

**“PERSONAS MAYORES: SOLEDAD, CONFINAMIENTO SOCIAL Y USO
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19
EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO
PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

ALUMNAS

ANDREA ARANDA CONTRERAS

FEBE GIL PARRA

PROFESOR GUÍA

HÉCTOR DÍAZ VIDAL

PROFESOR CO DIRECTOR

RODRIGO CABRERA DEL VALLE

2022

REF: Informa evaluación y calificación Proyecto
de Título I y II de alumnas que indica.

VALPARAÍSO 20 de diciembre de 2022.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: **"PERSONAS MAYORES: SOLEDAD, CONFINAMIENTO SOCIAL Y USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR"**, cursado durante el período académico 2022 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. *ANDREA CONSUELO ARANDA CONTRERAS* y *FEBE ABIGAIL GIL PARRA*.

Para efectos de la calificación, se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: **7,0 (siete coma cero)**
Proyecto de Título II: **6,5 (seis coma cinco)**



HÉCTOR DÍAZ VIDAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
JUAN SANDOVAL MOYA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
HDV/fpu. -

Agradecimientos

Agradecemos en primera instancia, a la Universidad de Valparaíso, por abrirnos sus puertas, y en particular, a la Escuela de Trabajo Social, la cual nos albergó y entregó todas las herramientas necesarias para realizar el presente Proyecto de Título. Agradecemos de igual manera, la labor de profesores y funcionarios, que hicieron de nuestro paso por la universidad, una experiencia enriquecedora.

El apoyo de los docentes Héctor Díaz Vidal y Rodrigo Cabrera Del Valle, fue fundamental, al realizar un acompañamiento activo como guías de este proyecto de tesis. Gracias por sus sabias palabras, sus conocimientos rigurosos y precisos, donde quiera que vayamos, los llevaremos con nosotras en el transitar profesional. Su semilla de conocimientos germinó en alma y espíritu. Gracias por su paciencia, dedicación, perseverancia y tolerancia.

*“Dedico el resultado de esta tesis a mi Creador, maestro y fiel compañero de vida, Dios.
Sin Él nada de esto habría sido posible.*

Agradezco principalmente a mis padres, Gabriel y Fabiola, quienes han sido, no sólo mis compañeros de viaje, guías, sustento y lugar seguro en estos últimos cinco años, sino también mi más grande orgullo. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios y mis valores, mis sueños y esperanzas. Sus oraciones son la mayor prueba de amor que han podido darme. A mi hermanita, Gabriela (y su Tofú), porque sin saberlo me alegró todas aquellas noches donde quise rendirme. A mis abuelos, Gabriel, Carmen y Alicia, porque la culminación victoriosa de este caminar es la respuesta de sus poderosas oraciones. Se han transformado ellos en mi fuente de inspiración y motivación. A mi mejor amiga, Andrea, mi compañera de aventuras, con quien culmino esta maravillosa trayectoria, no puedo dejar de agradecerle por su apoyo incondicional. Por todas aquellas noches que no dormimos, las veces que nos reímos hasta decir basta, y los abrazos que desearía fueran eternos.

Gracias por estar siempre allí”. Febe Gil Parra.

“No se preocupen por nada; en cambio, oren por todo. Díganle a Dios lo que necesitan y denle gracias por todo lo que Él ha hecho”

Filipenses 4:6

Quiero dedicar cada noche de estudio, cada prueba rendida, cada ramo aprobado y este proyecto de título a mi Padre celestial, pues ha sido Él quien me ha dado una identidad, quien me ha cubierto de amor y quien me ha dado la victoria, y por eso, estoy infinitamente agradecida. Todo se lo debo a Él.

A quien me ha dado la vida, mi madre, Rossana, quiero expresarle mis más profundos agradecimientos, por haberme mostrado que no hay nada que el amor no pueda lograr, por haberme dado la oportunidad de estudiar lo que yo verdaderamente quería, por apoyar cada una de mis decisiones, por sus oraciones y guía amorosa en todo momento, y decirle que estoy orgullosa de la gran mujer con la que crecí. En fin, por su amor incondicional, muchas gracias.

A mi abuelo Antonio, gracias por decirme que puedo, por estar pendiente de cuándo tenía evaluaciones, gracias por esas risas que me llenan el corazón y por apoyarme durante todo este tiempo.

A mis tíos Iván y Andrea, gracias por ser un pilar fundamental en mi vida y por estar presentes en todo momento, por su apoyo y calidez, gracias.

A mi novio Nicolás, gracias por amarme de la forma más hermosa, gracias por su paciencia y por todos los mensajes de apoyo, ya perdí la cuenta de las veces que me ha dicho lo orgulloso que está de mí, gracias por las miradas cómplices y los abrazos más acogedores del mundo, gracias por su delicadeza y trato amoroso. Sin duda, es más de lo que le pedí al Señor, pero, como Él no da de a pocos, me dio la dicha de estar junto a un gran hombre. Su vida me bendice enormemente. Lo amo infinitamente.

A Febe, a quien conozco desde primer año de universidad, y con quien he tenido el honor de compartir hasta el último momento, gracias por ser la persona más dulce que he conocido, por enseñarme tantas virtudes, dignas de imitar. Gracias por tu excelente gusto musical, por las noches de estudio y por las citas de café, por tu empatía y apoyo incondicional, gracias mejor amiga, hermana.

A todos, infinitas gracias. Andrea Aranda Contreras.

Índice

<i>Introducción</i>	8
<i>Capítulo I</i>	10
1. <i>Presentación del capítulo</i>	11
a. <i>Identificación de la institución</i>	11
b. <i>Tipo de Institución</i>	12
c. <i>Cobertura Territorial</i>	12
d. <i>Antecedentes Históricos</i>	12
e. <i>Política</i>	13
g. <i>Programas y Recursos</i>	14
2. <i>Trabajo Social de la Institución</i>	16
a. <i>Objetivo General</i>	16
b. <i>Objetivos Específicos</i>	16
c. <i>Funciones del Trabajo Social en la Institución</i>	16
d. <i>Niveles de Intervención Social</i>	17
e. <i>Situaciones y Problemáticas Sociales</i>	18
f. <i>Vinculación con redes</i>	18
<i>Capítulo II</i>	21
1. <i>Presentación del capítulo</i>	22
a. <i>Resumen de la investigación</i>	22
b. <i>Identificación de la problemática y fundamentación de la investigación</i>	22
c. <i>Contextualización de lo macro a lo micro los temas de la investigación</i>	24
<i>Personas Mayores</i>	24
<i>Soledad</i>	25
<i>Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	27
<i>Pandemia por Covid-19</i>	29
<i>Soledad en personas mayores</i>	31
<i>TIC y soledad en personas mayores</i>	32
<i>Tecnologías de la Información y Comunicación, soledad, pandemia y personas mayores</i>	35
d. <i>Desde el fenómeno a nivel mundial, latinoamericano, chileno y quinta región</i>	37
e. <i>Identificación del marco teórico</i>	39
<i>Capítulo III</i>	41
1. <i>Presentación del capítulo</i>	42
2. <i>Fundamentación metodológica</i>	42
3. <i>Diseño de investigación</i>	43
4. <i>Tipo de estudio</i>	43

5. Tipo de diseño	44
6. Problemática y fundamentación de la investigación	46
7. Pregunta de investigación	47
8. Objetivos de investigación	47
9. Universo y muestra de investigación	48
10. Criterios de inclusión y exclusión	48
11. Técnicas de investigación	48
12. Criterios de rigor	49
13. Plan de análisis	50
14. Matriz de programación 2021-2022	52
Capítulo IV	53
1. Instrumento de recolección de la información	54
2. Validación del instrumento	55
3. Aplicación del instrumento a la población de estudio	57
Capítulo V	59
1. Recopilación y Categorización de la Información	60
I. Caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio.	60
II. Describir y analizar la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.	65
III. Medir y describir la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.	98
2. Análisis de Información	107
Capítulo VI	118
1. Presentación	119
2. Hallazgos de la Investigación	119
3. Hallazgos Emergentes	120
4. Proyecciones y Comentarios Finales	120
a. Comentarios en torno a objetivos	120
b. Comentarios en torno a la pregunta de investigación	121
c. Comentarios en torno al marco teórico	122
d. Comentarios en torno a la metodología	123
e. Comentarios en torno a Políticas Públicas	125
f. Comentarios en torno al Trabajo Social	126
g. Comentarios en torno a la gerontología	127
h. Comentarios Finales	128
i. Limitaciones de la Investigación	129
j. Proyecciones futuras	129

<i>Capítulo VII</i>	131
<i>1. Referencias Bibliográficas</i>	132
<i>2. Anexos</i>	142

Introducción

El presente proyecto de investigación denominado "*Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid-19 en la Comuna de Viña del Mar*", posee como objetivo general el describir la relación entre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, y la percepción de la soledad en personas mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022. Este objetivo general se fundamenta en la necesidad de explorar la relación existente entre el uso de las TIC, la percepción de la soledad y sus implicancias en las personas mayores, señaladas a partir de la presencia del virus Covid-19, el confinamiento obligatorio al que se vio sometido este segmento de la población y los aportes desde el Trabajo Social frente a esta situación emergente.

Actualmente, el contexto pandémico se presenta como una situación que ha transformado de forma violenta la manera en la que se construye cualquier relación social, y que por lo tanto, ha modificado toda perspectiva en cuanto a la estructura de las propias interacciones sociales, generando una reacción afectiva de pérdida, especialmente dentro del sector etario de personas mayores, un grupo digitalmente marginalizado, quienes asimismo, y debido al confinamiento doméstico, pudiesen evidenciar altos niveles de soledad; puesto que en las personas mayores la soledad está, en parte, relacionada con un contacto social inadecuado, siendo predictora de morbimortalidad, disminución cognitiva y riesgo para síntomas depresivos. Es, sin embargo, el uso de las TIC lo que ha logrado facilitar la obtención de información y la forma de comunicación, por lo que resulta importante cuestionar, y analizar, si esta también ha producido un cambio en la conducta de las personas, y su manera de interactuar con los otros, así como también conocer diversas alternativas para abordar esta problemática desde el aporte que el Trabajo Social pudiese hacer en este caso considerando que, la inserción de la población anciana en el mundo digital posibilita la mantención de sus papeles sociales, el ejercicio de la ciudadanía, de autonomía y de la participación activa en una sociedad compleja, lo que promueve la mantención de una vida más activa (Skura, Velho & Francisco, 2013), proporcionando como consecuencia un ambiente saludable de aprendizaje, bienestar y la promoción de la salud en la población anciana.

Es así como surge la necesidad académica de analizar este fenómeno, con el fin de entender la influencia que tiene el uso de las TIC en las interacciones por parte de las personas mayores, con qué frecuencia lo hacen, qué relación e importancia, qué sentido y significado le dan a este aspecto en su vida cotidiana. Por lo que la siguiente investigación se realizó en la comuna de Viña del Mar, como parte del proyecto de título para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social de las alumnas Andrea Aranda



Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

Contreras y Febe Gil Parra, bajo el amparo del Observatorio Desigualdades y Políticas Públicas, departamento perteneciente a la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Capítulo I

Antecedentes Generales

1. Presentación del capítulo

El presente apartado corresponde a la Contextualización Institucional del proyecto de título “*Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid19 en la Comuna de Viña del Mar*”, elaborado por las alumnas de la carrera de Trabajo Social, perteneciente a la Universidad de Valparaíso, Andrea Contreras Aranda y Febe Gil Parra, bajo la supervisión académica del Docente Héctor Díaz Vidal.

Por tanto, tiene por objetivo presentar un breve informe, cuyo contenido se centra en caracterizar a la institución patrocinante del proyecto de título, es decir, establecer: Qué tipo de institución es, cuál es su cobertura territorial y radio de acción, qué vínculos gestiona, entre otros aspectos de relevancia. Asimismo, detallar la estructura organizacional que maneja la comunidad educativa, sus antecedentes históricos, objetivos y funciones.

Finalmente, el informe dará cuenta de un proceso de recopilación de datos de la institución a caracterizar, todo esto para lograr recabar los antecedentes necesarios que permitan, en un segundo momento, desarrollar un estudio pertinente a la temática ya antes mencionada.

a. Identificación de la institución

Nombre	Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso
Ubicación	Avenida Colón #2128, Valparaíso, Chile.
Director	Dr. Mauricio Ureta Bernal
Teléfono	(32) 250 8650
Sitio web	https://trabajosocial.uv.cl

Fuente: Elaboración propia tabla identificación de institución.

b. Tipo de Institución

La Escuela de Trabajo Social, perteneciente a la Universidad de Valparaíso, es una institución estatal, pública y autónoma, inserta en la Facultad de Ciencias Sociales.

La Facultad está formada por las Escuelas de Psicología, Sociología y Trabajo Social (ésta última es una de las más antiguas del país), las que colaborativamente constituyen un centro de formación profesional, debate y generación de conocimiento sobre temas cruciales para la vida en sociedad, haciendo una contribución al cumplimiento de la misión institucional de una universidad pública y regional como la Universidad de Valparaíso (Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad De Valparaíso, Chile, n.d.).

c. Cobertura Territorial

Emplazada en el centro de la ciudad de Valparaíso, la Escuela de Trabajo Social aboca su labor académica y formativa en la región de Valparaíso, teniendo numerosas instituciones asociadas a la cooperación de trabajo de prácticas profesionales, en áreas tales como educación, salud, justicia y Derechos Humanos, la mayoría de ellas en las comunas de Valparaíso y Viña del Mar.

d. Antecedentes Históricos

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso tiene sus antecedentes en la Escuela de Servicio Social de Valparaíso, cuyas funciones se inician el 28 de septiembre de 1945, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. La unidad académica pertenece al núcleo histórico de la formación profesional en Chile y su fecha de fundación le otorga la sexta antigüedad entre las Escuelas de Trabajo Social del país, siendo la primera con carácter universitario entre ellas.

La dependencia de la unidad académica con la Universidad de Chile se mantuvo desde su fundación hasta 1981, año de la regionalización de la sede Valparaíso. En este período de 36 años, la Escuela funcionó de manera ininterrumpida, implementando los Planes de Estudios de 1945, 1954, 1963, 1967, 1970 y 1978 y los Planes de Estudios de carácter transitorio de 1974, 1976 y 1977, titulando en este período a un total de 590 profesionales. Si bien, durante los años 1974 y 1975 no hubo ingresos a primer año, la actividad formativa de la unidad académica se mantuvo en funciones.

En el marco de la Reforma Universitaria de 1980, la unidad académica pasa a formar parte de la Universidad de Valparaíso. Este cambio conlleva la formulación de un nuevo Plan de Estudios a través del Decreto Exento de Rectoría Universidad de Valparaíso Nº 221 del 01.06.1982, que se comienza a implementar a contar de 1981 que

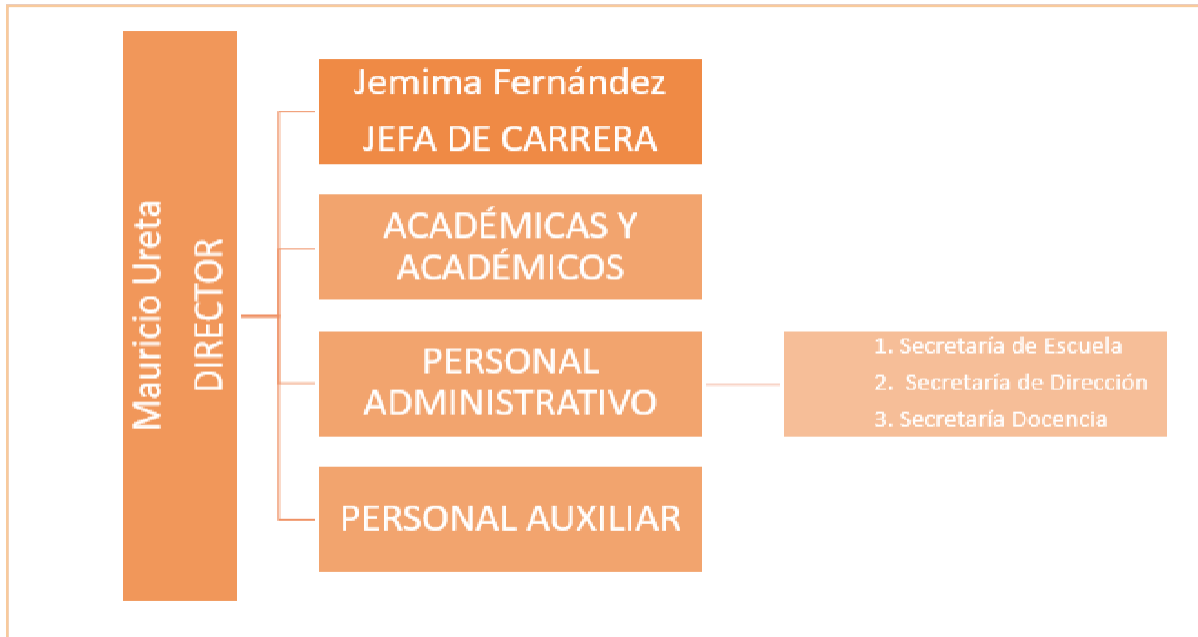
será conducente al título profesional de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciatura en Servicio Social, constituyéndose en la primera Escuela de Chile en conferirlo.

Desde 1981 a junio del 2016, la unidad académica en su condición de pertenencia a la Universidad de Valparaíso ha implementado los Planes de Estudios 1981, 1987, 2000, 2003 Y 2009, titulando a abril del 2010 a un total de 1730 profesionales y otorgando 1627 grados de licenciatura. A contar de marzo del 2010 comienza a implementar el Plan de Estudios de Innovación Curricular por competencias en el marco del Consorcio de Escuelas de Trabajo Social del Consejo de Rectores (Escuela de Trabajo Social, n.d.). Actualmente, la Escuela ha implementado un nuevo Plan de Estudios REXE N°05212/2019, que rige desde el año 2019.

e. Política

- *Misión:* La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso fundada en una larga tradición iniciada en 1945, se plantea como misión entregar competencias y valores que permitan formar profesionales, graduados y postgraduados competentes en Trabajo Social en un marco de calidad y compromiso con el desarrollo regional, nacional e internacional, a través del fortalecimiento de la docencia de pregrado, postgrado e investigación. Los valores que sustentan su misión son el respeto por la dignidad humana, la excelencia, la participación y formación ciudadana, el respeto a la diversidad, el pensamiento reflexivo, la solidaridad y el pluralismo. (Escuela de Trabajo Social, n.d.)
- *Visión:* La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso aspira a ser un referente de Trabajo Social en Chile, a través de la formación de pre y post grado de excelencia, la generación de conocimientos sociales, la gestión institucional y la vinculación a la realidad regional, nacional e internacional en un proceso permanente de mejora continua. (Escuela de Trabajo Social, n.d.)

f. Organigrama



Fuente: Elaboración propia Organigrama Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso, Chile.

g. Programas y Recursos

Unidad de Calidad de Vida

- **Área de Salud:** Cuya finalidad se enfoca en contribuir a una atención integral a los estudiantes, cubriendo necesidades básicas en el ámbito de la salud física y mental, a través de la prestación de servicios de atención primaria y promoción de estilos de vida saludables. Al mismo tiempo, y en concordancia de la búsqueda de estrategias de prevención y promoción de la salud el Área de Salud dispone de diversos servicios y programas, tales como:
 - Programa Alerta, Programa Consciente, Programa Biopsicosocial y Programa de Alimentación.
- **Área de deporte y recreación:** tiene como propósito el fomento de la actividad física, así como el logro de una mayor integración entre los estudiantes. Es importante señalar que el desarrollo de estas actividades se orienta en tres sub-áreas:
 - Docencia (formativa), Deporte Competitivo y Actividades Recreativas.
- **Área de atención a la primera infancia:** donde se cuenta con el Jardín Infantil "Conejito Blanco" de la Universidad de Valparaíso, asimismo mantiene un convenio Vía Transferencia de Fondos (VTF) con la Junta Nacional de Jardines Infantiles, desde el año 2007. Su metodología se basa en el Currículum Integral, con enfoque del aprendizaje constructivista. Su sello educativo promueve la vida saludable y el desarrollo de las ciencias, con un alto grado de vinculación con la realidad del entorno.

Unidad de Desarrollo Estudiantil y Vida Universitaria

- *Fondo concursable Impacta UV:* Busca desarrollar en los estudiantes las capacidades y habilidades de autogestión, trabajo en equipo y liderazgo potenciando la experiencia en diseño, ejecución y evaluación de proyectos a través de metodologías y estrategias innovadoras, colaborativas centradas en la creatividad social. Permite, por lo tanto, que los estudiantes experimenten dichas metodologías innovadoras en diseño y gestión de proyectos, de carácter e impacto social en el contexto universitario y de vinculación con la comunidad.
- *Fondo concursable Mi UV:* Cuyo objetivo es “Fomentar y apoyar las diversas propuestas que realicen las y los estudiantes de manera colectiva, que aporten a su formación integral en campos como: arte, deporte, participación, recreación, vida saludable, entre otras, promoviendo el encuentro, trabajo conjunto y bienestar entre estudiantes de las Facultades y /o Campus Universitarios de la Universidad de Valparaíso”. Apuntando a la implementación de actividades relacionadas con la promoción, sensibilización, prevención y capacitación en temas directamente relacionados con la convivencia universitaria y/o calidad de vida de los y las estudiantes.
- *Crea, prende y emprende:* “Fomentar e impulsar la creatividad, las habilidades y destrezas individuales en un espacio formativo y participativo”, es la invitación que se realiza durante el año, a los y las estudiantes, con interés por emprender y aprender de los ciclos de talleres y exposiciones que ofrece la UDE para adquirir las herramientas necesarias que permitan el desarrollo de sus iniciativas.
- *UV Contigo:* Es el nuevo dispositivo de acompañamiento DAE, el cual brinda acceso a información sobre el servicio de residencias estudiantiles que se encuentran vinculadas a la UV y un mapa de servicios para facilitar su adaptación a la región, junto con una estrategia de acompañamiento y seguimiento social que favorezca la inserción a la vida universitaria de los estudiantes de primeros años y cursos superiores, procedentes de regiones y/o comunas alejadas.
- *UV Inclusiva:* Su objetivo principal se enfoca en “Promover la inclusión de los y las estudiantes en situación de discapacidad durante el desarrollo de su vida estudiantil”, buscando otorgarles condiciones de equidad e igualdad de oportunidades, a través de estrategias socio educativas, entrega de ayudas técnicas y gestión institucional. El programa cuenta con centro de recursos, gestiones de colaboración con el organismo académico en la realización de ajustes razonables, tutorías académicas, capacitación a estudiantes, funcionarios y académicos, además de actividades de sensibilización a nivel institucional y de vinculación con la comunidad.
- *Interculturalidad:* Pretende generar espacios para el intercambio de conocimientos, experiencias de vida y difusión de las diversas cosmovisiones entre los diferentes pueblos originarios y etnias migrantes, residentes en la región

de Valparaíso y la comunidad universitaria, a través del desarrollo de estrategias socioeducativas y de vinculación con el medio.

- *Promoción de Salud Mental*: Una nueva iniciativa que se expresa de manera transversal como resultado de la creciente demanda estudiantil respecto a la carga académica, que busca entregar herramientas de autocuidado a las y los estudiantes UV.

Recursos Humanos
Trabajadoras Sociales, Educadora de Párvulos, secretaria, estudiantes monitores y monitoras DAE, Nutricionista, Profesora de Educación Física, estudiante en práctica de Trabajo Social, y equipo de profesionales descritos en la tabla n°3.
Recursos Financieros
El presupuesto destinado a la Dirección de Asuntos Estudiantiles incluyendo a todas sus Unidades, consta de \$400.000.000.- anuales aproximadamente.
Recursos Materiales
Espacio de oficina, escritorios, sillas, computadores, teléfonos, sala de reuniones, casino, baño.

Fuente: Tabla n°1 Recursos DAE, Elaboración Skarlett Seith V. Trabajadora Social DAE.

2. Trabajo Social de la Institución

a. Objetivo General

- Implementar un proceso formativo habilitante para el ejercicio profesional y el desarrollo disciplinario en Trabajo Social universitario, a través de un repertorio de competencias genéricas y específicas que respalden un desempeño pertinente y orientado hacia la excelencia, en contextos sociolaborales diversos.

b. Objetivos Específicos

- Proporcionar herramientas socioeducativas y recreativas, con las cuales las y los estudiantes puedan complementar su formación académica profesional.
- Proporcionar programas y recursos enfocados en la mejora del bienestar integral de las y los estudiantes.
- Ofrecer oportunidades de participación en diversas actividades que promuevan el liderazgo, responsabilidad social, pensamiento crítico, fomentando el respeto y la diversidad.

c. Funciones del Trabajo Social en la Institución

- Implementación de las Políticas Sociales, en relación con lo estipulado por el modelo que se ha planteado la Universidad de Valparaíso.

- Elaborador/a de Programas y Proyectos, el/la Trabajador/a Social es el encargado/a tanto de elaborar como de dirigir programas al interior de la unidad.
- Educador/a Social: Informar en la realización de acciones tendientes al desarrollo de las potencialidades individuales, grupales y comunitarias, considerando las necesidades de los estudiantes y procurando que estos participen activa y responsablemente en la configuración de la solución.
- *Investigación Social*: Esta función le permite al profesional conocer las causas de los problemas abordados, por medio de la recopilación y posterior sistematización de antecedentes, lo cual permitirá definir la estrategia de intervención pertinente.
- *Coordinación*: Implica complementar esfuerzos y recursos para la entrega de una atención tipo integral. Se realiza por medio del intercambio profesional con personas e instituciones relacionadas con las problemáticas abordadas.
- *Educación y Promoción*: Es tarea constante del profesional transmitir e intercambiar conocimientos, por medio de la participación consciente del sujeto de atención, a fin de lograr conductas deseables.
- *Planificación*: Implica el esfuerzo profesional por someter evaluaciones y planificaciones periódicas de accionar, generando proyectos acordes con las necesidades de la comunidad estudiantil, sometidas bajo el régimen que emana de las políticas institucionales que los albergan.

d. Niveles de Intervención Social

- *Nivel de intervención en Caso y Familia*: Se basa en la demanda espontánea y referencia asistida, de los y las estudiantes que se encuentren en alguna situación que afecte el rendimiento y permanencia en la Universidad. Es, a partir de una atención focalizada a cada estudiante, donde se realiza una estrategia de intervención y se trabaja por medio del programa y/ dispositivo correspondiente.
- *Nivel de intervención en Grupo*: Va dirigido hacia el trabajo con monitores y monitoras DAE, quienes se encargan de la realización de actividades concretas, en la articulación de redes, liderazgo y trabajo en equipo.
- *Nivel de intervención en Comunidad*: Se desenvuelve principalmente en la realización de proyectos sociales, que involucren la participación de la comunidad universitaria, y en la vinculación con redes de apoyo, en virtud de una atención integral para las y los estudiantes.

Asimismo, cabe destacar la importancia que refieren los programas que desarrolla la universidad, permitiendo que las intervenciones sean de carácter simultáneas e integradas.

e. Situaciones y Problemáticas Sociales

Debido al actual contexto sanitario, se manifiesta como problemática frecuente la creciente demanda de atención psicosocial; por cuanto las y los estudiantes, así como los docentes y los equipos administrativos y auxiliares, se han tenido que enfrentar a la *situación de presencialidad*, donde se ven afectados temas relacionados mayoritariamente a conflictos socioeconómicos, familiares, de transporte y residencia, estos últimos siendo escasos durante la pandemia debido a las clases online; asimismo el continuo estrés académico que sufren aquellos estudiantes que, siendo este su tercer o cuarto año no conocen las instalaciones, no han vivenciado las experiencias académicas normativas (pruebas presenciales, orales y de carácter formal, etc.) y por lo tanto, se encuentran experimentando un gran proceso de adaptación, a la vida académica, que ha generado problemas de organización, un continuo estado de ansiedad y estrés.

Asimismo, se manifiestan como situaciones frecuentes las necesidades de las y los estudiantes en relación con dificultades socioeconómicas, por lo que se acude a la Dirección de Asuntos Estudiantiles en busca de orientación y gestión de beneficios arancelarios que permitan su continuidad en la Universidad. De la misma forma, situaciones relacionadas con la indecisión vocacional, escasas herramientas para el aprendizaje, conflictos sociofamiliares y continuo estrés académico, siendo este último el que toma mayor relevancia.

f. Vinculación con redes

El Observatorio Desigualdades y Políticas Públicas nace en el año 2019, por medio de un colectivo de académicas y académicos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Este observatorio surge como un espacio de vinculación con el medio, para la investigación, la formación y reflexión sobre las realidades y desigualdades que existen a nivel regional y nacional con un enfoque interdisciplinario, territorial y participativo.

En este sentido, el observatorio busca promover un nuevo modelo de vinculación con el medio y una nueva forma de generación de conocimiento e intervención social con pertinencia regional y nacional considerando las diversidades y problemáticas de los territorios (Universidad de Valparaíso, 2021, p.1). Su quehacer está focalizado en las políticas públicas en contextos complejos y en desafiantes escenarios, en una constante búsqueda por la promoción del bienestar y la dignidad de los habitantes de la Región de Valparaíso y del país (Escuela de Trabajo Social, n.d.).

Sus objetivos generales son: (Universidad de Valparaíso, 2021, p.7)

1. Consolidar un espacio de vinculación con el medio donde la investigación y formación contribuyan a generar información, puntos de vista y propuestas integrales a las problemáticas de desigualdades y políticas públicas en base a un diálogo de saberes académicos, comunitarios e institucionales.
2. Fortalecer la visión y misión de la Escuela de Trabajo Social y de la Universidad, convirtiéndola en un referente a nivel nacional y regional en temas de desigualdades y políticas públicas.

En cuanto a sus objetivos específicos destacan: (Universidad de Valparaíso, 2021, p.7)

1. Conformar un espacio dialógico entre el mundo académico y la sociedad civil que promueva debates públicos en temáticas regionales relevantes y sobre las desigualdades múltiples existentes en el territorio regional.
2. Aportar información y estrategias desde la investigación, sistematización e intervención social en diversos campos temáticos donde se expresan importantes desigualdades desde un enfoque participativo, de género y derechos humanos.
3. Generar información relevante para contribuir a las políticas públicas contemplando las diversas realidades regionales, locales y nacionales.
4. Generar vinculación bidireccional con el medio social regional a través de redes, colaboraciones comunitarias e interinstitucionales.
5. Incentivar mayor sinergia entre docencia, investigación y vinculación con el medio regional en los estudiantes de pre y post grado en torno a las diversas desigualdades existentes.

El observatorio se encuentra dividido en núcleos específicos, a saber:

Núcleo de Investigación/Intervención	Coordinadores
1) Núcleo Interdisciplinario sobre Trabajo Social y Derecho.	Cecilia Porto Fuentes
2) Núcleo Protección Social en las diversas etapas del curso de la vida.	Marlene Araya Cuello
3) Núcleo sobre saberes, prácticas y políticas públicas en contexto de desastres.	Violeta Flores Flores
4) Núcleo Políticas Públicas, sistemas de justicia, territorios y sociedades de riesgo.	Elena Salum Alvarado Sara Salum Alvarado
5) Núcleo estudios interdisciplinarios sobre niñez, juventud, educación y sociedad.	Mahia Saracosti Schwartzman

Fuente: Informe de Instalación del Observatorio Desigualdades y Políticas Públicas, 2019.

Es en este apartado, donde se encuentra enmarcado el presente proyecto de título, específicamente, dentro del núcleo de *Protección Social en las diversas etapas del curso de la vida*, bajo la coordinación de la trabajadora social Marlene Araya Cuello, con la participación de los docentes Héctor Díaz Vidal y Rodrigo Cabrera del Valle, dicho proyecto consiste en una segunda versión de un estudio mixto ya realizado el año 2018

en la comuna de Valparaíso, con la diferencia de la relación entre la pandemia, la percepción de soledad y el uso de las tecnologías de información y comunicación en personas mayores de la comuna de Viña del Mar. Como antecedente a este núcleo se tiene por finalidad indagar, generar estudios y visualizar el impacto de la protección social en los chilenos y chilenas, en las diversas etapas del curso de vida como lo es la vejez y los cambios que se van suscitando en el sistema de seguridad social y previsional, tomando en cuenta el envejecimiento de la población lo cual implica abordar la relación existente entre Estado, organismos privados y la sociedad en su conjunto. Incorporando un prisma analítico de los avances disciplinares existentes (Universidad de Valparaíso, 2021, p.8).

Capítulo II

Marco Teórico

1. Presentación del capítulo

El presente capítulo, corresponde al Marco Teórico del proyecto de título “*Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid19 en la Comuna de Viña del Mar*”, elaborado por las alumnas de la carrera de Trabajo Social, perteneciente a la Universidad de Valparaíso, Andrea Aranda Contreras y Febe Gil Parra, bajo la supervisión académica del Docente Héctor Díaz Vidal.

Por tanto, el marco teórico, que fundamenta esta investigación planeando proporcionar una idea más clara, tiene por objetivo presentar una respectiva conceptualización de los principales temas a tratar —desde los conceptos más básicos, los complementarios y los específicos—, estableciendo así los cinco ejes temáticos centrales.

Finalmente, el uso de esta estructura dará cuenta de un proceso de recopilación de ideas, conceptos y teorías necesarias para la comprensión de este proyecto.

a. Resumen de la investigación

La presente investigación se enmarca en un contexto de pandemia y aislamiento social por Covid-19, aun sabiendo que ésta ha provocado innumerables consecuencias tanto negativas como positivas, de lo cual poco se ha indagado debido a lo reciente que ha sido todo este asunto. Es así, como surge la iniciativa de poner especial mirada en las personas mayores, objeto de este estudio, el uso de las tecnologías de la información y comunicación y cómo estas se relacionan con la percepción de la soledad en instancias donde muchas veces el único contacto con otras personas se daba precisamente mediante las redes sociales. En consecuencia, nace la interrogante: ¿las tecnologías de la información y comunicación ayudan en este sentido a las personas mayores? Realmente se hace complejo responder a una pregunta tan abierta y ambigua. Sin embargo, de esto se hace cargo precisamente esta investigación, con una base fundamentada teóricamente y con una metodología que será detallada más adelante, será posible estudiar y establecer relaciones entre los conceptos que en este capítulo se detallan.

b. Identificación de la problemática y fundamentación de la investigación

Estudiar el concepto de Soledad —donde incluso antes de la situación sanitaria, no estaba siendo referida mayormente en Chile—, en una coyuntura de pandemia como ha sido el Covid-19, representa un hecho inédito, donde no hay grandes datos ni mayores fuentes de información. Si a esto sumamos que el concepto no se ha trabajado a profundidad en personas mayores —segmento de la población que resulta ser parte de

las personas más afectadas por la situación de aislamiento social, pues acucian más miedos y más estigmas, que van desde los imaginarios de la población general hasta riesgos sanitarios reales de contraer Covid-19—, sino que, en la población general, ubica el presente proyecto en un lugar de vanguardia y novedad.

Por otra parte, es sabido que el desarrollo de las TIC en nuestro país y en el mundo, han permitido *sostener relaciones sociales, de trabajo y estudio en estos tiempos de confinamiento obligado* (Cabrera, Salum, Fuster, 2021). Sin embargo, considerando que el progreso tecnológico avanza a un ritmo acelerado, y que a los retos existentes se añaden otros nuevos, tal como lo es la *brecha digital* respecto al uso de TIC, que se ubica principalmente en personas mayores; la reflexión académica e interdisciplinaria que se ha desarrollado a este respecto resalta la necesidad de observación de sus tendencias de uso y, sobre todo, el impacto de ellas en la regulación de las relaciones interpersonales en general. En particular, sobre esta materia se enfatiza una dimensión de prioridad, la necesidad de avanzar en estudios que permitan conocer y comprender en profundidad el uso que realizan de estas tecnologías las personas mayores, más aún en contexto de confinamiento social, cómo las utilizan y para qué, con qué frecuencia lo hacen y qué relación e importancia tienen en su vida cotidiana, cómo modifican su mundo cultural y relacional, y en particular conocer cómo estas tecnologías mediatizan sus relaciones interpersonales con sus entornos y especialmente cómo éstas se modifican.

Resulta fundamental poder conocer y detallar con mayor especificidad cuáles son las proyecciones que se pudieran tener al momento de incorporar a este grupo etario en relación con las TIC, elementos que pudieran dar respuestas a considerar desde la elaboración y definición de políticas públicas hasta el desarrollo de softwares y hardware específicos que contribuyan a mejorar su calidad de vida e integración social. Cobra así relevancia explorar sistemáticamente las actividades, opiniones y evaluaciones relacionadas con estas tecnologías, así como la vinculación que tendrían estos usos, la forma que adquieren y se desarrollan relaciones con su entorno. De igual forma resulta relevante avanzar en el estudio de la variabilidad de estos usos en relación con dimensiones sociodemográficas, tales como edad, género y nivel socioeconómico.

Sintetizando lo anterior, se asume relevante el valor teórico que sustenta el presente proyecto investigativo, basado en la posibilidad de *generalizar aquellos conocimientos que de éste se obtengan, así como también poder conocer en mayor medida el comportamiento de las diversas variables presentes* (Hernández Sampieri, 2010, p.40), esperando poder colaborar teóricamente en la búsqueda de mejores políticas públicas en torno a este sector de la población que, sin duda alguna, es preciso y necesario visibilizar.

c. Contextualización de lo macro a lo micro los temas de la investigación

Personas Mayores

“En los últimos 30 años, el número de personas mayores en Chile se ha incrementado en más del doble, pasando de 1.200.000 en 1990, a más de 3.300.000 proyectados al 2020” (CELADE, 2019), por lo que entender quienes forman parte de este grupo etario, tan ampliamente postergado, es de suma importancia para la presente investigación.

Actualmente y desde la Organización Mundial de la Salud, se entiende al adulto/a mayor como *“toda persona mayor de 60 años”* (Varela Pinedo, 2016, p.199). No obstante, y reconociendo que el concepto de *persona mayor* responde a una lógica relativamente nueva y situada, mayormente, en un contexto latinoamericano, la Convención Interamericana Sobre La Protección De Los Derechos Humanos De Las Personas Mayores determina como persona mayor a *“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”* (Organización de Estados Americanos, 2015), dicho concepto acoge e integra la visión de lo que, hoy en día, se conoce como este tramo etario.

En nuestro país, se ha implementado tanto el concepto de adulto mayor como persona mayor dentro del lenguaje técnico actual, especificando a toda *“persona de 60 años y más, criterio de Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile establecido en la Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA”* (SENAMA, 2002). Este consenso se ajusta al presente proyecto, tomando estas definiciones como punto de partida para demarcar la población objetivo, sus características y la visión social acerca de ellos y ellas.

El término AM (adulto mayor) es un eufemismo para disimular la realidad de la vejez, considerada, de por sí, como un estigma, un estamento costoso e inútil (Gainzo Vicente, 2009). No obstante, a través de los siglos se ha valorado como una etapa de respeto y de sabiduría que merece más que consideración. Se estipula que los AM son aquellas personas que, debido al proceso de los años, se hallan en una etapa de cambios a nivel físico y psicológico, y dentro de la comunidad se les debe dar condiciones y garantías para la efectividad de los derechos económicos y sociales, ya *que requieren de cuidados especiales durante el proceso de envejecimiento* (Dueñas, 2011).

Así, se debe propender por el reconocimiento del adulto mayor como un eje fundamental de la sociedad en la relación con el Estado, la familia, la educación, el bienestar, la recreación, el trabajo, y comprender que sus cambios obedecen a una etapa natural e inevitable que no debe ser burlada —puesto que la vejez constituye un proceso heterogéneo a lo largo del cual se acumulan, entre otros, necesidades, limitaciones,

cambios, pérdidas, capacidades, oportunidades y fortalezas humanas— y que no puede ser excusa para discriminarlos o desarraigarlos de su entorno, familia, trabajo o de la población considerada como *útil*. Constituyendo, por lo tanto, un proceso multidimensional de los seres humanos, siendo un transcurso complejo de cambios biológicos y psicológicos de los individuos en su interacción continua con la vida social, económica, cultural y ecológica de la sociedad, durante el transcurso del tiempo. Es común entonces, desde la perspectiva de la salud, encontrar una relación directa entre la adultez mayor y la enfermedad, el deterioro físico y la improductividad, entre otros aspectos, lo cual posiblemente responde a entender la vejez como una etapa específica y no como un proceso. Por otro lado, desde el punto de vista sociológico, puede abordarse la ancianidad en términos de roles, de las representaciones sociales que se construyen a su alrededor y de lo que socialmente se espera de un anciano, de la forma como debe comportarse y de los significados que se le atribuyen, en otras palabras, del cumplimiento de la expectativa social.

