

“EFECTOS PSICOEMOCIONALES DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES EN PERSONAS MAYORES EN PANDEMIA”.

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

Autores

Diego Aguirre Badilla
Catalina Barrera Aedo
Rubén Bustos Liquitay
Camila Sandoval Vergara

Docente

Catalina Ruz Escobar
Santiago, Chile.

2022

AGRADECIMIENTOS

Camila Arline Sandoval Vergara

Agradecer a mis padres, Sandra Vergara y Luis Sandoval, a mis hermanos Nicolás y Felipe, a mi amigo Rubén Bustos por apoyarme tanto en este proceso. Además, agradecer a mi pareja Bayron Caro por darme la contención y amor que tanto necesitaba, los amo mucho <3. Agradecer a mis compañeros de tesis por la paciencia y el aprendizaje. Finalmente dedicar esta tesis a los seres queridos que ya no están junto a mí. Los llevó a cada uno en mi corazón y en cada uno de los pasos que doy.

Catalina Belén Barrera Aedo

Quisiera comenzar mis agradecimientos hacia las personas que me han acompañado durante este proceso universitario, mi madre Pamela Aedo y Rodrigo Barrera, quienes son el pilar fundamental de mi vida. A mis amigas que conocí en la universidad, Nicole, Ximena, Isabel, Ninoska, Ester y Constanza, sin ellas este proceso hubiera sido muy diferente, las adoro. Por último, a mi grupo de trabajo, con quienes estoy agradecida por su entrega, compromiso, empeño en buscar el reconocimiento hacia las personas mayores.

Diego Ignacio Aguirre Badilla

Partir agradeciendo a mi Mamá, Papá y hermana, quienes estuvieron presentes en este arduo proceso, brindando palabras de aliento, además de su apoyo y amor incondicional, de igual manera quiero hacer mención a mi pareja quién estuvo en los momentos más complejos dándome su amor y contención, también a mis amigos quiénes de igual forma compartieron esta compleja etapa, siendo parte importante de mi proceso académico y personal. Por último, agradecer a mi grupo de trabajo, por la paciencia y la motivación mutua que se dio durante este largo año de trabajo.

Rubén Eduardo Bustos Liquitay

En agradecimientos solo quiero mencionar a mis padres Patricia y Rubén por formarme como persona, a mi pareja Esteban, quién estuvo ahí cuando más le necesitaba, a mis amigos Camila y Alfredo por el apoyo constante, a mi grupo de tesis por su compañerismo, y a todas las personas que me ayudaron y pasaron por mi vida en este hermoso proceso.

Grupo investigador

Como grupo, queremos agradecer a nuestra docente guía Catalina Ruz, por el acompañamiento, contención y apoyo durante todo este proceso. También, agradecer a nuestra casa de estudios por formarnos como primera generación de profesionales de nuestras familias y darnos la oportunidad de contribuir a nuestra sociedad con nuestra hermosa profesional. Finalmente queremos agradecer especialmente a Camila compañera de nuestra carrera, María Angélica Directora de la Fundación Puente Alto Puede Más y a las personas mayores que participaron voluntariamente en nuestro TFG. Muchas gracias.

Saber envejecer es la mayor de las sabidurías y uno de los más difíciles capítulos del arte de vivir. Enrique Federico Amiel

ÍNDICE

Capítulo 1: Planteamiento del problema de investigación

Introducción	Pág.06
1. Antecedentes del problema	Pág.08
1.1.2 Planteamiento del problema	Pág.13
1.2 Objetivos	
1.3 Objetivo General y Específico	Pág.15
1.4 Justificación de la problemática	Pág.16
1.5 Supuestos	Pág.18
1.6 Pregunta de Investigación	Pág.19
Capítulo 2: Marco Teórico	Pág.20
1. El contexto de las tecnologías y la infoesfera digital	Pág.20
1.1.1 Capitalismo y productividad tecnológica	Pág.22
1.1.2 El Internet en la sociedad tecnológica	Pág.24
1.2 Efectos en las subjetividades en torno al contacto virtual	Pág.25
1.2.1 Sensibilidad	Pág.26
1.2.2 Sociedad del rendimiento	Pág.27
2. Discursos y políticas públicas en torno a la vejez en Chile	Pág.28
2.1 Conceptos hegemónicos sobre el discurso de la vejez	Pág.30
2.1.1 Edadismo	Pág.31
2.1.2 Infantilización	Pág.32
2.2 Políticas públicas de las personas mayores en Chile	Pág.32
2.3 Vida Cotidiana	Pág.34
2.3.1 Salud Mental y Aspectos Psicoemocionales	Pág.35
2.3.2 Participación de las personas mayores en un entorno social	Pág.38
2.3.3 Uso de las herramientas digitales en las personas mayores en contextos sociales	Pág.39

Capítulo 3: Marco Metodológico	Pág.41
Introducción	Pág.41
3.1 Paradigma hermenéutico	Pág.42
3.2 Enfoque Interpretativo	Pág.42
3.3 Método: Cualitativo	Pág.43
3.4 Técnica de recolección de datos	Pág.43
3.4.1 Focus Group	Pág.43
3.4.2 Entrevista semiestructurada	Pág.44
3.5 Diseño de entrevista	Pág.44
3.6 Selección de muestra	Pág.46
3.7 Criterios de rigor investigativo	Pág.46
3.8 Plan de análisis de información	Pág.47
Capítulo 4: Análisis de la Información	Pág.48
Introducción	Pág.48
4.1 Contexto del caso de estudio	Pág.48
4.2 Caracterización general de la muestra de investigación	Pág.49
4.3 Descripción del trabajo de campo	Pág.50
4.4 Presentación de análisis de la información	Pág.51
5. Conclusiones del TFG	Pág.62
Referencias Bibliográficas	Pág.68
Anexos	Pág.82

Capítulo 1: Planteamiento del problema de investigación

Introducción

Este primer capítulo presenta elementos que plantean y configuran el problema de investigación centrado en las personas mayores dentro del contexto de pandemia por COVID-19. Si bien, en la actualidad se ha propuesto volver gradualmente a la normalidad con estrategias como el retorno presencial a clases y al campo laboral, ingreso familiar de emergencia (IFE) universal y cuarta dosis de refuerzo contra el COVID-19, hay aspectos vigentes que para efectos del presente Trabajo Final de Graduación¹ son necesarias de considerar, cómo el confinamiento y la disminución de la libre movilidad que ha afectado positiva o negativamente a las personas mayores en esta era digital, en la medida en que la pandemia ha incrementado el uso de las tecnologías como un medio principal para el desarrollo de las actividades diarias.

Los efectos de la pandemia COVID-19 en el ámbito de lo psicoemocional son crecientes y han afectado a toda la población, mayormente diagnosticada con depresión, ansiedad, crisis de pánico, entre otros. El estudio Termómetro de la Salud Mental en Chile realizado por la Asociación Chilena de Seguridad y Pontificia Universidad Católica de Chile (2022) concluyó que:

De un 24% de las personas que tienen o sospechan que tienen un problema de salud mental, 75% no lo ha consultado con un especialista. Los síntomas y las enfermedades son más comunes de lo que creemos, el 19% de las personas exhibió síntomas moderados a severos de depresión, un 25% de las personas exhibió síntomas moderados a severos de ansiedad y un 42% presentó algún grado de insomnio.

Dichos síntomas han estado presentes en la sociedad mucho antes de la pandemia, llevándonos a vivir con estrés, crisis vitales, precariedad, etc. No obstante, con el confinamiento las patologías por salud mental y el malestar psíquico han tomado mayor importancia. Cabe señalar, que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define salud mental como:

Estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés en la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir con la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta

¹ El término Trabajo Final de Grado será abreviado como TFG.

nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental, es además un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

La pandemia por COVID-19 ha generado daños emocionales en las personas, como los mencionados con anterioridad, afectando a la salud mental. En este contexto, es posible señalar que el confinamiento, la modalidad online en los estudios, trabajos y actividades cotidianas deterioraron las relaciones y vínculos sociales, dificultando las capacidades para desarrollar las actividades diarias por restricciones sanitarias, lo cual evidentemente puede provocar daños a la salud psicoemocional de ciertos grupos etarios de la población.

A su vez, el uso de las tecnologías se tornó crucial y relevante para mantenernos conectados durante la pandemia, también ha sido utilizada como herramienta para realizar pagos, compras vía internet, postulaciones de beneficios estatales, informar a la población sobre datos de la pandemia COVID-19, incluso en algún momento fue una fuerte herramienta imprescindible para poder movilizarse fuera de los hogares con el permiso temporal individual de desplazamiento otorgado por el medio web de comisaría virtual.

En cuanto a las personas mayores, los problemas psicoemocionales que más se presentaron en pandemia según Naranjo et al., (2021) aluden a que los estados emocionales presentes en las personas mayores durante la pandemia son; ansiedad, depresión y estrés (pág. 6). Esta situación lleva a pensar cómo las nuevas tecnologías podrían contribuir a resolver dichos problemas o de lo contrario desestabilizar la salud psicoemocional de las personas mayores. Dicho esto, el presente TFG plantea como problema de investigación los efectos psicoemocionales por el uso de las herramientas digitales en las personas mayores en la pandemia de COVID-19.

El marco epistemológico de este TFG producirá el conocimiento necesario para desarrollar esta problemática desde una matriz comprensiva fenomenológica, porque se enmarca en la comprensión del fenómeno desde las perspectivas de las/os investigadas/os y sus elementos en común, así como también pretende aportar una dimensión cualitativa respecto a un planteamiento, con el fin de generar una propuesta de intervención que considere las vivencias de las personas mayores en el ámbito del uso de las tecnologías.

En este primer capítulo se presentan indagaciones preliminares de los antecedentes del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y los supuestos que guían el trabajo para finalmente concluir con las preguntas de investigación.

1. Antecedentes del problema

1.1 Indagaciones preliminares

A través del tiempo, de las sociedades industriales y postindustriales, se han desarrollado constantemente nuevos descubrimientos tecnológicos. Estos han sido creados con diferentes objetivos, pero de forma general han sido útiles para facilitar la vida humana. Aun así, el proceso de obtener y aprender a usar ciertas tecnologías² puede ser para algunos/as un proceso dificultoso, o de lo contrario, sencillo. Es por esto que interesa conocer cómo estas han ido afectando la vida cotidiana de las personas mayores, considerando los efectos de la pandemia de COVID-19 en Chile.

En este contexto, se ha visualizado un incremento considerable del uso de las herramientas digitales, y a su vez se ha generado una mayor brecha digital. Según la Novena Encuesta de Acceso y Uso de Internet realizada en 2018 por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el 49,1% de las personas mayores de 60 años nunca ha usado Internet. Asimismo, la investigación recaba que solo un 54% tiene acceso a este servicio.

Es preciso señalar, a modo del contexto que enmarca la presente investigación, que el virus SARS-COV-2 más conocido como COVID-19 se detectó en diciembre del año 2019 cuando la Organización Mundial de la Salud informó que, en la ciudad de Wuhan, China se estaban presentando casos de neumonía identificados posteriormente como la cepa de Coronavirus. Esta enfermedad llegó a Chile el 03 de marzo de 2020. Según cifras del Plan Paso a Paso emitido por el Gobierno de Sebastián Piñera, el total de casos diagnosticados positivos desde el comienzo de la pandemia hasta la fecha actual³ en Chile aborda los 3.595.968 siendo 4.333 casos diarios. La sintomatología expresada por los contagiados de COVID-19 y expuesta en el programa del gobierno “Plan de Acción Coronavirus” consisten en dificultad respiratoria variando desde leve a grave, pérdida del gusto y del olfato, cansancio, fiebre sobre 37,8 °C, diarrea, cefalea, dolores musculares, entre otras. Es relevante mencionar que la gravedad de los síntomas ha ido variando según las enfermedades de base que presenten las personas contagiadas, llegando a requerir oxígeno y finalmente causando la muerte. La tasa de mortalidad hasta el 11 de mayo de este año ha alcanzado 57.667 vidas. Con respecto a las enfermedades de base con mayor riesgo de gravedad en personas mayores al contraer el virus son las siguientes;

²En el caso de esta investigación nos limitaremos a tecnologías de uso diario, tales como, celular, y computador, específicamente el primero.

³ Considere fecha actual como abril del año 2022.

cardiopatías, diabetes, edad avanzada, afecciones del cerebro, problemas pulmonares y un sistema inmunitario debilitado.

Una de las medidas sanitarias impuestas por el Gobierno de Chile el 24 de diciembre de 2020, fue la campaña de vacunación contra el virus COVID-19. Esta vacuna se administra hasta la actualidad en cinco dosis, en un rango etario que comienza desde los tres años, funciona protegiendo al sistema inmunitario contra el virus, bacterias u otros microorganismos presentes en el organismo. Los tipos de vacunas existentes son Astrazeneca que tienen un 62 a 92% de efectividad, Sputnik V con 92%, Moderna con 95% y Pfizer con 95% de efectividad. Cuando se habla sobre efectividad se hace referencia a que la persona contagiada que está vacunada evita considerablemente que su estado de salud pueda llegar a ser grave. Mientras que una persona contagiada y que no esté vacunada la OMS manifiesta que son diez veces más propensos a morir a causa del virus. El Ministerio de la Salud (MINSAL) reporta que hasta la fecha en Chile hay 18.076.096 personas vacunadas, siendo un 92% de la población.

Otra medida sanitaria impuesta por el Ministerio de Salud, el 2 de septiembre de 2020 fue la estrategia llamada Plan Paso a Paso consistiendo en cinco etapas que comienzan desde la cuarentena obligatoria, siendo esta la restricción de la movilización de toda la población hasta la apertura avanzada, donde aumentó el aforo de personas dentro de un lugar y la libertad de moverse, implementando las medidas sanitarias correspondientes. Con respecto a las restricciones obligatorias se consideró como grupo de mayor riesgo a las personas mayores de 75 años, la razón principal es porque la gran mayoría presenta enfermedades de base mencionadas anteriormente, que al entrar en contacto con el virus SARS-COV-2 aumentan considerablemente la gravedad de su estado de salud, incluso causando la muerte.

Según datos del Informe Epidemiológico N° 34 del Departamento de Epidemiología e Información en Salud (DEIS) de 346.486 casos positivos hasta el día 20 de julio de 2021 la cifra de personas mayores fallecidas aumentó a 7.240, representando solo un 16% de los casos de contagio, aunque se convirtió en el grupo de riesgo con el 84% de las muertes por COVID-19 en el país.

Con la utilización de las herramientas digitales queda de manifiesto el problema de la brecha digital, refiriéndose a la diferenciación producida entre aquellas instituciones, sociedades, personas o grupos sociales que pueden acceder a la red, y aquellas que no pueden hacerlo; Cabero (2014) menciona que la brecha digital:

(...) puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las nn.tt⁴. Siendo en consecuencia estas personas y grupos marginadas de las posibilidades de comunicación, formación, impulso económico, etcétera, que la red permite; por tanto, la brecha digital genera exclusión de ciertas personas por encontrarse privadas de su acceso y de las posibilidades de progreso económico, social y humano, que al menos teóricamente las nuevas tecnologías nos ofrecen. Es decir, esta brecha se refiere a la ausencia de acceso a la red, y a las diversas herramientas que en ella se encuentran, y a las diferencias que ella origina (pág,15.)

En otras palabras, Cabero hace referencia a la desigualdad socioeconómica entre aquellas personas que tienen y no tienen acceso a internet, incluyendo además los que no tienen conocimiento sobre el uso de las herramientas digitales. Por otra parte, es importante mencionar que la brecha digital no solo depende del nivel socioeconómico para acceder a la tecnología, sino que existen otros factores limitantes asociados como la zona geográfica donde se reside, la edad, la cultura, etc.

Con el uso de aplicaciones de celular como WhatsApp, Facebook, Gmail, YouTube e incluso instrumentos básicos cómo agregar contactos, responder llamadas telefónicas, sacar fotografías, etc. Las tecnologías se ven como una gran herramienta de ayuda en diferentes ámbitos de la vida cotidiana. Para efectos del TFG se considera que estas nuevas tecnologías también tienen un impacto negativo y limitante para las personas mayores que no están relacionadas con su uso y/o manejo y que, por otra parte, merece ser analizado de igual manera que sus impactos positivos.

A partir de lo expuesto en el párrafo anterior, es importante mencionar la definición de la etapa vital categorizada como ser persona mayor. Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores, estas son definidas como “Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor”.

“El Instituto Nacional de Estadísticas (INE), entregó los primeros resultados definitivos del Censo 2017, en el cual se reveló que en Chile, los adultos mayores superan los 2 millones 800 mil personas, equivalente al 16,2% de los habitantes del

⁴ El autor Julio Cabero Almenara (2014) se refiere a nn.tt como nuevas tecnologías.

país” (Servicio Nacional del Adulto Mayor [SENAMA], 2012). Para 2025 se espera que la población mayor de 60 años constituya un 20%, lo que superará el porcentaje de población menor de 15 años (Campos, Herrera, Fernández & Valenzuela, 2014). En datos actualizados el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2017), señala que, “se identifica el aumento de la población mayor de 64 años, que pasó de 6,6% en 1992 a 11,4% en 2017”, lo que equivale a un aproximado de 2.003.256 personas mayores. Este aumento es significativo en el tiempo, ya que el constante crecimiento implica nuevos desafíos políticos, sociales, culturales y económicos.

En referencia al uso de la tecnología en las personas mayores la Novena Encuesta de Acceso y Usos de Internet (2017), indicó que solo un 54,6% de las personas mayores tuvo acceso a internet y en el caso de vivir con adultos de 25 o más años, el porcentaje de acceso cambia de manera radical, ya que un 90% tendría acceso a internet para uso familiar. Este mismo estudio revela cómo la desigualdad en los ⁵ingresos afecta mayoritariamente a las personas mayores, los que pertenecen al primer quintil tienen un acceso al internet de solo 34,2%, esto se repite con el segundo quintil y tercer quintil, con un porcentaje de 22,8% y 46,1% respectivamente. La encuesta de manera general logra mostrar que la población de personas mayores (en su mayoría del primer, segundo y tercer quintil), es la más afectada en ámbitos de acceso al internet.

Lo anteriormente mencionado permite dilucidar que esta brecha digital crea ciertos grados de exclusión según ciertas variables, como lo son ubicación geográfica, situación económica, etaria, etc. Según Sunkel y Ullmann (2019).

Uno de los efectos sociales de las tecnologías digitales en el mundo moderno es que se han convertido en un factor “nuevo”, que distingue a las personas mayores de los grupos de población más jóvenes. De hecho, las estadísticas de TIC⁶ 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 (pág.247.)

Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL, 2021) existió un incremento del uso de internet fijo de 3.435 y móvil de 18.961 el año 2019 en

⁵ “Llámase persona mayor a toda persona que ha cumplido sesenta años. Denominase persona mayor de la cuarta edad a quien ha cumplido ochenta años” (Ley 19828 de 2002. Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor. 27 de septiembre de 2002. No 37.369).

⁶ TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

comparación al año 2020 en pandemia con un uso de internet fijo de 3.789 y el uso de internet móvil de 20.493. Asimismo, el estudio llamado “Epidemia, apps y cambios de hábito” obtuvo como resultado que los chilenos y chilenas en pandemia aumentaron el uso en plataformas digitales a 22 horas semanales en aplicaciones de mensajería, redes sociales, etc. (Consultora Critería, 2020). El incremento del uso de las herramientas digitales puede estar relacionado con la incorporación de las nuevas tecnologías como WhatsApp, Instagram, Facebook y Twitter aplicaciones que tienen aspectos que han modificado la interacción y comunicación a corta y larga distancia con personas desde otras partes del mundo, también favorece nuevas formas de aprendizaje, entrega y almacena información de todo tipo, permite la adquisición y compra de productos (mercadería, medicamentos, etc.) y realización de trámites de manera rápida desde el hogar. Por otra parte, el uso de las herramientas digitales ha complejizado la vida, llegando a producir dependencia al uso de celulares, afecciones psicoemocionales generados por el Bullying cibernético, la desinformación por la cantidad de contenido no confiable, nuevos y efímeros lazos sociales, por lo cual el entorno social se ve debilitado por la falta de interacción presencial.

[...] el internet puede causar daño como una adicción lo cual no es correcto para una clase social a nivel global, como también nos ayuda también nos perjudica y podemos llegar a un punto donde tenemos que depender de aquello lo cual no es correcto. Podemos llegar a un punto donde la sociedad solo se pasa conectada a través de un computador o Smartphone y así olvidar que lo pueden hacer saliendo de sus hogares. (Velasategui, E. 2019, pág.37)

Cabe señalar la importancia a nivel país de incluir a las personas mayores a la alfabetización digital y uso de las tecnologías, para esto el Gobierno de Chile en conjunto con SENAMA y la ciudadanía pretenden promover políticas públicas que incrementen un envejecimiento activo, definido como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, que busca que las personas mayores puedan desarrollar su potencial de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, además de poder participar en la sociedad, al tiempo que les proporciona un nivel adecuado de protección, seguridad y atención cuando precisan asistencia (OMS, 2002).

A inicios de pandemia se han tratado de implementar medidas y programas como por ejemplo “Adulto Mejor”, el cual busca la incorporación de las nuevas tecnologías por medio de la alfabetización digital a las personas mayores, pero no miden el nivel de satisfacción psicoemocional que generan en su vida. Sin embargo, una encuesta que

indaga de forma general en los efectos psicoemocionales fue realizada por el *Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro*, el cual confirmó que el confinamiento también contribuyó al aumento en los sentimientos de soledad entre las personas mayores. En 2019, esta misma encuesta señala que el 42% de ellos/as expuso sentirse solos/as, aumentando a 53% en 2021. Si bien no se ven diferencias por género ni por nivel educacional, sí hay contrastes por rango etario. Estos sentimientos se extienden más en las personas entre 60 y 74 años (56%) que en las personas sobre 75 años (46%).

1.1.2 Planteamiento del problema de investigación.

El TFG precisa determinar sobre cómo el incremento del uso de tecnología en pandemia genera una brecha digital, y cómo este último concepto afecta a las personas mayores, entendiendo que son ellos/as mayoritariamente quienes no se encuentran familiarizados con la era digital.

La problemática expuesta en la investigación son los efectos psicoemocionales que genera el uso de las herramientas digitales en las personas mayores en la pandemia COVID-19.

La mayoría de los estudios sobre esta problemática son cuantitativos y no se encargan de conocer o profundizar en los efectos psicoemocionales, como por ejemplo cabe señalar la encuesta Radiografía Digital de Personas Mayores la cual tuvo como resultado que el 92% de las personas mayores encuestadas considera el internet como útil para su vida cotidiana, ya que les permite la realización de trámites y fuente de recreación, por otra parte, el 40% aprendió a usar herramientas digitales en pandemia, mientras que un 8% no mantenía conocimientos sobre el uso de internet, limitando sus tareas diarias. (Fundación VTR, 2021)

Hasta el momento no se han encontrado investigaciones referentes a los efectos negativos que la implementación de estas tecnologías puede traer a las personas en términos de un posible malestar o mutación de su subjetividad a través del uso de las tecnologías (Berardi, 2017). No obstante, abundan los estudios sobre los efectos positivos del uso de herramientas digitales.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un aspecto cada vez más relevante en la vida de las personas mayores, por la posibilidad que proporcionan de estar y sentirse más acompañados (disminuir el riesgo de aislamiento y soledad), facilitar acciones cotidianas de su día a día, y por,

sobre todo, nutrir sus redes de apoyo y sociabilidad. (Rojas, Quinta encuesta Nacional de calidad de vida de la vejez, 2019)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, entendemos que el problema del uso de las herramientas digitales en las personas mayores tiene criterios que deben considerarse en relación con los efectos más desfavorecedores, molestos, generacional, adaptativos y exigencias de inclusión digital, que les afectan. Esto, implica para nuestro TFG abordar el problema desde lo psicoemocional, ya que, no solo importa disminuir la brecha digital desde los porcentajes, sino que también es importante enfatizar y comprender el cuidado de la vida y de los aprendizajes para llevar a cabo una vejez activa y participativa de todo proceso social.

Sobre el término psicoemocional, es relevante señalar que se usa en la Psicología para determinar el estudio de las emociones y las patologías mentales. Según los autores Canon-Vindel y Miguel Tobal “las emociones son reacciones psicofisiológicas de las personas ante situaciones relevantes desde un punto de vista adaptativo, tales como aquellas que implican peligro, amenaza, daño, pérdida, éxito, novedad, etc.” (2001).

Así pues, la problematización de los efectos psicoemocionales, plantea los siguientes síntomas y patologías del ámbito de la salud mental.

La sintomatología ansiosa aumentó de 40% en 2019 a un 52% en 2021, mientras que la depresiva se elevó en 14 puntos porcentuales en el mismo período, pasando de 24% a 38%”, se señala además que, “en 2019, el 42% de ellas se sentían solas, aumentando a 53% en 2021. (Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro, 2021)

En este sentido, es posible observar que los diagnósticos por malestares psicoemocionales han aumentado y que los estados depresivos son producto del estilo de vida capitalista y neoliberal (Guattari, 2020). Considerando estos aspectos de la actualidad, entendemos que los tratamientos psicoemocionales patologizan la vida, tratando la depresión, ansiedad o estrés con medicamentos. Así, hay escasas maneras sociales que tratan desde una dimensión más activa, colectiva, ética y política los problemas de salud mental.

Dicho esto, cabe señalar que la Organización Panamericana de Salud define depresión como una enfermedad caracterizada por un sentimiento de tristeza persistente, la pérdida de interés e incapacidad de realizar actividades (OPS, s.f.) La ansiedad como un estado de angustia, pérdida del control y de solución frente a los problemas que se

presenten. “El sentimiento de soledad es una experiencia desagradable derivada, en la mayoría de los casos, de una escasa red de apoyo social, o de relaciones superficiales e insatisfactorias (AESTHESIS, 2022, párr. 1.) Estos estados psicoemocionales se han exacerbado con el confinamiento, incrementando en las personas mayores, la sensación de vulnerabilidad por la disminución de comunicación presencial, la autonomía y por la falta de certeza sobre el futuro elevando una gran carga mental además de emocional. Por otra parte, la brecha digital ha generado efectos psicoemocionales, ya que las personas mayores al no tener conocimiento sobre el uso de las herramientas digitales no pueden acceder a la comunicación con otras personas, ni a sentir autonomía a la hora de realizar sus trámites o compras online, generando así un sentimiento de abandono y de pérdida de su independencia.

Como se puede ver, el aumento del uso tecnológico en pandemia puede resultar segregador, cuando las plataformas y servicios telefónicos pueden llegar a ser poco amigables e intuitivos (carecen de interfaz clara, utilizan palabras complejas y/o tecnicismos, tamaños y/o fuentes poco legibles, etcétera), lo que dificulta su uso, generando temor y una sensación de inseguridad e invalidación, por ejemplo si al apretar o más bien deslizar en la pantalla (el táctil es lo que prevalece en los aparatos electrónicos) se genera algún tipo de problema. Por otro lado, encontramos los servicios al cliente vía celular/teléfono, en los cuales las operadoras o personas que trabajan utilizan vocabulario técnico que no todos/as manejan.

A partir de lo expuesto, es posible señalar que el incremento del uso de las herramientas digitales en pandemia ha generado efectos psicoemocionales en personas mayores, tales como, el aislamiento social y el sentimiento de soledad por la falta de contacto con familiares, amigos. Este último concepto hace referencia a la experiencia o sentimiento de aflicción de estar solo/a o separado/a de otros/as "hay personas que incluso estando con otras personas pueden sentirse afligidas desde el punto de vista de esta emoción" (González, como se citó en Callejas y Aliaga, 2020). Esto se entiende cuando surge la emoción de soledad en las personas mayores que viven acompañadas de familiares, pero no reciben una atención y comunicación afectiva. Esto último queda en evidencia por expertos en psicología que llaman a preocuparse de las personas mayores, y no olvidar la importancia de socializar con ellos, mantener el contacto y no dejar que las herramientas digitales sean una barrera a la que se deban enfrentar.

1.2.1 Objetivos generales y específicos.

Objetivo General

Examinar los efectos del uso de las tecnologías⁷ en la dimensión psicoemocional de las personas mayores en pandemia COVID-19.

Objetivos específicos:

- Identificar rasgos de la salud mental de las personas mayores a partir del uso de las herramientas digitales.
- Conocer las necesidades de las personas mayores con el uso de las tecnologías.
- Analizar la vida cotidiana de las personas mayores debido al incremento del uso de las nuevas tecnologías.

1.4 Justificación.

Como ya se ha señalado, el TFG examina las necesidades y los efectos psicoemocionales producidos por el uso de las herramientas digitales en la vida cotidiana de las personas mayores, en el contexto de la pandemia por COVID-19. Para desarrollar esta investigación se dará a conocer inicialmente argumentos desde la disciplina del Trabajo Social, en cuanto a la intervención y compromiso del código ético de la disciplina, priorizando la justicia social y los derechos de las personas mayores. Para finalizar se identificará la labor de la profesión en un contexto de contingencia sanitaria en relación con los problemas de salud mental producidos por el uso de las herramientas digitales.

El concepto de justicia social es abstracto y posee diversidad de definiciones, para el caso de este trabajo se quiere destacar una noción más allá de lo distributivo. Young (2000, como se citó en Ruz, 2020) indica que:

“[...] la justicia social significa la eliminación y la opresión institucionalizada (Young, 2000:31-21), es decir, la justicia refiere no solo a la distribución, sino a las condiciones institucionales necesarias para el desarrollo de la comunicación colectiva y de la cooperación (Young, 200:71). Aquí, nos encontramos en el terreno político que apuesta por procesos democráticos, donde las personas pueden expresar sus sentimientos, desarrollar sus capacidades y participar de forma activa en los procesos de carácter político público. (pág.101)

⁷ Para efectos de este TFG nos centraremos en el uso del celular.

La importancia de esta definición, es que realiza un reconocimiento a la dignidad humana independiente de sus capacidades o atribuciones, escapa de la meritocracia y hace directa relación con los derechos humanos. También es importante mencionar que el concepto de justicia social se desarrolla en el primer artículo del Código de Ética para los Trabajadores Sociales de Chile (2014), en donde se menciona que los trabajadores sociales tienen como propósito: “Artículo 1º. Fomentar el bienestar del ser humano y estimular su desarrollo integral para lograr la equidad económico-social y la justicia social” (pág.8), lo que nos vincula directamente como profesión a realizar intervenciones en conjunto de los diferentes grupos sociales, considerando su diversidad, implicando el conocimiento de los variados contextos y subjetividades de las personas mayores.

La crisis sociosanitaria sin duda volvió la profesión a sus orígenes y a las prácticas necesariamente asistencialistas, para el bienestar social, limitando las visitas en terreno, tratando mediante la intervención evidenciar las diferentes situaciones que estaban aconteciendo. En este caso, la pandemia de COVID-19 logró visibilizar la vulnerabilidad de varios sectores de la población, en especial lo que estaba ocurriendo con las personas mayores, en ese contexto el Trabajo Social toma relevancia ante la falta de protección social y acompañamiento en el cambio drástico generado por la pandemia, y el uso de herramientas tecnológicas.

De igual manera, cabe destacar el rol que han debido efectuar los trabajadores sociales vinculados al área de la salud, en donde han debido realizar trabajos de red, que aborden diferentes características de las personas que se atienden en los recintos, con el objetivo de poner en evidencia las complejidades que sufren dichas personas en el contexto social. (Servicio de Salud de O’ Higgins, 2020).

Es fundamental incorporar un enfoque de Derechos Humanos, en donde el Estado y la sociedad en general puedan promover, proteger, comprender y velar por el cuidado y bienestar social de las personas mayores, haciéndose cargo de sus necesidades y evitando algún tipo de maltrato o vulneración de derechos favoreciendo y promoviendo mediante la articulación intersectorial e interinstitucional la coordinación psicosocial y el acceso a la justicia de las personas mayores, según los tratados internacionales firmados por Chile, los cuales serán especificados en otros apartados del TFG.

Es de suma importancia que las innovaciones en políticas públicas y sociales respecto a esta problemática tomen en consideración las diversas vulneraciones que sufren las personas mayores, es necesario generar prácticas de cuidados en la salud psicoemocional volviendo a generar instancias de vida cotidiana con relaciones interpersonales de forma presencial como una manera de abordar los efectos psicoemocionales como la soledad, la ansiedad y estados depresivos. En esta materia

queremos hacer hincapié, porque comprendemos que esta generación que ha envejecido no creció con los TICS y los dispositivos digitales. Eventualmente no se ha visto una verdadera inclusión hacia las personas mayores, por lo cual se puede señalar que no se les brinda el reconocimiento y representación que merecen, sino más bien han sido marginados, por un sistema que se distingue por su capacitismo, edadismo y adultocéntrico, mayoritariamente:

[...]los/as chilenos/as consideran que los adultos mayores están socialmente excluidos. Las tendencias generales de las respuestas son contundentes: 73% considera que se encuentran socialmente marginados, apenas uno de cada cuatro encuestados se manifestó en desacuerdo con esa afirmación. (SENAMA, 2017, pág.78)

Para abordar lo anterior, la profesión del Trabajo Social debe visibilizar, examinar y analizar todos los efectos psicoemocionales que afectaron a las personas mayores con el uso de las herramientas digitales en la pandemia. Para esto es de importancia conocer cómo esta generación que ha envejecido se desenvuelve en su vida cotidiana con el uso de la tecnología, y que va a problematizar lo anteriormente mencionado con la brecha digital con la finalidad de crear propuestas de intervención que promuevan una prevención, protección y acompañamiento a las subjetividades de este rango etario. Para finalizar, cabe mencionar la importancia de la claridad que deberían tener las plataformas digitales con las personas mayores, entendiendo el alcance que estas tienen en la actualidad para el uso que se estime conveniente. Por lo que es necesario efectuar diversos cambios sociales que brinden un mayor cuidado a las personas mayores, conociendo las nuevas necesidades y cambios en su vida cotidiana con el uso de la tecnología. Por otra parte, identificar rasgos de la dimensión psicoemocional desarrollados en el confinamiento.

1.5 Supuestos

En la actualidad, las herramientas y tecnologías toman un rol importante en nuestra vida cotidiana, y si bien para algunos se puede ver como una oportunidad, quizás para otros/as es una situación negativa, como por ejemplo para las personas mayores, que han experimentado el alejamiento del contacto físico con sus seres queridos, suplido por interacciones mediante dispositivos y acciones virtuales.

Los programas o políticas públicas no son favorables para todos/as en la actual crisis socio sanitaria, ya que muchas de estas personas mayores se ven con dificultades

económicas y de salud, por ende, la accesibilidad se hace difícil, sumando en algunos casos situaciones de abandono.

Dicho esto, uno de los supuestos que guía el TFG, es el hecho de que el uso de las herramientas digitales por parte de las personas mayores está debilitando el contacto cara a cara con su entorno.

El TFG comprende que la infoesfera influye en las relaciones de las personas mayores, a pesar de que en su mayoría no están sumergidos en el conocimiento digital, aumentando efectos como la ansiedad y el sentimiento de soledad. Sin embargo, es importante mencionar que, sí existen personas mayores que utilizan la tecnología de manera básica para crear o mantener vínculos afectivos. Dicho supuesto alude a que la tecnología y las redes sociales mantienen comunicadas a las personas, sin embargo, las separa de interacciones físicas, lo cual se fue normalizando por el distanciamiento social y las medidas de confinamiento de la pandemia. Para la juventud en cierta medida podría resultar normal, o adaptable, pero para las personas mayores estas nuevas formas de comunicación que se han instalado generan efectos psicoemocionales que el TFG pretende examinar.

1.6 Pregunta de investigación.

La pregunta que guía el trabajo de investigación es: ¿Cuáles son los efectos psicoemocionales que provoca el uso de las herramientas digitales⁸ en las personas mayores en el contexto de la pandemia?

⁸ Específicamente el uso del celular.

Capítulo 2: Marco Teórico

El presente marco teórico consta de dos grandes apartados, el primero aborda el contexto de las tecnologías y la infoesfera, siguiendo lo expuesto por el autor Franco Bifo Berardi, cuyo planteamiento sobre las mutaciones subjetivas producto del incremento de las tecnologías, están referidas en el contexto del capitalismo mundial. En esta línea, se incluyen perspectivas de Felix Guattari sobre cómo el capitalismo ha ido mutando en la actualidad controlando la economía, y en consecuencia afectando la forma de vivir la vida. Además, se aborda el efecto que tienen estos términos sobre la sensibilidad y la vida humana interiorizando y articulando lo anterior con la perspectiva del autor Byung- Chul Han a partir de su conocido texto llamado *La sociedad del cansancio*, (2012). Luego se profundizará en cómo la llegada de la era tecnológica produce una transición de la presencialidad a la digitalización desde la perspectiva de los autores Felix Guattari, Suely Rolnik, Vittorio Gallese y Bifo Berardi.

El segundo apartado abordará los siguientes conceptos: la subjetividad, la cual es un proceso de producción para definir la percepción que tienen las personas mayores sobre el uso de las herramientas digitales en su vida cotidiana. El concepto de salud mental y su dimensión psicoemocional para comprender la importancia en incremento de las emociones negativas durante el periodo de pandemia por COVID-19.

Se indagarán los prejuicios impuestos por la sociedad con respecto al proceso de la vejez utilizando conceptos como el edadismo y la infantilización que serán definidos más adelante.

Finalmente es relevante mencionar la existencia de políticas públicas para las personas mayores desde la dimensión normativa de los derechos humanos y el rol del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en su acercamiento digital.

1.1 El contexto de las tecnologías y la infoesfera digital.

El concepto de infoesfera desarrollado por el autor Franco Bifo Berardi, (2017) se entiende como una esfera compuesta por signos del lenguaje e información digital que tiene como objetivo transmitir y generar una comunicación entre las personas mediante el uso de los medios digitales, haciendo además referencia a los puntos de análisis entre los recursos tecnológicos y la percepción social de los individuos. Para entender este suceso hay que inicialmente comprender que la mente humana funciona como un receptor capaz de ir adaptándose, evolucionando y transformando constante y rápidamente su capacidad de entendimiento, con el fin de adquirir nuevos aprendizajes y utilizarlos en su vida diaria. Sin embargo, la mente humana no es compatible con el transmisor tecnológico “el universo de receptores (seres humanos hechos de carne y de órganos frágiles y sensuales) no está formateado de acuerdo con los estándares de los transmisores digitales” (Bifo, 2017, pág.48).

El aprendizaje digital en el cerebro humano puede ser analizado desde una perspectiva negativa y otra positiva. Inicialmente, desde el pensamiento de dicho autor la falta de compatibilidad entre el transmisor y el receptor podría generar una sobrecarga de información, provocando una saturación del cerebro humano, que en consecuencia produciría efectos negativos tales como; hiperactividad, estrés, pánico y ansiedad, influyendo en la salud psicoemocional, alterando nuestros hábitos, generando una mayor dependencia al uso de la tecnología y produciendo vínculos sociales débiles.

Con respecto a los lazos sociales se puede señalar que en el contexto de la infoesfera digital estos se debilitan, porque al utilizar la tecnología como medio de comunicación se va generando la pérdida de habilidades comunicativas tales como el contacto visual, la falta de empatía, la falta de capacidad de entendimiento en la conversación, los gestos, la pérdida de la emoción de lo que se comunica y la escucha activa, que es la que permite que prestemos toda nuestra atención sobre quién y qué nos habla.

Desde otra perspectiva, los efectos de la infoesfera acusan aspectos que benefician la vida humana, esto es, por la capacidad que tienen los seres humanos de aprender sobre las nuevas herramientas digitales, las cuales pueden ser vistas de manera positiva en cuanto a los efectos o el impacto que provocan, porque ese conocimiento adquirido nos permite utilizar la digitalización en nuestra vida diaria estableciendo una comunicación con otros a larga distancia, estimulando nuestras metas personales, accediendo a información y simplificando las tareas cotidianas. Ejemplo de tecnologías que conocemos que promueven los puntos mencionados anteriormente son las siguientes; celulares con sistema operativo Android y IOS, aplicaciones como

Whatsapp, Facebook, Twitter, Banca en línea, apps de supermercados, Google Chrome, Laborum, Civil Digital, Uber, entre muchas más.

Es importante destacar que las herramientas digitales han tomado un rol dominante en nuestra existencia, afectando nuestra subjetividad. Así, se ha vuelto habitual ver a cientos de personas en la actualidad utilizando las diversas aplicaciones en lugares públicos a tal punto de generar como señala Franco Bifo Berardi (2017), hiperactividad en las interacciones sociales con otros, producto de lo cual, el encuentro físico se ha reducido a conversar lidiando con otras tantas relaciones virtuales que suceden en las pantallas, ignorando posibles situaciones y personas que nos rodean. Asimismo, el grado de dependencia a los dispositivos digitales es tan fuerte que la vida privada se exhibe en redes sociales para conseguir la aprobación por medio del “me gusta” de los otros, produciendo a su vez mayor grado de ansiedad y estrés. Por otra parte, las herramientas digitales podrían permitirnos romper las barreras de la comunicación a larga distancia, conectándonos de forma más fácil e instantánea con otros. Esta nueva forma de digitalización podría ser o no esencial en nuestra vida dependiendo del uso que se le entregue.

Con respecto a la relación que tiene con el TFG se comprende que la infoesfera influye en las relaciones de las personas mayores a pesar de que en su mayoría no están sumergidos en el conocimiento sobre el uso de las herramientas digitales actuales como Whatsapp, Messenger, Facebook, Zoom, Instagram, etc. Sin embargo, es importante mencionar que, si existen personas mayores que utilizan la tecnología de manera básica pudiendo manejar el celular para efectuar búsquedas en Google, mandar mensajes de texto, agregar contactos, responder llamadas, etc.

La falta de conocimiento de las personas mayores con las herramientas digitales puede estar asociada a la no vinculación de los recursos tecnológicos en su vida durante toda su etapa de desarrollo, un ejemplo de ello es que la comunicación e interacción de las personas mayores con otras personas se realizaba cara a cara al igual que las compras o trámites de manera presencial. No obstante, la llegada de la pandemia obligó a todos al confinamiento y a depender de la digitalización para realizar las tareas cotidianas. La relación de la infoesfera con las personas mayores, permite problematizar el uso de las tecnologías, aunque la mente humana tenga la capacidad de transformarse al nivel de los avances tecnológicos, son las personas mayores las que se encuentran excluidos de la tecnología, puesto que con los años han disminuido factores neurológicos como la memoria, la visión, la audición, la falta de redes de apoyo y lo poco amigable que se han vuelto las herramientas digitales complicando su entendimiento.

Franco Bifo Berardi señala que “para lograr que dos agentes comunicativos distantes se conecten, debemos proveerlos de herramientas que les permitan acceder al flujo de información digital” (2017, pág.32). En este sentido, para que las personas mayores logren acceder al flujo de información digital es primordial que adquieran el conocimiento sobre el uso y funcionamiento de las herramientas digitales, pues como expone dicho autor la mente humana tiene la capacidad de poder recepcionar información y adaptarse a los avances tecnológicos. Este aprendizaje podría ser adquirido por medio de educación, capacitaciones, talleres, redes de apoyo permitiendo a las personas mayores interactuar con otros de forma más expedita, generando así una mayor autonomía, dejando atrás la frustración y la sensación de exclusión que sienten al no poder realizar actividades virtuales desde su comodidad.

1.1.1 Capitalismo y productividad tecnológica.

El desarrollo de las tecnologías digitales tiene directa relación con los progresos del capitalismo y su repercusión en las formas de vida. En este contexto, cabe señalar que el capitalismo es parte de un sistema de productividad acelerada, (Berardi, 2017) que genera explotación laboral, división entre las clases sociales, competencias entre los sujetos, alto nivel de agotamiento físico y mental, consumo de sustancias ilícitas, flujo masivo de información, incorporación de la tecnología y una epidemia social que lleva a experimentar nuevas formas de sufrimiento como la depresión, el agotamiento, déficit de atención, estrés, soledad, desapego emocional y pánico (Berardi, 2017).

