada/envejecimiento-del-organismo/introducci%C3%B3n-al-envejecimiento#:~:text=Durante%20la%20edad%20mediana%20temprana,el%20comienzo%20de%20la%20vejez>

- Subtel. (2017). IX Encuesta Accesos y Usos de Internet. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt_usos_may2018.pdf
- Subtel. (2022). Hogares con acceso a Internet fijo alcanzan el 67% y usuarios aumentan preferencia por redes de alta velocidad. <https://www.subtel.gob.cl/hogares-con-acceso-a-internet-fijo-alcanzan-el-67-y-usuarios-aumentan-preferencia-por-redes-de-alta-velocidad/>
- Sunkel, G. y Ullman, H. (2019). Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una clave para la inclusión de las personas mayores en América Latina. <https://www.cepal.org/es/notas/tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-clave-la-inclusion-personas-mayores-america>
- Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores en América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Revista de la CEPAL, (127), 243- 268. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/RVE127_Sunkel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1984). Introducción a los métodos de investigación cualitativa: La búsqueda de significados. Nueva York: John Wiley & Sons. <https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Introduccion-a-Los-Metodos-Cualitativos-de-Investigacion-Taylor-S-J-Bogdan-R.pdf>
- Tonon, G. (2005). Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires.
- United Nations. (2011). Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue. https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

- Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Editorial Gedisa. Buenos Aires. <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1.pdf>
- Villarroel, G. (2007). Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, vol. 17, núm. 49, mayo-agosto, 2007, pp. 434-454 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela <https://www.redalyc.org/pdf/705/70504911.pdf>
- We are social y Hootsuite. (2023). Digital 2023 Chile. https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2023-chile-february-2023-v01?from_search=0
- Weller, J., Gontero, S. y Campbell, S. (2019). Cambio tecnológico y empleo: una perspectiva latinoamericana. Riesgos de la sustitución tecnológica del trabajo humano y desafíos de la generación de nuevos puestos de trabajo", serie Macroeconomía del Desarrollo, N° 201, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/eb27979d-9b07-4778-bb81-f61811c91685/content>

ANEXOS

Tabla resumen estudios empíricos

Tema	Autores	Objetivos	Enfoques Teóricos	Conclusiones
Adopción de TIC en las personas mayores	Aguilar-Flores y Chiang-Vega (2020)	Conocer los factores que determinan el uso de las TIC.	Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología. (UTAUT).	Influencia social, condiciones facilitadoras, percepción de utilidad y percepción de facilidad.
	Palos, P., Reyes, A. y Saura, J. (2019).	Contribuir al entendimiento de la adopción de la tecnología y servicio.	Modelo de Aceptación de tecnología (TAM), Teoría unificada de la aceptación y el uso de la tecnología (UTAUT), TOE, DOI	Se debiera predecir y fundamentar cómo se adoptará la tecnología a través de la superación de las barreras que afectan en la percepción de utilidad e intención.
	Rivoir, A. (2019).	Analizar la relación que tienen las personas mayores con las TIC y desigualdades que traen.	-	Los factores de desigualdad que son coincidentes con los de otros sectores de la población (económicos, educativos, etc.) también se suman la última ocupación, las condiciones físicas y cognitivas de las personas y su percepción de la tecnología.

<p>Agudo, S., Fombona, J. y Pascual, M. (2013).</p>	<p>Analiza la inserción de las Tecnologías de la Información y comunicación en las actividades de estos sujetos en el contexto de los Centros Sociales de Personas Mayores de Asturias.</p>	<p>-</p>	<p>Los mayores también tienen ganas de aprender, de utilizar las TIC para ser útiles, y también para disfrutar del ocio.</p>
<p>Benitez, S. et al. (2013).</p>	<p>Comprender el modo en que la clase social y el género se relacionan e intervienen en la constitución de las desigualdades digitales.</p>	<p>-</p>	<p>Existe una diferencia de clase social que nos permite esbozar la siguiente hipótesis sobre la “elección” del uso de las plataformas digitales.</p>
<p>Fernández, M. (2013).</p>	<p>Conocer la relación que tiene la población adulta mayor con la comunicación móvil.</p>	<p>-</p>	<p>El teléfono celular se erige como un complemento de la línea fija, los sms constituyen una práctica de comunicación significativa para todos los adultos mayores que utilizan telefonía celular y ningún participante está considerando comprar un dispositivo manos libres.</p>

Envejecimiento	Alvarado y Salazar (2014)	Analizar el concepto de envejecimiento.	Enfoque de Walter y Avant.	El envejecimiento es un proceso inherente a la vida humana, problema de salud pública, se experimentan cambios.
	Bengoa, J. (2002).	Comprender los distintos aspectos que están ligados al envejecimiento y las enfermedades asociadas al proceso de la vejez.	-	Se comprueba que el envejecimiento es un proceso inevitable y progresivo. Sin embargo, algunos de los signos de envejecimiento pueden ser retardados o revertidos según la calidad de vida del sujeto.
	INE. (2022)	Analizar la relación entre el envejecimiento poblacional y la transición demográfica.	-	El envejecimiento poblacional tiene implicancia en las estructuras de la población
	López, M. (2018).	Manifiestar la necesidad de diseñar TIC que respondan a las necesidades de las personas mayores.	-	El acceso debiera ser igualitario para todos los ciudadanos, por lo que, deben considerarse las limitaciones físicas y formativo para el uso de TIC

OMS. (2022).	Promover un enfoque positivo y libre de prejuicio hacia la edad	-	Combatir el edadismo y la promoción de oportunidades de las personas mayores es un aspecto fundamental para lograr fomentar un envejecimiento inclusivo y respetuoso en la sociedad.
Arroyave, et al. (2020)	Abordar la inclusión digital como alternativa aportante en el proceso de envejecimiento activo.	Perspectiva de proceso sistemático.	Favorece el EA dentro de un marco de equidad y respeto a la diversidad, debiera facilitarse alternativas acorde a sus necesidades, intereses y condiciones.
Stefanacci, R. (2022).	Lograr un envejecimiento saludable para favorecer o retrasar los efectos no deseados de la vejez por medio del envejecimiento activo físico y mental.		Si se establecen buenos hábitos desde el comienzo del envejecimiento se podría informar de cómo es la vejez y de qué manera se puede sobrellevarla de un modo más responsable para poder fortalecer un envejecimiento saludable y activo desde los hábitos que son producidos por las personas mayores.

	Organización Panamericana de la Salud (2021).	Definir, prevenir el edadismo, debido a las consecuencias que esta presenta en el proceso de envejecimiento.	-	Se utiliza la edad para clasificar el comportamiento de las personas, provocando daño, desventaja e injusticia.
	Bravo, M. y Lamus, T. (2020)	Realizar un constructo teórico sobre la atención gerontológica integral desde los actores de la cosmovisión de los actores y representantes sociales.	El enfoque teórico sobre la atención gerontológica integral. en el marco de representaciones sociales.	Se develó los significados y los distintos constructos sociales que permiten comprender los distintos procesos de atención integral gerontológica que se presentan en la actualidad.
Alfabetización digital	Aravena, N (2023)	Instar a la integración de las PM en la sociedad digital.	-	Apelan a la construcción de políticas públicas que favorezcan un envejecimiento activo y eviten la discriminación de los adultos mayores en la sociedad.
	Paulina Arellanos, et al. (2022)	Conocer los intereses y necesidades cotidianas e informáticas de las personas mayores de Chile en el contexto de pandemia.	Enfoque fenomenográfico.	Intereses: entretenimiento, comunicación, aprendizaje y búsqueda de información.

	Piscitelli, A. (2009).	Dar a conocer los diferentes pilares de alfabetización y cómo influyen en los procesos tecnológicos.	-	Se reconoce a la alfabetización como un determinante de transmisión y conservación de continuidad cultural a través de diversos tipos, como: material, ya que no se concibe la alfabetización sin inscripciones materiales; cognitivo, ya que sin esta capacidad fisiológica no se hubiera considerado posible la alfabetización; y de entorno social, ya que depende de la innovación, que va de la mano con el entorno social.
Ciudadanía Digital	Alva de la Selva, A. (2020)	Analizar la ciudadanía digital en México y examinar la brecha digital existente.	-	La ciudadanía digital se encuentra en desarrollo y en la sociedad mexicana actual todavía se presentan distintas brechas digitales.
	Benítez, G. (2017).	Analizar el impacto de la implementación de una ciudadanía digital en el desarrollo de la tecnología en una comunidad.	Teoría de la sociedad red, propuesta por Castells, M. (1996)	Se establece que se debe mejorar la calidad de vida de los habitantes por medio de la infraestructura tecnológica y una rápida adopción de la tecnología por parte de la población.

	Ministerio de Educación. (2023).	Documental.	-	Noción integral sobre la ciudadanía digital.
	Rojas, N., et al. (2022).	Evaluar las propiedades psicométricas de la ciudadanía digital en adultos mayores.	-	El instrumento cumple con el objetivo, ya que permitió determinar las necesidades de capacitación para reducir la brecha en los AM.
Personas mayores	Huenchuan, S. (2013).	Analizar los principales problemas que son comprendidos de las experiencias de las personas mayores en la actualidad.	-	Se expone que diversos movimientos y organismos internacionales protegen los derechos humanos dispuestos hacia el grupo etario de personas mayores.
	Herrera MS, Elgueta R, Fernández MB, Giacoman C, Leal D, Rubio M, et al. (2021)	El objetivo de este proyecto fue analizar las consecuencias sociales, sanitarias y psicológicas de la pandemia de COVID-19	-	El uso de smartphone, y especialmente las videollamadas, ha contribuido a que se mantenga e incluso aumente el contacto con las redes sociales