Al ser considerado como un ser improductivo; el AM debe resignarse a una especie de muerte social, que le impide seguir desarrollándose y poner sus conocimientos y habilidades al servicio de la sociedad. De esta manera, se concibe al AM como un individuo *anormal*, definido desde su incapacidad productiva y desde la *imperfección* corporal.

Soledad

Para poder entender el fenómeno de la soledad en toda su amplitud, es crucial distinguir los siguientes términos: sentimiento de soledad, aislamiento físico y aislamiento social. Todos estos conceptos están muy relacionados entre sí, pero no son exactamente equivalentes (García-Valdecasas Medina, 2017, p.52).

Según García-Valdecasas, la soledad se concibe desde dos perspectivas, objetiva y subjetiva, entendiéndose el primer término como el aislamiento físico, mientras que el segundo se refiere al sentimiento de soledad. Dicho de otra manera, la soledad objetiva dice relación con aquellas personas que viven solas y no presentan, necesariamente, un sentimiento de soledad latente, y la soledad subjetiva dice relación con personas que, pudiendo encontrarse viviendo en compañía de otras personas o no, se sienten solas.

Sin embargo, es conveniente y necesario preguntarse desde dónde surge este sentimiento y cómo éste impacta en la vida de las personas, entender las causas y las consecuencias del sentimiento de soledad es de suma importancia para la salud física y psíquica de las personas, así como para el bienestar social, el progreso político y el desarrollo económico de la sociedad (García-Valdecasas Medina, 2017, p.52).

Siguiendo con la idea de García-Valdecasas, la soledad subjetiva se presenta *gracias a un proceso cognitivo de cada individuo, según su realidad e historia y está relacionada con la fragilidad y vulnerabilidad* (Trujillo León et al., 2021, p.258), sus raíces son variadas y diversas, por lo que éstas pueden ser categorizadas y explicadas desde distintas miradas, empero, la mayoría de autores coinciden en que se trata de un fenómeno universal de carácter biológico, en el cual la cultura juega un rol importante, dado que el término *'soledad'* puede diferir según la manera en que las culturas influyen en las expectativas de las personas con respecto a la cantidad de conexiones sociales que deben tener (McHugh Power, Hannigan, Carney, y Lawlor, 2017, citado en Fonseca Céspedes, 2019). Otro autor comenta: *el sentimiento de soledad obedece a una insatisfacción motivada por la falta de ciertas relaciones o la pérdida de calidad en los contactos con otras personas; es decir, tiene que ver con la manera en que los individuos perciben, experimentan y evalúan la falta de comunicación interpersonal* (López Doblas, 2018, p.2).

Reforzando la idea anterior, no se debe confundir la falta de relaciones sociales (el aislamiento social) con vivir solo (el aislamiento físico). *El aislamiento social concierne a las características objetivas de una situación marcada por la escasez de relaciones sociales* (López Doblas, 2018, p.2). Es decir, *el estar solo no es lo mismo que sentirse solo, para diferenciar entre aislamiento y soledad hay que comprender que: el estar solo está asociado a la ausencia física y el sentirse solo es la percepción que se genera a pesar de estar acompañado* (Cerquera et al., 2013; Gené et al., 2016) (Trujillo León et al., 2021, p.258). Múltiples investigaciones ponen de manifiesto que existen personas que viven solas, pero que poseen una rica y variada vida social con una enorme cantidad de relaciones sociales. *De igual manera, existen individuos que no viven solos, pero que carecen de auténticas relaciones sociales* (García-Valdecasas Medina, 2017, p.52), por lo que ambas situaciones, a pesar de estar relacionadas, no significan lo mismo.

Esta diferenciación, es de especial relevancia debido a la estrecha relación entre el sentimiento de soledad en personas mayores y el aislamiento social derivado de las medidas sanitarias que fueron implementadas por el covid-19, factores incidentes en el presente estudio. Es por esto que, *se reconoce la soledad como un elemento de riesgo. La racionalidad de la soledad en la vejez como un factor de riesgo se ha desarrollado principalmente a partir de la investigación epidemiológica, al notar su asociación con otras circunstancias patológicas, mayormente de índole psicológico.* (Gajardo Jauregui, 2015)

Tecnologías de la Información y Comunicación

A través de los años, han existido múltiples definiciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cada una señalando un nuevo avance, una nueva tecnología, un nuevo uso.

Sin embargo, el origen del término de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se remonta primeramente a 1969, cuando nace la primera conexión de computadoras entre tres universidades, llamado ARPANET, en California, Estados Unidos, surgiendo de esta forma una serie de avances tecnológicos que cambiaron el mundo para siempre. Es a inicios de la década de 1990, con la introducción de nuevas facilidades de interconexión y herramientas gráficas simples para el uso de la red, que se inició el auge que actualmente conocemos como Internet. En torno al desarrollo globalde estas redes nace el concepto de "*tecnologías de la información y la comunicación*", que es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Desde esta perspectiva, las TIC, según Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa & Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información. Asimismo, Thompson & Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización (Montiel, 2008).

En líneas generales, se puede señalar entonces que, las tecnologías de la información y comunicación giran en torno a tres medios básicos: La informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, las cuales se logran desarrollar a partir de los avances científicos, producidos en los ámbitos de la informática, permitiendo así la creación, acceso, y comunicación de la información. Y siendo éstas básicamente: a) Inmateriales, por cuanto permite disponer de información, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos; b) Instantáneas, por cuanto podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original; c) Interactivas, por cuanto permiten la comunicación bidireccional, entre dos o más personas sin importar donde se encuentren; y finalmente d) La Automatización de Tareas, por cuanto las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas,

como por ejemplo, el programar actividades que realizarán automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad.

Por otro lado, dentro de la misma línea, se puede hacer una clasificación general de las tecnologías de la información y comunicación en redes, terminales y servicios que ofrecen: (SUBTEL, 2012).

- **Redes:** la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar componen parte de las redes de TIC.

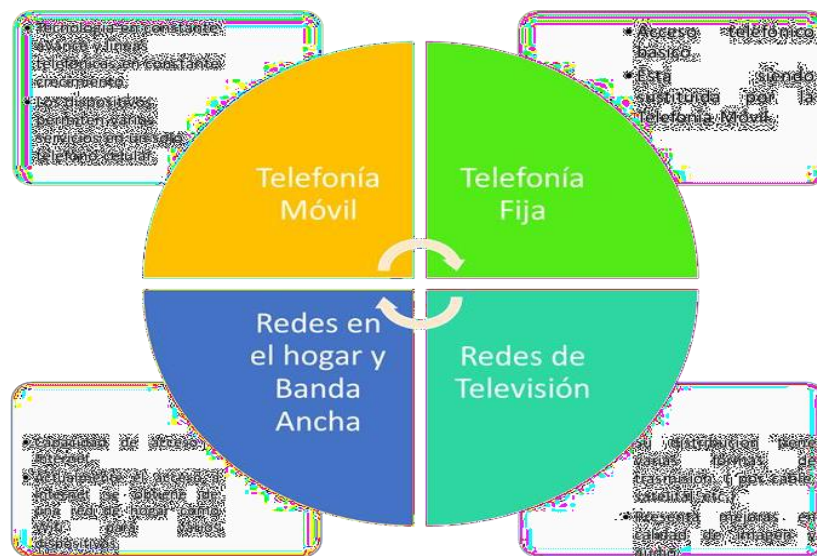


Imagen 1: Tipos de redes por las cuales se tiene acceso TIC. SUBTEL, (2012) Estudio Cuarta Encuesta sobre Acceso, Usos, Usuarios y Disposición de pago por Internet en zonas urbanas y rurales de Chile.

- **Terminales:** existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.
- **Servicios en las TIC:** las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores, los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e- administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los últimos años han aparecido más servicios como los blogs o las comunidades virtuales.

Asimismo, son las diversas dimensiones de las TIC, las que le permiten adquirir diferentes roles y que se rijan por diferentes objetivos, según las acciones a realizar, siendo utilizadas como recurso didáctico o instrumento de ocio, como objeto de estudio, como elemento para la comunicación y la expresión, como instrumento para la organización, gestión y administración, para entablar relaciones comerciales y/o como instrumento para la investigación. Por lo que, cabe destacar que las TIC resultan de

carácter cambiante, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos, en un marco de globalización económica y cultural, donde contribuyen a los cambios en las estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de la vida cotidiana: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el ocio, la comunicación, la información, la forma en la que se comienza a percibir la realidad y cómo se transforma la manera de procesar los pensamientos, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida y la educación. De igual modo, la innovación tecnológica en materia de las TIC ha permitido la *creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que abren la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias, posibilitando la realización de diferentes actividades y la creación de diversas formas de relaciones sociales* (Lara & Duarte, 2005).

Finalmente, el impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, en pro de los principios de la globalización, se extiende al conjunto de las sociedades a lo largo del planeta. Así, *los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día* (Beck, 1998).

Pandemia por Covid-19

La palabra "pandemia" encuentra su raíz etimológica en el griego, siendo esta palabra utilizada por Aristóteles, Sócrates y Galeano, con la cual se designa a una *enfermedad que afecta a todos "pan" los pueblos "demos"* (Roselli, 2020).

Este término, tan ampliamente utilizado en los últimos dos años, fácilmente se confunde con otros de similar significado, tal es el caso de la epidemia, palabra acuñada como *"enfermedad que se propaga durante algún tiempo por un país, acometiendo simultáneamente a gran número de personas"* (Real Academia de la Lengua Española, n.d.), la diferencia crucial entre ambos términos es que la pandemia es una *enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región* (Real Academia de la Lengua Española, n.d.), teniendo un carácter más globalizado.

Ahora bien, a lo largo de la historia, siempre se han dado brotes de enfermedades, algunas más mortíferas que otras, que han obligado a la sociedad a innovar en nuevas tecnologías en salud, investigaciones, vacunas y medicamentos con el objetivo de sobrellevar estos hechos biológicos. Sin embargo, la mayoría no han alcanzado el carácter de pandemia, dadas las medidas sanitarias que se han implementado desde hace un par de décadas para el control de tales acontecimientos, exceptuando aquellas históricamente conocidas como la peste bubónica originada en China cerca del año

1330, recorriendo territorios asociados a la entonces conocida ruta de la seda, extendiéndose incluso a Europa Occidental, causando numerosas muertes. Pero, la primera pandemia declarada oficialmente fue la pandemia flu española en 1918, instancia en la cual se dio lugar a los avances de la medicina moderna, con avances *en especialidades como la infectología y la epidemiología, que estudiaban la naturaleza de las enfermedades y el curso de las pandemias* (Leal Becker, 2020). Desde ese momento, se comenzaron a observar y estudiar aquellas enfermedades que fueron surgiendo con el pasar de los años y sus consecuencias, tanto físicas como sociales, económicas y políticas. Han transcurrido varios años entre una y otra pandemia como la del Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH), Gripe Porcina, Ébola, Zika, SARS, por nombrar algunas.

No obstante, un detalle curioso es que, aproximadamente cada cien años se produce algún tipo de acontecimiento de estas características, el último ejemplo de esto es que después de la peste española, se da origen a una nueva enfermedad, derivada del SARS, altamente contagiosa, el coronavirus (SARS-COV-2). *Los coronavirus han estado entre nosotros desde hace muchos años, y sus primeras descripciones, así como su designación (...) data de los años 60. Hasta los 90, sin embargo, la virología poco se ocupó de ellos ya que, a pesar de que la Medicina Veterinaria los había encontrado asociados a plagas en varias especies aviares y de mamíferos de interés comercial, como los cerdos, no se había demostrado su importancia en la Medicina Humana* (Roselli, 2020) hasta ahora, puesto que, *el análisis de los genomas de la nueva enfermedad y su comparación con los genomas de coronavirus previamente conocidos indican que el SARS-COV-2 presenta características únicas que lo distinguen de otros coronavirus, dado que es muy parecido al SARS de murciélago*, (Ciotti et al., 2020) por lo que diversas teorías apuntan su origen a este animal.

La actual enfermedad de coronavirus (SARS-COV-2) originada en Wuhan, provincia de Hubei de la República Popular China, se ha extendido a muchos países. El 30 de enero de 2020, el Comité de Emergencia de la Organización Mundial de la Salud (OMS) catalogó a este brote como una *emergencia de salud global basada en las crecientes tasas de notificación de casos en China y otros países* (Jeff Huarcaya, 2020), por lo que rápidamente pasó a ser catalogada como pandemia, presentándose, además, diferentes cepas derivadas de este mismo virus, haciendo más arduo el trabajo de las autoridades mundiales por desacelerar los contagios y aún más, las muertes.

Es importante señalar que, los pacientes con infección por SARS-CoV-2 pueden presentar síntomas que van de leves a graves, siendo una gran parte de la población portadores asintomáticos. Los síntomas informados más comunes incluyen fiebre (83 %), tos (82 %) y dificultad para respirar (31 %) (Ciotti et al., 2020). Si se suman estos síntomas a afecciones anteriores, o deterioro natural del cuerpo en el caso de las

personas que se encuentran en un rango etario avanzado, se obtienen cifras de fallecidos muy altas a nivel mundial, por lo que este tramo pasa a ser considerado como grupo de riesgo.

Soledad en personas mayores

Como anteriormente se señalaba, la gran diferencia entre aislamiento y soledad; es que el primero alude a una percepción real de separación y soledad es la percepción desagradable de falta de apoyo social. En otras palabras, *el estar solo no es lo mismo que sentirse solo*.

Es sustancial mencionar que, si bien, la soledad no es una problemática exclusiva de la vejez, y que tanto para las personas mayores como para quienes se encuentran viviendo otras etapas del ciclo vital, la *soledad no es un sentimiento grato*; es, dentro del grupo de personas mayores, donde se maneja una mayor nivel de preocupación, y se mantiene una mayor relevancia en cómo se percibe —por cuanto cada día aumenta más el número de personas mayores que están solas o se sienten solas— y su estrecha relación con diversos problemas de salud, depresión, e incluso suicidio. Bajo esta premisa, es necesario entender que la soledad en los mayores es *una realidad que viene favorecida por diferentes factores o causas, tales como lo son la ausencia o baja relación familiar, el no realizar actividades que le eran gratas por deterioros físicos y perceptivos, por los cambios propios del envejecimiento* (Abbas, 2020; Chaparro et al., 2016).

Siguiendo esta línea, los estudios evidencian una *relación directa entre la presencia de soledad y síntomas depresivos, angustia, sentimientos negativos, ansiedad y malestar general* (Chen & Feeley, 2014; Gale, Westbury & Cooper, 2018; Gerino et al, 2017; Kitzmüller et al., 2021; Santini et al., 2020; Smith, Steinman & Casey, 2020), así como existen evidencias de que la soledad no deseada en las personas mayores es factor de riesgo de: *Deterioro cognitivo, demencia, enfermedades cardiovasculares, hipertensión, pérdida de movilidad, pérdida de autoestima, depresión y mortalidad temprana* (Díez & Morenos; Cardona, Villamil y Henao, 2013).

La evidencia enfatiza en la identificación de sucesos vitales que desencadenan y propician la soledad, por ejemplo, la presencia de una infancia adversa, relaciones abusivas, experiencias de hostilidad o cautiverio, la pérdida de audición y vista, diabetes, problemas de presión e incluso infartos (Gale, Westbury & Cooper, 2018; Lim, Eres & Vasan, 2020; Kitzmüller et al., 2021), a esta serie de factores se podría además añadir, según Castro (2010), diferentes cambios sociales relacionados con el individualismo, los cambios originados en una estructura familiar que ponen en riesgo el cambio de las relaciones familiares y sociales que ayudan a evitar la soledad, así como también aquellos factores que hagan referencia a transiciones propias de cada ciclo humano,

mudarse de vivienda o conseguir un nuevo trabajo, pero son procesos que implican una transformación en los procesos de socialización y requieren de un periodo de ajuste (Lim, Eres & Vasan, 2020).

Asimismo, en el meta-análisis realizado por Kitzmüller (2021) se recolectan diversas experiencias personales que verbalizan el vacío existencial que supone la soledad en sus vidas, la falta de propósito y goce, caracterizándola como una condición que drena permanentemente la vitalidad, reemplazándola por sentimientos de inutilidad y exclusión total —es decir, la pérdida total de ilusión por la vida, redirigiendo su comportamiento, su interioridad a la idea de que la soledad es algo propio, que viene con el paso del tiempo y la edad—.

En base a lo estipulado, las consecuencias de la soledad dependen, por lo tanto, del grado de sentimiento que perciban y logren experimentar las personas mayores, de los diferentes tipos de soledad que se encuentren experimentando y de las diferentes circunstancias en las que se sitúen —es decir, todo dependerá del *momento, lugar y hora* en la que se halle la persona—. De todas formas, resulta pertinente agregar que, el hecho de vivir sin compañía no representa algo negativo en sí mismo. Lo problemático corresponde a la carencia de redes de apoyo o soporte familiares e institucionales que permitan a la persona mayor afrontar las necesidades individuales o las demandas de su entorno (Gerino et al., 2017; Kitzmüller et al., 2021; Lim, Eres & Vasan, 2020; Newmyer et al., 2020; Rodríguez, et al., 2021).

Finalmente, debe comprenderse que la soledad es un fenómeno social contextual complejo, en el cual resulta difícil identificar cuándo y cómo se convierte realmente en un problema (Lim, Eres & Vasan, 2020). Es así como, se transforma en una *vivencia emocionalmente perturbadora que desequilibra la vida de las personas mayores* (Bergland et al., 2016), considerando especialmente el contexto actual de emergencia sanitaria, producto de la irrupción del COVID-19, donde la reclusión en el hogar y el aislamiento social han sido parte de las normas para prevenir el contagio.

TIC y soledad en personas mayores

Sabido es que estamos insertos en una sociedad globalizada, donde a diario debemos estar en contacto con aparatos tecnológicos que en alguna medida requieren de ciertas habilidades cognitivas y motoras. En ese sentido, se presentan ciertas barreras para las personas mayores a la hora de manipular este tipo de equipamiento, pues crecieron en un entorno tecnológico y educativo diferente; transformándose en una variable importante, siendo la exclusión social digital fruto de la brecha generacional, que dificulta enormemente los vínculos en un mundo cada vez más virtual (Perdana & Mokhtar, 2022; Sen, Prybutok & Prybutok, 2021; Smith, Steinman & Casey, 2020).

Por lo tanto, y si bien, en las sociedades tradicionales los ancianos tenían un lugar destacado y protagónico en cuanto a la orientación de sus respectivas culturas; se les respetaba, veneraba y obedecía en su papel de consejeros y guías de la comunidad; se les consideraba depositarios de la sabiduría ganada y acumulada a lo largo de su vida; Gómez (2014), menciona en su artículo que esta situación cambió radicalmente, en las sociedades consumidoras de tecnologías, particularmente en los países subdesarrollados, donde la gran mayoría de personas de la tercera edad son víctimas del desamparo y olvido a partir del momento que dejan de formar parte del aparato productivo o de tener una vida profesional activa.

Por lo que no es de extrañar que, en la actualidad, la población nacional perciba a las personas mayores como un grupo socialmente marginado producto de las condiciones estructurales y materiales de preparación para la vejez a nivel país, como por ejemplo jubilación, acceso a la universidad o instituciones públicas que propicien condiciones favorables, enfatizando una negativa evaluación respecto a la integración de las personas mayores, en especial en el uso de las nuevas tecnologías de la información (Arnold et al., 2018; PUC & USACH, 2021).

Asimismo, ha de destacarse la autopercepción de las personas mayores, considerándose "*una carga para la familia*" y cayendo en la "*obsolescencia*", relegando, en muchos casos, la interacción social por parte de familiares a una responsabilidad por cumplir, una obligación, y no una acción fruto del interés. A la vez, se debe recordar que el envejecimiento es un proceso de constante cambio que compromete su percepción personal, la percepción del resto, de su entorno y transforma sus relaciones sociales (Alvarado & Salazar, 2014; Ausín, Muñoz & Castellanos, 2017). En definitiva, altera sustancialmente su bienestar, comprendido como el grado de satisfacción personal con su calidad de vida en dimensiones como salud, éxito socioeconómico, realización personal, redes socioafectivas, entre otras (Kitzmüller et al., 2021; Kojima, Liljas & Iliffe, 2019; Krendl & Perry, 2020; Sánchez, 2009). Por tanto, supone una variación sustancial en la subjetividad del individuo, en su estado de ánimo, en sus emociones, en sus planes y expectativas a futuro.

En lo que se refiere al uso de las TIC de las personas mayores, en un aspecto cotidiano y tradicional, orientado por las opiniones en torno a la *brecha digital* y el sentido común sobre el grupo etario de personas mayores, se diría que la relación principal entre un computador y una persona mayor es el desconocimiento de su uso o bien, que ya es muy tarde para aprender; se desconocen, por ende, las posibilidades que ofrecen estas herramientas para utilizar nuevos y viejos espacios de la sociedad (Cabrera, Salum & Fuster, 2021). La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) define brecha digital como la diferencia de acceso a las TICs entre los países desarrollados y los países en desarrollo (Ambrosi, Peugeot & Pimienta, 2005). Se proponen, además, tres tipos de

brecha digital; la de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TIC, la de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no, y, por último, la de calidad en el uso, basada en las diferencias entre los mismos usuarios, donde el sector de la población que más se ve afectado por esta brecha digital son los adultos mayores, ya que ellos no crecieron en la era tecnológica, y por ende, no tuvieron la oportunidad de acceder a los distintos recursos que ofrecen las TIC, además de la constante aparición de herramientas tecnológicas con versiones cada vez más complejas, lo que crea una brecha digital muy difícil de cerrar (Arias, Lirio, Alonso & Herranz, 2018). En la actualidad la brecha digital depende de factores como el nivel educativo, la carrera profesional y el acceso al trabajo, no obstante, el principal factor sigue siendo la avanzada edad de las personas —es en este último donde, además, se subdivide en otra categoría, dando paso a una *brecha digital generacional*, es decir existe una brecha de género, en la cual adultos y adultas mayores no hacen uso de las TIC de la misma forma, ni con la misma frecuencia—.

Sin embargo, dadas las consecuencias negativas del aislamiento social y la soledad en la salud de las personas mayores, tales como la depresión, enfermedades cardiovasculares, resultados negativos en marcadores biológicos de salud, en la función cognitiva y en la calidad de vida (Gardiner, Geldenhuys, & Gott, 2018), y debido al impacto que ha provocado la “brecha digital” entre los adultos mayores, existen estudios que examinan la adopción de tecnologías para reducirla y mantener el bienestar en el envejecimiento. En este sentido, dichos estudios proponen las interacciones sociales basadas en la comunicación para mitigar los problemas de socialización (Cotterell et al., 2018; Martínez Rebollar & Campos Francisco, 2015; Zamir, Hennessy, Taylor, & Jones, 2018). Donde, para un 90% de los adultos mayores, el uso de las tecnologías (tablets, smartphones, etc.) les hace sentirse más conectados al mundo y/o la familia (Tsai, Shillair, Cotten, Winstead, & Yost, 2015). Otra investigación respalda estos resultados, concluyendo que los iPads, o tablets, tienen el potencial de reducir el aislamiento social, al mantener a los ancianos en línea con las comunidades, renovar sus relaciones y mantener la comunicación con las familias (Delello & McWhorter, 2017).

Dado el hecho anterior, y si se considera que las tecnologías pueden ser un gran recurso para el envejecimiento en elementos tales como la comunicación, la participación, la salud, el bienestar, el aprendizaje y la seguridad (Cabrera, Salum & Fuster, 2020), estas pueden llegar a superar las barreras de interacción social, al ser una manera fácil y asequible de comunicarse, y cuyos beneficios se enfocan en mejorar su participación social y ciudadana, sus relaciones intergeneracionales y por lo tanto su autoestima.

En este escenario, se torna relevante investigar, por cuanto existe suficiente evidencia para señalar que es atingente observar, el potencial de los temas señalados y sus posibles implicancias (Bankole, 2022; Gerino, 2017; Losada et al., 2021; Perdana & Mokhtar, 2022; Perissinotto et al., 2019; Petrero et al., 2017; Seifert, Cotten & Xie, 2020; Smith, Steinman & Casey, 2020; Stuart et al., 2022).

Tecnologías de la Información y Comunicación, soledad, pandemia y personas mayores

Ante los altos niveles de contagio, el confinamiento y distanciamiento social han sido medidas que las autoridades nacionales han adoptado para enfrentar la crisis sanitaria producida por el COVID-19, limitando *la libertad de desplazamiento, suspensión de reuniones y actividades sociales de la población* (Smith, Steinman & Casey, 2020). Uno de los grupos más vulnerables son las personas mayores, las cuales *vieron restringidas actividades positivas para su salud mental y física casi en su totalidad, como el desenvolvimiento social, ejercicio grupal, programas para la adultez, etc.* (Bankole, 2022).

Por tanto, si bien las medidas previenen el contagio, han implicado efectos no deseables en términos de soledad, inactividad física, deterioro cognitivo, demencia, fragilidad o afectación del estado emocional (Bankole, 2022; Cochrane Iberoamérica & Fundación Salut i Envelliment, 2020; Goethals et al., 2020; González et al., 2020; Gorenko et al., 2021; Santini et al., 2020; Smith, Steinman & Casey, 2020).

Sobre lo mismo, los estudios específicos de soledad y pandemia asocian mayores índices de este tópico con el hecho de ser mujer mayor, autopercepciones negativas sobre el envejecimiento, exposición a noticias sobre COVID-19, menor contacto con familiares, autopercepción como una carga, menos emociones positivas, menores recursos para entretenerse y menor calidad de sueño. También, el nivel de estrés causado por la constante amenaza de contagio propicia que una ingente cantidad de personas evite los hospitales completamente y se recluya en sus hogares por temor (Bankole, 2022; Smith, Steinman & Casey, 2020). Los datos nacionales confirman el impacto negativo que ha causado la pandemia en la calidad de vida de las personas mayores chilenas, las cuales han visto disminuida su salud mental y físico-cognitiva, encontrándose altamente vulneradas frente a las medidas de confinamiento (PUC & USACH, 2021).

Igualmente, se destaca el sentimiento de limitación en la vida cotidiana fruto de los acotados conocimientos tecnológicos (Fundación VTR & Critería, 2021). Sin embargo, las personas mayores con autopercepciones positivas del envejecimiento durante el brote de COVID-19 han mostrado mejores niveles de adaptación, por lo que la relevancia de los hallazgos de las investigaciones mencionadas apunta a proyectar

estrategias que reduzcan los niveles de soledad y aislamiento mediante mecanismos masivos que promuevan la sensación de seguridad, calma, acompañamiento, empatía y conectividad (Bankole, 2022; Losada et al., 2021). De esta forma, recurrir al concepto de conectividad distanciada permite asumir que a través del uso de TIC se lograría la reparación de la estructura, funcionalidad y calidad del proceso de socialización (Sen, Prybutok & Prybutok, 2021; Smith, Steinman & Casey, 2020; Stuart et al., 2022).

La efectividad de estas estrategias se basa en la potenciación de la autonomía, la capacidad de mejorar la habilidad y apoyo social, aumentar las interacciones con otras personas, y de abordar la cognición social desadaptativa (Bankole, 2022; Perdana & Mokhtar, 2022; Sen, Prybutok & Prybutok, 2021; Smith, Steinman & Casey, 2020).

Dentro de las intervenciones mediante el uso de TIC en la población mayor se encuentran programas de comunicación telefónica constante que *identifican sus necesidades, o servicios de entrega de insumos médicos que incorporan un sistema de cuidados emocionales basados en la digitalidad* (Sen-Crowe, McKenney & Elkbuli, 2020). Pese a estos esfuerzos, la migración de servicios y sus procesos burocráticos presenciales a una digitalización, excluye a un grueso de la población mayor, ya sea por la falta de habilidades técnicas o por no poseer tecnologías que le permitan acceder a las plataformas, debiendo acudir a un tercero o realizar presencialmente los trámites, limitando su autonomía, poniendo en riesgo su salud y la del resto, evidenciando una “tecnofobia”, o la predisposición de miedo o rechazo a la tecnología (Cabrera, Salum, Fuster, 2021; Mitzner et al., 2010; O’Connell et al., 2021; PRC, 2017; Smith, Steinman & Casey, 2020; Stuart et al., 2022).

En Chile en particular, se incentiva la telecomunicación y autosuficiencia digital por medio de la capacitación para el uso de teléfonos inteligentes en personas mayores, siendo fundamental para mantener el contacto social, no obstante, el acceso a las TIC sigue representando una gran desigualdad, con énfasis en variables socioeconómicas, y disminuyendo su bienestar producto del confinamiento físico (PUC & USACH, 2021). Otro aspecto rescatable es la alfabetización digital, ya que las personas mayores muestran interés en la utilización de aparatos tecnológicos y su implementación en la vida cotidiana, empero en la mayoría de los casos, como se señaló, requieren ayuda de alguien para descifrar su funcionamiento (Fundación VTR & Critería, 2021). A su vez, la importancia radica en que la utilización de dispositivos tecnológicos no recae en el aparato en sí, sino en la posibilidad que este brinda para afrontar el aislamiento y el sentimiento de soledad (PUC & USACH, 2021). Igualmente, es pertinente establecer que, si bien este tipo de socialización mediada por las TIC no reemplaza los efectos positivos de la vinculación social presencial, la población mayor realiza una valoración positiva de la tecnología como herramienta de conectividad que permite subsanar los

pensamientos negativos de exclusión, obsolescencia y aislamiento (Cabrera, Salum, Fuster, 2021).

Así, la evidencia general da cuenta de un incremento en su calidad de vida tras la implementación de estrategias para afrontar la soledad centradas en la tecnología, mejorando los niveles cognitivos y mentales, tales como *razonamiento, mantenimiento de capacidades mentales, percepción de la tecnología, abando de la sensación de exclusión fruto de la brecha generacional, y en sus vínculos personales, recuperando lazos sociales o continuándolos en el tiempo* (Mitzner et al., 2010; O'Connell et al., 2021; Perdana & Mokhtar, 2022; Sen, Prybutok & Prybutok, 2021; Stuart et al., 2022).

Dicho lo anterior, el estudio de la soledad en personas mayores durante el confinamiento incorpora el uso de TIC a un debate que obliga necesariamente generar conocimiento respecto a todas estas variables, no solo por su complejidad dada la evidencia expuesta en el presente texto, sino también porque permite avanzar en el compromiso que la sociedad debe mantener con este grupo etario, siendo un potencial insumo fundamental para desarrollar políticas públicas e intervenciones sociales pertinentes que logren mejorar el bienestar y la integración de las personas mayores, tanto para comprender psicosocialmente la presente crisis sanitaria, como para futuros desafíos.

d. Desde el fenómeno a nivel mundial, latinoamericano, chileno y quinta región

En la sociedad actual a nadie pasa desapercibido que la esperanza y las expectativas de vida han cambiado, por ello se hace necesario conocer el proceso de envejecimiento, las teorías de la vejez, los factores psicofísicos y las actitudes, ya que la interrelación de estos factores influye en el envejecimiento activo y en la calidad de vida. Uno de los retos del siglo XXI y de las políticas sociales es el desafío del envejecimiento poblacional y, especialmente, la cuestión de la "dependencia", entendiendo por dependencia la necesidad de cuidados personales y/o instrumentales para realizar actividades vitales de la vida cotidiana (Agudo Prado & Fombona Cadavieco, 2013), tales inquietudes involucran necesariamente la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, viéndolas como una oportunidad de integrar a este segmento de la población a dichos avances, los cuales significan hoy en día, una nueva forma de relacionarse con otras personas. De manera definitiva, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación ha traído consigo cambios significativos en la sociedad. La puesta en práctica de las TIC afecta a numerosos ámbitos de la vida humana, en términos teóricos y de gestión cotidiana (Sánchez Duarte, 2008).

En países como España, se han llevado a cabo diversos estudios sobre este fenómeno tan reciente como interesante, asegurando que, las TIC permiten a las

personas mayores *aumentar y mejorar su desarrollo individual y social, así como optimizar su calidad de vida desde los puntos de vista técnico, económico, político y cultural* (Pino Juste et al., 2015).

Otro de ellos, ya señalado anteriormente, realiza un importante aporte: *No está demostrado que las personas mayores sean incapaces de realizar actividades intelectuales. Los estudios del National Institute of Aging de los Estados Unidos sobre el cerebro de las personas mayores demuestran que éste es tan activo y eficiente como el de una persona joven. La vejez mantiene una elevada capacidad para el aprendizaje, favorecida por la riqueza y la sabiduría de la experiencia* (Agudo Prado & Fombona Cadavieco, 2013) algo que, muchas veces, como sociedad occidental, es puesto en tela de juicio a la hora de calificar las habilidades intelectuales de este sector etario. Lo relatado se complementa con *el empleo creativo del ocio y del tiempo libre, (...) ya que, se relaciona con las posibilidades de las TIC, es decir, las tecnologías de la información y comunicación están implicadas en la integración y participación social, y por ello vinculadas al modelo de buen envejecimiento* (Agudo Prado & Fombona Cadavieco, 2013), reafirmando la idea principal de las TIC como herramienta de integración social.

Así como también señala Díaz en su libro "Desafíos de investigación educativa durante la pandemia COVID19", *debido a la pandemia mundial originada por la Covid-19 se ha puesto de manifiesto la necesidad que tienen las personas mayores de aprender o mejorar en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales, lo que le posibilitaría un mejor y mayor acceso a la información, así como socializar y comunicarse a través de las nuevas tecnologías en períodos de confinamiento. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son consideradas una de las áreas más importantes de participación de nuestras personas mayores en la sociedad actual, posibilitando el acceso a la información junto a la interacción social, educativa o cultural* (Aznar Díaz et al., 2020). Asimismo, y mencionando estudios más recientes y cercanos a la realidad americana, con la inclusión del factor pandémico en ellos, se ha observado que, *"el aislamiento social y la soledad se han relacionado con resultados negativos para la salud física y mental, como un aumento de los síntomas de depresión y ansiedad (National Academies of Sciences, Engineering and Medicine, 2020) y mayor riesgo de hipertensión, enfermedad cardiovascular, obesidad, deterioro cognitivo y muerte (Instituto Nacional sobre el Envejecimiento, 2019)"* (Morrow Howell et al., 2020).

A nivel latinoamericano, se realizaron estudios durante la época más difícil de la pandemia en términos sanitarios. Tal es el caso del sondeo realizado en República Dominicana, Costa Rica y Argentina, a principios del año 2020, destacando que, la situación generada por el COVID-19 ha impactado emocionalmente a la población estudiada en un 60% de los casos generando preocupación, miedo, incertidumbre,

malhumor y estrés (...). Esta población en particular tal como se evidenció, necesita de manera primordial estar vinculada a sus familiares y amigos, siendo el principal indicador que se menciona en los estudios de calidad de vida de las personas mayores y de envejecimiento activo (...) Por ello, la posibilidad de acceso a las TIC vino a tender un puente vital en este momento de confinamiento porque la población objeto de estudio es *la que con mayor cuidado debe estar aislada y en esta muestra ha resultado significativo el vínculo que han podido mantener las personas mayores con sus seres queridos* (Concepción Breton et al., 2020).

En Chile también se han desarrollado estudios, encuestas y entrevistas, respecto al uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en personas mayores y la percepción de la soledad en ellos, así bien lo corrobora el Observatorio de Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile, cuando señala lo siguiente: *La falta de conexiones sociales está asociada a un incremento en el riesgo de muerte prematura y representa un factor de riesgo para la salud, incluso similar al de fumar, a la presión arterial alta, el colesterol alto o a la obesidad. En contraposición, investigaciones recientes han identificado que el uso de Internet, tecnologías de la información y comunicación, y redes sociales como Facebook, Twitter o WhatsApp, pueden disminuir los efectos negativos de la soledad o depresión* (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020). Si bien no se trata de un estudio que represente la realidad nacional, si esboza con bastante elocuencia la relación que hay entre las variables presentes en el estudio.

Finalmente, como antecedente a la presente investigación, se tiene el "Diagnóstico del uso y de los significados atribuidos a las Tecnologías de la Información (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso", un estudio realizado el año 2018, en la comuna de Valparaíso, el cual: *Fundamentado por la sesgada noción de que la relación entre un adulto mayor y un computador es nula; enfocarse en entender el porqué de la creciente demanda de TIC por parte de los adultos mayores en particular —segmento de la población que ha sido marginalizado digitalmente—, con qué frecuencia lo hacen, qué relación e importancia, con el fin de comprender qué sentido y significado le dan a este aspecto en su vida cotidiana* (Rivera y Sepúlveda, 2018).

e. Identificación del marco teórico

El papel del marco teórico conceptual resulta fundamental para este estudio, basándose en sus cualidades, permite el desarrollo de una revisión bibliográfica, haciendo referencia a perspectivas o enfoques teóricos empleados en estudios relacionados. Es así como su pertinencia para el estudio actual proporciona información del tipo de sujetos, de la forma de recolección de los datos, de los análisis estadísticos utilizados, de las dificultades que se pueden encontrar y las maneras de resolverlas. De manera más específica, conduce al establecimiento de las hipótesis, sugiere formas de

análisis, o nuevas perspectivas a considerar, y al mismo tiempo, ayuda a interpretar los resultados del estudio que se abordará más adelante. Es por esto que, dadas las características de la investigación y la necesidad de ahondar en cada una de sus dimensiones desde una perspectiva teórica y fundamentada, es que se centra este capítulo en presentar ideas conceptuales que aporten a la comprensión del tema principal de esta investigación y sus variables derivadas.

Capítulo III

Marco Metodológico

1. Presentación del capítulo

A lo largo de este capítulo se busca presentar la metodología de investigación del actual proyecto de tesis: *“Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid-19 en la Comuna de Viña del Mar”*; un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, y fundamentar el proceso investigativo, y que, finalmente, busca alcanzar los objetivos propuestos. Es aquí donde se detalla a profundidad cada aspecto metodológico de la presente investigación, explicando uno a uno los tópicos relevantes, además de un breve plan de análisis del instrumento cuantitativo a aplicar y una matriz temporal que explicitan aún más lo que ha sido y será este proceso indagatorio.

2. Fundamentación metodológica

En las Ciencias Sociales coexisten diversas metodologías de investigación, siendo ambos enfoques *muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento. Ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, sólo constituyendiferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno* (Hernández Sampieri, 2010). Siendo las más tradicionales las metodologías pertenecientes al paradigma cuantitativo y al cualitativo. Por un lado, la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares (Narváez, 2016). Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista *“fresco, natural y holístico”* de los fenómenos, así como flexibilidad. (Hernández Sampieri, 2010)

La estrategia metodológica para abordar el presente problema en los términos propuestos exige que sea de carácter cuantitativo, a pesar de que, originalmente se enmarca en un proyecto investigativo de carácter mixto, recogiendo aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, dado que por barreras temporales a las cuales este proyecto de tesis debe acogerse, se desarrollará el enfoque cuantitativo de la investigación. Lo anterior quiere decir que, este estudio es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede *“brincar o eludir”* pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones

obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis, (...). Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener presente que las decisiones críticas se efectúan antes de recolectar los datos (Hernández Sampieri, 2010). Lo anterior debido a que, en el presente proyecto de título, se busca generar una aproximación a la realidad objetiva, a partir de la implementación de instrumentos que recojan la información necesaria para su posterior análisis de acuerdo con los parámetros que rigen el paradigma cuantitativo.

3. Diseño de investigación

Cuantitativa

Se utilizarán dos instrumentos de manera simultánea a través de un cuestionario electrónico aplicado a través de una aplicación informática (Google Forms).