El capitalismo actual, que no es el mismo que planteaba Marx, guarda aspectos de este último como la alienación que produce en las relaciones salariales, la explotación, la dominación, la fuerza de trabajo, entre otros, vinculados en estos tiempos con la tecnología capital. Así, hemos de plantear un capitalismo mundial integrado (Guattari, 2020). Según Guattari el capitalismo de hoy no es el mismo que el de Marx “encerrado en un modo de cuantificación ciega de los valores de cambio” (2020, pág., 83). [...] “Hoy el capitalismo se ha desterritorializado, es decir, mundialmente integrado, este asiste a una serie de mutaciones económicas y tecnológicas que el mismo diagrama utiliza sobre las formas de poder dominantes” (Guattari, 2020, pág., 83).

Las mutaciones del capitalismo según Guattari (2020) se visualizan en los siguientes componentes; inicialmente en las formaciones de poder capitalistas las que son representadas en el orden jerárquico de la sociedad donde se divide a las personas según un estrato económico, se organizan las propiedades y los bienes económicos y sociales. Luego, la sociedad establece las fuerzas productivas, esto quiere decir que

junta todos los recursos necesarios para la creación de trabajos, el capital, maquinarias, fábricas, materias primas entre otros. Las/ los trabajadores que venden su fuerza de trabajo venden el control de su tiempo, disponiendo no sólo las horas de sus labores diarias, sino también las horas que deberían ser destinadas para la familia, tareas del hogar, recreación, lazos sociales, etc. Un ejemplo de ello es cuando un trabajador recibe un salario mínimo que no cubre las necesidades básicas para vivir se ve en la obligación de trabajar horas extraordinarias afectando directamente su calidad de vida, los lazos sociales y salud psicoemocional generando estrés, soledad, e inquietudes. En otras palabras “El capital tomará las cosas relativas al “dentro” y “afuera” e involucrará no solo los valores económicamente detectables, sino también los valores mentales, afectivos” (Guattari, 2020).

Dicho esto, el concepto de capital hace referencia a los aspectos políticos, sociales, técnicos-científicos, económicos entrelazados entre sí en una sociedad capitalista que tienen como fin generar e invertir dinero, lo cual incide también en cómo determinados grupos sociales usan las redes digitales para medir el valor y los intercambios de materiales. Es importante señalar que en este tipo de intercambios capitalizables de la subjetividad (Guattari, 2020) las personas mayores quedan fuera de los códigos dominantes.

1.1.2 El internet en la sociedad tecnológica

Dado que el tema de interés del TFG tiene relación con el uso de las herramientas digitales, consideramos que el internet pertenece a una era que expresa un cambio de paradigma, y que nos permite comprender los cambios sociales producto del incremento de la tecnología y las posibilidades comunicacionales que existen en la actualidad, y en particular para atender a los efectos negativos que genera la brecha digital en las personas mayores.

El concepto de Internet según la perspectiva de Manuel Castells (2014) se puede definir como un instrumento de comunicación bidireccional, que busca adquirir información, y proporcionar una masiva cantidad de conocimiento.

Cabe señalar que la creación del internet nace en el contexto de la Guerra Fría por parte del Departamento de Defensa de los EE. UU., en contra de la antigua Unión Soviética el año 1969, siendo el objetivo principal mejorar la seguridad de las comunicaciones militares, así como también, la creación de un dispositivo capaz de soportar un posible ataque nuclear.

Es preciso mencionar siguiendo a Baricco (2019) cómo se ha desarrollado la tecnología comenzando con la creación del internet en los 90s hasta los años 2000

donde comienza a utilizarse de manera masiva, en buscadores y aplicaciones como Google, Wikipedia, Facebook, YouTube y Twitter, sumándose además los dispositivos móviles como Smartphone y Tablet, que entran en la categoría de dispositivos digitales.

En la actualidad se ha podido apreciar los grandes avances tecnológicos con la creación de empresas completamente automatizadas, casas controlables por un asistente de voz, entre otras cosas. Podemos apreciar estos avances de una manera sorprendente, un ejemplo de ello es la creación de impresoras 3D, hasta dispositivos con inteligencia artificial, demostrando la increíble inclusión y revolución de las tecnologías convirtiéndolas en parte de nuestra vida cotidiana.

Otro aspecto a mencionar es cómo la tecnología se ha insertado profundamente en la sociedad generando una mayor dependencia de las personas al uso de los dispositivos tecnológicos. Estas herramientas digitales se han vuelto útiles y de fácil acceso.

Desde la perspectiva de Manuel Castells (2014) la utilización constante del Internet como herramienta digital podría producir efectos en la salud psicoemocional de las personas, es decir que, “un uso intensivo de internet aumenta el riesgo de enajenación, aislamiento, depresión o distanciamiento social. Sin embargo, los datos disponibles evidencian que, o bien no existe ninguna relación entre el uso de internet y la intensidad de la vida social, o bien ésta es positiva y de efecto acumulativo (Castell, 2014, pág. 10). Con respecto a los efectos positivos del uso del internet el autor hace énfasis en que la tecnología aumenta la sociabilidad, generando mayor unión en los lazos con familiares y amistades, fortaleciendo además la responsabilidad del deber cívico de los ciudadanos dentro de la sociedad.

1.2 Subjetividad y contacto virtual.

Se considera la subjetividad como un concepto importante para el desarrollo de este TFG, debido a que apunta a explicar los efectos psicoemocionales que genera el uso de las herramientas digitales. El concepto de subjetividad desarrollado por Felix Guattari y Sueley Rolnik se entiende como producto de un proceso de producción que interioriza un sujeto sobre un tema desde el punto de vista de muchos individuos y desde diferentes áreas de estudios como; científicos, biológicos, medios de comunicación, sociales, etc. Los autores señalan además la importancia de la subjetividad para definir la percepción de sujetos que tienen una perspectiva diferente a las que acostumbra la sociedad, esto sería de utilidad para entender nuevos modos de representación del mundo (Guattari, Rolnik, 2005).

“Todo lo que es producido por la subjetivación capitalística todo lo que nos llega por el lenguaje, por la familia y por los equipamientos que nos rodean no es sólo una

cuestión de ideas o de significaciones por medio de enunciados significantes” (Guattari, Rolnik, 2005, pág.41). Es decir que la producción de subjetividad y el entendimiento de los códigos sociales que ordenan las relaciones entre sujetos e instituciones, están atravesadas por los sistemas de máquinas directas, o sea, dispositivos que controlan la sociedad y la forma en cómo los sujetos perciben el mundo. En este sentido, la subjetividad individual resulta de un entrecruzamiento de determinaciones colectivas de varias especies, no sólo sociales, sino económicas, tecnológicas, de medios de comunicación de masas, entre otras (Guattari, Rolnik, 2005, pág.49).

En relación con la producción de subjetividad y en lo que respecta a la investigación la situamos en el contacto virtual. Según la Real Academia Española el contacto es el “trato o comunicación entre personas, mientras que lo virtual se define como; “lo que está ubicado o tiene lugar en línea, generalmente a través de internet.” Estos dos términos al relacionarlos se entienden como la comunicación entre personas por medio de dispositivos digitales.

Por otra parte, Bifo Berardi (2017), señala cómo la llegada de la era digital ha ido generando una transición en la comunicación, transformando el contacto físico en un contacto virtual, produciendo efectos físicos, emocionales y culturales como; socialización forzada, depresión, estrés, agotamiento mental, escasa atención, falta de empatía, entre otros. Considerando lo anterior, “comprendemos las emociones y acciones de otra persona porque, al mirarla, activamos las mismas neuronas que se activarán en nosotros si estuviéramos sintiendo esas mismas emociones o realizando esas mismas acciones” (Gallese, 2017, pág.23). Este proceso de comprensión según Gallese se define como neuronas espejo, las cuales son las encargadas de producir la empatía mediante el contacto visual y físico con otros. “Nuestra piel se interpone entre nosotros y el mundo actúa como un procesador sensitivo de la experiencia” (Bifo, 2017, pág.68). Así, el contacto con la piel de otros favorece las sensaciones guardándolas en nuestro cerebro y en nuestra memoria corporal.

Sin embargo, cuando el contacto físico es reemplazado por el contacto virtual se limita toda forma de conexión sobre el sentir del otro generando una mala interpretación del mensaje que se quiere transmitir a través de una pantalla. (un texto que es enviado por dispositivos digitales no transmite claramente las emociones). “El universo de receptores (seres humanos hechos de carne y de órganos frágiles y sensuales) no está formateado de acuerdo con los estándares de los transmisores digitales (Bifo, 2017, pág.48). De acuerdo con Bifo Berardi, la mente humana funciona como un receptor capaz de ir adaptándose, evolucionando y transformando rápidamente su capacidad de entendimiento, con el fin de adquirir nuevos aprendizajes y utilizarlos en su vida diaria.

1.2.1 Sensibilidad.

La sensibilidad puede ser definida como la facultad que le permite al organismo procesar signos y estímulos semióticos que no pueden ser verbalizados o codificados verbalmente [...] “se refiere a la habilidad para detectar significado, es decir, las implicaciones morales y conceptuales que resultan relevantes para enunciaciones no verbales, tales como gestos, insinuaciones y situaciones existenciales” (Bifo, 2017, pág. 68). Esto quiere decir que la sensibilidad es la acción de recepcionar y percibir los sentimientos de los otros buscando la formación y conexión de los lazos sociales, estableciendo relaciones de mayor empatía, comunicación, comprensión de las emociones y estados del ánimo.

Bifo considera la sensibilidad “como una acción en el entorno y una emanación, tanto como una recepción y percepción” (Bifo, 2017, pág. 46). Es importante señalar que la sensibilidad se ha intensificado y se ha visto afectada por causa de la infoesfera digital (transmisión de signos e información), porque se ha priorizado la comunicación virtual por sobre la comunicación física, generando dificultad para comprender los sentimientos y sentir empatía por las demás personas. En este sentido, “la mutación digital está invirtiendo la manera en la que percibimos nuestro entorno y también la manera en la que lo proyectamos. No involucra únicamente nuestros hábitos, sino que afecta, a la vez, nuestra sensibilidad y sensibilidad” (Bifo, 2017, pág.10).

En este sentido, el uso masivo y constante de las herramientas digitales genera una disminución de la sensibilidad, estableciendo comunicación con otras personas mediante dispositivos que dificultan la conexión con los sentimientos y las emociones del otro.

1.2.2 Sociedad del rendimiento.

“La era digital ha incrementado patologías que afectan a la salud mental de las personas, en personas mayores, en donde prevalecen los trastornos anímicos y emocionales, suicidio, demencias que se ven incrementados por situaciones de emergencia y desastres” (Mesa Técnica de Salud Mental de Personas Mayores, s.f).

Según Byung-Chul Han (2012) dichas patologías son neuronales, y expresan un cambio de paradigma, en donde se pasa de una época caracterizada por lo viral que tiene respuesta inmunológica, a una época que como se mencionó es neuronal y que está basada en el rendimiento.

El comienzo del siglo XXI, desde un punto de vista patológico, no sería ni bacterial ni viral, sino neuronal. Las enfermedades neuronales como la depresión, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), el trastorno límite de la personalidad (TLP) o el síndrome de desgaste ocupacional (SDO) definen el panorama patológico de comienzos de este siglo (Byung-Chul Han, 2012, pág, 11).

La violencia neuronal tiene directa relación con lo que el autor señala como sociedad de rendimiento, en donde las personas no tienen límites en la producción. Así, el discurso que está presente tiene la característica de que todo lo podemos, el *You can do it*, como señala el autor, es una violencia que también está enmarcada en el exceso de positividad, produciendo, finalmente un agotamiento o autodestrucción. Byung-Chul Han (2012) menciona que;

El sujeto de rendimiento se encuentra en guerra consigo mismo y el depresivo es el inválido de esta guerra interiorizada. La depresión es la enfermedad de una sociedad que sufre bajo el exceso de positividad. Refleja aquella humanidad que dirige la guerra contra sí misma (pág.31).

Desde la perspectiva del autor resulta importante comprender los cambios de paradigma que dan margen a la comprensión de ciertas patologías que afectan lo psicoemocional, pero que también, nos permite comprender por qué las personas mayores se ven tan afectadas cuando su relación con el trabajo o la producción disminuyen y se abre camino al tiempo libre, implicando un cambio radical en el desarrollo de su vida diaria. Los procesos de jubilación para una persona que ha dedicado su vida al trabajo pueden implicar cambios importantes, personas que al jubilarse son percibidos como fuera de la sociedad, improductivos, en donde la valoración se configura en gran parte a sus relaciones sociales direccionadas en torno al trabajo. El descanso o la reflexión en el caso de este autor es visto en nuestra sociedad como algo negativo, ya que estamos inmersos en una sociedad hiper productiva, porque para un sistema capitalista no debemos dejar de producir, debemos buscar nuevas formas de adaptación.

Aun así, es importante mencionar que Han ha escrito este texto antes de la pandemia y ha separado lo neuronal de lo bacterial como si éstas fueran una dicotomía, pero se puede visualizar que producida la pandemia se mezclan estas dos visiones, dando cuenta que ambos procesos no son excluyentes uno del otro, se entrelazan complejizando aún más el panorama social, ya que se busca rendir, y esa producción

tiene consecuencias neuronales, coexistiendo con un paradigma inmunológico que trae consigo lo que el autor señala cómo repeler lo extraño, el no relacionarnos con el otro, el encerrarnos, desconfiar del otro, etc.

2. Discursos y políticas públicas en torno a la vejez en Chile

En este segundo apartado abordaremos los discursos más dominantes sobre la vejez, en una sociedad que no valora a las personas mayores y que las estigmatiza a partir de diversas categorizaciones. Se definirá como discurso, al conjunto de términos e ideas prefijadas por parte de las/los individuos/as, las instituciones sociales, y la vejez como la aceptación del ciclo vital, único y exclusivo de uno mismo, también de las personas que han llegado a este proceso.

También se expondrán las falencias del sistema social, político y sanitario con respecto a las personas mayores en el actual contexto de pandemia. Abordaremos desde un punto de vista normativo las actuales definiciones y los tratados internacionales firmados por Chile, para el reconocimiento de los derechos de este grupo de protección, en tanto, los derechos de las personas mayores se encuentran en una situación compleja, porque dependen de factores externos para su total bienestar.

Desde el imaginario social y colectivo existen varios mitos sobre la vejez, dentro de ellos se destaca la mencionada en la Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión social (2011) dónde

[...]Chile constata el predominio de una visión negativa de la vejez. Los chilenos evalúan críticamente la preparación institucional ante el envejecimiento poblacional y no asumen su propia preparación para enfrentar su vejez, mientras que destacan las limitaciones en ese estadio de la vida. (SENAMA, pág. 17, 2013).

Es decir, los encuestados señalan la falta de políticas públicas por parte del Estado para proteger, además de promover una imagen positiva de la vejez. También se evidencia la desvalorización social y cultural que existe contra las personas mayores. [...] “A la vez, se informa que una alta mayoría de la población nacional percibe que las capacidades de las personas mayores son insuficientes para valerse por sí mismos” (SENAMA, pág. 17, 2013).

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se ha promovido la utilización del término adulto mayor, como también de persona mayor, en reemplazo de tercera edad, anciano, abuelo, viejo, senescente que pueden ser entendidos en un

sentido peyorativo y que se asocian a una imagen negativa, discriminatoria y sesgada de la vejez. Sin embargo, se considera al adulto mayor como:

[...]un ser complejo y multidimensional; en cuyo bienestar influyen distintos aspectos, no solo económicos, sino también su salud, el apoyo familiar y social, el nivel de funcionalidad, su grado de participación en la sociedad y su historia de vida, entre otros factores (Fernández, 2009, pág.21).

Es por tal motivo que la protección y respeto a las personas mayores según lo señalado en La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CDPM), aprobada por la OEA⁹ en 2015 y ratificada por Chile en 2017, primer instrumento internacional alude a este grupo como de especial protección. Dicho instrumento tiene como objetivo, específicamente promover, proteger y asegurar el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores. (SENAMA, 2018)

La CDPM define Persona mayor como: [...]aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor (SENAMA, pág. 20, 2017.)

La CDPM define Vejez como: Construcción social de la última etapa del curso de vida. (SENAMA, pág. 20, 2018). La Convención citada además establece los deberes de los Estados Parte para garantizar el catálogo de derechos que ella contiene, y las medidas en las cuales se busca crear conciencia social en la población, abriendo la posibilidad de nuevos enfoques, los cuales a su vez tienen la misión de avanzar a una real integración de todos sus actores, respetando los pactos internacionales firmados y poniendo en tabla las nuevas necesidades de las personas mayores (SENAMA, sf.)

2.1 Conceptos hegemónicos sobre el discurso de la vejez

En la actualidad nuestra sociedad mantiene prejuicios y una percepción negativa con respecto al proceso de vejez. Esto se puede visualizar en las distintas instituciones

⁹ Organización de los Estados Americanos.

sociales, las cuales en su conjunto catalogan a las personas por género, raza, nivel social, edad, condiciones económicas, etc. En este contexto los discursos en referencia a la vejez toman fuerza, pero no de la forma deseada, sino que en muchos casos de prohibición. Sin embargo, el fenómeno de la vejez es un hecho social y natural que va más allá de la categorización por edad que se da según los estereotipos.

Es preciso introducir el significado de vejez, teniendo en cuenta a los términos en los cuales se van a desarrollar los discursos, específicamente a este ciclo o periodo de vida.

Garcés et al (2002, como se citó en Gonzales y de La Fuente, 2014) consideran como una de las definiciones de vejez como:

Proceso que se inicia en el nacimiento, aunque también podemos entender que se inicia una vez que ha culminado el proceso de óptima funcionalidad, y es secundado por el deterioro de la misma y su involución. En esta última acepción no es conocido, ni podría generalizarse el momento a partir de la cual dicha involución se inicia, y por ello es difícil determinar cuándo una persona se puede considerar vieja. Es muy común utilizar la edad cronológica para determinar si una persona es vieja o no; sin embargo, el envejecimiento humano es un proceso permanente en el que se simultanean el declinar de las capacidades naturales aparecidas desde el nacimiento, con el afianzamiento de adquisiciones fruto de la experiencia personal. Es un proceso selectivo y diferencial desde el punto de vista psicológico y social, con una evolución individualizada y no generalizable. Por tanto, la edad únicamente constituye un referente y no una causa, por lo que no es generalizable el grado de involución de las personas asociado a una edad determinada. (Garcés, et al., pág. 1, 2002)

Este proceso natural de la vida del ser humano es también subjetivo, pues a menudo la vejez se ve determinada o definida desde ciertas edades, cuando no todos/as las personas viven este proceso de igual forma. Este periodo del ciclo vital está estereotipado desde los prejuicios, temido por las personas y del que pocas veces se habla, a su vez también se desarrollan discriminaciones por funcionalidad, enfermedades o elementos asociados a la edad. Esto sucede porque en nuestra

sociedad occidental se ve a la vejez como el acercamiento a la muerte, y por el contrario, glorifica la juventud y la longevidad.

Siguiendo esta línea existen creencias que identifican la vejez como el período final de los objetivos de crecimiento personal establecidos a lo largo de la vida. Aun existiendo cierto declive, es incuestionable que esta etapa vital, puede ser un período de crecimiento de la personalidad. (Percepción social de la vejez, Alberich, 2008, como se citó en Pérez, 2014)

Las distintas sociedades han otorgado al envejecimiento distintas interpretaciones, en los cuales se ha mirado a esta como una etapa de desarrollo y plenitud total del ser humano, y en otras como, por ejemplo, las sociedades industrializadas y modernas, cargadas de grandes cambios y transformaciones sociales, en donde se ve a la vejez como la última etapa del ciclo vital del ser humano, dejándolos al final de la actual estructura social basada en el capitalismo. A medida que las sociedades se han ido modernizando, ha disminuido la valorización del proceso de vejez y de las personas mayores.

2.1.1 Edadismo.

El ‘edadismo’ es un término acuñado por Robert Butler en 1969 quien lo definió como “un proceso de estereotipos y discriminación sistemáticos contra las personas porque son viejos” (Butler, 1975 como se citó en Medina, 2018).

A menudo y como anteriormente se mencionó, la edad o el término de persona mayor, viene acompañado de diferentes concepciones que están presentes en las estructuras de nuestra sociedad y que tienen una concepción no necesariamente buena, esto debido a la construcción de una sociedad que posee gerascofobia, concepto que se define como al miedo a envejecer.

Bengtson et al (1993, como se citó en Medina, 2018) indican que “los discursos sociales hegemónicos han retratado la vida tras la jubilación como un tiempo de decrepitud, fragilidad, mala salud, dependencia, pérdida de vigor sexual, aislamiento social, pasividad, falta de atractivo físico e improductividad”. Y estas problemáticas asociadas a la vejez pueden constituir notablemente un riesgo a la exclusión social y también vulneración a los derechos humanos.

El sentido del concepto de edadismo con este TFG tiene que ver con la relación entre personas mayores, la sociedad y la era digital, con respecto a la creencia de que no son capaces de aprender a usar los diferentes dispositivos tecnológicos.

2.1.2 Infantilización.

Otro concepto relacionado al edadismo como forma de discriminación es la infantilización hacia las personas mayores. Ambos se relacionan con respecto a la falta de reconocimiento hacia sus capacidades en donde la sociedad ha establecido características de comportamiento.

El infantilismo alude a la “infantilización (tratar al paciente como si fuera un niño)” (Pinazo, 2013, pág. 268). Se encuentra dentro del edadismo y corresponde de igual manera a una forma de maltrato psicológico. En este caso se puede ver a la persona mayor como alguien que no va a aprender a usar la tecnología y en el caso de que deba usarla probablemente será supervisada por otra persona que tenga conocimiento digital.

2.2 Políticas públicas de las personas mayores en Chile

Desde la perspectiva de las políticas públicas en Chile se puede distinguir un consenso, en el cual podemos reconocer tres dimensiones basadas en derechos. En ellas se ubican alineadas la dimensión normativa, en la cual se encuentra la Doctrina Internacional de Derechos Humanos, la dimensión procesal encargada de las leyes, políticas y planes, y por último la dimensión de contenidos, la cual se encarga de los programas específicos y sectoriales.

Con respecto a las políticas públicas que se enfocan en la implementación del acercamiento digital a las personas mayores en Chile, se pueden observar avances desde el año 2013, en donde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y la Fundación de Capacitación Vida Rural de la Pontificia Universidad Católica de Chile, comenzaron a realizar ferias tecnológicas en las cuales se capacitaba a las personas mayores en la realización de trámites digitales. Su objetivo principal fue enseñar cómo realizar trámites en línea e informarse sobre los programas y beneficios estatales referidos al desarrollo digital, la canalización de inversión que acorte la brecha digital y equidad en su acceso en localidades lejanas y aisladas que se han ejecutado bajo un modelo que incluye un Estado subsidiario. Por su parte, la Política Integral de Envejecimiento Positivo, pretende proteger la salud funcional de las personas mayores, además, mejorar la participación e integración en todos los sectores de la sociedad, y por último, incrementar el bienestar transversal en el cual las personas mayores logren tener una perspectiva positiva del futuro con respecto a su calidad de vida.

Este programa de políticas públicas se encuentra a cargo del Ministerio de Desarrollo Social, el cual además cuenta con un Comité Técnico Interministerial (compuesto por

16 entidades gubernamentales, entre ministerios, servicios y presidencia), y la Comisión Especial del Adulto Mayor, Cámara de Diputados, Comité Consultivo y Comité Ejecutivo de SENAMA.

Por último, y no menos importante fue la propuesta constitucional en el artículo 33 sobre los Derechos de las personas mayores, en donde se mencionaba que son titulares y plenos sujetos de derecho a envejecer con dignidad, a ejercer todos los derechos consagrados en esa nueva Constitución, sin embargo, esta propuesta no llegó a puerto, ya que fue desechada por un gran porcentaje de la ciudadanía, no logrando la integración a los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile y a todos los derechos vigentes en igualdad de condiciones que el resto de la población. Especialmente, al derecho a obtener prestaciones de seguridad social suficientes para una vida digna; a la accesibilidad al entorno físico, social, económico, cultural y digital; a la participación política y social; a una vida libre de maltrato por motivos de edad; a la autonomía e independencia y al pleno ejercicio de su capacidad jurídica con los apoyos y salvaguardias que correspondan.

En la actual constitución Chile en 2015, ha ratificado y promulgado la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, con lo que nuestro país adquiere las obligaciones establecidas en la Convención y asume como Estado, en sus políticas, planes y programas el reconocimiento de los derechos de las personas mayores, identificando y dando mayor visibilidad a los problemas que los afectan.

2.3 Vida Cotidiana

Es pertinente conocer el término de vida cotidiana, porque consideramos que para efectos del TFG es una categoría o dimensión relevante para el Trabajo Social en cuanto a que la intervención se aproxima a la cotidianidad, a las conexiones interpersonales y a los vínculos sociales. Por esto, es vital para entender una de las dimensiones de análisis de la investigación, dado que, dicho término permite conectar una realidad diaria, en donde las personas mayores se relacionan, conviven e interaccionan con diferentes personas, objetos y/o situaciones.

Heller (1967) nos señala que “la vida cotidiana es el conjunto de actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social” (pág. 25). La importancia de este concepto radica en que, durante el desarrollo de la vida cotidiana los/as individuos/as se

relacionan y construyen sus realidades en base a sus experiencias particulares determinadas en la división del trabajo.

En toda sociedad hay una vida cotidiana y todo hombre, sea cual sea su lugar ocupado en la división social del trabajo, tiene una vida cotidiana. Sin embargo, esto no quiere decir de ningún modo que el contenido y la estructura de la vida cotidiana sean idénticos en toda sociedad y para toda persona. La reproducción del particular es reproducción del hombre concreto, es decir, el hombre que en una determinada sociedad ocupa un lugar determinado en la división social del trabajo. (Heller, 1967, pág,25)

La determinación de la división del trabajo en la vida de las personas es esencial para comprender las relaciones sociales, esto debido a que conceptos como clases sociales ayudan a comprender las dinámicas sociales.

En este sentido, tanto hombres como mujeres trabajadoras, una vez han pasado de formar parte de la ciudadanía activa a engrosar las filas de la ciudadanía pasiva (jubilada), dejan también de ser productivos para convertirse en una carga para las arcas del Estado (Medina, 2018, pág.28)

Cabe señalar que, dentro de la accesibilidad a las plataformas y servicios web, por medio de las herramientas digitales se encuentra lo referente a lo digital, en donde y según el estudio de Radiografía Digital de Personas Mayores: El Internet ha tenido un profundo impacto positivo para hombres y mujeres mayores. El 92% de los encuestados considera que es útil para su vida cotidiana como fuente de recreación y posibilidad de realizar trámites sin tener que salir de casa, mientras que el 40% aprendió a usar aparatos inteligentes en medio de la pandemia. Solo un 8% se sintió limitado en sus actividades y rutinas diarias por no saber usar Internet. Esta radiografía mostró cambios de hábitos importantes en las personas mayores, como por ejemplo que sólo el 16% prefiere volver a hacer los trámites de manera presencial una vez terminada la pandemia. Esto explica que las visitas a los sitios web de supermercados y a los de diversos trámites son las que más aumentaron en este tiempo, sobre todo entre los menores de 70 años (Subtel, 2021).

Con este ejemplo podemos decir que los cambios en la vida cotidiana de las personas mayores son relevantes, sobre todo con el uso de las tecnologías. Además, nos hacen replantear los mitos con respecto a las tecnologías en cierta etapa de la vida de las

personas, y que la digitalización y sus herramientas son el desafío diario de las personas mayores.

2.3.1 Salud mental y aspectos psicoemocionales de las personas mayores

Anteriormente se mencionó la vida cotidiana como un elemento fundamental para el desarrollo de la vida social y que durante el contexto de pandemia se vio directamente afectada, por ejemplo, la asistencia a centros de adultos mayores, centros de madres, talleres o en general, lugares donde se realizaba socialización quedaron totalmente sin funcionamiento por las medidas sanitarias. En este escenario, las personas mayores, al ser un grupo de alto riesgo dejaron de hacer tareas que les permitían distraerse o mantenerse activos, afectando directamente su salud mental. La OMS define la salud mental como «un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad» (OMS, 2022).

Lo anterior, trajo consigo una gran preocupación y visibilización por la salud mental de las personas, ya que, al encontrarse en confinamiento obligatorio, no todas las personas contaban con recursos, hábitos y condiciones para sobrellevarlo, por lo cual, se consideró importante tomar en cuenta la salud mental y sus factores de riesgo que limitaban las funciones e inclusive la salud física de las personas mayores.

Cabe mencionar que en contextos de crisis se comenzaron a desnaturalizar los problemas emocionales y de salud mental que la población presentaba, por lo cual, desde distintas instituciones y también como sociedad se debió prestar mayor atención, además de generar conocimiento y conciencia frente a dichas aflicciones.

Aún no se sabe exactamente cuáles son las cifras de depresión en tiempo de pandemia, no obstante, el proyecto Vida en Pandemia de la Universidad de Chile (2020) señala que ha habido cambios en los estados de ánimos de las personas mayores. Así, un 45% de ellas establecen que su salud mental ha empeorado, un 53% que se ha mantenido y un 2% que su bienestar y salud mental ha mejorado durante la pandemia. Además, refiriéndose a su estado anímico actual, un 24% de las personas 60+ dicen estar desanimados o muy desanimados, un 41% no se sienten ni animados ni desanimados y, por último, un 36% de las personas mayores se sienten animados o muy animados (Observatorio para el envejecimiento para un Chile con futuro, 2020, pág. 5).

El mismo texto ayuda a dimensionar cómo la pandemia ha logrado afectar en algunas enfermedades de salud mental a las personas mayores, por ejemplo, ha aumentado la

ansiedad. Antes de la pandemia el registro era de 2,04 puntos y durante la pandemia se pasó a 2,26 puntos, igualmente se vio un crecimiento en síntomas de depresión, como problemas para dormir (de un 17% a un 29%), sensación de tristeza o depresión (de un 15% a un 20%), falta de apetito o apetito excesivo (de un 11% a 16%) y poco interés para desarrollar tareas diarias (de 10% a 15%). En cuanto al suicidio en personas mayores se ha manifestado cifras que a través del tiempo han sido estables, por ejemplo, en el año 2019 hubo 307 casos y en 2020 300 casos. Asimismo, el estado o sensación de resiliencia aumentó (11,11 puntos a 13, 26 puntos) (Observatorio para el envejecimiento para un Chile con futuro, 2020, pág., 5 y 6).

Además, dentro de la misma línea es importante destacar la violencia que se acrecentó durante las cuarentenas, “Los informes angustiosos de los hogares de ancianos en diferentes partes del mundo han mostrado abandono, aislamiento y falta de servicios adecuados, como los de salud, sociales y legales” (Mahler, 2019, como se citó en Noticias ONU, 2021)

Según la definición que nos brinda la Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos de las Personas Mayores, entiéndase abandono como: “La falta de acción deliberada o no para atender de manera integral las necesidades de una persona mayor que ponga en peligro su vida o su integridad física, psíquica o moral”. (Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos de las Personas Mayores, 2015, pág. 4).

En el ámbito de la salud mental, cabe destacar como aspecto clave, la psicoemocionalidad o salud psicoemocional, la cual “[...] se enfoca en la mente y las emociones, junto con los trastornos que estas pueden producir” (Fisioonline, 2020, pág. 7). En otras palabras, sería la salud de las emociones y cómo estas pueden causar diversas patologías, inclusive con aflicción física para las personas. Por lo cual es necesario considerar la salud psicoemocional dentro de la esfera de la salud mental. La dimensión psicoemocional afecta a gran parte de la población por diversos motivos, sin embargo, uno de los grupos más vulnerables frente a dicha problemática en la pandemia, han sido las personas mayores. Así, “medidas como el distanciamiento social, el confinamiento y la cuarentena han tenido impacto en distintas esferas de la vida [...]”. (Proyecto NODO, 2021, pág. 60). Lo cual desarrolló las diferentes aflicciones psicoemocionales en las personas mayores, tuvieron que adecuarse a una nueva realidad, en donde primaba el uso de las tecnologías para la realización de los diferentes trámites básicos.

[...] no solo han tenido que lidiar con el sentimiento de vulnerabilidad hacia una enfermedad que presenta pronósticos bastante negativos para ellos, sino que también debieron modificar su vida: delegar tareas básicas como la

compra de alimentos y medicamentos, dejar de trabajar o adaptarse al teletrabajo y aquellos que eran parte de organizaciones de mayores o asistían a talleres o centros de día debieron dejar de hacerlo, por mencionar algunos. (El Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro, 2020, pág.3)

Vinculado a esto, la nueva realidad que trajo consigo la pandemia agravó y evidenció la situación de salud psicoemocional y salud mental de las personas mayores, considerando los índices ya expuestos, se demostraba un mal panorama desde antes de la crisis sanitaria. De acuerdo con lo mencionado la OMS (2017) señala que:

Más de un 20% de las personas que pasan de los 60 años de edad sufren algún trastorno mental o neural (sin contar los que se manifiestan por cefalea) y el 6,6% de la discapacidad en ese grupo etario se atribuye a trastornos mentales y del sistema nervioso. Estos trastornos representan en la población anciana un 17,4% de los años vividos con discapacidad. La demencia y la depresión son los trastornos neuropsiquiátricos más comunes en ese grupo de edad. (pág,7)

Por lo cual, es importante disminuir las situaciones de alto estrés en pandemia como, por ejemplo, la pérdida del tacto y los lazos con sus seres queridos. Cabe mencionar que muchas veces es necesario el apoyo y/o asistencia del entorno familiar para que las personas mayores tengan autonomía y a la vez se sientan acompañados/as. No obstante, existen situaciones particulares, en donde la persona mayor no es autovalente viéndose en la necesidad de depender de otros/as para sus quehaceres y cuidados “[...] la mayoría de las personas mayores (85,8%) son autovalentes, el restante 14,2% presenta algún grado de dependencia funcional, y un 4,3% dependencia severa que requiere de cuidados de largo plazo” (SENAMA, s.f, pág,10). Si bien las personas que presentan algún grado de dependencia o cuidado no son la mayoría, de igual manera, es importante tenerlos en consideración frente a dichas problemáticas.

2.3.2 Participación de las personas mayores en un entorno social

La relevancia que se les da a las personas mayores y la poca visibilidad que se les brinda en materia social, política y tecnológica conlleva como sociedad plantear un reconocimiento de su participación, trato y dignidad.

Respecto a la inclusión de las personas mayores se debe comprender cómo ellas/os se relacionan con la sociedad, cómo participan, al igual que cómo esperan ellas/os ser percibidos para lograr sus aportes.

Podemos destacar que la mayoría de las personas mayores quieren envejecer en el lugar, es decir, mantenerse activas, autónomas e independientes el mayor tiempo posible en su hogar, rodeadas de familia, amigos y vecinos que las apoyen en esto. Al envejecer, su movilidad residencial disminuye, sienten más apego y pertenencia a su comunidad, a su entorno social y físico, lo que recalca el desafío de asegurar el acceso a servicios locales y comunidades más amplias que les permitan seguir teniendo conexiones sociales, sentirse seguros y mantener el control de sus vidas a través de su independencia y autonomía. (Cabrera et al, 2021, pág.201)

El incremento de la esperanza de vida ha venido acompañado de una vida más activa de las personas mayores, las/os que probablemente jubilaron, comienzan a desarrollar más actividades, por ejemplo, en entidades comunitarias como centros de madres, que les permite estar en contacto con diferentes personas y también realizar actividades favorecedoras de tiempo libre.

En el caso específico de la relación entre la participación social y el envejecimiento exitoso, los resultados igualmente confirman una relación positiva entre ambas variables. La participación social se entiende como la integración del individuo en las diversas instituciones, asociaciones y redes informales de la comunidad. El ser parte de una agrupación de carácter social o comunitario se relaciona con sentimientos de integración y como una potencial fuente de apoyo social. (Gallardo et al, 2016, pág. 105)

En el caso del uso de las tecnologías se podría visualizar como un posible potenciador comunicacional en la participación dentro de la vida diaria de las personas mayores no solo desde lo funcional, sino también desde un sentido de descubrimiento y diversión, las personas mayores “expresan un deseo a usar una gama más amplia de tecnologías digitales dirigidas a satisfacer necesidades adicionales relacionadas por ejemplo con el ocio, el desarrollo personal, la socialización, la movilidad, etc.” (Köttl y Mannheim, 2021, pág.3).

Por otro lado, las personas mayores necesitan de las interacciones cara a cara en diversas situaciones, ya que, en gran parte de su vida vivieron sin la tecnología, por lo cual, sus necesidades ya están predispuestas al contacto, en cosas básicas como

adquirir un producto, realizar un trámite y por otro lado acciones más complejas como muestra de emociones y acciones socio afectivas.

2.3.3 Brecha digital

De acuerdo con las concepciones planteadas en el presente capítulo, es necesario vincular el término de brecha digital en el escenario presente de las personas mayores en pandemia. Según UNICT Task Force (s.f, como se citó en Camacho, s.f)

En los últimos años, como consecuencia de que las tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en la columna vertebral de la economía de la información mundial y de que han dado lugar a la sociedad de la información, se ha puesto mayor atención a la diferencia de acceso a las TIC entre los países desarrollados y los países en desarrollo. Esta diferencia se conoce como la “brecha digital”. (pág.2)

Es importante destacar que existen tres aspectos dentro de la Brecha Digital, los cuales son: enfoque hacia la infraestructura, enfoque hacia la capacitación, y por último enfoque hacia el uso de los recursos (Camacho, s.f). Dichos aspectos aluden a las distintas aristas que tiene la Brecha Digital, desde problemas de conexión, o no poseer dispositivos capaces de conectarse a la web, hasta las habilidades propias para el manejo de este tipo de tecnología. Se enfatiza el término enfoque hacia la capacitación, ya que, no solo es necesario enfocarse en la falta de aparatos y conexiones, sino, también en las capacidades de las personas para el manejo de dichos aparatos.

El enfoque hacia la capacitación hace referencia a la aptitud o capacidad de la gente, en este caso en específico su capacidad con el manejo de las tecnologías.

Las personas mayores se ven enfrentadas en su cotidianeidad al uso de las tecnologías, por diversos motivos, en primera instancia por la incorporación de la tecnología en la mayoría de los trámites y/o compras, y, además, por la llegada de la pandemia, forzando aún más la utilización de los dispositivos. “En estos días de confinamiento por el coronavirus, las personas mayores están obligadas a ponerse al día con la tecnología, al menos para poder mantener un contacto más cercano con sus seres queridos” (BBVA, 2020, pág.8). Por lo cual, las problemáticas de las capacidades digitales de las personas mayores con la forzada digitalización se hicieron evidentes, en donde una gran parte de la población mayor se vio afectada y forzada al uso de estas. Sin embargo, no todas las personas mayores se adecuaron

fácilmente al uso de dichas herramientas “[...] casi la mitad de las personas entre 65 y 74 años que utilizan internet cuentan con habilidades digitales bajas” (BBVA, 2020, pág.1).

Otro punto importante, es el de la brecha digital económica, como ya es sabido en Chile la mayoría de las pensiones básicas solidarias (nombre que se le da a las pensiones que brinda el Estado chileno) que reciben las personas mayores no alcanza en ocasiones para lo denominado como servicios básicos, ya sea, agua, luz, gas, comida, remedios, etcétera, sin contar un posible arriendo. En esos casos el monto se reduciría considerablemente, por lo cual la pensión básica solidaria no alcanzaría. “El beneficio de la pensión permitía, a quienes no tenían derecho a una pensión en algún régimen previsional y cumpliendo un conjunto de requisitos, acceder a un monto de \$176.096 desde los 65 años” (IPS ChileAtiende, s.f, pág.1).

Sin embargo, la pensión básica solidaria se modificó y cambió su nombre a pensión Universal Garantizada (PGU), la cual “[...] es un beneficio del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, cuyo pago mensual está a cargo del Instituto de Previsión Social” (ChileAtiende, 2022, pág.1). A pesar de dicho cambio los montos siguen siendo bajos “el monto de este beneficio asciende a un máximo de \$193.917, el que se reajustará en febrero de 2023” (ChileAtiende, 2022, pág.5), por lo cual, acceder a un dispositivo y a un plan de internet para poder acceder a la web, resultaría en algunos casos, un gasto excesivo. Teniendo en cuenta los datos anteriores, resulta difícil que las personas mayores que están jubiladas bajo dicho beneficio puedan acceder a estos servicios, por lo cual, el impedimento económico es parte de la extensión de la dimensión de las brechas digitales.

Capítulo 3: Marco Metodológico

Introducción

El presente capítulo aborda las cuestiones metodológicas de la investigación. Respecto al paradigma que ampara y orienta el TFG utilizamos el hermenéutico, ya que ayuda a comprender y conocer cómo se sienten las personas mayores con el uso y los cambios tecnológicos, además, de la influencia o importancia de los desarrollos tecnológicos de las TIC en sus diferentes contextos de vida, de igual manera,

desarrollar una interacción más estrecha que complementa la acción de la reflexión para la comprensión.

El enfoque a utilizar será el interpretativo el cual busca conocer por medio de las diferentes subjetividades e interpretaciones de las personas mayores, la visión holística que tienen sobre el uso de las herramientas digitales durante la pandemia y cómo ha influido la tecnología en la salud psicoemocional. Este enfoque además permite comprender y plantear un análisis de las realidades que vive la población mayor.

El método a utilizar será el cualitativo ya que, permite comprender y profundizar en los sentires, perspectivas y opiniones de las personas mayores para generar resultados para el TFG.

En referencia a las técnicas de recolección de información utilizaremos dos, en primera instancia el focus group y en segundo lugar una entrevista semiestructurada que permite recabar toda la información necesaria para finalmente responder a la pregunta de investigación.

Con respecto al diseño de entrevista, las preguntas son de tipo personal y grupales, ya que, es pertinente conocer la situación de cada persona mayor en torno a su realidad, y por otro lado, es importante evidenciar las similitudes que viven dichas personas en su día a día, con tal de aproximarnos a analizar la vida cotidiana de las personas mayores en relación al uso del celular y los dispositivos tecnológicos.

En cuanto a la selección de la muestra se define que el objeto de estudio serán las personas mayores desde los 56 años, participantes activos en la Fundación “Puente Alto Puede Más”. El muestreo para utilizar será el probabilístico aleatorio simple con el cual se busca de forma justa garantizar que todos los participantes tengan la misma oportunidad de ser incluidos para la muestra.

Para terminar, en el plan de análisis de la información se exponen los pasos para agrupar y asociar variables que respondan a los objetivos específicos del TFG.

3.1 Paradigma hermenéutico.

El presente TFG incorpora una mirada desde el paradigma hermenéutico o interpretativo. Este desde su ontología se dirige hacia lo interno- idealista, que le diferencia del paradigma positivista, ya que los significados para el hermenéutico son creados subjetivos y cualitativos, por que cual, si existe una pretensión de validez

universal, a la cual se aplicó el método científico. La realidad se construye a partir de la suma de significados que se van creando socialmente, se incorpora así la subjetividad y la interpretación que cada sujeto le da a la realidad, según los contextos de cada una/o.

En la investigación hermenéutica, y en la ontología en que se basa, el origen primario del conocimiento se considera que es la actividad práctica: la participación práctica de todos los días con herramientas, artefactos y gente. Una actividad tal existe previamente a cualquier teorización y tiene un carácter distinto de esta última. Más notablemente, no involucra ningún elemento libre de contexto definible en la ausencia de la interpretación. La actividad práctica tampoco tiene que ser motivada instrumentalmente (aunque a menudo lo es). (Packer, 2010, pág. 5)

Dicho esto, el paradigma hermenéutico, tiene una estrecha relación entre observadores y observados, lo que permite comprender y establecer una relación que no es distante, ya que se establece entre sujeto-sujeto (no objeto), ayudando así a comprender las tareas de la vida cotidiana de las personas mayores, objetivo que es importante de desarrollar tanto para el trabajo investigativo como para el paradigma descrito.

El paradigma hermenéutico aporta sin duda a la disciplina del Trabajo Social, en la comprensión e interpretación de las visiones y las transformaciones de las personas en su vida cotidiana, y de cómo estas se incorporan a nivel global. El aporte que nos brinda, es que a través de los diferentes enfoques podemos entender los mecanismos que excluyen a ciertos sectores, creando barreras y limitaciones como ocurre con las personas mayores.