Callejas, A. y Aliaga, J. (2020).	Analiza el impacto de la soledad y la ansiedad en los adultos mayores, produciendo distintos efectos negativos en la salud física y mental.	-	Se sugiere que los adultos mayores tengan una relación más directa por medio de la comunicación digital para aliviar los sentimientos de soledad y ansiedad.
Muñoz, L. (2002)	Facilitar la formación y el acceso a los nuevos medios de información y comunicación, fomentando su independencia y autonomía.	-	Los adultos mayores no utilizan los medios tecnológicos porque desconocen los beneficios que pueden obtener.
Arnold, M., Herrera, F., Massad, C. & Thumala, D. (2021)	Conocer los factores que favorecen o dificultan la integración social de las PM respecto a las dimensiones de la inclusión social.	Dimensiones de la inclusión social: primaria, secundaria, simbólica y autor referida.	Los resultados de esta encuesta han sido cruzados con variables socioeconómicas y sociodemográficas -como nivel de ingreso, sexo y edad- que establecen diferencias en cómo las personas significan y aprecian la vejez.
Villaruel, G. (2007).	Dar cuenta del contexto cultural e histórico en que emerge el concepto		Emergen como campo diferenciado de investigación en el contexto histórico-cultural

		de representaci3n social		de la sociedad moderna. Resultando fruct3fero en el estudio de los fen3menos acontecidos en la interacci3n personas-sociedad.
Derechos humanos	Ministerios de relaciones exteriores. (2017).	Promover y garantizar la protecci3n de los derechos humanos de las personas mayores.	-	Se logra establecer marco legal y normativo que garantice la protecci3n de los derechos fundamentales de las personas mayores.
	Naciones Unidas. (1948).	Promover y proteger los derechos humanos como base fundamental.	-	Establece un marco universal para la protecci3n y la promoci3n de los derechos humanos, con el fin de garantizar la dignidad de las personas.
	OEA. (2015).	Convenci3n interamericana sobre la protecci3n de los DDHH de las Personas Mayores.	-	Establece derechos humanos que debieran ser ratificados por los Estados parte.
	United Nations. (2011).	Explorar tendencias y desaf3os del derecho a buscar, recibir y difundir informaci3n.	Enfoque de derechos humanos.	Debiera haber menor restricci3n en el flujo de informaci3n por medio de internet, por lo que, cada Estado debe desarrollar una pol3tica concreta y efectiva para que internet sea

				disponible, accesible y asequible a toda la población.
	Contreras, P. (2011)	Establecer una conexión entre el internet y los derechos humanos, para que se logre monitorear los efectos de los DD.HH. en las redes sociales.	-	Se dispone desde la ONU que el acceso al internet es un Derecho, estableciendo como algo fundamental en la vida cotidiana y desarrollo de la libertad de expresión.
	Ministerio Secretaría general de la presidencia. (2023).	Ley 19.628 Sobre protección de la vida privada.	-	-
Neoliberalismo	Barrientos, N., et al. (2021)	Diseño e implementación del modelo de desarrollo y crecimiento económico.	-	El modelo económico fue propuesto por los Chicago Boys, comenzó su implementación en el gobierno de A. Pinochet.

	Salas, G. (2020)	Trabajo final de Máster.	-	-
Gobernanza /Gobierno digital	Naser, A. (2021).	Documental	-	La gobernanza implica gestión de relaciones de actores políticos y técnicos que intervienen en la decisión, ejecución y evaluación de asuntos con valor público.
Globalización	Bodemer, K. (2021).	Conocer los puntos de vista de la globalización, independiente de su visión positiva o negativa; así como también lo que conlleva al Estado, el sistema y la economía internacional.	-	La globalización somete todo a la rigurosidad de las leyes económicas atribuidas al trabajo, como también a la democracia.
Uso, manejo y acceso de TIC	Mariana Lipper (2017)	Indagar sobre el manejo de algunas TIC en P.M.	Teoría Social Cognitiva.	La percepción social afecta la autopercepción de las P.M.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2017).	Recopilar información sobre los patrones de acceso y uso de internet.	-	Los datos proporcionados por la SUBTEL hablan de la brecha digital en los hogares de nuestro país.
Menza Astudillo (2021)	Evidenciar el uso y el manejo de las TIC en los adultos mayores		La tecnología de información y comunicación son una herramienta que juega un papel fundamental en el envejecimiento y la calidad de vida de las personas mayores.
Hou, L. (2022).	Analizar la adaptabilidad de las personas mayores con el uso de la tecnología en la pandemia de Covid-19	-	Muchos adultos mayores se tuvieron que saber adaptar en uso de las nuevas tecnologías y el internet, debido a la crisis sanitaria esto provocó que los adultos mayores incorporarán en sus vidas el uso de los dispositivos tecnológicos para poder comunicarse.

Observatorio del envejecimiento (2023).	Entregar un panorama general sobre el uso de tiempo libre y acceso de la población mayor a actividades recreativas de distinta índole.	-	El caso de la participación cultural, como actividad recreativa y derecho humano, constituye un ejemplo donde las limitantes de tiempo y recursos económicos son prevalentes.
Muñoz, M., Saez, J. y Campillo, M. (2020).	Uso de TIC en el proceso de envejecimiento y desafíos políticos.	-	La transformación tecnológica ha llevado a utilizar las TIC para relaciones laborales, ocio, relaciones económicas, comunicacionales. Las políticas deben centrarse en la disminución de la brecha digital generacional, entregar formación en alfabetización y competencias digitales.
Instituto Nacional de Estadísticas. (s,f.)	Identificar los factores que han contribuido en el aumento de la esperanza de vida al nacer.	-	La esperanza de vida ha aumentado gracias a la incorporación de políticas públicas.

Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2020).	Fomentar las clases de alfabetización digital a adultos mayores para mejorar su acceso y uso a tecnologías.	-	Empodera a los adultos mayores a través de la alfabetización digital, permitiéndoles realizar actividades básicas en internet y mejorar su acceso a las tecnologías.
Subtel. (2017).	Dar a conocer los motivos por los cuales no acceden internet, y cuáles son las labores más realizadas o apps más usadas.	-	Los motivos predominantes son el desinterés, el desconocimiento o el costo, mientras que los mayores usos son para las compras por internet o el uso de redes sociales como WhatsApp, Facebook, YouTube y Google.
Subtel. (2022).	Mejorar la estructura de las redes de alta velocidad en el país para satisfacer la demanda de usuarios y garantizar una conexión rápida.		La expansión de las redes de alta velocidad y el aumento en el uso del internet en los hogares del país han sido prioritarios para mejorar la conectividad del país, permitiendo ofrecer a los usuarios una conexión más rápida y confiable, lo que impulsa una correcta inclusión digital en el país.

Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019).	Analizar el uso de las TIC por parte de las personas mayores, reflexionando la forma en que estas pueden lograr una mayor inclusión.	-	Si bien muchas personas mayores que viven en hogares con acceso a Internet, un gran porcentaje de ellos no la utilizan, por lo que también es necesario el deseo y la capacidad de aprovechar estos instrumentos. Apelando a su inclusión a través de formulación de políticas y diseños de programas.
Sunkel, G. y Ullman, H. (2019).	Promover el acceso de las tecnologías y medios de comunicación en el uso de personas mayores para fomentar el envejecimiento activo.		Se enfatiza movilizar e incentivar políticas desde la necesidad de las personas mayores para reducir las desigualdades sociales, económicas y tecnológicas. Para cumplir esa finalidad, se deberá garantizar el acceso equitativo de las TIC y la promoción de un mundo digital.
We are social y Hootsuite. (2023).	Entrega datos de medición de la conexión a internet a nivel global y nacional.		El promedio planetario es de 64.4 %, y en Chile la penetración llega al 90.2 %.

	Casado, R., Lezcano, F., y Rodríguez, M. J. (2015)	Conocer los motivos y necesidades del uso de TIC por personas mayores en un entorno universitario.	-	Existe un incremento en el uso de Internet, motivado por el deseo de estar activos, actualizados, comunicados y de seguir aprendiendo.
	Cabrera del Valle, R., Salum, S., Fuster, N. (2021)	Describir y comprender el uso de los significados atribuidos a las tecnologías de la información y la comunicación de las personas mayores de la comuna de Valparaíso, Chile.	-	La tenencia de herramientas tecnológicas tiene que ver con el nivel socioeducacional, el uso de las TIC está relacionado con la incorporación intergeneracional dentro del hogar, el uso de las TIC es una herramienta para envejecer de manera positiva.
	Comité interministerial sobre ciberseguridad. (2017).	Plan Nacional en ciberseguridad. 2017-2022	-	-
Brecha digital	Organización de Naciones Unidas. (sf).	Dar a conocer las brechas digitales y las brechas de género en el uso de las TIC.	-	La superación de las brechas digitales y las brechas de género es importante para poder garantizar un acceso más equitativo en uso de las TIC, esto permite que más personas puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece las tic.

Martín, A. (2020).	Efecto de la implantación del uso de las tecnologías en la sociedad.	-	Provoca desigualdades sociales y económicas.
Grajales, J. y Osorno, Y. (2019).	Relacionar la función principal de las tecnologías de la información (TIC) en el desarrollo social desde la globalización .	-	Reflexiona sobre la globalización y el impacto en la vida de las personas, analizando desde la necesidad de la evaluación de las brechas sociales y culturales que se presentan en las dinámicas globales.
Canals Cavagnaro, B. (2021).	Dimensionar la existencia de la exclusión y la brecha digital en el contexto de la pandemia de COVID-19 y el impacto en personas mayores.	-	Establece que las personas mayores son un grupo que enfrenta varias barreras para acceder y utilizar las TIC, estas barreras pueden ser físicas o más bien conectividad digital y la falta de experiencia previa en el uso de las TIC.

Pobreza digital	Coria, S., Pérez, M., Mendoza, E., y Martínez, R. (2011).	Analizar la situación de la brecha y la pobreza digitales en el estado de Oaxaca.		Se evidencia la existencia de pobreza digital, la cual está ligada a la pobreza económica y de las carencias de infraestructura.
	Barrantes (2008)	Informar las nociones de pobreza y la tecnología de información con el propósito de definir el concepto de pobreza digital.	-	La pobreza digital es entendida como la carencia en las Tic y puede ser característica de cualquier segmento de la población sea pobre económicamente.
Documentación/ Información/ Investigación/ Trabajo Social/ Teórico	Robledo y Orjuela (2020)	Documental	Desvinculación, subcultura, estratificación por edad, económica política	Se yuxtaponen y recombinan las teorías en la actualidad.
	Crovi, D. (2002).	Documental	-	La SIC sigue en construcción dando paso a realizar intervenciones que sean acordes a las necesidades del país.
	Rodriguez, A. y Bernal, E. (2019).	Informativo	-	-

Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	Ley.	-	Creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor
INE. (2018).	Reporte comunal; Puente Alto.		Puente Alto es la comuna más poblada.
Leal, D. (2007).	Presenta un modelo de aprendizaje reconociendo el impacto de nuevas herramientas.	Teoría del conectivismo de Siemens	Provee una mirada a las habilidades de aprendizaje y las tareas necesarias para que los aprendices se desenvuelven en la era digital.
Saavedra, J. (2015).	Artículo sobre intervención social.	-	Intervención como epistemología aplicada, acción práctica, interpretación de la complejidad social y distinción de los sistemas sociales y funcionales.
Gutierrez, D. (2001).	Nociones de experiencia social	-	Actividad cognitiva que construye la realidad.
Santana, L. E. y Serra, I. (2022).	Documental.	Enfoque de derechos humanos.	La manera de comprender algunos conceptos depende del contexto histórico en el que uno se ubique. La vida en la ciudad ha evolucionado a una dimensión virtual.