La Escala de Soledad de Jong Gierveld, validada para la población chilena (Rodríguez, 2021) y un segundo instrumento elaborado por IPSOS para la SUBTEL del Gobierno de Chile, denominada Acceso y Usos de Internet (SUBTEL, 2015) para lograr conocer de manera específica y actualizada respecto a la conectividad, el uso y los tipos de TIC que cuentan y utilizan las personas mayores. Las características de estos instrumentos son:

- La Escala de Soledad de De Jong Gierveld contiene 11 ítems, cuyas alternativas de respuestas varían de 1=no; 2= más o menos, 3= sí. De esta forma, la escala oscila entre 0 (ausencia de soledad) hasta 11 (soledad máxima). De acuerdo con recomendaciones de los autores originales de la escala, para el cálculo de las puntuaciones de soledad, las respuestas deben dicotomizarse, consignando un punto a las respuestas.
- El instrumento Acceso y Usos de Internet (SUBTEL, 2015), consta de 79 ítems que entregan información referida a la capacidad de acceso y el tipo de uso frente a las TIC.

Mediante estos instrumentos se busca caracterizar la muestra de individuos respecto a su Soledad y respecto a su acceso y usos de internet y TIC, según criterios acotados tales como sexo, edad y nivel socioeconómico en la comuna de Viña del Mar.

4. Tipo de estudio

De acuerdo con la naturaleza de la investigación, el presente estudio reúne las características metodológicas de una *investigación exploratoria descriptiva*.

Por cuanto los estudios exploratorios permiten una aproximación a fenómenos desconocidos (o novedosos), así como una enfermedad de reciente aparición o una

catástrofe ocurrida en un lugar donde nunca había sucedido algún desastre —tal como lo es la actual situación pandémica, producto del virus Covid-19, factor que se encuentra presente en las variables de este estudio—, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y, sirviendo fundamentalmente, para descubrir y prefigurar, contribuyendo a la forma correcta de abordar una investigación en particular.

Asimismo, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández et al, 2014).

Es de esta forma, que la presente investigación ha de centrarse (en observar y detallar) no necesariamente en la *figura* que resultó ser el virus Covid-19, en una sociedad altamente interconectada, sino en el fenómeno de sus consecuencias —tales como los cambios en las estructuras de la interacción social a causa del confinamiento doméstico— y la influencia de estas sobre la percepción de la soledad, específicamente de las personas mayores —grupo destacado por su marginalización no sólo a un nivel digital—, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar.

5. Tipo de diseño

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008). En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis) (Hernández Sampieri, 2010). Diversos autores han establecido clasificaciones, según Hernández Sampieri, estas serían: investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: preexperimentos, experimentos “puros” y cuasiexperimentos. La investigación no experimental se subdivide en diseños longitudinales y transversales, dividiéndose estos últimos en exploratorios, descriptivos y correlacionales/causales. Antes de definir qué tipo de diseño ha sido implementado en esta investigación es necesario establecer definiciones base.

Primeramente, ¿qué se entiende por experimento en este contexto? Según Hernández Sampieri (2010), una acepción particular de experimento, (...) se refiere a un estudio en el que **se manipulan intencionalmente una o más variables** independientes

(supuestas causas-antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos-consecuentes). Otro autor denomina a los experimentos como estudios de intervención, porque un investigador genera una situación para tratar de explicar cómo afecta a quienes participan en ella en comparación con quienes no lo hacen (Creswell, 2009). Estas acepciones entregan una idea de lo que vendría significando el concepto de experimento para este caso. Ahora, de esta definición sobresale otro término, variable, la cual es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (...) Hay variación en todos los casos. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría.

En suma, un experimento se lleva a cabo para analizar si una o más variables independientes afectan a una o más variables dependientes y por qué lo hacen (Hernández Sampieri, 2010).

La manera de abordar este análisis se centra en un diseño no experimental, debido a que "se realiza sin manipular deliberadamente variables" (Hernández Sampieri, 2010), sino que se basa en variables y contextos que se dan naturalmente y sin alteraciones por parte de quien investiga, con el objetivo de analizar estos tal cual suceden, sin construir una realidad social determinada. Razón por la cual, las variables son preexistentes a la investigación y, por lo tanto, no se puede influir en ellas, como es el caso del experimento puro o, en menor medida, el diseño cuasiexperimental.

Mertens (2005), señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, como resulta de variables tan complejas como la percepción de la soledad y el contexto de pandemia, en relación con el uso de tecnologías de la información y comunicación. En este sentido, se tiene como variable independiente el uso de tecnologías de la información, mientras que la variable dependiente se centra en la percepción de soledad por causa del uso o desuso de las TIC, dentro de un contexto de pandemia por Covid-19.

Siguiendo esta línea metodológica, este estudio presenta características de ser transversal o transeccional, debido a que la recolección de datos se da en un momento específico, a diferencia de los estudios longitudinales, donde ocurre más de un momento de recolección de datos. Debido a lo mencionado, la transversalidad de este proyecto es entendida "como tomar una fotografía de algo que sucede" (Hernández Sampieri, 2010), y esto que sucede concretamente, como ha sido mencionado anteriormente, es el estudio de la percepción de la soledad en personas mayores y su relación con el uso de

las tecnologías de la información y comunicación, durante la pandemia por Covid-19, en la comuna de Viña del Mar.

Una vez formulado y, si está hecho cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados) tendrá mayores posibilidades de éxito para generar conocimiento. (Hernández Sampieri, 2010), por lo que en consideración al planteamiento y desarrollo de la presente investigación se concluye que es un diseño no experimental transversal.

El cómo se llega a esta conclusión responde a la siguiente situación: El diseño constituirá el plan o la estrategia para confirmar si es o no cierto, o en qué medida, hay relación entre la percepción de soledad en personas mayores y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en tiempos de pandemia por Covid-19, en la comuna de Viña del Mar.

6. Problemática y fundamentación de la investigación

Estudiar un problema psicosocial en una coyuntura de pandemia como ha sido el Covid-19 representa un hecho inédito, donde no hay grandes datos ni fuentes de información. Por tanto, estudiar el concepto de "Soledad", donde incluso antes de la situación mencionada no estaba siendo referida mayormente en Chile, también aparece con un alto nivel de relevancia. Si a esto sumamos que el concepto no sólo se ha trabajado en Personas Mayores, sino que, en la población general, ubica el presente proyecto en un lugar de novedad. Es esperable encontrar que este segmento de la población sea parte de las personas más afectadas por la situación de aislamiento social, pues acunán más miedos y más estigmas, que van desde los imaginarios de la población general hasta riesgos sanitarios reales de contraer COVID19.

Por otra parte, es sabido que el desarrollo de las TIC en nuestro país y en el mundo, han permitido sostener relaciones sociales, de trabajo y estudios en estos tiempos de confinamiento obligado (Cabrera, Salum, Fuster, 2021). Sin embargo, considerando que el progreso tecnológico avanza a un ritmo acelerado, y que a los retosexistentes se añaden otros nuevos, tal como lo es la *brecha digital* respecto al uso de TIC, que se ubica principalmente en personas mayores; en virtud de ello, la reflexión académica e interdisciplinar que se ha desarrollado a este respecto, resalta la necesidad de observación de sus tendencias de uso y, sobre todo, el impacto de ellas en la regulación de las relaciones interpersonales en general.

En particular, sobre esta materia se enfatiza como una imperativa prioridad, la necesidad de avanzar en estudios que permitan conocer y comprender en profundidad el uso que realizan de estas tecnologías las personas mayores, más aún en contexto de confinamiento social, cómo las utilizan y para qué, con qué frecuencia lo hacen y qué

relación e importancia tienen en su vida cotidiana, cómo modifican su mundo cultural y relacional, y en particular, conocer cómo estas tecnologías mediatizan sus relaciones interpersonales con sus entornos y sobre todo cómo éstas se modifican.

Resulta fundamental poder conocer y avanzar, con mayor especificidad, en cuáles son las proyecciones que se pudieran tener al momento de incorporar a este grupo etario con relación a las TIC, elementos que pudieran dar respuestas a considerar desde la elaboración y definición de políticas públicas hasta el desarrollo de softwares y hardware específicos que contribuyan a mejorar su calidad de vida e integración social. Cobra así relevancia explorar las actividades, opiniones y evaluaciones relacionadas con estas tecnologías, así como la vinculación que tendrían estos usos, la forma que adquieren y se desarrollan relaciones con su entorno.

Sintetizando lo anterior, se asume relevante el valor teórico que sustenta el presente proyecto investigativo, basado en la posibilidad de generalizar aquellos conocimientos que de éste se obtengan, así como también poder conocer en mayor medida el comportamiento de las diversas variables presentes (Hernández Sampieri, 2010), esperando poder colaborar teóricamente en la búsqueda de mejores políticas públicas en torno a este sector de la población que, sin duda alguna, es preciso y necesario visibilizar.

7. Pregunta de investigación

A partir de las indicaciones propias de la situación de emergencia sanitaria en Chile, particularmente en el ámbito del confinamiento doméstico, ¿Cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la Información con la percepción de la Soledad en Personas Mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19?

8. Objetivos de investigación

Objetivo General

Describir la relación entre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, y la percepción de la soledad en personas mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid- 19, durante el año 2022.

Objetivos específicos

1. Caracterizar sociodemográficamente la población objeto de estudio.

2. Medir la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.
3. Medir y describir la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.

9. Universo y muestra de investigación

El muestreo es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población (Mata & Macassi, 1997). El muestreo de este estudio será aleatorio.

La muestra, de tipo probabilística, se calculó con máxima heterogeneidad ($P = Q$), con un error de 4 % y un nivel de confianza del 95%. El diseño será polietápico, aleatorio en todas sus etapas (comuna, barrio, casa e individuo). El reemplazo de las casas donde no se encuentren personas mayores, se hará hasta encontrar alguno en el sector seleccionado. Se trabajará con las cifras que entrega el Censo 2017 para obtener las correspondientes muestras.

10. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión pueden ayudar a identificar la población — típicamente por medio de características demográficas, clínicas y geográficas— a la cual se aplican los resultados. Por otro lado, cabe recordar que lo anteriormente descrito va estrechamente asociado con el tipo de diseño escogido y desarrollado para responder a la pregunta de investigación y sus objetivos.

Así, el criterio de inclusión para el trabajo de esta metodología, es ser persona mayor (sobre 60 años), que esté domiciliado en la comuna de Viña del Mar. De la misma forma, ha de considerarse como criterio de exclusión a personas mayores con algún tipo de demencia y/o personas mayores con problemas de consumo de sustancias, así como también cualquier persona que se encuentre por debajo de los 60 años y/o no resida en la comuna mencionada.

11. Técnicas de investigación

Entendiendo que, los métodos y las técnicas de investigación son los procedimientos que siguen los investigadores para obtener los datos necesarios en su aproximación al objeto de estudio, y su importancia radica en que son la garantía de la

cientificidad (Gómez, 2020), la aplicación más o menos estandarizada de esos modelos de actuación es lo que garantiza la validez científica del trabajo de investigación y, por consiguiente, del conocimiento que se obtiene, en la medida en que la ciencia, como dice Mario Bunge (1979), es un estilo de pensamiento y de acción.

Se presenta, de esta forma, la técnica utilizada a favor de esta investigación:

- **Encuesta:** La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Anguita, Campos, Labrador, 2003). De esta manera, la encuesta está centrada en recabar datos de personas mayores, así como también sus opiniones y experiencias en torno al uso de tecnologías de la información y comunicación. Por otro lado, realizar una medición de la percepción de la soledad en dicho grupo etario de la comuna de Viña del Mar. A continuación, se presenta una tabla dividida en los tres ejes que tendrá el instrumento a aplicar.

Tópico	Sub tópico
Encuadre biográfico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edad. 2. Actividad/es de la persona. 3. Situación económica y laboral (actual y pasada). 4. Ingresos 5. Nivel de estudios. 6. Lugar de residencia.
Percepción de Soledad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de su actividad cotidiana. 2. Valoraciones, creencias y juicios acerca de las personas que considera cercanas. 3. Permanencia en instituciones y/o trabajo comunitario en general. 4. Declaración de expectativas respecto a relaciones con otras personas. 5. Estrategias de afrontamiento frente a elementos frustrantes vinculados con el contacto social.
Relación del sujeto con las tecnologías de la información y de la comunicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usos de TIC (para qué las utiliza). 2. Frecuencia de uso TIC. 3. Valoraciones, creencias y juicios acerca de las TIC a nivel personal, social y organizacional comunitario. 4. Diferencias de uso según edad, género, condición socioeconómica.

Fuente: Elaboración propia tabla Organización Encuesta.

12. Criterios de rigor

Los estudios de carácter cuantitativo deben estimar y descubrir los influjos y sesgos supuestos en todo el proceso de la investigación, con la finalidad de cuidar el principio fundamental de la coherencia interna. De esta manera, debe entenderse que la coherencia interna implica la manera como se expresa la estructura de la investigación,

en relación con cada uno de los aspectos que la componen, para encajar de manera eficiente y con el propósito de comprender el proceso en toda su complejidad y extensión. El investigador, para lograrlo, requiere de ver en retrospectiva los resultados y hallazgos encontrados para comprender el estatus científico de rigor, con que se ha desarrollado la investigación.

Finalmente, Guba (1981) sugiere al menos dos criterios fundamentales para lograrlo:

1. Validez externa: Los resultados de este estudio, *no son transferibles ni aplicables a otros contextos y/o ámbitos de acción*, criterio del cual se tiene razón plena, en tanto la naturaleza social y compleja del fenómeno estudiado. Sin embargo, podría ser referente para producir transferencias de los instrumentos y fases de la investigación en otra situación y/o contexto, dependiendo de la condición o grado de intensidad al acercamiento en cuanto a similitud del proceso desarrollado, de quien investiga y desea producir esa transferencia. (Fernández, 2006).
2. Fiabilidad externa/Objetividad: El grado de implicación de quien investiga, no se ha eludido, en todo caso se extiende la garantía suficiente sobre el proceso de la investigación, producto de la información arrojada por los instrumentos aplicados, donde los datos no están sesgados, ni responden a ningún tipo de manipulación de naturaleza personal. En todo caso, la muestra de esta afirmación se expresa en el acta de evaluación del proyecto, bajo el análisis de los miembros pertenecientes al Comité de Bioética, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso.

13. Plan de análisis

El tiempo planificado para realizar esta investigación fue de 10 meses, desde enero del 2022 a diciembre del mismo año.

Este tiempo se dividió en tres grandes fases: En la primera de esta, que comprendió desde enero-marzo del 2022 a julio del mismo año, se confirma la participación en la investigación, presentando todos los documentos correspondientes, además, se recopila toda la información teórica en la cual se fundamenta el proyecto, para esto, se realiza una extensa revisión bibliográfica, con el objetivo de incluir en la investigación a los autores y teorías más pertinentes para el proceso de análisis. Luego, durante la segunda etapa, que corresponde a los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022, se realiza un total de trescientos cincuenta y cinco (355) encuestas, siendo ésta el instrumento de recolección de datos escogido para ser aplicado a personas mayores que transitan por las calles y plazas, así como también a aquellas que pertenecen a centros recreativos como clubes deportivos, de danza, juntas de vecinos y centros de madres, entre los más comunes. Estas encuestas se realizan en

la comuna de Viña del Mar, incluyendo los sectores de Achupallas, Miraflores, Recreo, Santa Inés, Forestal y Reñaca Alto. Por último, la tercera etapa inicia en el mes de octubre y culmina en diciembre de 2022, periodo en el cual se consolida el total de encuestas, además de realizar el análisis de los datos recopilados a través del instrumento aplicado.

Para el análisis, se considera utilizar el software informático de análisis de datos estadísticos IBM SPSS, con el cual se podrá organizar la información obtenida, realizar mediciones objetivas e inferencia de datos. El presente plan de análisis busca responder a la pregunta de investigación y, por lo tanto, al objetivo general y a los objetivos específicos elaborados en torno a ella.

Como primer objetivo específico se plantea realizar una "Caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio", por lo que se realizan preguntas con relación a edad, sexo, sector de residencia, composición del hogar, escolaridad, profesión u oficio, situación laboral actual, fuente ingresos, rango de ingresos personales y totales por hogar. Con estas preguntas se logrará obtener un esquema de la población alcanzada, sus principales características sociales, económicas y demográficas.

Como segundo objetivo específico se tiene "Medir la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022". Es en esta parte en la cual se concentra mayormente la encuesta, resultando en 52 preguntas abocadas a recoger las diversas posturas de las personas mayores respecto al uso que le dan a las tecnologías de la información y comunicación, especialmente con la llegada de la pandemia por Covid-19. Como subdivisión se tienen 3 ejes: uso del celular, uso del computador y uso del internet; es aquí donde se profundiza en la disponibilidad y acceso a estas tecnologías.

Como tercer y último objetivo específico se busca "Medir y describir la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022". A raíz de este objetivo, surge la implementación de la escala de Gierveld, la cual mide específicamente el nivel de soledad percibido en la población encuestada, seguida de una interrogante relacionada con las tecnologías de la información y comunicación y si estas ayudan a disminuir esta percepción de soledad o no y de qué maneras logran hacerlo. Este ítem se encuentra estrechamente ligado al uso de redes sociales como WhatsApp, Twitter o Facebook en el ámbito del contacto con familiares, amigos y/o conocidos de las personas mayores encuestadas.

Es así como, el instrumento a aplicar busca responder satisfactoriamente a los objetivos específicos propuestos, y así también poder elaborar un análisis que conteste

la interrogante principal de esta investigación, siendo esta: ¿Cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la Información con la percepción de la Soledad en Personas Mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19?

14. Matriz de programación 2021-2022

Actividad/Mes	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Conformación equipo general	Programado	Real		Receso					Receso					
Elaboración estrategia cuantitativa	Programado	Programado	Real	Receso	Real				Receso					
Aplicación cuestionario comuna Viña del Mar			Programado	Receso	Programado	Real	Real	Real	Receso	Real	Real	Real		
Recapitulación y aplicación cuestionarios faltantes				Receso			Programado		Receso	Real				
Vaciamiento, construcción y validación de base de datos				Receso				Programado	Receso		Real			
Procesamiento de base de datos				Receso				Programado	Receso			Real	Real	
Análisis cuantitativo preliminar				Receso					Receso			Real	Real	
Elaboración informe datos cuantitativos				Receso					Receso	Programado	Programado	Real	Real	
Elaboración informe final				Receso					Receso				Programado	Real

Tiempo Programado	Programado
Tiempo Real	Real
Receso Universitario	Receso

Capítulo IV

Instrumento Recolección de Información

1. Instrumento de recolección de la información

Para la obtención de los datos requeridos se utilizaron dos instrumentos —la Escala *abreviada* de Soledad de De Jong Gierveld, validada para la población chilena (Rodríguez, 2021) y un segundo instrumento elaborado por IPSOS para la SUBTEL del Gobierno de Chile, denominada Acceso y Usos de Internet (SUBTEL, 2015) para lograr conocer de manera específica y actualizada respecto a la conectividad— de manera simultánea, a través de un cuestionario electrónico.

Siguiendo esta línea, para Lopez-Roldán y Fachelli (2015), en la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. Así, la recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos —cuya realización protocolaria es, una vez se ha obtenido un acercamiento con la realidad a investigar, y se tiene, por lo tanto, conocimiento sobre sus aspectos más relevantes, su estructura debe encontrarse meticulosamente elaborada, evitando incluir datos o preguntas cuya aplicación no esté precisada con exactitud— que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto.

Si bien la versión abreviada de la Escala de Soledad de De Jong Gierveld contiene 6 ítems, cuyas alternativas de respuestas varían de 1=no; 2= más o menos; 3= sí, donde la escala oscila entre 0 (ausencia de soledad) hasta 11 (soledad máxima). Y mientras que el instrumento Acceso y Usos de Internet (SUBTEL, 2015), consta de 79 ítems que entregan información referida a la capacidad de acceso y el tipo de uso frente a las TIC; es preciso especificar que para fines de esta investigación el cuestionario cuenta con un total acomodado de 83 ítems, cuyas preguntas se presentan de tipo cerradas (en tanto que las preguntas abiertas se abordan para situaciones específicas tales como en la caracterización sociodemográfica de la población objetivo), definitorias y características, donde las posibilidades de respuesta están predeterminadas. Dicha predeterminación permite la afirmación o la negación, ofrece diversas posibilidades de respuesta (cuyos matices son fijados), se establece una gradación en la respuesta de aceptación o rechazo o de intensidad creciente o decreciente —asimismo, debe preverse en cada caso con los “*No responde*”, que siempre pueden existir, y los eventuales “*No sabe*”—.

De esta forma, se pretende medir la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022, así como determinar la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19. Por cada sector, se toma contacto con organizaciones deportivas, religiosas y de diversa índole

para poder alcanzar el mayor número de personas posibles, aprovechando instancias de encuentro post pandemia. Como vía alternativa, se considera la opción de “puerta a puerta” en barrios residenciales y encuestas en la calle, plazas, cafés, puestos de trabajo informal, entre otros en los sectores más céntricos de la ciudad jardín.

Finalmente, el proceso de codificación, que cubre dos objetivos principales: garantizar la corrección en la identificación de los datos y permitir la tabulación de los datos, es decir, poder agrupar (clasificar, recontar) las respuestas y en general operar con distintos procedimientos de cálculo estadístico y presentarlas en forma de tablas o gráficos informativos, que se realizaron a través de los programas informáticos SPSS y RStudio.

2. Validación del instrumento

Con respecto a la validez del instrumento, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad pretende medir. Es decir, la validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí.

De esta forma, la Escala de Soledad de Jong Gierveld, ha sido validada para la población chilena, en su versión abreviada, por medio de la investigación de Rodríguez, Ayala, Forjaz & Gallardo (2021) “Validation of the De Jong Gierveld Loneliness Scale, 6-item version, in a multiethnic population of Chilean older adults”. Cuyo objetivo principal fue analizar las propiedades psicométricas de la versión de 6 ítems de la Escala de Soledad de Jong Gierveld (DJGLS-6), en una muestra multiétnica, a personas mayores chilenas. Esta muestra incluyó a personas mayores indígenas, aimaras y mapuches, que residen en áreas rurales nativas —teniendo en consideración que las evaluaciones gerontológicas tienden a no discriminar por diferencia étnica. Es decir, no tienen una sensibilidad específica para distinguir si una escala tiene el mismo significado cultural para este grupo social minoritario. Por ello, es importante validar los instrumentos para comprobar si pueden tener en cuenta las diferencias multiculturales (Rodríguez et al, 2021)—. Así, el estudio siguió un enfoque cuantitativo y transversal con una muestra compuesta por 800 personas mayores, tanto del norte como del sur de Chile, siendo el 71% de ellas indígenas.

Cabe especificar que antes del estudio, se realizó una fase piloto en la que se administró el cuestionario, aplicándose la versión DJGLS-6 validada en español¹, a un total de 20 adultos mayores de ambos sexos. Así, el resultado arrojó que no era necesario realizar cambios en la redacción de ninguna de las seis preguntas de la escala.

En el caso del estudio realizado por Rodríguez, Ayala, Forjaz & Gallardo, y de acuerdo con la teoría clásica de los test (CTT por sus siglas en inglés), se analizaron las siguientes propiedades psicométricas de la Escala de Soledad (Rodríguez et al., 2021):

1. Calidad y aceptabilidad de los datos: Se calculó el porcentaje de datos faltantes para los ítems y la mediana, la desviación estándar y los valores mínimos y máximos de las puntuaciones de la DJGLS-6 total y de las subescalas emocional y social.

2. Consistencia interna: Correlación corregida ítem-total (criterio: 0,20-0,40), coeficiente de la Fórmula 20 de Kuder-Richardson (KR-20) (criterio estándar $> 0,70$) y homogeneidad de los ítems (criterio $> 0,30$).

3. Validez de constructo (prueba de hipótesis): Se realiza una hipótesis, una correlación moderada entre la DJGLS-6 y las escalas de calidad de vida (coeficientes de correlación de rango de Spearman, $r_s = 0,30-0,50$). También se determinaron las diferencias en las puntuaciones de la DJGLS-6 en la muestra agrupada por variables de interés, sexo, grupo de edad (60 a 69, 70 a 79 y 80 años y más), estado de salud percibido (bueno y malo), gravedad de la depresión (puntos de corte de la GDS) y grupo étnico. Las hipótesis establecidas fueron que las mujeres, los participantes de mayor edad y aquellos con peor estado de salud percibido y depresión experimentaban más soledad. Se aplicaron pruebas no paramétricas (Kruskal-Wallis, Mann-Whitney).

4. Validez interna: Calculada mediante los coeficientes de correlación de rango de Spearman entre las subescalas emocionales y sociales (validez interna), y el análisis factorial confirmatorio (AFC), con correlaciones tetracóricas y estimación de mínimos cuadrados ponderados (WLS), para comprobar la dimensionalidad de la escala por separado para cada uno de los grupos étnicos. Para el AFC, un error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) $\leq 0,06$ y un índice de ajuste comparativo (CFI) $> 0,9$ indicaron un buen ajuste del modelo. Asimismo, se calculó el residuo cuadrático medio estandarizado (SRMR) (criterio: $\leq 0,08$) para las estadísticas de ajuste a nivel de grupo.

Asimismo, fueron el Comité de Ética de la Universidad de Tarapacá y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de Chile quienes aprobaron y supervisaron los aspectos éticos del estudio. Todos los procedimientos realizados en los estudios con participantes humanos se ajustaron a la declaración de Helsinki de 1964 y sus enmiendas a normas éticas comparables. Tras obtener el consentimiento informado de los participantes, los datos se procesaron de forma confidencial y anónima (Rodríguez et al., 2021).

Es así, que las puntuaciones totales y las subescalas del DJGLS-6 no mostraron diferencias significativas según la edad o el sexo en ninguno de los grupos étnicos. Sin embargo, la puntuación total y las subescalas del DJGLS-6 mostraron diferencias

significativas según el nivel educativo sólo en el grupo no indígena. La soledad emocional y las puntuaciones totales del DJGLS-6 fueron significativamente mayores en aquellos con síntomas de depresión en todos los grupos ($P < .01$). La soledad social sólo tuvo diferencias significativas en aquellos con síntomas de depresión en todos los grupos. La soledad social sólo tuvo diferencias significativas según el estado de depresión en el grupo mapuche. No hubo diferencias significativas entre los grupos aimara y mapuche en la soledad por estado de depresión. El AFC reveló que el DJGLS-6 se ajustó al modelo unidimensional en los tres grupos étnicos.

Por último, los resultados indican que la DJGLS-6 mostró propiedades psicométricas satisfactorias en una muestra multiétnica de personas mayores chilenas. Sin embargo, los resultados confirman que esta escala es más adecuada para ser aplicada en población no indígena. Esto plantea la importancia de la validación transcultural de las escalas, y la importancia de su adaptación lingüística e incluso de la percepción simbólica del significado del constructo soledad (Rodríguez et al., 2021).

Finalmente, el segundo instrumento, la encuesta elaborada por IPSOS para la SUBTEL del Gobierno de Chile, ha sido validada para la población chilena, en su primera versión, por medio de la investigación denominada "Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet Banda Ancha en Chile" (SUBTEL, 2008)², que buscó profundizar el análisis y la caracterización del servicio de acceso y uso de Internet en Chile (móvil y fija), a fin de reconocer las tendencias de uso y adopción de tecnologías de información entre los chilenos, tanto a nivel nacional como regional. De esta forma, se ha de informar que algunas de las preguntas incluidas en el cuestionario fueron extraídas de encuestas realizadas anteriormente en Chile y el extranjero, con modificaciones en el caso que fuera pertinente, así como de preguntas diseñadas por el equipo OSUAH como parte del proceso de construcción del instrumento (SUBTEL, 2008).

En último término, es importante destacar que la versión del cuestionario que se incluye en este informe (la cual se puede encontrar en los anexos) corresponde a una versión más actualizada del estudio (SUBTEL, 2015), que ha sido corregida a partir de los comentarios de la contraparte y de los resultados de la fase de Pretest.

3. Aplicación del instrumento a la población de estudio

Una vez se dispone del cuestionario, y planificado el trabajo de campo, se procede a la realización de las encuestas para el conjunto de personas que forman parte de la muestra. Para esto, se activa un convenio con la Municipalidad de Viña del Mar, la cual hace entrega de información logística respecto de clubes deportivos, centros de madres, clubes de danza, juntas de vecinos, entre otras agrupaciones a las que se acude en busca de potenciales participantes del presente estudio.

Se establece un grupo de trabajo que consta de un jefe de trabajo en terreno, el sociólogo y profesor Felipe Ghiardo, junto a tres estudiantes de la carrera de Sociología de la Universidad de Valparaíso, y dos estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, estas últimas, quienes suscriben la presente investigación.

La encuesta se convierte en el principal instrumento de la investigación para la recopilación de la información, esta se obtiene por medio de la conversación, sostenida entre las alumnas tesis y la o las personas mayores en cuestión, entendiendo que, por optimización de tiempo, en diversas oportunidades se realizaron grupos de encuestadores con su respectivo grupo de encuestados. Dicho diálogo comienza por contextualizar el estudio que se está llevando a cabo, además de explicar la relación con la o las personas mayores presentes, mencionando palabras clave como: Personas mayores, tecnologías de la información, soledad y pandemia por Covid-19; conceptos ya ampliamente definidos a lo largo de este proyecto investigativo. Siguiendo con una explicación del instrumento a aplicar, destacando su aspecto voluntario, anónimo y sin fines de lucro se procede a entregar un documento que consta de dos partes, en donde, por un lado, se explicita el objetivo del estudio y la aplicación de la encuesta, y por otro lado, el consentimiento informado que cada persona firma previo a la iniciación del cuestionario.

Ya realizada esta primera parte, se inicia con la aplicación de la encuesta de la siguiente manera: En la gran mayoría de veces, los/as encuestados/as manifestaron sentir más comodidad al ser el encuestador quien guíe y lea las preguntas proyectadas en un smartphone o iPad, por lo que, por regla general, se procedió a leer cada pregunta y sus correspondientes alternativas, en el caso de tenerlas. Minoritariamente, hubo casos que preferían proyectar el cuestionario en sus propios teléfonos, con el fin de realizarla de manera autónoma, asumiendo el encuestador un rol fundamentalmente de guía en caso de dudas o consultas. A pesar de ser preguntas con respuestas alternativas en su mayoría, más bien cerradas, se respeta en todo momento el espacio y la confianza que cada persona mayor otorga, añadiendo a la instancia narraciones experienciales y vivencias personales que aportan principalmente a la recopilación de datos sociodemográficos que se encuentran en la última parte del instrumento. En general, los entrevistados mostraron buena disposición a realizar la encuesta, a pesar de la extensión de ésta, dado que cada implementación se llevó a cabo en un rango aproximado de tiempo de 45-60 minutos.

Capítulo V

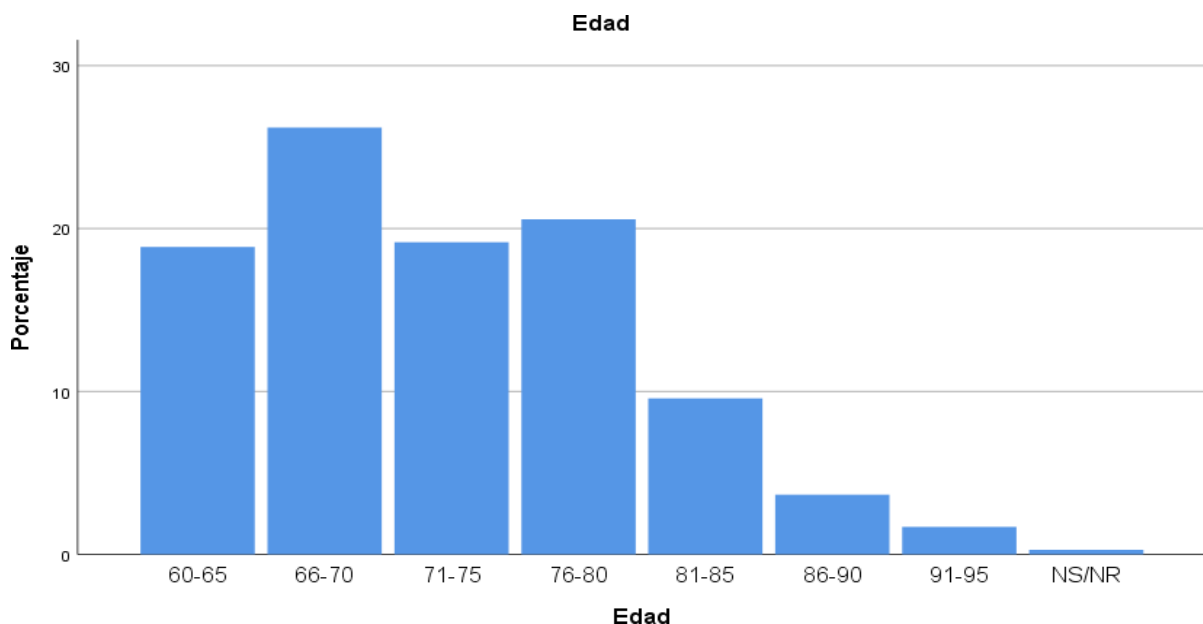
Resultados del Instrumento y Análisis de la Información

1. Recopilación y Categorización de la Información

El tiempo planificado para realizar esta investigación fue de 10 meses, desde enero del 2022 a noviembre del mismo año. Este tiempo se dividió en tres grandes fases: En la primera de esta, que comprendió desde enero del 2022 a julio del mismo año, se confirma la participación en la investigación, presentando todos los documentos correspondientes, además, se recopila toda la información teórica en la cual se fundamenta el proyecto, para esto, se realiza una extensa revisión bibliográfica, con el objetivo de incluir en la investigación a los autores y enfoques más pertinentes para el proceso de análisis. Luego, durante la segunda etapa, que corresponde a los meses de abril a octubre de 2022, se realiza un total de trescientas cincuenta y cinco (355) encuestas, siendo ésta el instrumento de recolección de datos escogido para ser aplicado a personas mayores que transitan por las calles y plazas, así como a aquellas que pertenecen a centros recreativos como clubes deportivos, de danza, juntas de vecinos, entre los más comunes. Estas encuestas se realizan en la comuna de Viña del Mar, incluyendo los sectores de Achupallas, Miraflores, Recreo, Santa Inés, Forestal y Reñaca Alto. A continuación, se presenta un análisis detallado del instrumento aplicado por cada objetivo específico de investigación.

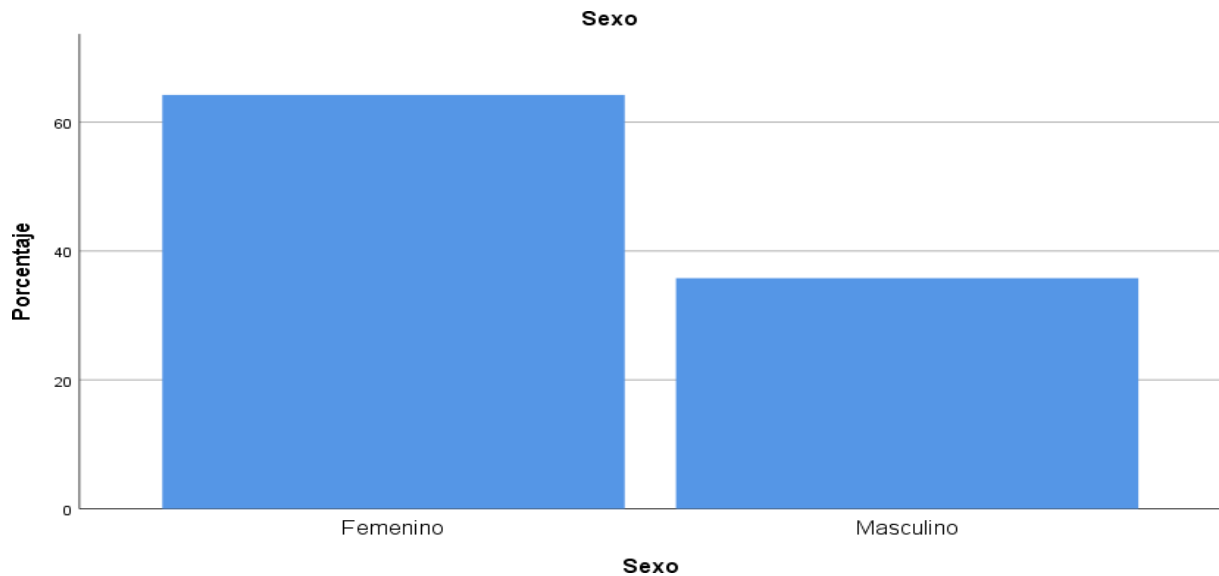
I. Caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio.

Comprendiendo que, la caracterización sociodemográfica dice relación con la obtención de datos objetivos acerca de las características sociales y demográficas de la población objetivo de la investigación, a quienes se les aplica el instrumento, se identifica la población en base a la edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral, fuentes de ingresos, composición del hogar y sector de residencia.



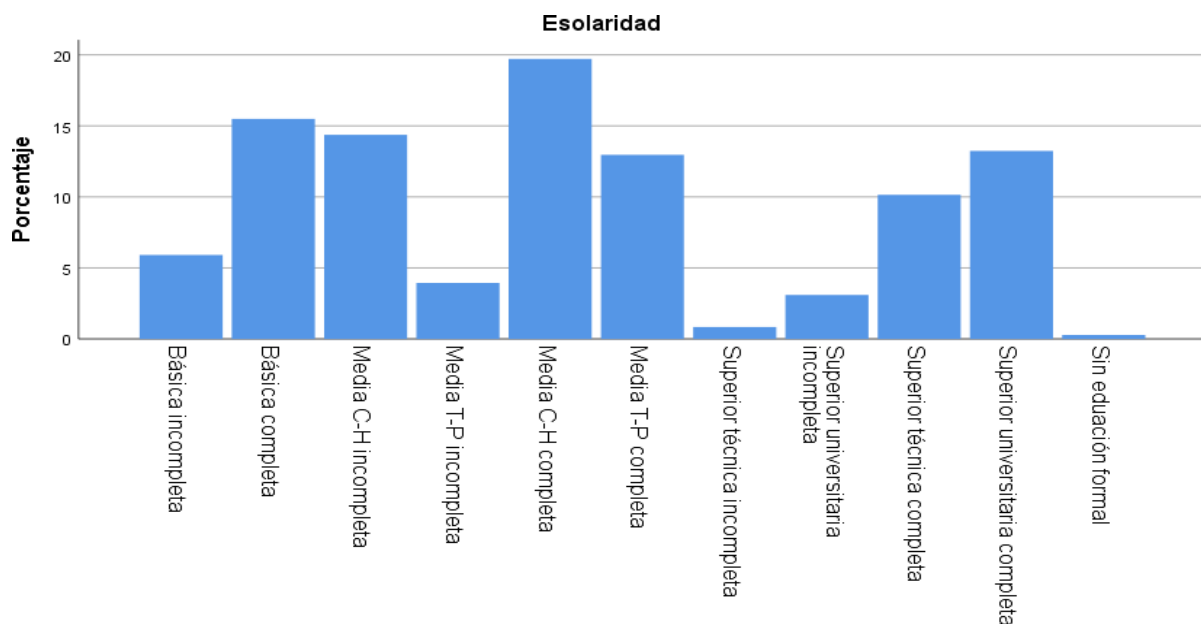
Fuente: Elaboración propia gráfico "Edad", Software IBM SPSS.

Inicialmente, el ámbito relacionado con la edad indica que, del total de encuestados, 26,2% corresponde al tramo entre 66 y 70 años, seguidos por el tramo que va desde los 76 a 80 años con un 20,6%, y el tercer tramo que va de los 71 a 75 años con un 19,2%. Reflejándose una fuerte caída en la participación desde los 81 años en adelante. Cabe mencionar que aun así se observa una pequeña homogeneización de las edades en los tramos más jóvenes, tal como se evidencia en el cuadro ya expuesto.