3.2 Enfoque Interpretativo

La investigación se enmarca en el enfoque interpretativo, pues trata de conocer las realidades de las personas mayores para luego interpretarlas. Cabe señalar que este enfoque parte de la primicia de que las leyes y teorías científicas no son universales. De igual manera Molina al referirse a este enfoque explica que el investigador “interpretativo empieza con el individuo y trata de entender las interpretaciones de su mundo. La teoría es emergente y debe elevarse desde situaciones particulares [...] El investigador trabaja directamente con la experiencia y el entendimiento para edificar su teoría sobre ellos.” (1996, pág. 14).

Con este enfoque podremos conocer las diferentes subjetividades, y una visión holística de los factores externos que pueden estar influyendo en el sentir psicoemocional de las personas mayores, a modo de ampliar las visiones particulares de las y los participantes de esta investigación.

3.3 Método Cualitativo

El objetivo de esta investigación es examinar los efectos del uso de las tecnologías en la dimensión psicoemocional de las personas mayores en pandemia COVID-19, por lo cual, se utilizará el método cualitativo ya que, permite conocer a través de la observación y la escucha información sobre la perspectiva y visión de cada uno de los participantes. “[...] En cada caso, se trata de un intento de “comprensión” del otro, lo que implica no su medida respecto a la vara del investigador, sino propiamente la vara de medida que le es propia y lo constituye”(Canales, 2006, pág.20).

3.4 Técnica de recolección de información

Para desarrollar esta investigación se utilizarán dos técnicas de recolección de información en una primera instancia un focus group que proporcione a las personas mayores un espacio de traspaso de comunicación segura y espontánea donde puedan expresar sus reflexiones, vivencias sobre los efectos psicoemocionales que les ha generado el uso de las herramientas digitales en pandemia por COVID-19. Finalmente, la realización de una entrevista semiestructurada individual que nos permita en profundidad identificar, analizar desde la perspectiva, vivencias y opiniones de las personas mayores.

3.4.1 Focus Group

Esta técnica de investigación cualitativa permite crear una primera instancia de conversación fluida e informal donde las personas mayores puedan expresar sus pensamientos, vivencias, creencias, y sentires sobre el uso de las herramientas digitales, que les permita escucharse activamente, examinar y comprender cómo se desarrollan los pensamientos de los participantes. “El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios”. (Hamui, A & Varela, M. pág. 56, 2012)

Para la realización de la discusión grupal es necesario contar con una participación de seis personas mayores entre los 56 y 80 años, además de un moderador que será el encargado de llevar y ordenar la discusión. Es importante tener en cuenta que se debe obtener el consentimiento de todos las/los participantes para poder recopilar la información a través del focus group en una grabación, también tener conocimiento

que las/os investigadores del TFG no deben influir en las respuestas de los participantes, ya que, es necesario que sean las personas mayores las que planten su propia opinión. Para concluir se realizará una transcripción inicial de la grabación para efectos de posterior análisis.

3.4.2 Entrevista semiestructurada:

Esta técnica cualitativa permite a través de una serie de preguntas semi abiertas aplicadas presencialmente a un número de muestreo, recabar información sobre las opiniones y vivencias propias de las personas mayores, en relación con las TICS sin ser manipuladas las respuestas o tener interferencias de él/la entrevistadora. “La entrevista semiestructurada se usa cuando el investigador sabe algo acerca del área de interés, pero no suficiente como para responder las preguntas que se han formulado”. (Tejeros González, J, 2021, pág.68).

Para aplicar este tipo de técnicas se debe considerar inicialmente un espacio adecuado, tranquilo, donde el/ la entrevistada cuente con el tiempo necesario para su realización, además de presentar habilidades comunicativas que permitan un diálogo fluido y asertivo, con escucha activa y empatía, se requiere también el consentimiento del participante para grabar la entrevista y un ambiente de confianza donde el/la entrevistada pueda colaborar en el proceso.

Es necesario recolectar toda la información necesaria para comprender el tema de investigación, además cabe señalar que para este tipo de entrevista el/la entrevistadora tiene la libertad de contar con un orden de ideas a abordar permitiendo que el/la entrevistadora pueda agregar más preguntas, dependiendo de cómo se vaya desarrollando la conversación, permitiendo que durante el proceso pueda aclarar algún punto no comprendido, pueda además solicitar al entrevistado profundizar aún más en sus respuestas.

3.5 Diseño de entrevista

A la hora de comenzar el ejercicio investigativo se les hará saber a las personas mayores mediante la lectura de un consentimiento informado (Anexo 4), los aspectos a tratar en la investigación. De esta manera los/las participantes estarán en conocimiento del uso que se le dará a la información brindada, además de conocer los objetivos y fines del estudio, para así, obtener la autorización correspondiente a fin de disponer de su información. En referencia a la entrevista semiestructurada (Anexo 3) y el focus group se han diseñado a partir de variables, que contienen subvariables mencionadas en el siguiente párrafo, que sirven para responder a los objetivos específicos planteados en el TFG.

Una variable según Grau et al. (2004) “[...] es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida. Una investigación, cualitativa o cuantitativa, exige la operacionalización de sus conceptos centrales en variables, de esta definición operativa depende el nivel de medición y potencia de las pruebas realizadas.” (pág. 142)

A continuación, se expone el formato de operacionalización:

Objetivo específico 1: Identificar rasgos de la salud mental de las personas mayores a partir del uso de las herramientas digitales

1° Variable: Salud mental (dimensión psicoemocional)

Sub-variable 1: Identificar efectos psicoemocionales más frecuentes en el confinamiento por COVID-19

Sub-variable 2: Identificar el impacto psicoemocional por el uso digital

Objetivo específico 2: Conocer las necesidades de las personas mayores con el uso de las tecnologías.

2° variable: Necesidades tecnológicas

Sub-variable 1: Necesidades de presencialidad por sobre lo digital

Herramienta digital más utilizada

Sub-variable 2: Inserción de la tecnología en la vejez

Objetivo específico 3: Analizar la vida cotidiana de las personas mayores debido al incremento del uso de las nuevas tecnologías.

3° variable: Uso de las herramientas digitales en la vida cotidiana

Sub-variable 1: Conocimiento de las redes

Sub-variable 2: Inserción o incidencia de las tecnologías en el día a día.

4° variable: Vejez

Sub-variable: lenguaje actual y ritmos de la vejez.

3.6 Selección de muestra

La muestra se centra en 6 personas mayores que participan activamente en la Fundación Puente Alto Puede Más, que cuentan con el rango etario para aplicar de forma viable las técnicas de recolección de información establecidos.

Para el proceso cualitativo el tipo de muestreo a realizar dentro de la investigación, será el muestreo probabilístico utilizando la técnica aleatorio simple. El estudio cualitativo brinda un mayor análisis e información más completa.

La técnica aleatoria simple;

Garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esto significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco. (Otzen, T. y Manterola, C. 2017)

Esto quiere decir que todas las personas mayores tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para los fines de la investigación.

3.7 Criterios de rigor investigativo

Luego de lo especificado en el punto anterior, como equipo hemos considerado que nuestro TFG, requiere de criterios de rigor, que en primer lugar están focalizados en la pertinencia de la muestra, es decir, que las personas mayores participantes tengan experiencia en temáticas de brecha digital.

Cabe señalar que para ello tomaremos como base lo mencionado en la investigación cualitativa, la cual por medio de las herramientas que utilizaremos en el punto anterior sobre la muestra, nos ayudará a comprender de mejor manera sus vivencias por medio de la transcripción de sus relatos.

Un análisis cualitativo nos permite tener una visión amplia y subjetiva de los diferentes escenarios de nuestros sujetos de estudio, entre ellos los que nos servirán para nuestra investigación. Tal como nos mencionan Rodríguez Gómez y otros (1999, pág.198):

Los investigadores cualitativos consideran datos toda una serie de informaciones relativas a las interacciones de los sujetos entre sí y con el propio investigador, sus actividades y los contextos en que tienen lugar, la

información proporcionada por los sujetos bien a iniciativa propia o a requerimiento del investigador, o por los artefactos que construyen y usan (documentos escritos u objetos materiales). [...] y en contra de lo que sugiere el sentido etimológico (datum: lo dado), el dato es el resultado de una elaboración de la realidad.

Lo anterior se refiere a que parte del rigor del método, pasa por poner de relieve el sentir de las personas mayores, tomando en cuenta esta cita y como nos mencionan las autoras, la subjetividad es un aspecto relevante a considerar para el análisis, por lo tanto, es probable que entre la aplicación de entrevistas podamos encontrar nuevas categorías, ayudando al proceso investigativo a aportar un conocimiento sobre un fenómeno o problema particular situado.

Así, podemos concluir que estos criterios se ajustan y contribuyen a los objetivos de la investigación, considerando el método cualitativo, ya que, a través del focus group y las entrevistas semi-estructuradas será posible complementar y obtener una perspectiva más amplia sobre el sentir de las personas mayores.

3.8 Plan de análisis de información

El análisis de información se define como: “[...] una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado” (Dulzaides Iglesias, M. y Molina Gomez, A. 2004).

Lo anterior, hace referencia a las partes que conforman un análisis que profundice en los conocimientos recolectados por las personas mayores sobre los efectos que provoca el uso de las herramientas digitales en la pandemia, seleccionando y categorizando lo más importante para la investigación.

En primer lugar, se realiza la transcripción con el fin de resguardar todo lo recogido en las grabaciones y entrevistas. Esto es fundamental en la investigación cualitativa porque nos ayuda a preservar la información. En segunda instancia tenemos la categorización donde repasamos y revisamos toda la información, para luego descartar lo que no sirve y categorizar las sub-variables que miden características que respondan a los objetivos específicos del TFG.

Holton (2007) asevera que “la codificación lleva a la persona investigadora a conceptualizar el patrón subyacente en un conjunto de indicadores empíricos dentro de los datos como una teoría que explica lo que sucede en ellos” (pág.266).

Capítulo 4: Análisis de la información

Introducción

El presente capítulo de análisis de la información aborda el trabajo de campo elaborado por los/as investigadores/as en la Fundación Puente Alto Puede Más. Se presentarán los resultados y los análisis cualitativos obtenidos a través del Focus Group y las entrevistas semiestructuradas, grabaciones y transcripciones realizadas con personas mayores o cercanas al rango de edad de 60 años o más lo que se califica en Chile como personas mayores. Por consiguiente, este capítulo aborda los resultados de la investigación, contextualizando con anterioridad el perfil de las/os entrevistadas/os.

En este sentido, la presentación del análisis y el tratamiento de la información la confeccionó mediante los objetivos específicos, para esto se llevó a cabo el desarrollo de una matriz de variables y subvariables mencionadas en el capítulo anterior con tal de facilitar el ordenamiento y tratamiento de la información recogida, de igual forma se elaboraron cuadros comparativos con categorías conceptuales levantadas desde la articulación del marco teórico con los relatos de las personas mayores entrevistadas.

4.1 Contexto del caso de estudio.

El trabajo de campo se realizó en la fundación Puente Alto Puede Más. El interés particular para el grupo de investigadoras/es respecto a dicha Fundación apunta a que el año 2021 y en plena pandemia por COVID-19, se llevó a cabo un taller de alfabetización digital dirigido específicamente a personas mayores o que estuvieran en una edad cercana, aproximándose así a experiencias que puedan abordar los efectos por el uso de las tecnologías en la dimensión psicoemocional de las personas mayores.

Cabe señalar que la Fundación Puente Alto Puede Más tiene como eje estratégico potenciar el desarrollo de dirigentes/as sociales de diferentes áreas (organizaciones comunitarias, sindicatos, etc.), así como la organización de estas, además, no trabaja solo con una población definida, porque consideran también menores de edad, dueñas de casa, dirigentes/as sociales, y público en general. Para el caso de este TFG ha sido de gran interés e importancia un taller en particular, este lleva el nombre de “Taller de Alfabetización Digital”, que como antes se mencionó, fue realizado durante la pandemia de COVID-19, en octubre del año 2021 por la docente Dra. Soledad

Barrías, Rosa Yañez (Trabajadora Social), y estudiantes en práctica de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Entre los temas que se trabajaron están los siguientes:

1. Enviar mensajes de texto.
2. Enviar mensajes por WhatsApp
3. Responder y realizar video llamadas por WhatsApp
4. Uso básico de Word.
5. Ciberseguridad.
6. Enviar audios por WhatsApp.
7. Uso de los grupos por WhatsApp y cómo crearlos.
8. Navegar por la web.
9. Enviar fotos y videos por WhatsApp.

(Fundación Puente Alto Puede Más, 2022)

Los temas señalados anteriormente responden a las siguientes problemáticas en un contexto de confinamiento: dificultad de comunicación con el entorno mediante dispositivos, el impedimento para efectuar compras y/o pago de servicios por el desconocimiento de la modalidad online, peligro en el uso de la red, tal como transgresión de datos, estafas mediante plataformas, etcétera.

4.2 Caracterización general del contexto y de la muestra de investigación.

La Fundación tiene como misión “Promocionar los derechos de las personas y propender al desarrollo espiritual y material de ellas, especialmente de aquellos y aquellas que viven en situaciones difíciles o de vulnerabilidad en la comuna de Puente Alto” (Fundación Puente Alto Puede Más, sf. párr. 1). También es necesario destacar su visión: “Los habitantes de la comuna de Puente Alto pueden desarrollarse en todo su potencial, superando las actuales desigualdades que enfrentan, especialmente mujeres, niños y niñas” (Fundación Puente Alto Puede Más, sf. párr. 2)

La muestra investigativa fue realizada en las dependencias de la Fundación Puente Alto Puede Más, esta se ubica en Profesor Alcaino 183, Puente Alto, Región Metropolitana de Chile. Es importante destacar que, Puente Alto, es la comuna que cuenta con mayor número de habitantes en la Región Metropolitana, contando con 625.551 personas de las cuales 43.438 son personas mayores según el Censo del año 2017 (BCN, reporte comunal, 2021).

La fundación Puente Alto Puede Más se compone por un equipo multidisciplinario con profesionales como; abogados, trabajadores sociales, sociólogos y quien preside

la fundación María Angélica Hernández quien a su vez es presidenta y educadora popular.

El enfoque de los talleres y/o proyectos realizados dentro de la fundación se orientan en:

- Centinelas Comunitarias, para la prevención en Violencia intrafamiliar y Violencia de Género, cuyo foco es sensibilizar y a las mujeres de Puente Alto en la identificación y prevención de la violencia intrafamiliar.

- Puntadas sin molde: Cosemos una vida sin violencia I y II (Este proyecto/capacitación se realizó dos veces por éxito que tuvo en la primera entrega), consiste en “contribuir a afrontar la violencia intrafamiliar mediante una estrategia de intervención innovadora con enfoque de género, que promueve la interacción, organización y desarrollo” (Fundación Puente Alto Puede Más, sf.).

- Proyectos para niños, niñas y jóvenes, como por ejemplo el taller de circo llamado: Okupa tu tiempo en el circo, apunta alto con cultura, el cual tenía el objetivo de “crear 3 núcleos de desarrollo cultural con capacidad de gestión local en tres sectores de Puente Alto” (Fundación Puente Alto Puede Más, sf.)

Como se señaló en el marco metodológico del presente TFG se eligió la población objetivo y toma de muestra a las personas cercanas a (60 años o más), que participan activamente dentro de la fundación, quienes también, participaron en capacitaciones de alfabetización digital realizadas en contexto de pandemia (octubre del año 2021). Por lo cual, pueden brindarnos sus apreciaciones y lograr examinar los efectos por el uso de las tecnologías.

4.3 Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo se enfocó en las participantes del taller de Alfabetización Digital, realizado durante el período de pandemia entre 2020 y 2021.

En este taller participaron personas mayores, y dos personas adultas de 56 y 58 años, las cuales incluimos de igual manera en la muestra debido a la baja participación de sus usuarias. Con respecto al perfil de nuestras/os entrevistadas/os, podemos mencionar que todas las personas son residentes de la comuna de Puente Alto, y varias de ellas pertenecen a barrios y poblaciones emblemáticas de la comuna como el sector de Bajos de Mena, Población Carol Urzúa, Juanita, Eyzaguirre, entre otras.

Cabe señalar que el primer acercamiento se realizó de manera presencial en las dependencias de la Fundación, en donde además se les preguntó a las y los participantes si estaban de acuerdo con que la actividad fuese grabada, y todas las personas manifestaron que daban su consentimiento, quedando en evidencia dentro de la misma grabación.

En este contexto, el trabajo de campo se inició con la búsqueda de información sobre la Fundación, los contactos con las encargadas y la visita al centro, para conocer a quienes serían entrevistadas.

“La inserción al trabajo de campo implica la observación y el estudio de cómo viene y va la vida de grupos y personas en la cotidianidad, y se adentra en el ambiente social con la intención de interpretar las actividades de la gente que se encuentra inmersa en él” (Soto-Lemes, 2010).

El perfil de las personas mayores participantes del focus group son mayoritariamente mujeres dueñas de casa y jubiladas, sus edades fluctúan entre los 56 a 80 años, todas residentes en la comuna de Puente Alto, las cuales son participantes activas de los talleres de la fundación. En un primer acercamiento participaron cuatro personas, de ellas tres son mujeres y uno hombre. Además, debemos mencionar que la baja participación de las usuarias fue por enfermedades crónicas acrecentadas con los efectos de la pandemia.

En nuestro segundo encuentro, tuvimos la posibilidad de entrevistar de manera presencial a dos mujeres y un hombre, y otras tres personas por vía telefónica. Los motivos de la baja participación siguen siendo de salud, y en ese caso la alternativa consistió en realizar la entrevista de manera telefónica realizando las mismas preguntas y destinando el mismo tiempo, logrando así cumplir con un mínimo de personas entrevistadas para avanzar con el proceso de análisis. Esta experiencia no nos dejó del todo conformes, porque en una entrevista telefónica no podemos percibir las emociones y sensaciones de las personas, pero fue la única alternativa viable para avanzar con el TFG.

4.4 Presentación de análisis de la información

En este apartado se analizan los resultados que respondan a los objetivos planteados en la investigación obtenidos con las técnicas de recolección de información “Focus Group” (Anexo 1) y la entrevista semiestructurada (Anexo 2).

El objetivo general de nuestro TFG busca examinar los efectos del uso de las tecnologías en la dimensión psicoemocional de las personas mayores en pandemia COVID-19, para esto abordaremos el análisis mediante cada objetivo específico

Rasgos de la salud mental provocados por el uso de las herramientas digitales

El primer objetivo específico de nuestra investigación se centra en identificar y agrupar rasgos de la salud mental de las personas mayores, a partir del uso de las herramientas digitales, como el celular.

Analizamos este objetivo a partir de una categoría de análisis la cual está enfocada en conocer los efectos psicoemocionales asociados al uso digital en pandemia. Los efectos psicoemocionales señalados en el marco teórico hacen referencia a la salud de las emociones y cómo estas pueden ir provocando aflicciones físicas y mentales transitorias o permanentes, que se asocian a diversas patologías como la ansiedad, depresión, entre otras.

En referencia a lo anterior, las respuestas obtenidas de los entrevistados determinaron que la mayoría de ellos presentaron algunos de estos efectos psicoemocionales negativos tales como molestia, temor, estrés, infelicidad con el uso y manejo del celular

“Yo trato qué los momentos donde almorzamos todos por lo menos nadie esté con sus teléfonos, yo lo encuentro una falta de respeto porque es el momento del día en dónde podemos estar todos juntos (...) a mí me molesta que uno los esté mirando y están mandando WhatsApp, lo encuentro una falta de respeto.
(Patricia, 58 años)

Efecto psicoemocional como expresiones de molestia: La subjetividad de la entrevistada se relaciona con la perspectiva negativa de Bifo (2017) donde señala que el uso del celular puede provocar lazos sociales débiles, ausencia de empatía, mayor dependencia digital y escasez de entendimiento.

“a mí la tecnología se me ha hecho muy difícil, me ha costado mucho, yo, no me manejo con el celular, con el WhatsApp de recibir mensajes hago cosas, pero sea la fantástica no, le tengo como temor” (María, 80 años)

Efecto psicoemocional de temor: La ausencia de conocimiento y manejo del uso del celular que menciona anteriormente la entrevistada podría estar relacionado a la infosfera de Bifo (2017) incrementando en la sociedad una digitalización forzada, ocasionando que las personas mayores disminuyan la sociabilización, experimenten el alejamiento del contacto físico con sus seres queridos y finalmente presenten sentimientos de soledad, frustración, entre otros.

“Tal vez la tecnología ha dividido un poco a la familia. Por ejemplo, yo nunca había permitido que en la mesa mis hijos estuvieran almorzando conmigo para atenderlo y sentirlo. Ahora yo veo tantas familias más cercanas, los niños están en el segundo piso y la mamá los llaman "oye baja a buscar la bandeja con el almuerzo", me produce un poquito de tristeza porque las familias como que no se afiitan” (María, 80 años).

Efecto psicoemocional de tristeza: La cita anterior podría articularse con la producción de comprensión de Gallese (2017) donde se señala que la comunicación cara a cara activa exclusivamente las neuronas espejos permitiendo que las personas logren sentir empatía y entendimiento por el otro. La falta de activación de estas neuronas asociadas a la comunicación por medio del celular producirá a corto y largo plazo lazos sociales débiles con el entorno familiar.

"No sé, yo siento que con la llegada de la tecnología fue muy rápida, muy violenta, olvidándose de esta generación, qué estaban a nosotros dejándonos atrás, porque en ningún momento yo he escuchado de que se haya formado alguna institución o los colegios, o, de cualquier manera, a nosotros encaminarnos del principio hasta ahora". (Víctor, 79 años).

El entrevistado señala arriba que la aceleración de los cambios tecnológicos y la inmediatez de estas relaciones le generó una sensación de extrañamiento dejándoles en una situación compleja que pudo ser resuelta en su momento integrándose a los avances de la tecnología. Esto puede estar asociado a la infosfera de Bifo (2017) donde señala que en la actualidad la comunicación entre las personas se reduce a transmitir y generar relaciones por medio de dispositivos digitales. En consecuencia, las personas mayores que no han participado activamente en la mutación digital se encontrarán más afectadas por la falta, disminución o debilitamiento por la falta de interacciones físicas provocando un aislamiento y una serie de efectos psicoemocionales negativos tales como; la depresión, la ansiedad, la soledad, etc. Finalmente, uno de los entrevistados expone que la sociedad en cierta manera los abandonó durante la pandemia al dejarlos sin conocimiento digital cuando era la única modalidad de comunicación.

"es que yo me manejo poco, entonces para mí era difícil y eso me complicaba la vida porque no era fácil hacer una compra por internet." (Eliana, 56 años).

Efecto psicoemocional de estrés: Una de las entrevistadas menciona anteriormente que la dificultad de aprendizaje digital la ha dejado ausente de las acciones cotidianas como las compras virtuales durante la pandemia. Con respecto a la dificultad digital, Bifo señala que podría estar asociado al funcionamiento del cerebro, ya que, la mente humana es un receptor y transmisor que no logra ser compatible con los transmisores digitales entendiéndose que la mente por sí sola no es capaz de adquirir conocimientos tecnológicos, requiere de un aprendizaje y práctica constante.

“a mí me da lata decir oye deja tu celular por allá, pero como es tan.. mi nieto es súper inteligente, entonces no quiero yo caer como vieja pesá y decirle guarda tu celular, pero ellos por la educación que tienen y por tomar un poquito en cuenta y guardar ... ¿Cuánto vale que se pueda guardar el celular una media hora para almorzar tranquila?”. (Patricia, 58 años)

Efecto psicoemocional de Enojo: Según lo planteado en la cita de arriba por la entrevistada, el uso del celular de su hijo durante las dinámicas familiares podría estar relacionado a los efectos negativos del uso digital que señala Bifo (2017) donde menciona que la tecnología puede provocar dependencia, cambios de hábitos, pérdida de habilidades comunicativas y ausencia de empatía.

“Cuando uno le pregunta a los chiquillos, a mi hijo por ejemplo, yo le digo ¿me puedes enseñar? y él sí mamá sería así *tatatata*, y te dejan colga’ igual, donde mismo”. (Patricia, 58 años)

La brecha digital que se presencia en el relato de la entrevistada estaría directamente relacionado a la falta de capacitación digital y redes de apoyo en su entorno familiar, dificultando el acceso a los beneficios digitales que menciona Bifo (2017) los cuales facilitan las tareas cotidianas entregando información de interés, de recreación y comunicación instantánea con otras personas.

"busco cosas que me interesan a mí y la verdad es que está todo lo que yo necesito, me entretiene si yo incluso juego -risas- veo historias tutoriales mis plantas de lo que tengo que hacer y de cómo podar y cosas que a mí me interesan" (Patricia, 58 años).

Efectos psicoemocionales positivos

Los/las entrevistadas mencionaron anteriormente que el uso del celular en pandemia también incrementó los efectos psicoemocionales positivos tales como; felicidad, entretenimiento, alegría, tranquilidad, satisfacción. Bifo (2017) menciona que el conocimiento aumenta la autonomía y el envejecimiento activo en la vida cotidiana de las personas mayores.

“sí me da mucha felicidad porque yo ahora cuando estoy enferma, por ejemplo, cuando estaba hospitalizada a cada rato me llamaban de Europa de todas partes y yo podía comunicarme y si necesitaba algo yo por el teléfono de mi celular, me comunico por email con la enfermera y con quién yo quiero entonces eso me produce una gran felicidad” (María, 80 años).

Efecto psicoemocional de felicidad: En este caso una de las entrevistadas señala en la cita anterior que el uso del celular le produce felicidad porque refuerza la comunicación, haciéndola sentir cercana a su entorno familiar y en efecto mejorando su calidad de vida. Es importante recalcar que Bifo (2017) menciona que la digitalización puede o no ser útil en la vida cotidiana de las personas dependiendo del uso que se le entregue.

“creo que en la pandemia para mí la tecnología fue una muy buena herramienta en todo caso (...) Yo creo que tiene que ver con alegría y tranquilidad, en el día uno puede leer más noticias e información y puede informarse un poco más y leer sobre la pandemia y los lugares donde hay confinamiento” (María, 66 años)

Los efectos positivos del uso del celular permiten que las personas mayores puedan adquirir información, comunicarse, descubrir, socializar, participar activamente en la sociedad logrando un envejecimiento exitoso, un incremento de la esperanza de vida, integración y apoyo social.

Necesidades con el uso de las tecnologías

El segundo objetivo específico de la investigación se centra en conocer las necesidades de las personas mayores con el uso de las tecnologías desde el ámbito de la presencialidad por sobre lo digital

“yo a mi hijo siempre lo llamó por teléfono y me dice estoy bien, yo me enojo y lo llamó por videollamada jajaja para verle su rostro la expresión de su cara, eso es lo que hace falta y es diferente porque uno le ve la expresión de la cara (...)”. (Patricia, 58 años)

Es posible señalar que las necesidades apuntan la presencialidad por sobre la digitalidad señalando que el contacto cara a cara les genera; mayor seguridad al momento de realizar trámites, aumento de la sociabilidad con el entorno, facilidad para identificar sentimientos y emociones del otro. Esto se relaciona con las neuronas espejos de Gallese (2017) y con la sensibilidad de Bifo (2017) permitiendo que a través del contacto visual y físico se pueda sentir, comprender y empatizar con los sentimientos de otra persona.

“tengo que ser muy sincera porque yo le paso la plata a mi hijo del agua, de la luz, del cable, de todo y él me lo paga por internet, porque yo antes venía a Puente a pagar todo, pero también a veces me incomoda un poquito porque tengo un poquito de miedo también(...)”. (Patricia, 58 años)

La entrevistada señala en la cita anterior preferir la digitalización por sobre la presencialidad porque es una manera más rápida y segura de poder realizar los trámites bancarios.

Para indagar más en el segundo objetivo enmarcamos el uso de las herramientas digitales abriendo una pregunta sobre qué aplicaciones digitales utilizan habitualmente en su vida cotidiana las personas mayores.

“El WhatsApp es el que más uso yo, y cuando tengo que hacer llamadas (...) es lo que más uso ahora porque recibo y mando mensajes” (María, 80 años).

“El WhatsApp porque es rápido, se puede mandar notas, fotos, videos” (María, 66 años)

Esta interrogante fue respondida destacando el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp porque les permite enviar imágenes, realizar videollamadas y comunicarse de manera más rápida y efectiva con su entorno familiar.

“El Google, porque es aprendizaje yo busco cosas que me interesan y de ahí yo saco cosas ideas” (Patricia, 58 años)

“Google, me acuerdo que yo nunca había googleado y me hizo una pregunta, nos dijo busquen el animal más rápido del mundo, que hago dije yo, y después... después era tan fácil como googlearlo, entonces, ahí empezó todo esto, fue como dinámico, lo encontré bien bonito, sí.” (Gilda, 60 años)

Por otra parte, los entrevistados señalaron en la cita anterior el uso de la página Google que, aunque no es considerada una aplicación digital permite efectuar de igual manera búsquedas de cualquier tipo de información dando cuenta de un uso práctico y necesario para las personas mayores.

En referencia a la inserción de la tecnología en la vejez nos pareció relevante plantear una pregunta en relación a si consideran amigables o no las TIC ¹⁰(uso del celular) las personas mayores. La cual fue respondida en su totalidad con un rotundo no, las razones expuestas por los entrevistados fueron las siguientes;

“Pero lo básico, es que las personas mayores no somos tan hábiles y rápidos para la nueva tecnología” (María, 66 años).

La cita anterior mencionada por la entrevistada se asocia a lo expuesto por Garces en los conceptos hegemónicos de la vejez en donde la sociedad tiene la creencia que las personas mayores no son capaces de aprender a utilizar la tecnología. Esto se conceptualiza como Infantilización ¹¹ y Edadismo¹².

“los encuentros violentos que... demasiado rápido, demasiada velocidad sin tomarnos en cuenta, sin siquiera tomarnos de la mano, como dicen, dar un tironcito, para poder comprender y estar más centrados en el fondo nos sentimos como rechazados en ese sentido, y no tomados en cuenta, y tampoco existe la voluntad plena de podernos enseñar, aquí aprendimos un tanto”
Víctor (79 años).

El entrevistado menciona en la cita de arriba que las tecnologías no son amigables con las personas mayores porque son demasiado violentas, rápidas y complejas nos manifiesta además que la sociedad no ha tenido un real interés en enseñarles a comprender las TIC haciéndolos sentir rechazados. Esto puede estar asociado a lo que

¹⁰ TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

¹¹ Infantilización: tratar a las personas mayores como si fueran incapaces de hacer algo por sí mismo

¹² Edadismo: estereotipo y discriminación contra las personas por ser “viejos”

nos menciona Byung-Chul Han en el marco teórico donde plantea que la sociedad se rige por un sistema capitalista que ha incorporado rápidamente y en gran cantidad avances tecnológicos para acelerar la producción, generando que las personas mayores se sientan excluidas del sistema.

Por otra parte, los entrevistados refieren que debieran existir talleres de aprendizaje digitales gratuitos para las personas mayores, las razones fueron las siguientes;

“porque a mí me sale caro” (Víctor, 79 años).

“porque si tuviera que ser pagado es difícil porque obviamente el monto de la pensión no todos tienen recursos” (Patricia, 58 años).

“Sería como para aprender... yo encuentro que es positivo que hagan más curso” (María, 80 años)

“porque tengo muchas amigas que tienen problemas, de hecho, me piden ayuda a mí, por el hecho de que he tenido un poquito más de acceso a ese tipo de talleres y sí, hace mucha, mucha falta” (Gilda, 60 años).

Los motivos por los cuales deberían existir talleres digitales gratuitos expresados por las/los entrevistadas hacen referencia a la brecha digital la cual está asociada a la falta de recursos económicos y a la necesidad de capacitación digital. Por otra parte, las personas mayores buscan dentro de la sociedad ser autónomos, rodearse de personas, participar y mantenerse activo en la sociedad por lo que el uso del celular podría permitirles tener una mayor comunicación con su entorno y poder satisfacer sus necesidades personales de ocio y entretenimiento.

Con respecto a la relación de las personas mayores y las herramientas digitales, concordamos con lo mencionado por Bifo en donde señala que “para lograr que dos agentes comunicativos distantes se conecten, debemos proveerlos de herramientas que les permitan acceder al flujo de información digital” (2017, pág.32).

Es decir, las personas mayores necesitan de esa vinculación en donde puedan interactuar con otras personas sin la necesidad de que las herramientas digitales sean un gatillante de problemas psicoemocionales.

La vida cotidiana con el uso de las nuevas tecnologías.

El tercer y último objetivo de nuestro TFG busca analizar la vida cotidiana de las personas mayores debido al incremento del uso de las nuevas tecnologías. Para indagar consideramos pertinente utilizar la categoría incidencia tecnológica para así conocer la importancia que le otorgan los entrevistados a la tecnología en su vida cotidiana

“la tecnología se ha vuelto importante en mi vida diaria ahora qué lo sé usar he ido haciendo más gestiones lo considero como una herramienta de trabajo y uso personal” (María, 66 años)

“eso cambia totalmente las cosas, es más cómodo, si uno sabe manejar, uno puede hacer muchas cosas que quisiera, como interesarse por medio de la tecnología. (Víctor, 79 años)

“las considero importantes por ahorro de tiempo, por el... más que nada por eso” (Gilda, 60 años)

Los entrevistados consideran importante la tecnología para su vida cotidiana ya que les genera autonomía al momento de pagar, comprar artículos, realizar llamadas, socializar con su entorno, descubrir hobbies o usarlo de entretenimiento. Recordemos que según lo expuesto en el marco teórico las personas mayores buscan ser independientes, integrarse al entorno, mantenerse activos y ser autónomos.

“Entre a un grupo de jóvenes por WhatsApp qué hicieron campaña por el apruebo en Puente alto la mayoría eran jóvenes” (María, 66 años)

Los aspectos que configuran la vida cotidiana de las personas mayores son los roles que ocupan dentro de la sociedad, la tecnología les permitirá unirse a entidades comunitarias o incluso participar en actividades recreativas.

Con respecto a la productividad tecnológica que señala Bifo (2017) expone la importancia del uso del internet para el desarrollo tecnológico permitiendo a través de ella generar capital, como se evidencia en la compra y venta de productos online e incluso en la existencia y reproducción de contenido visual que son pagadas (TikTok, YouTube). Sin embargo, son las personas mayores las que quedan ausentes del desarrollo tecnológico por la falta de conocimiento digital. En referencia a esto, las entrevistadas mencionan lo siguiente;

“Yo pienso que ahora, en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que sin la tecnología uno no existe, porque todo se hace a través de ella y

como están las cosas, yo creo que el mundo digital se nos viene encima y si uno no trata de embarcarse, va a quedar totalmente obsoleto po'..." (Guilda, 60 años)

"Me produce bien, porque el avance como yo nací 80 años atrás (...) yo en el pasado andaba en el campo del carrete (risas) y en la tecnología hemos avanzado, claro que aún no le gustaría como una cosa que por ejemplo a mí me aterra un poquito tanta cosa" (María, 80 años).

La mutación digital de Bifo podría relacionarse al uso del celular que existe actualmente en la sociedad llegando a ser normalizado en las acciones de la vida cotidiana como; el uso del celular en el transporte público, como método de pago y comunicación con el entorno. Lo anterior mencionado podría generar con el tiempo efectos psicoemocionales negativos como el estrés, depresión, agotamiento mental, escasa atención y efectos culturales como la socialización forzada, lazos sociales débiles, entre otros.

Durante la pandemia el cambio de presencialidad a digitalidad ocasionó cambios importantes en la vida cotidiana de las personas mayores, como el uso y manejo del celular para la realización de trámites (pase de movilidad, carnet de vacunas, compras online, etc.) según lo señalado, las/los entrevistados manifestaron lo siguiente.

"nosotros no nos podemos quedar en el pasado po', tenemos que avanzar, nos tenemos que poner al día" (María, 80 años).

"Me costó entender ya que las personas mayores por lo menos a un grupo les cuesta más como tener confianza de usar el celular y la seguridad, no entienden que es un aparato para comunicarse, entonces ese el miedo (...) uno tiene que estar a la par, independiente, saber algo de tecnología porque si no tú te comes" (Patricia, 58 años).

Las entrevistadas mencionan que a las personas mayores el uso y manejo del celular les produce desconfianza. Desde nuestro punto de vista creemos que esto se relaciona a que la tecnología al ser un flujo de información masiva y desconocida para ellos, puedan terminar siendo víctimas del robo de contraseñas, hackeos de correos, insultos, entre otras situaciones.

Asimismo, para responder al tercer objetivo consideramos solicitar a los entrevistados su opinión sobre el uso de la tecnología en la vida cotidiana. Las respuestas fueron las siguientes;

“Es difícil definirlo, porque por un lado me choca y por otro lado veo que es muy necesario” (Víctor, 79 años).

El entrevistado considera no tener una postura clara con respecto a la tecnología, esto porque la considera necesaria para su vida cotidiana y al mismo tiempo le resulta inalcanzable. Como menciona Bifo en la infoesfera, el cerebro humano necesita capacitarse para poder adquirir el conocimiento digital.

“La opinión que tengo yo, es que la tecnología, el celular, la computación, todo eso, son cosas muy valiosas para modalidad, para la sociedad” (María, 80 años)

"Yo pienso que ahora, en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que sin la tecnología uno no existe" (Gilda, 60 años).

Las entrevistadas nos indican anteriormente que la tecnología es importante para sus vidas, señalando que todas las acciones cotidianas en la actualidad se realizan por medio de la tecnología y que sin ella las personas mayores quedarían obsoletas de la era digital.

Lo último, nos hace reflexionar sobre la necesidad que tienen las personas mayores de mantenerse vigente con la tecnología para estar acorde a los requerimientos impuestos por la sociedad. Como menciona Guattari la sociedad capitalista en la que vivimos está mundialmente integrada a dominar a través de las mutaciones económicas y tecnológicas.

5. Conclusiones del TFG

En el presente apartado, daremos cuenta de las principales conclusiones del TFG. Para dar un orden expositivo sobre estas, comenzaremos exponiendo el alcance de los supuestos iniciales de la investigación, con tal de exponer si estos fueron constatados en la práctica, trabajo de campo. Luego concluimos a partir de los objetivos formulados, lo que permitirá articular distintas partes y fases tanto teóricas como metodológicas del TFG, así como el análisis de los resultados.

A continuación, presentamos los hallazgos, que consideran aquellas dimensiones, categorías de análisis y nuevos aspectos del problema que no fueron formulados, y que responden al contexto situado donde se realizó la investigación, que expresa que el momento actual presenta variaciones o efectos de la pandemia en la dimensión psicoemocional de las personas mayores.

Finalmente, concluimos con algunas líneas de acción de tipo disciplinar, para aportar a la Fundación Puente Alto Puede Más.

A la hora de contrastar los supuestos con la información obtenida, se puede mencionar que durante la pandemia en el contexto de confinamiento la presencialidad se perdió, aunque se agudizaron las relaciones virtuales, permitiendo que el uso y manejo del celular fuera un espacio para afiatar los lazos y mantener a las personas mayores conectadas con su entorno familiar, social y comunitario, con lo cual, las tecnologías son bien valoradas.

En segunda instancia nos encontramos con el supuesto que indica que la tecnología sí tiene un rol importante en la vida cotidiana de las personas mayores, ya que gracias a estas herramientas las y los entrevistados lograron mantener activos sus lazos sociales, tanto con familia como con personas que les resultan significativas, para ellas/os la tecnología no suplió la necesidad de contacto físico, sin embargo los mantuvo activos, autónomos, además de permitirles unirse a entidades comunitarias y participar en actividades recreativas los supuestos que formulamos en el planteamiento del problema fueron constatados, y que otros fueron contrarios a lo que habíamos formulado, como el hecho que los efectos positivos tienen más reconocimiento por parte de las personas que los efectos que pueden afectar la salud mental.

Finalmente, otro de los supuestos que guiaron el TFG es que el uso de las herramientas digitales por parte de las personas mayores está debilitando el contacto frente a frente con su entorno. En el TFG se comprende que la infoesfera influye en las relaciones de las personas mayores a pesar de que en su mayoría no están tan sumergidos en el conocimiento digital. Sin embargo, sí existen personas mayores que utilizan la tecnología de manera básica para establecer los vínculos afectivos.

Con respecto a los objetivos planteados, es preciso concluir que los resultados permitieron constatar que existen ciertas emociones negativas en las personas mayores que surgen del incremento del uso de las nuevas tecnologías tales como molestia, temor, infelicidad asociados a la falta de conocimiento, uso y manejo del celular.

Esta situación generó efectos psicoemocionales negativos aumentando la ansiedad y el sentimiento de soledad. Con respecto a esto, las personas mayores consideran que el uso de la tecnología tiene grandes complejidades como la dificultad en el manejo, la desconfianza, la falta de capacitación y la separación de las interacciones físicas con su entorno familiar, aun así, no se niegan a aprender y manifiestan disposición para el uso y manejo de las herramientas digitales.

En cuanto a los sentimientos positivos analizados en las entrevistas efectivamente arrojaron los resultados realizados en la encuesta Nacional de calidad de vida de la vejez, 2019 mencionada al comienzo del TFG, determinando que las nuevas tecnologías facilitaron acciones cotidianas como el pago de cuentas, aumentar el acompañamiento con sus familias, nutrir sus redes de apoyos vecinales e incluso encontrar en la digitalidad oportunidades de entretenimiento y para ejercer laboralmente. En particular, la tecnología no causó un gran impacto la vida cotidiana de la mayoría de las personas mayores, ya que estas ya tenían previo acercamiento con los dispositivos, por lo que la realización de los quehaceres por medio del mismo no les resultó tan complicado, además, la mayoría presentaba redes de apoyo (por lo general la familia), que estuvo presente para guiarlos y ayudarlos en las distintas tareas y/o labores que aparecían, por otro lado, como facilitador estuvieron las capacitaciones de alfabetización digital, que fueron de gran ayuda frente a la digitalización forzada a causa de la pandemia.

En referencia a los sentimientos positivos que generó el contacto virtual por sobre el físico expuestos por algunos los entrevistados fueron los siguientes; el realizar trámites virtuales permite evitarse filas, brinda una sensación de seguridad al evitar robos dentro y fuera de los bancos, les permite reencontrarse con amistades que no veían hace años, comunicarse con sus grupos vecinales mediante el WhatsApp, así

como también la posibilidad de seguir trabajando de manera online e incluso de aprender nuevas habilidades. Esto evidenció efectivamente la pertinencia de los resultados realizados en la encuesta Nacional de calidad de vida de la vejez, 2019 mencionada al comienzo del TFG determinando que las nuevas tecnologías sí permiten la facilidad de aprendizajes en acciones cotidianas, aumentando el acompañamiento, nutriendo las redes de apoyos, generando entretenimiento y la posibilidad de ejercer laboralmente.

En relación a las subjetividades de las personas mayores se han evidenciado en algunos relatos conceptos hegemónicos de la vejez como edadismo que es el estereotipo y discriminación por parte de la sociedad contra las personas por ser "viejos" donde una de las entrevistadas hace mención a las faltas de habilidades y confianza que tienen las personas mayores para aprender e ir a la rapidez de la tecnología, por el contrario los y las entrevistadas señalaron que tomar un curso digital en pandemia por iniciativa propia en la Fundación Puente Alto Puede Más, les contribuyó para aprender las herramientas básicas del celular y así poder contestar llamadas, mandar correos, utilizar mensajería etcétera. Esto apunta a romper las barreras del concepto de infantilización donde se ve a las personas mayores como niños incapaces de hacer algo por sí mismos. La mayor parte de las/os entrevistadas/os señalaron la necesidad de comunicarse con sus seres queridos y cercanos, los cuales en su mayoría al ser personas más jóvenes no tienen las dificultades propias de quiénes no nacieron en la era digital.