Vasilachis, I. (2006).	Documental	Investigación cualitativa.	-
Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1984)	Establece la consistencia de la investigación cualitativa relacionado con las técnicas a implementar como lo son: la observación, la entrevista y el análisis de datos.	-	Ayudar a los investigadores a realizar investigaciones de alta calidad y rigurosas en el campo de las ciencias sociales.
Bardin, L. (1996).	Manual que describe y reúne diversas técnicas de análisis de contenido.	-	Análisis de contenido, protocolos de encuestas, análisis categorial, entre otros.
Binimelis, H., Guarda, D. y Vivero, L. (2021)	Describir y comprender las transformaciones de la experiencia laboral de trabajadores sociales en Chile debido a la incorporación de TIC en su desempeño laboral.	Perspectiva crítica.	Los conocimientos teóricos, investigación social y capacidad de análisis de la realidad social pasan a segundo plano y solo corroboran y registran información.

Coulon, (1987).	A.	Estudia el comportamiento y las distintas actividades de las personas en un contexto cotidiano.	Enfoque etnometodológico por Coulon, A. (1987)	Lo que se quiere lograr desde la etnometodología es dar una explicación por medio de la ejecución, la percepción e interpretación de las conductas de los sujetos desde situaciones cotidianas.
Esquivel, (2016).	A.	Informa sobre la metodología etnográfica en estudios de casos en contextos sociales	Enfoque etnometodológico.	La etnografía en los estudios de casos ha ido ganando terreno en los estudios educativos, dado que este tipo de estudio ha podido demostrar una mejor comprensión de los estudios de fenómenos sociales educativos.
IFSW. (2018).		Proporcionar un marco desde la disciplina de trabajo social estableciendo valores y principios para la promoción de los derechos humanos.	Principios éticos del trabajo social.	Reconoce que la dignidad es inherente de los seres humanos emanados de los principios éticos del trabajo social, disponiendo de la función del uso de la tecnología y las redes sociales para la correcta promoción de los derechos humanos.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021).	Informar sobre la tendencia de envejecimiento poblacional y acciones que se han realizado desde el SENAMA .	-	La población de adultos mayores en Chile está experimentando un crecimiento significativo, lo que requiere una atención especial en término de políticas públicas. Programas: Buen trato, Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores.
Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021)	Busca contribuir al debate y a la acción para el despliegue y uso de TIC a nivel nacional y regional, con el fin de apoyar los procesos de desarrollo.	-	La incorporación de las TIC contribuye a un desarrollo sostenible, pero de ello depende de las gestiones que haga el Estado.
Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022)	Impulsar propuesta de Estrategia de transformación digital para Chile para fortalecer la gobernanza en materia de gobierno digital.	-	La gobernanza digital permite establecer una estructura eficiente para poder implementar políticas y estrategias digitales en torno del Estado. Para ello, debiera llevarse a cabo acciones desglosadas de los pilares “Chile conectado sin brechas” y “Chile digitalizado”

Pereyra, C., et al. (2018)	Analizar el rol que cumple la AE en distintas áreas	Teoría social cognitiva	La AE en el ámbito laboral favorece conductas ligadas al rendimiento y motivación, en la educación favorece el desarrollo académico mediante la creencia en las propias capacidades, en temas de salud, las personas con alta AE percibida presentan mejor estado de salud y se recuperan más rápido
Prensky, M. (2001).	Establecer las diferencias entre nativos e inmigrantes digitales.	-	Las diferencias entre nativos e inmigrantes se deben a que muchos de los inmigrantes no desean adaptarse a las nuevas metodologías y quedarse con los métodos tradicionales, además de considerar que los nativos son fisiológicamente distintos a los inmigrantes debido a su incorporación temprana a las TIC
Reverol (2022)	Conocer el interés de las personas mayores en utilizar las redes sociales.	Teoría del conectivismo	El uso de las redes sociales brinda beneficios y satisfacción personal. Facebook es la

			red social más utilizada.
Tonon, G. 2005.	Texto polifónico. Abrir debate acerca de la pertinencia y la particularización de técnicas.		La aceptación de subjetividades, una percepción amplia, experiencias personales, el posicionamiento ético-político determinan la calidad de la entrevista.
Ander-egg, E. (2017)	Diccionario del Trabajo social	-	Definiciones profesionales del Trabajo Social
Baeza, J. (2001)	Conocer los significados y sentidos atribuidos a las experiencias.	Enfoque metodológico	Existen elementos comunes entre vivencias y las condiciones en las que se desenvuelven, también existe la percepción personal de la vida cotidiana.

Ortega, D. (2018).	Debelar la persistencia de la desigualdad en Chile hacia las personas mayores relacionada al maltrato, realizando una encuesta (2017) de percepción en las comunas de Recoleta y Las Condes.	Enfoque teórico de la desigualdad persistente, propuesto por Tilly, C. (2000).	Se contempló resultados derivados de los maltratos hacia los adultos mayores, se demostró que los malos tratos que siguen un patrón continuo eran de carácter psicológico, de género, y despectivo hacia la vejez generando una brecha producto de estas desigualdades.
Gutierrez, J. e Ibarra, B. (2018)	Comprender la relación entre las concepciones “viejista” y las prácticas de autocuidado de las PM.	-	Las personas mayores están continuamente intentando desligarse del concepto de tercera edad por miedo a convertirse en “viejos”, por esa razón, consideran importarse cuidarse para mantenerse activos y saludables.
Condeza, A., Bastías, G., et al. (2016)	Desarrollar y probar un prototipo a pequeña escala de comunicación preventiva desde las necesidades comunicacionales del grupo etario de Personas Mayores.	-	Se establece que las personas mayores priorizan el uso de plataformas digitales como medio de comunicación de salud preventiva. Además, de poseer una autopercepción más positiva para obtener altos niveles de bienestar.

	PLADECO. (2023)	Instrumento para orientar el desarrollo de la comuna.	-	Abordar la caracterización de la población, conectividad digital, entre otros.
	Martuccelli, D. (2017).	Presentar diversas semánticas de vulnerabilidad.	-	La semántica excluyente La semántica moral La semántica voluntarista La semántica performativa
TIC/ digitalización	Olarte, S. (2017).	Analizar el impacto de la sociedad tecnológica.	Principio de igualdad y no discriminación	Ha implicado una brecha digital relevante, debido a que se refleja las desigualdades sociales y que las políticas públicas propuestas no son solución.
	OPS y NIC. br (2019).	Medir la universalización del acceso a las TIC, y revisar los avances de las TIC en el sector de salud	-	Pretenden formular indicadores cuyo propósito es remover barreras, orientados hacia los pacientes. Los avances mejoran el acceso a los servicios de salud, la calidad de la atención y la productividad del sistema de salud, abriendo puertas a nuevas formas de atención.
	Riveron, G. (2016).	Dar a conocer cómo las TIC han configurado nuevas formas de lo	-	La cultura digital y el uso de TIC han provocado cambios en el entorno socioeconómico. Es una cultura endémica.

		social y cultural		
Rondón, Y. (2021).	Considerar los beneficios y avances de las TIC en la sociedad, mencionando la intencionalidad con la que se usan	-	La incorporación de las TIC a la educación y a la sociedad no depende solo de su equipamiento, sino también del uso crítico de las tecnologías para que siga existiendo un equilibrio.	
Fernández, L. (2022)	Conocer la opinión y el uso que realizan las TIC a los docentes de un colegio que imparte clases de ciencias sociales.	-	La utilidad del estudio aportará un mayor conocimiento para los docentes, para elaborar estrategias para integración de las TIC en la educación que dará como resultado una buena adaptabilidad a la formación educacional.	
Cutrell, E. (sf).	Describir dos proyectos relacionados con el uso de las TIC para el desarrollo global.		Se enfatiza que la tecnología cumple un rol fundamental en la sociedad. Además, se dispone desde los dos estudios que si se adapta a las necesidades podría beneficiar a los países en desarrollo.	

OCDE. (2020).	Destacar que las nuevas tecnologías pueden ofrecer oportunidades para desarrollar competencias .	-	El uso de nuevas tecnologías tiene un papel fundamental para el correcto desarrollo de competencias y en la superación en la barrera de la barrera de información.
Weller, J., Gontero, S. y Campbell, S. (2019).	Analiza el riesgo de sustitución tecnológica del trabajo diferenciado por características como sexo, educación, edad y ramas de actividad y se identifican desafíos para contener los peligros de nuevas polarizaciones, segmentaciones y brechas en los mercados laborales.	-	Debido a los riesgos de una mayor segmentación, precarización e informalización que surgen en el contexto de las nuevas tecnologías se requieren nuevas regulaciones laborales y sociales orientadas a que los nuevos empleos reflejen los requisitos para un trabajo decente.
Observatorio del Envejecimiento (2022)	Identificar los factores que influyen en las habilidades digitales de las personas mayores.	-	Los factores son las experiencias previas y el acceso a los dispositivos tecnológicos.

	Sánchez Vera, F., Martínez Guirao, J.E., y Téllez Infantes, A. (2022).	Aproximación al problema del ciberespacio y seguridad.	Perspectiva sociocultural	La expansión del ciberespacio genera cibercriminalidad, sin embargo, da solución a ciertas necesidades humanas.
Políticas públicas/ Gobernanza	Organización internacional del trabajo. (2022).	Fomentar la coordinación y gobernanza del sistema de protección social.	-	La coordinación y fortalecimiento del sistema de protección social en su conjunto es importante para poder lograr una cobertura universal en el ingreso de los adultos mayores.
	Riveros, C, et al. (2019).	Contrastar las políticas públicas referidas a la brecha y a la alfabetización digital con la realidad de las personas mayores de Chile.	-	El déficit de escolaridad de las personas mayores puede explicar, entre otras razones, la brecha y el analfabetismo digital
	Roqué, M., y Fassio, A. (2016).	Establecer marcos normativos que impulsen el desarrollo y la implementación efectiva de políticas públicas.	-	Es necesario abordar las políticas desde la gerontología y desde la diversidad sexual, ya que puede brindar mejores herramientas para las PM independiente de su edad o sexo.

<p>Servicio Nacional de la Persona Mayor. (2007).</p>	<p>Analizar la participación de las personas mayores en la creación de políticas públicas.</p>	<p>-</p>	<p>La participación activa de las personas mayores en iniciativas que están lideradas por organizaciones de adultos mayores es un aspecto fundamental para poder garantizar la inclusión y representación en la creación de políticas públicas que los afectan directamente.</p>
<p>Flores, L. (2020).</p>	<p>Analizar y revisar políticas públicas orientadas a los derechos de las personas mayores desde la perspectiva de la comunicación pública.</p>	<p>-</p>	<p>No se utilizan a las TIC como un instrumento que incluya a las PM, ya que las políticas públicas no dan la importancia a programas de alfabetización digital.</p>

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudadanía digital, discursos y prácticas de las personas mayores sobre las tecnologías de la información y la comunicación.