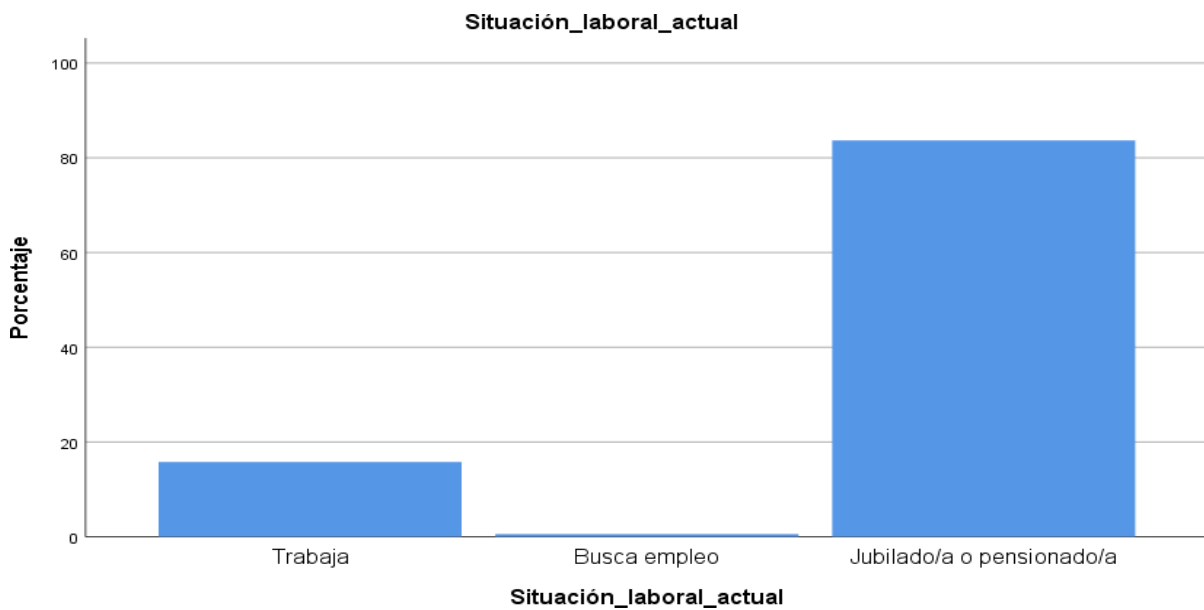
Fuente: Elaboración propia gráfico "Sexo".

Respecto a la distribución en cuanto al sexo de cada participante, el estudio arrojó que, de un total de 355 personas encuestadas, el 64,2%, es decir, doscientas veintiocho (228) corresponde a mujeres, mientras que el 35,8%, es decir, ciento veintisiete (127) restante son varones.



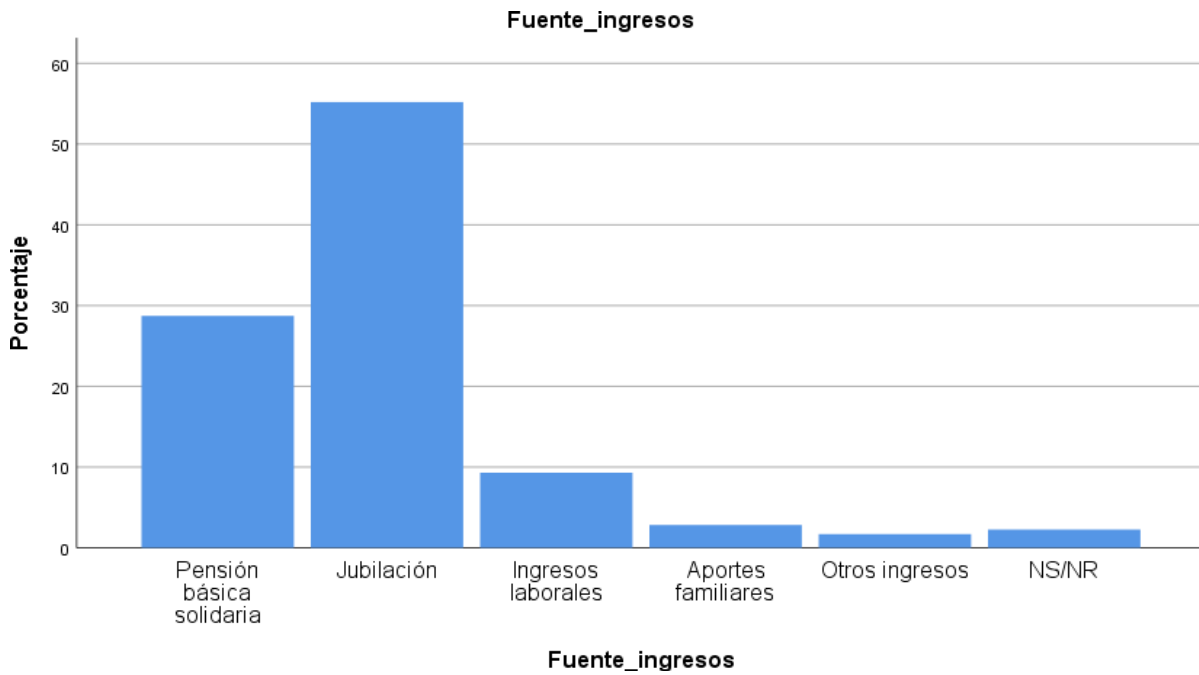
Fuente: Elaboración propia gráfico "Escolaridad", Software IBM SPSS.

Como otro factor contribuyente a este apartado, se encuentra el nivel de estudios, el cual se refiere al último curso y tipo de estudio aprobado, dando como resultado que, de las trescientas cincuenta y cinco personas encuestadas (355), un 19,7% declaró haber aprobado un nivel de estudio correspondiente a educación media científico humanista, mientras que un 15,5% menciona haber completado la educación básica. Un porcentaje no menor declara haber completado estudios superiores universitarios correspondiendo a un 13,2%, dato que podría incidir, o no, en el manejo de TIC 's de las personas mayores.



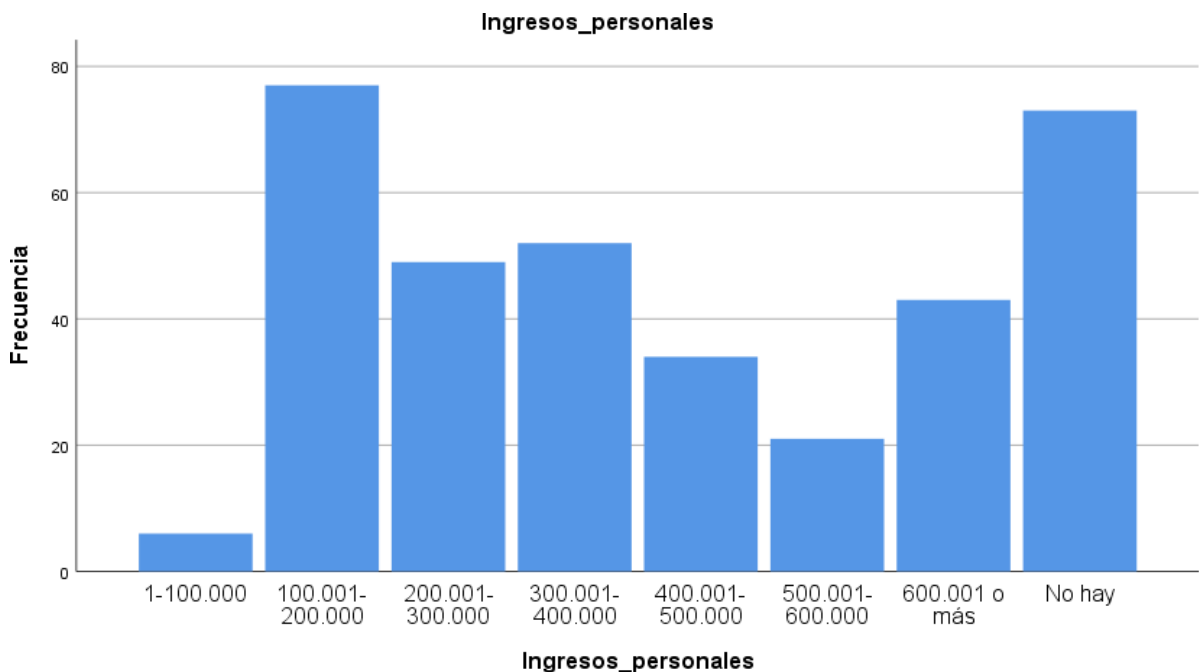
Fuente: Elaboración propia gráfico "Situación Laboral Actual", Software IBM SPSS.

Respecto a su situación laboral, se puede decir que la mayoría se encuentra jubilado/a o pensionado/a, correspondiendo este sector a un 83,7% del total encuestado, mientras que un 15,8% se encuentra aún inserto en el sistema laboral.



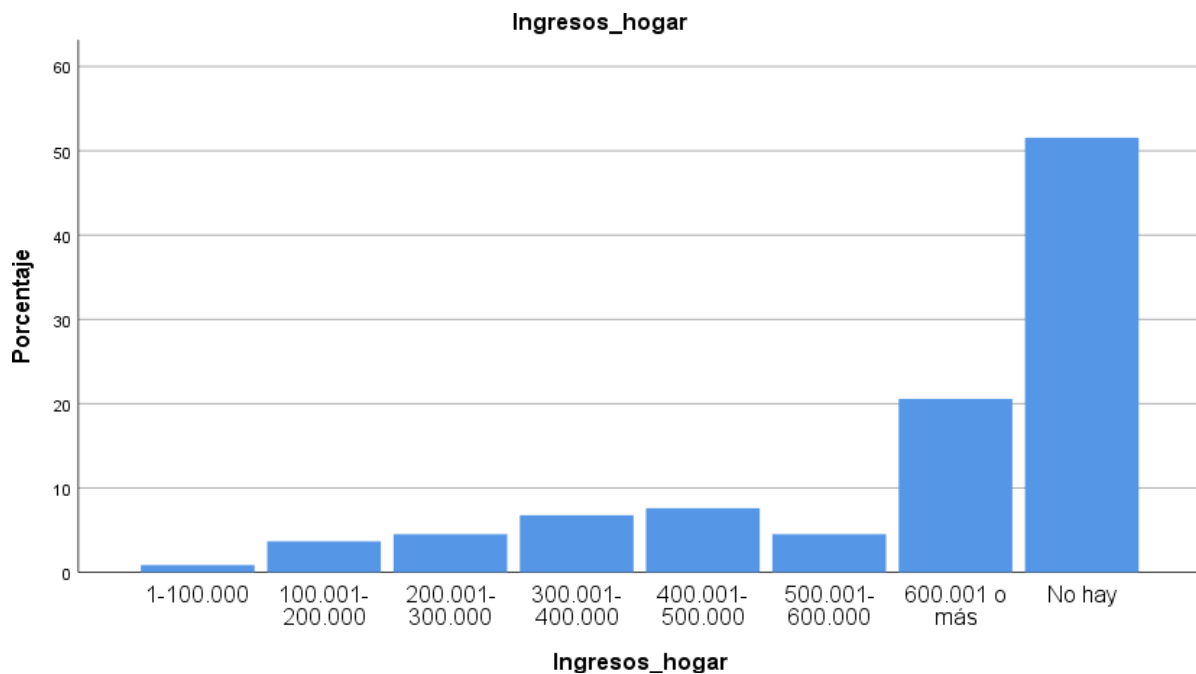
Fuente: Elaboración propia gráfico "Fuente de Ingresos", Software IBM SPSS.

De lo anterior, se desprenden las principales fuentes de ingresos declaradas siguen el siguiente orden: Jubilación, con un 55,2%, luego con un 28,7% está la pensión básica solidaria, y en menor medida los ingresos laborales (9,3%).



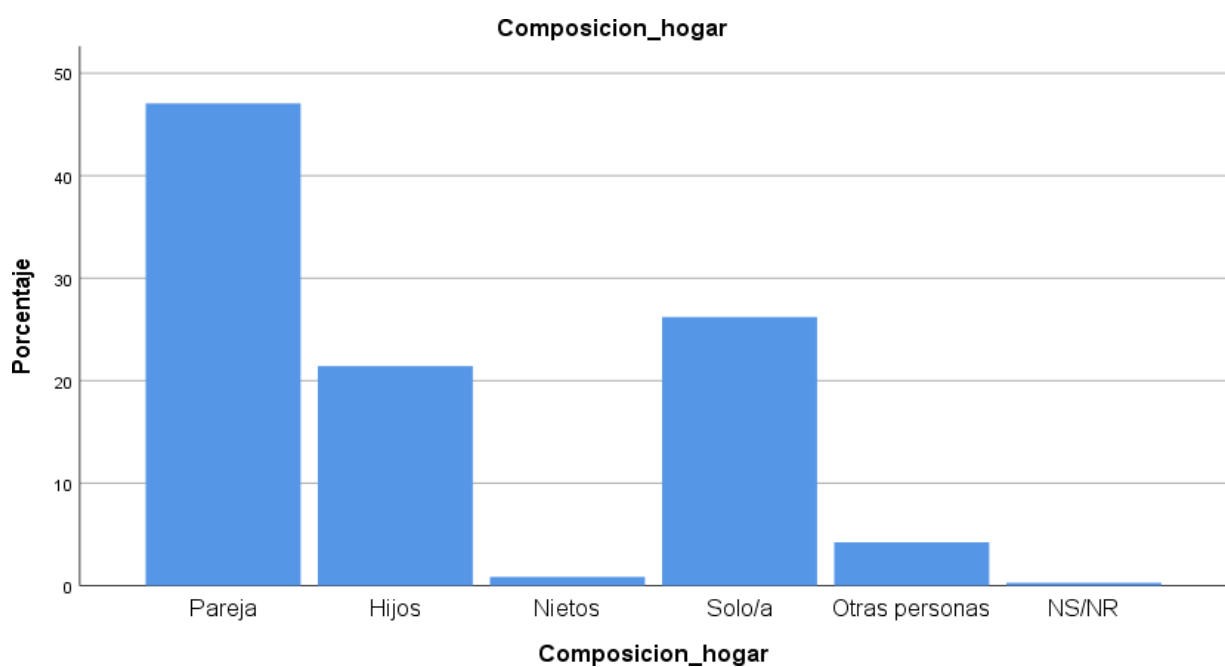
Fuente: Elaboración propia gráfico "Ingresos personales", Software IBM SPSS.

Respecto a los ingresos personales declarados, predominan los ingresos que se encuentran en el tramo entre \$100.000 y \$200.000 con un 21,7%, luego el tramo entre \$300.000 y \$400.000 con un 14,6%, siendo los valores que mayor repetición tuvieron. Por otro lado, una importante cantidad de personas (20,6%) elige no responder esta pregunta, quedando este porcentaje en la opción "no hay".



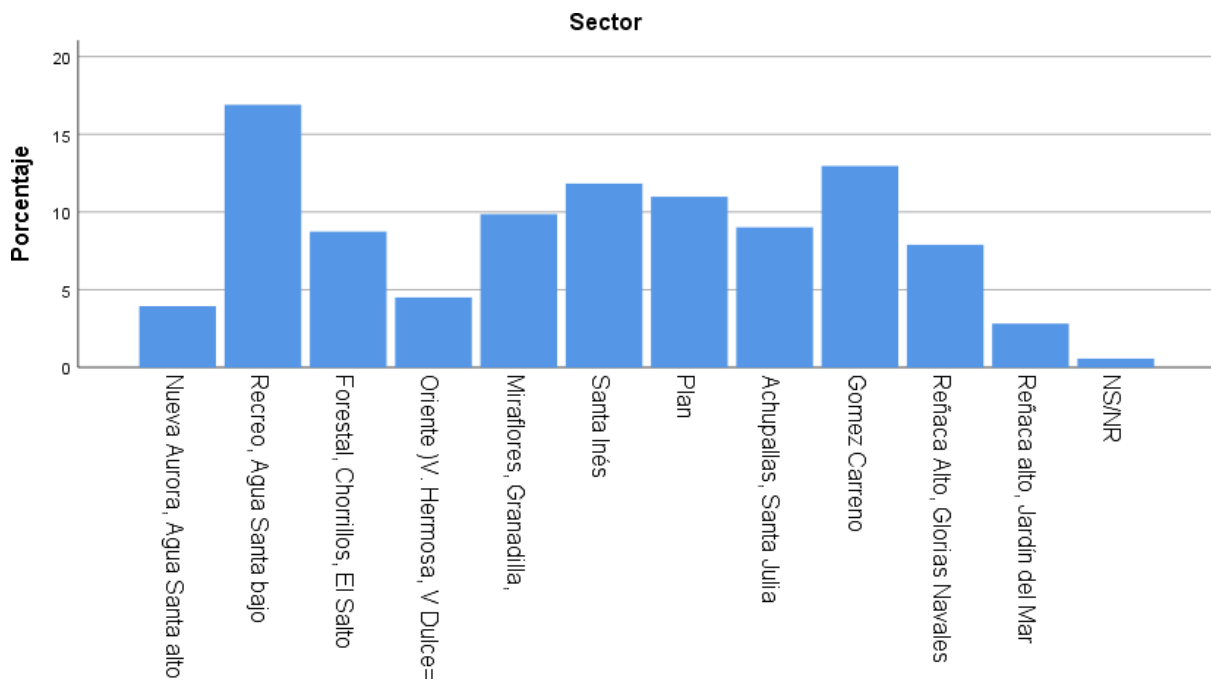
Fuente: Elaboración propia gráfico "Ingresos por hogar", Software IBM SPSS.

Respecto a los ingresos por hogar declarados, gran parte de la población participante elige no contestar la pregunta, correspondiendo a un 51,5%, mientras que el tramo predominante en este caso es el tramo de 600.000 o más, traduciéndose en un 20,6%.



Fuente: Elaboración propia gráfico "Composición de hogar", Software IBM SPSS.

En cuanto a lo que refiere la composición del hogar, un 47% vive con su pareja, un 21,4% con sus hijos/as y un 8% vive también con nietos/as. También tener en cuenta que un número no menor de personas mayores vive solo, correspondiendo este sector a un 26,2% de los encuestados. Por último, sólo un 4,2% declara vivir con otras personas no pertenecientes a las categorías antes mencionadas.



Fuente: Elaboración propia gráfico "Sector", Software IBM SPSS.

Finalmente, como última interrogante en esta materia se encuentra el sector de residencia de los/as encuestados/as, mostrando en sus resultados una importante homogeneidad respecto de los sectores pertenecientes a la comuna de Viña del Mar. El mayor número de encuestados se obtiene en Recreo y Agua Santa bajo (16,9%), seguido por Gómez Carreño (13%) y Santa Inés (11,8%).

II. Describir y analizar la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son actualmente uno de los aportes más relevantes en la actualidad, han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales. Considerando el contexto sociosanitario, a causa de la pandemia por Covid-19, las exigencias de disponer de conectividad suficiente toman carácter de urgente para las personas, específicamente para las personas mayores.

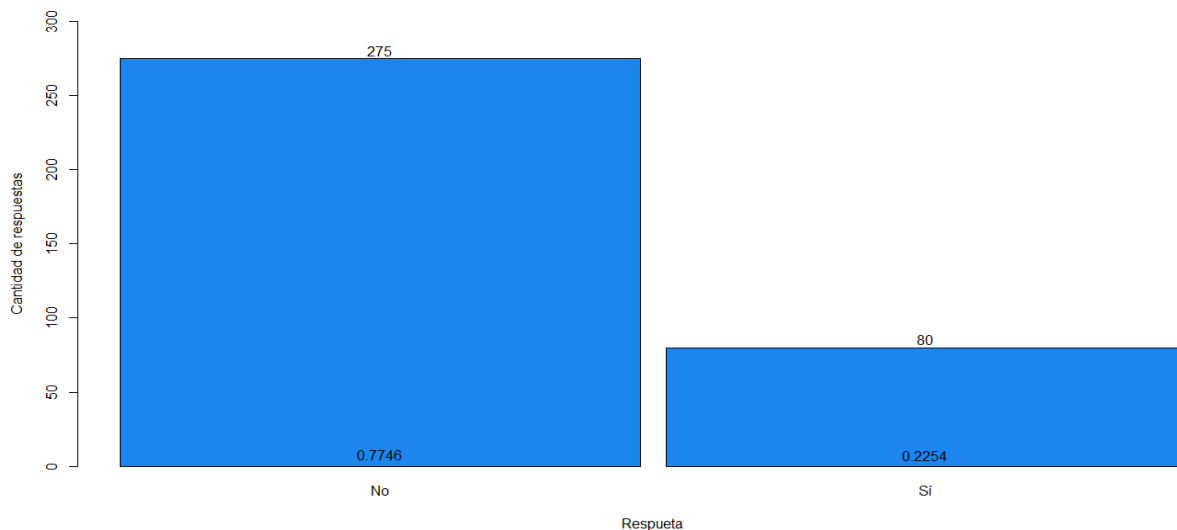
De esta forma, por medio de las encuestas realizadas a personas mayores, segmento de la población aludido a una brecha digital marcada por una estigmatizada desigualdad de competencias y habilidades al acceso y uso de las TIC, se posibilitó analizar la disponibilidad con la que cuentan, referente a dichas tecnologías, así como a sus formas de uso, el aumento o disminución del uso de las tecnologías en contexto pandémico y finalmente la incidencia en la percepción de soledad.

Así, para propósitos de un análisis más detallado, que permita un enfoque más directo de los resultados, esta sección ha sido segmentada en cuatro variables a analizar y sus respectivas correlaciones. Los resultados obtenidos serán resumidos por pregunta, presentando los resultados gráficamente.

Uso del Computador

Esta sección refiere a aquellas preguntas que están directamente relacionadas con el uso que las personas mayores le dan, o no, al computador, reflejando así los resultados en los siguientes gráficos de barras.

- Pregunta número veinticuatro (24): ¿Usted usa habitualmente un computador? Teniendo como alternativas: Sí/No.

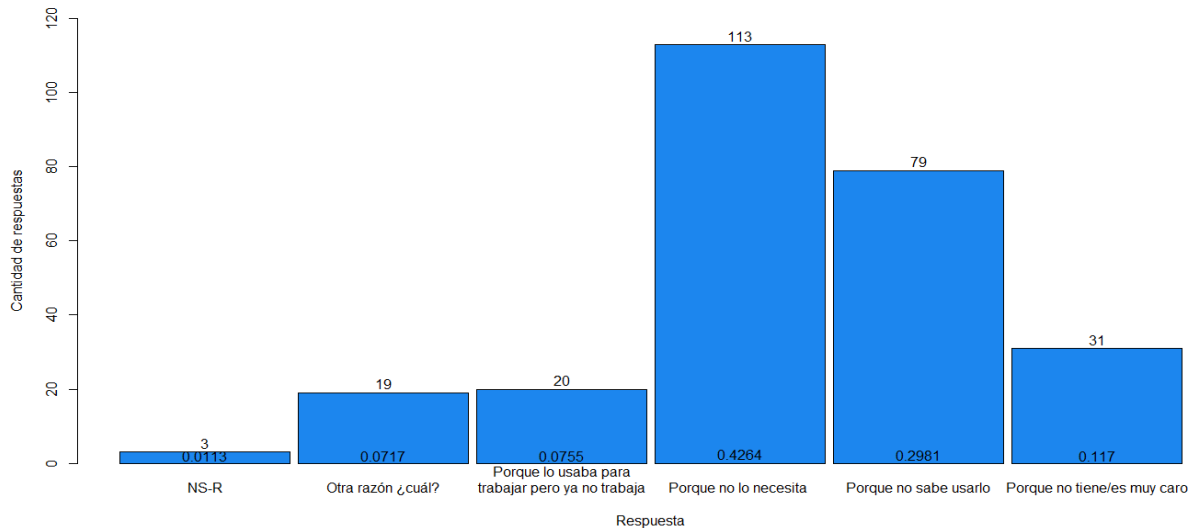


Fuente: Elaboración propia, gráfico uso habitual de computador.

En el gráfico es posible observar que la distribución de las respuestas no es uniforme, esto se traduce en que la mayoría de las personas mayores no usa habitualmente un computador, representando estas al 77,5% de la totalidad, mientras que el 22,5% restante sí lo utiliza. Esta información resulta de particular interés pues denota la preferencia de la población objetivo por los tipos de artefactos tecnológicos que usan, mostrando cierta lejanía con dispositivos como el computador. Conforme el desarrollo de este análisis se verá en qué medida, respecto de otros dispositivos, el computador está presente en la vida cotidiana de las personas mayores de la comuna de Viña del Mar.

- Pregunta número veintiséis (26): ¿Por qué no usa computador?, Teniendo como alternativas: Porque no tiene/ es muy caro; Porque no sabe usarlo; Porque no sabe usarlo; Porque no lo necesita; Porque lo usaba para trabajar, pero ya no trabaja; Otra razón; No sabe/no responde. Cabe mencionar que es una pregunta

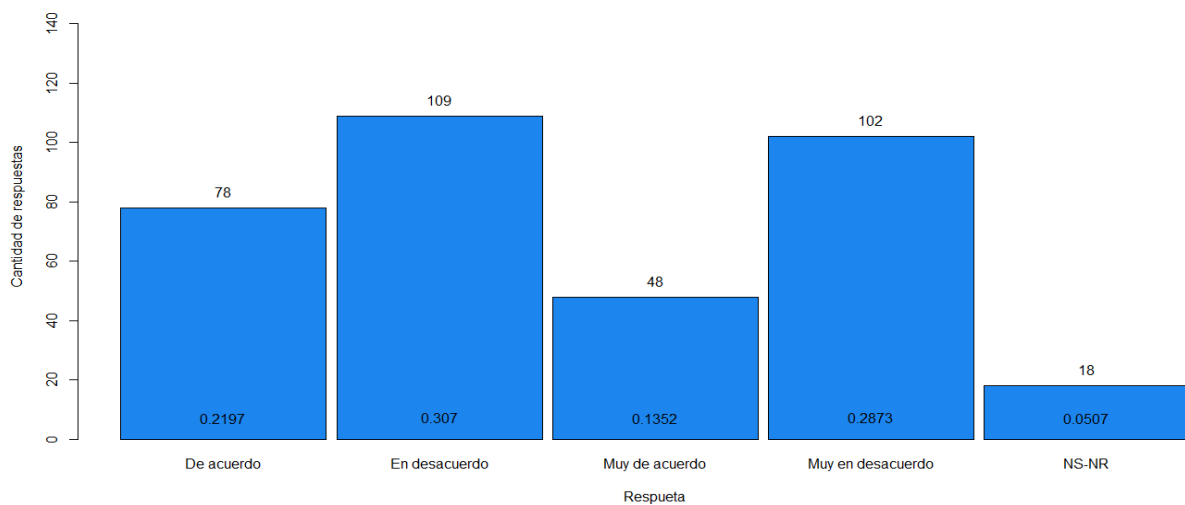
condicionada a aquellos usuarios que no han utilizado de forma habitual el computador.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso computador.

A simple vista se distingue que la distribución de las respuestas otorgadas por los encuestados presenta una inclinación, ya que muestra claramente que la mayoría de las personas mayores no utiliza un computador porque no lo necesitan (113 respuestas) o bien porque no saben usarlo (79 respuestas), representado en conjunto un 54% del total de respuestas. Sin embargo, una pequeña parte (5%) solía usarlo para trabajar, pero al cambiar su situación laboral ya no lo utilizan.

- Pregunta número treinta y tres (33): ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con la siguiente afirmación: "Los computadores no están pensados para personas como yo"? Teniendo como alternativas: Muy de acuerdo; De acuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo; No sabe/No responde.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso computador.

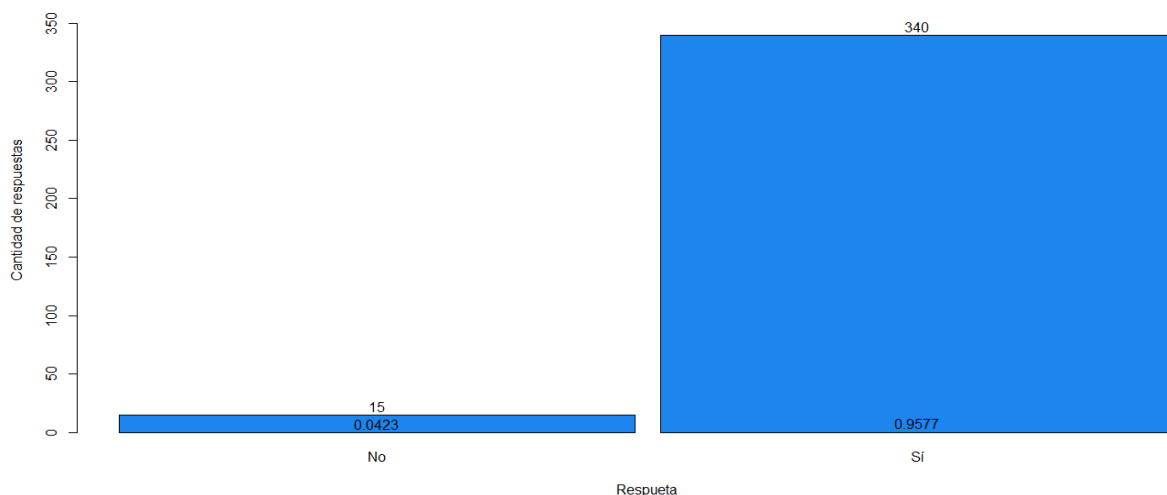
En este caso, las respuestas arrojaron una tendencia negativa mostrando que, las personas mayores en su mayoría están en desacuerdo o muy en desacuerdo con

respecto a que los computadores no están diseñados para ellos/as, seleccionando las opciones "Muy en desacuerdo" o "En desacuerdo", representando en conjunto un 59% de la totalidad de participantes del estudio. A pesar de esto, una cantidad importante de ellos (35%) está de acuerdo en cuanto al enunciado de la pregunta mencionada. Además, dieciocho personas no respondieron esta interrogante.

Uso del Celular

Esta sección reúne aquellas preguntas que dicen relación con la tenencia de teléfono celular propio o no, el uso que las personas mayores le dan a este aparato tecnológico y la relación que tienen con este artefacto.

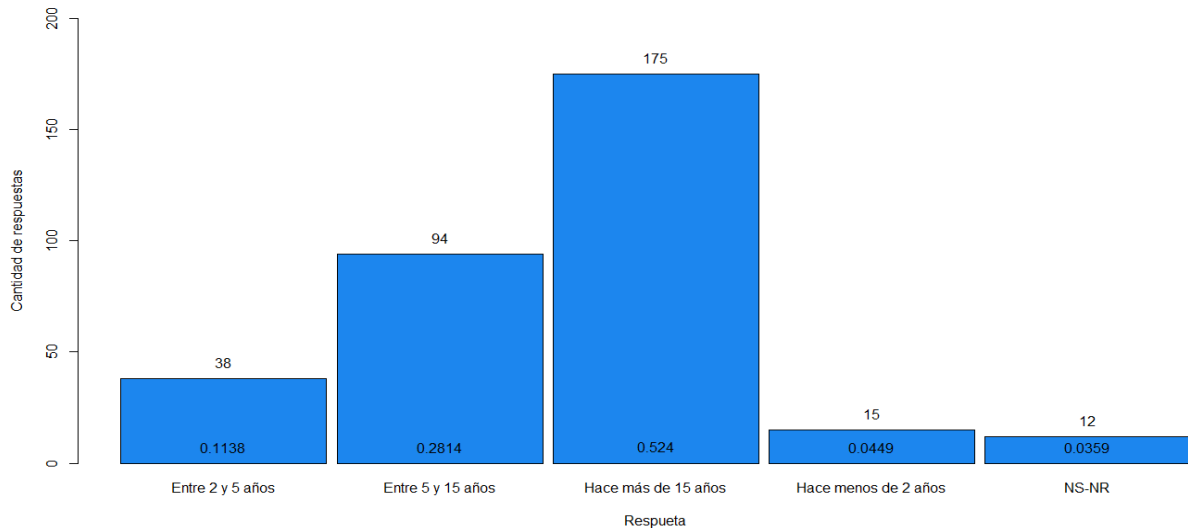
- Pregunta número treinta y cuatro (34): ¿Tiene usted celular propio? Teniendo como alternativas; Sí/No.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso celular.

En el gráfico se denota una fuerte tendencia positiva en los encuestados, esto debido a que casi la totalidad de las personas mayores participantes tiene un teléfono celular propio (340 respuestas), representando al 95% de la totalidad. No obstante, quince (15) personas manifestaron no tener celular propio actualmente. Esta pregunta lleva a replantearse el pensamiento estereotipado de que las personas mayores no están dentro del mundo tecnológico, independiente del tipo de celular que posean, es un paso hacia la conectividad.

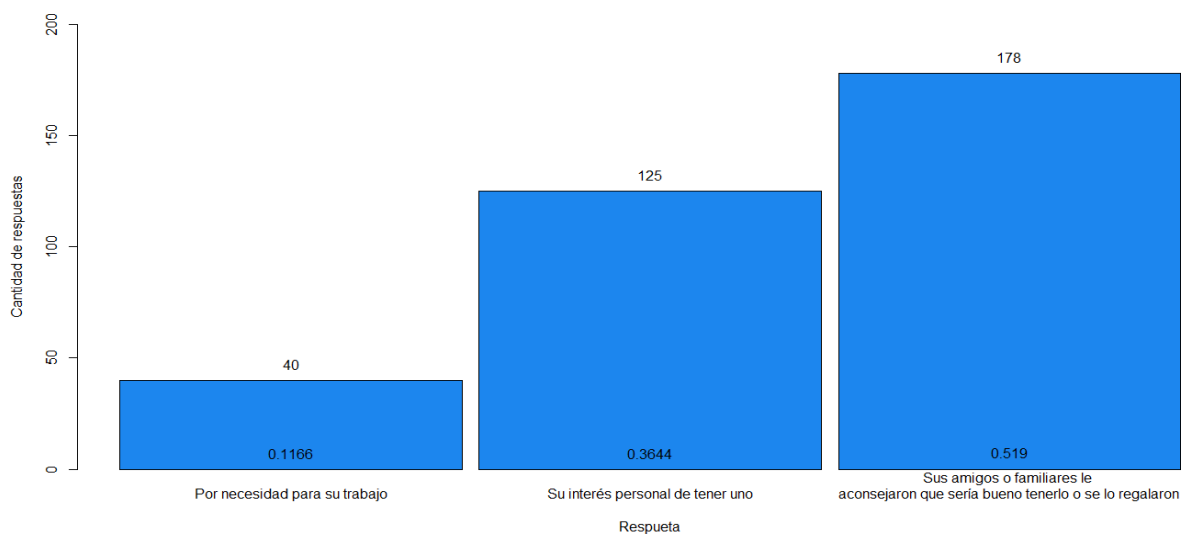
- Pregunta número treinta y siete (37): ¿Cuándo fue la primera vez que tuvo celular? Teniendo las posibles respuestas encasilladas por tramos temporales: Entre 2 y 5 años; Entre 5 y 15 años; Hace más de 15 años; Hace menos de 2 años; No sabe/No responde. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido celular en algún momento de su vida.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso celular.

En esta pregunta, la distribución de las respuestas otorgadas por los usuarios no es uniforme, ya que claramente una cantidad importante de personas mayores tuvo celular por primera vez hace más de 15 años, representando un 49% de la totalidad. Frente a esto, una pequeña parte (4%) tiene celular desde hace muy poco tiempo, es decir, hace menos de 2 años, lo cual se relaciona temporalmente con el inicio de la pandemia por Covid-19 en el año 2020, cuando llega el primer caso a nuestro país.

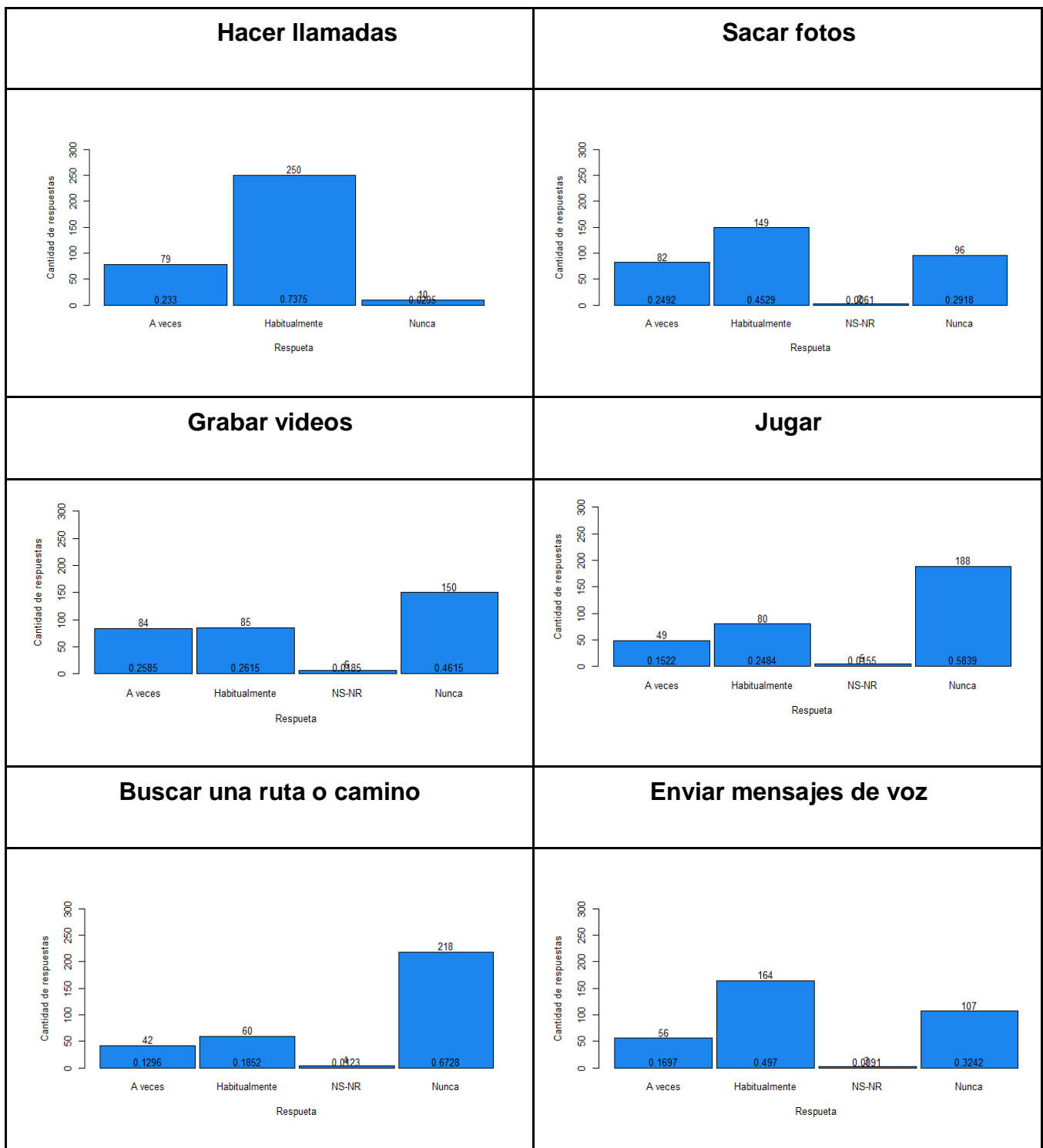
- Pregunta número treinta y ocho (38): ¿Cuál fue la razón principal para tener su primer celular? Teniendo como alternativas: Por necesidad para su trabajo; Su interés personal de tener uno; Sus amigos o familiares le aconsejaron que sería bueno tenerlo o se lo regalaron. Señalar que, esta interrogante está dirigida sólo a aquellos que respondieron que si tienen o han tenido celular. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido celular en algún momento de su vida.