En conclusión, consideramos que en general: *“Examinar los efectos del uso de las tecnologías en la dimensión psicoemocional de las personas mayores en pandemia COVID-19”*, si fue cumplido ya que se logró conocer los efectos psicoemocionales negativos y positivos, los efectos que fueron identificados son: molestia, tristeza, temor, felicidad y autonomía generados por el uso de las tecnologías en las personas mayores. Así mismo, evidenciamos una dualidad en cuanto al sentimiento de que provoca utilizar esta herramienta digital, por un lado presentan ganas de querer aprender a utilizar más herramientas digitales porque reconocen la importancia de estas, aunque también manifestaron que lo hacen por una necesidad de ir “actualizándose” a estos tiempos, por otra parte es que les genera miedo el presionar algo de manera incorrecta y que sus equipos se echen a perder, por lo tanto, no sienten una plena confianza con la utilización de los teléfonos, por último también es importante mencionar que si bien les ha facilitado la vida en cuanto a comunicación, diversión, etc., hay un reconocimiento de la preferencia hacia la modalidad presencial y el contacto directo, esto tanto para la comunicación con la familia como para los trámites.

El **primer objetivo específico** “*Identificar rasgos de la salud mental de las personas mayores a partir del uso de las herramientas digitales*”, constatamos que los entrevistados no visualizan impactos negativos en su salud mental, de lo contrario, la mayoría ve la tecnología de forma positiva, porque pueden aprender nuevas actividades que los/as mantienen activos/as, pueden comunicarse con familiares que se encuentran a larga o corta distancia, pero estableciendo límites, tales como:

- No ocupar el celular en la mesa cuando comparten con su familia.
- Utilizar el celular en un horario determinado.
- Mantener un equilibrio entre el celular y vida cotidiana

Con respecto al **segundo objetivo específico** “*Conocer las necesidades de las personas mayores con el uso de las tecnologías*” estas manifestaron estar dispuestas a aprender por satisfacción personal. Con respecto al uso de las tecnologías, se determinó requerir talleres de capacitación digital gratuitos, focalizados, contextualizados a su espacio y constantes en el tiempo, ya que en su gran mayoría cuentan con un manejo básico del celular y tienen la necesidad de comunicarse con su entorno. Las necesidades que más vimos reflejadas es la capacitación y sobre todo en herramientas que ellas/os mantengan interés, por ejemplo, los talleres de digitalización pueden llegar a ser demasiado generales, tocando temas que no son útiles para la mayoría, como el uso de programas Excel o Word. Otra necesidad que es posible identificar alude a que hay que trabajar la confianza con respecto al uso de la tecnología, para lograr fortalecer las capacidades que ellos/as pueden tener, y, por último, también reconocer lo importante que es la familia en estos tipos de intervención, ya que la mayoría comentó que tomaron estos talleres porque sus hijos/as o nietos/as no tenían la paciencia necesaria para enseñarles causándoles la sensación de carga frente a sus familiares.

Por último, del **tercer objetivo específico** “*Analizar la vida cotidiana de las personas mayores debido al incremento del uso de las nuevas tecnologías*”, logramos reconocer que las relaciones sociales que mantienen con sus familiares se generan en gran medida por el uso del teléfono, algunas personas entrevistadas reconocen que utilizan el celular para ver tutoriales, saber sobre ciertos medicamentos, etc. Así también hay otros aspectos no necesariamente ligados al uso de las tecnologías, pero sí a la vida cotidiana, que son importantes de visualizar, como, por ejemplo, la transición entre trabajar y jubilarse, en donde se genera fuertes cambios en el desarrollo personal de la persona, de cierta forma se sienten “inútiles a la sociedad”, así como también la importancia de las enfermedades se van acrecentando en esta etapa del ciclo vital. Es aquí donde vemos importante el desarrollo de diferentes

políticas públicas que reconozcan su participación en la sociedad para crear una vejez activa e inclusiva.

Por otra parte, se requiere que las personas mayores sean incluidas en los cambios tecnológicos de una forma amigable por parte de las nuevas generaciones y que eso se materialice al momento de plantear propuestas desde el Estado, por medio de las políticas públicas destinadas para ellas y ellos, dejando atrás los prejuicios de la vejez impuestos por la sociedad.

Los principales hallazgos del análisis realizado en la Fundación Puente alto Puede más logró determinar que las personas mayores tienen necesidades diferentes a la propuesta realizada con anterioridad en el taller de alfabetización digital en pandemia con respecto al uso y manejo de las tecnologías. Las personas mayores indicaron que el taller de alfabetización digital fue oportuno y que aprendieron a utilizar momentáneamente algunas herramientas digitales, sin embargo, éstas no lograron permanecer en el tiempo olvidando el manejo por falta de continuidad en su capacitación. Es debido a esta recopilación de información, que consideramos que es pertinente realizar estrategias alternativas a los actuales modelos de intervención, dando paso a nuevas formas inclusivas de enseñanza que les permitan a las personas mayores una mayor autonomía, participación social, de acuerdo a sus reales necesidades frente al desarrollo de la era digital.

Otro de los hallazgos que logramos evidenciar es que las personas mayores prefieren utilizar el celular para comunicarse por llamadas y mensajes por medio de la aplicación de WhatsApp.

Por otra parte, se logró analizar la perspectiva negativa que visibilizan las personas mayores con respecto al uso y manejo de la tecnología, planteando que la digitalización ha generado efectos psicoemocionales negativos como la pérdida de sensibilidad, en la cual las personas no logran percibir ni transmitir sentimientos, empatía y comprensión, por lo cual no logran conectar con otros. Esta pérdida de sensibilidad ha sido evidenciada en las dinámicas familiares que mantienen los/las participantes con su entorno, ya que la comunicación se ha vuelto escasa con la dependencia digital. Un ejemplo mencionado reiteradas veces por las/los entrevistados fue la ausencia de comunicación en la hora de almuerzo (momento considerado para reunir a toda la familia) en donde se prohibía el uso del celular, ya que, si no se establecía este límite, los participantes permanecían en silencio, perdiendo toda interacción familiar.

Dentro de los alcances que se evidenciaron en la investigación, hay opiniones divididas a la hora de hablar sobre la invasión tecnológica actual, por una parte, un grupo de personas mayores les ha sentado bien la tecnología, considerándolo como una herramienta, más que un impedimento o una traba para su vida cotidiana. Por lo general el dispositivo que más utilizan es el celular, con fines de entretenimiento, comunicación y herramienta de búsqueda. Sin embargo, hay un caso donde percibimos la negación hacia el dispositivo, en donde, la persona en cuestión se sentía sobrepasada y avasallada por la era digital, argumentando que la tecnología tuvo una llegada violenta a las vidas de las personas sin generar capacitaciones para su utilización, por lo cual no se sentía cómodo con su uso y prefería en todo ámbito la presencialidad frente a la digitalización.

Para finalizar nos pareció relevante la autoexigencia que se crean las personas mayores para avanzar en conjunto con las nuevas generaciones en la era digital, indicando que es una responsabilidad propia el adaptarse e ir aprendiendo sobre la tecnología para no ir quedando atrás. Cabe mencionar que las y los entrevistados aluden que las herramientas digitales podrían brindarles acceso a aprender habilidades, nuevas formas de entretenimiento y ocio (Ejemplo; escuchar canciones de época como se menciona en la entrevista) generar comunicación con sus familias y entorno, producir autonomía, además nutrir sus redes de apoyo.

Líneas de Acción: Aportes del TFG para la Intervención Social

Con respecto al Trabajo Social, el TFG permite vislumbrar ciertos aportes mediante propuestas de intervención que acerquen las herramientas digitales a las personas mayores de manera amigable en el proceso formativo de enseñanza, por medio de las siguientes líneas de acción, como, por ejemplo, capacitaciones más adecuadas y significativas para este grupo de personas mayores. Tras el análisis de las entrevistas se dio cuenta que los talleres a los cuales ellos habían asistido se les enseñaba a usar herramientas y aplicaciones elegidas por quiénes hacían el taller, sin consultarles que les gustaría aprender o que necesitaban aprender. Por lo cual, esto no resultó completamente efectivo o productivo, ya que en las capacitaciones había una variedad de aplicaciones y/o herramientas que las personas mayores no utilizarían en su día a día.

Otra propuesta es articulación de los diferentes actores participantes, como por ejemplo (monitores/as, educadores/as) a modo de dar continuidad a futuros talleres, y de ese manera incluir la opinión de las personas mayores, brindándoles el protagonismo que merecen dentro de nuestra sociedad, y para ello seguiremos los

principios éticos del Trabajo Social (FITS) ¹³ desde el reconocimiento de su dignidad, la promoción de sus Derechos Humanos, el respeto a su privacidad, la promoción de la justicia social, el derecho a su participación en ámbitos sociales, políticos, económicos y comunitarios. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2018) Dentro de los desafíos que podemos proponer, es dar énfasis a la intervención comunitaria desde los territorios, a modo de integrar a este grupo vulnerable recogiendo sus inquietudes y problemáticas, e incluyéndose en las futuras propuestas de intervención y que también sean partícipes del cambio.

Referencias.

- Abad Alcalá, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Revista Prisma Social*, (16), 156–204. <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>
- Abusleme, M (2018) *Los Derechos Humanos Hoy Reflexiones, desafíos y proyecciones a 70 años de la Declaración Universal (1948-2018)*. Ril Editores
- Aesthesis Psicólogos Madrid. (1 de febrero de 2022). *Sentimiento de soledad, patología del siglo XXI*. Aesthesis Terapia Psicológica. <https://www.psicologosmadridcapital.com/blog/sentimiento-soledad-patologia-siglo-xxi/>
- Agnes, H. (2002) *Sociología de la vida cotidiana*. Colección Socialismo y Libertad. <https://elsudamericano.files.wordpress.com/2016/08/73-agnes-heller-colecccic3b3n.pdf>
- Asociación Chilena de Seguridad & Pontificia Universidad Católica de Chile. (2022). *Termómetro de la Salud Mental en Chile ACHS.-UC: Quinta Ronda*. <https://cuentame.achs.cl/termometro/>

¹³ FITS (FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES)

- Badia, A. (2019) Qué es el miedo en psicología. Artículo digital Psicología online <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-miedo-en-psicologia-4406.html>
- Baricco, A (2019) *The Game*. Anagrama
- BBVA. (24 de abril de 2020). *La brecha digital que desconecta a nuestros mayores en la crisis del coronavirus* <https://www.bbva.com/es/es/la-brecha-digital-que-desconecta-a-nuestros-mayores-en-la-crisis-del-coronavirus/>
- Becker, H. (1993) *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Traducción de I. Cortazzo;
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). Reportes Comunales. <https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/repordpdf.html?anno=2021&idcom=13201>
- Bifo, F (2017). *Fenomenología del Fin. Sensibilidad y mutación conectiva*. Caja negra Editora Buenos Aires/ Argentina
- Brújula, investigación y estrategia (2017). IX Encuesta de Acceso y Uso de Internet Informe final https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf
- Cabero Almenara, J. (2014). Reflexiones sobre la brecha digital y la educación: siguiendo el debate. *Inmanencia*. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32289/Reflexiones%20sobre%20la%20brecha%20digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Callejas, A & Aliaga, J. (17 de septiembre de 2020). Así afecta la soledad y ansiedad a los adultos mayores. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://www.uc.cl/noticias/asi-afecta-la-soledad-y-ansiedad-a-los-adultos-mayores/>

- Camacho, K. (s.f). *La brecha digital*
<https://analfatecnicos.net/archivos/96.LaBrechaDigital-PalabrasEnJuego-KenlyCamacho.pdf>
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social*
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47766006/Canales_Ceron_Manuel_-_Metodologias_De_Investigacion_Social-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658983019&Signature=GaASKPneYJWHxAgGbmuzkWM_eIvXiVFCIz6aU764yHoWUJZqZcuBbPwbNRn9NYqHeDvYtlSBDTeznI1gObp2eSAPp0uK7ThTeRybMiyyI2GuptkyBZuS3727HbFi6tKFKTUDl1F9p574cApgrp~fVQxQ2EC6kj8vfZ0hncLxC7AwS7sIV4exhshVzZIWsw06PVQ35hLr3nHE5MfStx4NERiUEIK1GNxWKnxCSqxuzT-frld0AzUsLVX1AR7g0ObvQcrUMtn6IF8Ja0TpNhs4NKRJkgnybeZbcb5QwM8~fP8sKomUEna1BoqUMatT4R1mrGwzfQe088ETgbj-YYWMqRw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Cantellano, D. (2020) ¿Cómo saber si me siento triste o padezco de depresión? Fundación Beca. <https://fundacionbeca.net/como-saber-si-me-siento-triste-o-padezco-de-depresion/>
- Castells, M (2005) *La era de la información: Economía, sociedad y cultura.*: I. La sociedad red
- Castells, M (2014) *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global*. Tecnología de Comunicación y Sociedad, University of Southern California
<https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2014/03/BBVA-Comunicaci%C3%B3n-Cultura-Manuel-Castells-El-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global.pdf>
- ChileAtiende. (17 de junio de 2022). *Pensión Garantizada Universal (PGU)*.
[https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/102077-pension-garantizada-universal-pgu#:~:text=La%20Pensi%C3%B3n%20Garantizada%20Universal%20\(PGU,de%20Previsi%C3%B3n%20Social%20\(IPS\).](https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/102077-pension-garantizada-universal-pgu#:~:text=La%20Pensi%C3%B3n%20Garantizada%20Universal%20(PGU,de%20Previsi%C3%B3n%20Social%20(IPS).)
- Chul-Han, B. (2012). *La sociedad del cansancio*. Editorial Herder.

- Código de Ética para Trabajadores Sociales de Chile. (2014). Colegio de Asistentes Sociales de Chile. https://www.academia.edu/8359685/C%C3%B3digo_de_%C3%89tica_para_los_Trabajadores_Sociales_de_Chile_2014_Autor_Colegio_de_Asistentes_Sociales_de_Chile
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf
- Condeza, A. R., Bastías, G., Valdivia, G., Cheix, C., Barrios, X., Rojas, R., Gálvez, M., Fernández, F. (2016). Adultos mayores en Chile: descripción de sus necesidades en comunicación en salud preventiva. Cuadernos.info, 38, 85–104. <https://doi.org/10.7764/cdi.38.964>
- Consultora Critería. (2020). Epidemia, Apps y Cambios de hábito. Critería. https://www.criteria.cl/descargas/Epidemia_Apps_Habitos.pdf
- Convención constitucional. (2020). *Iniciativa de norma Convencional Constituyente*. <https://www.chileconvencion.cl/wp-content/uploads/2022/01/342-4-Iniciativa-Convencional-Constituyente-del-cc-Jorge-Baradit-sobre-Derechos-de-las-Personas-Mayores.pdf>
- Convención Constitucional. (2022). *Borrador Nueva Constitución*. <https://guiaconstitucional.cl/wp-content/uploads/2022/06/PROPUESTA-DE-BORRADOR-CONSTITUCIONAL.pdf>
- Convención Interamericana. (2015). Asamblea General. https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Conv-Interamericana-Prot-Derechos-Personas_Mayores.pdf
- Cooperativa. (2022). Un tercio de los adultos mayores sufre depresión en Chile y más de la mitad tiene ansiedad. Cooperativa.cl. <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/adulto-mayor/un-tercio->

de-los-adultos-mayores-sufre-depresion-en-chile-y-mas-de-la/2022-02-04/064813.html

- Cuetos, G. (2016) El amor a lo largo de la historia. XVII Congreso virtual Internacional de psiquiatria https://psiquiatria.com/trabajos/usr_1299974717.pdf
- Cupul, M. (2018) Validación de un inventario para la medición de la ira en niños meridianos. Universidad Iberoamericana Puebla Repositorio Institucional <https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/3436/Cupul%20Realpozo%20Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20enojo%20es%20un%20estado,a%20trav%C3%A9s%20de%20la%20conducta.>
- Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Ministerio de Salud. (2022) Covid 2019 en Chile. Pandemia 2020-2022. Ministerio de salud. Gobierno de Chile. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/2022.03.03_LIBRO-COVID-19-EN-CHILE-1-1.pdf
- Dulzaides Iglesias, M. y Molina Gomez, A. (2004) Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo ACIMED v.12 n.2 Ciudad de La Habana http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- El Observatorio del Envejecimiento para un Chile con futuro. (2020). *Salud mental y principales preocupaciones de las personas mayores en contexto de pandemia.* <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2020/12/Salud-Mental-en-Pndemia.pdf>
- Escudero, M (2020) Dolor emocional: diferencia entre dolor emocional, psicológico y físico. Blog Centro Manuel Escudero. Psicología clínica y Psiquiatria <https://www.manuelescudero.com/diferencia-entre-dolor-emocional-psicologico-y-fisico/>

- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2 de Agosto, 2018) Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social. <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/#:~:text=Los%20trabajadores%20sociales%20reconocen%20y,a%20s%C3%AD%20mismas%20o%20a%20otros.>
- Fernández, R. (2009). *Envejecimiento Activo: Contribuciones a la Psicología*. Madrid: Pirámide.
- Fisioonline. (28 de febrero de 2020). *Psicoemocional*. <https://www.fisioterapia-online.com/psicoemocional-psicosomatico-que-es-causas-sintomas-diagnostico-tratamiento#:~:text=entre%20otros%20m%C3%A1s.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20salud%20psicoemocional%3F,trastornos%20que%20estas%20pueden%20producir>
- Gallardo, L., Conde, Dina., y Córdoba, I. (2016). Asociación entre envejecimiento exitoso y participación social en personas mayores chilena. *Gerokomos*. https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v27n3/04_originales3.pdf
- Gobierno de Chile. s/f. Plan de acción coronavirus COVID19. <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- Gonzales Bernal, J y De La Fuente Anuncibay, R. (2014). Desarrollo humano en la vejez: un envejecimiento óptimo desde los cuatro componentes del ser humano. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 7(1),121-129. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v7.783>
- Granada: Universidad. Policopiado. Curso de Doctorado ULA-Táchira, 2002.
- Grau et al. (2004) Artículo 20. Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. Universidad y Sociedad. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>

- Gregorio, R., Gil, J., y García, E.(1996) Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe, Málaga. España.
- Guattari, F (2020) *Las luchas del deseo. Capitalismo, territorio, ecología*. Editorial Pólvora
- Guattari, F, Rolnik, S. (2006) . *Micropolítica. Cartografías del deseo*. Editora Vozes Ltda., Petropolis, (2005)
- Hamui- Sutton, A y Varela Ruiz, M (2012) *Metodología de investigación en educación médica La técnica de grupos focales*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Holton. J. (2007). The coding Process and its Challenges. En A. Bryant & K. Charmaz (Eds.), The SAGE handbook of grounded theory (pp. 265-289). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Huenchuan, S y Rodriguez L. (2010). *Envejecimiento y derechos humanos: situación y perspectivas de protección*.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r39146.pdf59>
- Iglesias, M. (2022). Esta es la historia de internet, así se creó la red de redes. Adsl Zone. <https://www.adslzone.net/reportajes/internet/historia-creacion-red-internet/>
- Instituto de Previsión Social. (s.f). *Beneficios y Pensiones*.
[https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/content/1421810823272/pension-basica-solidaria-vejez#:~:text=Descripci%C3%B3n,Pensi%C3%B3n%20Garantizada%20Universal%20\(PGU\).](https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/content/1421810823272/pension-basica-solidaria-vejez#:~:text=Descripci%C3%B3n,Pensi%C3%B3n%20Garantizada%20Universal%20(PGU).)
- Instituto Nacional de Estadísticas (2018). Síntesis de resultados Censo 2017.
<http://www.censo2017.cl/descargas/home/sintesis-de-resultados-censo2017.pdf>
- J. Casas, J.R. Repullo y J. Donado Campos (2003) Investigación. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- Julieta Waiselfisz de Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais. Ed. Hucitec. São Paulo.
- Köttl, H y Mannheim,I. Edadismo y tecnología digital.(2021). *EUROAGEISM POLICY BRIEF*. <https://euroageism.eu/wp-content/uploads/2021/03/Ageism-and-Technology-Policy-Brief-Spanish.pdf>
- Labarca, J. (20 de octubre de 2021). *Grupos vulnerables: definiciones comité Covid-UC*. Pontificia Universidad Católica de Chile. https://www.uc.cl/site/assets/files/13854/recomendaciones_sobre_los_grupos_vulnerables.pdf
- Medina, R. (2018). *Vejez, envejecimiento y edadismo*. https://www.researchgate.net/publication/324503549_Vejez_Envejecimiento_y_edadismo
- Melero, N. (2011). El paradigma crítico y los aportes de la investigación en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. *Cuestiones pedagógicas Universidad de Sevilla*. https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf
- Melero, N. (2021). El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. *Cuestiones pedagógicas*,(21), 339-335. https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf
- Mesa Técnica de Salud Mental de Personas Mayores. (s.f). *Salud Mental para personas mayores*.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (08 de Septiembre de 2021). Informe Radiografía Digital: Seniors Tech. 92% Valora el uso de Internet en su vida <http://www.senama.gob.cl/noticias/surgen-los-seniors-tech-92-valora-el-uso-de-internet-en-su-vida>
- Ministerio de Salud. (11 de octubre de 2019). *Minsal lanza primera guía para la prevención del suicidio en adultos mayores y los insta a sumarse al #ExigeElAmarillo* <https://www.minsal.cl/minsal-lanza-primer-guia-para->

la-prevencion-del-suicidio-en-adultos-mayores-y-los-insta-a-sumarse-al-exigeelamarillo/#:~:text=La%20tasa%20de%20suicidio%20en,12%2C45%20x%20100.000%20habitantes.

- Molina, E. (1996). La preparación del profesor para el cambio en la institución educativa. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado: continuación de la Antigua Revista de Escuelas Normales*. (25), 105 - 123.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjhluDw_9j7AhUILrkGHQq-AIQQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F117896.pdf&usg=AOvVaw1I6mYjAY5c1LNlLdb6CFv
- Montes, C. (24 de abril de 2020). De 18 a 22 horas semanales: el fuerte aumento de uso de aplicaciones de los chilenos. *La Tercera*.
<https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/de-18-a-22-horas-semanales-el-fuerte-aumento-de-uso-de-aplicaciones-de-los-chilenos/CKTPYU4FHBDLDIH6BO7KGCGGFE/>
- Naciones Unidas. (2021). Los ancianos sufren más violencia y abandono durante la pandemia de COVID-19, advierte experta.
<https://news.un.org/es/story/2021/06/1493282>
- Naranjo, et al., (2021). Estados emocionales de adultos mayores en aislamiento social durante la COVID-19. *Revista Información Científica de la Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo*
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/11/1251815/estados-emocionales-de-adultos-mayores.pdf>
- Observatorio del Envejecimiento. (s.f.). *Salud mental 60+ a dos años de la pandemia*.
<https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/salud-mental-60-a-dos-anos-de-la-pandemia>

- Observatorio del Envejecimiento. s/f. Salud mental 60+ a dos años de la pandemia. <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/salud-mental-60-a-dos-an%cc%83os-de-la-pandemia/>
- OEA (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Cuadragésimo Quinto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General. Washington, D.C., Estados Unidos.
- Organización Mundial de la Salud. (12 de diciembre de 2017). *La salud mental y los adultos mayores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>
- Organización Mundial de la Salud. (14 de junio de 2022). *Salud Mental: fortalecer nuestra propuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f). *Envejecimiento Saludable*. <https://www.paho.org/es/envejecimiento-saludable>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Depresión*. <https://www.paho.org/es/temas/depresion>
- Otzen, T y Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Packer, M. (2010). La Investigación Hermeneutica Estudio Conducta Humana. *Psicología cultural Universidad del Valle*. <https://www.ersilias.com/wp-content/uploads/2018/09/La-investigacion-hermeneutica-en-el-estudio-de-la-conducta-humana.pdf>
- Pereira, C. (2014). *Personas mayores y nuevas tecnologías. Propuesta de intervención con dispositivos móviles*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/7811/TFM->

[G%20334.pdf;jsessionid=AA4F6B4852542B028B4807E30EB0F29F?sequence=1](#)

- Pinazo, S. (2013). Infantilización en los cuidados de las personas mayores en el contexto residencial. *Sociedad y utopía: Revista de ciencias sociales*. <https://www.fpablovi.org/sociedad-y-utopia/41/41.pdf>
- Proyecto Nodo. (2021). *Hábitos y necesidades de personas mayores en pandemia*. <http://www.senama.gob.cl/storage/docs/NS-02-HABITOS-Y-NECESIDADES-DE-PERSONAS-MAYORES-EN-PANDEMIA.pdf>
- Puente Alto Puede Más. (s.f). Nuestra misión. <https://puentealtopuedemas.cl/>
- Rodríguez Gómez, G; Gil Flores, J.; García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la Investigación cualitativa*. Aljibe. <http://148.202.18.157/sitios/catedrasnacionales/material/2010b/ortiz/infmic.pdf>
- Rodríguez, E. (2016) ¿Qué es la frustración y cómo afecta a nuestra vida?. Artículo Psicología y mente <https://psicologiaymente.com/psicologia/frustracion>
- Ruz, C, (2020). ¿Qué justicia social queremos? Nociones para el Trabajo Social. *Intervención*, 10(1), 95-110.
- Ruz. C. (2020). ¿Qué justicia social queremos? Nociones para el Trabajo Social. *Intervención. Revista del departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado*. 10(1),95-110.
- SENAMA (s.f.) *Estrategia de Salud Mental Para Personas Mayores* http://www.senama.gob.cl/storage/docs/ESTRATEGIAS_SALUD_MENTAL.pdf
- Servicio de Salud O'Higgins. (2020) *El rol del trabajador social y los equipos clínicos hospitalarios en pandemia*. <https://www.saludohiggins.cl/el-rol-del-trabajador-social-y-los-equipos-clinicos-hospitalarios-en-pandemia/>

- Servicio Nacional del Adulto Mayor .(2020). *Fondo Nacional del Adulto Mayor Componente “Fondo para Ejecutores Intermedios”*.
http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Res_Ext_795.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (16 de octubre de 2015). Entregan resultados del estudio sobre acceso y uso de internet en las personas mayores.
<http://www.senama.gob.cl/noticias/entregan-resultados-del-estudio-sobre-acceso-y-uso-de-internet-en-las-personas-mayores>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (20 de enero de 2020). Primera dama impulsa “Adulto digital”: Plan de inclusión de nuevas tecnologías para adultos mayores. <http://www.senama.gob.cl/noticias/primera-dama-impulsa-adulto-digital-plan-de-inclusion-de-nuevas-tecnologias-para-adultos-mayores>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2013). *Inclusión Social de las Personas Mayores en Chile. Opiniones, percepciones, expectativas y evaluaciones*. Tercera Encuesta Nacional de Inclusión Social.
https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Inclusion-y-exclusion-social-de-personas-mayores-en-Chile_Opiniones-percepciones-expectativas-y-evaluaciones-2013.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2017). *Quinta encuesta nacional inclusión y exclusión social de las personas mayores 2017*. SENAMA Coleccion de Estudios
http://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_5ta_encuesta_BAJA_libro_final_JULIO.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2018). *Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Análisis de Brechas Legislativas y Propuestas para su Implementación en Chile*. SENAMA Colección Estudios.
https://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_DDHH_final_FIN_AL.pdf

- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (27 de diciembre de 2017). Censo 2017 reveló que más del 17% de la población chilena es adulto mayor.<http://www.senama.gob.cl/noticias/censo-2017-revelo-que-mas-del-16-de-la-poblacion-chilena-es-adulto-mayor#:~:text=El%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%C3%ADsticas,de%20los%20habitantes%20del%20pa%C3%ADs.>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (s.f). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. <https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Ratificacion-Conv-Interamericana-Prot-Derechos-Pers-Mayores.pdf>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (s.f). *Glosario gerontológico*. http://www.senama.gob.cl/storage/docs/GLOSARIO_GERONTOLOGICO.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (s.f.) . *Estrategias de salud mental para personas mayores*. Mesa Técnica de Salud Mental de Personas Mayores. http://www.senama.gob.cl/storage/docs/ESTRATEGIAS_SALUD_MENTAL.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (s.f). Programa Buen Trato al Adulto Mayor.<http://www.senama.gob.cl/programa-buen-trato-al-adulto-mayor#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1l%20es%20su%20%20%20%20objetivo%3F,las%20redes%20regionales%20y%20locales.%20Y%20>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2021). Surgen los Seniors Tech: 92% Valora el uso de Internet en su vida <http://www.senama.gob.cl/noticias/surgen-los-seniors-tech-92-valora-el-uso-de-internet-en-su-vida.>
- Servicio Nacional del Consumidor. (6 de octubre del 2021). Casi un 70% de las personas mayores indica que se ha sentido discriminado como consumidor. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63436.html>

- Soto-Lesmes, V. I., & Durán de Villalobos, M. M. (2010). El trabajo de campo: clave en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 10(3), 253-266.
- Subsecretaría de Salud Pública División Prevención y Control de Enfermedades Ley N° 19.828. Diario Oficial de la República de Chile, 27 de septiembre de 2002.
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/media/2002/09/27/do-20020927.pdf>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2017, diciembre). IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet. Brújula Investigación y Estrategia.
https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (16 de abril de 2021). *Estadísticas SUBTEL: Conexiones de Fibra Óptica crecen un 62% al cierre del 2020*. SUBTEL.
<https://www.subtel.gob.cl/estadisticas-subtel-conexiones-de-fibra-optica-crecen-un-62-al-cierre-del-2020/#:~:text=Es%20as%C3%AD%20como%20lo%20demuestran,58%25%20entre%202019%20y%202020>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (8 de septiembre de 2021). *Surgen los Seniors Tech: 92% valora el uso de Internet en su vida y solo 16% volvería a realizar trámites presenciales*. SUBTEL.
<https://www.subtel.gob.cl/surgen-los-seniors-tech-92-valora-el-uso-de-internet-en-su-vida-y-solo-16-volveria-a-realizar-tramites-presenciales/>
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista Cepal*, 127, 247.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/RVE127_Sunkel.pdf?sequence=1
- Tejero Gonzalez, J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha Cuenca

<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vega, J., Ruvalcaba, J., Hernandez, I., Acuña M., Lopez., L. (2020). La Salud de las Personas Adultas Mayores durante la Pandemia de COVID-19. *Journal* (5), 726-739. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3772>
- Velastegui, E. (2019) Las ventajas y desventajas del internet en la sociedad. Conciencia digital. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/928/2234/&ved=2ahUKEwjLtqOm0aj6AhUUqZUCHdheBbIQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw34q5jSHWmbf9NeqbYL_umt

ANEXOS 1

Transcripción Focus Group

Entrevistadora: Hola a todos los presentes, mientras comenzamos el desayuno nos gustaría que pudieran respondernos algunas preguntas que serian de mucha utilidad para nuestro trabajo final de grado, se lo agradeceríamos

Entrevistados: Claro.. adelante

Entrevistados. Sii sii

Entrevistadora: ¿Cotidianamente cuáles son las que más utiliza? (haciendo referencia a RR. SS).

Entrevistado: No, yo el WhatsApp, puro WhatsApp.

Entrevistador: ¿Las conocieron acá o con anterioridad?... sus hijos o algún familiar.

Entrevistada 1: Anterioridad

Entrevistada 2: Anterioridad un poco, pero resulta que hay un problema.

Entrevistador: Ya.

Entrevistada 2: No sé si como problema, pero cuando uno le pregunta a los chiquillos, a mi hijo por ejemplo, yo le digo ¿me puedes enseñar? y él sí mamá sería así *tatatata*, y te dejan colga' igual, donde mismo. Entonces acá donde hicimos el curso, las chiquillas ... yo les decía.... Aprendimos a usar el cosito que cuando no podíamos, el mousse, ellas nos enseñaban y la doctora nos hizo varias clases.

Entrevistado 4: Tenían harta paciencia.

Entrevistada 2: con el la doctora tuvo harta paciencia.

Entrevistado 4: Lo único malo que me llené de cototos por los coscorrones que me pegaron.

Entrevistador: ¿Consideran ustedes que es importante conocer de las herramientas en este momento? (*haciendo referencia a las herramientas digitales*).

Entrevistada 2 y 3: si

Entrevistada 2: pero no enviciarse, de forma regulada.

Entrevistada 3: No abusar y que sea siempre en beneficio de uno, buscar cosas beneficiosas para uno. Yo al menos, cuando me meto a YouTube empiezo a buscar comida, comida sana, remedios naturales, porque estoy super enferma.

Entrevistador: Cómo aprender

Entrevistada 3: Aprender, claro.

Entrevistador: Educarse, aprender.

Entrevistada 3: si, yo busco información.

Entrevistada 2: Porque yo detesto ... está mi nieto en la casa, van a almorzar conmigo, el Matías está almorzando y yo lo atiando, me siento orgullosa de mis nietos, pero y me da lata porque él no siempre está conmigo y cuando viene ahora está aquí en Santiago porque salió de vacaciones, entonces a mi me da lata decir oye deja tu celular por allá, pero como es tan.. mi nieto es super inteligente, entonces no quiero yo caer como vieja pesá y decirle guarda tu celular, pero ellos por la educación que tienen y por tomar un poquito en cuenta y guardar ... ¿Cuánto vale que se pueda guardar el celular una media hora para almorzar tranquila?

Entrevistador: Claro.

Entrevistada 2: Entonces esas cositas yo... como que se corta la relación con la familia, porque yo he visto casas que las mamás no hablan nada con los chiquillos, esos son extremos.

Entrevistador: ¿Cómo creen que ha influenciado eso en su vida?

Entrevistada 1: yo, por ejemplo, en mi casa, cuando estamos todos a la hora de almuerzo, cuando pocas veces nos unimos es prohibir el celular en la mesa, porque uno está almorzando ponte tu y lo encuentro una falta de respeto, porque está muy interiorizado

Entrevistador: ¿Le gustaría más atención en esos momentos?

Entrevistada 2: Claro.

Entrevistada 1 : Entonces lo que pasa es que cuando estamos almorzando lo que sea, está prohibido, porque conversamos de otras cosas, porque el celular como que mala comunicación.

Entrevistador: Y con respecto a los trámites en pandemia ¿les sirvió el taller de conocer sobre las herramientas digitales?

Entrevistada 2: Si, mucho.

Entrevistada 1: Si, mucho, pero yo por ejemplo voy por la presencialidad.

Entrevistador: ¿Usted sigue haciendo trámites presenciales?

Entrevistada 1: Si.

Entrevistador: ¿Y usted presenciales o alguno online?

Entrevistada 3: No, presencial, porque mira, de repente mi hijo me dice mamá, como mi hijo ya no vive conmigo, me dice mamá... de repente puede que le omitan en lo que piden y de repente llega allá y ¡ay! usted no trajo este papel, pucha y resulta que aquí no decía que lo había que llevar, entonces ser directamente, tener el contacto de

la gente, de preguntarle, de llevarle... ya este papel falta, entonces, es más. A parte si estábamos encerrados en la pandemia lo ideal era tener contacto con la gente.

Entrevistador: Claro, y ¿usted?

Entrevistada 2: Yo eh... tengo que ser muy sincera porque yo le paso la plata a mi hijo del agua, de la luz, del cable, de todo y él me lo paga por internet, porque yo antes venía a Puente a pagar todo, pero también a veces me incomoda un poquito porque tengo un poquito de miedo también, que uno dónde está pagando cuentas, cualquier cosa y ahora que está un poquito complicada la cosa, entonces eso me atormenta un poquito, además te comentaba un poquito de mi salud, entonces ahora mi hijo se hace cargo de eso, pero no me paga la cosa, si no que yo le digo que cuanto, las sumamos las boletas, ya, aquí tiene y me paga.

Entrevistada 1: No, mi hijo la paga por el celular.

Entrevistador: Entonces ustedes tienen conocimiento, pero aun así prefieren presencial.

Entrevistada 2: Presencial.

Entrevistada 1 y 3: Si.

Entrevistado 4: Uno confía más en lo presencial.

Entrevistada 2: A mi me gusta ir a las tiendas a vitrinear veo todo y después ... me gusta eso.

Entrevistada 1: Para salir constantemente, en el caso mío no, yo hago cosas puntuales y trato de hacer varias cosas a lo largo del día.

Entrevistador: Ya, les voy hacer una pregunta referente a la pandemia, desde que se inició la pandemia del COVID-19, ¿cómo se han sentido anímicamente? ¿Sus emociones?

Entrevistada 2: Sabe que yo, tanto con mi grupo que tenía en mi casa, tenía a 20 señoras que se yo, pero también llega un momento, para mí el momento no sé fue como que, para mí la pandemia a Dios gracias no me faltó nada, no tuve problemas de nada, pero me gustó la pandemia, no es que me gustara a mí porque nos cuidamos mucho, por la pandemia yo opte porque mi marido no salga más a trabajar porque no trabajara más, que se yo.

Entrevistado 4: y ese fue el dolor mío.

Entrevistada 2: Claro.

Entrevistado 4: Hasta ahora me siento incomodo de no ...

Entrevistado 2: No, porque yo pienso que para mí fue una manera de que tengamos... Imagínate mi marido se iba a las 6 de la mañana y llegaba a las once de la noche, yo para mí lo encuentro (...) yo siempre lo he dicho, no tenemos tanta educación mucho pero hemos tenido la gran suerte de que nosotros nunca hemos tenido (...) yo nunca he tenido que vivir de allegada, de la familia ni nada, porque él ha sido un trabajólico y nada me ha faltado, y siempre lo digo públicamente, pero también es necesarios, porque donde yo estuve enferma, yo le decía tráeme una camisa de dormir, no tenía idea de nada, no sabía nada nada nada.

Entrevistador: Es como volver a reencontrarse.

Entrevistada 2: Es como que me volví a reencontrar con mi marido, almorzar juntos, tomar desayuno juntos, es importante y gracias a él yo estoy acá porque él ha sido

muy preocupado, aprendió hacer cosas en la casa, incluso hasta hacerme comida, cosa que él jamás en la vida.

Entrevistador 1: Y usted ¿Cómo se ha sentido con eso? El aprender.

Entrevistado 4: He aprendido cosas, pero es que yo tengo de que quisiera seguir haciendo algo para producir, para digamos, no depender de ese dinero que uno recibe y tener un poquito más porque siempre hay cosas que a uno le hacen falta, o quiere arreglar algo, o quiere invertir en alguna (...) toda cosa digamos referente para la casa o en lo personal.

Entrevistador 1: Es difícil para alguien que ha trabajado toda la vida.

Entrevistados: Si.

Entrevistada 2: Pero imagínate como están las cosas ahora, nosotros usamos auto, colectivo.

Entrevistado 4: Es complejo.

Entrevistada 2: Imagínate yo tengo miedo con los asaltos, con todas esas cosas, empezó cuando trabajaba en Providencia con Manuel Montt, ahí tenían el paradero hasta la Villa Olímpica, ahí cuando empezaron las huelgas, todas esas cuestiones.

Entrevistada 1: El estallido social.

Entrevistada 2: El lo pasó pésimo, entonces él se iba en la mañana y yo estaba en la noche, lo llamaba en el día porque yo no sabía si iba a llegar bien, iba a llegar, a veces habían los paros en Vicuña Mackenna, entonces eso a mi me preocupa y mi hijo le dice, papá como v as a trabajar también tienes derecho a descansar. Yo lo entiendo a él pero también encuentro que ha ido un poquito (...) para que ambicionar.

Entrevistado 4:No, no es ambición.

Entrevistada 2: Y yo le digo y qué proyecto vamos a hacer nosotros si tenemos más de 80 años.

- Se producen algunas risas-

Entrevistada 2: Para dejar ese ...

Entrevistado 4: No tengo y me faltan dos meses para los 80.

- Se producen risas-

Entrevistada 2: No tenemos a Dios gracias y le doy gracias a Dios porque yo estoy bien ... tengo harta fe... eh no le debemos nada a nadie y compramos lo que realmente podemos comprar, si no podemos no compramos.

Entrevistador: Y con respecto al tema de la pandemia, por ejemplo, el confinamiento, que no podían salir a comprar, ¿recibían apoyo de sus familiares cercanos en ese proceso?

Todos los entrevistados: Siii.

Entrevistada 2: y de la municipalidad también.

Entrevistada 1: nos mando la caja de alimentos.

Entrevistada 2: De aquí la Alejandra con el abogado también llegaron un día a verme de sorpresa me llevaron un montón de cosas, claro pero y yo tampoco ustedes

no me digan una vieja petulante, pero Dios gracias nunca (...) mira ahora pa' la enfermedad todos me llamaban si necesitaba, yo pienso que hay gente que tiene más necesidades que yo, sobre todo la gente que tiene hijos educándose, que tiene niños, para mi lo encuentro terrible pasar está epidemia.

Entrevistado 4: ¿Cómo lo hacen?

Entrevistada 2: Como lo hacen, han subido todas cosas, pero nosotros dos tenemos que saber distribuirnos la plata, pero no gastar cosas en excesos, lo que ya tenemos ¿para que lo vamos seguir comprando?

Entrevistada 1: Yo vi en mis vecinos chiquillas que le iban a dejar la comida de la muni, para mí era bastante triste y doloroso, porque uno piensa que las casas tienen tantas cosas y la realidad es otra.

Entrevistador: Esta pandemia hizo ver esa realidad.

Entrevistada 2: Ver la realidad.

Entrevistada 1: Si, la realidad oculta.

Entrevistada 3: si si.

Entrevistado 4: Exactamente, yo puedo darme cuenta claramente de eso.

Entrevistada 2: y la gente tiene que ser muy egoísta, mucha soberbia.

Entrevistado 4: uno, digamos, poniendo la energía para trabajar lograba cosas y con la pandemia tuvimos que cambiar, y muchas veces la gente estaba muy bien armada , respaldada y después ocurrió la pandemia, no podía trabajar, desarrollarse económicamente.

Entrevistada 2: no hay nada seguro en la vida.

Entrevistado 4: y que tenga que entregar todo lo logrado, eso es lo más terrible para esa gente.

Entrevistador: Porque cuesta ahorrar.

Entrevistada 2: sobre todo ustedes que se están educando, los papás de ustedes porque tienen (...) aunque sean grandes ya recibir apoyo de sus papás, sobre todo usted que es de afuera de Santiago.

Entrevistador: Claro.

Entrevistada 2: Es difícil para los padres, pero usted con mayor razón tiene que hacerle más empeño a su carrera, no farrearle ninguna cosa y valorar muchas más cosas, tirar pa' arriba.

Entrevistador: les quiero hacer una pregunta a ustedes acá en la fundación cuando se vivió la pandemia ustedes como lo hicieron con el tema de la participación aca? se suspendió la participación? pudieron seguir viniendo?

Entrevistada 1: nosotros veníamos todos los jueves, pero reduciendo los grupos, en grupos más chicos, el taller fue en el 2020

Entrevistada 2: no, en el segundo año de pandemia

Entrevistada 1: pero esta organización nunca dejo de funcionar porque antes de los talleres se hacían mascarillas para el hospital soto del rio, siempre había actividad muy provechosa

Entrevistador: La fundación siempre se mantuvo en contacto con ustedes?

Entrevistada: sii, siempre algunas reuniones eran por llamada y claro las mascarillas para el sotero del rio, en la mate trabajaba una costurera, ese fue como el proyecto de aporte para la comunidad, hacían mascarillas y las regalaban

Entrevistador: entonces siempre mantuvieron el contacto

Entrevistada 1: sí siempre se ha mantenido, nosotros veníamos igual todos los jueves, llovía pero a cántaros y veníamos igual, cuando llovió Maria????jajajaja una vez po

Entrevistador: entonces ustedes venían con ganas aquí los jueves

Entrevistada 2: si, si yo por ejemplo era el jueves y dejaba todo de lado, venía y llegaba antes de las 10. Es que es como el contacto con las chiquillas de conversar y todo super.

Entrevistada 1: Independiente de eso aca abran sus diferencias por cosas pero si tu llegas aca aqui nadie te pregunta si tu eres de esto o lo otro y te reciben igual y hay que valorar eso. porque aquí todos nosotros sabemos que aquí la doctora fue ministra de salud en el tiempo de la presidenta Bachelet, pero ella nunca ha sacado eso a relucir que yo soy de esto o lo otro, y es lo más sencilla que hay por eso es importante valorar lo que la gente sepa. Yo la conozco hace varios años y siempre ha sido muy democrática en ese sentido igual la Angelica, la Rosita, la Rosita es media mañosa Jajajajajajaja la mañosa de todo el grupo

Entrevistada 2: Hicimos hasta pan aquí ajajajajajaj

Entrevistador: ¿Esta fundación les sirvió emocionalmente en el periodo de pandemia?