Equipo Investigación: Christina Salomé Cabañas Andrades, Javier Ignacio Pérez Sepúlveda, Bastián David Villarroel Ruiz y Valentín Franco Morales Calabrano.

Usted ha sido invitado a participar en el estudio “Ciudadanía digital, discursos y prácticas de las personas mayores sobre las tecnologías de la información y la comunicación” a cargo de un equipo de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Católica Silva Henríquez en Trabajo Social por Christina Salomé Cabañas Andrades, Javier Ignacio Pérez Sepúlveda, Bastián David Villarroel Ruiz y Valentín Franco Morales Calabrano.

El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

¿De qué se trata la investigación a la que se lo invita a participar?

La investigación tiene como objetivo analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las TIC en su vida cotidiana. Para:

- Reconocer a través del discurso de las personas mayores los significados atribuidos a la incorporación de las TIC en su vida cotidiana.
- Describir las experiencias que han tenido los adultos mayores entrevistados con las TIC.
- Identificar en los hallazgos lineamientos para la intervención social orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en adultos mayores.

¿Cuál es el propósito concretamente de su participación en esta investigación?

Usted es considerado para la investigación para relatar su experiencia y relación con las tecnologías de la información al momento de que estas sean incorporadas en la vida cotidiana y al momento de relacionarse con las instituciones.

¿En qué consiste su participación?

Participará en una entrevista individual con grabación de audio.

¿Cuánto durará su participación?

La participación presencial será solo de una vez por una hora aproximadamente.

¿Qué beneficios puede obtener de su participación?

Esta participación aporta nuevo conocimiento sobre los discursos y prácticas que realizan las personas mayores con las TIC incorporadas en su vida cotidiana y relación con las instituciones. La participación no contempla remuneración.

¿Qué riesgos corre al participar?

La participación no presenta riesgos para su salud física ni mental.

¿Cómo se protege la información y datos que usted entregue?

La información que usted entregue será confidencial y anónima. El contenido solo será presentado como información agrupada y sistematizada en el informe final.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse una vez iniciada su participación?

Usted no está obligado de ninguna manera a participar en este estudio. Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y no supone ningún tipo de retribución económica a cambio. Puede retirarse de ella cuando lo estime conveniente.

¿Qué uso se va a dar a la información que yo entregue?

La información contenida en las entrevistas será utilizada solo para el estudio.

¿Se volverá a utilizar la información que yo entregue?

La información no será utilizada nuevamente ya que una vez finalice el Trabajo de fin de grado se eliminarán los archivos.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier consulta acerca de la investigación, puede contactar a Ana María Contreras Duarte acontrer@ucsh.cl

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.

_____ Acepto participar en la investigación.

_____ Acepto participar y acepto también ser grabado en audio.

Firma del/la Participante

Fecha

Nombre del/la Participante

Nombre y firma de quien aplica el CI

Fecha

Nombre y firma del Investigador Responsable

(Firmas en duplicado: una copia para el participante y otra para el entrevistador)

Protocolo de entrevista

Nombre de la investigación: Ciudadanía digital, discursos y prácticas de las personas mayores sobre las tecnologías de la información y comunicación.

Nombre del entrevistado: _____

Institución a la que pertenece: _____

Ocupación: Cesante / Jubilado/a / Trabajando

INTRODUCCIÓN

Se agradece la disponibilidad y disposición para ser parte del estudio que estamos realizando para fines de obtención del licenciado en Trabajo Social. Frente a esto, la presente entrevista es de tipo semi estructurada, estando guiada por preguntas clasificadas en diferentes ejes temáticos que permitan alcanzar el objetivo de estudio.

En la entrevista se grabará el audio para ello, se solicita dejar constancia a través de un consentimiento informado. Cabe destacar que, la participación en el estudio es voluntaria, no afectará ni beneficiará su relación con alguna institución y será solo para fines académicos.

Se presenta el/la investigador/ra con su nombre, da a conocer que es estudiante de Trabajo Social de la universidad Católica Silva Henríquez y se encuentra en proceso del trabajo final de graduación, teniendo este como objetivo general; analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las TIC en su vida cotidiana. Se considerarán como herramientas digitales el celular, tablets y computador.

Para efectos éticos del estudio, se leerá el consentimiento informado con el/la entrevistado/a.

- a. Si el/la usuaria confirma la participación, se solicita que firme el consentimiento.
 - i. Permitiendo dar inicio a la entrevista e inicio de la grabación.
 - ii. Al finalizar las preguntas, se da término a la entrevista y se detiene la grabación.

- iii. Se agradece la voluntad de participar y su disponibilidad de tiempo en la investigación.
 - iv. Despedida de el/la entrevistado/a hacia el/la entrevistado/a
- b. Si el/la usuario/a no acepta participar, se agradece la disposición y atención prestada.
- i. Aceptamos la respuesta y nos despedimos de el/la entrevistado/a.

Para que la recolección de información sea completa, el/la investigador/a deberá guiarse a través del guión de la entrevista, estando este categorizado por ejes temáticos.

Guión temático de la entrevista

I. Trayectoria de vida

A. En primer lugar, quisiéramos conocer algunos datos personales.

1. Puede señalar su nombre, edad, ocupación y nivel de escolaridad.

B. En el ámbito laboral, usted ¿Usaba herramientas o artículos tecnológicos? ¿Cuáles?, ¿Cuáles fueron los trabajos que tuvo en su vida?

C. ¿Tuvo usted la necesidad de incorporar las herramientas tecnológicas?

II. Vida cotidiana

A. ¿Con quienes vive? ¿Cómo es la relación en el hogar? ¿Les pide ayuda cuando la necesita? ¿En qué situaciones pide ayuda?

B. Respecto de las tecnologías (celular, computador, tablet) ¿tiene alguno de ellos? ¿En qué momento lo incorpora? ¿cuándo lo empezó a usar? ¿quién le enseñó?

III. Acceso

A. ¿Con qué artefactos tecnológicos cuenta usted? (celular, computador, tablet)

- B. ¿Cómo los adquirió?, ¿Lo consiguió por cuenta propia o le fue facilitado por algún familiar?
- C. ¿Cuenta con conexión a internet?, ¿Utiliza red wifi o datos móviles a través de algún plan?, ¿Es financiado por usted o algún familiar? ¿Cuál es el uso que le da al dispositivo? (comunicación, información, entretenimiento, etc)

IV. Valoración de las TIC y utilidad

- A. Se dice que las tecnologías llegaron para quedarse ¿qué opina usted? ¿Le parece importante tener estos dispositivos?
- B. En su opinión ¿le parece que son beneficiosas? ¿Qué beneficios trae a la sociedad y para las personas mayores? ¿Le han facilitado realizar algún trámite?
- C. A través de las TIC se comunica con otras personas ¿con quienes?, ¿le han permitido participar en algún grupo?, ¿Qué grupos de WhatsApp tiene?, ¿Qué información comparte en esos grupos?
- D. ¿Considera que la tecnología le ayuda a sentirse más integrado en la sociedad? ¿Ha participado en alguna votación virtual?
- E. ¿Siente que a través del teléfono está más conectado con otras personas? ¿Cree usted que, con el uso del teléfono, computador, tablet ha mejorado su calidad de vida?
- F. ¿Estas tecnologías nos ayudan como país?

V. Contexto pandemia

- A. ¿Cómo fue su experiencia con las tecnologías en contexto de pandemia? ¿Logró manejarla y/o adaptarse? ¿Cómo fue ese proceso?
- B. ¿Se reunía de manera virtual con los grupos a los que pertenece? ¿Le fue fácil acceder a los encuentros virtuales?
- C. ¿Usted estaba familiarizado con los procedimientos online? (RSH, depósitos bancarios, postulación para retiros del 10% en AFP, IFE)

VI. Uso y tenencia de artefactos

- A. ¿Con qué artefactos cuenta? ¿Sabe utilizarlos? ¿Para qué utiliza y por qué? (entretenimiento, comunicación, ver películas, escuchar música, sacar fotos, etc.)
- B. ¿Conoce lo que puede hacer con el celular, computador, tablet? (realizar transferencias, pagar cuentas online, enviar documentos, uso de correo electrónico)
- C. ¿Cuáles son las aplicaciones que tiene descargadas? ¿Cómo definiría usted su desenvolvimiento con dichas aplicaciones y tecnologías?
- D. ¿Con quienes se comunica a través de WhatsApp? ¿Cada cuánto tiempo? ¿Sabe realizar llamadas, videollamadas y mandar audios de voz o fotos?

VII. Experiencia

- A. ¿Cómo ha sido su experiencia usando las tecnologías?
- B. ¿Usted considera que en general su experiencia con estas tecnologías ha sido positiva? ¿En qué le ha servido? ¿Ha aprendido con facilidad el uso de estas tecnologías?
- C. ¿Puede relatar alguna experiencia donde ha tenido que solicitar ayuda para utilizar alguna tecnología (computador, celular, tablet)? Las veces que ha tenido que solicitar ayuda a algún familiar, ¿Cómo se siente usted al tener que pedir ayuda?

VIII. Ciudadanía digital

- A. ¿A través del teléfono/tablet/computador participa en algún grupo/actividad/taller?
- B. El gobierno usa plataformas para que las personas se comuniquen sobre subsidios, pensiones, horas médicas ¿qué le parece a usted este hecho? ¿Siente que a las personas mayores les resulta fácil hacer estos trámites? ¿prefiere hacer los trámites a través del computador o teléfono, o para usted es mejor ir en persona al municipio o consultorio para cualquier otro trámite?

- C. ¿Ha participado en algún taller sobre alfabetización digital? ¿Cómo fue su experiencia? ¿Le parece necesario que haya más ofertas de cursos de capacitación para saber más sobre cómo usar estos aparatos? ¿Qué le gustaría aprender?
- D. ¿Siente usted que domina por sí solo el uso de Tablet, celular, computador? ¿Cree usted que el Estado debería garantizar que las personas mayores cuenten con celular, Tablet o computador para que puedan conectarse?
- E. Por medio de las tecnologías se puede generar vínculos y estar conectado con otras personas, ¿usted se siente más integrado en la sociedad al usarlas?