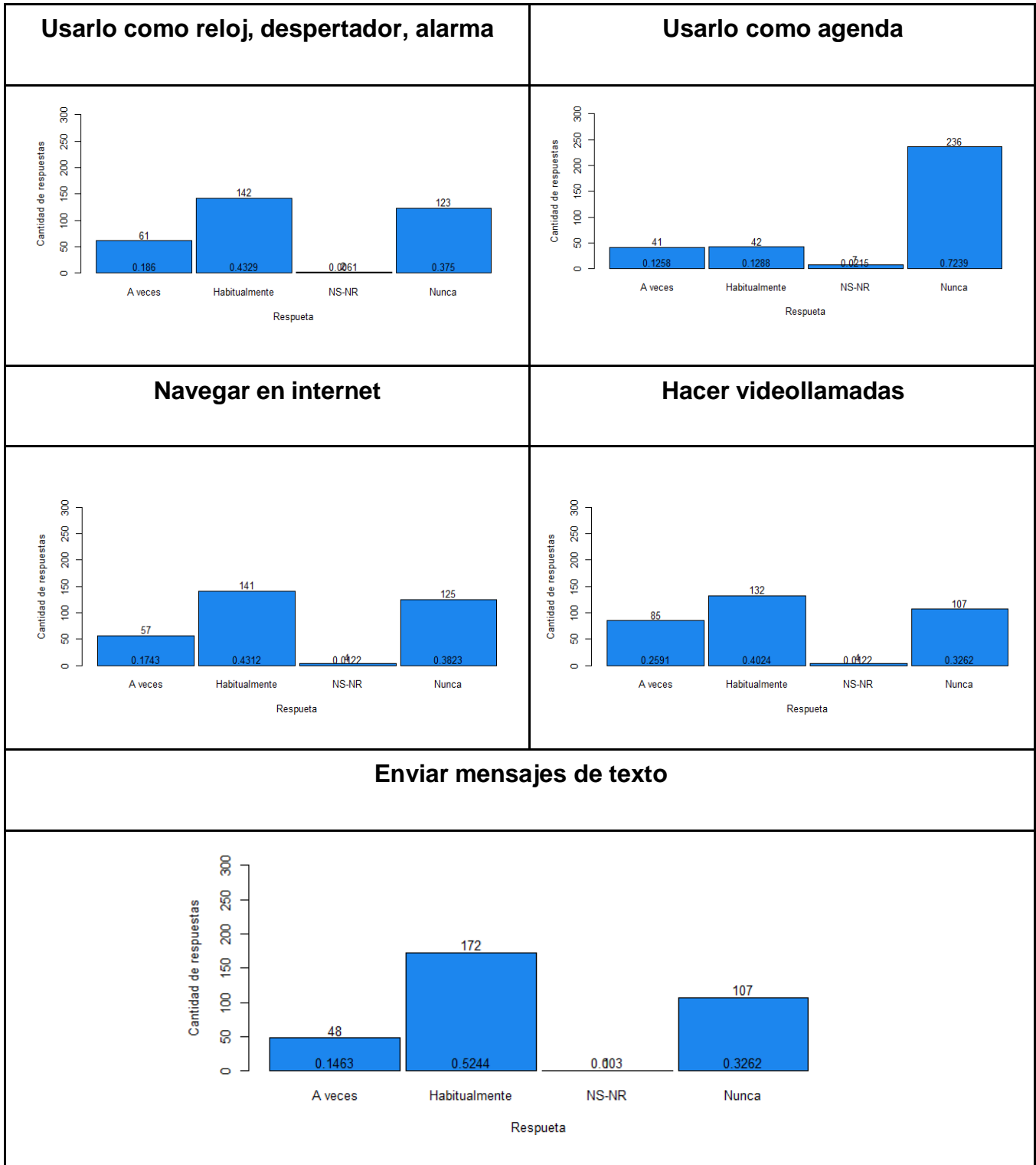


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso celular.

Nótese que la distribución de las respuestas muestra cierta proporcionalidad. No obstante, la respuesta más frecuente fue que la razón principal por la cual adquirieron su primer celular fue por consejo de un amigo, familiar o bien se lo regalaron, siendo esta parte un 50% del total de personas mayores que respondieron a esta pregunta. Por otro lado, sólo 11,6% (40 personas) respondió que obtuvieron su primer celular por necesidad laboral.

- Pregunta número treinta y nueve (39): ¿Con qué frecuencia utiliza el celular para...? Teniendo como alternativas: Las respuestas pueden ser: Habitualmente; A veces; Nunca; No sabe/no responde. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido celular en algún momento de su vida.

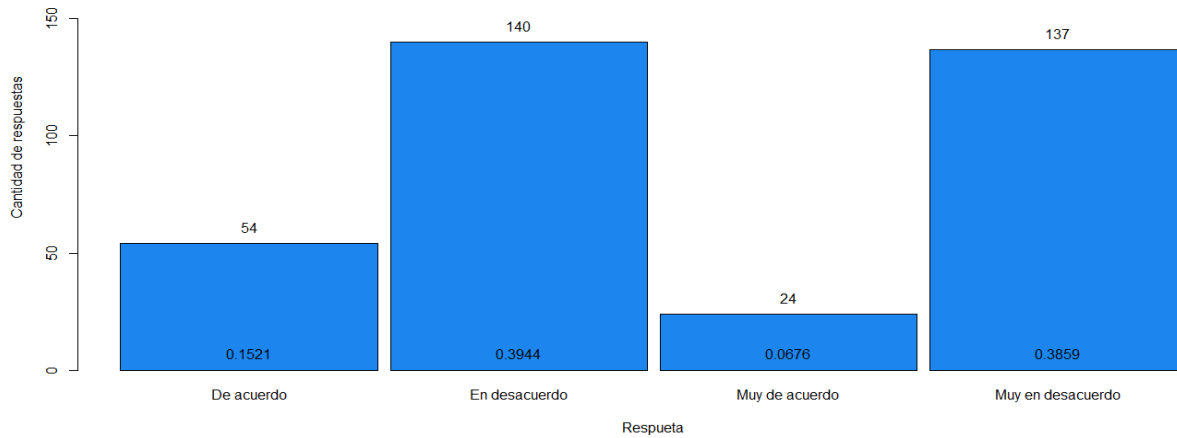




Fuente: Elaboración propia, gráficos de respuestas uso celular.

De esta forma, se preguntó por la frecuencia (*Habitualmente, A veces, Nunca, No Sabe/No Responde*) con que utilizan el teléfono móvil para cada una de las acciones enunciadas, siendo las llamadas la forma de uso más habitual, con un porcentaje del 76,5%, seguida de enviar mensajes de voz, con un porcentaje del 54%, y enviar mensajes de texto, con un porcentaje del 50,5%. Entre las menos utilizadas están usarlo como agenda, con 236 respuestas en la opción "Nunca", seguido del uso para buscar una ruta o camino, con 218 respuestas en la opción "Nunca"; y jugar con 188 respuestas en la opción "Nunca".

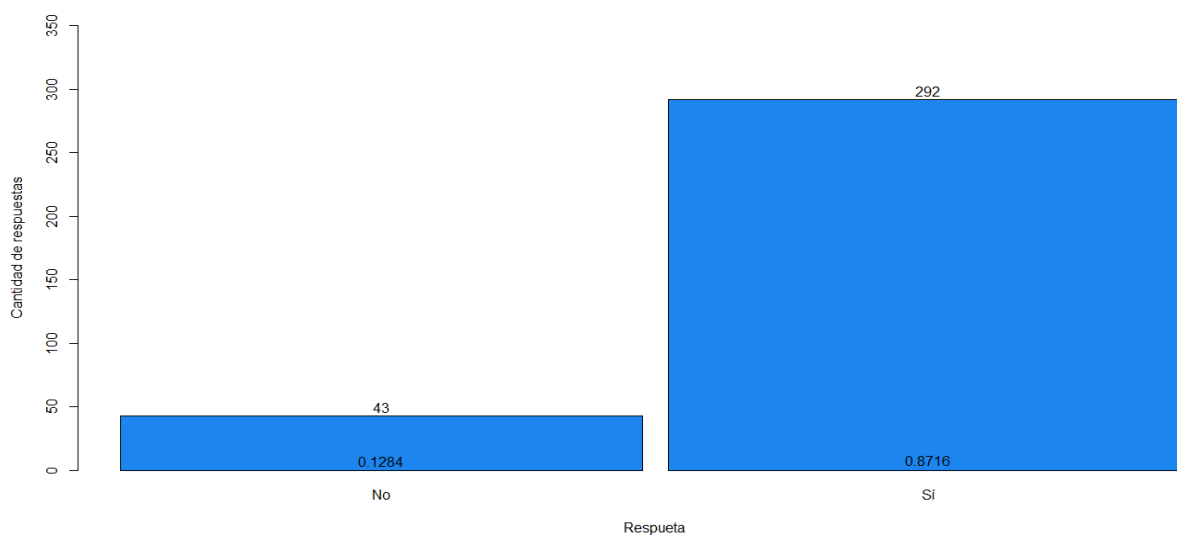
- Pregunta número cuarenta y tres (43): ¿Qué tan de acuerdo está con que “Los celulares no están hechos para personas como yo”? Teniendo como alternativas: Muy de acuerdo; De acuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso celular.

Se constata una clara tendencia entre la opinión de los encuestados respecto del enunciado, traducido en que las opciones “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” suman en conjunto un 78% del total de personas mayores encuestadas. Esto es, gran parte de las trescientas cincuenta y cinco personas que participaron no está totalmente de acuerdo con la frase enunciada en relación con que “Los celulares no están hechos para personas como yo”.

- Pregunta número cuarenta y cuatro (44): ¿Su celular tiene conexión a internet? Teniendo como respuesta: Sí/No. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido celular en algún momento de su vida.



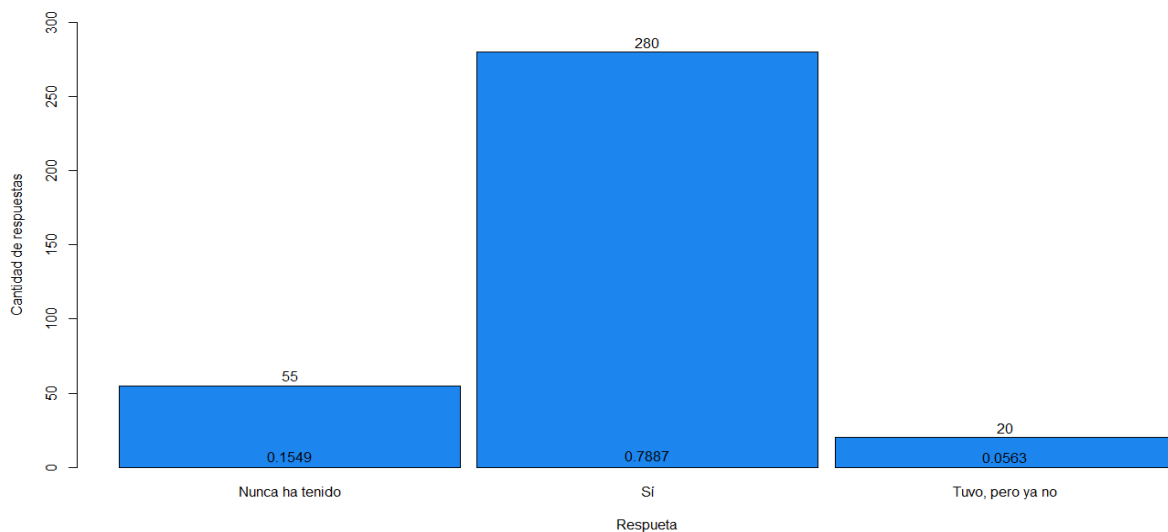
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso celular.

Los resultados obtenidos de esta interrogante muestran que 82%, es decir, 202 personas, tienen conexión a internet en su celular. Ahora bien, puede que tengan la facilidad y el acceso, pero distinto es que, efectivamente se conecten con el mundo, ya sea por interés propio, capacidad de manejo del teléfono, trabajo, aburrimiento u otras razones.

Uso del Internet

Esta sección está dedicada a recabar aquellos datos obtenidos de las preguntas relacionadas con el uso de internet en general, ya sea en computador, celular, Tablet y/o Smart TV, entre otros dispositivos.

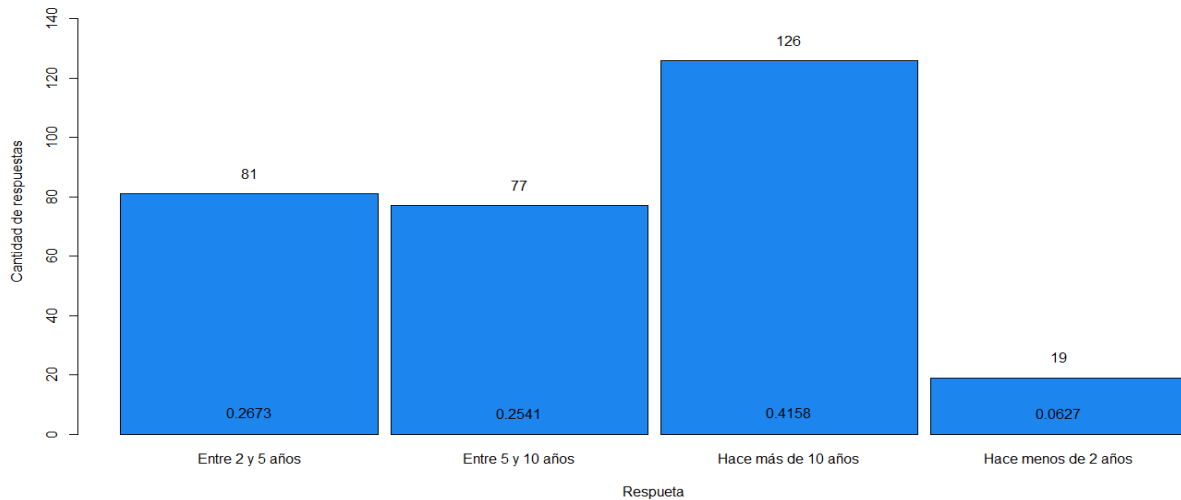
- Pregunta número cuarenta y ocho (48): ¿Tiene o ha tenido alguna vez internet en su hogar? Teniendo como alternativas: Nunca he tenido; Tuvo, pero ya no; Sí.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

En esta pregunta en particular se denota una tendencia positiva, en cuanto a la tenencia de internet en el hogar, esto es 78% de los y las participantes declaran tener internet en su hogar, 15,5% nunca ha tenido internet en su hogar y finalmente 5,6% tuvo internet en algún momento, pero por alguna razón, ya no es así. De modo que, a simple vista, la accesibilidad a estos recursos es bastante alta.

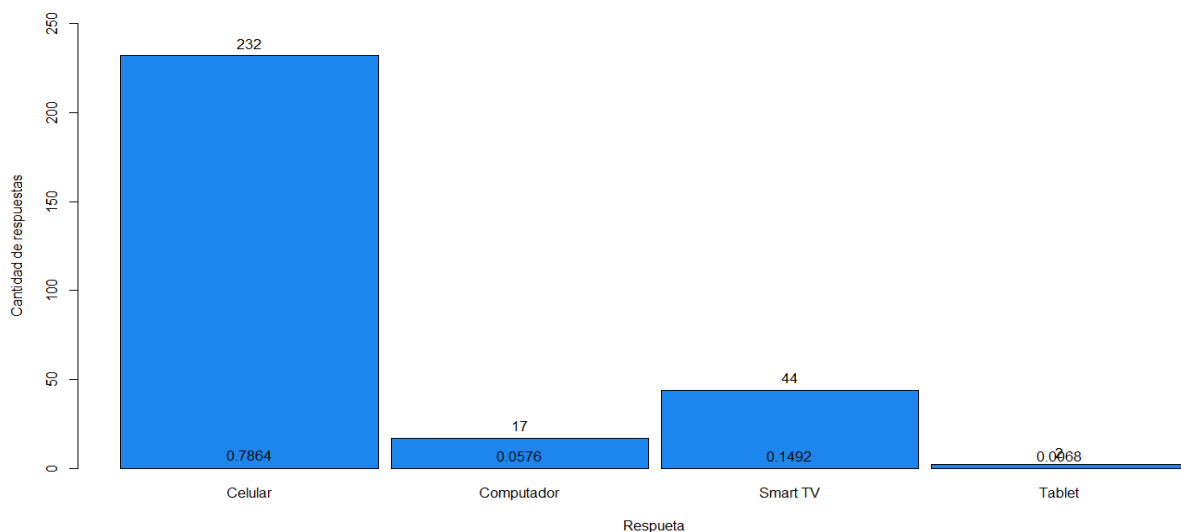
- Pregunta número cincuenta y cuatro (54): ¿Cuándo fue la primera vez que tuvo internet? Teniendo alternativas encasilladas por tramos temporales: Hace menos de 2 años; Entre 2 y 5 años; Entre 5 y 10 años; Hace más de 10 años. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido internet en algún momento de su vida.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Se logra observar una uniformidad considerable en la distribución de las respuestas obtenidas, destacando que parte importante de las personas mayores tuvo por primera vez internet hace más de 10 años, conformando el 35% del total encuestado, frente a esto, un porcentaje de los encuestados poseen celular desde hace muy poco tiempo, lo cual se relaciona temporalmente con el inicio de la pandemia por Covid-19 en el año 2020, correspondiendo a un 5,4 % del total encuestado.

- Pregunta número cincuenta y seis (56): ¿Cuál de todos es el más frecuente? Sus posibles respuestas son: Celular; Computador; Smart TV; Tablet. (Esta pregunta tiene relación con la interrogante que le precede la cual alude a ¿qué dispositivos usa para conectarse a internet?). Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido acceso a internet en algún momento de su vida.

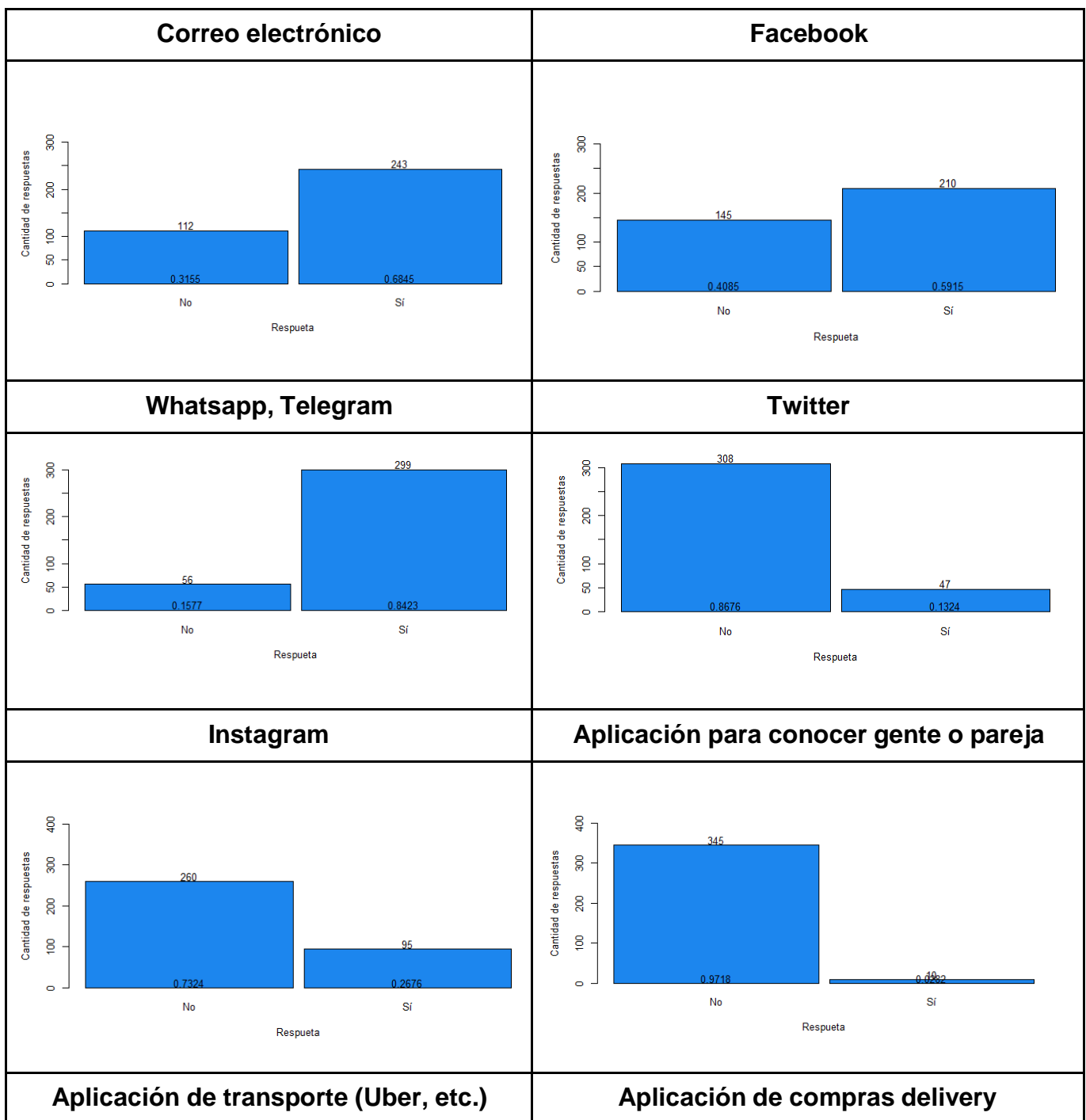


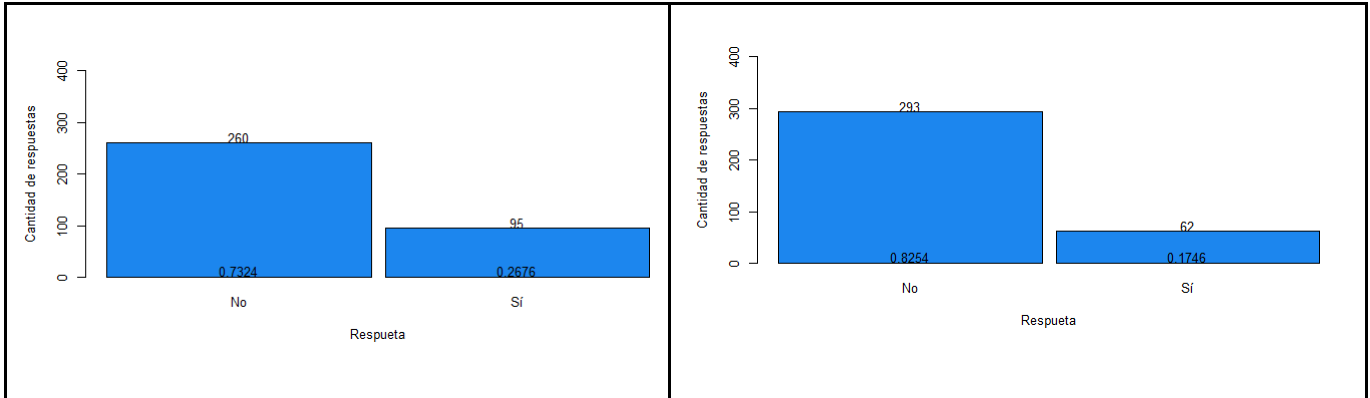
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Se evidencia en las respuestas una amplia preferencia por una de las alternativas, es decir, las personas mayores usan el celular en forma más frecuente para conectarse

a internet, siendo estos un 65% (del total de encuestados), sin embargo, y curiosamente, una cantidad no mínima se conecta a internet mediante Smart TV, correspondiendo al 12% del total. Asimismo, y como se ha observado hasta este punto de la investigación, el computador sigue siendo el elemento menos utilizado por las personas mayores, en conjunto con las tablets.

- Pregunta número cincuenta y nueve (59): ¿Tiene usted cuenta en los siguientes servicios? Teniendo como posibles respuestas: Sí/No.

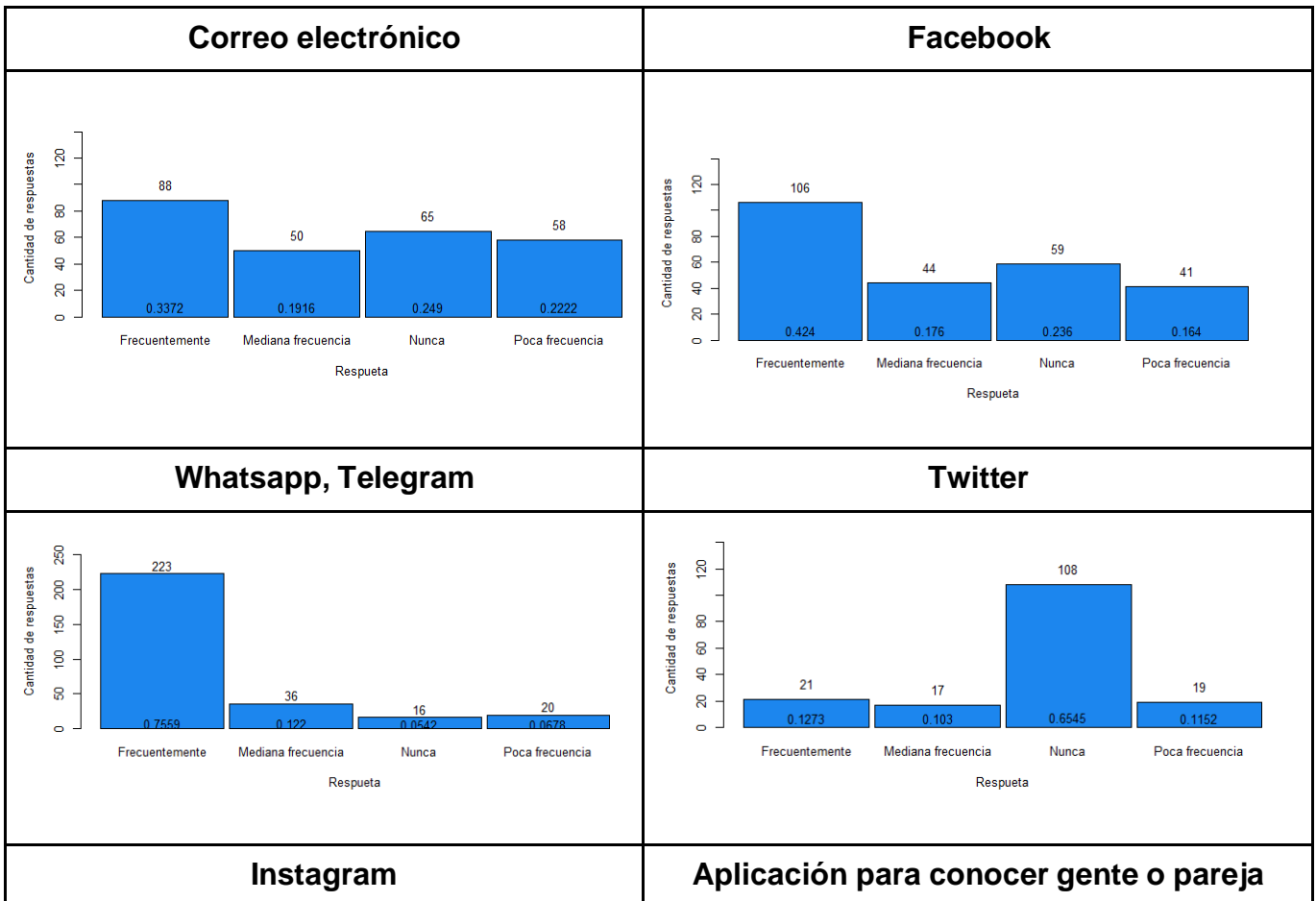


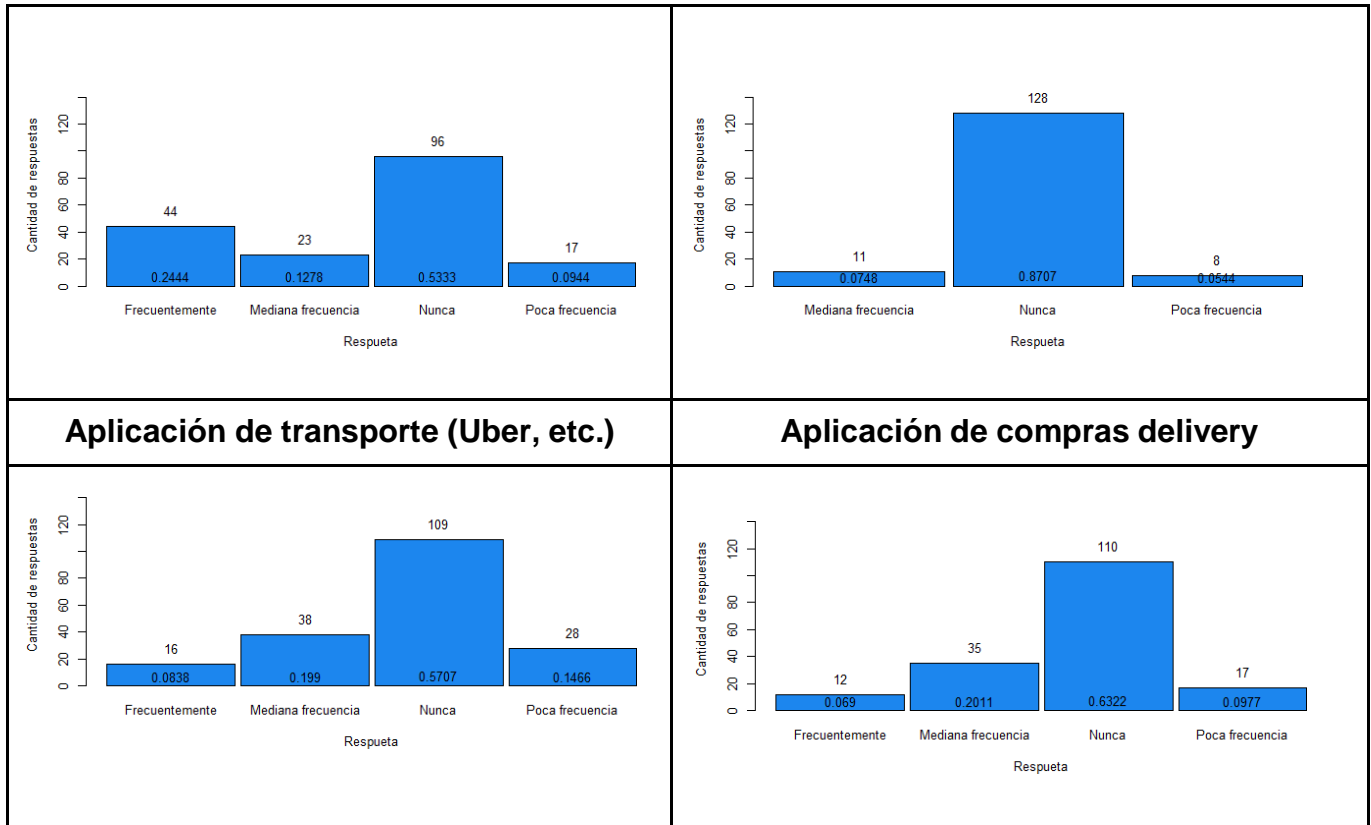


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

En los gráficos es posible observar que las personas mayores tienen cuentas en servicios como correo electrónico, con un 68%, Facebook con un 59% y WhatsApp con un 84% del total de personas encuestadas.

- Pregunta número sesenta (60): ¿Con qué frecuencia revisa su cuenta en...? Teniendo como alternativas: Correo electrónico; Facebook; WhatsApp/ Telegram; Twitter; Instagram; Aplicaciones para conocer gente; Aplicación de transporte; Aplicación de compras delivery.

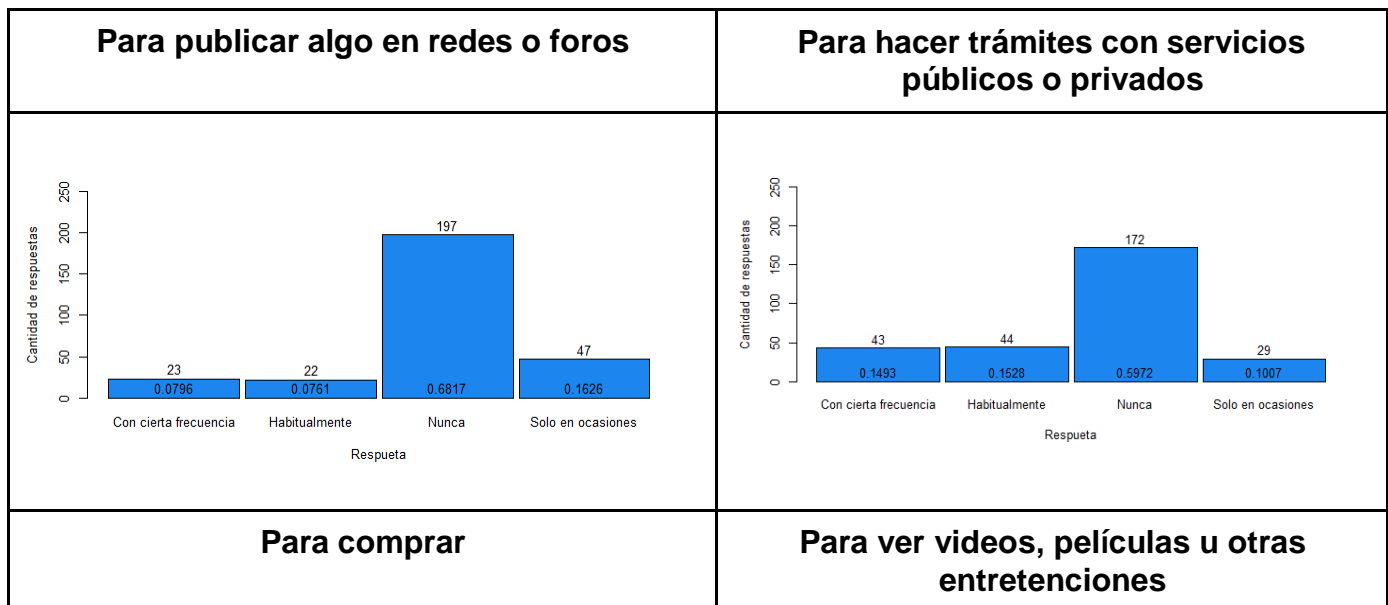


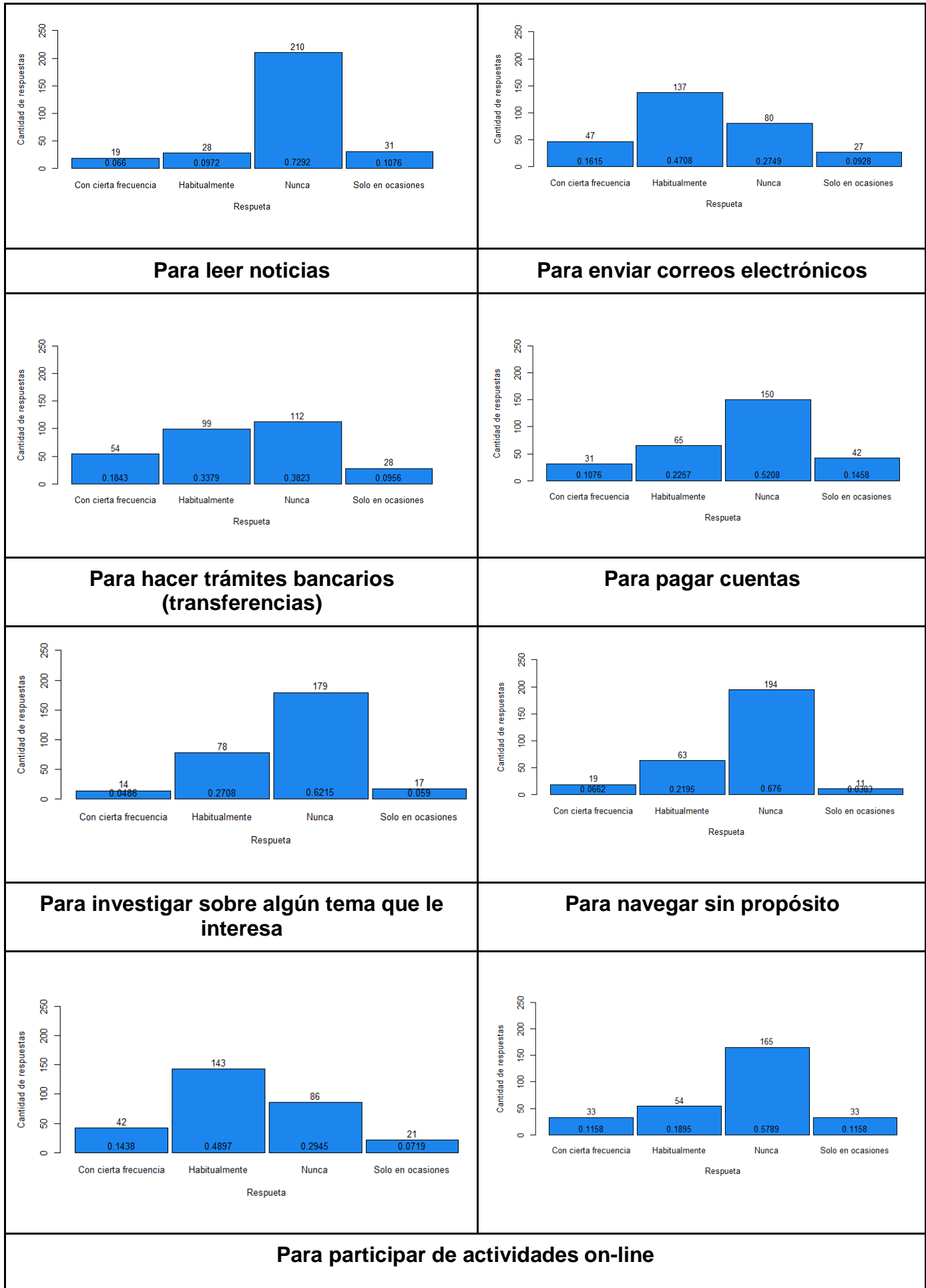


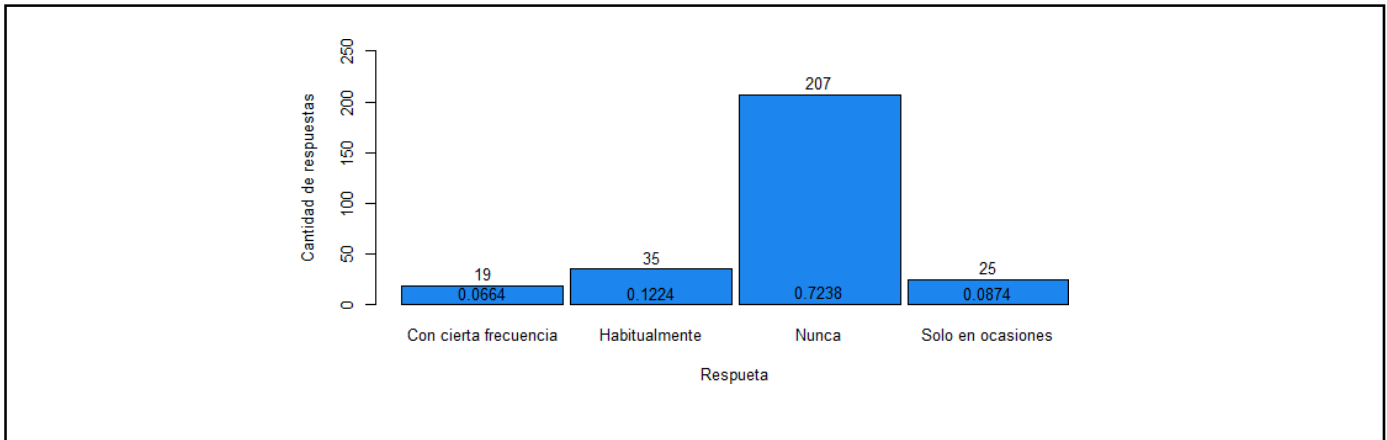
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Asimismo, en concordancia con el resultado anterior, la población objetivo utiliza frecuentemente los servicios ofrecidos por el correo electrónico con un 24%, Facebook con un 29% y WhatsApp con un 62% del total de personas que participaron de la encuesta.

- Pregunta número sesenta y uno (61): ¿Con qué frecuencia utiliza internet para...? Teniendo como alternativas: Habitualmente; Con cierta frecuencia; Sólo en ocasiones; Nunca. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido internet en algún momento de su vida.





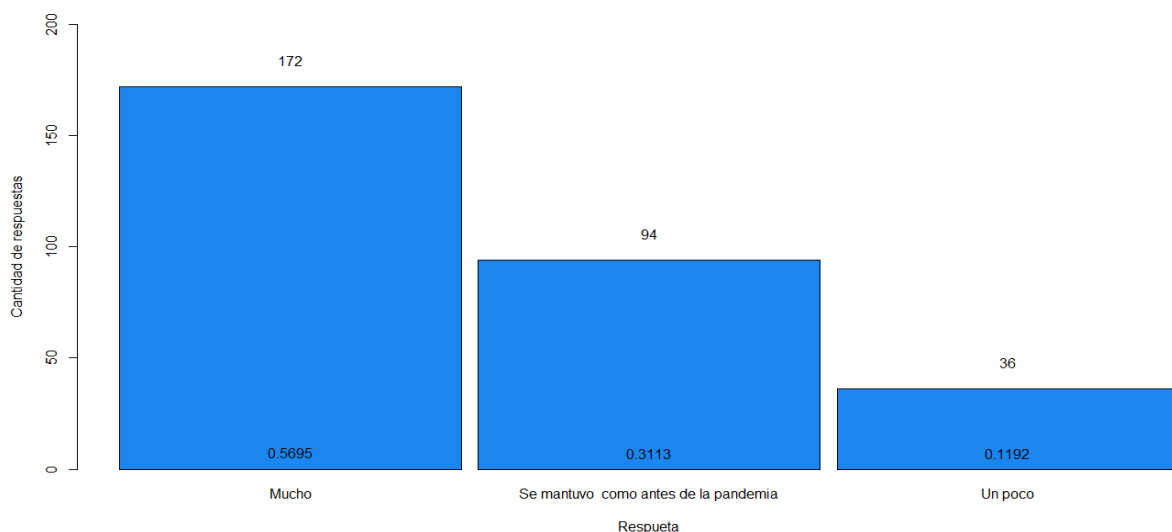


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

En los resultados se denota que, las distribuciones de respuestas otorgadas parecieran tener una tendencia a ser uniformes en algunos casos, pero, en la mayoría de los gráficos no es así, ya que la mayoría de las personas mayores (en términos generales) claramente no utiliza el internet para realizar cosas como publicar en redes y/o foros, hacer trámites o comprar, representando estos un 55%, 48% y 59% del total respectivamente.