Entrevistada 1: siiii po aparte que es una cuestión voluntaria

entrevistada: cuando yo no tenía plata me venia caminando de la casa para aca y despues me iba caminando

Entrevistador: ustedes creen que si no hubiera existido esta instancia la pandemia hubiera sido un periodo más gris, más triste? el pasar la pandemia solas en su hogar

Entrevistadora 2: noooo, yo pienso que ha sido una ayuda para todos, es que lo más importante es que ha servido para salirse de la rutina para olvidarse entonces de todas maneras lo haya sentido uno o no igual

Entrevistador:¿Cómo vivieron la pandemia con el uso de la tecnología? antes de venir ustedes a la capacitación? cómo se comunicaban con sus seres queridos

Entrevistada 1; ahhh por wasap, yo tenia el celular en la casa esta puesto ahi y todo me llamaban y un dia dije pa qué tengo que estar gastando mas plata si tengo celular entonces me acerque a mi hijo y le dije enseñame lo más importante y de ahi y aqui igual aprendí sobre correos, que se yo pero ehhy yo tengo 80 años ustedes chiquillos son nietos míos jajajajajajajajajajaja los pobres cabros tienen que enseñarle a uno pero antes nosotros pololeabamos, hacíamos de todo porque no vamos a poder ahora? Si Pooooo

Entrevistador: Considera que son amigables las tecnologías o las aplicaciones para ustedes comunicarse?

Entrevistada 2: Para algunas cosas no para todas, para lo más esencial noma pero para cosas más profundas, para lo más corriente

Entrevistador: Por ejemplo las redes sociales que piensan que son buenas que son malas?

No, por ejemplo yo en lo resumido hay varias cosas que yo busco en el google nose y uno aprende porque lee y busca lo que uno quiere y así

Entrevistador:y algo negativo que encuentren de eso?

Entrevistada 1: mucha maldad mucho odio mucha envidia mucha ofensa y yo ocupo el celular por ejemplo para comunicarme aquí con las señoras que me mandan

mensajes para mi crs para mi junta de vecinos tenemos wsp pero yo me comunico con mis hermanos que viven en europa y todas esas cosas, pero yo el celular de meterme en otras cosas, nooo porque no me interesa lo más sencillo para mi

En una balanza prefieren lo presencial o lo virtual

Entrevistada 2: Presencial porque yo a mi hijo siempre lo llamé por teléfono y me dice estoy bien, yo me enoja y lo llamé por videollamada jajajajajajaja para verle su rostro la expresión de su cara, eso es lo que hace falta y es diferente porque uno le ve la expresión de la cara entonces a veces mi hijo me dice mamá estoy bien y yo vengo y lo siento toser y le digo yan por videollamada, tu no estas tan bien mira como esta tu rostro

Entrevistador: el lenguaje corporal dice muchas cosas?

Entrevistada 2 : siii entonces esto es mas de piel porque tu lo viste pero en cambio en una llamada puede decirte nada si yo toy bien y esta pal gato jajajajajajajaja con el tono de voz, yo llamo a mi hijo cuando sale tarde del colegio y pasa tan resfriado y yo le digo no vengas para acá porque mi hijo todos los días cuando yo estaba hospitalizada iban con mi nuera que la quiero mucho iban a comer nos daban comida a los tres juntos y después se iban y ahora también hago lo que ella dice como por videollamada, así que por videollamada para que nos veamos las caras

Entrevistador: Y las primeras veces que ustedes llamaron a sus seres queridos por llamadas o ellos lo llamaron a ustedes no se pusieron nerviosas a la hora de contestar

Entrevistada 2 : yo no, yo primero tuve que dejar la grabadora, tengo una foto mia de la serena tengo como mil fotos jajaja jajajajajajajaja y tuvimos una semana en la serena y tengo muchas fotos fuimos a varios lugares y tengo más cuando fuimos a la isla de pascua jajajaj

Entrevistado 4: me voy a cambiar por un pascuense jajajajajaj

Entrevistada 1: me falta volar en globo noma jajajajajajajajajajaja nunca es tarde

Entrevistador: ¿Vivieron alguna situación en pandemia que les gustaría compartir?

Entrevistada 2: yo tuve covid y tuve la mala dicha de perder a mi papá, y fue todo por una negligencia porque mi papá cayó en el hospital el año pasado en enero porque era una persona con que ya que tenía que ya estaba postrado problemas cardíacos entre o por problemas cardíacos hospital, ya se mejoró un poquito y lo mandaron para la casa, pero resulta que al mandarlo para la casa lo mandaron con covid, imagínate cómo le arreglan un hospital imagínate si tuvo dos meses hospitalizado como no le hicieron un examen de ya lo vamos a verlo para poder mandarlo a su casa, habiendo que en mi casa y me gusta mayores que mi mamá, entonces nosotros nos habíamos ya entonces llego a la casa, ya imagínate que nosotros el año pasado el anterior en el 2020 parecíamos marcianos, nos desinfectábamos para cuidarlo porque él es paciente postrado, entonces íbamos con toda la está de no infectarlo en nada, Y yo cuando sabes que cuando cayó mi papá al hospital, yo decía mi papá va a volver en un cajón, porque yo dije como los hospitales ya están todos colapsados, yo dije mi papá con la edad de 90 años más que seguro que se va a pegar el bicho, imagínate un día X que mi papá comenzó a sentirse súper mal llamamos a la ambulancia porque mi papá ya no saturada, entonces lo llevaron al Hospital San José del cajón allá estuvo 10 días y murió, y sabes que a mí me da una rabia porque nosotros lo cuidamos tanto, entiende el año anterior que no se infectara de nada, fue pura negligencia del hospital porque si era un paciente postrado no iba a salir en la noche a caminar para que se infectara o sea obviamente en el mismo centro se le pegó adentro y no tomaron la medida de cuando lo mandaron para la casa haberle hecho el examen.

Entrevistada 1: Pero no pienses eso, no te sientas mal, porque todos tenemos una hora en dónde tenemos que descansar mi niña así es la vida.

Entrevistada 2: Si, sabe lo que me dijo el doctor que él ya tiene 90 años así me lo dijo el doctor él ya tiene 90 años tiene su salud, déjalo partir él tiene toda su maquinita malas me dijo déjalo partir.

Entrevistador: Igual entiendo a usted porque claro aún no le dicen desde fuera a uno le dicen desde fuera, déjalo partir a tu papá, a quién sea pero es la sangre.

Entrevistada 2: Sé que cuando lo llevaron para allá lo único que digo que se lo entregué al señor, porque ya le dije si ella está con eso y ya tenía mucho problema respiratorio aparte de un cáncer entonces viene y que se lo entregué en oración en toda la noche, y un día x me avisan que partió y fue fuerte, porque para mí a veces yo me sentía culpable, como que dije yo que estaba deseando que se lo llevaran, pero después descanse yo, y descanso el.

Entrevistada 1: No te sientas culpable por eso

Entrevistador: Yo creo que hasta último momento él se sintió acompañado y querido

Entrevistada 2: Mira, mira el dolor más grande para mí, para mi familia fue que no lo pudimos velar este es el dolor más fuerte fuerte fuerte, porque lo velamos como un perrito. El en tolo el estaba por allá, con su está, y nosotros desde allá lejos, y yo vengo y le digo al sepulturero, me dice lo vamos a bajar le puedo ir dejar un ramo de flores, no mamita no se puede acercar, es fuerte sabes que yo llegué y dije “pero cómo señor sí yo quiero por último”, ya de lejos así que al final termine dentro del auto y me desmaye.

Entrevistador: Imagínese lo que es para una mamá despedir a un hijo, yo tengo un amigo que falleció por covid, nos dio la misma fecha, él tenía 30 años trabaja de guardia, le dio covid y falleció yo no podía salir de la reja porque también estaba con covid, ahí estaba recién diagnosticada con covid.

Entrevistada 1: No nos vayan a pegar el covid a nosotros jajajja

Entrevistada 2: No y justo ahora

Entrevistador: Eso fue el 2020 y el falleció y a su mamá no la dejaban salir porque estaba con covid, y los gritos de esa mujer osea, vivíamos por lo menos doce casas pero los gritos sonaba más que la misma sirena de la villa que sonaba, no fue horrible.

Entrevistada 2: Mira lo que dices tú, fue con mi hermano, porque mi papá como que fue sabio, mi papá partió después que nos dieron el alta a mi a mi hermana, mi hermano cayó tan grave de covid, no tenía alta, pero mi mamá si, nosotros pedimos que pasara el auto por la casa pero mi hermano gritaba de manera desgarradora porque quería por último acompañar a mi papá ya viste incluso le suplico a la doctora pero no estaba en condiciones de salir porque todavía estaba el covid a full, mi hermano hasta el día de hoy tiene ese dolor, es muy fuerte porque pasó lo del vehículo y mi hermano gritaba incluso un vecino tuvo que detenerlo para que no saliera por arriba de la reja, a ese extremo y mi hermano decía yo quiero verlo yo quiero verlo, mi mamá estaba hecha pedazo estábamos todos...

Entrevistador: eso es algo, algo negativo negativo

Entrevistada 1: yo creo que eso es lo más doloroso, el no poder estar con las personas que uno quiere, ahora me doy cuenta de una cosa ya no hay la preocupación qué hubo en ese tiempo, porque yo tengo varios vecinos que han tenido covid y nadie los ha ido a ver nadie los ha llamado, y la gente anda en la calle como si nada paso

Entrevistador: pero ahora ya no

Entrevistada 1: se terminó la preocupación que se tuvo, una vecina de mi lado estuvo con covid, mi vecina al laito, yo la vi que salió pero mal intuba con esa cuestión encima, ahora yo la he visto en la esquina y todo y nadie

Entrevistador: Uno se puede volver a contagiar varias veces, lo que pasa es que por ejemplo tuviésemos covid hoy, nosotros si lo tenemos hoy no nos contagiamos en seis meses más, y que es lo que hacen estas vacunas van prolongando nos a nosotros por seis meses, entonces el tener la cuarta dosis

Entrevistada 2: Yo tengo la cuarta, nosotros tenemos la cuarta

Entrevistada 2: cuando me tocó a mí lo único bueno es que todo el tiempo hubo una enfermera y a mi hermano le hicieron una chancha así como bien fea, porque él llamó a la ambulancia y vino a buscar la ambulancia porque ya casi no saturaba, ya estaba muy mal, lo llevan al consultorio y resulta que después lo estabilizan y viene después la niña y le dice “se puede ir ya esta listo” y mi hermano como usted me está mandando pa la casa si yo tengo covid, cómo quiere usted que yo me vaya en una micro y me dijo llame un Uber y se va y mi hermano le dice “como usted me dice que me vaya en Uber viendo que estoy con covid, yo exijo que me vayan a dejar en la ambulancia, si la ambulancia me fue a buscar la ambulancia me tiene que ir a dejar, así que fue una pelea pero a full y consiguió que lo fueran a dejar. ,

-Se finaliza hablando de cosas personales no referentes al tema de investigación que por privacidad preferimos omitir en la transcripción, además de conversar sobre un futuro próximo encuentro-

ANEXOS 2

Transcripción entrevista a Patricia González (58 años).

Entrevistadora: primero su nombre y la edad para empezar la entrevista

Patricia: Mi nombre es Patricia Gonzáles - se le entrega el consentimiento informado- .

Entrevistadora: La primera pregunta está asociada al contexto por COVID-19 dice ¿cómo se ha sentido en esta pandemia por COVID-19? y ¿por qué?.

Patricia: La verdad es que en toda la pandemia he estado en casa, no sabíamos que iba a pasar por el contagio, igual con la preocupación de que pudiera pasar algo a mis hijos entonces Igual me asusté las medidas que tuvimos la aumentamos más cuándo supimos qué tenían que ser instalada la pandemia, siempre pensamos que iba a suceder y siempre fuimos consciente de que existía.

Entrevistadora: Y en el ámbito emocional ¿cómo ha sido el transcurso de la pandemia?.

Patricia: A veces yo salía o venía para acá y trataba de que si venía a ser todo iba al supermercado al consultorio a la farmacia para no salir constantemente igual independiente, por ejemplo, la casa yo estuve haciendo gorros cosas a crochet y siento que igual me ayudó la verdad es que me enfocaba, igual yo veía algo de televisión y jugaba con el teléfono las cosas normal de una casa y también ahí trataba de informarme y obviamente lo que aparecía en la televisión.

Entrevistadora: La siguiente pregunta dice ¿ha contado con el apoyo de sus cercanos, familiares o amigos durante la pandemia?

Patricia: Si po, con mis hijos la verdad es que yo ahora le estaba diciendo al joven que en agosto mis dos hijos tuvieron COVID, yo me salvé jabonada y después me hice el pcr y nosotros nos contagiamos.

Entrevistadora: ¿Ese ha sido su círculo más cercano?

Patricia: Claro, porque nosotros somos cuatro, mis tres hijos y yo, mis dos hijos menores se contagiaron en la misma semana de COVID.

Entrevistadora: ¿Qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología?, ¿le cuesta o no le cuesta?

Patricia: Yo anteriormente no sé si tenga relación con el teléfono o lo mismo como la alfabetización, como el 2015 yo hice los cursos de computación en la biblioteca y estuve ensayando como siempre, después yo vine al curso de alfabetización y algo yo igual sabía, pero como por ejemplo, hay cosas que yo no sé, ejemplo hacer transferencias pero igual mis hijos me han ayudado en otros aspectos y si no soy un as pero por lo menos si trato de saber usar algo de la tecnología, los videos, mandar mensajes, fotos, cómo según yo lo más básico capaz que me falte pero eso es lo que hago yo, busco generalmente historias y cosas que me interesan a mí por ejemplo yo buscaba los tutoriales incluso del tejido solo busco de lo que a mí me interesa.

Entrevistadora: Y por ejemplo, ¿en la dinámica familiar con el uso de la tecnología?

Patricia: Yo trato que los momentos donde almorzamos todos por lo menos nadie esté con sus teléfonos, yo lo encuentro una falta de respeto porque es el momento del día en dónde podemos estar todos juntos y que uno esté almorzando, lo encuentro una falta de respeto total, por lo menos el día que todos cumplan, el teléfono en otra parte, total tienen todo el día toda la mañana y noche para estar con el teléfono, porque a mí me molesta que uno los esté mirando y están mandando Whatsapp, lo encuentro una falta de respeto.

Entrevistadora: ¿Qué sentimientos positivos le genera el uso de la tecnología? refiriéndome al celular.

Patricia: Claro como les estaba comentando busco cosas que me interesan a mí y la verdad es que está todo lo que yo necesito, me entretiene si yo incluso juego -risas- veo historias tutoriales mis plantas de lo que tengo que hacer y de cómo podar y cosas que a mí me interesan.

Entrevistadora: Claro en el área cómo del aprendizaje.

Patricia: Claro, claro, adquiero conocimientos y cuando no sé algo me vuelvo a buscar ahí para saber algo.

Entrevistadora: ¿Ha tenido como algún impacto emocional para usted cómo llegar a cierta etapa del ciclo vital cómo de edad más avanzada?

Patricia: Ah claro, como yo tengo problemas físicos de salud me ha costado pero trato de poder en los momentos, tratar de hacer alguna cosa, cómo mantenerme activa cuando me viene los dolores y cosas así, yo tomo medicamentos ahora tengo un problema en la sangre entonces cuando estoy así me acuesto, pero cuando ya revivo trato de hacer lo que más pueda.

Entrevistadora: Ahora con referencia al uso del teléfono qué aplicaciones digitales del celular utiliza habitualmente?

Patricia: *Emm*, YouTube para buscar tutoriales e información y para comunicarse utilizó WhatsApp o llamada telefónica, para mostrar algo de repente los videos.

Entrevistadora: ¿YouTube?

Patricia: Sí también -risas- pero generalmente trato de llamar y si necesito algo importante escribo y mando ponte tu fotos de algo que yo necesito.

Entrevistadora: ¿Y otras aplicaciones como Facebook, Twitter e Instagram?

Patricia: Yo por ejemplo, tampoco soy tan así como del teléfono que lo ame, ponte tu de repente se descargó y yo lo dejo ahí, así sinceramente, no es una herramienta para mí que estoy todo el día con él, para mí no es necesidad entonces de repente queda ahí tirado y le digo a los chiquillos que me llamen, ay no sé dónde quedó que para mí no es prioridad del teléfono cómo en sí en momentos no es importante, osea otras personas sí pero necesito algo de él claro, pero no es algo de que yo esté todo el día, utilizó por ejemplo, para levantarme a cierta hora la alarma pero generalmente

todo eso la alarma mi hijo me ayuda a colocarla, hacer todo eso porqué igual sé pero no 100%.

Entrevistadora: ¿Cómo en qué cosas le ayudan?

Patricia: Como te digo eso de ver la hora en el celular oye pucha no entiendo esto ayúdame, por ejemplo, de la app de las transferencias eso lo hacen ellos a mí me da como cosa como si me fuera a equivocar, en serio, pero ellos sí me ayudan y obviamente que por eso yo también cuando no entiendo algo yo tomé el curso de computación porque en ese momento lo necesitaba y les decía oye pucha y me decía ¡ay! pero como no cachai es súper fácil ya pero sí mira yo no entiendo y siempre era lo mismo por eso yo opte por hacer un curso de computación para poder yo escribir, descargar cosas en el celular, pero en ese momento que hice el curso por lo mismo no tenían la paciencia de enseñarme es demasiada tecnología aunque para mí no era algo primordial pero en ese momento que yo lo necesite no estaba la ayuda que yo necesitaba por eso hice el curso.

Entrevistadora: ¿Considera que las nuevas tecnologías como el computador y el celular son amigables para las personas mayores?

Patricia: La verdad que me costó entender ya que a las personas mayores por lo menos a un grupo les cuesta más cómo tener confianza de usar el celular y la seguridad que no entienden qué el celular es un aparato para comunicarse más que eso entonces ese es el miedo y bueno hay personas que tampoco están en su casa y tal vez viven solos y no les nace hacer cursos y cosas que casi generalmente más conversan, yo encuentro que no por qué es importante que uno tenga ganas de saber algo para no perderse del mundo en el que estamos igual ahora es todo tecnológico prácticamente cómo sacar un número para sacar una hora o para que te llamen entonces uno tiene que estar a la par independiente saber algo de tecnología porque o sino tú te comes.

Entrevistadora: Siguiente pregunta, si tuvieras la posibilidad de elegir solo una aplicación en el celular qué más le ayudaría a usted ¿cuál sería?.

Patricia: El Google, porque es aprendizaje yo busco cosas que me interesan y de ahí yo saco cosas ideas, como yo te decía todo lo que tenga relación con el crochet con tejidos, con lo que tenga que ver con plantas yo lo saco independiente que yo sé pero trato de buscar como otras páginas pero de diferentes para saber si lo que dice una otra tenga relación con con otro yo siempre ando buscando igual lo mismo historias de Chiloé cosas así de saber información y de repente de juegos cuándo necesito saber cosas importantes que solamente me sirven a mí.

Entrevistadora: Con respecto a los talleres cómo de digitalización ¿deberían existir talleres de aprendizaje digitales gratuitos para las personas mayores?

Patricia: Sí todo el rato, porque si tuviera que ser pagado es difícil porque obviamente el monto de la pensión no todos tienen recursos hay que decirlo entonces igual yo creo que sería bueno para que hubiera más masificación y recursos gratuitos.

Entrevistadora: Usted dice que si le gustaría que hubieran talleres gratuitos mi pregunta es ¿qué le gustaría aprender en esos talleres, el uso del celular de forma general o para aprender a descargar aplicaciones o utilizar una aplicación en particular.

Patricia: Claro si lo que pasa, es que igual independiente, como yo he hecho cursos depende de las personas, del profesor como te explique.

Entrevistadora: Pero si fuera decisión de usted, que el curso fuera de tal cosa, ¿de que le gustaría que se hiciera el curso digital?

Patricia: Yo igual excel lo estuve haciendo pero con un cuaderno donde yo anotaba todo, pero resulta que por eso te digo, también depende del profesor porque es parte, no sé bajar musica, igual yo anote los pasos al momento de hacerlo no se puede, por

eso te digo, depende de la explicación que te de la persona, como tu entiendes los pasos para hacerlos, porque en el caso mía nunca me dijeron (...) yo manejo con cuaderno donde tengo los pasos anotados, algunos casos , pero hay otras que me sé de memoria pero en casos un poco más (...)

Entrevistadora: Más específicas.

Patricia: Específico, uno debe tener un cuaderno de apoyo, entonces, por eso te digo, según el profesor, porque yo hago la comparación en el curso de computación, el primer profesor bacán, el segundo tal vez porque igual pasaron dos o tres años era totalmente diferente porque hay que tener una vocación para eso.

Entrevistadora: ¿Y en esos cursos que le enseñaron?

Patricia: bueno nos enseñaron Excel (...) eso no más creo.

Entrevistadora: ¿Cómo Word?

Patricia: Si, por ser el Gmail, meterse a Facebook, la clave, el Gmail, esas cosas que uno encuentra entretenidas. Uno va no sé, un mes, entonces iba todos los días y tenías como dos horas y nada tú te metías al computador, te mandaban videos, tu te juntabas con alguien, eran muy entretenidos los cursos, y yo fui obviamente la primera vez dos veces sin saber nada, obviamente que los primeros cursos eh...uno como que uno algo entiende y lo otro como que no, entonces yo después de eso terminaba y me volvía a inscribir al mismo curso por cosas que a veces, uno por los años tiene que decirlo es difícil, uno igual le pone empeño pero como primer curso uno no lo deja cien por ciento ehh.. claro, entonces yo tomé un segundo curso – se producen risas por parte de la entrevistada- y ahí como que me di cuenta de varias cosas más que tal ves en el primero, por los nervios, porque no sabía ocupar computador, porque no se pensó que podía explotar, una tontera así, pero el profesor siempre dijo que no iba a pasar nada. Entonces eso es lo que pasa, uno no hace las cosas porque tiene miedo y cree que puede pasar algo, o que a cada uno se puede equivocar por cualquiera cosa, entonces te dicen no, si no pasa *na'*

Entrevistadora: Claro.

Patricia: Pero uno tiene que ser *mmm*, cuando hace cursos (...) constante.

Entrevistadora: por ejemplo, del curso que realizó usted, ¿Qué fue lo más puntual que siguió usando? como durante (...)

Patricia: Eh (...) te digo una cosa (...)

Entrevistadora: ¿El WhatsApp?.

Patricia: Sí como para poder informarme porque a veces, claro no me puedo comunicar por a o b, *emmm* y si no tengo para llamar, porque yo tengo un plan, entonces ahí generalmente cuando no, ocupo el WhatsApp.

Entrevistadora: Claro.

Patricia: O vídeo, que se yo, con el wifi de la casa entonces así me comunico.

Entrevistadora: ¿Considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia? ¿Por qué?

Patricia: No, es que la verdad no creo tanto porque lo usaba antes y de la pandemia (...) yo no trabajo, entonces no podría decirte que yo trabajaba con eso, porque yo no trabajo, entonces para mi no una herramienta importante que sea de trabajo, pero yo si la ocupo antes y después.

Entrevistadora: ¿Quién le enseñó a utilizar la tecnología?

Patricia: mis hijos de repente me ayudan cuando se me haya olvidado algo, porque como te dije no es una cosa constante el teléfono, entonces de repente a mi algo se me olvida, pero igual tengo el respaldo de mi pequeño cuaderno.

Entrevistadora: ¿Considera importante las herramientas digitales en su diario vivir? ¿Por qué?.

Patricia: Como te dije, solamente lo que yo necesite si para mi el teléfono no es algo vital, no es algo importante para mi, o sea, se puede perder (...) descargar *emmm*.

Entrevistadora: Claro.

Patricia: entonces incluso hasta yo salgo y no llevo teléfono y me dicen ah pero como si pasa algo (...) no sé pero, no sé si todos opinan lo mismo pero para mi no es algo de primera necesidad.

Entrevistadora: ¿Considera que la tecnología fue importante durante la pandemia? ¿Por qué?

Patricia: *Si po'*, por su puesto, para varias personas que lo necesitaban para poder comunicarse con la familia, con alguien importante.

Entrevistadora: Por ejemplo, también en las medidas sanitarias que se tomaron, pase de movilidad, todo eso que se hacía como durante la pandemia que se hicieron mediante el teléfono, ¿considera que es como inclusiva la política utilizada durante ese tiempo?, que sea por ejemplo, solo los tramites por el teléfono.

Patricia: No la verdad es que tramite ninguno, solamente el que se hacía para ese momento (...).

Entrevistadora: ¿Comisaría virtual?

Patricia: Si, si eso lo hacía cuando tenía que ir a la feria.

Entrevistadora: ¿Eso lo hacía usted sola?

Patricia: si si, al principio me costó un poco y después lo entendí, porque la última parte donde decía yo soy robot quedaba ahí y me decían oye si *tení* que apretarlo, y yo chuta que pasó y lo volví hacer hasta que me di cuenta que ese era el último paso que tenía que hacer, pero yo lo hacía generalmente en ese momento cuando iba a feria o cuando tenía que ir a la plaza y eso yo lo hacía personal, y al principio me costó, pero era solamente ese detalle.

Entrevistadora: Claro.

Patricia: y después *na'* se pasó super fácil, y cuando iba a la feria y cuando iba a la plaza o al médico *ehhh* utilizaba el pase.

Entrevistadora: ¿Considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales? ¿Por qué?

Patricia: Si, por su puesto porque sin tecnología uno no avanza mucho porque como te dije esta todo casi prácticamente instalado en la tecnología, muchas cosas que se ocupan como este tótem y otras cosas más, entonces uno tiene que estar obviamente estar a la par y pendiente, porque entre el pasado y el presente hay mucha diferencia y uno tiene que ver por lo menos como lo básico.

Entrevistadora: O sea, por ejemplo, ¿si alguien no aprendiera como a usar la tecnología quedaría como excluida?

Patricia: obsoleta totalmente, generalmente ahora todos los teléfonos son como iPhone o Android, no sé cómo le llaman, o como ese teléfono que también anteriormente estaba y que era una almeja, solamente (...) yo tenía bueno, yo tenía solamente más que yo y usaban los grandes y tampoco utilizaban estos porque no sabían cómo usarla, o tal vez, o lo otro podría comprar un teléfono, agregarle un plan pero tampoco tenía la posibilidad de tener un cable *emm* porque también para tener dentro de la casa pudiera utilizarlo a parte del plan, por como son artos minutos, no sé yo pago siete mil y algo, entonces en el caso de estas personas si pasaba algo como comunicarse tampoco tenían por ejemplo red fija entonces igual eso va de la mano *ehh* con el teléfono, porque en casos así poder hacer otras cosas y poder comunicarse.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión sobre el uso de la tecnología?

Patricia: Ah no para mi es super importante por cosas que (...) por lo general yo me meto a Google y busco sobre alguna enfermedad, el doctor me recomendó no sé yo busco algún remedio *ehhh* alguna yerba, no se alguna camelia que es lo que estaba

viendo antes de venir y lo que tengo que hacer, abonar, que tengo que cortar, *ahh* que tengo una hortensia y es más riego, todo eso yo lo ocupo para saber todas esas cosas, para saber lo que tenga que hacer con eso, medicamentos e incluso enfermedades, y cambiando entre otra información para hacer comparaciones de a, b o c, y si es así saber lo que tendría que hacer en un caso que yo tuviera que hacerlo.

Entrevistadora: Claro, claro.

Patricia: Entonces igual es entretenido si yo no niego de que pueda encontrar y no me guste, si pero, como acabo de decir no es tan importante, pero si cuando necesito no tengo problema en buscar y poder saber incluso el mapa, el de las calles, dirección si, o una farmacia solidaria o un medicamento que no estaba acá o está ahí en Gabriela, yo lo utilizo porque por lo menos, por eso te digo, o sea ¡hay! no soy un as pero si por lo menos trato de estar así a la par, hay cosas que no he aprendido pero si en momentos importantes que yo necesite si me manejo con el teléfono .

Entrevistadora: Me gustaría repetir una pregunta que dijimos sobre cómo se ha sentido en la pandemia, ¿Cómo se sintió durante la pandemia?, *ehhh* (...) con referente a si sintió preocupación o (...).

Patricia: ah sí, si al principio la verdad cuando empezó la pandemia me recuerdo que yo vine al consultorio a buscar unas gotitas y decía fase tres y yo no sé qué le ponen color que se yo, y ahí cuando apareció *ehhh* que era verdadero, o sea, ahí tuve que ocupar mascarilla que se yo. Si al principio me dio un poco de medio, porque chuta si le echaba cloro le ponía más, que el spray, que si alguien venia tenia que sacarse los zapatos, incluso hasta el final le dije a mis hijos que no quería que no fueran donde una persona que tuviera entorno con la casa, porque no sabíamos con certeza lo que iba a venir *pal'* el futuro, ahí empecé decir yo que no quería que nadie viniera, más alcohol gel, más el piso, más el cloro, más aquí, que se yo, y si en un momento tuve miedo por mi vida tal vez, no sé , la de mi familia, se sabía pero a ciencia cierta no tenía ninguna certeza del futuro, entonces si hubo un momento que cuando empezó que la gente estaba en las camas con oxígeno, entonces igual hubo un momento de que (...)

Entrevistadora: ¿Se angustió?

Patricia: Si, sobre todo a mí, igual si me preguntan por el estallido social también, entonces ahí uno tal vez donde tiene más años lo ve como de otra forma, pero sabiendo que tal vez si había medidas, se habló de las vacunas, en todo caso siempre estuve consciente de que eran reales y que, si a la larga me iba a servir, bueno sí porque yo ya tengo las cuatro y como acabo de decir mis hijos tuvieron COVID y yo he pasado *enjaboná'*.

Entrevistadora: ¿Se sintió acompañada en el sentido emocional, de sus hijos, de pasar de la presencialidad a una pandemia, a un confinamiento obligatorio donde todas las personas estaban encerradas en la casa?

Patricia: No, porque resulta que mis hijos siguieron yendo a trabajar.

Entrevistadora: Ah ya.

Patricia: por los trabajos que mis hijos tenían son presenciales, entonces no afecta su trabajo, entonces claro a mi si ahí me daba al principio si me daba miedo, pero después ya igual preocupación porque igual inconscientemente yo sabía que en

cualquier momento podían contagiarse porque en el trabajo a pesar de todas las medidas tenían que ir.

Entrevistadora: ¿Quedó sola en algún momento?

Patricia : No *emm*, te digo porque tenía el teléfono, veía televisión, hacía otras cosas no.

Entrevistadora: De cierta forma, ¿la dinámica no cambió mucho para su familia?

Patricia: no, porque yo soy una persona que tampoco sale mucho, prefiero estar sola entre comillas, hacer lo que yo quiero, yo bajo música –*jajaja*- entre los ochentas y los noventas entonces yo tengo artos temas, y *na'* yo me pongo a escuchar, incluso hasta bailo y todo, si por eso te digo, el teléfono me ha ayudado, yo se varias aplicaciones y de repente, claro (...) que quede tirado es otra cosa pero cuando yo lo necesita está, cuando yo necesite música, bajo lo que tengo de YouTube y chao, me pongo a bailar y todo, si me entretiene, veo historias de personas, la biografía, si también busco, si me ha ayudado como les digo pero solamente y netamente cuando yo lo necesito, pero claramente ha cumplido con todas las expectativas de lo que yo he buscado, y eso lo encuentro más que fantástico, a pesar de que mis hijos dicen ah es que no se, no es 100% seguro, pero por lo menos lo que yo he tratado de buscar me ha cumplido con todas mis expectativas.

Entrevista a María Godoy (80 años).

Entrevistadora: Consentimiento informado proyecto de investigación para trabajo final de graduación.

Estimada/Estimado, este documento tiene como finalidad que ustedes cómo participantes de esta investigación tengan claro los objetivos, procedimiento y finalidad de este proyecto realizado por Diego Aguirre, Catalina Barrera, Rubén Bustos y Camila Sandoval.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo principal, examinar los efectos generados por los dispositivos de alfabetización digital en la salud psicoemocional de las personas mayores en la pandemia COVID-19. Está destinado a obtener el grado de Licenciado en Trabajo Social en la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez.

La entrevista que se realizará contiene preguntas semiabiertas, sus ejes temáticos buscan abordar ejes como la tecnología, vejez, aplicaciones, exclusión social, vida cotidiana, familia y más. La duración estimada será de treinta a cuarenta minutos por entrevista, y se grabarán para dejar constancia de la veracidad del trabajo realizado, aún así los datos entregados se encontrarán bajo confidencialidad, y solo tendrán acceso de estos el equipo que investiga y Catalina Ruz, docente guía del proyecto.

Las y los investigadores/ investigadoras tienen la responsabilidad de responder cualquier duda, respetar las opiniones, y recordar que la entrevista es absolutamente voluntaria, por lo tanto, si usted no quiere responder tiene el derecho de no responder la pregunta.

Maria: Ya

Entrevistadora: Agradecemos su participación en nuestro trabajo que permitirá un desarrollo pleno para nuestro trabajo.

Acá pone yo, pone su nombre, día, acepto voluntariamente participar en el trabajo final de graduación.

Maria: Ya

Entrevistadora: He leído y comprendido la información entregada así cómo también he tenido acceso a las preguntas de la encuesta y entrevista , autorizo que la información sea utilizada únicamente para fines investigativos y que la participación es voluntaria.

Maria: Ya

Entrevistadora: Pone su nombre y aquí su firma, nosotros ponemos la fecha.

Maria: Ya mijita, dónde dice yo más yo mi nombre

Entrevistadora: Si

Patricia: Uyyy... se me olvidó decirles que cuando vinimos al curso de digitalización ahora en la pandemia, la verdad es que la habíamos pasado súper bien, incluso naaa... que con otras personas nos habíamos conocido es algo súper interesante.

Maria: ¿A cuánto estamos hoy día?

Entrevistadora: A veintitrés

Patricia: E lo pasamos súper bien, el ambiente, si porque a veces yo decía a los jueves yo llegaba súper temprano, porque igual era rico encontrarse con otras personas y poder salir de la casa

Maria: La participante soy yo

Patricia: y de la rutina, igual en ese lapsus en que hicimos el curso de digitalización nos sirvió también, ellos si quieren anotar lo

Entrevistadora: Si lo vamos a anotar

Maria: Ya y ahora voy a seguir con las entrevistas

Patricia: Sí caleta pero oye pero déjame tomarme el café po

Maria: ya pero voy a ...

Patricia: oye pero mira, mira a oídos sordos, di lo que quieras

Maria: No, si no hay nada que ver...

Entrevistadora 2: Su nombre y su apellido

Maria: María Godoy Rodríguez

Entrevistadora 2: Su edad

Maria: ochenta años, a toda honra. Voy a cumplir ochenta y uno el siete de enero

Entrevistadora: A igual se ve súper. Ya, vamos a partir entonces son e las quince preguntas, recuerde que si no quiere responder alguna está en todo su derecho

Maria:no, ningún problema

Entrevistadora: Ya, la primera pregunta entonces ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia durante de Covid-19, cómo emocionalmente los sentimientos que le ha generado?

Maria:En realidad la pandemia en ciertos aspectos no ha sido tan, tan complicada porque he contado con el apoyo de mi familia y como también nosotros vivimos bien independiente, somos los dos eee... Nos manejamos bien, somos autovalentes todavía entonces no, en algunos aspectos a lo mejor a veces se siente un poquito como aislados un poquito sola, pero en cuanto a las otras partes yo creo que no ha sido tan difícil, inclusive en algunos aspectos a sido cómo más emoción como más cercano, cómo que nos hemos conocido un poco más con la pareja, por estar más tiempo juntos

Entrevistadora: Claro

Maria:Y pienso que uno la pandemia también ha servido e como para conocerse más, cómo para darse cuenta si uno realmente está en la misma posición de afecto, de cariño, y para mí ya sido en eso ha sido bastante bien generoso porque yo no he tenido diferencias, yo me llevo súper bien con mi pareja como siempre, y eso como

que nos ha ayudado más, incluso cuando yo caí tan enferma eee.... me encuentro que si no nos hubiésemos conocido, si mi marido hubiese estado trabajando y lo hubiese estado como era antes se iba muy temprano y llegaba muy tarde, cómo que nos sabía tanto la disponibilidad no porque el tema de horario no porque el no hubiera querido, sino que su trabajo no sé lo permitía.

Entrevistadora: Claro

Maria:Entonces eso es como un poco, pero si ya no salgas más a trabajar porque ya no estás en edad como toda la vida trabajando, entonces cuando yo caí tan enferma como que eso ya yo tenía las cosas claras, cómo que estaba más eee... concentrada en las cosas de la casa, cómo sabía más la posición de las cosas, todo eso. Entonces eso a mí como que me, no me ha sido tan difícil fíjate que no como wow uno también se hace como un hábito de conciencia de ver qué la vida es muy frágil y que uno nunca sabe lo que pueda pasar o pa, o puede caer en un momento que en la pandemia nadie estamos salvao, ni por las vacunas ni por nada. Había un poquito de temor, yo me gustó mucho salir a la calle con tranquilidad y ahora esto que dice que hay que sacarse la mascarilla, pero yo igual no me la voy a sacar cuando salga al metro, o vaya a la feria donde hay mucha gente, entonces no soy aparte después cuando empezamos a salir, hicimos el curso acá de tecnología todo eso eee... cuando empez...cuando empezamos a salir a la calle yo salí con mucho miedo, cómo que cuando la gente me hablaba todo eso, yo como que me alejaba pero a la vez también era un poco incómodo porque la gente decía, porque no toda la gente tenemos la misma preparación, tenemos la misma cultura, si usted a veces ve a la gente si yo no le voy a pegar la tina, entonces no estamos po preparados para asumir lo que era la pandemia, yo todavía ahora digo mucha libertad, pero acuérdate que en unas semanas más vamos a entrar en una crisis otra vez, y porque vamos a ver más contagiado porque la pandemia no sé ha terminado

Entrevistadora: No, no si

Maria:Entonces con todo este revoltijo de la, de todo lo que ha habido yo pienso que vamos a tener un rebrote de esta la pandemia, y yo creo que tenemos que seguirmos cuidando un poquito, no ser tan confia'o. Sobre todo nosotros los adultos mayores porque incluso que hemos sido más obediente que la gente joven, nosotros nos hemos vacunado, yo me puse todas las vacunas, las cuatro vacunas más otras wow pusieron más una extra, entonces si ponen otra vacuna, la que se coloca una sola vez en la vida o en la vida.

Entrevistada 2: pero es la misma vacuna cierto.

Maria:otra vacuna hija, no se cual en este momento, y eso a mí también como yo caí en el hospital eso me ayudó mucho a a a recuperar la voz un poquito más rápido, porque si hubiese estado en otras condiciones yo creo que habría sido más difícil.

Entrevistadora: Entonces como en la relación familiar fue muy, cómo muy de apego de conocerse

Maria: mucha contención

Entrevistadora: hacia el exterior seguía como ese miedo a..

Maria:Un poquito aislada del mundo, pero yo nunca me, me encerré a sí misma y de no conversar con mis vecinas ni nada, porque si a yo tuve una vecina que los primeros días fue una de las primeras y cayó con la cuestión más fuerte, entonces yo siempre mmm .. preocupa si mis vecinas necesitan y no necesitan algo, porque a veces una pregunta así como preguntar

Entrevistadora: Claro

Maria:también a una le hace bien porque eso yo y una llamada telefónica yo creo que nos ayuda y nosotros en ese sentido, cómo los que vivimos ahí somos todos los que hemos pasado por procesos difíciles, cómo que nos hemos entendido y comprendido,

por ejemplo, ahora tenemos una niñita que está muy enferma, que las hemos ayudado porque uno tiene que ponerse en el lugar del otro

Entrevistadora: Por supuesto

Maria: todo cuesta arriba , entonces pero en cuanto a apego con mi familia como que ha sido bastante mejor, si ponelo por mi marido, imagínate yo llevo cincuenta y cuatro años, hartó tiempo.

Entrevistadora: Si

Maria: Soy privilegiada de tener un marido... Entonces yo esas cosas las valoro mucho...

Entrevistadora: la gente no valora mucho

Maria: en vida, pero referente al tema yo voy a hacer que de vivir , casarse o no casarse pa mi no hay ninguna diferencia, porque los papeles a veces están de más, porque a veces uno se casa y a los dos meses ya están...

Entrevistadora 2: Más que nada es un trámite legal, para que uno esté bien

Entrevistada: Para las cosas materiales, para los hijos especialmente más que para uno, yo no soy muy partidario de los casamientos, así está

Entrevistadora 2: Ya, la siguiente pregunta. ¿Qué sentimientos negativos le genera o le generó el uso de la tecnología?, el uso del celular.

Entrevistada: Mira, yo soy una persona, yo he hecho muchas cosas , he trabajado con la muni, con la gobernación, he tenido clubes de adultos mayores, soy súper sociable. Ahora soy de la directiva del CRS

Entrevistada 2: hay que estay grande

Maria: si es que soy participe, me gusta, me gusta hartó e y soy una persona que voy a cumplir, tengo ochenta años pero yo no me he quedado pegada en el pasado, yo no tengo problemas de conversar con la gente joven, todo lo contrario, no decir ay que la gente joven todo no, nosotros tenemos que bajarnos a la gente joven, y la gente joven van a apegarse a nosotros porque en eso está la universidad, porque yo aprendo de ustedes y ustedes aprenden de mi, porque la experiencia de nosotros es la mejor escuela de la vida, porque nosotros no tuvimos la posibilidad de ustedes de estudiar. Pero una entendiéndose con los demás, aprende mucho a veces, más que a veces ir a la universidad porque uno conversa, voy a reuniones, dialogar, entender, no cerrarse, yo no soy cerrada, pero a mí la tecnología se me ha hecho muy difícil, me ha costado mucho yo no me manejo con el celular, con el WhatsApp de recibir mensajes hago cosas, pero sea la fantástica no, le tengo como temor

Entrevistadora: claro

Maria: a lo mejor si me dedicará aprendería mucho más a hacer cosas, pero yo me comunico con mi hermana a Europa, con todo el mundo me comunico, pero hasta por ahí no más

Entrevistadora: sipo

Maria: No puedo decir agrandarme que no, no, no...

Entrevistadora: un siete

Maria: Yo creo que como cuatro, estoy más que eso no.

Entrevistadora: Por ejemplo, ¿temor por qué?

Maria: temor, temor por ejemplo, tengo un computador en la casa y nunca, me decía una vez la doctora, trabaje, trabaje si no le va a hacer nada es igual como el celular. Y digo a si aprendo está cosa a lo mejor voy a echar la otra entonces me mantengo siempre con las mismas cosas, entonces ese es el temor que tiene uno, no como los chiquitos de ahora que andan de tres meses a tres años y andan con el computador. Yo pienso miya que por un lado es bueno, pero tal vez la tecnología ha dividido un poco a la familia. Por ejemplo yo, nunca había permitido que en la mesa mis hijos estuvieran almorzando conmigo para atenderlo y sentirlo. Ahora yo veo tantas

familias más cercanas, los niños están en el segundo piso y la mamá los llaman "oye baja a buscar la bandeja con el almuerzo", "hacé esto, hacé lo otro", yo pienso que ahí se advierte un poco la familia, y la mitad de las personas porque antes aunque sea una vez al día nos teníamos que juntar a almorzar

Entrevistadora: claro

Maria: yo por ejemplo, mi hijo le habían ofrecido antes de irse yo le daba el desayuno, y ahora los niños ahora todos les dicen toman pura coca cola, unos sandwiches una cuestión y chao pescao.

Entrevistadora: ¿Eso le genera molestia, tristeza?