Matriz de análisis de contenido

Objetivo general: Analizar los discursos y prácticas de personas mayores de la comuna de Puente Alto sobre la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en su vida cotidiana.				
Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Sub-subcategorías	Unidad Textual
Reconocer a través del discurso de las personas mayores los significados atribuidos a la incorporación de las TIC en su vida cotidiana	Atribuciones al uso de las TIC en la vida cotidiana	Positivas	Utilidad	E1: La calculadora (...) uno saca la cuenta. E3: (...) Ahorrar el tiempo de estar en largas filas. E4: Para casos de bueno alguna información que requiera la busco en el celular me voy a Internet. E6: Te ayudan bastante, mucho más explícito, más rápido, todo. E7: Se ahorra mucho tiempo, ya que tiene la comunicación y es rápida y ayuda mucho a resolver los problemas en forma más rápida. E7: Gracias al teléfono y la tecnología no tengo que salir a la calle, porque dentro de mi casa puedo pedir ayuda. E7: El teléfono celular es muy útil. E8: No, si ha sido una experiencia óptima, pero

				<p>es una experiencia que sí la considero que es útil.</p> <p>E9: Porque ahí encuentro que está todo”</p> <p>E11: “ (...) es mucho más rápido el celular. Uno no tiene que salir a llamar a la calle porque ya lo tiene en casa.</p>
			Comodidad	<p>E1: El teléfono que para mí es más cómodo. E1: Me sale más fácil el teléfono, es más rápido.</p> <p>E9: Porque en la pandemia prestó bastantes servicios y me sirve también para resolver temas rápido para no perder tiempo de ir al Banco (...)entonces saco de ahí y pago las cuentas” (E9)</p> <p>E10: Bueno, barato, incluso, porque te evita ir personalmente y es rápido.</p> <p>E14: Claro es más portátil y yo el celular lo deajo aquí o lo</p>

				<p>dejo en cualquier lado y el computador ocupa mucho más lugar.</p> <p>E15: El celular que está ahora, o sea, es más práctico cuando uno sale”</p>
			Indispensable	<p>E2: Yo creo que es de acuerdo con las necesidades de cada persona, porque el teléfono indispensable, pero el computador no sé hasta qué punto es necesario. E2: En este momento para todo es indispensable. Así que es recomendable.</p> <p>E3: ¿uno qué haría sin el teléfono?</p> <p>E4: Sí pues, ya pasa a ser parte de uno ya.</p> <p>E7: De todas maneras, en el bolsillo, todo el día.</p> <p>E14: “Es importante porque uno... Todo lo hace en el celular. Si tenís una duda, vai a Google... Entonces es... Es primordial tenerlo.”</p>

			<p>Favorece el acceso a bienes y servicios</p>	<p>E1: (...) me empezaron a llamar del CRS, que es donde me operé.</p> <p>E2: (...) en Chile Atiende, de repente uno necesita hacer una consulta y en un lugar de ir a la oficina a hacer una inmensa fila esperando que la atiendan, llama por teléfono y lo atiende.</p> <p>E2: Te voy a decir que es para saber cuándo me pagan, si me depositaron la plata. Y puedo hacerte una transferencia.</p> <p>E3: En cuanto a los pagos, (...) sé cómo hacerlo y entiendo la importancia y comodidad que ofrece.</p> <p>E5: Si, cuando uno llama alguna ambulancia, cuando eh, cuando hubo ese problema que uno tenía que por teléfono pedir las horas, o cualquier cosa pedir por el</p>
--	--	--	--	---

				<p>teléfono.</p> <p>E5:(...) Ahí ocupamos el teléfono para eso. Para la comisaría, para que nos dieran los.. como uno puede sacar el permiso para salir.</p> <p>E6: (...) en todos los trámites también lo pueden de hacer entremedio del teléfono, pero yo no lo hago.</p> <p>E7: Si, reviso a través del teléfono celular si se pagó o no se pagó la luz, el agua, el cable, el internet.</p> <p>E7: (...) por WhatsApp se pide la hora médica y ellos me responden de vuelta.</p> <p>E8: (...)Yo llamo a mi amigo, doctor.</p> <p>E9: “Hago transferencias a través de la tarjeta”</p> <p>E10: “ Pago las cuentas más básicas y también lo ocupo para comprar.”</p> <p>E10: “ todas las horas las</p>
--	--	--	--	--

				<p>hago por el teléfono celular. Para hacerme los exámenes, todos me lo dan por teléfono. En ese aspecto ha servido mucho el teléfono.”</p> <p>E12: “A través de la aplicación tiene muy buena cobertura el banco. Me comunicó también con mi centro de salud el cual yo concurre. Todo eso lo hago por el por teléfono celular”.</p> <p>E14: “Para hacer transferencias, para... se pagan los impuestos, el impuesto interno, todo eso se hace online, no hay que ir presencial.”</p> <p>E15: “tú antes tenías que ir al consultorio o cualquier cosa, ir a pedir ahora o a comprar un bono y ahora lo haces todo por internet. Para mí eso es muy bueno. Para una hora al dentista, para una</p>
--	--	--	--	--

				<p>hora al traumatólogo, para ir a sacar una hora de documento ... pedir hora para renovar las licencias, pedir la hora para renovar carnet de identidad, pedir hora a medicina, pedir hora para la revisión técnica de mi vehículo. Entonces, por eso se pide horas”</p>
			Entretención	<p>E1: Yo pongo por Google busco (...) y escucho música. Los videos, ver recetas, ver copuchas (...) ahí me meto a ver noticias (...) ver el diario. E2: Lo otro que veo es YouTube, porque de ahí yo sacaba con manualidades, tejidos, bordados. Lo que veo ahora son unos monitos. E4: Sí, todo eso que también juegos. A veces me gusta jugar de juegos, por ejemplo, sudoku, lo tengo en el</p>

				<p>celular, tengo sudoku tengo el solitario Spider. Y ya ves en mis ratos libres Ah me pongo a jugar</p> <p>E5: Lo ocupo para jugar.</p> <p>E5: Veo series.</p> <p>E7: Si, los ocupo como entretenimiento y educación, lectura y noticias y música.</p> <p>E7: Cuando voy a la playa aprovecho de sacar fotos.</p> <p>E7: En los cumpleaños saco fotos, para la pascua, para el año nuevo.</p> <p>E8: (...) para entretenerme</p> <p>E9: "Ocupaba simplemente para grabar CD, buscar música"</p> <p>E9: "el televisor (...) ahí veo YouTube"</p> <p>E10: "para ver películas"</p> <p>E10: "Para entretenimiento, para comunicarme, para ver películas"</p> <p>E10: "el del celular es ya cuando el esparcimiento es más amplio, el rato de ocio"</p>
--	--	--	--	--

				<p>es más grande, ahí puedo irme jugando un Tetris, entre otros juegos”</p> <p>E12: “veo documentales, veo series de algunos géneros que me gustan por ejemplo western, bélico, cine de aventura, policial, y también veo tutoriales, veo muchos tutoriales”.</p> <p>E12: “siempre estoy buscando música, videos musicales, videos curiosos, me gusta mucho buscar videos sobre la segunda guerra mundial, videos sobre misterio, ovis”</p> <p>E14:”Pues para ver videos, escuchar música, tener las fotos”</p> <p>E15: “ahora que están de moda los TikTok que igual sirven hartoo, entretienen hartoo”</p> <p>E16: Sirve para que lo llamen del hospital, de comunicarse... Ahí lo llaman también a uno por el tema de los exámenes.</p>
--	--	--	--	--

			Facilita el contacto	<p>E1: Con mis nietos (...) con una amiga nos mandamos videos.</p> <p>E2: Claro que son importantes, porque en el mismo sentido de las comunicaciones. ¿Cómo te comunicas si no existe el teléfono?</p> <p>E2: Con el grupo de aquí (sopeña), con mi hermana, con mi sobrina, mi sobrino, y ya</p> <p>E3: Antes podían pasar meses sin vernos ni comunicarnos con mis amigas y familiares. Ahora, aunque no nos veamos físicamente, nos mantenemos comunicados a través del teléfono celular.</p> <p>E3: (...) creo que un teléfono puede permitir una comunicación más rápida con amigos y familia.</p>
--	--	--	----------------------	--

				<p>E3: Sobre todo, sirve para comunicarse con la familia en caso de emergencia, o ellos saben que pueden enviarle un mensaje de manera rápida.</p> <p>E3: (...) se nos avisa de inmediato, ya que todos están en contacto. También eso es comunicación.</p> <p>E4: (...) estamos más conectados con mi familia porque todas no vivimos cerca...</p> <p>E5: Para saber de la familia (...) en caso de cualquier problema que tenga la familia a través del teléfono, uno sabes, la llaman o una llama.</p> <p>E5: yo solamente el teléfono para contactarme nomás.</p> <p>E5: Por la sencilla razón que una puede contactarse con las personas que quiere. O,</p>
--	--	--	--	--

				<p>con su familia. Para saber de ella, como están todos.</p> <p>E6: (...) como yo trabajaba de noche, así que en la noche andábamos comunicados.</p> <p>E6: (...) bueno por WhatsApp tengo los amigos jubilados de la empresa (...) nos comunicamos todo, hay alguien enfermo, hay alguien que necesita y todos saben y ese es mi hijo, el que está en Canadá (...) después ya son mis dos hijas y todo así po'. Mi Familia es de Argentina.</p> <p>E7: En que las personas de Arica están al ladito con las de Punta Arenas y, los de Punta Arenas pueden tener comunicación con los de Arica.</p> <p>E7: Ayuda muchísimo en caso de accidente, en caso de enfermedades, en muchos</p>
--	--	--	--	---

				<p>aspectos de la vida, con la tecnología uno no está solo, uno puede pedir ayuda estando solo.</p> <p>E7: Nos ayuda bastante, estamos conectados los 18 millones de habitantes, estamos conectados y el mundo en general todos estamos conectados.</p> <p>E7: El teléfono celular lo veo por el WhatsApp por los compañeros del curso que tenemos un grupo y ahí nos estamos comunicando siempre a través de mensajes por escrito por el WhatsApp.</p> <p>E7: Sí, nos compartimos esas tonteras, ahí nos reímos mucho con las cosas que compartimos.</p> <p>E7: Me comunico con mis amigos y familiares con ellos me comunico a través del WhatsApp.</p>
--	--	--	--	---

				<p>E7: Con el médico, solamente por WhatsApp por escrito.</p> <p>E8: Sí, yo prefiero el teléfono (llamada) (...) yo estoy escuchando la voz y la voz que yo escucho me dice tu estado de ánimo. Ya lo siento, lo percibo.</p> <p>E8: Me comunico con todo mi hermano, con mi esposo, con mis vecinas, que las llamo para preguntar cómo amanecieron, ¿cómo están? Pero generalmente llamo las viejitas a la que son de mi grupo.</p> <p>E9: “Muchas veces y nos reunimos a través de zoom”</p> <p>E9: “son jóvenes universitarios y toda la cosa, pero como me relaciono con ellos...a través de zoom”</p> <p>E9: “Para twittear, hablar. De repente aparecen algunos</p>
--	--	--	--	---