Gráficamente se puede evidenciar que hay dos categorías en donde las personas mayores utilizan el internet habitualmente, la primera es para ver videos y la segunda es para investigar sobre algún tema que les interesa, dichas personas representan el 38% y 40% del total respectivamente.

- Pregunta número sesenta y dos (62): ¿Cuánto aumentó su uso de internet durante la pandemia? Teniendo como alternativas: Mucho; Se mantuvo como antes de la pandemia; Un poco. Cabe mencionar que es una pregunta condicionada a aquellos usuarios que han tenido internet en algún momento de su vida.

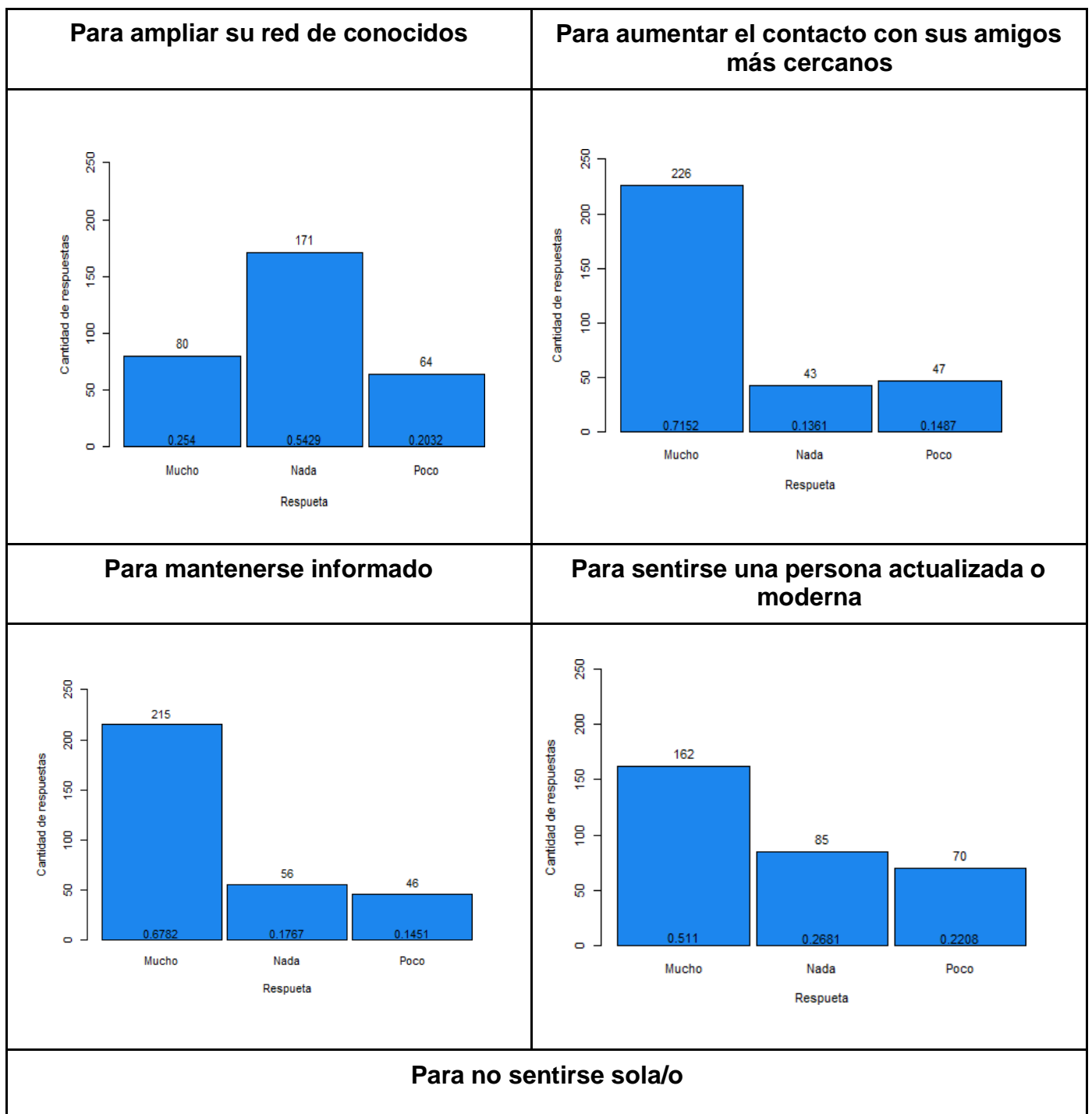


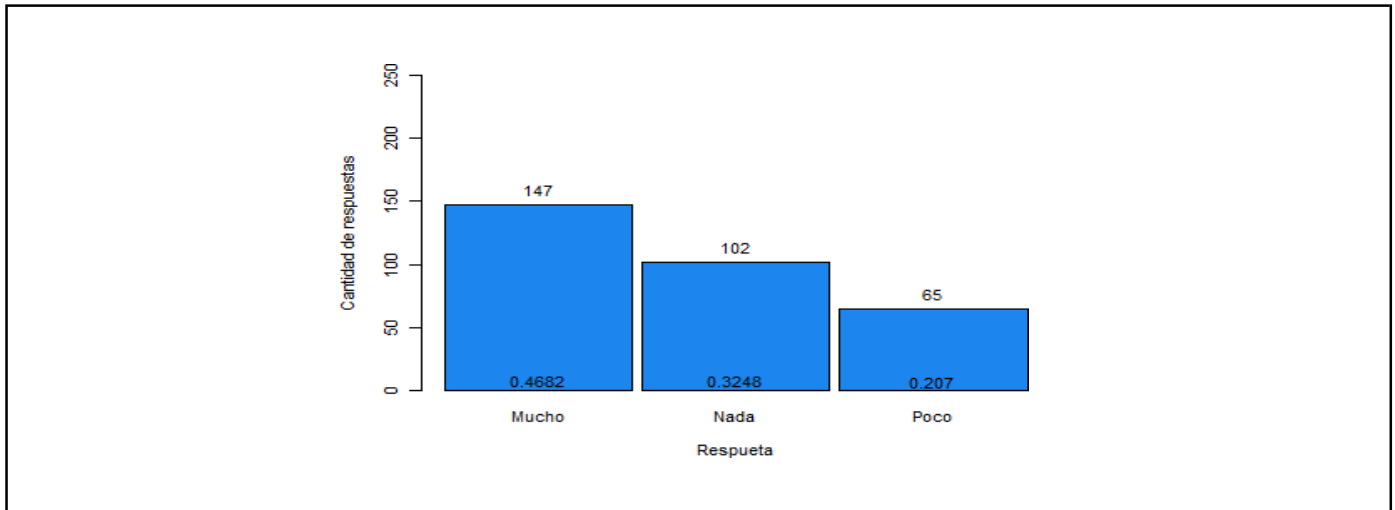
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Esta pregunta resulta de especial interés para la presente investigación, puesto que sitúa la pandemia, y específicamente el comienzo del confinamiento social, como un

antes y después en la relación de las personas mayores con el uso de internet. De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 57% de los encuestados opina que el uso de internet aumentó “mucho” durante la pandemia, seguidos de un 31,1% que piensa que “se mantuvo como antes de la pandemia” y sólo un 12% estima que su uso aumentó “un poco”.

- Pregunta número sesenta y cinco (65): ¿Cuánto le ha servido internet para cada una de las siguientes cuestiones? Teniendo como posibles respuestas: Mucho; Poco; Nada. Cabe mencionar que esta pregunta está dirigida sólo a aquellas personas que tienen o han tenido acceso a internet en algún momento.

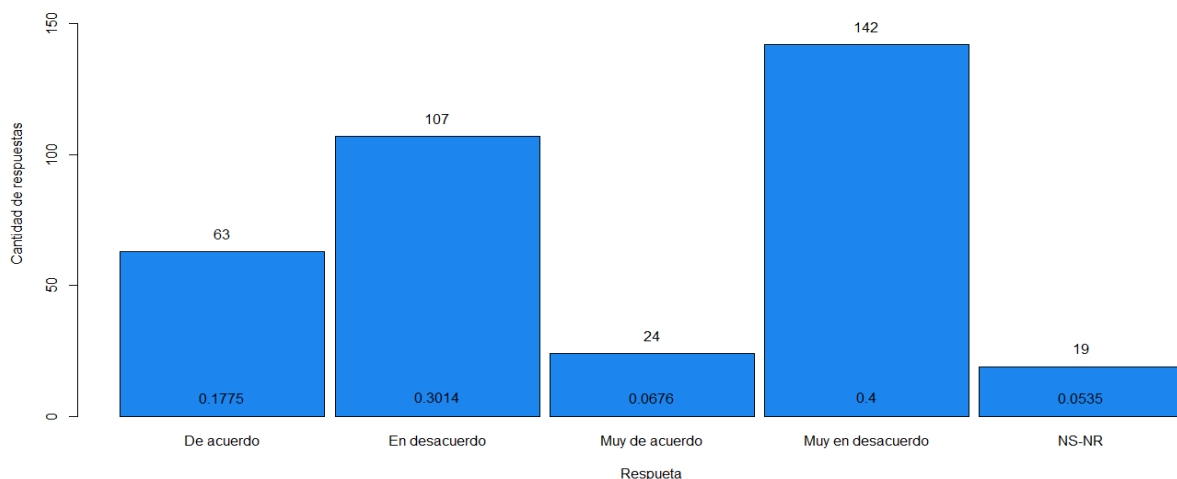




Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Los resultados obtenidos muestran que el internet ha servido principalmente para "aumentar el contacto con sus amigos más cercanos" (71,7%), para "mantenerse informado" (67,8%) o bien para "sentirse una persona actualizada/ moderna" (51,1%). Sin embargo, 171 personas declaran que el internet no les ha servido "nada" para aumentar su red de conocidos y 102 respuestas en relación con que no les ha servido "nada" para no sentirse solos/as.

- Pregunta número sesenta y siete (67): ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con la siguiente afirmación: "Internet no está pensado para gente como yo"? Teniendo como alternativas: Muy de acuerdo; De acuerdo; Muy en desacuerdo; En desacuerdo; No sabe/no responde.



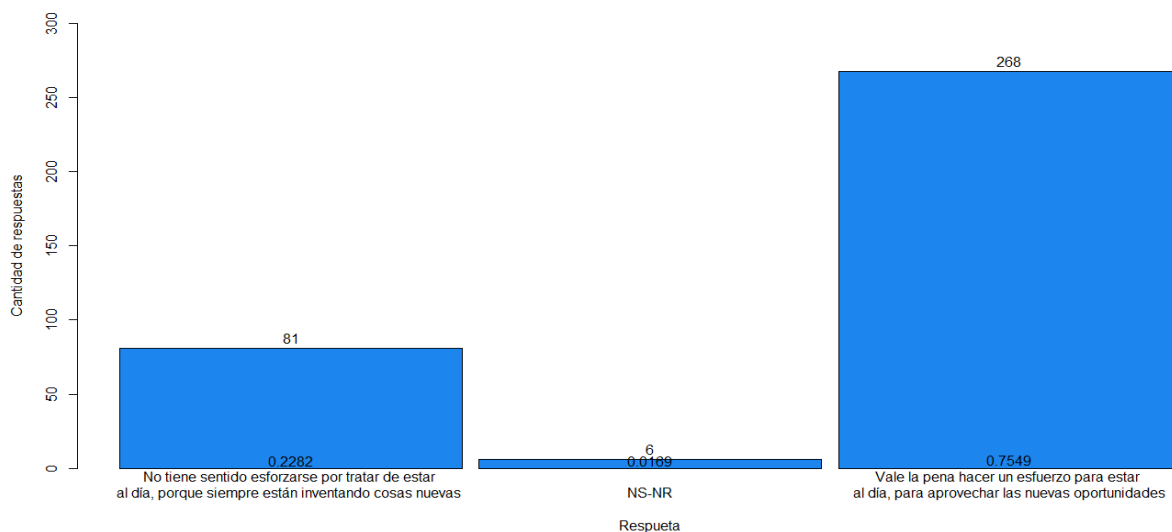
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de internet.

Salta a la vista en la imagen gráfica que, las personas mayores están en desacuerdo con respecto a la idea de que el "internet no está pensado para gente como yo", representando un 70% del total de encuestados, una parte no menor (30%) piensa que, efectivamente, esta herramienta no está diseñada para ellos/as.

Uso general de TICS

Esta sección reúne aquellas preguntas que dicen relación con diversas tecnologías (teléfono o celular, computador, internet) y el uso que las personas mayores le dan.

- Pregunta número cinco (5): Constantemente se van mejorando las tecnologías. Con respecto a esto usted diría que (...). Teniendo como alternativas: Vale la pena hacer un esfuerzo para estar al día, para aprovechar las nuevas oportunidades; No tiene sentido esforzarse por tratar de estar al día, porque siempre están inventando cosas nuevas; No sabe/No responde.

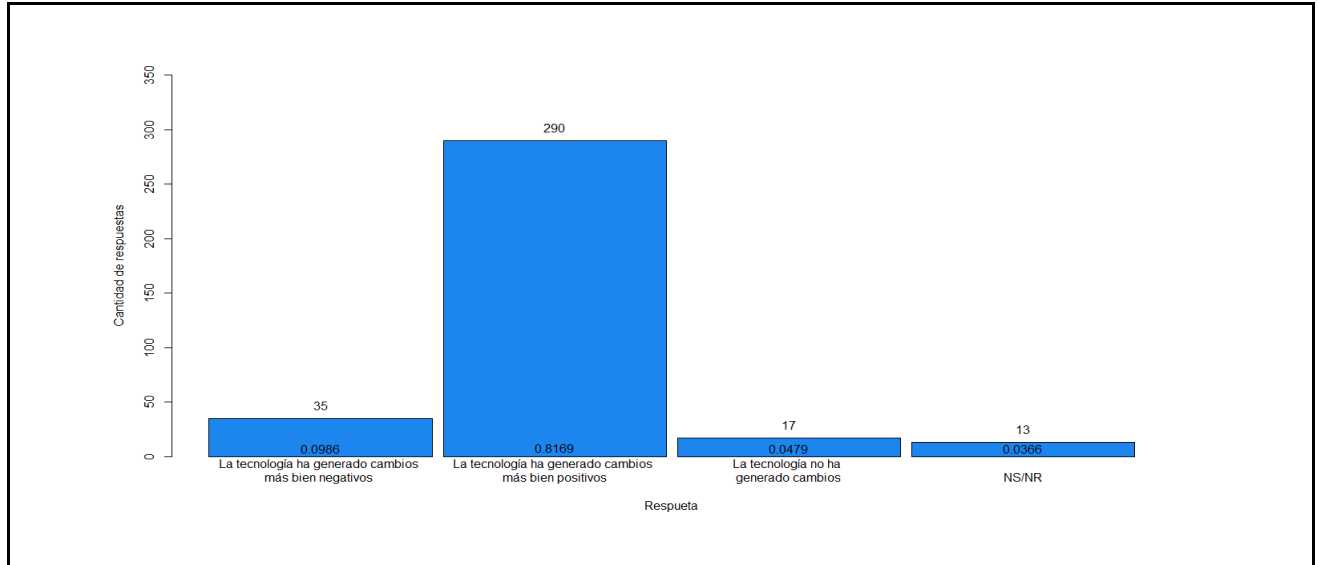


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso de TIC.

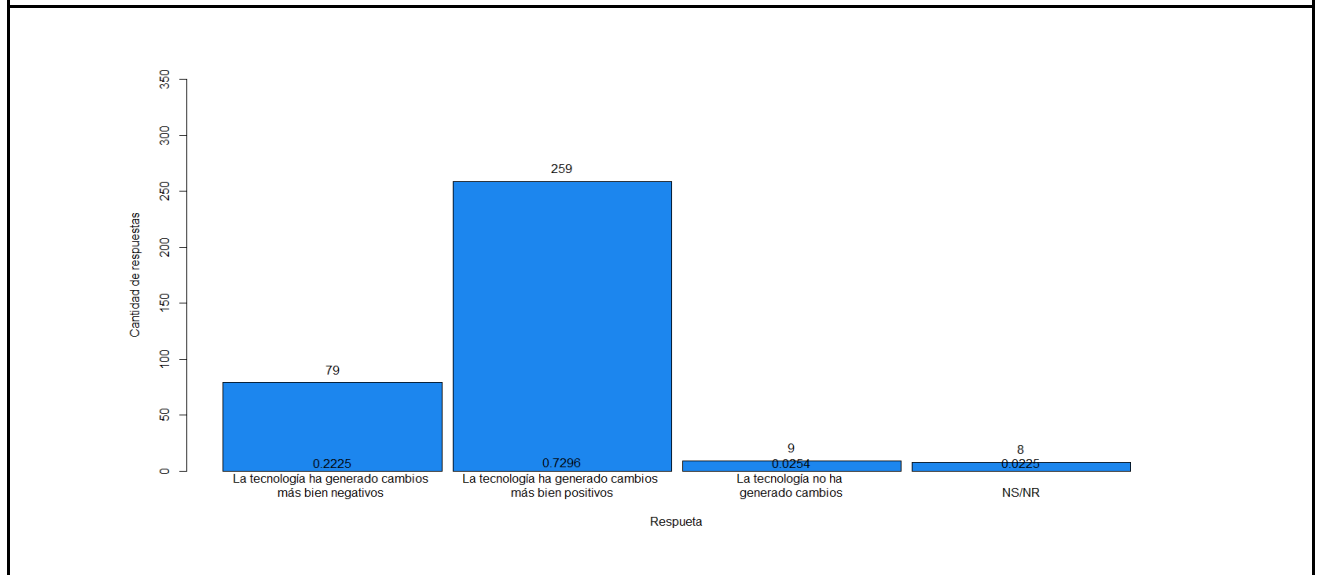
Los resultados muestran que la mayoría de las personas piensa que vale la pena hacer un esfuerzo para estar al día o para aprovechar las nuevas oportunidades refiriéndose al constante avance en la tecnología, siendo este grupo un 75% del total de personas mayores encuestadas. Sin embargo, hay una parte no menor (22%) que piensa que no tiene sentido tratar de estar al día con la tecnología ya que esta va evolucionando muy rápido, esto se evidencia en la distribución de respuestas la cual no resulta del todo uniforme.

- Pregunta número seis (6): Pensando la importancia que tienen las nuevas tecnologías en la sociedad chilena (los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable, entre otros), ¿cree usted que esto ha generado cambios positivos o negativos en los siguientes aspectos de la vida de los chilenos?

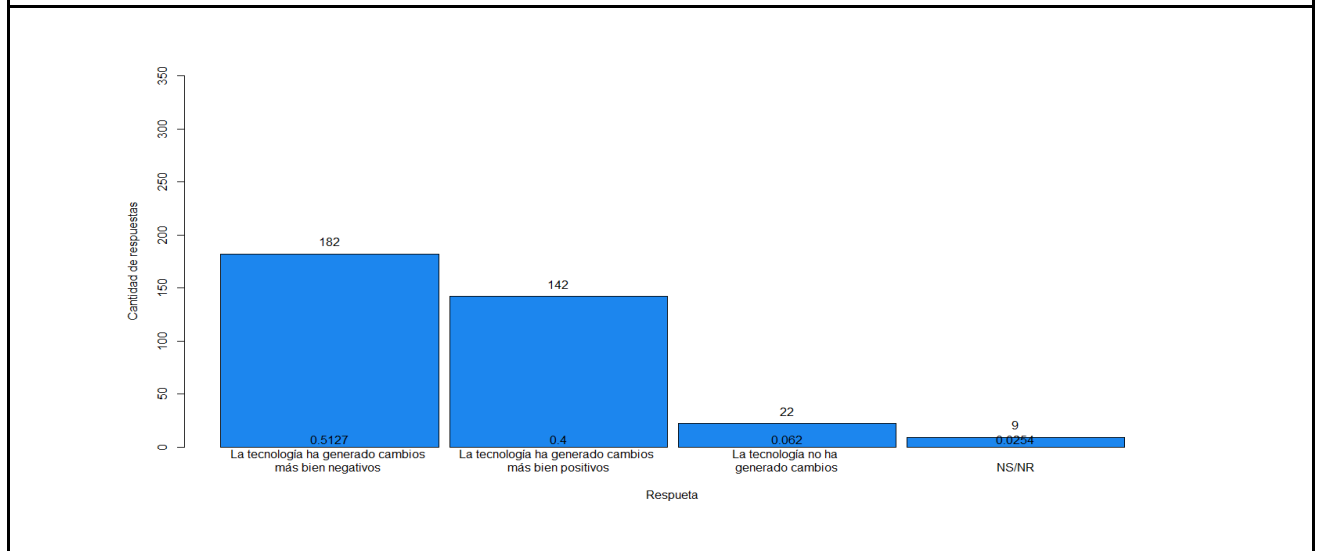
En el trabajo



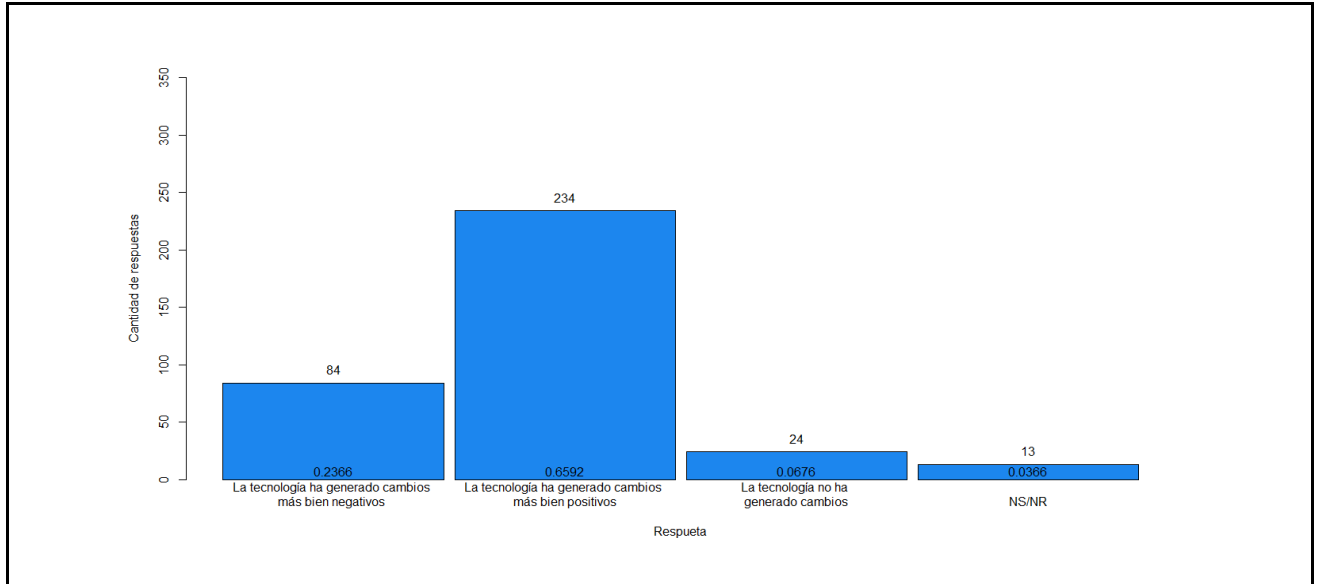
En la educación



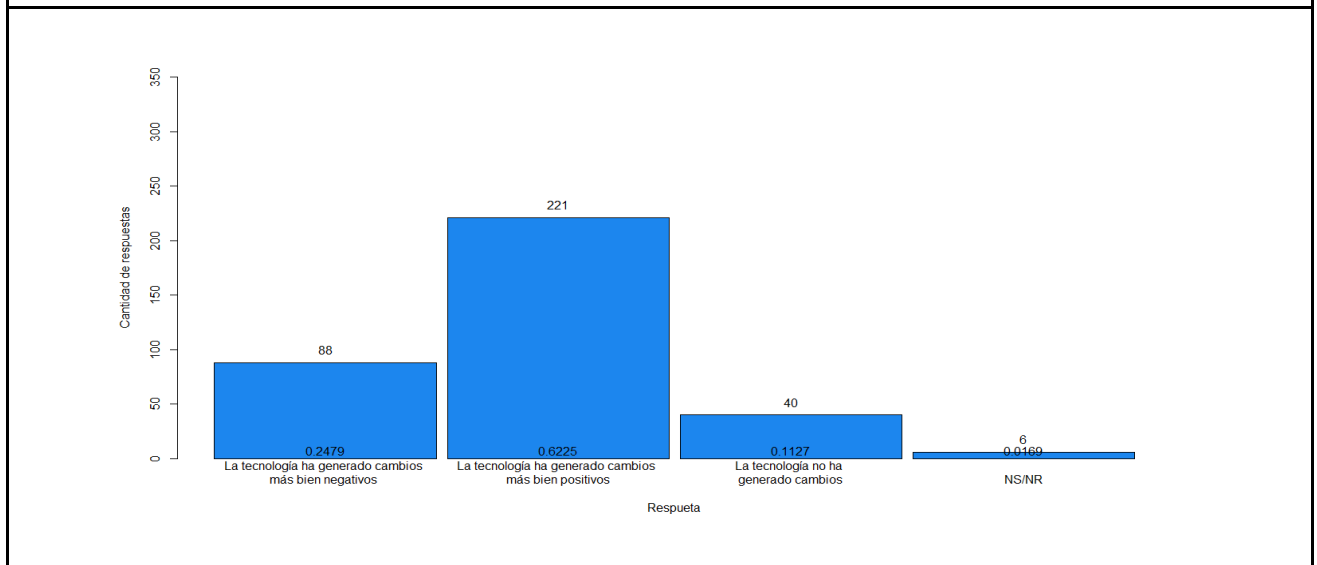
En la vida familiar



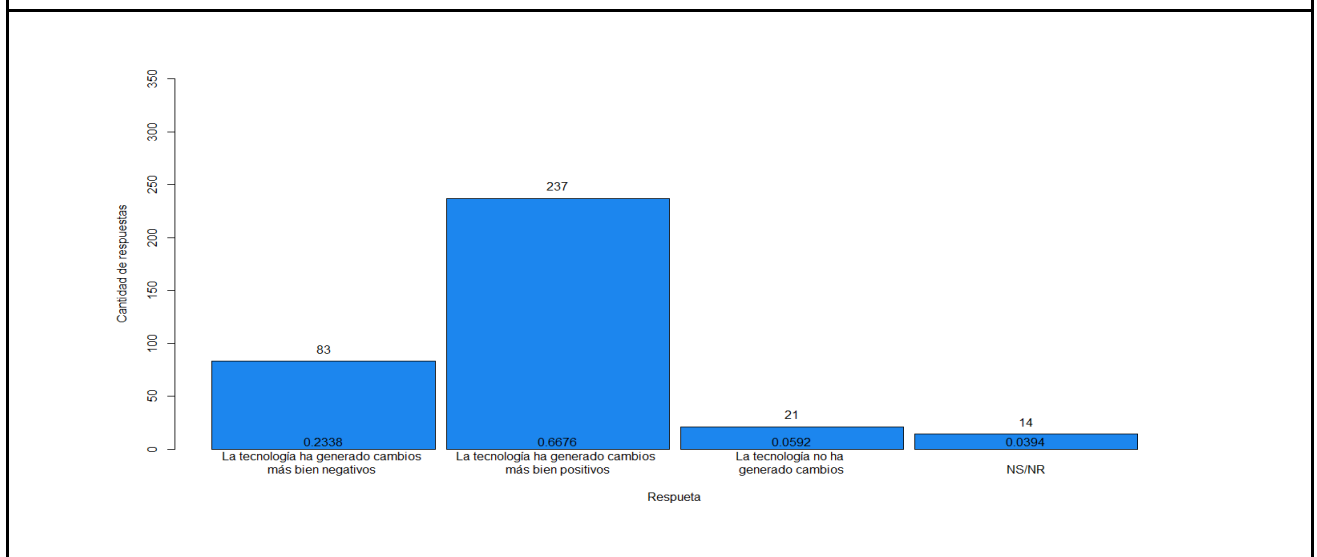
En las relaciones con los amigos



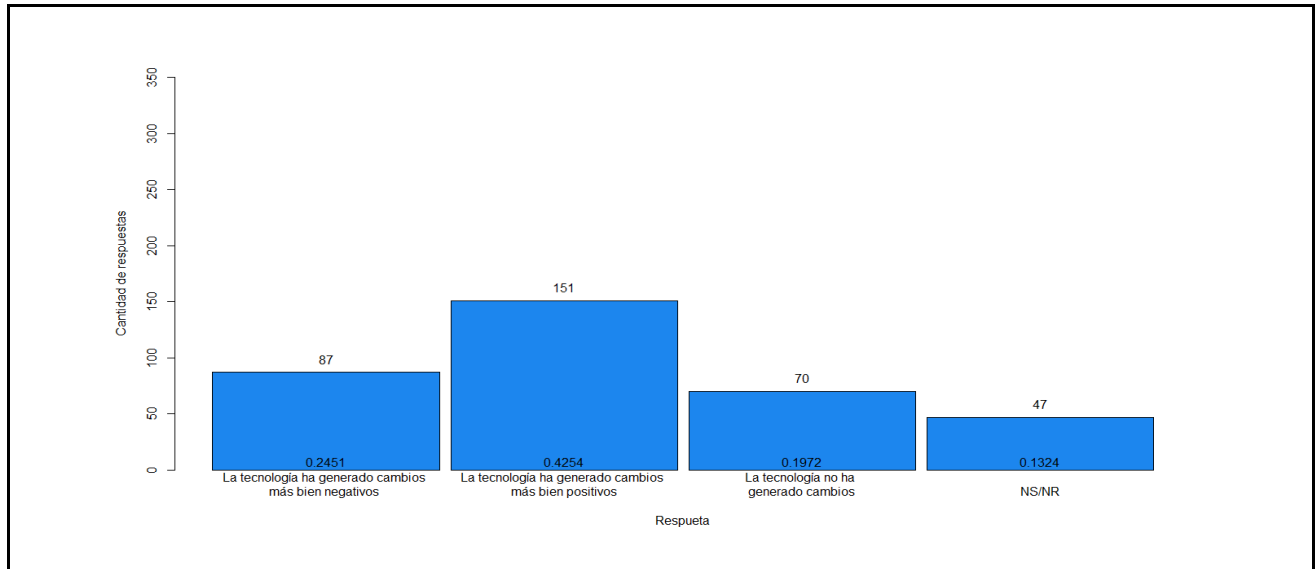
En la calidad de vida de la tercera edad



En la calidad de vida de la población



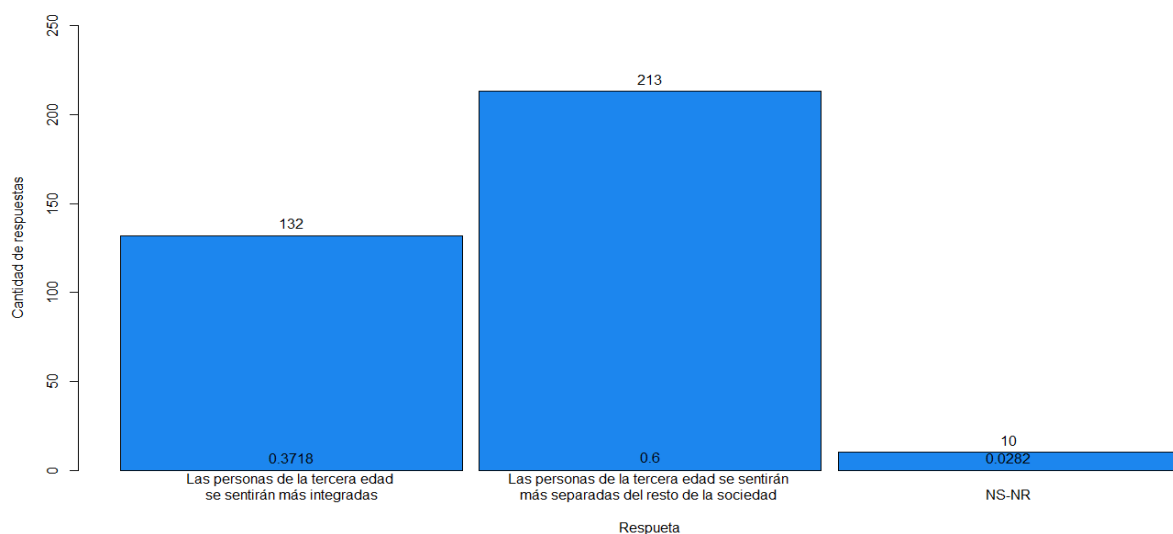
En la vida política



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Es posible advertir que las personas mayores perciben, en su mayoría, a las nuevas tecnologías como un generador de cambios positivos en aspectos como el trabajo con un 81% de aprobación, la educación con un 72% y en la calidad de vida de la población con un 66% del total, sin embargo cabe destacar que la percepción que poseen respecto a la relación entre tecnología y vida familiar no es del todo positiva, puesto que el 51% de ellos piensa que la tecnología ha generado cambios más bien negativos dentro de la vida familiar.

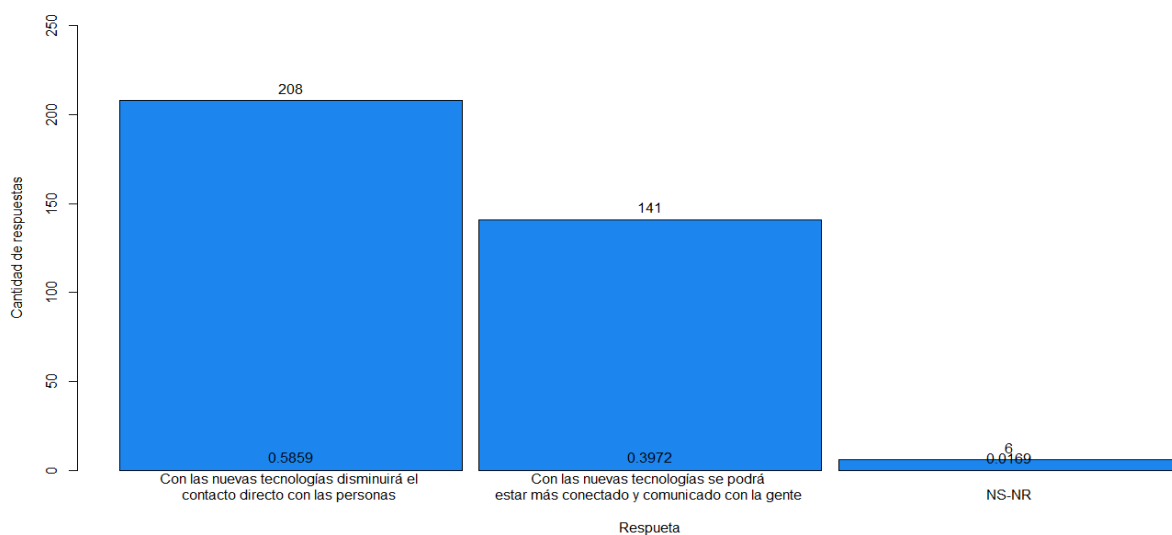
- Pregunta número once (11): Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable...). Teniendo como alternativas: Las personas de la tercera edad se sentirán más integradas; Las personas de la tercera edad se sentirán más separadas del resto de la sociedad; No sabe/No responde.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

En esta interrogante se presenta una tendencia que hace referencia a que las personas mayores piensan que “se sentirán más separadas del resto de la sociedad” en cuanto al impacto que tendrán las nuevas tecnologías en el futuro de la sociedad, siendo estos un 60% del total de encuestados. Sin embargo, el 37% piensa que se sentirán más integrados en un futuro, provocando esta particular distribución de respuestas, pero que plantea una inquietud latente en la población participante respecto de cómo se llevará a cabo este avance tecnológico y si este significará una brecha digital más amplia.

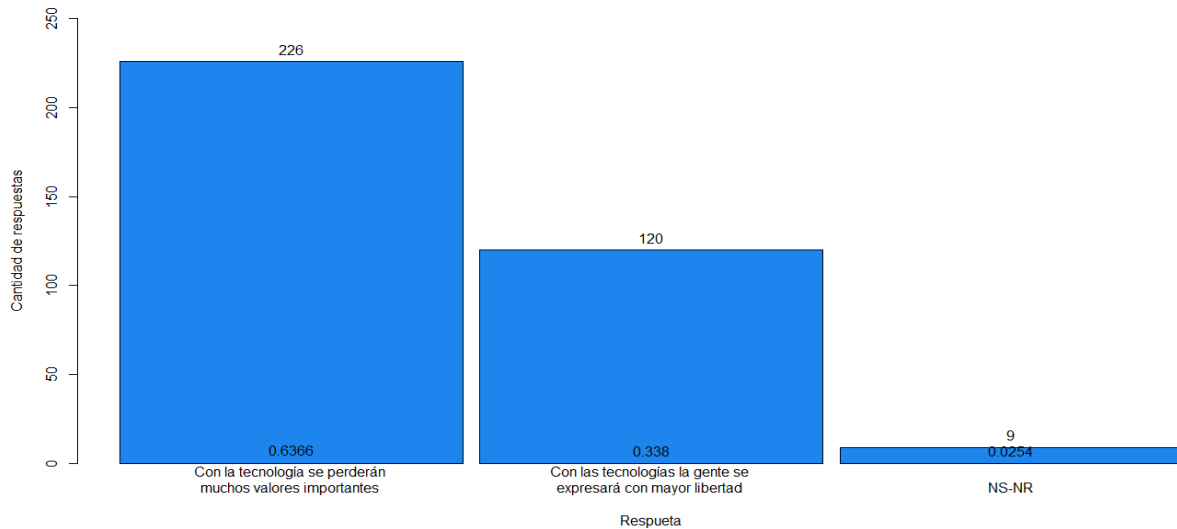
- Pregunta número doce (12): Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable...). Teniendo como alternativas: Con las nuevas tecnologías se podrá estar más conectado y comunicado con la gente; Con las nuevas tecnologías disminuirá el contacto directo con las personas.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Es posible observar que las personas mayores piensan que en cuanto al impacto que tendrán las nuevas tecnologías en el futuro de la sociedad, con las nuevas tecnologías “disminuirá el contacto directo con las personas”, siendo estos un 58% del total de encuestados. Sin embargo, el 39% piensa que con las nuevas tecnologías “se podrá estar más conectado y comunicado con la gente”, provocando esta particular distribución de respuestas.

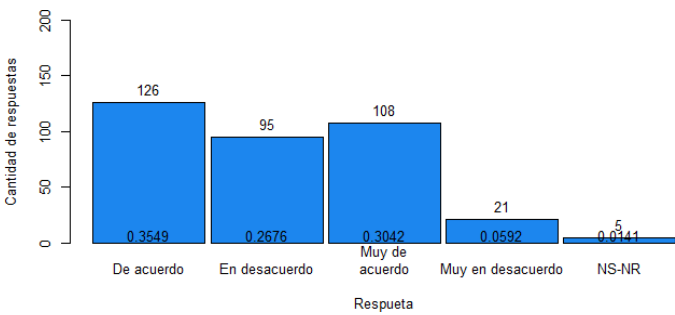
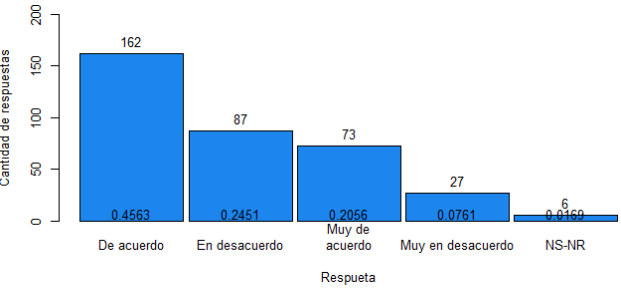
- Pregunta número catorce (14): Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable...). Teniendo como alternativas: Con las tecnologías la gente se expresará con mayor libertad; Con la tecnología se perderán muchos valores importantes.