Maria: Me, me, me produce un poquito de tristeza porque las familias como que no se afiitan, cómo que tú no conoces a tus hijos, cómo que los niños tampoco, porque la realidad lo digo porque tampoco no hay que dársela desde que yo las aprendí todas, yo he aprendido que con el palo, con los garrotes no sé aprende a los hijos ellos aprenden con el ejemplo que tú les des, porque si yo soy buena mamá, cariñosa, les hago la comida, los atiendo... Porque si yo soy buena mamá cariñosa les hago la comida los atiendo me preocupa que se bañen bien que se acuesten y pienso que cuando tengan su familia van a repetir lo mismo que yo he hecho con ellos pero si yo soy tan fría con los chiquillos entonces para mí como que la vida está así yo encuentro que es mucha cómo que no hay tanta cercanía de los hijos con los papás y si tú no tienes cercanía con ellos tú no los aprendes a conocer. Yo pienso que el aprendizaje de los papás son en base al ejemplo que tú les des como tú eres en tu casa como tú eres con ellos ellos siguen esa misma pauta a veces a lo mejor equivocadamente porque nosotros éramos muy apegados y cuesta soltarlos pero yo sé que aprendí por ejemplo mi hijo se ha casado, se ha separado pero yo nunca me metí dejó su libertad yo no ando juzgando ni criticando sí yo tengo familiar que no sea igual que yo como en este caso como enfermo, sí antes han existido todas las cosas que se tapaban había menos libertad de expresión, pero yo no me quedé pegada en el pasado de verlo todo malo de criticar todo no, a mí me encanta conversar con la gente yo voy a las reuniones diálogo y también no pienso en que si alguien piensa lo mismo que yo tiene que uno aprender a conocer, aprender uno también, yo he aprendido mucho de tantas reuniones qué hago y de tanto conversar con la gente joven pero la tecnología me ha quedado muy grande (risas) es la realidad porque a mi nieto me dice esto es así y tatatatata (risas) y yo quedo igual entonces me quedo con lo que sé nomás para qué voy a preguntar eso es lo que yo pienso de la tecnología claro, que lo encuentro fantástico porque hay tantas cosas imagínate yo llamo a mi hermana por WhatsApp a Europa y me comunico mejor como si yo estuviera aquí en Chile (risas) porque antes teníamos que pagar una llamada telefónica y era carísimo pues mijá pero igual nos comunicábamos pero ahora mi hijo esta en Buenos Aires y a cada rato me manda fotos me llama y yo sé que está bien por las fotos que me manda, antes viajaba y viajaba y recién a los 20 días yo llegaba a saber cómo estaba y los avances también de la educación y de tantas cosas y nosotros también sabemos más, aprendemos más, sabemos más nos gustaría saber más cosas buenas qué cosas malas pero el momento que estamos viviendo tenemos que aceptarlo, esta es mi opinión sobre la tecnología pero son más las cosas buenas que las cosas malas pero si yo no aprendo es porque yo también digo para que voy a aprender sí ya no tengo tantos proyecto de vida pero para los que vienen detrás de mí es muy muy importante

Entrevistadora: la siguiente pregunta tenía que ver con eso pero se puede explayar más ahora, mejor para nosotras ¿Qué sentimiento positivo le genera el uso de la herramientas tecnológicas hoy en día?

Maria: Me produce bien porque el avance como yo nací 80 años atrás yo en el pasado andaba en el campo del carrete (risas) y en la tecnología hemos avanzado

claro que aún no le gustaría como una cosa que por ejemplo a mí me aterra un poquito tanta cosa, sería mejor que hubiera un sistema que no fuera tan masivo porque si tú vas a Europa es tanta la masividad de vehículos, mucho menos que acá yo he estado en reuniones internacionales con la cuestión de la salud y se decía que en 3 años más Chile iba a ser un país que en vez de avanzar y iba a retroceder por tanto tanta locomoción tanto vehículo, tanta cosa. Yo pienso que por ahí en eso la tecnología no es tan positiva pero para otras cosas sí, no sé po miti miti pero más lo bueno que lo malo siempre hay que sumar más que restar

Entrevistadora: podríamos decir que le genera felicidad la tecnología porque le permite comunicarse con sus familiares?

Maria: sí me da mucha felicidad porque yo ahora cuando estoy enferma por ejemplo cuando estaba hospitalizada a cada rato me llamaban de Europa de todas partes y yo podía comunicarme y si necesitaba algo yo por el teléfono de mi celular, me comunico por email con la enfermera y con quién yo quiero entonces eso me produce una gran felicidad

Entrevistadora: simplifica un poco la vida

Maria: Sí simplifica la vida un poco mijita, yo con la tecnología puedo ver los programas que yo quiero sí yo no quiero ver un programa no lo veo elijo otro, pero eso también me significa una infelicidad porque no toda la gente puede hacerlo y yo tengo esa capacidad de poder hacerlo lo hago y gracias a la tecnología, así es la vida

Entrevistadora: la siguiente pregunta qué impacto psicoemocional ha tenido para usted llegar a esta edad?

Maria: Ha sido un impacto super emm me da mucho pensar porque por ejemplo mi mamá se murió a los 60 años, yo ya llevo veintitantos años más que ella, eh del tiempo que yo llevo yo pensaba que la gente antes duraba mucho menos que nosotros y yo creo que eso es en base a la alimentación qué tanta educación más que lo que hemos aprendido a desenvolvernos mejor en la vida (interrupción) Mira ha sido positivo porque mira yo soy una persona súper activa pero también depende de uno porque yo jamás me voy a estar chutando un día entero en la cama cuando a mí me operaron yo tuve que estar en cama por obligación pero no por mi voluntad salimos hartos, me gusta comer no ponte tu unas comidas chatarras, yo cocino trato que mis comidas sean diversas, me gusta salir conversar, me gusta jardinear, me gustan las plantas, me gusta salir y no me gusta quedarme tanto en la casa, me gusta compartir con todo tipo de gente y tengo una buena pensión porque toda la vida ha trabajado, ahora no estoy trabajando porque ya estoy jubilada pero estos últimos tres o cuatro meses para mí ha sido muy triste por la cuestión de mi operación porque yo me trague un hueso de pollo se me rompieron los intestinos estuve muy muy grave entonces eso a mí me complicaba he tenido que ser muy dependiente mucho pero le doy gracias a Dios por tener a mi pareja porque me ha cuidado súper bien y mis hijos también, he podido solventar mis gastos y alimentarme bien sabiendo que hay personas que no podrían hacerlo, aparte nosotros hemos sido ahorrativos preocupados de la vejez por eso yo le decía a los chiquitos que se preocuparan de trabajar que nunca se gastaran todo, siempre tienes que tener un ahorro y ser constante con tu trabajo y responsables porque así se gana la vida y después para tener una buena vejez y nunca olvidarse de sus raíces esa es la importancia tener una buena vida nunca olvidarse de quién fue pero para mí la vejez ha sido muy entretenida y no me siento vieja, yo pienso que la vejez uno se siente vieja pero lo que tengo bueno, yo que tengo la mente clara aunque a veces estoy en cama y a veces siento que retrocedo pero yo la mente la tengo súper bien y se lo que hago y lo que no hago, los dos vivimos solos somos autovalentes y hacemos todas las cosas

Entrevistadora: se mantiene activa entonces

Maria: Súper activa la doctora me decía pucha que me gusta que llegues tú, tú no caminas cómo vieja, yo soy buena para caminar, salimos con mi marido cuando uno tiene una buena pareja y ahora sido bastante dura con mi marido porque yo soy la enferma del aseo de la limpieza (risas) cómo no podía hacer nada y miraba y yo decía esto no está bien mi marido que siempre trabajaba y siempre estaba fuera salía a las 6 de la mañana llegaba a las 11 de la noche entonces la que llevaba todo en la casa era yo, entonces cuando caí enferma fue diferente porque si él no hubiera estado en la casa para mí hubiera sido muy difícil o hubiera entrado en alguna depresión y sola por no tener a alguien, todavía yo no me sé cambiar la bolsa sola, él me la tiene que cambiar cuando me voy a bañar, me siento como tan pero tan complicada – *se producen emociones en la entrevistada que la hacen llorar*- por las enfermedades que traen mucho daño psicológico, pero he tenido la suerte de tener una buena pareja porque sé que hubiera estado sola y hubiera sido mucho más complicado pero uno por eso tiene que cuidarse y la Angelica me conoce que siempre he sido la vieja loca – re ríe- pero positiva, no negativa, así que yo de mi vejez no me arrepiento, solo porque he estado enferma, no estoy enferma si no que estoy operada, y cuando ya me hagan el cambio de mi intestino pienso que voy a estar igual que antes, pero eso no me hace mejor ni peor persona, sigo siendo la misma vieja.

Entrevistadora: Entonces se nota que tiene harta energía y es super sociable y que se mantiene activa.

Maria: Nooo, y me gusta caminar, me gusta salir, me gusta conversar con todo tipo de gente, porque yo primero cuando iba a reuniones yo decía y porque vienen estas viejas ordinarias a las reuniones, de los Bajos de Mena, y después decía yo, pido disculpa porque son mis maestras, y en la calle se ganan las peleas, no *sentá* en la casa y viendo tele, siiii son defensoras y gente muy valiosa en los Bajos de Mena, nunca hay que desvalorar a la gente porque los mejores dirigentes se hacen en la calle, ese es concepto que tengo de mi vejez y yo no me siento vieja, y estoy *admirá*, yo voy a cumplir 81 años, imagínate, la gente no me cree, cuando estaba hospitalizada las enfermeras me decían nunca hemos visto una abuelita como tu que tenga la cara tan estirada, yo salí tan envejecida del hospital, *sabí* que yo salí *arrugá arrugá*, como estuve 19 días y con pura sonda me alimentaban y todo y *sabí* que los brazos los tenía pero flácidos, tenía las manos hinchadas de tanto que me pinchaban, y me decía nunca hemos visto una viejita como tu tan activa. A mi antes de operarme me habían operado lo ojos, me decía oye tan lindos los ojos que tiene, yo le decía, no si me operaron chiquillas, porque yo tenía los estos (parpados) muy caídos y me costaba ver, entonces fui al doctor y me dijo ¿por qué no te *operai*?, y yo le dije eso se paga muy caro, y me dijo no si yo te opero, pide la hora no más, y me operaron gratis, después justo caí enferma y me decían ¿Quién te opero?, y yo les decía vayan al consultorio que las manden el CRS *pa'* que las operen, entonces yo esas cosas (...) y yo les decía a las enfermas tengo puros recuerdos bonitos del hospital, porque me trataron tan bien, tan bien, porque me decían tú hasta los momentos más difíciles fuiste tan discreta y tan dama, nunca nos ofendiste, nunca pasaste a llevar, porque de la gente que está más contigo uno tiene que ser más humilde.

Entrevistadora: Claro.

Maria: porque en el hospital uno tiene que ser humilde, porque hay gente muy atrevida que dice no si *pa'* eso les pagan entonces creen que las enfermas y (...) todos somos serviles, pero tu *tení* que tener un respeto para el otro y me atendieron divinamente, todos, los doctores. Me daban permiso para que mi marido me entrara a ver, porque no entraba nadie por el COVID, cosa que no entraba nadie por el COVID, y lo dejaban entrar para que me fuera a ver, entonces tengo puros agradecimientos del hospital, de la salud, no me puedo quejar.

Mi vejez ha sido positiva.

Entrevistadora: Ha derribado usted todos los discursos de la vejez, de los que la sociedad crea.

María: Si.

No, mira la enfermera que me iba a curar a mi (...) Yo, le pagaba a una enfermera para que me fuera a curar del consultorio, y ella se sentaba en mi cama, yo le decía a mi marido tráele un cafecito (...) yo veo, voy a las casas de los adultos, gente adulta mayor y viven en la miseria misma, no es que sean pobres pero mal cuidados, sucios, y me decía tú tienes tu casa tan limpiecita, y decía ¿quien hace las cosas?, nosotros. Mi marido es super preocupado ha aprendido de todo, entonces ¿qué podría quejarme yo de la vida? no me puedo quejar.

Entrevistadora: Claro.

María: no soy perfecta, ni tengo (inteligible) pero al lado de otras personas (...) Igual hay gente que no sabe tomarse la vejez, todo es grave, todo es grave, yo no. Tengo buenas relaciones con mis vecinos, si alguien necesita me pide yo estoy lista, salgo y a ver si necesitan algo (...) porque todos mis vecinos iban a mi casa a preguntarme como estaba, que si necesitaba algo, CRS porque yo soy de la directiva, pertenezco allá en la atención de usuario y en la directiva allá, ¿sabe usted lo que es?.

Entrevistadora: No.

María: es una clínica particular y ahora se está haciendo el hospital ahí mismo.

Entrevistadora: ¿En qué parte?

María: En avenida Eyzaguirre al llegar la carretera, es preciosa, y me llamaban si necesitaba algo y yo dije que no, incluso cuando yo me opere yo le dije doctora ¿usted me está dando el alta?, y mi marido con mi hijo quiere saber cómo vamos a financiar los pagos y me dijo no, tu no tienes nada que pagar, esto pertenece al AUGE, a parte que tu eres adulto mayor así que no tienes que pagar. Y cuando me dieron los remedios mi hijo dijo no, ustedes han hecho tanto por mi mamá que esos remedios que ustedes nos van a dar nosotros los podemos comprar, así que lo dejan para las personas que tengan menos recursos que nosotros y los puedan usar. Entonces yo he formado una familia, no es que todo sea maravilla porque igual hemos pasado momentos difíciles como todos pero para mi es mejor sumar. Así que esa ha sido mi vejez con sus días, y yo soy más rabiosa, soy media mañosa, soy temperamental, mi marido (...) se hace un equilibrio, uno es mas pacifico y el otro más rabioso, porque las cosas se mantienen bien, y siempre ser buena persona, buena mamá, ser buena esposa también porque la vida tiene esa (...) yo para mi lo más importante son mis hijos y mi marido, el resto (...) y somos hermanables, cuando necesitamos ahí estamos, pero yo no soy una persona de andar metida en las casas, no, porque meterme en la vida de mis hermanos no, yo soy más independiente, pero de forma positiva no de forma negativa.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es con respecto a las tecnologías, ¿que aplicaciones digitales de celular utiliza habitualmente?.

María: El whatsapp es la que más uso yo, y cuando tengo que hacer llamada, porque tengo personas que no usan el whatsapp, me comunico comunico por el teléfono sin whatsapp, porque también hay gente que no tiene whatsapp, pero es lo que más uso ahora porque recibo y mando mensaje, y los demás no me pregunte *na'* porque no *cacho* ninguna cuestión.

Entrevistadora: Entonces esa sería la que más usa, ¿ Youtube por ejemplo?, para ver videos.

María: Noo, no sé, incluso tengo correo electronico, me han hecho mi hijo, mi nieto, porque él está estudiando (...) ese nació en la tecnología y me dice pero abue, y yo no nooo, no sé, a ratos digo yo, si me voy a meter en eso y luego me llegan unos mensajes que me ofender - se producen risas entre Maria y las entrevistadoras- nooo, veo lo que me conviene no más, porque ¿para qué voy a querer yo lo otro? Yo estando en contacto con el whatsapp, con el teléfono y si quiero ver cosas yo veo lo que yo quiero ver, no lo que me impongan que yo veo, por ejemplo yo noticias no veo ahora casi nada porque me pongo muy mal en la mañana, tu prendes la tele y puras noticias trágicas, porque yo salgo para la calle y nadie está con seguro, si nos va a ir bien, si vamos a volver o no, pero esa es la realidad Pero para mi el whatsapp y mi telefono como tiene que ser, incluso tenía teléfono de los (...) de la casa.

Entrevistadora: Los hijos.

Maria: pero después dije ¿para qué ese teléfono?, me quedé con el puro celular no más.

Entrevistadora: ¿Considera que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores?

Maria: En algunos aspectos, no en todo, para nosotros, pero para la gente joven no, porque también hay harta ofensas y cuestiones en las cosas, si po'. Yo soy abuela de la Kathy Contreras, de la que era de calle 7, y a la pobre Kathy la hacen mierda esos, con tanta cosa, yo fui hasta jurado en calle 7, en canal 7 - se producen risas- , yo conozco harta gente chiquillas, yo he trabajado uuh, con la gobernación, con el alcalde que lo conozco hartito yo, padrino de mi club, Leonaldo Perez, Ossandón, todos esos, ya que ellos de eso se valen para ganar votos, tener sometidos a los abuelos pero conmigo no les salió, conmigo no corren muchos - se producen risas de Maria-.

Entrevistadora: Por ejemplo, ¿ encuentra que estos dispositivos están pensados para las personas mayores, o están enfocados para otro tipo de persona?

Maria: no, yo creo que sí porque nosotros no nos podemos quedar en el pasado po', tenemos que avanzar, nos tenemos que poner al día, que nosotros algunos seamos más (...) que no nos guste (...) yo creo que entre la gente mayor es tanto más que ustedes que hay gente que (...) yo conozco gente mayor que es mejor que los jóvenes para trabajar con el celular *po'*. Noo, es positivo.

Entrevistadora: Claro.

Maria: si a mi no me gusta, pero porque voy a querer que todo el mundo tenga que pensar como yo *po'*, nooo, es positivo, y así a gente mayor puede tener una posibilidad de trabajar un poco más tiempo, no jubilar tan joven, yo creo que de eso se deberían preocupar más las eh... que la gente de 60 años de 65, yo pienso que deben seguir trabajando con normalidad, no porque ya tiene más de 60 años, si ahora no estamos como antes, si antes con 60 tu eras viejo, y ahora (...) a mi me fue a ver una señora que era de mi club cuando estaba enferma, tiene 87 años oye y esta mas estirá que yo, y no está de pérdida ni nada que tiene ... normal.

Entrevistadora: Claro.

Maria: Claro que yo ... de todo lo que nos aqueja, nos quejamos arto mija, es la cuestión de los huesos, eso es como una norma, yo creo que eso hasta nos quejamos porque le copiamos al resto, pero la gente mayor tiene que estar más tiempo en el campo de trabajo, no tan poco activo, que no le den trabajo ... ah es que la pobre viejita tiene que ir a barrer la calle, la plaza.

Entrevistadora: Quizás buscar un trabajo o hacer un trabajo más adecuado para ...

Maria: Para los tiempos de nosotros.

Entrevistadora: Exactamente.

Maria: y que nos valoren las experiencias, yo pienso que ahí está la clave y avanzaremos más.

Entrevistadora: Si tuviera la oportunidad de elegir solo aplicación del celular , que más le ayudará en su vida ¿ a qué aspecto estaría orientado? al entretenimiento, a la comunicación con su familia...

Maria: a la comunicación, a mi me gusta comunicarme.

Entrevistadora: Ya, ¿seria a las aplicaciones de Whatsapp?

Maria: Si po'.

Entrevistadora: ¿Y las llamadas?

Maria: Si, porque yo me comunico, me gusta más comunicarme a mi, no me gusta tanto escribir, si no que yo decir de boca a boca o del whatsapp que uno puede conversar en mi caso.

Entrevistadora: ¿y sabe sacar fotos, mandar audios?.

Maria: Siii, tengo fotos, saco de todo, incluso he aprendido a hacer el video, a poner la cámara.

Entrevistadora: Por video llamada.

Maria: Por video llamada, si po'

Entrevistadora: Y ¿ sabe sacar fotos, mandar audios?...

María: Si, saco fotos, donde voy saco fotos de todo, he aprendido a hacer videos, a poner la cámara, incluso con mi hijo hablamos por videollamada, por videollamada hablamos con mi hijo, con mi chiquillo, (inteligible).

Entrevistadora 2: ¿Qué está estudiando? o ya estudio?

Señora María: No, no, mi hijo es director de colegio en la nocturna, y en el día...

Entrevistadora 2: Sí, porque la última vez que vinimos usted no explicó que se esforzaron mucho para poder darles los estudios...

María: Buuuu... mucho y nunca lo dejamos metidos con créditos, estudio igual que ustedes, en la Silva Henríquez, cuando estaba ahí en la... sipo ahí estudio mi hijo (inteligible)... mi hijo lleva como 30 años trabajando allá, mi hijo entró jovencito, yo el día que salió hasta ahora, no ha dejado de trabajar y ya ha trabajado en dos colegios.. en tres colegios nada más que eso, en el colegio que está ahora lleva 19 años, en el antes que el de ahora estuvo 15 años...

Entrevistadora 2: Harto tiempo...

María: Sí, es que eso es lo importante que no anden cambiando tantos colegios, porque cuando van cambiando tanto colegio, como que al profesor no lleva un muy buen prestigio.

Entrevistadora 2: Deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores y enfocados en qué tipo de aprendizaje.

María: Sería como para aprender a... (inteligible)... yo encuentro que es positivo que hagan más cursos.

Entrevistadora 2: Deberían ser gratuitos si... en general para la población.

María: Generar entusiasmo y más aprendizaje po', porque así alguno alomejor podría aportar más po', a veces a lo mejor se podrían hacer más cosas, o ponerse más al día en algunas cosas, pero como uno no entiende, no entiende esos temas, los encuentra más difícil o encuentra que no son adecuados, pero yo pienso que son necesarios.

Entrevistadora 2: Quizá estar como más focalizados...

María: Sí, como más emmm... por ejemplo si yo quisiera ayudar a mis nietos aportar más en educación, donde los papás trabajan y ahora los abuelos son todos las nanas y los nanos de los chiquillos (inteligible)... yo podría aportar más con los chiquitos en la educación (inteligible)... pero uno para ayudar a su familia... pienso que sería bueno.

Entrevistadora: ¿Qué le gustaría aprender a utilizar?, el computador o utilizar más el teléfono?

María: Me gustaría eh... aprender en el computador, eso me gustaría de aprender y... que tuviera a alguien que me tuviera paciencia como una semana completa, yo sé que en una semana completa... se porque yo he estado haciendo cursos de computación y (inteligible, hace referencia a algún curso municipal)... yo he hecho mucho, he hecho jardinería, he hecho hartos estes' por los adultos mayores aquí en Puente Alto (inteligible)... hay tantas posibilidades... hay que saberlas aprovechar... a eso me gustaría, eso si hiciera un curso de computación así no tan... por ejemplo, aunque tuviera que pagar, por ejemplo una semana completa continúa, pero (inteligible)... cuando vienes así los jueves como que a la otra semana ya se te olvida, porque nosotros no tenemos la capacidad que tienen ustedes, está fresquita la memoria.

Entrevistadora 2: No, y aparte que requieren mucha práctica también.

María: Pero... y también un poquito complicado hija, por.. pasa que yo tengo un computador en la casa, hace tiempo me regaló mi sobrina que... me dijo en ese tiempo, mamita (inteligible)... yo tengo internet en el celular si, pero estar pagando internet... y tu sabí que las jubilaciones de nosotros no son tanto, entonces por yo no tener internet en el computador, yo no podría practicar y a lo mejor me falta un poco de más incentivo de ponerme a practicar, porque practicando, yo aprendería un poco a lo mejor, nocierto'?

Entrevistadora 2: Claro

María: A lo mejor me falta un poquito más de incentivo.

Entrevistadora: Considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia?, ya, la pregunta se refiere a si fue muy complicado de

tener que estar... de caminar por la calle, de pasar por los lados sin el Covid, a tener que encerrarnos en la casa...

María: Claro que sí pues, ya ahora también es bueno, ya pasamos la pandemia, la aguantamos y la pudimos conversar y explicar (inteligible)... nosotras fuimos del tiempo de de la pandemia y la pasamos (inteligible)... yo en mi familia no tuve ninguna pérdida... Después fue difícil, porque imagínate yo, andaba salía a la calle y ahora tenía que quedarme encerrada... noo... para mí era tremendo, yo vivo en una casa y bien grande mi casa, imagínate, yo pensaba en la gente que tenía niños, me sentía pero..., que pena por ellos, porque no poder sacar a los chiquillos a la calle, sin poder salir con ellos al colegio, bien complicado, y yo ví que... (inteligible)..., veía que era tan complicado, por los chicos, sufría harto porque los niños (inteligible)... y me decía mamá, es tan triste porque me decía que no todos los alumnos tienen la misma comodidad, no todos tienen su computador, algunos le decían profe, hasta aquí nomás llegó porque le tengo que pasar el computador a mi hermano, entonces a mi hijo eso le afectaba y sabes que en ese colegio regalaron muchos computadores, pero no fue suficiente para todos, entonces eso a mí me complicaba porque... y yo decía no tengo que salir, no tengo que salir, pero aveces igual me arrancaba para (inteligible)... pero me ponía doble mascarilla, llegaba a la casa y a desinfectarse bien nomás, manejaba un trapo con cloro, pero a mí me dijo el doctor que no era bueno usar tanto cloro en la casa, que era dañino para la salud, pero eso..., después como que me acostumbre.

Entrevistadora 2: Sí, yo creo que eso a muchos nos pasó...

María: ahora cuando comencé a salir a la calle, sabí que salía con un miedo tan grande que (inteligible)... y sentía un temor, las calles tan llenas de gente, tu entras a una tienda y no puedes entrar, yo le decía, para qué vinimos para acá mijito si aquí está... un día fuimos para el centro, para allá para la plaza de armas (inteligible)... y era una cosa que... no yo voy a llegar a la casa y mañana voy a amanecer contagiada, pero después cuando ya pasó a ser un... la normalidad, como que lo normalizamos bastante el covid ahh, ahora denuevo otra vez ya estamos... y dicen que desde el primero no hay que usar mascarilla, pero yo la voy a usar igual en el metro, en la feria, en todo... y que otra cosa falta?...

Entrevistadora 2: Ya... quién le ha enseñado a usar el teléfono o la tecnología?

María: Primero me enseñó mi hijo, él me dio las pautas, me dijo mamá, aquí tiene teléfono moderno, porque yo nunca he comprado teléfono, él siempre ha estado dándome, desde... me dió primero uno que me dió que era como una conchita, y este ahora que me dijo mamá te voy a comprar uno más moderno, y este teléfono es bueno, es moderno y le dije no, para que no gaste plata, para que quiero eso yo, si yo no juego ni nada... pero al que le costó fue a mi marido, porque mi marido esta como negado a la tecnología a usar el teléfono, tiene uno mejor que el mío, que también se lo regaló mi hijo, para el día del papá, ahí esta el telefono, lo llaman y pesca el mío, porque él no es capaz, y le digo Víctor contesta el telefono, porque no lo intentas mijo (inteligible)... yo quiero que mi marido aprenda y no sea tan dependiente de mí, porque es malo ser dependiente, ahora yo no soy dependiente, ahora yo ando bien (inteligible)... yo en la mañana me levanto hago el almuerzo, hago todo, sí pero es por eso, eso me ha costado a mí, que mi marido se entregue más a la tecnología.

Entrevistadora 2: Además, ha tomado por ejemplo a personas que le han enseñado a utilizar la tecnología en el taller acá?

María: Aquí.

Entrevistadora 2: ¿y municipal también?

María: También aprendí yo hice un tiempo un curso de computación, si yo sabía sacar cosas, pero después lo dejé, sacaba... (inteligible)... pero ya después me deje estar, antes yo avanzaba con mi hijo y aquí también, aprendí a usar hasta (inteligible)... más cositas con la doctora y con la Angelica en el taller en esta cosa, es muy servicial.

Entrevistadora: ¿Considera importante las herramientas digitales en su diario vivir?

María: Por ejemplo, ¿relacionado a cual?, los teléfonos?

Entrevistadora: Sí

María: Sí, sí esque tengo que llamar una hora para el médico, si necesito que me llamen para mis controles, todo me lo mandan por mi teléfono, porque no hay otra manera de comunicarme, porque me van a dejar los remedios a la casa y el día antes me llaman para decirme, señora María mañana va estar en la casa?, porque le llevamos sus remedios, entonces es importante para mí.

Entrevistadora 2: Considera que la tecnología fue importante durante la pandemia? y por qué?

María: Sí, fue importante porque era la única manera que nos podíamos comunicar con las personas sino, podríamos haber quedado mucho más aislados, porque yo me podía comunicar con mi hijo, tenemos un grupo de whatsapp con los vecinos, por si necesitamos algo... de aquí de la municipalidad también tengo contacto con la municipalidad, cuando hay reuniones, cuando hay cosas artísticas, todo eso lo recibo por whatsapp yo, estoy en los grupos de la muni, de los adultos mayores y también de... de la comunidad, también tenemos un whatsapp entre los vecinos para comunicarnos, cuando hay problemas con una persona, si tiene problema de salud (inteligible)... todo eso lo hacemos por intermedio del teléfono, por whatsapp, si, por el teléfono, por eso les digo es muy importante, si no habríamos quedado mucho más aislados, nadie habría sabido de nada po', aparte que no podíamos salir para la calle, la gente tenía un temor tremendo, entonces, era complicado.

Entrevistadora: esta pregunta está asociada a lo que dijo hace un rato, si considera que las personas mayores deberían aprender a utilizar las herramientas digitales?, usted decía que sí, porque hay gente...

María: Es que atrasadas no nos podemos quedar en caso de necesidad... mira una persona cuando está muy enferma... yo cuando estuve en cama, y no quiero salir y si mi marido supiera más, nos podríamos comunicar mejor por', porque él si supiera más tecnología podría ser más útil, más útil de lo que él es, en cuanto a tecnología, no como persona.

Entrevistadora 2: y la última y de manera general, cuál es su opinión sobre la tecnología?

María: A ver repita la

Entrevistadora 2:Cuál es su opinión sobre el uso de la tecnología o el celular, o del computador?

María: La opinión que tengo yo, es que la tecnología, el celular, la computación, todo eso, son cosas muy valiosas para modalidad, para la sociedad, en común, pero dándole un buen uso, no un uso desmedido, que sirve a veces para hacer cosas indebidas, la pornografía, insultarse con la gente, yo encuentro que eso es una cobardía, porque nosotros, si quieren decir algo porque no ponen la cara, porque tienen que ofender a tanta gente innecesariamente, yo para eso no comparto la tecnología, la comparto plenamente y estoy muy de acuerdo en donde la gente va al espacio, es tecnología muy importante, osino no estaríamos tan avanzados, y seguimos en avance (inteligible)... a mi me encanta eso y yo veo toda la cuestión del universo, a mi me encanta ver programas que me ayuden a aprender, pero lo malo, se ha usado mucho para la cuestión infantil, de tanta cosa agresiva que los cabros antes de tiempo aprenden, cosas innecesarias para ellos, porque los papas o nosé, que ahora los papas tienen que trabajar, uno antes estaba con los chiquillos todo el día, es muy importante pero para algunas cosas no somos... no le dan buen uso, esa es mi opinión de la tecnología.

Entrevista a Víctor Araya (79 años).

Entrevistador: Entonces su nombre es Víctor Araya, y su edad ¿cuál es?

Víctor: (Bromea) 35 años, nací el 05 de octubre del 42, voy a cumplir ochenta años en octubre, (bromea) así que el 05 de octubre es feriado.

Entrevistador: Bueno Don Víctor vamos a comenzar, La pregunta número uno, se relaciona a ¿cómo se ha sentido en esta pandemia por covid-19 y ¿por qué?

Víctor: Bueno, muy aburrido, por no... digamos tener nada que hacer de lo que estoy acostumbrado a realizar alguna actividad de trabajo principalmente por lo económico, ese es el lado laboral. (Se distrae y olvida lo que iba a decir) Ah y el hecho de dejar de trabajar después de cuándo comencé a trabajar, por ahí por los 17 años, el hecho de dejar de trabajar, fue como morir un poco, como morir una parte de mi vida, el no tener nada que hacer y no tener como adquirir, como producir para la casa, pero en el fondo gracias a Dios, nos hemos arreglado de alguna manera, dentro de... osea, viviendo la realidad que nos acontece en la actualidad.

Entrevistador: Perfecto... Don Víctor emmm... ¿ha contado con el apoyo de sus cercanos familiares o amigos durante la pandemia?

Víctor: Solamente un hijo que se ha portado muy bien, justamente el que les comentaba mi mujer, él ha estado pendiente de nosotros pero también, cómo hijo tiene su propia vida, sus propias cosas de rutina, preocuparse de él, de su mujer, y sus hijos.

Entrevistador: Don Víctor ¿qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología? Y ¿por qué?, quizá alguna dificultad al utilizar la tecnología, el teléfono...

Víctor: No sé, yo siento que la llegada de la tecnología fue muy rápida, muy violenta, olvidándose de esta generación, qué estaban a nosotros dejándonos atrás, porque en ningún momento yo he escuchado de que se haya formado alguna institución o los colegios, o de cualquier manera, a nosotros encaminarnos del principio hasta ahora, qué ocurre con eso, que uno no está de acuerdo, cómo no le entiende bien y ha sido nefasto de que hayan tenido ese descuido con nosotros, que fuimos los que preparamos los hijos, los educamos hasta donde pudimos y después nos dejan tan de lado, tan atrás con estos sistemas tan violento qué, yo los encuentro violentos que... demasiado rápido, demasiada velocidad sin tomarnos en cuenta, sin siquiera tomarnos de la mano, como dicen, dar un tironcito, para poder comprender y estar más centrados... digamos en eso, y eso nosotros nos ha provocado... dificultad grande... que eso tiene un nombre... osea en el fondo nos sentimos como rechazados en ese sentido, y no tomados en cuenta, y tampoco existe la voluntad plena de podernos enseñar, aquí aprendimos un tanto (Fundación Puente Alto Puede Más) porque gracias al curso que hicimos aquí, nos pusimos un poco más al día, antes era un poco... de que se trata puede ser algo que nos sirve.

Entrevistador: Con respecto a eso don Víctor, ¿qué sentimiento positivo le genera el uso de la tecnología?

Entrevistador 2: Si es que le genera alguno.

Entrevistador: Por ejemplo en este taller que usted hizo aquí, algo positivo que...

Víctor: Positivo en el sentido de que yo al tomar este (celular) ya se de que se trata, más o menos, y sé que hacer con él, y en caso de que me llamen o me escriban algún mensaje, sé cómo aplicarlo, eso es positivo, porque antes yo no entendía nada, tomaba el teléfono, lo único que sabía era marcar el Whatsapp y la persona me respondía, entonces ya fue un pequeño avance, pero fue un avance positivo.

Entrevistador: Un avance positivo... el poder comunicarse también con otras personas...

Víctor: exactamente.

Entrevistador: Perfecto... ¿Qué efectos psicoemocionales ha tenido para usted llegar a la vejez?, ¿cómo se ha sentido usted en el proceso de llegar a una edad adulta?

Entrevistador 2: ¿Qué emociones le genera?

Víctor: Yo me he mantenido bien, mi mujer también, eso doy gracias a Dios que...

Entrevistador: ¿Y emocionalmente?

Víctor: Pero emocionalmente, es una decepción, porque no solamente se llega a la vejez, sino que también se le empiezan a, digamos a agregar las dificultades de salud, digamos porque ya el cuerpo comienza a fallar, el cuerpo ya no es lo mismo que cuando se es joven, entonces uno, todo los días está pensando cómo va a ser el mañana, en mi salud, si voy a poder valerme solo o no sé, pero por el momento tratar de hacer lo posible por mantenerse bien.

Entrevistador: Don Víctor emmm... ¿Qué aplicaciones de celular utiliza habitualmente?, por ejemplo redes sociales o... Facebook, Whatsapp... alguna de esas aplicaciones...

Víctor: Algo de Whatsapp y... bueno llamar por teléfono y recibir llamadas eso es lo más práctico, también tendría que repasar cómo sacar fotografías... osea darme a entender de nuevo, nada más, pero eso yo lo aprendo de un momento a otro.

Entrevistador: Don Víctor, ¿Considera que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores? ¿es fácil para ustedes poder utilizarlas?

Víctor: No. Es un laberinto

Entrevistador: Es un tanto complejo

Víctor: Muy complejo.

Entrevistador: Don Víctor, si usted tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudará en su vida, a qué aspecto estaría orientado? Por ejemplo, si estuvi... Tiene la posibilidad que exista una aplicación que le ayude a usted en su vida, en qué ámbito le gustaría que fuera, en salud, seguridad, y algo que le ayude a usted.

Víctor: En salud, y también cómo encontrar una actividad de trabajo, de poder digamos.

Entrevistador: ¿Cómo es una inserción laboral?

Entrevistador: Laboral claro, para poder percibir osea, no interesa el dinero, sino que algo pa'l bolsillo, unas moneditas que nunca están de más.

Entrevistado: Por ejemplo, quizás algún tipo de capacitación, algún curso, y que después con eso usted pueda generar.

Víctor: Eso, porque a mí me sale caro porque yo no terminé mi curso de peluquería, quería seguirlo pero mi mujer no quiere que trabaje, y yo quiero, a mí me gustaría terminar el curso para hacer domicilio o trabajar en una peluquería.

Entrevistador: A qué bien, que bien.

Víctor: Ese sería mi último sueño, no ha sido más porque no, para que me voy a proyectar si ya cuánto, ya nosotros estamos, tenemos que empezar a decir con permiso, me retiro.

Entrevistador: Don Víctor, de existir algún taller de aprendizaje digital, que sea por medio quizás de esta plataforma para personas mayores

Víctor: Ya

Entrevistador: ¿Qué le gustaría aprender?

Víctor: Es que no sé qué me ocurre, porque para mí es bastante complejo poder hacerme alguna idea sobre ...

Entrevistador: Quizás trámites, aprender a hacer algo en lo cuál no tenga que pedir asistencia.

Víctor: Trámites, trámites, trámites, exactamente la asistencia, cosas en las que me tendrían que darme la idea, yo buscar lo que más va conmigo.

Entrevistador: Don Víctor, considera que el impacto en su vida, desde pasar desde la presencialidad a la digitalización en pandemia fue un impacto para usted? Del pasar de hacer sus cosas, sus trámites presenciales, a tener que hacerlos por teléfono, por el celular.

Víctor: Claro, encuentro que fue una diferencia enorme.

Entrevistador: Y fué un impacto positivo o negativo para usted?

Víctor: Porque presencial es mucho más conpli... ósea es más sacrificado.

Entrevistador: ya

Víctor:porqué de la otra manera, es cuestión de contacto, pero eso ya tendríamos que concentrarnos más en aprender, digamos de este aparato.

Entrevistador: Don Víctor, quién le enseñó a utilizar la tecnología, quién le enseñó a utilizar un teléfono, lo aprendió por algún familiar, lo aprendió acá en la fundación?

Víctor:No, el primer indicio de llamar y recibir fue, fue nuestro hijo. Qué inclusive me regaló los celulares, me regaló como tres o cuatro los perdí, porque no me gustan, siento los veo y no...

Entrevistador: Ese fué su primer acercamiento por su hijo

Víctor:Sinceramente

Entrevistador: Don Víctor, considera usted importante las herramientas digitales en su diario vivir?

Por ejemplo, considera importante el poder utilizar un teléfono, o WhatsApp o facebook, o redes sociales en su vida diaria?

Víctor:Sí claro que sí, pero derechamente si.

Entrevistador: ¿Por qué cree que es importante?

Víctor:Por qué, no eso cambia totalmente las cosas, entramos en otro plano, cómo le decía es más cómodo, si uno sabe manejar entonces es más cómodo, uno puede hacer muchas cosas que, que quisiera como se llama, interesarse por intermedio de la tecnología.

Entrevistador: Don Víctor, considera que la tecnología fue importante durante la pandemia? En estos dos años ya.

Víctor:Directamente para nosotros los mayores no, pero para estás generaciones, la gente que entiende de eso si.

Entrevistador: Don Víctor, considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales?

Víctor:Perfectamente

Entrevistador: Si

Víctor:Si se diera digamos la facilidad, uno que no trabaja que me costaría hacer presencia de una cosa así, era lo que le hablaba delante, que nos olvidaron, nos dejaron, y está generación se queda con eso y nosotros quedamos como abandonados, siendo los proveedores, siendo los que criaron a sus hijos para que sean lo que hoy son.

Entrevistador: Don Víctor, y su opinión ya personal fuera de las preguntas ¿Cuál es su opinión de acuerdo a las tecnologías?, lo que usted piensa, lo que usted siente.

Víctor:Es rebatir, es difícil definirlo, porque por un lado me choca y por otro lado veo que es muy necesario. Entonces tendría yo, si tuviera oportunidades ya cambiaría de opinión, diría me interesa la tecnología, y sino me sirve entonces para que me va a interesar

Entrevistador: Ya

Víctor:Entonces eso es lo que quisiera uno mayor, que la tecnología lo apoyara y lo encumbrara, y no dejarnos tan así como que no existimos.

Entrevistador: Con respecto a Don Víctor, a las políticas públicas que se han desarrollado a lo largo de estos años, considera usted que se toma en cuenta la opinión de las personas mayores?

Víctor:En gran parte no, hay muchas personas, mucha gente de esta generación que está con nosotros, pero también hay más que va a parar este viejo por ejemplo, este viejo es ignorante. Y yo quiero servir claro, en la humanidad no hay ignorantes, esa palabra está demás. Quiero que lo ponga, porque digo esto, porque desde que nos

paren nacemos sin saber nada, y si aprendemos es porque tenemos esto, y si aprendemos es para saber, y saber. Bueno, ahora que no sepamos cómo muchos que llegan muy lejos, bueno ya eso es otra cosa, pero no somos ignorantes, vinimos como vienen todos.

Entrevistador: Le gustaría que el Estado tuviese un rol más importante con lo referente a que se tome en cuenta la opinión de ustedes las personas mayores en las políticas públicas? Por ejemplo, en salud, en vivienda, en pensiones.

Víctor: En forma total inclusive que es Estado tuviera que ver con todo lo que significa lo laboral, la salud, y lo judicial. que el Estado, cómo Estado y que el Estado debe preocuparse por el pueblo de Chile, porque Chile se compone en, cómo digamos la patria verdaderamente no es del pueblo, el pueblo hace al país. No los que pagan. Esa sería mi opinión.

Entrevistador: Qué buena frase, la última que nos comenta.

Víctor: Quiera estar preparado, he tenido mejores clases para eso, porque yo pienso mucho, hablo poco pero pienso mucho, me hago análisis, me hago preguntás, opino sobre lo que he visto, sobre lo que he escuchado, me gusta mucho escuchar.

Entrevistador: Perfecto, y con respecto al trabajo que se hace acá en la fundación, cómo se ha sentido usted desde que es parte de acá de la fundación? Desde que participa con ellos, Puente Alto Puede Más.

Víctor: Es como un apoyo, es algo que realmente para nosotros significa bastante, y oír lo menos tener contacto con más personas, y de alguna manera, yo soy malo pa' conversar pero igual conversar de otras cosas, conversar de cosas interesantes, sacar análisis de cosas, raciocinio, y también preocuparse por lo que está aconteciendo, ojalá que nosotros no nos sigamos equivocando como chilenos, cómo trabajadores, cómo gente de bien.

Entrevistador: Así es

Víctor: Lo que sería bueno en Chile, lo único que hace falta es dar un apretón a la delincuencia, y a los traficantes de droga. Eso debería ser pero el que arrancó pa', porque arranca, porque es delincuente y se acabó el de perseguir digamos a los delincuentes. Casi por todo el centro del área metropolitana, andan jugando como al pillarse, a las finales cuál es el resultado? Yo le digo a mi mujer, si van persiguiendo delincuentes en un auto a pie, cómo sea. Del momento que el tipo arranca que debieran tener la orden de disparar y se acabó el problema, y las formas de dar a respetar porque yo creo que nosotros merecemos respeto en nuestro país, merecemos seguridad, tranquilidad, cualquier día van a empezar a meterse a las casas a robarles y no van a poder decir na.

Entrevistador: Esperemos que mejore

Víctor: Eso es grave, yo lo veo con mucha gravedad. Por eso soy práctico en pensar así, es que ya no ya yo creo que ya eso rebalsó el vaso, cómo que ya nos están sobrepasando.

Entrevistador: Don Víctor, y para finalizar, algunas palabras o alguna pregunta que nos quiera hacer, o alguna apreciación, algunas recomendación?

Víctor: No, solamente que en realidad agradezco estar en este momento con ustedes y que ojalá ustedes tengan mucha madurez, que maduren mucho más y les deseo que todo esto vaya amansando que sea positivo, y que hubieran mucho más de ustedes.

Entrevistador: Muchas gracias Don Víctor.

Víctor: Y gracias a ustedes también

Entrevistador: por parte nuestra y del equipo, agradecer también su participación, su buena voluntad y nos volveremos a encontrar.

Víctor: Dispuesto, cómo chilenos

Entrevistador: Tenga un muy buen día, muchas gracias.

Víctor: ya, gracias a ustedes.