				<p>personajes de ahí y yo les contesto a través de Twitter”</p> <p>E10: “llamar a la congregación por el celular o WhatsApp que lo ocupo en el celular, como en el Notebook, ya ahí me contacto con los religiosos.”</p> <p>E11: “Para tener comunicación con mis hijos”</p> <p>E11: “Con mi mamá, la que la llamo para saber cómo está. Pero eso es todo.”</p> <p>E12: “Acercar por medio de las comunicaciones a las personas que están lejos más que nada...Generalmente con amigos y familiares”.</p> <p>E13: Casi todos los días en WhatsApp. Todos los días, porque todos los días, como ahora tengo un bisnieto, así que todos preocupados del bisnieto, nos mandan fotos, nos mandan videos.</p>
--	--	--	--	--

				<p>E14: Con mi familia, con mis amigos del fútbol, prácticamente con todos ellos me comunico por WhatsApp, o de repente hacemos una videollamada.</p> <p>E15: “ahora como está el wifi, el WhatsApp, todo. Antes tu tenías que escribir una carta y se demoraba la semana en llegar y ahora se demora segundos.”</p> <p>E15: “Yo llamo para saber cómo está, cómo está tu salud, cómo está con amigos, amistad, familia.”</p> <p>E16: Llama alguien contestamos. Nos comunicamos más con los hijos, porque hay un hijo allá en Curicó, el otro vive por acá, el otro vive allá en Pirque</p>
			Autonomía/independencia	E1: “No me gusta ser

				<p>dependiente...Pero te digo yo, que vergüenza que a mi edad yo tenía que depender de mi hijo...yo voy al médico sola, voy al dentista sola, hago mis trámites sola, me las rebusco.”</p> <p>E4: “Yo sola cada vez puedo ir aprendiendo porque en un comienzo yo tenía mucho miedo al celular de meter la pata a de que si yo aprieto una tecla voy a saber que va a pasar y no de salir, sabes salir de ahí, pero de a poco he ido aprendiendo.”</p> <p>E7: “Yo aprendí solito de a poco”</p> <p>E8: “De a poco me he ido metiendo mayormente parto sola.”</p> <p>E12: “yo solo aprendí a ocuparlos.”</p>
	Atribuciones al uso de las		Informarse	E1: Lo ocupo para

	TIC para relacionarse con las instituciones			<p>investigar, para leer cosas.</p> <p>E2: Leo noticias en el teléfono porque me llegan.</p> <p>E3: Me resultó importante empezar por informarme sobre las noticias, eso era lo primero.</p> <p>E3: Leerlo, porque al escuchar, uno a veces no capta todos los detalles, así que leer los artículos me permitía comprender mejor los temas que se estaban desarrollando.</p> <p>E3: Tengo un periodo para ver YouTube y ver las enfermedades, las hierbas para qué sirven</p> <p>E4:(...) enterarse de lo que está pasando al otro lado del mundo, o sea, bueno o sea, malo. Lamentablemente mira por el mismo acto de la comunicación, nos hemos enterado de lo que pasa, por</p>
--	---	--	--	--

				<p>ejemplo, con el cambio climático.</p> <p>E5: Ahí se ven noticias, cosas que pasan.</p> <p>E7: El computador me gusta porque veo las noticias en la mañana.</p> <p>E8: (...) para ver, para buscar información que yo necesite de alguna de las instituciones que pertenezco.</p> <p>E9: “Busco cosas relacionadas (...) con astronomía”</p> <p>E10: “escasamente veo noticias”</p> <p>E11: Si... información en cuanto (..) para qué sirve un remedio”</p> <p>E11: “ Información de alguna cosa que yo quiera saber.”</p> <p>E11: “Buscar las calles, que más, los mapas ”</p> <p>E12: “busco información sobre hechos que están escondidos o misteriosos, busco información sobre</p>
--	--	--	--	---

				<p>algunas culturas, historias...Lo ocupo para todo, desde cocina, de aprendizaje de instrumentos musicales, de mecánica, de electrónica cualquier duda que tengo llevo y le preguntó al tutorial de como desarmar tal cosa y me resulta por ejemplo, si tengo una falla en el auto y necesito saber cómo llegar al lugar simplemente le saco una foto y encuentro la imágenes y posteriormente me guio...En el aspecto de información, de tener la información a la mano, la rapidez por ejemplo, sirve como alarma de catástrofe y automáticamente comienza avisarte con tiempo.</p> <p>E14: “La información que hay, hay muchas cosas, por ejemplo, más mis nietos que ellos ven... la naturaleza, los países, las catástrofes que hay, se informan. Ellos se informan mucho más que</p>
--	--	--	--	---

				<p>uno.”</p> <p>E14: “Las informaciones que da, por ejemplo, uno que yo veo casi la mayoría de los partidos de fútbol entonces el celular me da la información a qué hora se juega”</p>
			Compañía	<p>E2: (...) Para que meta bulla, porque estoy cocinando, estoy haciendo aseo, estoy cosiendo, estoy haciendo cualquier cosa y la tele ahí metiendo bulla y de repente miro (...) como que hay alguien más.</p> <p>E3: (...) para mí el teléfono celular es mi gran compañía, ya que gran parte del día paso sola, el teléfono celular me acompaña.</p> <p>E7: Es un compañero, me ha acompañado mucho, muchísimo, no estoy solo.</p>

		Negativas	Miedo	<p>E3: Es que soy un poco temerosa, por eso no hago muchas videollamadas.</p> <p>E4: No me atrevo, no, no me atrevo por lo mismo porque digo no haya meter la pata y haga la embarra y quede la escoba (...)</p> <p>E5: Nunca me he puesto a intrusear, me da miedo intrusear en los teléfonos, porque lo puedo bloquear, puedo hacer cualquier cosa.</p> <p>E7: No, nunca me atrevido hacer comprar por internet, me da miedo hacerlo y embarrarla.</p> <p>E11: No lo sé hacer bien y me da miedo meter la embarrarla y no se sabe cómo solucionar ese problema.</p>
			Desconfianza	<p>E1: Yo soy desconfiada de como hablan tanto de que a la viejita nos hacen lesa.</p>

				<p>E1: A nosotros nos daba terror. A mi generación. No nos sirve a veces para nada, más que echarnos a perder la salud mental.</p> <p>E2: Soy desconfiada, si me llega un correo de alguien que no conozco, o una institución que no conozco la ignoro.</p> <p>E6: (...) los pagos no (...) no lo uso. No confío en eso.</p> <p>E12: Todo lo que tenga que ver con bancos, yo prefiero presencial nada online, donde yo firme y donde mis ojos te vean no acepto todavía la firma digital porque puedo ser víctima de una estafa.</p>
			Sobreinformación	<p>E1: Por los bombardeos de cosas E1: Me acerco y está viendo unas barbaridades de violencia... Va influyendo en los niños, va influyendo</p>

				<p>en la gente, va influyendo en la forma de pensar, la va guiando hacia cosas que a veces no son buenas...La tecnología es buena y a la vez un poco temerosa...Tantas cosas.</p> <p>E5: De repente no me gusta mucho porque muestran muchas cosas y no me gusta (...) Informaciones feas, malas, que va a pasar y todo eso y no me gusta.</p> <p>E9: Yo veo que la gente le pasa los celulares a los cabros chicos para que se entretengan y todo sin ningún límite, sin ningún control, sin ningún filtro (...) encuentro que es un desastre</p> <p>E9: Yo creo que debería ser atacado porque hoy día más que nunca hay una cantidad de información falsa que no se ajusta a la realidad. Y la gente que mira y que no tiene más información porque lo único que cree que está todo</p>
--	--	--	--	--

				<p>ahí. Con información, es fácil de engañar.</p> <p>E10: Pero también hay que tener cuidado, hay un arma de doble filo en el abuso de la tecnología. Es la información es poder.</p> <p>E12: La tecnología es individualista cada cual se encierra en su mundo, de hecho, uno de los mayores problemas de los niños que se envician, se envician con los juegos online y realmente se desequilibran psicológicamente.</p> <p>E15: “Lo hallo malo en algunas cosas, para la juventud. Porque yo hablo, como se dice, bien abierto con mis nietas, pero mi señora se enoja, oye, ya no existe la semillita... entonces los chicos ahora aprietan un botón y saben todo... No tiene un filtro. Debería tener un filtro para ese tipo de cosas.”</p>
--	--	--	--	---

			Impersonal	<p>E1: Al final es una máquina la que le está contestando.</p> <p>E1: Nos guía siempre en tal forma que la gente ha ido perdiendo la capacidad de ser uno mismo.</p> <p>E2: Para mí no es necesario utilizar el teléfono o computador diariamente.</p> <p>E3: Porque me ha tocado ver que de repente tú llegas a una casa y están todos con el celular y es poco lo que comparten. O basta subirse al Metro, como todo el mundo está metido en el teléfono celular.</p> <p>E4: Porque nosotros no llevamos el chip. Este de todo. Lo que tiene. Interpuesta como el chip ya instalado y se sabe, pero si los niños chicos yo ni me mira, me llama mucho la atención y un chico que te</p>
--	--	--	------------	---

				<p>manejan el celular como si nada.</p> <p>E8: Para mí el WhatsApp es frío (escribir)</p> <p>E8: Por eso yo veo esto como un asunto generacional, nada más.</p> <p>E9: “La revolución tecnológica es tan grande que te arrastra en la ola (...) a mi juicio, es una ola que igual te destruye porque todo el mundo anda con los celulares así, nadie conversa con nadie, nadie habla así...(presencial)”</p> <p>E11: Para mí es más frío eso es más frío, es más frío. Estar conversando una hora con una persona que no sabes si te puso en altavoz ya y te está escuchando o no te está escuchando. Simplemente está viendo la televisión haciendo otra cosa, pero no te está pescando.</p> <p>E11: Que simplemente que sea amable ya y a través de</p>
--	--	--	--	---

				<p>un teléfono no, porque a veces a uno la dejan hablando, no sé, cualquier cosa.</p> <p>E12: Se ha perdido otra cosa con el celular, se ha perdido el contacto del ser humano...En un chat la persona escribe lo que quiere escribir, pero no lo que expresa... entonces no es lo mismo algo presencial que algo a distancia, entonces no es la realidad, no es real, no es objetiva...pero en lo social no porque a veces, el computador te impide ser auténtico y esto pasa con teléfono celular también, como decía se pierde la parte del contacto físico.</p> <p>E15: “Yo lo que hallo malo es que vas de repente de visita, te invitan a tomar once y están los hijos, o la misma persona con el celular en la mano o en la mesa. Quizá sea un avance muy bueno, pero ha cortado</p>
--	--	--	--	---

				<p>mucho lo que es comunicación entre sí en la familia. Entre sí, en el núcleo de una fiesta. Porque si tú vai a una fiesta, vai a conversar.”</p>
			Desvalorizan al ser humano	<p>E9: Hoy viene una de las tecnologías que da escalofrío que es la inteligencia artificial (...) sea más dramático que el calentamiento global porque va a dejar a miles de millones de personas (...) fuera de las actividades laborales y esas cosas de verlo en un supermercado (...) ya no están necesitando gente (...) hace todo el movimiento que antes hacía un ser humano (...) lo que más quiere es deshacerse de la gente y tener en algún minuto robot cosas que le hagan sin tener que hacerse problema, sin pagar salarios, sin pagar nada, simplemente compran un robot y con la</p>