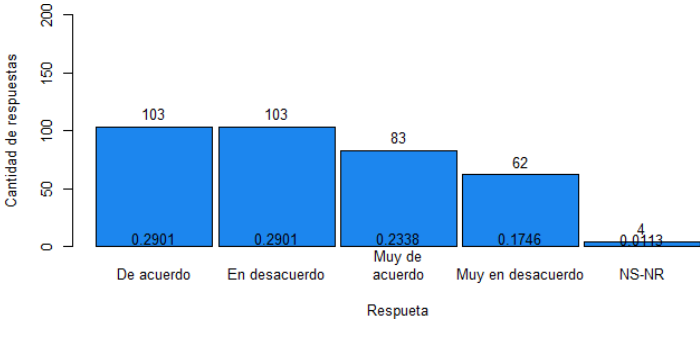
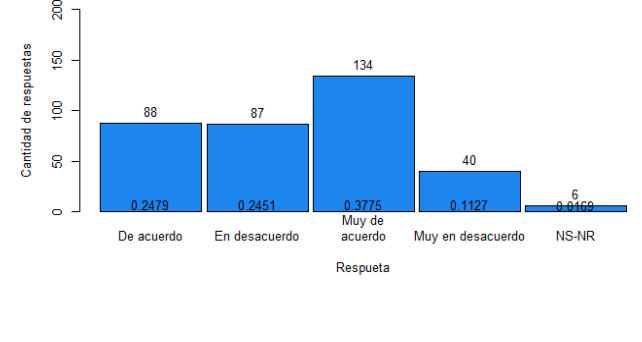
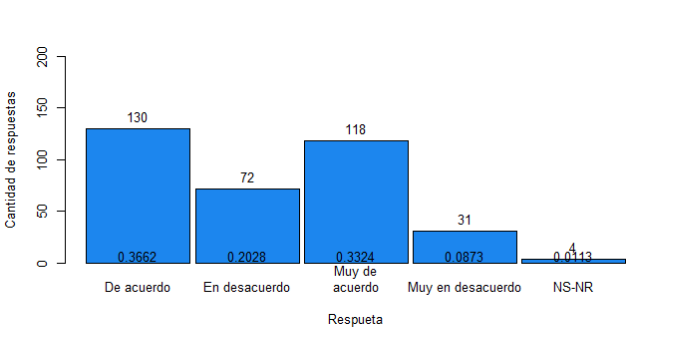
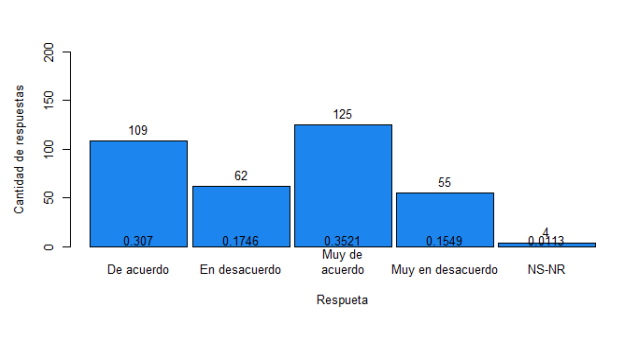
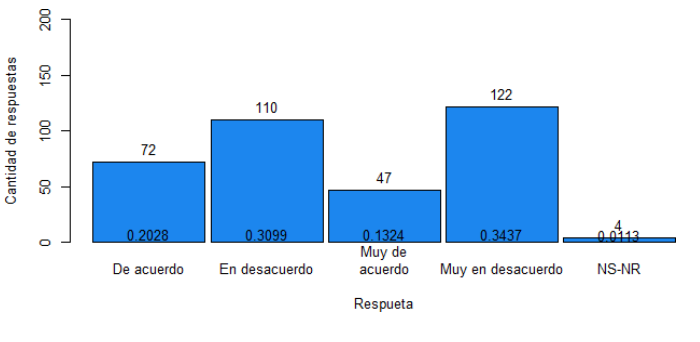
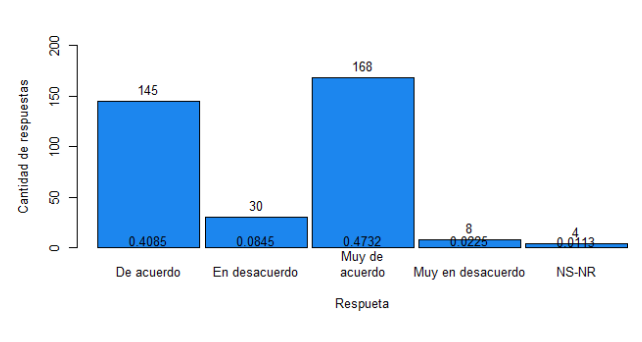
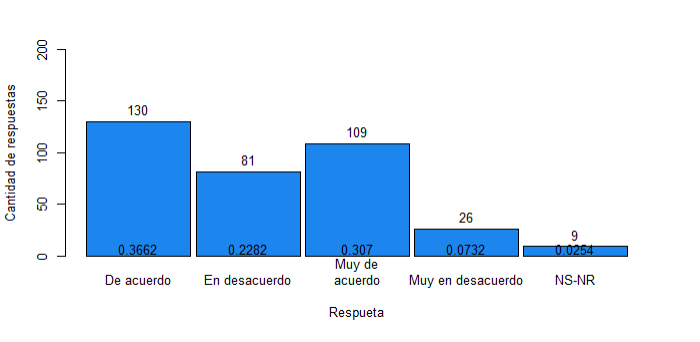
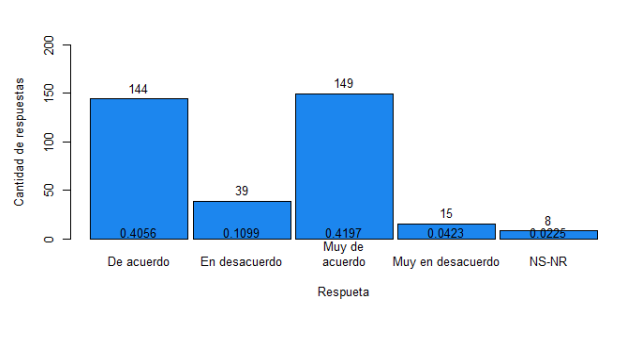


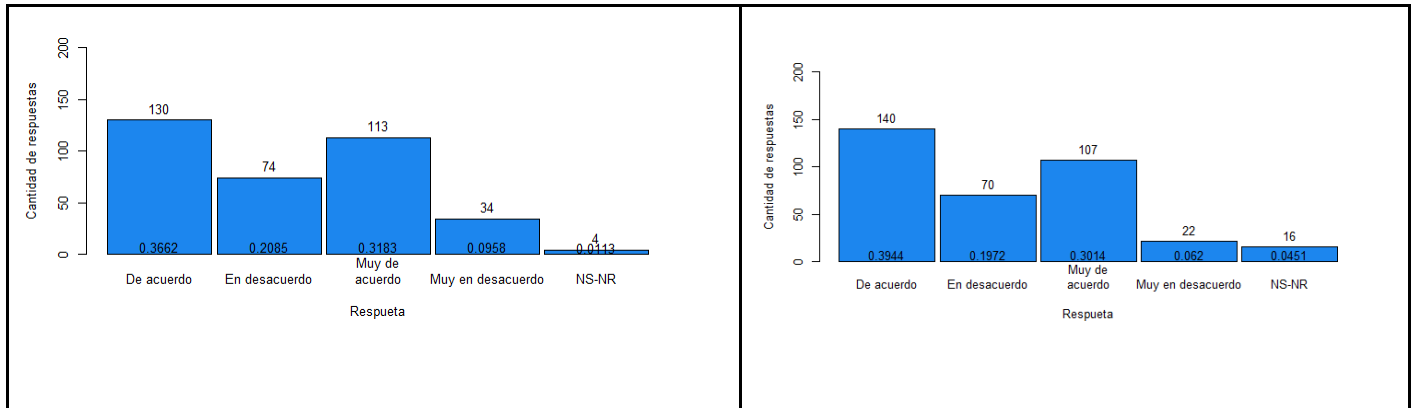
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

En este caso, las personas mayores declaran que, en cuanto al impacto que tendrán las nuevas tecnologías en el futuro de la sociedad, "con las nuevas tecnologías se perderán muchos valores importantes", siendo estos un 63% del total de encuestados. Sin embargo, el 33% piensa que con las nuevas tecnologías "la gente se expresará con mayor libertad".

- Pregunta número dieciséis (16): Con respecto a las nuevas tecnologías (tales como celulares, computadores, internet, televisión por cable), ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones? Teniendo como alternativas: Muy de acuerdo; De acuerdo; Muy en desacuerdo; En desacuerdo; No sabe/No responde.

Para utilizar las nuevas tecnologías hay que tener muchos conocimientos	Muchas veces es más práctico hacer las cosas sin utilizar tecnología																																				
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>126</td> <td>0.3549</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>95</td> <td>0.2676</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>108</td> <td>0.3042</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>21</td> <td>0.0592</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>5</td> <td>0.0141</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje	De acuerdo	126	0.3549	En desacuerdo	95	0.2676	Muy de acuerdo	108	0.3042	Muy en desacuerdo	21	0.0592	NS-NR	5	0.0141	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>162</td> <td>0.4563</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>87</td> <td>0.2451</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>73</td> <td>0.2056</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>27</td> <td>0.0761</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>6</td> <td>0.0169</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje	De acuerdo	162	0.4563	En desacuerdo	87	0.2451	Muy de acuerdo	73	0.2056	Muy en desacuerdo	27	0.0761	NS-NR	6	0.0169
Respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje																																			
De acuerdo	126	0.3549																																			
En desacuerdo	95	0.2676																																			
Muy de acuerdo	108	0.3042																																			
Muy en desacuerdo	21	0.0592																																			
NS-NR	5	0.0141																																			
Respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje																																			
De acuerdo	162	0.4563																																			
En desacuerdo	87	0.2451																																			
Muy de acuerdo	73	0.2056																																			
Muy en desacuerdo	27	0.0761																																			
NS-NR	6	0.0169																																			
<p>La tecnología me complica la vida</p>	<p>Tengo miedo de que el avance de la tecnología termine por destruir las relaciones humanas</p>																																				

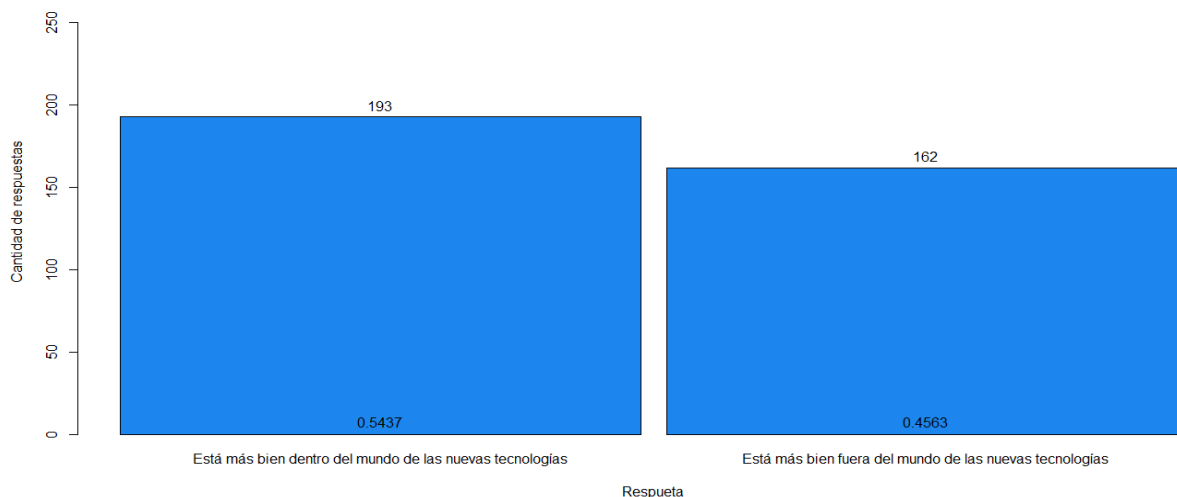
 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>103</td> <td>0.2901</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>103</td> <td>0.2901</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>83</td> <td>0.2338</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>62</td> <td>0.1746</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>4</td> <td>0.0113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	103	0.2901	En desacuerdo	103	0.2901	Muy de acuerdo	83	0.2338	Muy en desacuerdo	62	0.1746	NS-NR	4	0.0113	 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>88</td> <td>0.2479</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>87</td> <td>0.2451</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>134</td> <td>0.3775</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>40</td> <td>0.1127</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>6</td> <td>0.0169</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	88	0.2479	En desacuerdo	87	0.2451	Muy de acuerdo	134	0.3775	Muy en desacuerdo	40	0.1127	NS-NR	6	0.0169
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	103	0.2901																																			
En desacuerdo	103	0.2901																																			
Muy de acuerdo	83	0.2338																																			
Muy en desacuerdo	62	0.1746																																			
NS-NR	4	0.0113																																			
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	88	0.2479																																			
En desacuerdo	87	0.2451																																			
Muy de acuerdo	134	0.3775																																			
Muy en desacuerdo	40	0.1127																																			
NS-NR	6	0.0169																																			
<p>La tecnología hace mi vida más entretenida</p>	<p>Me pone nervioso usar aparatos muy tecnológicos porque puedo echar algo a perder</p>																																				
 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>130</td> <td>0.3662</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>72</td> <td>0.2028</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>118</td> <td>0.3324</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>31</td> <td>0.0873</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>4</td> <td>0.0113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	130	0.3662	En desacuerdo	72	0.2028	Muy de acuerdo	118	0.3324	Muy en desacuerdo	31	0.0873	NS-NR	4	0.0113	 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>109</td> <td>0.307</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>62</td> <td>0.1746</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>125</td> <td>0.3521</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>55</td> <td>0.1549</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>4</td> <td>0.0113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	109	0.307	En desacuerdo	62	0.1746	Muy de acuerdo	125	0.3521	Muy en desacuerdo	55	0.1549	NS-NR	4	0.0113
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	130	0.3662																																			
En desacuerdo	72	0.2028																																			
Muy de acuerdo	118	0.3324																																			
Muy en desacuerdo	31	0.0873																																			
NS-NR	4	0.0113																																			
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	109	0.307																																			
En desacuerdo	62	0.1746																																			
Muy de acuerdo	125	0.3521																																			
Muy en desacuerdo	55	0.1549																																			
NS-NR	4	0.0113																																			
<p>Las nuevas tecnologías son solo para los más jóvenes</p>	<p>Con las nuevas tecnologías han aumentado la capacidad para que la gente se organice</p>																																				
 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>72</td> <td>0.2028</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>110</td> <td>0.3099</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>47</td> <td>0.1324</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>122</td> <td>0.3437</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>4</td> <td>0.0113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	72	0.2028	En desacuerdo	110	0.3099	Muy de acuerdo	47	0.1324	Muy en desacuerdo	122	0.3437	NS-NR	4	0.0113	 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>145</td> <td>0.4085</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>30</td> <td>0.0845</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>168</td> <td>0.4732</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>8</td> <td>0.0225</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>4</td> <td>0.0113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	145	0.4085	En desacuerdo	30	0.0845	Muy de acuerdo	168	0.4732	Muy en desacuerdo	8	0.0225	NS-NR	4	0.0113
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	72	0.2028																																			
En desacuerdo	110	0.3099																																			
Muy de acuerdo	47	0.1324																																			
Muy en desacuerdo	122	0.3437																																			
NS-NR	4	0.0113																																			
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	145	0.4085																																			
En desacuerdo	30	0.0845																																			
Muy de acuerdo	168	0.4732																																			
Muy en desacuerdo	8	0.0225																																			
NS-NR	4	0.0113																																			
<p>Las nuevas tecnologías mejoran la vida de las personas mayores</p>	<p>Las nuevas tecnologías sirven para manipular la opinión de la gente</p>																																				
 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>130</td> <td>0.3662</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>81</td> <td>0.2282</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>109</td> <td>0.307</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>26</td> <td>0.0732</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>9</td> <td>0.0254</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	130	0.3662	En desacuerdo	81	0.2282	Muy de acuerdo	109	0.307	Muy en desacuerdo	26	0.0732	NS-NR	9	0.0254	 <p>Cantidad de respuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>144</td> <td>0.4056</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>39</td> <td>0.1099</td> </tr> <tr> <td>Muy de acuerdo</td> <td>149</td> <td>0.4197</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>15</td> <td>0.0423</td> </tr> <tr> <td>NS-NR</td> <td>8</td> <td>0.0225</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Proporción	De acuerdo	144	0.4056	En desacuerdo	39	0.1099	Muy de acuerdo	149	0.4197	Muy en desacuerdo	15	0.0423	NS-NR	8	0.0225
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	130	0.3662																																			
En desacuerdo	81	0.2282																																			
Muy de acuerdo	109	0.307																																			
Muy en desacuerdo	26	0.0732																																			
NS-NR	9	0.0254																																			
Respuesta	Cantidad	Proporción																																			
De acuerdo	144	0.4056																																			
En desacuerdo	39	0.1099																																			
Muy de acuerdo	149	0.4197																																			
Muy en desacuerdo	15	0.0423																																			
NS-NR	8	0.0225																																			
<p>Sin las nuevas tecnologías</p>	<p>La tecnología me permite ser más independiente</p>																																				



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

En los resultados se evidencia que las personas mayores se encuentran “de acuerdo” y “muy de acuerdo” en cuanto a que se deben tener muchos conocimientos para utilizar las nuevas tecnologías. Sin embargo, hay personas mayores que están “muy de acuerdo” en cuanto a que la tecnología termine de destruir las relaciones humanas o bien que la sociedad ya no podrá funcionar sin la tecnología. Nótese que, el único caso en donde las personas mayores se encuentran en desacuerdo es en cuanto a que las tecnologías están pensadas solo para los más jóvenes, claramente dicho grupo supera al resto, siendo estos un 65% del total de personas encuestadas. En términos generales respecto a cada problemática las personas mayores se muestran de acuerdo o muy de acuerdo exceptuando el caso antes mencionado, pero, las distribuciones de respuestas parecieran ser uniformes en general.

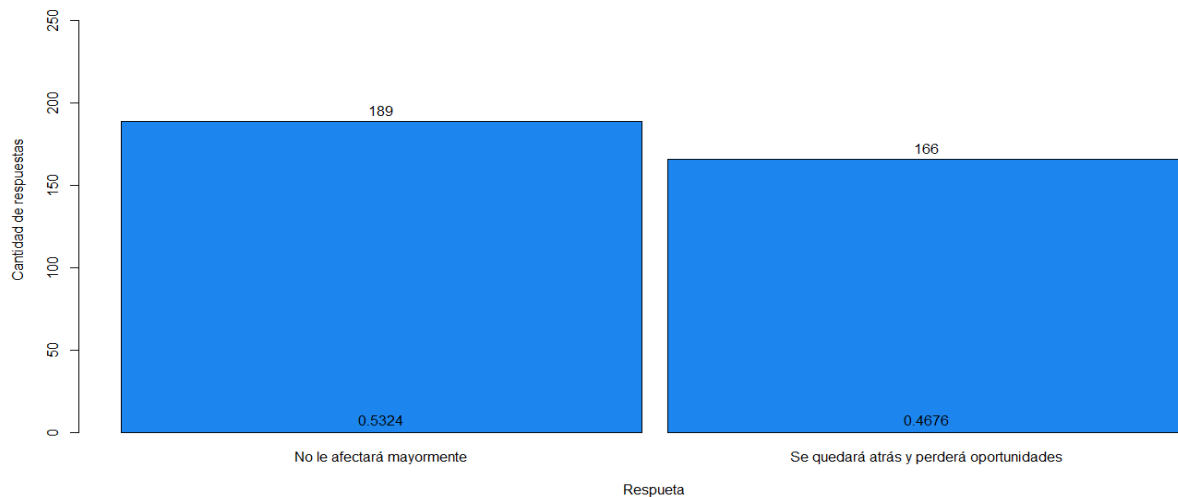
- Pregunta número diecisiete (17): Pensando en su situación personal, actualmente, usted diría que. Teniendo como alternativas: Está más bien dentro del mundo de las nuevas tecnologías; Está más bien fuera del mundo de las nuevas tecnologías.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

En los resultados es posible observar que las personas mayores consideran en su mayoría que están inmersos en el mundo de las nuevas tecnologías, siendo estos un 54% del total, sin embargo, la distribución de respuestas es bastante uniforme.

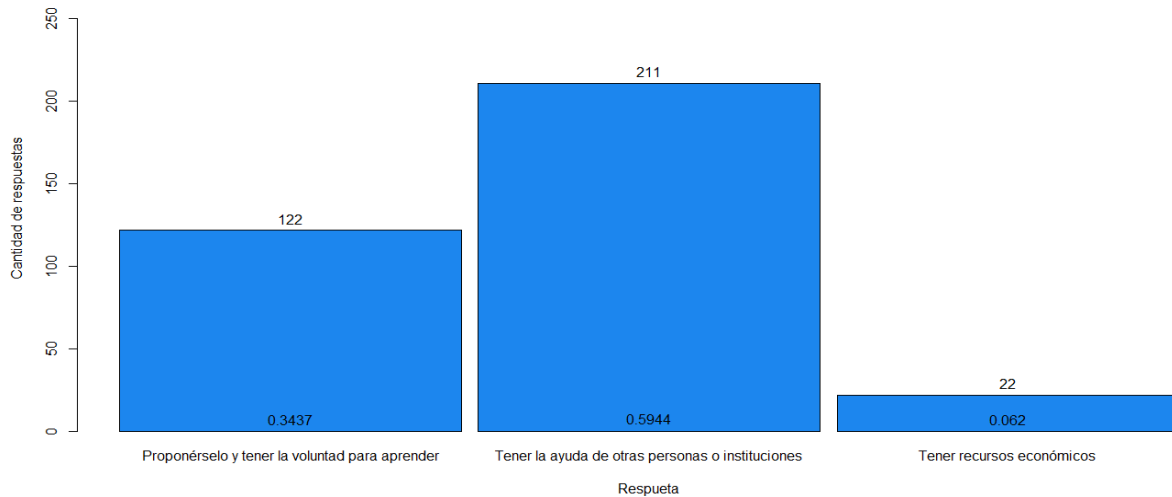
- Pregunta número dieciocho (18): Pensando en su vida cotidiana, si no aumenta sus conocimientos de computación o internet, ¿Cree usted que...? Teniendo como alternativas: Se quedará atrás y perderá oportunidades; No le afectará mayormente.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Los resultados muestran que, las personas mayores piensan que si no aumentan sus conocimientos de computación o internet, no les afectará mayormente, siendo estos un 53% del total, aunque el 47% restante piensa que se quedará atrás y perderá oportunidades, esto es evidenciado en la distribución bastante uniforme de respuestas otorgadas.

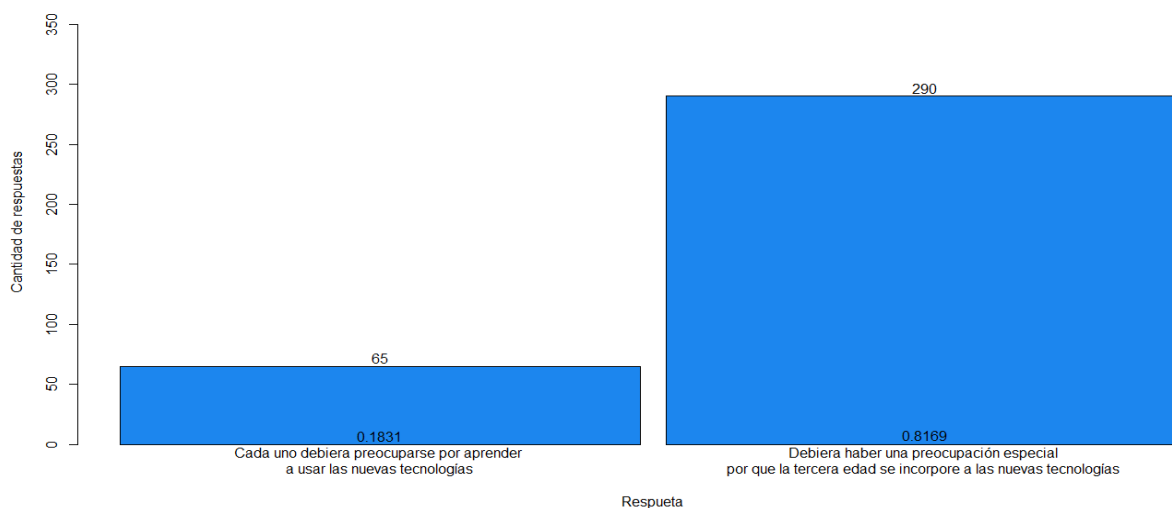
- Pregunta número diecinueve (19): ¿Cuál diría que es el mejor camino para entrar al mundo de las nuevas tecnologías? Teniendo como alternativas: Tener la ayuda de otras personas o instituciones; Proponérselo y tener la voluntad para aprender; Tener recursos económicos.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

La mayoría de las personas mayores cree que el mejor camino para entrar en el mundo de las nuevas tecnologías es tener ayuda de otras personas o instituciones, siendo estos un 59% del total. No obstante, hay una gran parte (34%) que piensa que proponerse y tener la voluntad para aprender es el mejor camino, curiosamente el 6% piensa que hay que tener recursos económicos para esto.

- Pregunta número veinte (20): Pensando en la gente de tercera edad, usted cree que (...). Teniendo como alternativas: Cada uno debiera preocuparse por aprender a usar las nuevas tecnologías; Debiera haber una preocupación especial porque la tercera edad se incorpore a las nuevas tecnologías.

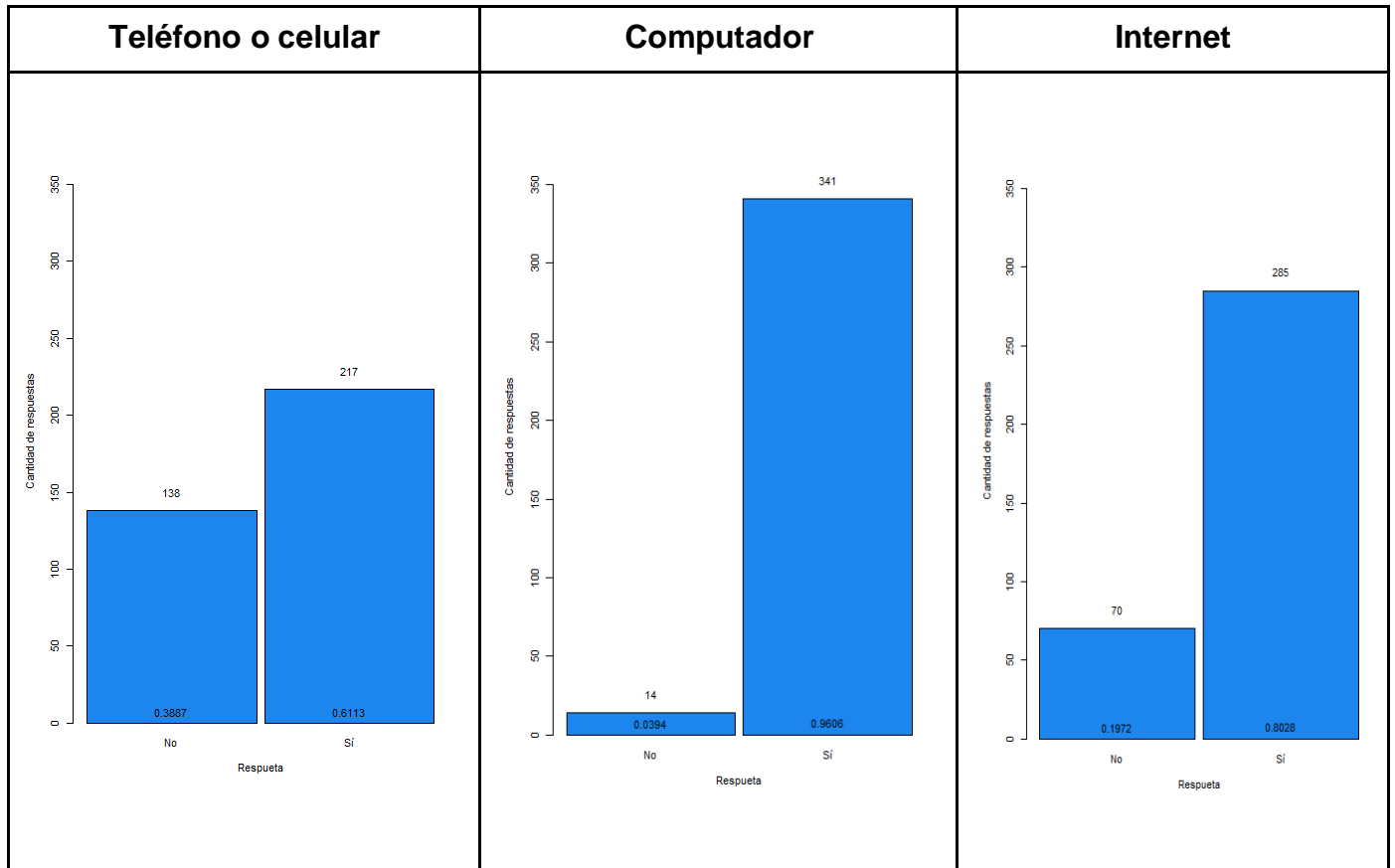


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Los resultados muestran que el 81% de las personas mayores piensan en su mayoría que debiera haber una preocupación principal por la tercera edad en cuanto a incorporación de las nuevas tecnologías, provocando esto una distribución dispareja en

las respuestas, ya que solo el 19% piensa que cada uno debiera preocuparse por aprender a usar las nuevas tecnologías.

- Pregunta número veintitrés (23): ¿Cuáles de estos dispositivos hay en su hogar? Teniendo como posibles respuestas: Sí/No.

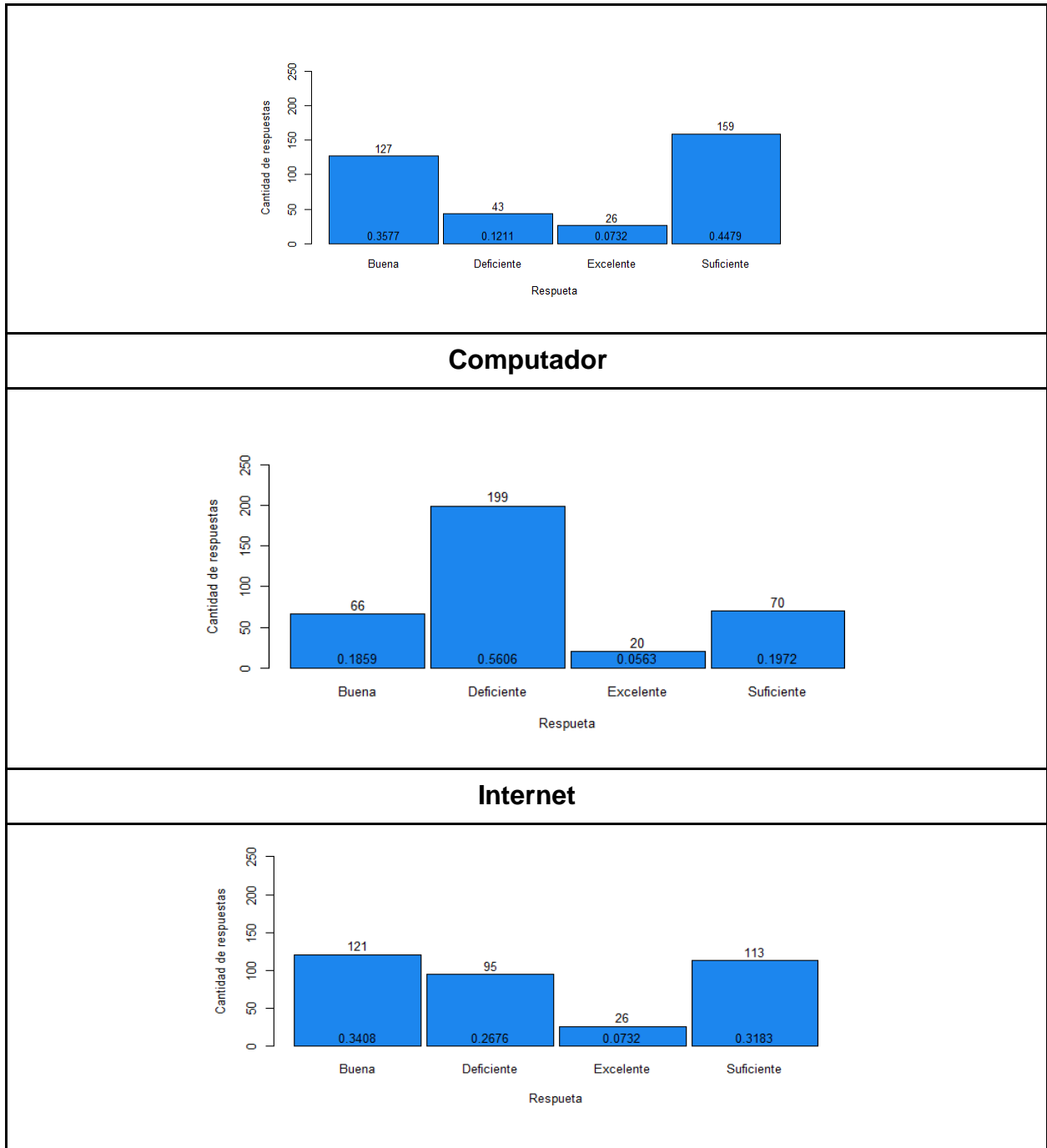


Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso TIC.

Así, en términos de disponibilidad, cuando se consultó cuáles dispositivos tecnológicos existía en el hogar, específicamente computador, teléfono móvil y/o Smart TV, doscientas diecisiete (217) personas respondieron que, efectivamente, poseían un computador, correspondiendo a un 61%, trescientas cuarenta y uno (341) contestaron que tenían un teléfono móvil, conformando el 96% y doscientas ochenta y cinco (285) contaban con un Smart TV, transformándose en el 80% del total. Destacando al teléfono móvil como el dispositivo tecnológico con mayor alcance entre los encuestados.

- Pregunta número sesenta y ocho (68): ¿Cómo calificaría usted su habilidad para usar...? Teniendo como posibles respuestas: Excelente; Buena; Suficiente; Deficiente.

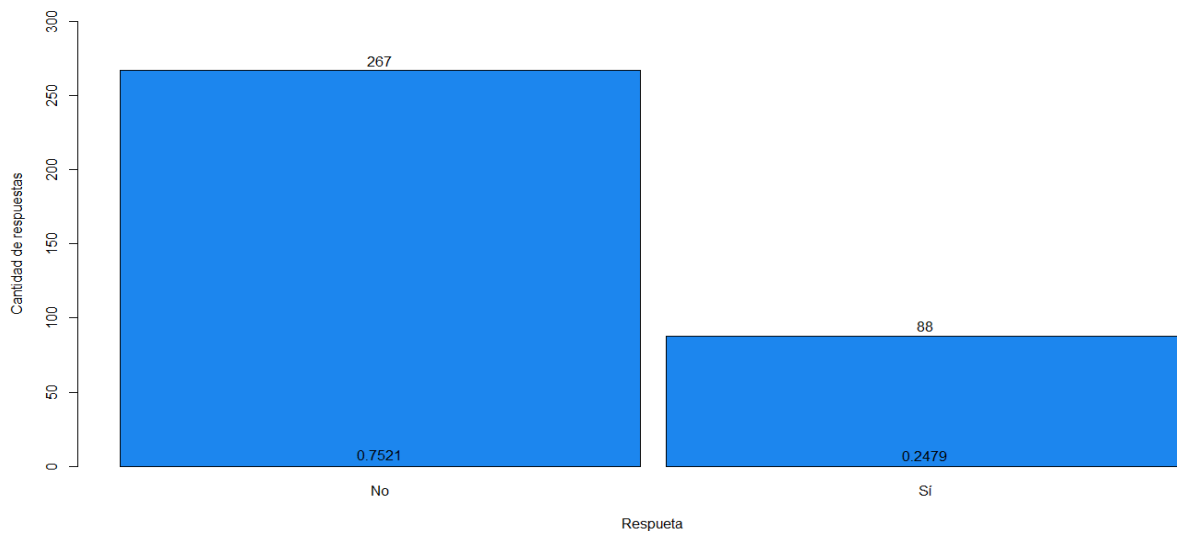
Teléfono o celular



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Los resultados muestran que las personas mayores piensan que sus habilidades para utilizar teléfono, computador o internet son en general no deficientes. Sin embargo, en el caso del computador si se muestra una deficiencia notable, ya que el 56% no cree poseer habilidades para manejar un computador. Por otra parte, en el caso de internet se presenta una distribución un tanto uniforme en las respuestas en cuanto a la percepción de habilidades para utilizar dicha herramienta.

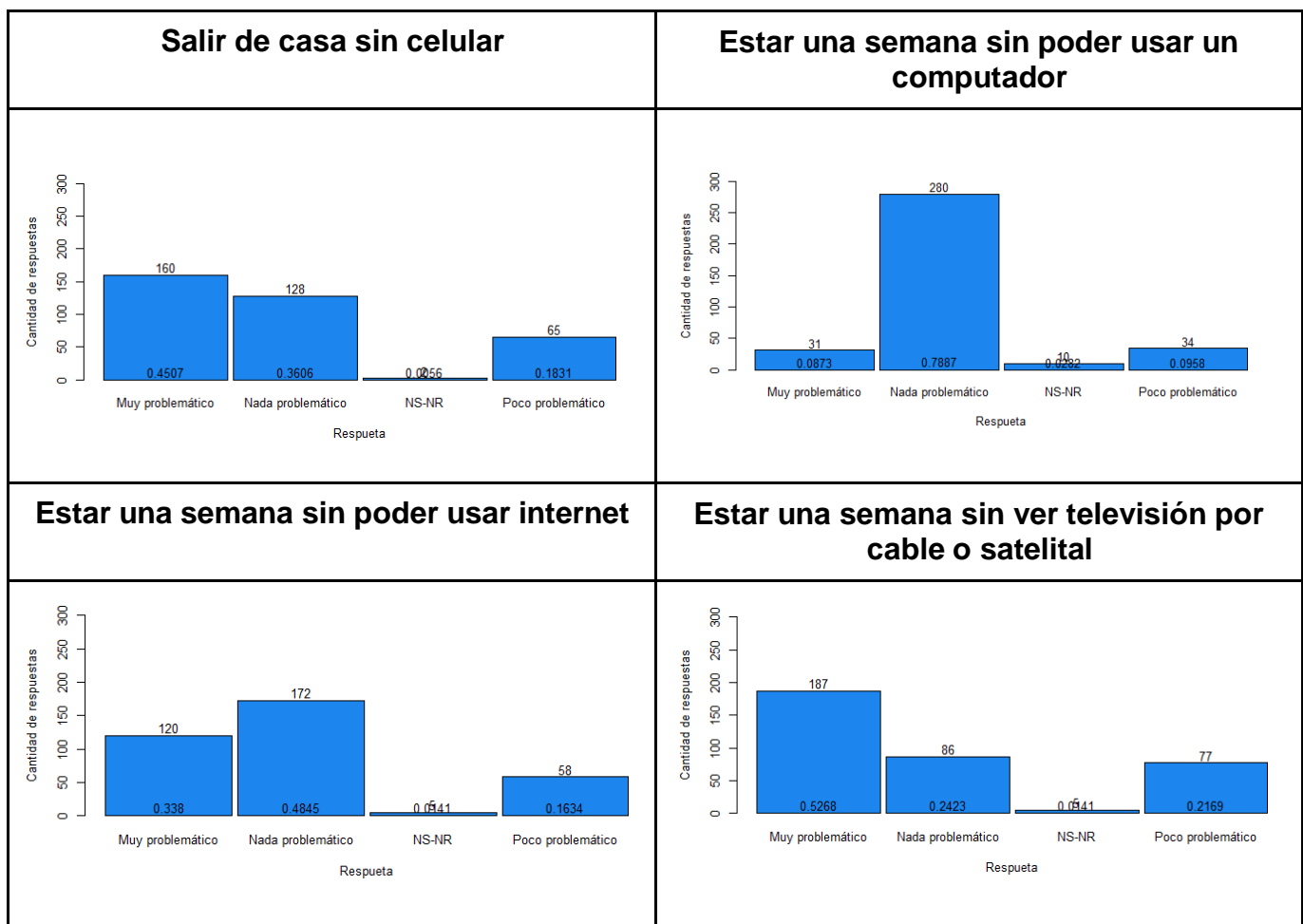
- Pregunta número sesenta y nueve (69): ¿Ha buscado alguna vez información sobre cursos relacionados con uso de internet, computadores o celulares? Teniendo como alternativas: Sí/No.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso TIC.