Entrevista Telefonica Eliana Zurita (56 años).

Entrevistador: Buena tarde, en estos momentos me encuentro con la señora Eliana Zurita, y vamos a comenzar leyendo el consentimiento informado. Santiago de Chile, tres de octubre de 2022, consentimiento informado proyecto de investigación para trabajo final de graduación “Efectos psicoemocionales del uso de las herramientas digitales en personas mayores en pandemia”.

Estimada, el siguiente documento tiene como finalidad que ustedes como participantes de esta investigación tengan claros los objetivos, procedimientos y finalidad de este proyecto realizado por Diego Aguirre, Catalina Barrera, Rubén Bustos y Camila Sandoval.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo principal: Examinar los efectos generados por los dispositivos de alfabetización digital en la salud psicoemocional de las personas mayores en pandemia por COVID-19 y está destinado a obtener el grado de Licenciadas/os en Trabajo Social en la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez.

La entrevista que se realizará y contiene preguntas semiabiertas, sus ejes temáticos buscan abordar ejes como la tecnología, vejez, aplicaciones, exclusión social, vida cotidiana, familia y más. La duración estimada será de 30 a 40 minutos por entrevista y se grabarán para dejar constancia de la veracidad del trabajo realizado, aún así, los datos entregados se encontrarán bajo confidencialidad y sólo tendrá acceso de estos el equipo que investiga y Catalina Ruz, docente guía del proyecto.

Los investigadores tienen la responsabilidad de responder cualquier duda, respetar las opiniones, y recordar que la entrevista es absolutamente voluntaria, por lo tanto, si usted no quiere responder tiene el derecho a no responderlas

Agradecemos su participación en nuestro trabajo que permitirá un desarrollo pleno para el trabajo. Así que vamos a partir dando la autorización, señora Eliana Zurita usted autoriza el día de hoy tres de octubre de dos mil veintidós voluntariamente a participar de la entrevista final de graduación titulado efectos psicoemocionales del uso de las herramientas digitales en personas mayores en pandemia?

Eliana: Si, autorizo

Entrevistador: Perfecto, He leído y comprendido la información entregada, así como también he tenido acceso a las preguntas de la encuesta a entrevistar.

Autorizo que la información sea utilizada únicamente para fines investigativos y que la participación es voluntaria, así que como nos acaba de autorizar la señora Eliana Zurita, vamos a comenzar con las preguntas.

Señora Eliana, ¿qué edad tiene usted?

Eliana: cincuenta y seis

Entrevistador: Perfecto, cincuenta y seis años. Señora Eliana, vamos a comenzar con la primera pregunta y esta se trata de ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia por Covid diecinueve?

Eliana: Ayyy.. complicado, muy complicado, como yo no me manejo mucho en la tecnología, fue difícil para la comunicación con la familia.

Entrevistador: Fue difícil, ya Señora Eliana ¿Usted ha contado con el apoyo de sus cercanos, familiares o amigos durante la pandemia?

Eliana: Si, de mis hijos tuve mucha ayuda

Entrevistador: Perfecto, que bueno, que bueno que pudo tener ayuda de sus hijos en ese sentido. y Señora Eliana, ¿Qué sentimientos positivos le genera el uso de la tecnología?

Eliana: Positivo, que es fácil ee.. reencontrarse con los familiares, como existen las vídeo llamadas, uno se puede ver, en la pandemia se pudo ver, aunque estés lejos, pero se podía ver por lo menos como se estaba, por lo menos su vida, su vida en en la casa, entonces fué genial.

Entrevistador: Y con respecto señora Eliana a ¿Qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología?

Eliana: Uyyy.. que sentimientos negativos, en la pandemia?

Entrevistador: Si, por ejemplo el uso, el uso de la tecnología, si bien

Eliana: Aaaa..si es que como yo me manejo poco, entonces para mi mi era difícil y eso me complicaba la vida porque él no era fácil hacer una compra por internet, para mi como no me manejo ósea

Entrevistador: ok

Eliana: Fue complicado

Entrevistador: Señora Eliana, ¿Qué impacto psicoemocional ha tenido para usted llegar a la vejez? Aunque aún no es vejez, pero qué impacto psicoemocional

Eliana: Ayyy.. a mi con mi salud ha sido complicado, no soy adulto mayor pero estoy muy complicada de salud porque tengo varias lesiones, osea tengo una lesión en la columna que debe operarse, entonces no ha sido fácil ir avanzando en la edad

Entrevistador: Aaaa....

Eliana: Por los problemas de salud

Entrevistador: Claro, lo importante ahí es que se esté cuidando y...

Eliana: Si estoy con todo, médico, hoy día vengo del médico por eso puse que podía darme el tiempo pero Angelica me comunicó que podía no pronto, pero le dije yo aceptaba obvio, porque quería que me hicieran la entrevista.

Entrevistador: O se agradece, muchas gracias emmm.. Le quiero preguntar ahora ¿Qué dispositivos digitales conoce?

Eliana: e el teléfono

Entrevistador: Ya

Eliana: El computador, que mi hija maneja emmm.. en un taller que tuve en la fundación nos ayudaron a conocer un poco el computador

Entrevistador: Aaaa.. perfecto, que...

Eliana: Porque yo no me manejaba para nada en el computador, entonces ellas nos enseñaron a conocer un poco, pero como no tengo en mi casa yo para mi, no he podido practicar

Entrevistador: Aaa... ya ¿Qué dispositivo tecnológico usa más?

Eliana: El celular

Entrevistador: y por qué?

Eliana: Porque es como la herramienta que tengo para resolver cosas, horas médicas, llamar a mis papas cuando no estoy con ellos, porque yo tengo que cumplir turnos algunos días, entonces me comunico y el que más uso es el Whatsapp y las llamadas

Entrevistador: Ya ¿Qué herramientas básicas del celular utiliza habitualmente, entonces son?

Eliana: El whatsapp

Entrevistador: el whatsapp, perfecto

Eliana: Youtube

Entrevistador: Que, justamente le iba a preguntar por eso ¿Qué aplicaciones digitales utiliza habitualmente? Me comenta que el youtube

Eliana: El youtube, si es el que más uso porque busco cosas como para a hacer, como manualidades y eso lo busco en youtube

Entrevistador: Aaa.. que bien, que bien, entonces esas serian las aplicaciones

Eliana: entonces esas serian las aplicaciones que más uso y el correo electrónico y el google que también me ayuda a resolver algunas cosas que he podido resolver con lo poco que me manejo

Entrevistador: Ya, considera usted que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores? qué es fácil utilizarlas?

Eliana: No para nada, al menos yo no soy adulto mayor voy en camino, me queda poco y no es fácil, porque además uno no las tiene como para practicar

Entrevistador: Claro

Eliana: Los chiquillos jovenes, no todos pero muchos jóvenes como que le pides ayuda te resuelven el problema y creen que ya aprendió uno

Entrevistador: Emmm... Señora Eliana, si usted tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudaría en su vida, a qué aspecto estaría orientado?

Eliana: A qué aspecto estaría orientado... a poderme manejar para hacer compras por internet

Entrevistador: Perfecto, entonces ese seria el aspecto que le gustaría que existiera a facilitarle el uso diario para realizar compras

Eliana: Exacto, exacto porque ahora hay muchas cosas por internet, porque como por la pandemia se hace casi habitual que hagan compras por internet

Entrevistador: Claro, las compras virtuales y compras online

Eliana: Exactamente, si

Entrevistador: Considera que las herramientas digitales en la actualidad, han excluido a las personas mayores más mayores ?

Eliana: Las han excluido

Entrevistador: ¿De qué manera, de qué manera cree usted que las han excluido?

Eliana: Que no le hacen, que no le hacen la vida fácil para resolver problemas, porque a una persona adulta le piden correo electrónico

Entrevistador: Claro Emm... ¿Usted cree que deberían existir talleres digitales gratuitos para las personas mayores?

Eliana: Si, debieran ser gratuitos eee...

Entrevistador: Cuáles por ejemplo?

Eliana: Alo

Entrevistador: ¿Me escucha?

Eliana: Ahora si

Entrevistador: Ya emmm.. ¿Cuáles? ¿Cuáles talleres digitales podrían ser, cree usted? Deberían existir.

Eliana: EEEEE. Lo que es todo lo que es para uno e incorporarse a pedir horas médicas. Porque también lo hacen por internet.

Entrevistador: Claro, así les facilita el tema de.

Eliana: De ir, de ingresar sus recetas, que también he yo por no manejarse bien no puedo ingresar mi receta al hospital para pedir una hora de repente, que tampoco es fácil porque uno podría inve

Entrevistador: Correcto, sí. emmm. Le quiero preguntar con respecto a si fue, si usted considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia.

Eliana: sí fue difícil.

Entrevistador: sí, que sí creó algún impacto en su vida.

Eliana: Si, el estar en pandemia es porque había cosas que no podía resolver.

Entrevistador: Ya, cree usted que deberían existir aplicaciones de celulares que estén destinadas solo a personas mayores?

Eliana: Sí.

Entrevistador: Perfecto. Señora Eliana, le quiero preguntar quién le enseñó a utilizar la tecnología?

Eliana: Mis hijos

Entrevistador: sus hijos

Eliana: Mis tres hijos me ayudaron uno en algún minuto y otros no, pero me enseñaron que lo poco que yo he podido avanzar es porque ellos también tienen cosas que hacer. Pero me he podido manejar para resolver algunas cosas llamando por teléfono a algunas instituciones y no he podido resolver porque me manejo bastante para llamar, más que para resolver por el correo electrónico.

Entrevistador: Perfecto. Señora Eliana, ¿considera importante las herramientas digitales en su diario vivir?

Eliana: Si

Entrevistador: Ya, usted tuvo que utilizar la tecnología en el confinamiento durante la pandemia por Covid19.

Eliana: si

Entrevistador: ¿Por qué la tuvo que utilizar?

Eliana: Para resolver llamados telefónicos a los centros médicos cuando pedía hora, cuando no podía asistir la llamada.

Entrevistador: O sea, todo mayoritariamente dentro de la pandemia fue relacionado al tema de salud, del pedir hora médica.

Eliana: Si, exactamente porque yo en la pandemia tuve que ir mucho al médico porque tengo la piel, me quebré el pie, un dedito. El quinto dedito del pie, tuve fractura dentro de la pandemia. Entonces que hora médicas, que radiografías me tuvieron que hacer, después me sacaron el yeso y tuve que ir a médico particular porque me sentía mal del pie, así que no voy a hacerme médico, nada más.

Entrevistador: ¿Considera usted que la tecnología fue importante durante la pandemia, y por qué?

Eliana: sí, porque por mis hijos que me resolvían las cosas de compras si era necesario. Creo que fue importante la tecnología.

Entrevistador: Usted considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales?

Eliana: Sí, deberíamos aprender.

Entrevistador: Bueno, fue importante la participación de ustedes en el taller de la fundación.

Eliana: Si, fue muy agradable todo, todo, todo lo que, lo que hicimos dentro del taller. Igual ayudó, pero cuando uno no tiene la herramienta, digamos el computador no puede seguir practicando, entonces van olvidándose cosas

Entrevistador: Claro, quizá se podría retomar.

Eliana: Retomas, además fue todo muy bueno, fueron muy amables. Las personas, la niñita yo les digo niñas porque son menores que la edad de mis hijos que estuvieron con nosotros.

Entrevistador: Señor Eliana ¿Cuál es su opinión sobre el uso de la tecnología? ¿Qué opina usted sobre eso?

Eliana: Que abusan del uso de la tecnología, eee... la mayoría de las personas. Porque se preocupan y como que dejan mucho la presencialidad y hasta con la familia.

Entrevistador: Qué es importante también verdad?

Eliana: Pues si es verdad que la tecnología es buena, pero cuando te abusa, al final empiezas a aislarte de lo cotidiano, de la familia.

Entrevistador: Ya emmm, yo le quiero hacer una pregunta también con respecto a si usted considera que las políticas públicas dentro del Estado debieran tomar en cuenta la opinión de las personas adultas?

Eliana: Sí, de todas maneras, porque al final da igual, es un aprendizaje que ellos nos entregan a nosotros.

Entrevistador: Claro. Y por último, he preguntado si usted tiene alguna sugerencia que nos pueda ayudar, como que quizás sirva para nosotros apoyar o aportar con conocimiento o con ayuda a la fundación o alguna idea que usted tenga con respecto a posibles talleres que se puedan hacer. ¿Alguna sugerencia que nos quiera realizar?

Eliana: que ojalá nos sigan ayudando para seguir progresando y lo que nos permita ir avanzando. Que se den el tiempo, a lo mejor en algún minuto de ayudarnos a todos los que participamos, a lo mejor hay personas que pueden practicar y podido ingresar al computador más que yo, que yo no tengo porque mi hija lo usó como herramienta de trabajo y no me lo puede dejar, eeee eso, a los que no, a las que no sabemos mucho, que no vuelvan a llamar para seguir avanzando y en una de esas podría tener hasta un computador y sería más fácil.

Entrevistador: Claramente. Bueno, señora Eliana, le quiero agradecer su participación.

Eliana: Ya muchas gracias

Entrevistador: Y también mencionar de que obviamente nos gustaría poder seguir colaborando y quien sabe la propuesta que no acaba de dar se transforme en algo en algún taller en el cual podamos ayudarnos y conocernos mutuamente. Porque así como ustedes aprenden de nosotros, nosotros aprendemos de ustedes.

Eliana: Pero por supuesto que es una cadena.

Entrevistador: Exacto, es una cadena, así que se agradece su amabilidad, le deseo todo el éxito y que se recupere pronto.

Eliana: Muchas gracias, que les vaya super, super a todos

Entrevistador: Muchas gracias a usted. Y nos veremos prontamente.

Eliana: Ojalá Dios quiera que pueda, porque, mira, tengo un problema con los papas tengo que hacer cosas con ellos como adultos mayores dedicados, entonces yo hay cosas que ofrecen, pero por tiempo no puedo llegar.

No porque no quiera,

Entrevistador: Claro, si se entiende

Eliana: Porque a veces coincide el horario que estoy con los papás, algunas veces me ha coincidido que tengo justo ahora médica y no puedo. No me alcanza el tiempo porque más menos empieza en los mismos . Aprovecho talleres de yoga que me están dando gratis por el hospital, entonces como puedo ir a eso a mí me sirve mucho para estar mejor.

Entrevistador: Claro

Eliana: Yo ofrecían ahora en la Fundación un taller para atender el cuidado del adulto mayor, a mí me habría servido muchísimo, pero en ese horario que empieza no puedo porque tengo otras cosas que hacer. Pero agradezco a todos lo que informan en el grupo que tienen.

Entrevistador: Qué bueno, qué bueno, me alegro, y ya ya se podrá dar algún taller en el cual usted pueda participar.

Eliana: Ojalá Dios quiera en el horario porque hay días que horario estipulado, vamos a arreglarlo ahí para que todos podamos ayudar y todos podamos descansar también

Entrevistador: Esperemos

Eliana: Porque es agotador llegar a adulto mayor

Entrevistador: Si

Eliana: Porque ya tengo papá y mamá y no es fácil.

Entrevistador: Bueno, esperemos, esperemos que se de esa instancia y me gustaría conocerla, así que cuando hagamos alguna otra actividad a ver si le podemos hacer la invitación y que pueda ir un ratito.

Eliana: Muchas gracias, muchas gracias, que tenga un lindo día.

Entrevistador: De nada, cuídese que tenga un excelente día, y bendiciones y que se recupere.

Eliana: Y para ti también, muchas gracias, nos hablamos

Entrevistador: Hasta luego, chao, chao.

Entrevista telefónica a Guilda (60 años).

Señora Guilda Lagos

Lectura Conocimiento informado (00:00/ 03:42)

Entrevistador: Me podría repetir su nombre por favor

Gilda: Guilda Lagos

Entrevistador: ¿y su edad?

Gilda: Tengo 60 años

Entrevistador: ¿Cómo se ha sentido usted en esta pandemia por covid-19? Y por qué?

Gilda: Eh bueno, me he sentido bien el término generales, ehh físicamente, y el tema es que no he tenido grandes problemas para enfrentar la pandemia, porque tengo otra visión con respecto a ella, osea, siempre pensé que era una gripe fuerte que a uno le daba si no estaba como en buenas condiciones de salud, afectaba más a las personas que tenían enfermedades preexistentes, por lo tanto en mi caso no fui tan aprensiva con el tema.

Entrevistador: y digamos, el no salir de casa cree que le afectó de alguna manera el encierro?

Gilda: Claro que sí, osea, digamos yo trataba de hacer como la vida normal, olvidando un poco el encierro, pero había que asumirlo po', pero la verdad tanto, tanto no me afectó porque tenía cosas, tenía proyectos, tenía varias cosas por hacer y gracias también a la tecnología las pude llevar a cabo, como reuniones por zoom y ese tipo de cosas.

Entrevistador: De acuerdo, ya, con la siguiente pregunta, ¿ha contado con el apoyo de sus familiares, cercanos, o amigos durante la pandemia?, así como contención emocional, y también ayuda en diversos trámites por ejemplo, o en cosas que surjan.

Gilda: La verdad no sé si tanto porque yo soy una persona bien independiente y hago todo como sin solicitar ayuda, como que me gestiono todo yo misma, como que no delego, así que no siento que tuve tanta contención, porque siento que no la necesité tampoco.

Entrevistador: ah comprendo, ya, vamos con la siguiente pregunta, ¿qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología? y por que?, si es que le generó algo claramente, en la pandemia.

Gilda: Claro, ehh, negativos, la verdad que no muchos, porque yo soy media selectiva en ese tipo de cosas entonces trato de no entrar en temas que tengan que ver con discusiones o alegatos, me mantengo como un poco al margen, entonces lo veo como más de forma general y cuando tengo que asistir a reuniones, bueno, uno selecciona a quienes va dirigido todo, así que la verdad yo, no lo he tomado como algo... no me ha afectado negativamente la verdad, he sacado como provecho de... en términos positivos.

Entrevistado: Pero y de alguna forma por ejemplo, si a usted había alguna cosa que no supiera le era fácil de aprenderla o le causaba alguna dificultad?

Gilda: Ah sí, eso sí, bueno yo como que trataba de llegar a las clases de alfabetización digital y yo recurrir a tratar de entender un poco más y la verdad cuando no entendía mucho, osea yo intentaba saltar ese obstáculo de alguna forma, porque yo me daba cuenta que los hijos como que están ocupados, están en otra, no tienen tiempo, ni disponibilidad, entonces tampoco trataba de pedir ayuda y trataba de buscar por mis medios la manera de... de subsanar eso.

Entrevistador: Bueno...

Gilda: Estaba google también que me ayudaba mucho, entonces todo ese tipo de herramientas ocupaba.

Entrevistador: Claro, como más autoconocimiento en realidad.

Gilda: Justamente eso...

Entrevistador: Ahh comprendo, bueno, vamos con la siguiente pregunta, y qué sentimientos positivos le generó la tecnología? y por qué?

Gilda: ya, bueno ehh... la tecnología, varios, aparte de poder ver que podía realizar trámites, compras, volver a ver amigos de hace mucho tiempo, volver a encontrarnos, reencontrarnos, todo eso fueron cosas bien positivas, que me produjeron mucha satisfacción la verdad, y poder concretar también muchos trámites que pensaba que tenía que hacerlos de forma presencial y lo fui logrando de manera virtual.

Entrevistador: Ahora con la siguiente pregunta, ¿qué aplicaciones digitales de celular utiliza usted habitualmente? y por qué las utiliza?

Gilda: Bueno lo que más se utiliza es el Whatsapp, también tengo el Facebook, el correo electrónico principalmente, el Messenger, el Telegram que ahora lo ocupo, bueno y más generales, google para navegar y ese tipo de cosas.

Entrevistador: y porque cree que usted más estas aplicaciones y no otras por ejemplo?

Gilda: Porque son las que más conozco la verdad, no sé si hay otro tipo de aplicaciones que me puedan servir.

Entrevistador: De acuerdo, es más por una cosa de... servicial

Gilda: Claro, justo

Entrevistador: Comprendo, ya mmmh... ¿Considera usted que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores?, es decir, que si son... si uno las instala como que son intuitivas, ¿son fáciles de usar para alguien que nunca las haya usado antes?, o más bien cree que son complicadas?

Gilda: Osea, eeh... medianamente complicadas diría yo, osea no son tan fáciles de usar tampoco, tampoco son... tienen grandes complejidades, pero medianamente complicadas podría decir.

Entrevistador: De acuerdo, si tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudará en su vida a qué aspecto estaría orientado?

Gilda: Qué más me ayudara en términos generales o en términos de comunicación...

Entrevistador: no... generales, por ejemplo si usted tuviera que elegir una aplicación que le sirviera para su vida cuál sería el punto de su vida que más cree que esta le ayudaría.

Gilda: Yo creo que el Whatsapp.

Entrevistador: Entiendo el Whatsapp... y por qué?

Gilda: Porque mantengo más contacto con las personas que me interesa tener contacto, más comunicación.

Entrevistador: Ahh de acuerdo, ya ehh... ¿Usted cree que deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores?

Gilda: Sí, sí, sí porque tengo muchas amigas que tienen problemas con... de hecho me piden a veces ayuda a mí, por el hecho de que he tenido un poquito más de acceso a ese tipo de talleres y sí, yo creo que hace mucha, mucha falta, sí.

Entrevistador: y usted... ¿cómo cuáles por ejemplo?, ¿qué talleres implementaría usted?, de alguna aplicación en específico o en general?

Gilda: Ehh... osea lo mismo que nos hicieron, llegar a ocupar las aplicaciones, descargar aplicaciones, ese tipo de cosas.

Entrevistador: De acuerdo, ya, la siguiente pregunta, considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalización en pandemia?, ¿por qué?

Gilda: Sí, aunque no tan abruptamente, fue paulatino, porque yo la verdad me manejaba, antes de la pandemia en Facebook, correo electrónico, eso más que nada, después vino el Whatsapp y ese tipo de cosas, entonces el impacto tan grande no fue digamos, no lo noté tan grande.

Entrevistador: Claro, no fue tan abrupto...

Gilda: Claro, claro...

Entrevistador: Fue algo más paso a paso...

Gilda: Así es...

Entrevistador: Mmmh comprendo, ¿a usted quién le enseñó a utilizar la tecnología?, si es que alguien le enseñó o aprendió solita?

Gilda: No ehh... bueno de hecho me acuerdo que hace mucho, mucho tiempo atrás mis hijos me introdujeron al mundo del Whatsapp cuando recién estaba apareciendo y

yo no quería nada, pero de ahí, después hice un curso de... ummmh... en un carro de estos móviles que andan, que lo había auspiciado la municipalidad, que también fue y también ahí yo no tenía idea, me acuerdo que aprendí a ocupar el computador, que le tenía como mucho susto, hace mucho tiempo sí, ehh... que uno pensaba que si tocaba una tecla se iba a echar a perder y me acuerdo que el profe fue muy, muy dinámico para enseñar y todo, porque nos hizo perder el miedo de que el computador no se echaba a perder, que metieramos mano, que intrusiáramos, que todo se podía revertir y le fui como poco a poco perdiendo el miedo y nos enseñó a usar el correo electrónico, que yo tampoco lo tenía considerado en ese entonces, entonces de verdad que tuve una grata experiencia para... cuando comencé a ocupar este tipo de cosas, nos hizo... me acuerdo que yo nunca había googleado y me hizo una pregunta, como que yo pensaba que nunca... y nos dijo busquen el animal más rápido del mundo, que hago dije yo, y después... después era tan fácil como googlearlo, entonces, ahí empecé todo esto, fue como dinámico, lo encontré bien bonito, sí.

Entrevistador: Usted considera que son importantes las herramientas digitales para su diario vivir? y por qué?

Gilda: Sí, las considero importantes por ahorro de tiempo, por el... más que nada por eso porque... después de cierta edad, yo todavía no me siento así, pero cuesta mucho, ehh... me imagino las personas mayores, desplazarse hacer trámites y el uso de la tecnología para ellos sería como fundamental po', sería como óptimo, demasiado bueno que pudiesen por un computador por último o un teléfono poder hacer tanto trámite y no tener que llegar en condiciones como un poco paupérrimas a efectuar lo que quieren llegar a realizar, sí.

Entrevistador: Claro, y bueno, dentro de lo mismo, considera que la tecnología fue indispensable o importante durante la pandemia?

Gilda: Sí, en mi caso sí, porque yo participo en talleres literarios qué sé yo, y gracias a ello pudimos seguir funcionando, entonces eso nos permitió seguir adelante, si no, de verdad no sé qué habría pasado porque fue muy... haber dejado y haberme encerrado sin nada que hacer...

Entrevistador: Entonces usted cree que la tecnología fue como una salida, un escape a...

Gilda: Sí, sí

Entrevistador: Una herramienta de conexión, claro.

Gilda: Justamente para mantener todo esto, porque ahora que todo está volviendo a la normalidad, vamos a hacer los talleres presenciales nuevamente, osea ya no se perdió el nexo, el hilo conductor.

Entrevistador: Usted considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales?

Gilda: Sí, sin duda, lo encuentro muy importante, de hecho cuando estábamos ahí en la Fundación Puente Alto Puede Más haciendo el curso de alfabetización, había gente que tenía cero conocimiento, yo lo hice igual porque me gusta estar... y había gente adultos mayores que tenían cero conocimiento y para ellos era de verdad uyy... era muy grato poder poner una canción en Youtube, poder comunicarse, yo veía la reacción y de verdad era muy gratificante...

Entrevistador: Claro, sacar una foto...

Gilda: Sacar una foto, me acuerdo que eso fue muy impactante también, cuando entre ellos tomaban fotos, sí de verdad que sí, y cuesta, yo siento que cuando uno empieza de cero ya, se le pone todo muy muy difícil, entonces encuentro que sería una proeza hacerlo y que uno pudiera adelantar por último un poquito más en ello... esas personas.

Entrevistador: Claro, bueno y ya como última pregunta y para terminar, en término general cuál es su opinión sobre el uso de la tecnología?

Gilda: Yo pienso que ahora, en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que sin la tecnología uno no existe, porque todo todo se hace a través de ella y como están las cosas, yo creo que el mundo digital se nos viene encima y si uno no trata de embarcarse, va a quedar totalmente obsoleto po'...

Entrevistador: Claro...

Gilda: Siento que hay que avanzar mucho en eso sí.

Entrevistador: Bueno señora Guilda esa sería toda la entrevista

Gilda: Muy bien...

Entrevistador: Muchas gracias por ayudarnos, por participar...

Entrevista telefónica a Maria Angelica (66 años).

Entrevistadora: Buenas tardes, ¿como esta?

Maria: Bien bien y tu como estas?

Entrevistadora: todo bien

Maria: me alegro

Entrevistadora: Primero le voy a leer un poco de cómo es la entrevista y sobre el consentimiento informado, Este documento tiene fines investigativos Para el análisis de nuestra tesis Efectos de la uso de las herramientas digitales de personas mayores en pandemia, la entrevista contiene 15 preguntas semiabiertas y la duración de la entrevista depende netamente de la extensión de sus respuestas. Estos datos entregados se encontrarán bajo confidencialidad y sólo tendrían acceso de estos el equipo que Investiga en este caso nosotros y Catalina Ruz nuestra docente de tesis, Teniendo en cuenta toda la información que se le ha brindado y la grabación de audio de esta entrevista está dispuesta a participar voluntariamente del trabajo de investigación de tesis

Maria: Sii

Entrevistadora: Primera pregunta ¿cómo se ha sentido en esta pandemia por COVID-19?

Maria: Bien asustada po, porque bueno soy una persona mayor, una adulta mayor con algunas enfermedades de base entonces para mí la edad ha sido bien delicada por los riesgos que trae entonces me he cuidado no salir, el no compartir creo que si no me cuidaba me enfermaba, así que si bien preocupada ahora ya estoy más tranquila

Entrevistadora: ¿Ha contado con el apoyo de sus cercanos familiares o amigos durante la pandemia?

Maria: Sí de mis hijos de todas maneras por ejemplo para compras del supermercado me ayuda mi hijo y después mi hija me dice mamá podré comprar online y bueno también preocupada de nosotros, no nos vimos físicamente por muchos meses pero los estaba llamado siempre por teléfono, por videollamada también, con mi familia de rancagua con mi hermana, mi madre que también estaba solita, entonces llamándolos por teléfono y trate de estar pendiente de cada uno

Entrevistadora: Con respecto al uso de la tecnología qué sentimiento negativos le ha generado

Maria: Ninguno fíjate, no sé si puedo argumentar

Entrevistadora: Sí puede argumentar sería mucho mejor

Maria: Mira yo creo que negativo ninguno, más bien positivos porque en época de pandemia puedo hacer muchas cosas a través de las redes sociales y mucho trabajo

porque la fundación donde yo estoy, estoy encargada de todo el trabajo administrativo entonces lo pude hacer bien a través de internet en el computador pude también cómo fundación ayudar a mucha gente en tema de los subsidios, de los bonos de ayudarlos también con el registro social de hogares, si tenían o no tenían beneficios, como cuáles, cuántos beneficios pude ayudar a mi mamá también de rancagua con todos los bonos, haciendo todos los trámites y ayude a vecinos que necesitaban que los inscribiera a diferentes bonos o subsidios, creo que en pandemia para mí la tecnología fue una muy buena herramienta en todo caso.

Entrevistadora: Con respecto a sentimientos cómo lo podría definir?

Maria: Yo creo que tiene que ver con alegría y tranquilidad en el día uno puede leer más noticias e información y puede informarse un poco más y leer sobre la pandemia y los lugares donde hay confinamiento, si podíamos o no podíamos salir también me daba más tranquilidad a medida que iba pasando el tiempo yo creo que me ayudó en esa parte y obviamente el poder manejar la tecnología aprender en todo caso. Yo hace harto tiempo ya me llevo manejando en eso pero creo que sí el saber manejar lo de las redes sociales y todas las tecnologías nuevas estuvo a tiempo, igual hubo mucha gente y todavía existen personas que no han podido llegar hasta esta tecnología y aprender, pero a mí por lo menos me dio alegría y tranquilidad en esa parte

Entrevistadora: ¿Qué impacto ha tenido para usted llegar a la vejez?

Maria: La verdad no me dado cuenta de la edad que tengo, yo ya llevo un año siendo adulta mayor y lo que pasa es que nunca me ha importado el tema de la edad y las apariencias creo que la he vivido, la he pasado como un año más cuando mis nietos y mis hijos vienen para tomar once para celebrar mi cumpleaños, pero no ha sido tan complicado fíjate y en la parte social sigo haciendo muchas cosas trabajo social en pandemia, hice mucho trabajo social ayude por los contactos y las redes que he adquirido durante todos estos años de dirigente social logré muchas ayudas por ejemplo para familias que estaban con covid, para personas que necesitaban residencia sanitaria, para personas que estaban solas ayudarles con los trámites de la municipalidad, para ayudarles con los trámites en los mismos consultorios, a todo esto a mí no me dio covid y ni siquiera me tomé hasta este momento el pcr y ningún examen de covid, por eso por el momento estoy invicta (risas) en lo social hice muchas cosas, había que trabajar los informes de la fundación igual había que mandarlos al Ministerio toda la parte de contabilidad y los balances. Me he mantenido muy activa igual que antes de la pandemia, aunque sí reconozco que estoy más lenta

Entrevistadora: ¿En qué cosas puede notar que está más lenta ?

Maria: Bueno yo siempre converso con algunas otras mujeres qué estamos como en la misma edad, hablamos sobre cómo nos cuesta hacer el aseo en comparación a cómo lo hacíamos antes por ejemplo me demoro una semana si quiero hacer un aseo completo y claro porque estamos más lentos y no tenemos la misma energía que antes. Por lo menos yo, si yo quiero hacer un aseo general en la casa me demoro una semana (risas) antes lo hacía en un día pero eso tengo que reconocer y lo otro en la pandemia deje de tinturarme el pelo por ejemplo ahora todos mis canas están a la vista, mis canas estaban cubiertas por la tintura de pelo y dejé también de pintarme las uñas, siempre las tenía pintadas y arregladas y cuando llegó la pandemia yo me asusté dije ya esas son leseras, dije a quien le importa que tenga el pelo tinturado o las uñas pintadas así que deje de hacer esas dos cosas, ahora ya me acostumbré a no tener ninguna de esas dos cosas y creo que no es necesario, bueno igual con la pandemia me di cuenta que somos todos muy insignificantes qué para una pandemia así que nos dejó tan mal a todosm no solamente los chilenos sino que a todo el mundo la pandemia nos tenía en un hilo, la pandemia decía si yo quiero los mato a todos,

somos tan frágiles entonces digo yo tinturarse el pelo y arreglarse las uñas era una vanidad de qué nos sirve porque con el pelo tinturado, con un auto, con joyas, con las mejores marcas te moriste igual son cosas materiales que no sirven. Pase la pandemia con mi marido y bueno descansamos hartos igual, dormimos hartos, no comimos demasiado, no engordamos, comimos tranquilamente fue como una cosa, como unas vacaciones

Entrevistadora: Con respecto al uso del celular. ¿Qué aplicaciones utiliza habitualmente?

Maria: WhatsApp, videollamada, del correo cuando no tengo el computador a mano respondo el correo, veo publicidad por ejemplo

Entrevistadora: Considera que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores?

Maria: Pero lo básico las personas mayores no somos tan hábiles y rápidos para la nueva tecnología y me di cuenta en una campaña del apruebo

Entrevistadora: ¿por qué?

Maria: No sé si quieres que te cuente

Entrevistadora: Sí adelante

Maria: Entre a un grupo de jóvenes por WhatsApp que hicieron campaña por el apruebo en Puente alto la mayoría eran jóvenes entonces por ejemplo yo veía de repente qué mandaban alguna información que en el momento yo leía y ni siquiera alcanzaba a responder y habían 20, 30 hasta 50 mensajes entonces mi mensaje no iba a ser leído o me levantaba en la mañana y habían como 300 mensajes y yo decía cómo son tan rápidos y tan rápidos ellos también se organizaban, salían y decían estoy acá, estoy en otro punto, y todo tan rápido y yo decía a claro, es porque son jóvenes entonces se manejan rápidamente y con algunas palabras que las personas mayores no entienden entonces para nosotros los mayores son amigable las tecnologías pero lo básico nomás y lo otro es la sacar fotografía con el celular, he podido guardar, las he podido grabar

Entrevistadora: ¿Quién le enseñó a usar la tecnología?

Maria: El teléfono lo aprendí de a poco cuando tuve el primer teléfono que podía hacer muchas cosas, me enseñó mi hijo, recuerdo que él me regaló el teléfono y me resistía hasta no hace mucho a utilizar el Whatsapp

Entrevistadora: ¿Por qué?

Maria: En la fundación éramos 2 personas del equipo que no queríamos saber nada del WhatsApp porque sentíamos que era muy invasor, que era muy violento y qué íbamos a estar pegados en los temas de mensajes, que no nos iba a dejar dormir y nos resistimos por mucho tiempo hasta que tuvimos que hacerlo porque el equipo se manejaba a través del WhatsApp entonces todas las informaciones, los datos, las reuniones eran por WhatsApp

Entrevistadora: Y dentro de las aplicaciones que usted maneja cuál ha sentido que le ha ayudado más en su vida diaria?

Maria: El WhatsApp porque es rápido, se puede mandar notas, fotos, videos

Entrevistadora: Deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores?

Maria: Sí gratuitos y que sean talleres más constantes, más frecuentes y que si no aprendes una vez que vuelva la segunda vez y si no aprendió la segunda vez, que vuelva una tercera vez

Entrevistadora: Con respecto a la pandemia cómo impactó en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad?

Maria: No fíjate creo que me resolvió el trasladarme de un lugar a otro cuándo entramos en pandemia bueno igual mi marido pagaba por ejemplo los gastos básicos

que iba al servipag que estaba muy cerca de acá él hacía la fila y pagaba y cuando entramos en pandemia ya no hay más filas, ya no hay más servipag y todo empezamos a pagarlo por internet bajé las aplicaciones e hice los trámites comencé a pagar todo, todo, todo, a través de internet y bueno igual en todo caso ahora en Puente alto ya casi no existen los servipag dónde tú puedas pagar presencialmente también esas cosas empezaron a fallar y a salir del comercio. La tecnología se ha vuelto importante en mi vida diaria ahora qué lo sé usar he ido haciendo más gestiones lo considero como una herramienta de trabajo yo igual podría cobrar por las cosas que sé pero no lo hago pero para el trabajo si, yo he subido informes a través de internet y no he tenido que ir al ministerio cómo lo hacía años anteriores, ahora uno no va al centro de Santiago a dejar papeles y también me sirve de uso personal

Entrevistadora: Cuál es su opinión sobre la tecnología

Maria: Yo creo que la tecnología ayuda bastante pero igual hay que tener cuidado por ejemplo tampoco uno puede leer todo lo que aparece y ver todo lo que hay pienso que hay que hacer lo que uno necesita nada más porque si no, nos podríamos poner dependientes de la tecnología y si nos ponemos dependientes le restamos la importancia a otras cosas que son necesarias debemos también cuidar a los niños y a las niñas con el tema del mal uso de la tecnología por la gente abusadora, por los mayores abusadores qué hay con niños y niñas creo también habría que ayudarlos a ellos para que lo ocupen solamente lo necesario

Entrevistadora: Considera que las personas mayores deberían aprender a utilizar la tecnología?

Maria: Ellos deberían saber lo básico creo yo, ellos tendrían que por ejemplo saber cómo buscar información, canciones antiguas de la época, también escucharlos a través del teléfono, de pagar las cuentas también, yo creo que esas cosas de más que un adulto mayor las aprende y que puede hacerlo les facilitaría mucho. Por ejemplo el tema de comprar y hacer enormes filas, el tema de ir a la caja a pagar, yo que siempre pasó por allí, enormes filas con frío, con calor, con lluvia, yo digo pucha todas esas personas deberían tener un teléfono para saber comprar, pagar, poder transferir con la cuenta Rut podrían saber ellos que son personas aun mas mayores como la tercera edad, algunos están bien mal físicamente son las personas que más han sufrido en este tema de no saber utilizar la tecnología, también se evitarían los asaltos, los robos. Ahora veía una persona mayor qué en el banco la arrastraron por el suelo, le pegaron y yo digo a lo mejor no sabe nada de tecnología de pagar con tarjeta porque si tú vas a un centro médico pides un bono y lo pagas con la tarjeta, si tienes que comprar un medicamento pagas con la tarjeta, si tienes que hacerte una cirugía un programa médico pagas con la tarjeta y no tienes que portar un millon o dos millones de pesos

Entrevistadora: Estamos listas

Maria: Estamos listas Camila?

Entrevistadora: Sí quería darle muchas gracias por su participación

Maria: si no te preocupes, me alegro mucho que estes bien, hasta luego

Entrevistadora: igualmente, hasta luego

Anexo 3

Entrevista personas mayores

Nombre:

Edad:

1. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia por COVID-19? ¿Por qué?
2. ¿Ha contado con el apoyo de sus cercanos, familiares o amigos durante la pandemia?
3. ¿Qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología? ¿Por qué?
4. ¿Qué sentimientos positivos le genera el uso de la tecnología? ¿Por qué?
5. ¿Qué impacto psicoemocional ha tenido para usted llegar a la vejez?
6. ¿Qué aplicaciones digitales de celular utiliza habitualmente? ¿Por qué?
7. ¿Considera que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores?
8. ¿Si tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudará en su vida, a qué aspecto estaría orientado?
9. ¿Deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores? ¿cuales?
10. ¿Considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia? ¿Por qué?
11. ¿Quién le enseñó a utilizar la tecnología?
12. ¿Considera importante las herramientas digitales en su diario vivir? ¿Por qué?
13. ¿Considera que la tecnología fue importante durante la pandemia? ¿Por qué?
14. ¿Considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales? ¿Por qué?
15. Cual es su opinión sobre el uso de la tecnología?

Anexos 4

Santiago de Chile, (día) de (mes) 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Proyecto de investigación para trabajo final de graduación

“Efectos psicoemocionales del uso de las herramientas digitales en personas mayores en pandemia”.

Estimada/o, el siguiente documento tiene como finalidad que ustedes como participantes de esta investigación tengan claros los objetivos, procedimientos y finalidad de este proyecto realizado por Diego Aguirre, Catalina Barrera, Rubén Bustos y Camila Sandoval.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo principal: Examinar los efectos generados por los dispositivos de alfabetización digital en la salud psicoemocional de las personas mayores en pandemia COVID-19 y está destinado a obtener el grado de Licenciadas/os en Trabajo Social en la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez.

La entrevista que se realizará contiene preguntas semiabiertas, sus ejes temáticos buscan abordar ejes como la tecnología, vejez, aplicaciones, exclusión social, vida cotidiana, familia y más. La duración estimada será de 30 a 40 minutos por entrevista y se grabarán para dejar constancia de la veracidad del trabajo realizado, aún así, los datos entregados se encontrarán bajo confidencialidad y sólo tendrá acceso de estos el equipo que investiga y Catalina Ruz, docente guía del proyecto.

Las/os investigadores/as tienen la responsabilidad de responder cualquier duda, respetar las opiniones, y recordar que la entrevista es absolutamente voluntaria, por lo tanto, si usted no quiere responder tiene el derecho de no responder las preguntas.

Agradecemos su participación en nuestro trabajo que permitirá un desarrollo pleno para nuestro trabajo.____

Yo _____, el día ____//2022 acepto voluntariamente a participar en el Trabajo Final de Graduación titulado °Efectos psicoemocionales del uso de las herramientas digitales en personas mayores en pandemia°.

He leído y comprendido la información entregada, así como también he tenido acceso a las preguntas de la encuesta y entrevista.

Autorizo que la información sea utilizada únicamente para fines investigativos y que la participación es voluntaria.

Firma de la/el participante
investigadores/as.

Firma de las/os

Anexo 5 Variables	PREGUNTAS
Dimensión psicoemocional Sub-variables: 1. Identificar efectos psicoemocionales más frecuentes durante el confinamiento por COVID-19 2. Identificar el impacto psicoemocional por el uso digital	¿Cómo se ha sentido en esta pandemia por COVID-19?
	¿Ha contado con el apoyo de sus cercanos, familiares o amigos durante la pandemia?
	¿Qué sentimientos negativos le generó el uso de la tecnología?
	¿Qué sentimientos positivos le genera el uso de la tecnología? ¿Qué impacto psicoemocional ha tenido para usted llegar a la vejez?
Necesidades tecnológicas Sub-variables:	¿Qué aplicaciones digitales usa habitualmente? ¿Considera que las nuevas tecnologías son amigables para

Anexo 5	PREGUNTAS
Variables	
1. Identificar la herramienta digital más utilizada 2. Inserción tecnológica en la vejez	las personas mayores? ¿Si tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudará en su vida, a qué aspecto estaría orientado? ¿Deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores? ¿cuales? ¿Considera que fue un impacto en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia?
Uso de las herramientas digitales en la vida cotidiana Sub-variables: 1. Conocimiento de las redes 2. Importancia de la tecnología en su vida	¿Quién le enseñó a utilizar la tecnología? ¿Considera importante las herramientas digitales en su diario vivir? ¿Considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales? ¿Cual es su opinión sobre el uso de la tecnología?