				<p>inteligencia artificial y hace las cosas sin equivocarse mejor que un ser humano a esta altura.</p> <p>E9: Los seres humanos van a ser menos importantes de lo que ya son hoy día, hay lugares que la gente se está muriendo por el tema de cambio climático, por hambre, porque se yo, y cuando llegue ese minuto en que la tecnología sea capaces de hacer las cosas por lo humano en esos lugares donde algo quedaba todavía por hacer, ya esos seres humanos ya tampoco van a servir mucho... es lo que yo veo como futuro.</p> <p>E12: Yo pienso que la inteligencia artificial es una amenaza más que un beneficio para el ser humano.</p> <p>E12: Pero también nosotros tenemos que saber que la inteligencia artificial mal utilizada, puede ser un arma</p>
--	--	--	--	---

				<p>de doble filo para el ser humano.</p> <p>E12: Claro, porque, al dejar de prescindir de la mano de obra, se generan los problemas sociales, por falta de trabajo o por la mala remuneración.</p> <p>E12: La misma inteligencia artificial, por ejemplo, puede estar programada para controlar todo un sistema de transporte, por ejemplo, un ferrocarril o un subterráneo.</p>
			Desinterés/ valor a las TIC	<p>E10: Lo que pasa es que no me gustan las redes sociales.</p> <p>E11: Pero no, no son mi entretenimiento. No me llama la atención eso.</p> <p>E12: Perfectamente podría vivir sin tecnología.</p> <p>E13: Encuentro que es una pérdida de tiempo que de repente se presta para problemas.</p>
			Benefician a las grandes empresas	<p>E9: Esto está en manos de poderes que son demasiado</p>

				<p>codicioso y ambicioso y no le interesa el resto.</p> <p>E9: La tecnológica hoy día, todo tiene lo que se llama obsolescencia programada, es decir, esto está programado para que la dura usted 5 a 8 años o 8 años. Y no tiene posibilidad de que usted lo arregle, sino que tiene que volver a comprar uno haciendo más poderosa a las empresas que lo producen y provocando más problemas al medio ambiente porque todo eso va a parar a los vertederos.</p> <p>E9: Ayuda a los que tienen dinero sí (...) Se descubrió de que se podía trabajar desde la casa. Y ayudó, pero también ayudó a los tipos que manejan el poder porque los tipos de la gente iguales tenía que trabajar desde la casa (...) salen más beneficiados son las grandes corporaciones, son los dueños del capital.</p>
--	--	--	--	---

				<p>E10: No toda la sociedad tiene acceso. Siempre solo privilegiados, los grupos privilegiados, los que van a la vanguardia y los que tienen mayor acceso. Porque son grupos privilegiados económicamente. Que tienen mayor acceso a la tecnología. Hay gente que va quedando atrás, digamos, desconocimiento de estos aparatos, porque no han tenido los medios para tener uno.</p>
<p>Describir las experiencias que han tenido las personas mayores entrevistadas con las TIC.</p>	<p>Experiencias</p>	<p>Positivas</p>	<p>Adquisición</p>	<p>E1: “ mi hijo en una de esas llega con el que tengo ahora” E4: (...) yo los celulares que de nuevo me lo ha heredado mi hijo que él usaba iPhone. E6: Bueno el celular mi hijo me mandó un celular desde Canadá. E7: “Me los compre por mi propia cuenta.” E10: “Por mi propia cuenta,</p>

				<p>por propios medios.”</p> <p>E11: “Me lo regalaron”</p> <p>E12: “cuando me he hecho auto regalos(..)”</p> <p>E14: “Los compré, los dos los compré yo, nadie regala nada.”</p> <p>E15: “El celular lo compré.”</p>
			Adaptabilidad	<p>E1: Yo toda la vida había hecho las planillas, los impuestos. Yo lo sabía perfectamente en el papel. Pero en el computador darme unas vueltas por aquí, unas vueltas por acá como que me complicó. Pero el día en que me di cuenta que esas vueltas era lo mismo que yo hacía en el papel, como que da vuelta la hoja pa allá y la hoja pa acá, dije, pero que bruta ¿cómo no me di cuenta? Y se acabó el problema.</p>

				<p>E15: “Antes era mucho más engorroso. Para el mismo que hace repuesto, uno llama, “¿está este repuesto”, listo. Antes no. Tenías que ir, ver si estaba y si no estaba, recorrer, recorrer, ahora no, tú te metes... por decir, yo tengo un caballero que tiene una desarmadura... llevo, a ver, don Manuel que sale, llamo “don Manuel, ¿tiene este repuesto?”, “sí” ya, me lo vende, listo y voy a buscarlo, antes tenías que ir, recorrer, buscar... Ahora es más rápido, más ágil, bueno es lo mismo pero no tienes que ir a pegarte la vuelta y ya si no está ahí buscas en otra desarmadura, o otra casa de repuesto. Estás buscando, pero estás aquí en la casa y tú sales directo a dónde vas.</p>
--	--	--	--	---

				No tienes que andarte vuelta y vuelta.”
			Reconocimiento de la necesidad de aprender	<p>E1: Por eso te digo, yo todo eso me lo enfrento sola. Pero te digo yo, que vergüenza, que a mi edad yo tenía que depender de mi hijo</p> <p>E2: Con el asunto de la pandemia aprendí a hacer compras en el ¿Cuánto se llama esto? Mercado libre, pero la necesidad me hizo llegar a eso.</p> <p>E5: (...) me gustaría aprender más po´</p> <p>E5: Aprender a usar la tecnología. Como por ejemplo, de buscar como un trabajo, una cosa así (...) como dijera los nombres de otras personas para poder comunicarse por el internet, por intermedio del computador.”</p> <p>E5: Me gustaría si aprender.</p> <p>E9: “Por interés, para</p>

				<p>aprender, para entender este por el tema de la música”</p> <p>E10: “Fue principalmente por necesidad. Ya. Ya por necesidad. Por mi quehacer, religioso, llevar las cosas ordenadas. Llevar las tareas diarias de la de la orden religiosa, y por la necesidad de tener un banco de datos para mis alumnos”</p> <p>E13: Aprender a usarlo bien, que me explicaran, que me enseñaran todo como se hace para tener la esta (aplicación) del banco, para tener la comunicación, para aprender otras cosas</p> <p>E15: “Trato de ir aprendiendo. No pido ayuda, si uno tiene que sacarlo. Uno manda al celular, no el celular a uno.”</p>
		Negativas	Uso complejo	<p>E2: Si tengo una duda ahí queda porque no tengo a quien preguntarle.</p> <p>E2: De tener beneficios los</p>

				<p>tiene, que yo no sepa aprovecharlo es otra cosa. La tecnología llegó para quedarse pero me voy quedando atrás.</p> <p>E5: No, no se. Siempre busco para que me ayuden a”</p> <p>E5: (...) me pilló po’ me pilló. Tengo que decirle a mi nuera que me ayude para hacer los videos llamadas.</p> <p>E5: Mi nieto me enseñó, pero no yo no sé mucho de la tecnología como va. Buscar cosas no entiendo, me cuesta.</p> <p>E5:..Nunca he podido utilizar bien la tecnología. De usar bien el teléfono no he podido, de usarlo bien sin pedirle ayuda a nadie, no puedo.</p> <p>E16: Sí he querido tratar de aprender po, pero me pongo nervioso...Para consultar, para comunicarme, se equivoca uno mucho. Para eso tengo problemas.</p>
--	--	--	--	---

			Intento de estafa	<p>E1: Y por experiencia también...porque un día no me llamaron a este, pero al fijo. Y me llama una persona y me dice, señora me dice, sabe que queremos avisarle que su sobrino tuvo un accidente(...) necesito, si usted le puede hacer una transferencia urgente a tal y tal.</p> <p>E3: (...) recuerdo una vez que fui víctima de un hackeo. No sé cómo lo hicieron, pero de repente una amiga me llamó y me dijo que habían llamado a su esposo a través de mi número. Luego, un desconocido me insultó gravemente. Al investigar, nos dimos cuenta de que habían hackeado mi teléfono.</p> <p>E12: “Me compre un</p>
--	--	--	-------------------	---

				<p>producto por internet que lo pague y resultó que era una página falsa y perdí más o menos como 30 o 40 dólares”.</p>
			Falta de comprensión del resto	<p>E1: En la casa me dicen, pero cómo tota.. tota me dicen.. como tota si esto se lo expliqué tres días atrás.. bueno, se me olvidó le digo yo.</p> <p>E2: Cuando renové, (...) me perdía, “Mira Benja, ¿Cómo es esto?, ¿Cómo lo hago?”. “A ver tía. Toma está listo”, entonces me lo hacía él, no me decía “Tienes que hacer esto o marcar esto otro”</p> <p>E3: La profesora era muy estricta y no toleraba errores. Parece que no comprendía nuestra perspectiva, ya que no estábamos tan familiarizados con la</p>

				<p>tecnología como ella.</p> <p>E3: (...) Recuerdo que en una ocasión mi hijo me dijo: "Mamá, mira, aquí". ¿Qué te dice esto? Ya esto. ¿Ves? Tienes que apretar esto, el fin de estos uno, se va dando cuenta de a poco.</p> <p>E4: "Pero no tiene mucha disposición. Prefieren hacer ello el movimiento lo que haya que hacer. A veces me enseña ya"</p>
			Miedo al rezago	<p>E2: El problema es que yo por lo menos en mi caso me voy quedando atrás. La tecnología sigue avanzando, pero igual en algún momento tengo que tratar, intentar de ponerme al día lo más que pueda.</p> <p>E3: (...) al principio, cuando la tecnología comenzó a aparecer, fue un momento de</p>

				<p>cambios rápidos, especialmente en el ámbito educativo. Nos vimos sumergidos en una situación caótica, enfrentándonos a esta nueva forma de enseñanza. Fue una experiencia abrumadora. Nos explicaban cómo utilizar hojas de cálculo, pero además, la profesora asignada para enseñarnos era muy joven y resultó no ser la opción más adecuada para ese caso. De hecho, tuvimos que solicitar que dejaran de enviar a esa profesora, ya que su enfoque estaba teniendo un impacto negativo. Por ejemplo, desde entonces, he desarrollado un cierto temor hacia las computadoras. No quiero ni siquiera ver una. Es como si hubiera adquirido un pánico</p>
--	--	--	--	--