Anexo 6

Concepto	Cita de entrevista
Salud mental y psicoemocionalidad: un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad (OMS)	“Positivo en el sentido de que yo al tomar este (celular) ya se de que se trata, más o menos, y sé que hacer con él, y en caso de que me llamen o me escriban algún mensaje, sé cómo aplicarlo, eso es positivo, porque antes yo no entendía nada, tomaba el teléfono, lo único que sabía era marcar el Whatsapp y la persona me respondía, entonces ya fue un pequeño avance, pero fue un avance positivo.” (Víctor, 79 años) “entonces cuando caí enferma fue diferente porque si él no hubiera estado en la casa para mí hubiera sido muy difícil o hubiera entrado en alguna depresión y sola por no tener a alguien” (María , 80 años). “Pero emocionalmente, es una decepción, porque no solamente se llega a la vejez, sino que también se le empiezan a, digamos a agregar las

	dificultades de salud, digamos porque ya el cuerpo comienza a fallar, el cuerpo ya no es lo mismo que cuando se es joven, entonces uno, todo los días está pensando cómo va a ser el mañana, en mi salud, si voy a poder valerme solo o no sé, pero por el momento tratar de hacer lo posible por mantenerse bien.” (Víctor, 79 años) “Bien asustada po, porque bueno soy una persona mayor, una adulta mayor con algunas enfermedades de base entonces para mí la edad ha sido bien delicada por los riesgos que trae entonces me he cuidado no salir, el no compartir creo que si no me cuidaba me enfermaba, así que si bien preocupada ahora ya estoy más tranquila” (María Angélica, 66 años) “Yo creo que tiene que ver con alegría y tranquilidad en el día uno puede leer más noticias e información y puede informarse un poco más y leer sobre la pandemia y los lugares donde hay confinamiento, si podíamos o no podíamos salir también me daba más tranquilidad a medida que iba pasando el tiempo yo creo que me ayudó en esa parte y obviamente el poder manejar la tecnología aprender en todo caso. Yo hace mucho tiempo ya me llevo manejando en eso pero creo que sí el saber manejar lo de las redes sociales y todas las tecnologías nuevas estuvo a tiempo, igual hubo mucha gente y todavía existen personas que no han podido llegar hasta esta tecnología y aprender, pero a mí por lo menos me dio alegría y tranquilidad en esa parte” (María Angelica, 66 años). . Nos manejamos bien, somos autovalentes todavía entonces no, en algunos aspectos a lo mejor a veces se siente un poquito como aislados un poquito sola, pero en cuanto a las otras partes yo creo que no ha sido tan difícil, inclusive en algunos aspectos a sido cómo más emoción como más cercano, cómo que nos hemos conocido un poco más con la pareja, por estar más tiempo juntos. (Maria, 80 años). “Había un poquito de temor, yo me gustó mucho salir a la calle con tranquilidad y ahora esto que dice que hay que sacarse la mascarilla, pero yo igual no me la voy a sacar” (María, 80 años).
Infoesfera: esfera compuesta por signos del	“Positivo en el sentido de que yo al tomar este

lenguaje e información digital que tiene como objetivo transmitir y generar una comunicación entre las personas mediante el uso de los medios tecnológicos	(celular) ya se de que se trata, más o menos, y sé que hacer con él, y en caso de que me llamen o me escriban algún mensaje, sé cómo aplicarlo, eso es positivo, porque antes yo no entendía nada, tomaba el teléfono, lo único que sabía era marcar el Whatsapp y la persona me respondía, entonces ya fue un pequeño avance, pero fue un avance positivo.” (Víctor, 79 años) “ Si, porque yo me comunico, me gusta más comunicarme a mi, no me gusta tanto escribir, si no que yo decir de boca a boca o del whatsapp que uno puede conversar en mi caso” (Maria, 80 años). “ ya, bueno ehh... la tecnología, varios, aparte de poder ver que podía realizar trámites, compras, volver a ver amigos de hace mucho tiempo, volver a encontrarnos, reencontrarnos, todo eso fueron cosas bien positivas, que me produjeron mucha satisfacción la verdad, y poder concretar también muchos trámites que pensaba que tenía que hacerlos de forma presencial y lo fui logrando de manera virtual.” (Guilda, 60 años) “yo llamo a mi hermana por WhatsApp a Europa y me comunico mejor como si yo estuviera aquí” (María, 80 años). “Mira yo creo que negativo ninguno, más bien positivos porque en época de pandemia puedo hacer muchas cosas a través de las redes sociales y mucho trabajo porque la fundación donde yo estoy, estoy encargada de todo el trabajo administrativo entonces lo pude hacer bien a través de internet en el computador pude también cómo fundación ayudar a mucha gente en tema de los subsidios, de los bonos de ayudarlos también con el registro social de hogares, si tenían o no tenían beneficios, como cuáles, cuántos beneficios pude ayudar a mi mamá también de rancagua con todos los bonos, haciendo todos los trámites y ayude a vecinos que necesitaban que los inscribiera a diferentes bonos o subsidios, creo que en pandemia para mí la tecnología fue una muy buena herramienta en todo caso.” (María Angelica, 66 años) “a una le hace bien porque eso yo y una llamada telefónica yo creo que nos ayuda y nosotros en ese sentido, cómo los que vivimos ahí somos todos los que hemos pasado por procesos difíciles” (María, 80 años).
---	---

Participación social: integración del individuo en las diversas instituciones, asociaciones y redes informales de la comunidad. El ser parte de una agrupación de carácter social o comunitario se relaciona con sentimientos de integración y como una potencial fuente de apoyo social. (Gallardo)	“Es como un apoyo, es algo que realmente para nosotros significa bastante, y oír lo menos tener contacto con más personas, y de alguna manera, yo soy malo pa' conversar pero igual conversar de otras cosas, conversar de cosas interesantes, sacar análisis de cosas, raciocinio, y también preocuparse por lo que está aconteciendo, ojalá que nosotros no nos sigamos equivocando como chilenos, cómo trabajadores, cómo gente de bien.”(Víctor, 79 años) “El computador, que mi hija maneja emmm.. en un taller que tuve en la fundación nos ayudaron a conocer un poco el computador” / “Porque yo no me manejaba para nada en el computador, entonces ellas nos enseñaron a conocer un poco, pero como no tengo en mi casa yo para mí, no he podido practicar” (Eliana , 56 años) “Ah sí, eso sí, bueno yo como que trataba de llegar a las clases de alfabetización digital y yo recurrir a tratar de entender un poco más y la verdad cuando no entendía mucho, osea yo intentaba saltar ese obstáculo de alguna forma, porque yo me daba cuenta que los hijos como que están ocupados, están en otra, no tienen tiempo, ni disponibilidad, entonces tampoco trataba de pedir ayuda y trataba de buscar por mis medios la manera de... de subsanar eso”.(Guilda, 60 años) “Sí, en mi caso sí, porque yo participo en talleres literarios qué sé yo, y gracias a ello pudimos seguir funcionando, entonces eso nos permitió seguir adelante, si no, de verdad no sé qué habría pasado porque fue muy... haber dejado y haberme encerrado sin nada que hacer...” (Guilda, 60 años) “Sí, sin duda, lo encuentro muy importante, de hecho cuando estábamos ahí en la Fundación Puente Alto Puede Más haciendo el curso de alfabetización, había gente que tenía cero conocimiento, yo lo hice igual porque me gusta estar... y había gente adultos mayores que tenían cero conocimiento y para ellos era de verdad uyy... era muy grato poder poner una canción en Youtube, poder comunicarme, yo veía la reacción y de verdad era muy gratificante...” (Guilda, 60 años). “Un poquito aislada del mundo, pero yo nunca
--	--

	me, me encerré a sí misma y de no conversar con mis vecinas ni nada” (Maria, 80 años). “yo soy una persona, yo he hecho muchas cosas , he trabajado con la muni, con la gobernación, he tenido clubes de adultos mayores, soy súper sociable. Ahora soy de la directiva del CRS” (Maria, 80 años) “si es que soy participe, me gusta, me gusta harto e y soy una persona que voy a cumplir, tengo ochenta años pero yo no me he quedado pegada en el pasado, yo no tengo problemas de conversar con la gente joven” (Maria, 80 años).
Brecha digital: definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las nn.tt. Siendo en consecuencia estas personas y grupos marginadas de las posibilidades de comunicación, formación, impulso económico, etcétera, que la red permite; por tanto, la brecha digital genera exclusión de ciertas personas por encontrarse privadas de su acceso y de las posibilidades de progreso económico, social y humano, que al menos teóricamente las nuevas tecnologías nos ofrecen. Es decir, esta brecha se refiere a la ausencia de acceso a la red, y a las diversas herramientas que en ella se encuentran, y a las diferencias que ella origina (Cabero, 2014, pág. 15).	“a mí la tecnología se me ha hecho muy difícil, me ha costado mucho yo no me manejo con el celular, con el WhatsApp de recibir mensajes hago cosas, pero sea la fantástica no, le tengo como temor” (Maria, 80 años) “Que no le hacen la vida fácil para resolver problemas, porque a una persona adulta le piden correo electrónico” (Eliana, 56 años) “yo no soy cerrada, pero a mí la tecnología se me ha hecho muy difícil, me ha costado mucho yo no me manejo con el celular, con el WhatsApp de recibir mensajes hago cosas, pero sea la fantástica no, le tengo como temor” (Maria, 80 años). “pero la tecnología me ha quedado muy grande (risas) es la realidad porque a mi nieto me dice esto es así y tatatatata (risas) y yo quedo igual entonces me quedo con lo que sé nomás para qué voy a preguntar eso es lo que yo pienso de la tecnología” (María, 80 años). “Hay cosas que yo no sé, por ejemplo, hacer transferencias, pero igual mis hijos me han ayudado en otros aspectos” (Patricia, 58 años). “Me costó entender ya que a las personas mayores por lo menos a un grupo les cuesta mas como tener confianza de usar el celular y la seguridad que no entienden que el celular es un aparato para comunicarse más que eso entonces ese el miedo (...) uno tiene que estar a la par, independiente, saber algo de tecnología porque si no tu te comes” (Patricia, 58 años). “No sé, yo siento que la llegada de la tecnología fue muy rápida, muy violenta, olvidándose de esta generación, qué estaban a nosotros

	dejándonos atrás, porque en ningún momento yo he escuchado de que se haya formado alguna institución o los colegios, o de cualquier manera, a nosotros encaminarnos del principio hasta ahora, qué ocurre con eso, que uno no está de acuerdo, cómo no le entiende bien y ha sido nefasto de que hayan tenido ese descuido con nosotros, que fuimos los que preparamos los hijos, los educamos hasta donde pudimos y después nos dejan tan de lado, tan atrás con estos sistemas tan violento qué, yo los encuentro violentos que... demasiado rápido, demasiada velocidad sin tomarnos en cuenta, sin siquiera tomarnos de la mano, como dicen, dar un tironcito, para poder comprender y estar más centrados... digamos en eso, y eso nosotros nos ha provocado... dificultad grande... que eso tiene un nombre... osea en el fondo nos sentimos como rechazados en ese sentido, y no tomados en cuenta, y tampoco existe la voluntad plena de podernos enseñar, aquí aprendimos un tanto (Fundación Puente Alto Puede Más) porque gracias al curso que hicimos aquí, nos pusimos un poco más al día, antes era un poco... de que se trata puede ser algo que nos sirve” (Víctor, 79 años) “Aaaa..si es que como yo me manejo poco, entonces para mi mi era difícil y eso me complicaba la vida porque e no era fácil hacer una compra por internet, para mi como no me manejo osea” (Eliana, 56 años) “No para nada, al menos yo no soy adulto mayor voy en camino, me queda poco y no es fácil, porque además uno no las tiene como para practicar “ (Eliana, 56 años) “Que no le hacen, que no le hacen la vida fácil para resolver problemas, porque a una persona adulta le piden correo electrónico” (Eliana, 56 años) “Yo tomé el curso de computación porque en ese momento lo necesitaba y les decía, oye pucha y me decía ¡ay! pero como no cachai es super fácil, pero si mira yo no entiendo y siempre era lo mismo por eso yo opté por hacer un curso de computación” (Patricia, 58 años). “me costó entender, ya que a las personas mayores por lo menos a un grupos, le cuesta más como tener confianza de usar el celular y la seguridad que no entienden que el celular es un aparato para comunicarse más que eso, ese el el miedo y bueno hay personas que tampoco están en su casa y tal vez viven solos y no les nace hacer cursos (...) igual ahora es todo tecnológico prácticamente como sacar un numero para sacar
--	---

	una hora o para que te llamen entonces uno tiene que estar a la par independiente, saber algo de tecnología o sino te te come” (Patricia, 58 años). “Entonces eso es lo que pasa, uno no hace las cosas porque tiene miedo y cree que puede pasar algo, o que cada uno se puede equivocar por cualquier cosa, entonces te dicen no, si no pasa <i>na’</i> “ (Patricia, 58 años).
Vejez: Proceso que se inicia en el nacimiento, aunque también podemos entender que se inicia una vez que ha culminado el proceso de óptima funcionalidad, y es secundado por el deterioro de la misma y su involución (Garcés et al)	“para mí la vejez ha sido muy entretenida y no me siento vieja, yo pienso qué la vejez uno se siente vieja pero lo que tengo bueno, yo que tengo la mente clarita” (Maria, 80 años) “Igual hay gente que no sabe tomarse la vejez, todo es grave, todo es grave, yo no. Tengo buenas relaciones con mis vecinos, si alguien necesita me pide yo estoy lista, salgo y a ver si necesitan algo” (Maria, 80 años) “gente mayor puede tener una posibilidad de trabajar un poco más tiempo, no jubilar tan joven, yo creo que de eso se deberían preocupar más las eh... que la gente de 60 años de 65, yo pienso que deben seguir trabajando con normalidad, no porque ya tiene más de 60 años, si ahora no estamos como antes, si antes con 60 tu eras viejo” (María, 80 años) “yo tengo problemas físicos de salud me ha costado pero trato de poder en los momentos, tratar de hacer alguna cosa, cómo mantenerme activa cuando me viene los dolores y cosas así” (Patricia, 58 años) “yo no me siento vieja, y estoy <i>admirá</i>, yo voy a cumplir 81 años, imagínate, la gente no me cree”(María, 80 años). “Pero emocionalmente, es una decepción, porque no solamente se llega a la vejez, sino que también se le empiezan a, digamos a agregar las dificultades de salud, digamos porque ya el cuerpo comienza a fallar, el cuerpo ya no es lo mismo que cuando se es joven, entonces uno, todo los días está pensando cómo va ha ser el mañana, en mi salud, si voy a poder valerme solo o no sé, pero por el momento tratar de hacer lo posible por mantenerse bien.” (Víctor, 79 años) “yo no aprendo es porque yo también digo para que voy a aprender sí ya no tengo tantos

	proyecto de vida pero para los que vienen detrás de mí es muy muy importante” (Maria, 80 años) “Como yo tengo problemas físicos de salud me ha costado pero trato de poder en los momentos, tratar de hacer alguna cosa, cómo mantenerme activa cuando me vienen los dolores y cosas así” (Patricia, 58 años). “La verdad no me dado cuenta de la edad que tengo, yo ya llevo un año siendo adulta mayor y lo que pasa es que nunca me ha importado el tema de la edad y las apariencias creo que la he vivido, la he pasado como un año más cuando mis nietos y mis hijos vienen para tomar once para celebrar mi cumpleaños, pero no ha sido tan complicado fíjate y en la parte social sigo haciendo muchas cosas trabajo social en pandemia, hice mucho trabajo social ayude por los contactos y las redes que he adquirido durante todos estos años de dirigente social logré muchas ayudas por ejemplo para familias que estaban con covid, para personas que necesitaban residencia sanitaria, para personas que estaban solas ayudarles con los trámites de la municipalidad, para ayudarles con los trámites en los mismos consultorios, a todo esto a mi no me dio covid y ni siquiera me tomé hasta este momento el pcr y ningún examen de covid, por eso por el momento estoy invicta (risas) en lo social hice muchas cosas, había que trabajar los informes de la fundación igual había que mandarlos al Ministerio toda la parte de contabilidad y los balances. Me he mantenido muy activa igual que antes de la pandemia, aunque sí reconozco que estoy más lenta” (María Angelica, 66 años). “pero si ya no salgas más a trabajar porque ya no estás en edad como toda la vida trabajando” (Maria, 80 años). “si es que soy participe, me gusta, me gusta hartoo ehh y soy una persona que voy a cumplir, tengo ochenta años pero yo no me he quedado pegada en el pasado, yo no tengo problemas de conversar con la gente joven” (Maria, 80 años).
Sensibilidad: habilidad para detectar significado, es decir, las implicaciones morales y conceptuales que resultan relevantes para enunciaciones no verbales, tales como gestos, insinuaciones y situaciones existenciales (Bifo Berardi)	“yo me enojo y lo llamó por videollamada jajaja para verle su rostro la expresión de su cara, eso es lo que hace falta y es diferente porque uno le ve la expresión de la cara entonces a veces mi hijo me dice mamá estoy bien y yo vengo y lo

	siento toser y le digo tu no estas tan bien mira como esta tu rostro” (Patricia, 58 años)
Vida cotidiana: la vida cotidiana es el conjunto de actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social (Heller).	“Bueno, muy aburrido, por no... digamos tener nada que hacer de lo que estoy acostumbrado a realizar alguna actividad de trabajo principalmente por lo económico, ese es el lado laboral. (Se distrae y olvida lo que iba a decir) Ah y el hecho de dejar de trabajar después de cuándo comencé a trabajar, por ahí por los 17 años, el hecho de dejar de trabajar, fue como morir un poco, como morir una parte de mi vida, el no tener nada que hacer y no tener como adquirir, como producir para la casa, pero en el fondo gracias a Dios, nos hemos arreglado de alguna manera, dentro de... osea, viviendo la realidad que nos acontece en la actualidad. “ (Víctor, 78 años) “Yo trato que los momentos donde almorzamos todos por lo menos nadie esté con sus teléfonos, yo lo encuentro una falta de respeto porque es el momento del día en donde podemos estar todos juntos” (Patricia, 58 años). “me gusta salir conversar, me gusta jardinear, me gustan las plantas, me gusta salir y no me gusta quedarme tanto en la casa, me gusta compartir con todo tipo de gente” (Maria, 80 años).
Herramientas digitales:	“Tampoco soy tan así como del teléfono que lo ame, ponte tu de repente se descarga y yo lo dejo ahí, así sinceramente, no es una herramienta para mi que estoy todo el día con él” (Patricia, 58 años). “Google, porque es aprendizaje, yo busco cosas que me interesan y de ahí yo saco ideas” (Patricia, 58 años) “yo creo que sí porque nosotros no nos podemos quedar en el pasado po’, tenemos que avanzar, nos tenemos que poner al día” (María, 80 años). “Porque es como la herramienta que tengo para resolver cosas, horas médicas, llamar a mis papas cuando no estoy con ellos, porque yo tengo que cumplir turnos algunos días, entonces me comunico y el que más uso es el Whatsapp y las llamadas” (Eliana, 56 años) “Yo pienso que ahora, en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que sin la tecnología uno no existe, porque todo todo se hace a través de ella y como están las cosas, yo creo que el mundo digital se nos viene encima y si uno no trata de embarcarse, va a quedar totalmente obsoleto po’...” (Guilda, 60 años) “Youtube para buscar tutoriales e información y

	para comunicarse utilizo WhatsApp o llamada telefónica” (Patricia, 58 años). “igual es entretenido yo no niego de que pueda encontrar y no me guste, si pero, como acabo de decir no es tan importante, pero si cuando necesito no tengo problema en buscar” (Patricia, 58 años). “El whatsapp es la que más uso yo, y cuando tengo que hacer llamada, porque tengo personas que no usan el whatsapp, me comunico comunico por el teléfono sin whatsapp, porque también hay gente que no tiene whatsapp, pero es lo que más uso ahora porque recibo y mando mensaje, y los demás no me pregunte <i>na’</i> porque no <i>cacho</i> ninguna cuestión” (Maria, 80 años).
Personas mayores: “Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de`persona adulta mayor” (Convención Interamericana de Protección de Derechos de las Personas Mayores).	“Si tuviera que ser pagado es difícil (respecto a los cursos) porque obviamente el monto de la pensión, no todos tienen recursos hay que decirlo, entonces igual yo creo que sería bueno para que hubiera más masificación y recursos gratuitos” (Patricia, 58 años).
Internet: instrumento de comunicación bidireccional, que busca adquirir información, y proporcionar una masiva cantidad de conocimiento.	“Veo historias tutoriales, mis plantas de lo que tengo que hacer y de como podar y cosas que a mi me interesan”(Patricia,58 años). “entonces esas serian las aplicaciones que más uso y el correo electrónico y el google que también me ayuda a resolver algunas cosas que he podido resolver con lo poco que me manejo“ (Eliana, 56 años) “Sin tecnología uno no avanza mucho porque como te dije esta todo casi prácticamente instalado en la tecnología (...) uno tiene que estar a la par y pendiente, porque entre el pasado y el presente hay mucha diferencia y uno tiene que ver por lo menos lo básico” (Patricia, 58 años). “también hay harta ofensas y cuestiones en las cosas” (María, 80 años).
Aprendizaje digital con perspectiva negativa El aprendizaje digital en el cerebro humano puede ser analizado desde una perspectiva negativa y otra positiva. Inicialmente, desde el pensamiento de dicho autor la falta de compatibilidad entre el	No, el primer indicio de llamar y recibir fue, fue nuestro hijo. Qué inclusive me regaló los celulares, me regaló como tres o cuatro los perdí, porque no me gustan, siento los veo y no... (Víctor, 79 años)

transmisor y el receptor podría generar una sobrecarga de información provocando una saturación del cerebro humano.	“En la fundación éramos 2 personas del equipo qué no queríamos saber nada del WhatsApp porque sentíamos que era muy invasor, qué era muy violento y qué íbamos a estar pegados en los temas de mensajes, que no nos iba a dejar dormir y nos resistimos por mucho tiempo hasta que tuvimos que hacerlo porque el equipo se manejaba a través del WhatsApp entonces todas las informaciones, los datos, las reuniones eran por WhatsApp” (María Angelica, 66 años). “temor por ejemplo, tengo un computador en la casa y nunca, me decía una vez la doctora, trabaje, trabaje si no le va a hacer nada es igual como el celular. Y digo a si aprendo está cosa a lo mejor voy a echar la otra entonces me mantengo siempre con las mismas cosas, entonces ese es el temor que tiene uno” (Maria, 80 años)
Aprendizaje digital con perspectiva positiva: El aprendizaje digital en el cerebro humano puede ser analizado desde una perspectiva negativa y otra positiva. Inicialmente, desde el pensamiento de dicho autor la falta de compatibilidad entre el transmisor y el receptor	“ya, bueno ehh... la tecnología, varios, aparte de poder ver que podía realizar trámites, compras, volver a ver amigos de hace mucho tiempo, volver a encontrarnos, reencontrarnos, todo eso fueron cosas bien positivas, que me produjeron mucha satisfacción la verdad, y poder concretar también muchos trámites que pensaba que tenía que hacerlos de forma presencial y lo fui logrando de manera virtual.” (Guilda, 60 años) “sí me da mucha felicidad porque yo ahora cuando estoy enferma por ejemplo cuando estaba hospitalizada a cada rato me llamaban de Europa de todas partes y yo podía comunicarme y si necesitaba algo yo por el teléfono de mi celular, me comunico por email con la enfermera y con quién yo quiero entonces eso me produce una gran felicidad” (Maria, 80 años) “Sí, aunque no tan abruptamente, fue paulatino, porque yo la verdad me manejaba, antes de la pandemia en Facebook, correo electrónico, eso más que nada, después vino el Whatsapp y ese tipo de cosas, entonces el impacto tan grande no fue digamos, no lo noté tan grande.” (Guilda, 60 años) “No ehh... bueno de hecho me acuerdo que hace mucho, mucho tiempo atrás mis hijos me introdujeron al mundo del Whatsapp cuando

	recién estaba apareciendo y yo no quería nada, pero de ahí, después hice un curso de... ummmh... en un carro de estos móviles que andan, que lo había auspiciado la municipalidad, que también fue y también ahí yo no tenía idea, me acuerdo que aprendí a ocupar el computador, que le tenía como mucho susto, hace mucho tiempo sí, ehh... que uno pensaba que si tocaba una tecla se iba a echar a perder y me acuerdo que el profe fue muy, muy dinámico para enseñar y todo, porque nos hizo perder el miedo de que el computador no se echaba a perder, que metieramos mano, que intrusiáramos, que todo se podía revertir y le fui como poco a poco perdiendo el miedo y nos enseñó a usar el correo electrónico, que yo tampoco lo tenía considerado en ese entonces, entonces de verdad que tuve una grata experiencia para... cuando comencé a ocupar este tipo de cosas, nos hizo... me acuerdo que yo nunca había googleado y me hizo una pregunta, como que yo pensaba que nunca... y nos dijo busquen el animal más rápido del mundo, que hago dije yo, y después... después era tan fácil como googlearlo, entonces, ahí empecé todo esto, fue como dinámico, lo encuentre bien bonito, sí.” (Guilda, 60 años) “ Me produce bien, porque el avance como yo nací 80 años atrás (...) yo en el pasado andaba en el campo del carrete (risas) y en la tecnología hemos avanzado, claro que aún no le gustaría como una cosa que por ejemplo a mí me aterrera un poquito tanta cosa (María, 80 años).
Lazos sociales/pérdida de interacción: se puede señalar que en el contexto de la infoesfera digital estos se vuelven débiles, porque al utilizar la tecnología como medio de comunicación se va generando la pérdida de habilidades comunicativas tales como el contacto visual, la falta de empatía, la falta de capacidad de entendimiento en la conversación, los gestos, la pérdida de la emoción de lo que se comunica y la escucha activa, que es la que permite que prestemos toda nuestra atención sobre quién y qué nos habla.	“Yo trato que los momentos donde almorzamos todos por lo menos nadie esté con sus teléfonos, yo lo encuentro una falta de respeto porque es el momento del día en donde podemos estar todos juntos” (Patricia, 58 años). “Yo creo que la tecnología ayuda bastante pero igual hay que tener cuidado por ejemplo tampoco uno puede leer todo lo que aparece y ver todo lo que hay pienso que hay que hacer lo que uno necesita nada más porque si no, nos podríamos poner dependientes de la tecnología y si nos ponemos dependientes le restamos la importancia a otras cosas que son necesarias debemos también cuidar a los niños y a las niñas con el tema del mal uso de la tecnología por la gente abusadora, por los mayores abusadores que hay con niños y niñas creo también habría que ayudarlos a ellos para que lo ocupen solamente

	lo necesario” (María Angelica, 66 años) “Yo trato que los momentos donde almorzamos todos por lo menos nadie esté con sus teléfonos, yo lo encuentro una falta de respeto porque es el momento del día en donde podemos estar todos juntos” (Patricia, 58 años). “pero tal vez la tecnología ha dividido un poco a la familia” (María, 80 años). “me produce un poquito de tristeza porque las familias como que no se afiitan, cómo que tú no conoces a tus hijos, cómo que los niños tampoco” (María, 80 años).
Transición en la comunicación: Bifo Berardi (2017) señala cómo la llegada de la era digital ha ido generando una transición en la comunicación, transformando el contacto físico en un contacto virtual, produciendo efectos físicos, emocionales y culturales	“Yo pienso que ahora, en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que sin la tecnología uno no existe, porque todo todo se hace a través de ella y como están las cosas, yo creo que el mundo digital se nos viene encima y si uno no trata de embarcarse, va a quedar totalmente obsoleto po’...” (Guilda, 60 años)
Explotación laboral/sociedad de rendimiento: es una violencia que también está enmarcada en el exceso de positividad, produciendo, finalmente un agotamiento o autodestrucción Byung- Chul Han (2012)	“Bueno, muy aburrido, por no... digamos tener nada que hacer de lo que estoy acostumbrado a realizar alguna actividad de trabajo principalmente por lo económico, ese es el lado laboral. (Se distrae y olvida lo que iba a decir) Ah y el hecho de dejar de trabajar después de cuándo comencé a trabajar, por ahí por los 17 años, el hecho de dejar de trabajar, fue como morir un poco, como morir una parte de mi vida, el no tener nada que hacer y no tener como adquirir, como producir para la casa” (Víctor, 79 años). “Si mi marido hubiese estado trabajando y lo hubiese estado como era antes se iba muy temprano y llegaba muy tarde, cómo que nos sabía tanto la disponibilidad no porque el tema de horario no porque el no hubiera querido, sino que su trabajo no sé lo permitía (Maria, 80 años).
Visión negativa de la vejez: Desde el imaginario social y colectivo existen varios mitos sobre la vejez, dentro de ellos destaca la visión negativa en quienes llegan a la etapa adulta excluyéndose de las actividades cotidianas, porque la sociedad moderna los descarta y los ve de manera negativa al considerar que a cierta edad dejan de ser	“Yo, le pagaba a una enfermera para que me fuera a curar del consultorio, y ella se sentaba en mi cama, yo le decía a mi marido tráele un cafecito (...) yo veo, voy a las casas de los adultos, gente adulta mayor y viven en la miseria misma, no es que sean pobres pero mal cuidados, sucios” (María, 80 años). “hay gente que no sabe tomarse la vejez, todo es grave, todo es grave, yo no” (Maria, 80 años).

productivos para la sociedad.	
Aplicaciones amigables:	“No. Es un laberinto “ (Víctor, 78 años) “No para nada, al menos yo no soy adulto mayor voy en camino, me queda poco y no es fácil, porque además uno no las tiene como para practicar” (Eliana, 56 años) “Osea, eeh... medianamente complicadas diría yo, osea no son tan fáciles de usar tampoco, tampoco son... tienen grandes complejidades, pero medianamente complicadas podría decir.” (Gilda, 60 años) “Pero lo básico las personas mayores no somos tan hábiles y rápidos para la nueva tecnología y me di cuenta en una campaña del apruebo “ (María Angelica, 66 años) “Entre a un grupo de jóvenes por WhatsApp qué hicieron campaña por el apruebo en Puente alto la mayoría eran jóvenes entonces por ejemplo yo veía de repente qué mandaban alguna información que en el momento yo leía y ni siquiera alcanzaba a responder y habian 20, 30 hasta 50 mensajes entonces mi mensaje no iba a ser leído o me levantaba en la mañana y habían como 300 mensajes y yo decía cómo son tan rápidos y tan rápidos ellos también se organizaban, salían y decían estoy acá, estoy en otro punto, y todo tan rápido y yo decía a claro, es porque son jóvenes entonces se manejan rápidamente y con algunas palabras que las personas mayores no entienden entonces para nosotros los mayores son amigable las tecnologías pero lo básico nomas y lo otro es la sacar fotografía con el celular, he podido guardar, las he podido grabar” (María Angelica, 66 años)

Anexo 7

Entrevistados	Patricia 58 años	Maria 80	Maria 66	Gilda 60 años	Victor 79	Eliana 56 años
---------------	------------------	----------	----------	---------------	-----------	----------------

Fundación		años	años		años	
1.¿Cómo se ha sentido en esta pandemia por COVID-19? ¿Por qué?	Preocupación de no saber qué ocurrirá si me daba miedo, pero después ya igual preocupación porque igual inconscientement e yo sabía que en cualquier momento podían contagiarse	no ha sido tan, tan complicado porque he contado con el apoyo de mi familia y como también nosotros vivimos bien independie nte, somos los dos eee... Nos manejamos bien, somos autovalente s	Bien asustada po, porque bueno soy una persona mayor, una adulta mayor con algunas enfermedad es de base entonces para mí la edad ha sido bien delicada por los riesgos que trae entonces me he cuidado no salir, el no compartir creo que si no me cuidaba me enfermaba	me he sentido bien en término generales, ehh físicamente, no he tenido grandes problemas para enfrentar la pandemia, siempre pensé que era una gripe fuerte que a uno le daba si no estaba como en buenas condiciones de salud, afectaba más a las personas que tenían enfermedades preexistentes, por lo tanto en mi caso no fui tan aprensiva con el tema.	muy aburrido, por no... tener nada que hacer de lo que estoy acostumbrado a realizar alguna actividad de trabajo principalment e por lo económico, ese es el lado laboral. el hecho de dejar de trabajar, fue como morir un poco	Ayyy.. complicado, muy complicado, como yo no me manejo mucho en la tecnología, fue difícil para la comunicación con la familia.
2.¿Ha contado con el apoyo de sus cercanos, familiares o amigos durante la pandemia?	Si po, con mis hijos		Sí de mis hijos de todas maneras por ejemplo para compras del supermerca do me ayuda mi hijo y después mi hija	No sé si tanto porque yo soy una persona bien independiente y hago todo como sin solicitar ayuda, como que me gestiono todo yo misma, como que no delego, así que no siento que tuve tanta contención, porque siento que no la necesité tampoco.	Solamente un hijo que se ha portado muy bien, justamente el que les comentaba mi mujer,	Si, de mis hijos tuve mucha ayuda
3.¿Qué sentimientos negativos le	encuentro una falta de respeto el uso del celular en	Temor de no saber utilizarlo,	negativo ninguno creo que en	negativos ninguno porque yo	Yo siento que la llegada de la tecnología	es que como yo me manejo poco, entonces

generó el uso de la tecnología? ¿Por qué?	la mesa, me genera molestia	tristeza porque divide a la familia, infelicidad porque no toda la gente puede hacerlo y yo tengo esa capacidad de poder hacerlo lo hago y gracias a la tecnología	pandemia para mí la tecnología fue una muy buena herramienta en todo caso.	trataba de llegar a las clases de alfabetización digital y yo recurría a tratar de entender un poco más, entonces tampoco trataba de pedir ayuda y trataba de buscar por mis medios la manera de subsanar eso.	fue muy rápida, muy violenta, olvidándose de esta generación, dejándonos atrás. cómo no le entiende bien y ha sido nefasto de que hayan tenido ese descuido con nosotros, estos sistemas tan violento, demasiado rápido, demasiada velocidad sin tomarnos en cuenta, sin siquiera tomarnos de la mano, como dicen, dar un tironcito, para poder comprender y estar más centrados provocando... dificultad grande... que eso tiene un nombre... osea en el fondo nos sentimos como rechazados en ese sentido, y no tomados en cuenta.	para mi era difícil y eso me complicaba la vida porque él no era fácil hacer una compra por internet, para mi como no me manejo
4.¿Qué sentimientos positivos le genera el uso de la tecnología? ¿Por qué?	busco cosas que me interesan a mí y la verdad es que está todo lo que yo necesito, me entretiene si yo incluso juego - risas- veo historias tutoriales mis plantas	felicidad porque me permite comunicar me con mis familiares puedo ver los programas que yo quiero	alegría y tranquilidad en el día uno puede leer más noticias e información y puede informarse un poco más y leer sobre la	Varios, aparte de poder ver que podía realizar trámites, compras, volver a ver amigos de hace mucho tiempo, volver a encontrarnos,	Positivo en el sentido de que yo al tomar este (celular) ya se de que se trata, más o menos, y sé que hacer con él, y en caso de que me llamen o me escriban algún	Positivo, que es fácil ee.. reencontrarse con los familiares, como existen las vídeo llamadas, uno se puede ver, en la pandemia se pudo ver, aunque estés lejos, pero se

		en algunos aspectos a sido cómo más emoción como más cercano, cómo que nos hemos conocido un poco más con la pareja, por estar más tiempo juntos	pandemia y los lugares donde hay confinamiento, si podíamos o no podíamos salir también me daba más tranquilidad a medida que iba pasando el tiempo	reencontrarnos , me produjeron mucha satisfacción la verdad, y poder concretar también muchos trámites que pensaba que tenía que hacerlos de forma presencial y lo fui logrando de manera virtual.	mensaje, sé cómo aplicarlo, eso es positivo, porque antes yo no entendía nada.	podía ver por lo menos como se estaba, por lo menos su vida, su vida en en la casa, entonces fué genial.
¿Qué impacto psicoemocional ha tenido para usted llegar a la vejez?	Me ha costado, donde tengo problemas físicos de salud aunque igual intento ser activa	ha sido positivo porque mira yo soy una persona súper activa pero también depende de uno para mí la vejez ha sido muy entretenida y no me siento vieja, yo pienso que la vejez uno se siente vieja pero lo que tengo bueno, yo que tengo la mente clarita	La verdad no me dado cuenta de la edad que tengo, yo ya llevo un año siendo adulta mayor y lo que pasa es que nunca me ha importado el tema, no ha sido tan complicado fíjate y en la parte social sigo haciendo muchas cosas trabajo social en pandemia	no se respondió	una decepción, porque no solamente se llega a la vejez, sino que también se le empiezan agregar las dificultades de salud, el cuerpo comienza a fallar, uno, todo los días está pensando cómo va ha ser el mañana, en mi salud, si voy a poder valerme solo o no sé.	a mi con mi salud ha sido complicado, no soy adulto pero estoy muy complicada de salud porque tengo varias lesiones, osea tengo una lesión en la columna que debe operarse, entonces no ha sido fácil ir avanzando en la edad
¿Qué aplicaciones de celular utiliza habitualmente?	YouTube para buscar tutoriales e información WhatsApp para comunicarme llamada	El whatsapp es la que más uso yo, y cuando tengo que hacer	WhatsApp, videollamada, del correo cuando no tengo el computador	Whatsapp, también tengo el Facebook, el correo electrónico	Algo de Whatsapp y... bueno llamar por teléfono y recibir llamadas eso es lo más	YouTube si es el que más uso porque busco cosas como para a hacer, como manualidades

	telefónica	llamada	a mano respondo el correo, veo publicidad por ejemplo		práctico, también tendría que repasar cómo sacar fotografías	WhatsApp para comunicarme
¿Considera que las nuevas tecnologías son amigables para las personas mayores?	No son amigables, la verdad que me costó entender ya que a las personas mayores por lo menos a un grupo les cuesta más cómo tener confianza de usar el celular y la seguridad que no entienden qué el celular es un aparato para comunicarse		Pero lo básico las personas mayores no somos tan hábiles y rápidos para la nueva tecnología	medianamente complicadas diría yo, osea no son tan fáciles de usar tampoco, tampoco tienen grandes complejidades, pero medianamente complicadas podría decir.	No. Es un laberinto muy complejo	No para nada, al menos yo no soy adulto mayor voy en camino, me queda poco y no es facil, porque ademas uno no las tiene como para practicar
¿Si tuviera la posibilidad de elegir una aplicación digital que más le ayudará en su vida, a qué aspecto estaría orientado?	El Google, porque es aprendizaje yo busco cosas que me interesan y de ahí yo saco cosas ideas		El WhatsApp porque es rápido, se puede mandar notas, fotos, videos	El whatsapp porque mantengo más contacto con las personas que me interesa tener contacto, más comunicación.	En salud, y también cómo encontrar una actividad de trabajo, de poder digamos. Una capacitación para poder ganar algunas monedas	a poderme manejar para hacer compras por internet
¿Deberían existir talleres de aprendizaje digital gratuitos para las personas mayores? ¿cuales?	Sí todo el rato, porque si tuviera que ser pagado es difícil porque obviamente el monto de la pensión no todos tienen recursos		Sí gratuitos y que sean talleres más constantes, más frecuentes y que si no aprendes una vez que vuelva la segunda vez	Sí, sí, sí porque tengo muchas amigas que tienen problemas, de hecho me piden ayuda a mí, por el hecho de que he tenido un poquito más de acceso a ese tipo de talleres y sí, hace mucha, mucha falta.	si, porque a mí me sale caro	Si, debieran ser gratuitos eee... Lo que es todo lo que es para uno e incorporarse a pedir horas médicas. Porque también lo hacen por internet.
¿Considera que fue un impacto	No, es que la		No fíjate creo que me	Sí, aunque no tan	Claro, encuentro que	sí fue difícil...Si el estar en

en su vida pasar de la presencialidad a la digitalidad en pandemia? ¿Por qué?	verdad no creo tanto porque lo usaba antes y de la pandemia (...) yo no trabajo, entonces no podría decirte que yo trabajaba con eso,		resolvió el trasladarme de un lugar a otro, todo empezamos a pagarlo por internet bajé las aplicaciones e hice los trámites comencé a pagar todo, todo, todo, a través de internet	abruptamente, fue paulatino, porque yo la verdad me manejaba, antes de la pandemia en Facebook, correo electrónico, eso más que nada, después vino el Whatsapp y ese tipo de cosas, entonces el impacto tan grande no fue digamos, no lo noté tan grande.	fue una diferencia enorme. Porque presencial es mucho más complicado... ósea es más sacrificado. porque de la otra manera, es cuestión de contacto, pero eso ya tendríamos que concentrarnos más en aprender, digamos de este aparato.	pandemia es porque había cosas que no podía resolver.
¿Quién le enseñó a utilizar la tecnología?	mis hijos de repente me ayudan cuando se me haya olvidado algo		El teléfono lo aprendí de a poco, me enseñó mi hijo, recuerdo que él me regaló el teléfono	mis hijos me introdujeron al mundo del Whatsapp cuando recién estaba apareciendo y yo no quería nada, pero de ahí, después hice un curso de	fue nuestro hijo. Qué inclusive me regaló los celulares, los perdí, porque no me gustan, siento los veo y no...	Mis tres hijos me ayudaron uno en algún minuto y otros no, pero me enseñaron que lo poco que yo he podido avanzar
¿Considera importante las herramientas digitales en su diario vivir?	no es tan importante para mi, solamente lo que yo necesite si		si, la tecnología se ha vuelto importante en mi vida diaria ahora qué lo sé usar he ido haciendo más gestiones lo considero como una herramienta de trabajo y uso	Sí, las considero importantes por ahorro de tiempo, por el... más que nada por eso porque... después de cierta edad, yo todavía no me siento así, pero cuesta mucho	Si claro que sí, pero derechamente si. por qué, eso cambia totalmente las cosas, es más cómodo, si uno sabe manejar, uno puede hacer muchas cosas que, que quisiera como se llama, interesarse	Si para resolver llamados telefónicos a los centros médicos cuando pedía hora, cuando no podía asistir la llamada.

			personal		por medio de la tecnología.	
Considera que la tecnología fue importante durante la pandemia	<i>Si po'</i> , por su puesto, para varias personas que lo necesitaban para poder comunicarse con la familia		Si, en pandemia pude hacer muchas cosas a través de las redes sociales y mucho trabajo estoy encargada de todo el trabajo administrativo entonces lo pude hacer bien a través de internet	Sí, en mi caso sí, porque yo participo en talleres literarios qué sé yo, y gracias a ello pudimos seguir funcionando	Directamente para nosotros los mayores no, pero para estás generaciones, la gente entiende de eso sí.	sí, porque por mis hijos que me resolvían las cosas de compras si era necesario. Creo que fue importante la tecnología.
¿Considera que las personas mayores deberían aprender a usar las herramientas digitales? ¿Por qué?	Si, por su puesto porque sin tecnología uno no avanza mucho porque como te dije esta todo casi prácticamente instalado en la tecnología		SI, ellos deberían saber lo básico creo yo, ellos tendrían que por ejemplo saber cómo buscar información , canciones antiguas de la época, pagar las cuentas les facilita mucho	Sí, sin duda, lo encuentro muy importante, de hecho cuando estábamos ahí en la Fundación Puente Alto Puede Más haciendo el curso de alfabetización, había gente que tenía cero conocimiento	Perfectamente Si se diera digamos la facilidad, uno que no trabaja que me costaría hacer presencia de una cosa así, era lo que le hablaba delante, que nos olvidaron, nos dejaron, nos abandonaron	Sí, deberíamos aprender. pero cuando uno no tiene la herramienta, digamos el computador no puede seguir practicando, entonces van olvidándose cosas
¿Cuál es su opinión de acuerdo a las tecnologías?	igual es entretenido si yo no niego que pueda encontrar y no me guste, si		Yo creo que la tecnología ayuda bastante pero igual	en estos momentos es una herramienta fundamental, yo creo que	Es difícil definirlo, porque por un lado me choca y por otro lado veo que	Que abusan del uso de la tecnología, eee... la mayoría de las personas. Porque se preocupan y

	pero, como acabo de decir no es tan importante, pero si cuando necesito no tengo problema en buscar y poder saber incluso el map hay cosas que no he aprendido, pero si en momentos importantes que yo necesite si me manejo con el teléfono a, etc.		hay que tener cuidado por ejemplo tampoco uno puede leer todo lo que aparece ver todo lo que hay pienso que hay que hacer lo que uno necesita nada más porque si no, nos podríamos poner dependiente s de la tecnología	sin la tecnología uno no existe, porque todo todo se hace a través de ella y como están las cosas, yo creo que el mundo digital se nos viene encima y si uno no trata de embarcarse, va a quedar totalmente obsoleto po’..	es muy necesario. Si tuviera oportunidades ya cambiaría de opinión, diría me interesa la tecnología, y si no me sirve entonces para que me va a interesar	como que dejan mucho la presencialidad y hasta con la familia. la tecnología es buena, pero cuando te abusa, al final empiezas a aislarte de lo cotidiano, de la familia.
--	--	--	--	---	--	---