				<p>hacia ellas.</p> <p>E3: Al principio, como mencioné antes, me resultaba un poco incómodo, pensaba que nos estaba limitando en ciertos aspectos de la vida. Sin embargo, con el tiempo me di cuenta de que no era así, que debíamos aceptarlo y que era algo importante. Es útil, pero siempre manteniendo un equilibrio para no exagerar en su uso.</p> <p>E6: Porque uno es chapado a la antigua, presencial.</p> <p>E6: bueno, que uno se ha quedado atrás por la tecnología.</p> <p>E9: “Nosotros no venimos de un camino tecnológico, mi generación”</p> <p>E10: “por eso ha ido avanzando y la tecnología en general y los viejos se han</p>
--	--	--	--	--

				<p>ido quedando atrás. Y ya marcha rápidamente dejando a los viejos un poco obsoletos.”</p> <p>E10: “La tecnología va avanzando a pie gigante, Y nosotros tenemos que ir de la manito con ella, porque si no nos quedamos atrás (...) Si no te sumas vas quedando un poco más aislado de la sociedad (...) Vas quedando más desplazado.”</p> <p>E14: “Yo creo que cada uno tiene que aprender no más, porque el celular no tiene ninguna aplicación para el adulto mayor. Si no sabe algo, el celular no te ayuda.”</p> <p>E15: “Fue mi sistema de vida que no existían celulares, después se incorporaron los teléfonos en la casa, y ahora están los celulares, el computador,</p>
--	--	--	--	--

				entonces, se ha quitado mucho la inclusión del joven con el adulto.”
Identificar en los hallazgos lineamientos de acción para la intervención social orientada al fortalecimiento de la ciudadanía digital en personas mayores	Hallazgos para lineamientos de acción.	Fortalecer procesos de alfabetización digital		<p>E1: La verdad es que a mí me gustaría saber utilizar, por ejemplo, más el teléfono en algunas cosas que aparecen ahí que a mí me llama la atención. Porque hay cosas que, por ejemplo, la cuestión música ya, aquí figura una radio. Nunca le he abierto.</p> <p>E1: Por ejemplo, hay una de las herramientas, bueno, es este teléfono el que me complica, si yo en el otro me metía.</p> <p>E7: Si hace falta mucho ese tipo de cursos sobre todo para los adultos mayores que no tienen conocimiento de cómo ocupar las tecnologías, este tipo de capacitaciones</p>

			<p>entregan enseñanzas, entretención, conocen a otros adultos mayores y además les ayuda a su cabecita a pensar mucho mejor.</p> <p>E3: (...) Me gustaría hacer esto PowerPoint.</p> <p>E5: Fue antes, antes de la pandemia. Que vinieran aquí con mi nieto y ahí él tenía computador, yo no tenía. Ahí, prácticamente me enseñaron cómo utilizarlo.</p> <p>E5: No, no sé. Siempre busco para que me ayuden</p> <p>E6: Algo en computación, por lo menos para un poco más al día saber trabajar una computadora.</p> <p>E10: Por supuesto que sí. Por ahí yo creo que pasa un país desarrollado, pasa por la preocupación del estado a los adultos mayores y la</p>
--	--	--	---

			<p>tecnología. No dejándolos de lado, sino que incorporándose dentro de la sociedad.</p> <p>E10: “Aprender a cargar, descargar documentos, ya saber editar. Todo lo que significa en computación, materia de Word, de Office. Todo lo que es office, de formato office eso es lo que me gustaría aprender.”</p> <p>E12: “conocer un poco más sobre la inteligencia artificial, o sea ver una forma de defensa en contra la inteligencia artificial.”</p> <p>E12: (en materia de derechos) “ninguna plataforma puede utilizar mis datos sin mi autorización es un derecho...Ninguna red social puede ocuparlas sin mi consentimiento.”</p>
--	--	--	---

			<p>E13: “Sobre todo para uno que no tiene idea, que le hicieran un curso así sería estupendo, así la gente aprende más.”</p>
		<p>Brecha generacional</p>	<p>E1: En la casa me dicen, pero cómo tota.. tota me dicen.. como tota si esto se lo expliqué tres días atrás.. bueno, se me olvidó le digo yo.</p> <p>E3: La profesora era muy estricta y no toleraba errores. Parece que no comprendía nuestra perspectiva, ya que no estábamos tan familiarizados con la tecnología como ella...Recuerdo que en una ocasión mi hijo me dijo: "Mamá, mira, aquí". ¿Qué te dice esto? Ya esto. ¿Ves? Tienes que apretar esto, el fin de estos uno, se va dando cuenta de a poco.</p> <p>E9: Todo eso que aparece en la modernidad y que para los</p>

			<p>jóvenes como tú hoy día son impensable antes...hay gente que dice cómo la gente podía vivir sin celular, y te puedo asegurar que vivía mejor que ahora. Se comunicaba al menos más, se sabía lo que le pasaba al vecino.</p> <p>E9: Hay ya una materia prima en función de eso, ya te metiste a un camino. Nosotros no venimos de un camino tecnológico, mi generación. Pero tú cuando tengas 60 años tú ya vienes en ese camino, por lo tanto, tú ya vas a estar cultivada para todo lo que venga después, la inteligencia artificial, vaya que seguramente conversar con un robot para ti no va a ser.. porque tú ya lo sabías, ya está tu mente pensando que todo eso va a suceder, entonces va a ser fácil la penetración tecnológica en ti, no como en nosotros o los</p>
--	--	--	---

			<p>viejos que ya no están en la tecnología. No dieron un paso en ese camino.</p> <p>E10: Porque los niños, por ejemplo, son los que dominan de mejor manera los aparatos computacionales sean notebook, celular, cualquier tipo de computador. Ellos tienen la habilidad actual. Más rápido que nosotros, los viejos, Entonces, por eso ha ido avanzando y la tecnología en general y los viejos se han ido quedando atrás. Y ya marcha rápidamente dejando a los viejos un poco obsoletos.</p> <p>E10: La tecnología va avanzando a pie gigante, Y nosotros tenemos que ir de la manito con ella, porque si no nos quedamos atrás (...) Si no te sumas vas quedando un poco más aislado de la sociedad (...) Vas quedando más desplazado.</p> <p>E11: Antes uno tenía que ir a</p>
--	--	--	---

			<p>un lugar para buscar un teléfono y aparte para los chiquillos. También, para los estudios. Puedo decir que, para ellos, para ellos, para la juventud o lo generaciones que vengan ahora va a ser primordial para ellos.</p> <p>E11: A esta generación que viene o al mundo que está viviendo sin ayuda. Ayuda, porque aparte que la comunicación es así, todo va a ser así. Imagínate si el día de mañana yo creo que cuando yo ya no esté viva no va a existir la plata por una tarjeta, porque ya pagan con tarjeta bus donde tú vas, compras con tarjeta, o sea, ya la plata prácticamente no existe y tienes que tener un celular para pasar la maquinita del bus o una tarjeta para pasarla para cancelar.</p> <p>E11: Pues te digo, la tecnología yo no la uso. Los jóvenes de hoy día la saben</p>
--	--	--	--

			<p>manejar muy bien. Entonces ellos se meten,</p> <p>E11: La tecnología es buena. No, no digo que no para la generación como de ahora va a ser bueno, porque ustedes están viviendo con eso, van a saber, saben manejar las tarjetas y todas esas cosas, saben bloquear todo. Entonces uno. No, uno no se crió con eso.</p> <p>E12: Los cambios están desarrollándose tan rápido que las personas mayores vamos quedando en el camino, porque habría que estar constantemente haciendo cursos a lo mejor para poder estar a la par de la tecnología, por ejemplo, yo ahora no sé, he escuchado mucho hablar de la inteligencia artificial, pero no sé cómo ocuparla, pero tampoco me interesa.</p> <p>E13: yo creo que no, porque como no lo sé usarlo, pero para mi nieta, para mi hijo sí,</p>
--	--	--	--

			<p>le ha servido harto. Sobre todo a las niñas, los computadores, para sus tareas, sus trabajos, le ha ayudado harto.</p> <p>E14: Hasta los cabros chicos, por aquí mis nietos agarran el celular y saben más que uno.</p>
		<p>Derechos vulnerados</p>	<p>E9: Esas plataforma para las personas ya de edad, lamentablemente no le sirve mucho, contándome a mí. En el caso particular mío tengo la suerte que a mí todo eso me lo hacen porque tengo la suerte, pero hay mucha gente que está sola, que vive sola, tiene nada, la verdad que queda huérfana en ese sentido, (...) Lo entiendo por un tema (...) porque igual que una minoría a la que queda como fuera, no es una gran mayoría, entonces, mirando la gran mayoría ya la gran mayoría ocupan las</p>

			<p>plataformas y todo.</p> <p>E10: (El Estado debería garantizar a los adultos mayores herramientas digitales) Por supuesto que sí. Por ahí yo creo que pasa un país desarrollado, pasa por la preocupación del estado a los adultos mayores y la tecnología. No dejándolos de lado, sino que incorporándose dentro de la sociedad.</p> <p>E13: (no son beneficiosas) Todo tiene que ser pagado, porque si tú no tienes el plan, no lo podí' pagar, no te informas de nada.</p> <p>E15: "pero eso pienso yo, que debía ser más accesible para gente que es de bajos recursos. Sería mucho mejor."</p>
--	--	--	---

		Formación para una ciudadanía digital	<p>E9: Los políticos y ambientales, claro a través de WhatsApp a través de mi estado, esas cosas...siempre estoy colocando cuestiones ahí.</p> <p>E9: Grupo que está metido en los temas ambientales y grupos que están en temas relacionados a una manera de temas políticos y, grupos varios de distintas organizaciones cosas. Entonces, ahí uno se va informando, llega información.</p> <p>E9: Yo, si yo no estuviera metido en las cosas que estoy yo ni tomaría el celular (...) Tengo Facebook única y exclusivamente porque promuevo temas ambientales.</p> <p>E9: . Me siento integrado porque participo de cosas de organización y cosas que pasan en el país y, todo por el tema político que obviamente necesita. O sea,</p>
--	--	---------------------------------------	---

			<p>uno ocupa el celular como un medio, pero estoy integrado no porque el celular... estoy integrado porque participo con esa gente en pensar en el cambio, en la forma de hacer las cosas distintas, en cabros están en la Universidad, los movimientos sociales en ese tipo de cosas.</p> <p>E9: Ocupo el TikTok para hacer videos, (...) lo hago en función de los temas ambientales.</p> <p>E9: Todos los temas que escribo algunos artículos, cuestiones en función de en este caso de temas ambientales y políticos también, y los escribo las opiniones y la puede leer cualquiera y con una facilidad.</p> <p>E12: En el sentido de organización sí ha contribuido, de hecho los grandes movimientos políticos han partido por</p>
--	--	--	---

			comunicación de a través de las redes sociales y es mas fácil.
--	--	--	--