Es posible concluir que, el 75% de las personas mayores encuestadas no ha buscado información sobre algún curso que les permita tener conocimientos relacionados con el uso de internet, celular o computador, provocando esto una distribución dispar en las respuestas.

- Pregunta número setenta y tres (73): ¿Qué tan problemáticas serían para usted las siguientes situaciones? Teniendo como posibles respuestas: Muy problemático; Poco problemático; Nada problemático; No sabe/No responde.



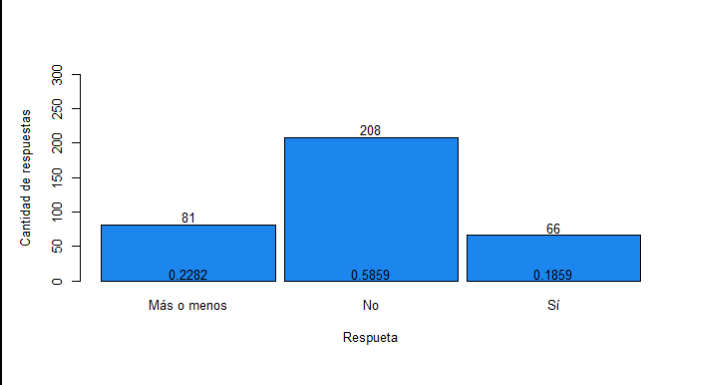
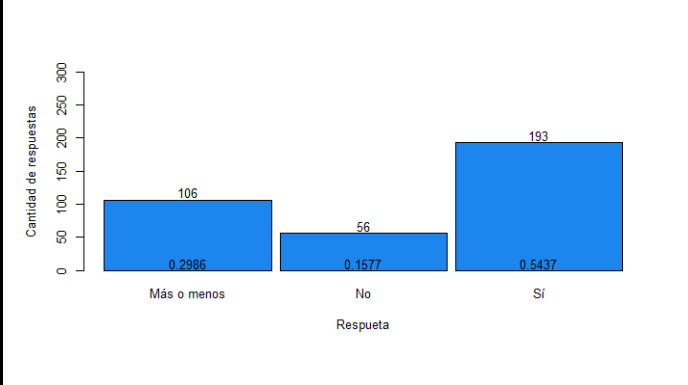
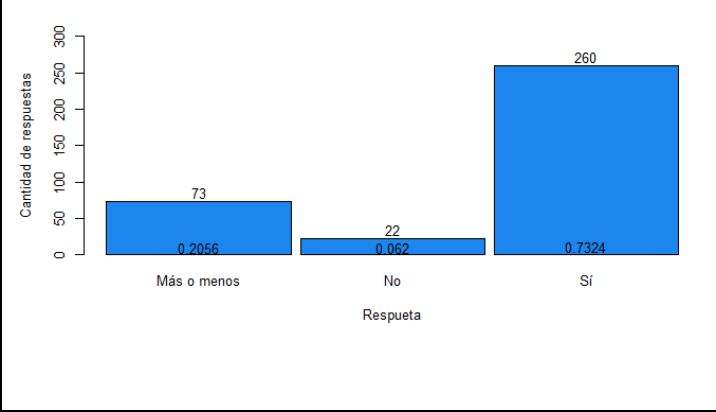
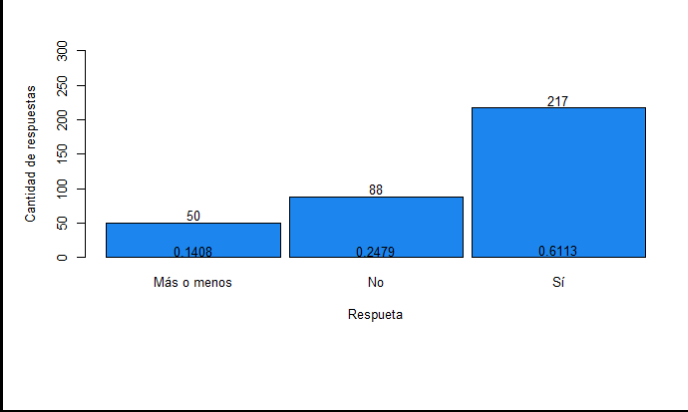
Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas uso TIC.

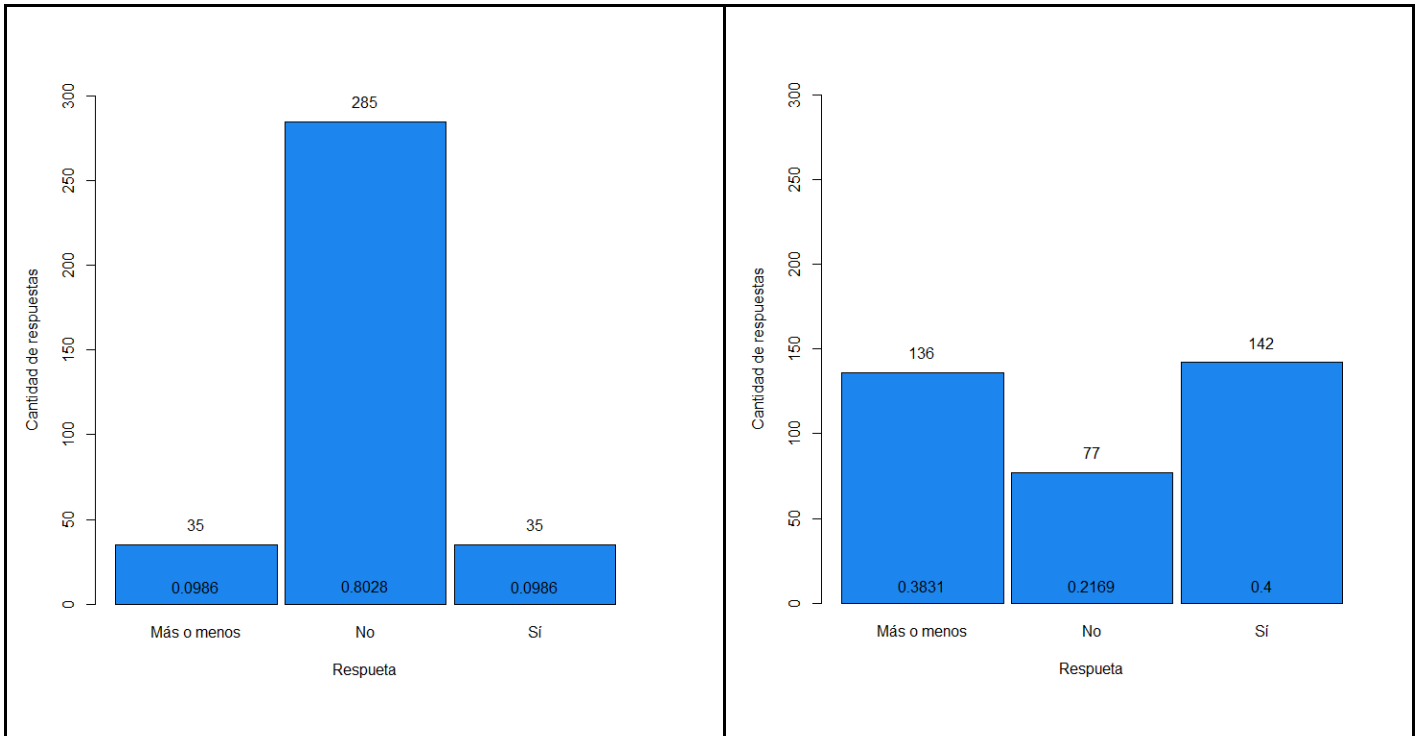
Los resultados muestran que, las personas mayores, en general, declaran como situación problemática el “salir de casa sin celular”, o bien “estar una semana sin utilizar TV”. Sin embargo, dicen, no sería muy problemático para el caso de “estar una semana sin tener acceso a internet o a un computador”, sobre todo para el caso de no poder utilizar el computador, esto quizás (y en concordancia con los análisis anteriores) debido a que las personas mayores no están muy relacionadas con el uso del computador, si no que están más familiarizadas con el uso de celulares o bien internet, estas tendencias son evidenciadas en los gráficos que muestran una no uniformidad en las respuestas otorgadas.

Soledad

Esta sección reúne aquellas preguntas que dicen relación con la soledad y la percepción que las personas mayores poseen sobre esta.

- Pregunta número sesenta y seis (66): Ahora le vamos a preguntar sobre otros sentimientos que puede tener. Las preguntas tienen como respuesta: Sí, más o menos o no.

<p>Tengo un sentimiento general de vacío</p>	<p>Hay mucha gente en quien puedo apoyarme cuando tengo problemas</p>																								
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Más o menos</td> <td>81</td> <td>0.2282</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>208</td> <td>0.5859</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>66</td> <td>0.1859</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción	Más o menos	81	0.2282	No	208	0.5859	Sí	66	0.1859	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Más o menos</td> <td>106</td> <td>0.2986</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>56</td> <td>0.1577</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>193</td> <td>0.5437</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción	Más o menos	106	0.2986	No	56	0.1577	Sí	193	0.5437
Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción																							
Más o menos	81	0.2282																							
No	208	0.5859																							
Sí	66	0.1859																							
Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción																							
Más o menos	106	0.2986																							
No	56	0.1577																							
Sí	193	0.5437																							
<p>Hay suficientes personas a las que me siento unido/a</p>	<p>Echo de menos a personas a mi alrededor</p>																								
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Más o menos</td> <td>73</td> <td>0.2056</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>22</td> <td>0.062</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>260</td> <td>0.7324</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción	Más o menos	73	0.2056	No	22	0.062	Sí	260	0.7324	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad de respuestas</th> <th>Proporción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Más o menos</td> <td>50</td> <td>0.1408</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>88</td> <td>0.2479</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>217</td> <td>0.6113</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción	Más o menos	50	0.1408	No	88	0.2479	Sí	217	0.6113
Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción																							
Más o menos	73	0.2056																							
No	22	0.062																							
Sí	260	0.7324																							
Respuesta	Cantidad de respuestas	Proporción																							
Más o menos	50	0.1408																							
No	88	0.2479																							
Sí	217	0.6113																							
<p>A menudo me siento rechazado/a</p>	<p>Hay muchas personas en las que puedo confiar</p>																								



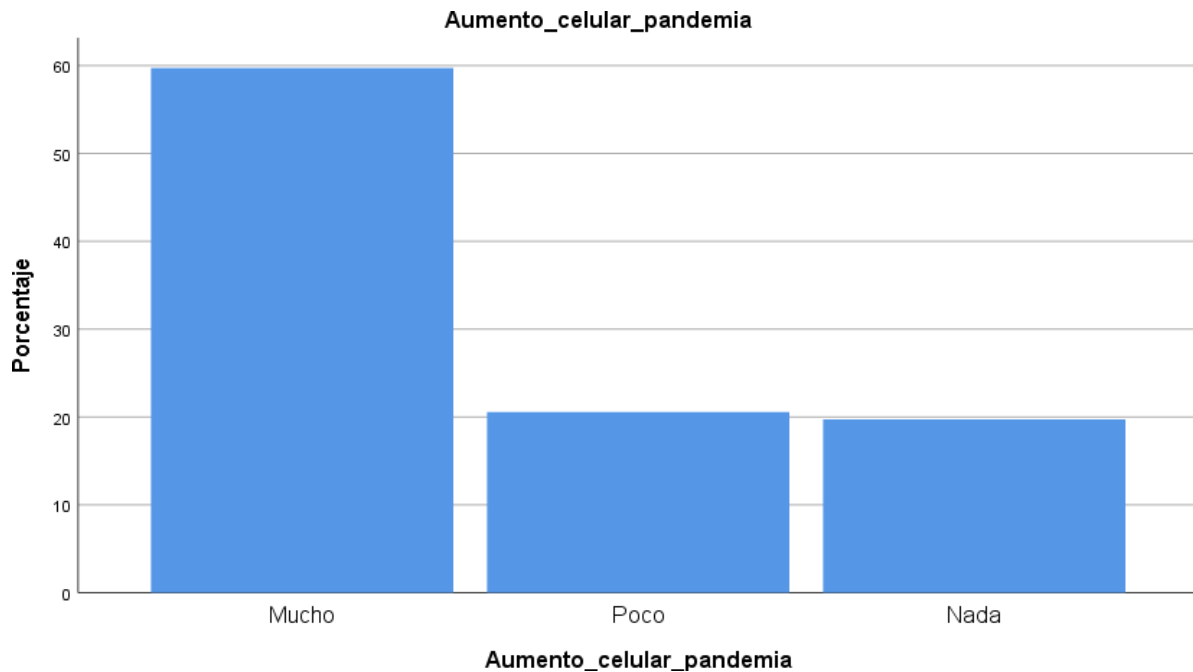
Fuente: Elaboración propia, gráficos de respuestas Escala de Soledad de J. Gierveld.

Los resultados obtenidos muestran que las personas mayores, en general, no tienen un sentimiento general de vacío, siendo estas un 58% del total, también la mayoría afirma que tienen en quien apoyarse cuando tienen problemas (54% del total), además, el 73% piensa que hay suficientes personas a las que se siente unido/a. Por otro lado, una gran parte de las personas encuestadas “echa de menos a personas a su alrededor”, siendo estas un 61% del total, también las personas mayores afirman que no se sienten rechazadas (80% del total), generando esto que, la distribución de respuestas no sea uniforme, ya que solo el 20% piensan que se sienten rechazados o más o menos rechazados. Por último, señalan que, “hay personas en las que puedo confiar”; en este mismo ítem y casi a la par, se presenta una cantidad semejante de personas que piensa que “hay personas en las que se puede confiar” “más o menos”, ahora bien, una gran parte piensa que no “hay muchas personas en las que puede confiar”, generando esto una distribución de respuesta un tanto uniforme en este apartado.

Pandemia

Esta sección reúne aquellas preguntas que dicen relación con aquellas preguntas que buscan recabar información respecto de este fenómeno sanitario que se da a partir del año 2020 en Chile.

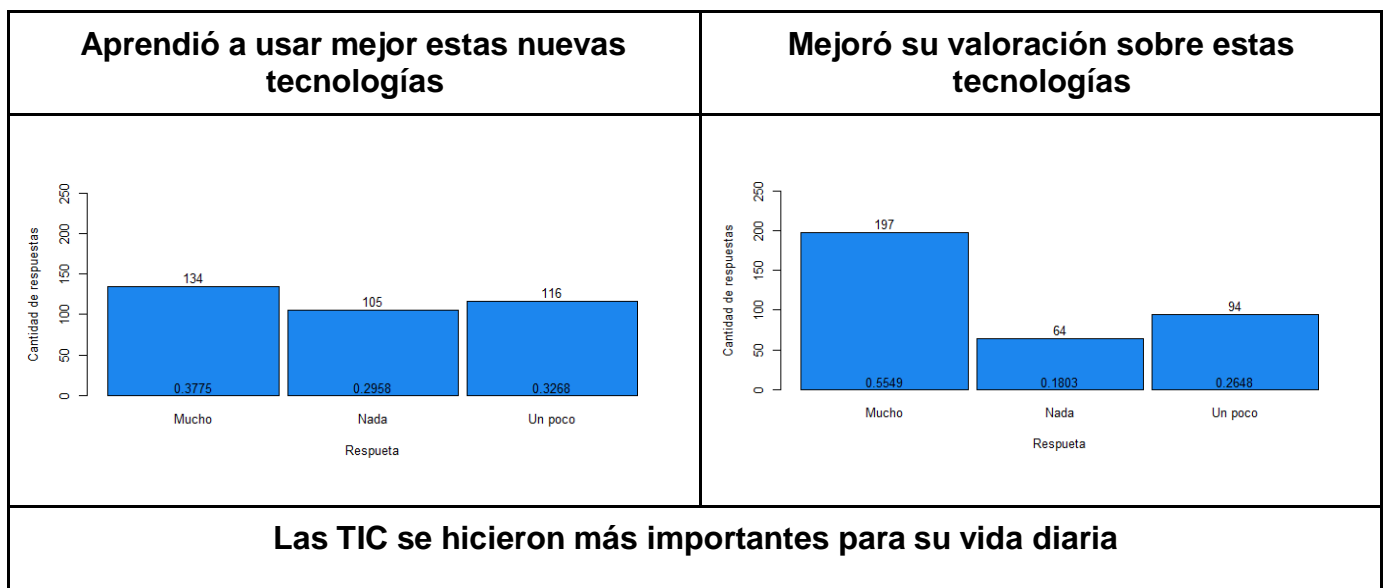
- Pregunta número cuarenta (40): En general, ¿Cuánto aumentó su uso del celular con la pandemia? Teniendo como alternativas: Mucho; Poco; Nada.

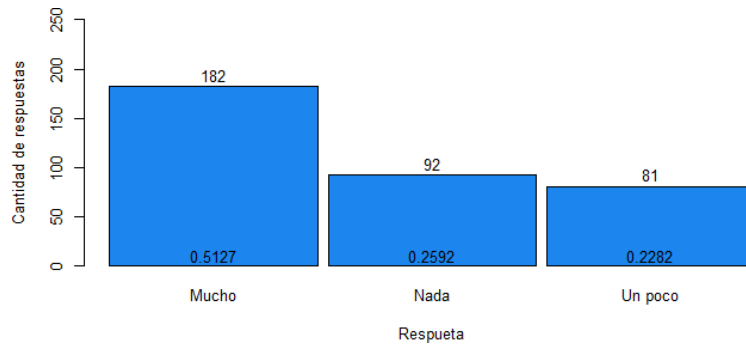


Fuente: Gráfico de respuestas "Aumento uso de celular en pandemia", Software IBM SPSS.

Por otro lado, y en base a la relevancia del contexto sanitario, se consultó cuánto había aumentado su uso del celular (*Mucho*, *Poco* y *Nada*). De un total de 342 respuestas, 211 personas (61,7%) acordaron que el uso que le daban a su celular había aumentado mucho, mientras que 57 (16,7%) personas consideraron que no se dio un aumento en el uso de su celular.

- Pregunta número sesenta y cuatro (64): A causa de la pandemia. Teniendo como posibles respuestas: Mucho; Un poco; Nada.





Fuente: Elaboración propia, gráfico de respuestas percepción TIC.

Es posible observar que, a causa de la pandemia, gran parte de las personas mayores (37% del total) aprendió a usar “mucho” las nuevas tecnologías. Sin embargo, el grupo restante de personas (62,2%) señala que aprendió “poco” o bien “nada”, esto se evidencia en la distribución de respuestas bastante uniforme obtenida. Por otra parte, la valoración de estas tecnologías también aumentó mucho junto con la importancia de las TICS, esto es posible observar en los gráficos que muestran una clara tendencia en la categoría “mucho”, generando así un comportamiento no uniforme en la distribución de respuestas otorgadas.

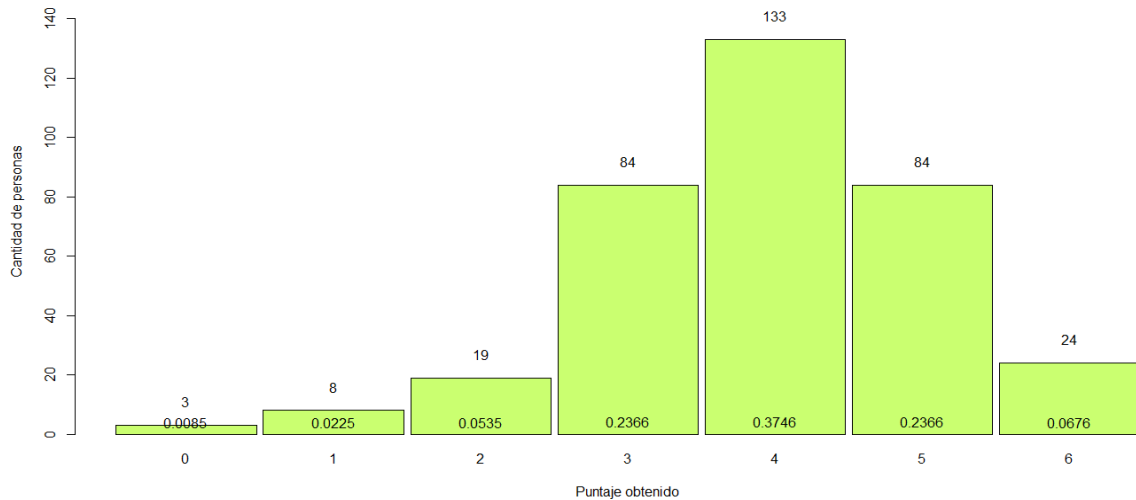
III. Medir y describir la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022.

Esta sección está abocada a indagar con mayor profundidad la relación entre el uso, en mayor o menor medida, de las tecnologías de la información y comunicación, con especial énfasis en el contexto de aislamiento social por Covid-19 y la percepción de soledad en personas mayores. De lo anterior, se desprenden preguntas que apuntan a medir el nivel de soledad física, la utilidad de las tecnologías de la información y comunicación respecto de esta percepción, y la escala de Soledad de Gierveld.

Primeramente, la pregunta número sesenta y seis (66), hace referencia a la implementación de la Escala de Soledad de J. Gierveld. A continuación, se presentan los puntajes de la escala de soledad, siendo 0 el puntaje mínimo que representa la ausencia del sentimiento de soledad y 6 el puntaje máximo que representa el sentimiento de soledad extrema, los resultados para las trescientas cincuenta y cinco (355) personas encuestadas se resumen en la siguiente tabla de frecuencias y gráfico de barras:

Puntaje obtenido	0	1	2	3	4	5	6	Total
Cantidad de personas	3	8	19	84	133	84	24	355

Fuente: Elaboración propia, tabla de frecuencias “Resultados Escala de Soledad J. Gierveld.



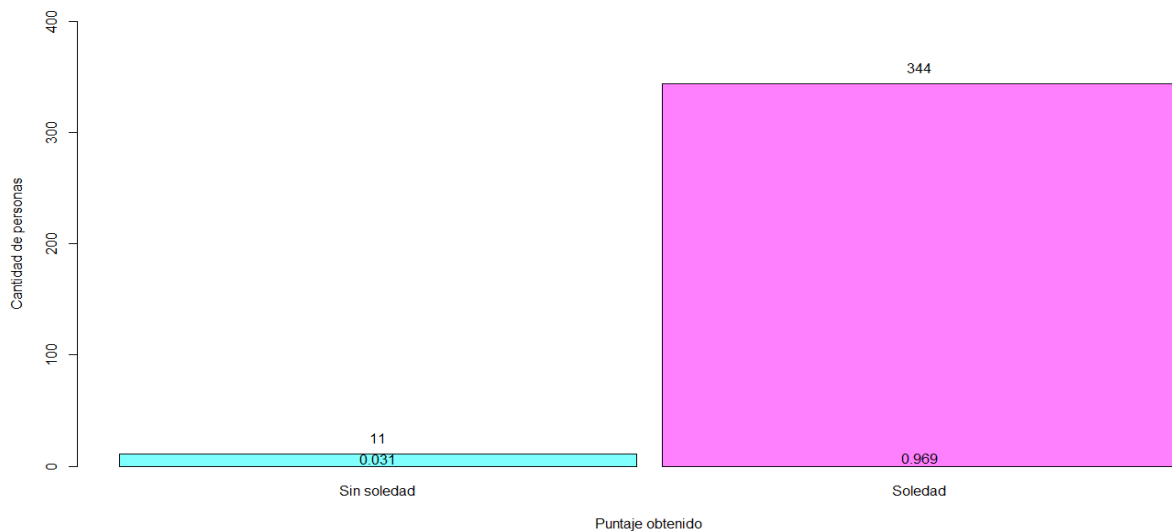
Fuente: Elaboración propia, gráfico de barras "Resultados Escala de Soledad J. Gierveld."

En el gráfico se constata que, la concentración de puntajes está por encima de 2 puntos, generando esta asimetría negativa en la distribución de puntajes obtenidos, el puntaje promedio obtenido es de cuatro (4) puntos aproximadamente (3,92 puntos), evidentemente, tres (3) personas presentan ausencia del sentimiento de soledad y veinticuatro (24) personas presentan el sentimiento de soledad extrema, destacando que el puntaje más obtenido es cuatro (4) puntos, representando este puntaje a ciento treinta y tres (133) personas de un total de trescientos cincuenta y cinco (355) correspondiente al 37,46%.

Sin embargo, dicha variable será categorizada como binaria bajo el criterio que establece que aquellas personas que obtengan un puntaje de 0 o 1 serán consideradas dentro de la categoría "Sin soledad", mientras que aquellas personas que obtengan un puntaje de 2 a 6 serán categorizadas como "Soledad" en la nueva variable. Curiosamente, los puntajes correspondientes a la categoría "Soledad" forman una distribución casi perfectamente simétrica, ya que los puntajes 2 y 6 fueron casi igualmente obtenidos. Luego de aplicar el nuevo criterio, los resultados quedan clasificados y presentados como aparece en la siguiente tabla de frecuencias y en el siguiente gráfico:

Soledad (binaria)	Sin soledad	Soledad	Total
Cantidad de personas	11	344	355

Fuente: Elaboración propia, Tabla de resultados, Escala de Soledad J. Gierveld.



Fuente: Elaboración propia, gráfico de resultados Escala de Soledad de J. Gierveld.

Esto se traduce en que, de un total de trescientos cincuenta y cinco (355) encuestados/as, trescientas cuarenta y cuatro (344) personas presentan soledad bajo este nuevo criterio (96,90% del total de personas encuestadas) y once (11) personas no presentan soledad, formando esta diferencia tan abismal en la distribución de frecuencias observadas, por lo que es posible concluir que, el sentimiento de soledad está presente en prácticamente casi todas las personas encuestadas, sin embargo será interesante relacionar las variables ya estudiadas con esta nueva variable, creada a partir del criterio establecido anteriormente, con el fin de detectar posibles correlaciones entre dichas variables con la variable soledad. Para efectos de este análisis se considerarán las variables que posiblemente, y en primera instancia, podrían estar relacionadas con la variable soledad.

No obstante, y con el objetivo de exponer la información más relevante para la presente investigación, se decide colocar solo aquellas preguntas (y sus correspondientes enunciados) que resultaron ser significativas para la variable de percepción de la soledad (aquellas que, efectivamente, resultaron ser dependientes). A continuación, se presenta una tabla de contingencia (doble entrada) para la variable soledad con cada una de las variables que guardan alguna relación con ella, los resultados obtenidos son:

La pregunta número diecisiete (17), indica, respecto de la situación personal, en la actualidad:

Pregunta 17/soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Está más bien dentro del mundo de las nuevas tecnologías	2	191	193

Está más bien fuera del mundo de las nuevas tecnologías	9	153	162
Total	11	344	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta diecisiete con Escala de Soledad J. Gierveld.

En estricto rigor, los resultados obtenidos indicarían que el sentimiento de soledad podría no estar relacionado con estos pensamientos en particular, ya que la cantidad de personas que experimenta este sentimiento pareciera ser similar tanto en el caso de las 153 personas que piensan que “están fuera del mundo tecnológico”, como en el caso de las 191 personas que piensan que “están dentro del mundo tecnológico” (44,47% de las personas en comparación con el otro 55,53%). Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, entonces se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,02667, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente con la opinión que cada persona tiene respecto a si considera que está dentro o fuera del mundo tecnológico.

Siguiendo con la misma lógica, la pregunta número treinta y nueve (39), enunciado uno tres señala, respecto del uso de celular para grabar videos:

Pregunta 39/Soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Habitualmente	0	85	85
A veces	1	83	84
Nunca	7	143	150
NS-NR	1	5	6
Total	9	316	340

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta treinta nueve con Escala de Soledad J. Gierveld.

Se destaca de este ítem que, de un total de 340 personas (95,77% de un total de 355 personas encuestadas) que tienen celular propio, 85 personas lo utilizan habitualmente para grabar videos, 84 personas lo utilizan a veces y 150 personas nunca lo utilizan, si se combina esta información con la variable *soledad* es posible observar cómo, a menor frecuencia de uso la cantidad de personas con este sentimiento de soledad aumenta, esto puede ser debido a que realizar, o no, este acto podría influir en este sentimiento de soledad. No obstante, esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, se realiza la prueba de exactitud Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son

estadísticamente independientes, mientras que, en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes. Los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,02349, el cual indica que se debe rechazar la hipótesis nula ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de la frecuencia con la que las personas utilizan el celular para grabar videos.

En el inciso diez, respecto del uso del celular para realizar videollamadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 39/Soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Habitualmente	1	131	132
A veces	1	84	85
Nunca	7	100	107
NS-NR	0	4	4
Total	9	319	340*

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta treinta nueve con Escala de Soledad J. Gierveld.

Aquí, de un total de 340 personas (*95,77% de un total de 355 personas encuestadas) que tienen celular propio, 132 personas lo utilizan habitualmente para hacer videollamadas, 85 personas lo utilizan a veces y 107 personas nunca lo utilizan, si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo a menor frecuencia de uso la cantidad de personas con este sentimiento de soledad se mantiene un poco uniforme, por lo que se podría concluir que quizás usar el celular para hacer videollamadas no afecte el sentimiento de soledad en las personas. No obstante, esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,04811, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de la frecuencia con la que las personas utilizan el celular para hacer videollamadas.

En la misma pregunta, inciso seis, respecto del uso para enviar mensajes de voz, señala:

Pregunta 39/Soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Habitualmente	2	162	164
A veces	0	56	56

Nunca	7	100	107
NS-NR	0	3	3
Total	9	321	340

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta treinta nueve con Escala de Soledad J. Gierveld.

De un total de 340 personas (95,77% de un total de 355 personas encuestadas) que tienen celular propio, 164 personas lo utilizan habitualmente para enviar mensajes de voz, 56 personas lo utilizan a veces y 107 personas nunca lo utilizan, si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo, a menor frecuencia de uso la cantidad de personas con este sentimiento de soledad se mantiene casi uniforme, por lo que se podría concluir que quizás enviar mensajes de voz no afecta directamente el sentimiento de soledad en las personas. No obstante, esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, se realiza la prueba de exactitud de Fisher. Los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,04808, el cual señala que se debe rechazar la hipótesis nula (ambas variables son independientes), ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de la frecuencia con la que las personas utilizan el celular para enviar mensajes de voz.

En este sentido, en la pregunta número sesenta y cuatro (64) segundo apartado, se logran visualizar las siguientes cifras:

Pregunta 64/Soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	2	195	197
Un poco	5	89	94
Nada	4	60	64
Total	11	344	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cuatro, con Escala de Soledad J. Gierveld.

Los resultados muestran que, aquellas personas que mejoraron la valoración de estas nuevas tecnologías, 56,68% del total de personas con soledad, presentan mayor sentimiento de soledad, en comparación a las demás personas, pero, esto puede ser debido al azar. Para verificar que este comportamiento es así, o bien, es debido al azar, se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes. Los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,02401, el cual indica que se debe rechazar la hipótesis nula, ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuánto mejoró la valoración de las personas respecto a estas tecnologías.

En la misma pregunta número sesenta y cuatro (64), respecto del apartado que habla sobre las TIC haciéndose más importantes para su vida, se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 64/soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	2	180	182
Un poco	3	78	81
Nada	6	6	12
Total	11	344	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cuatro, con Escala de Soledad J. Gierveld.

Los resultados arrojan que, aquellas personas que en su vida las TIC se hicieron mucho más importantes, es decir, un 52,32% del total de personas con soledad, presentan mayor sentimiento de soledad, en comparación a las demás personas, pero, esto puede ser debido al azar. Para verificar que este comportamiento es así, o bien, es debido al azar, se realiza la prueba de exactitud de Fisher. Los resultados de dicha prueba muestran un valor igual a 0,03051, el cual indica que se debe rechazar la hipótesis nula, ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuán importátese hicieron las TIC en las vidas diarias de las personas.

Continuando, la pregunta número sesenta y cinco: ¿Cuánto le ha servido internet para cada una de las siguientes cuestiones? Teniendo como posibles respuestas: Mucho; Poco; Nada. Y como alternativas: Para ampliar su red de conocidos; Para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos; Para mantenerse informado; Para sentirse una persona actualizada o moderna; Para no sentirse solo. El último ítem hace referencia al aporte de las tecnologías de la información y comunicación a la disminución de la percepción de la soledad, donde ochenta (80) personas, entre hombres y mujeres, respondieron que sí ayuda "Mucho" para no sentirse solo. No obstante, este ítem no corresponde a la principal utilidad que han presentado las TIC para las personas encuestadas, sino que es el segundo ítem correspondiente al aumento de contacto con amigos cercanos, con un total de ciento veintisiete (127) respuestas en la casilla "Mucho". Si se examina cautelosamente, ambas respuestas dicen relación con el entorno social que tienen los y las encuestadas y la importancia que éstos le dan.

Pregunta 65/Soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	4	222	226
Poco	1	46	47
Nada	5	38	43
Total	10	306	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cinco, con Escala de Soledad J. Gierveld.

Para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos, como se observa en la tabla, de un total de 355 personas, 226 personas han tenido acceso a internet para aumentar mucho el contacto con sus amigos cercanos, 47 personas han aumentado poco el contacto y 43 no aumentaron el contacto (63, 66%, 13,23% y 12,11% del total de personas encuestadas respectivamente), si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo a menor frecuencia de aumento de contacto con sus amigos, la cantidad de personas con este sentimiento de soledad disminuye, por lo que se podría concluir que quizás este comportamiento sea debido al azar ya que se esperaría menor sentimiento de soledad ante tal situación que literalmente permite escapar de esta nube. Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, entonces se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,01157, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuánto le ha servido el internet a las personas para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos.

En el apartado "mantenerse informado" se logran los siguientes resultados:

Pregunta 65/soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	3	212	215
Poco	2	44	46
Nada	5	51	56
Total	10	256	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cinco, con Escala de Soledad J. Gierveld.

Para mantenerse informado, se obtiene que, de un total de 355 personas, 215 personas han tenido acceso a internet para aumentar mucho la información obtenida en la web, 46 personas han aumentado poco esta información y 56 no aumentaron (60,56%, 12,95% y 15,77% del total de personas encuestadas respectivamente), si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo a menor frecuencia de aumento información, la cantidad de personas con este sentimiento de soledad disminuye, por lo que se podría concluir que quizás este comportamiento sea debido a que han tenido que mantenerse informados estando en casa a través de la web, sin embargo esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien es debido al azar, entonces se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas

variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor p igual a 0,01139, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuanto le ha servido el internet a las personas para mantenerse informado.

En cuanto al ítem "sentirse una persona actualizada o moderna", se obtiene lo siguiente:

Pregunta 65/soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	1	161	162
Poco	2	68	70
Nada	7	78	85
Total	10	307	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cinco, con Escala de Soledad J.

Gierveld.

Para sentirse una persona moderna/actualizada se da que, de un total de 355 personas, 162 personas han tenido acceso a internet para aumentar mucho el sentirse una persona actualizada o moderna, 70 personas han aumentado poco y 85 no aumentaron (45,63%, 19,71% y 23,94% del total de personas encuestadas respectivamente), si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo a menor frecuencia de sentirse una persona moderna, la cantidad de personas con este sentimiento de soledad disminuye levemente, sin embargo, esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien s debido al azar, entonces se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H_0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H_1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,003242, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula (rechazo muy significativo) ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05 incluso menor a 0,01), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuanto le ha servido el internet a las personas para sentirse una persona actualizada o moderna.

Pregunta 65/soledad	Sin soledad	Soledad	Total
Mucho	0	147	147
Poco	2	63	65
Nada	8	94	102
Total	10	306	355

Fuente: Elaboración propia, cruce pregunta sesenta y cinco, con Escala de Soledad J. Gierveld.

Para no sentirse solo/a, nótese que, de un total de 355 personas, 147 personas han tenido acceso a internet para aumentar mucho no sentirse sola/o, 65 personas han aumentado poco el sentirse así y 102 no aumentaron (41,40%, 18,30% y 28,73% del total de personas encuestadas respectivamente), si se combina esta información con la variable soledad es posible observar cómo aquellas personas que se sienten sola/o en mayor cantidad, también experimentan mayor sentimiento de soledad, sin embargo, esto podría deberse al azar. Para verificar que este comportamiento es así o bien s debido al azar, entonces se realiza la prueba de exactitud de Fisher, en la cual se toma como hipótesis nula (H0) que ambas variables son estadísticamente independientes, mientras que en la hipótesis alternativa (H1) se especifica que ambas variables son estadísticamente dependientes, los resultados de dicha prueba arrojan un valor igual a 0,0008816, el cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula (rechazo muy significativo) ya que este valor es menor al máximo margen de error asumido (0,05 incluso menor a 0,01), es decir, el sentimiento de soledad es estadísticamente dependiente de cuanto le ha servido el internet a las personas para no sentirse sola/o.

2. Análisis de Información

De acuerdo con las respuestas y análisis obtenidos de la encuesta, se pueden constatar los siguientes resultados:

En el presente estudio se dieron las siguientes características sociodemográficas. Se constata una mayor participación del tramo etario que va desde los sesenta (60) a ochenta (80) años, mientras que, a partir de los ochenta y un años, esta decae fuertemente, pasando de un 20,6% que va del tramo 76 a 80 años, a 9,6% del tramo siguiente, equivalente a aquellas personas que tienen entre 81 y 85 años. La participación disminuye aún más en el tramo que va de los 86 a 90 años, con un 3,7%. Además, del total encuestado, 64,2% son mujeres, en contraste con el 35,8% de participantes hombres. Con relación a la escolaridad, 19,7% declaran haber aprobado como último curso y tipo de estudio la educación media científico-humanista completa, siendo la respuesta que más se repitió. Solo un 13,2% manifiesta haber completado la educación superior universitaria.

En cuanto a su situación laboral actual, el 83,7% dice estar jubilado/a o pensionado/a, y un 15,8% aún está inserto en el mundo laboral, de acuerdo con esto, la principal fuente de ingresos corresponde a jubilación. Al preguntar por el dinero percibido tanto personalmente como por hogar, la población se muestra reacia a responder, obteniendo porcentajes muy altos de personas mayores que no respondieron esta interrogante, específicamente un 20,6% en ingresos personales y 51,5% en ingresos por hogar; Mientras que de las personas que sí respondieron, el tramo predominante resultó ser aquel que va desde los \$100.000 a \$200.000 en el caso de los ingresos personales

(21,7%) y \$600.000 o más (20,6%) en el caso de los ingresos por hogar, de los cuales, el 47% está compuesto por la persona mayor y su pareja, seguido por un 26,2% de personas mayores que viven solas.

Finalmente, la mayor participación dentro de la comuna de Viña del Mar se da en los sectores de Recreo y Agua Santa bajo.

Ya de lleno en lo que respecta al uso de TIC, la mejor opción para entrar al mundo tecnológico según gran parte de los participantes (59%) es tener la ayuda de otras personas o instituciones, mientras que el 34% restante asegura que lo mejor es proponérselo y tener la voluntad de aprender. Así pues, mientras que el 81% de los encuestados cree que debiera haber una preocupación especial para que la tercera edad pueda incorporarse a las nuevas tecnologías, el 19% restante considera que cada uno debiera preocuparse por aprender a usar las TIC.

Cuando se hace mención de los dispositivos disponibles en el hogar, el 61% de las personas mayores señala tener computador, mientras que trescientas cuarenta y un (341) personas tienen celular, correspondiendo al 96%, y no menor a ello, unas doscientos ochenta y cinco personas (285) admiten tener televisión, correspondiendo a un 80% del total. Por último, referente a su habilidad para manejar dichos dispositivos, el 56% de los encuestados no cree poseer habilidades suficientes para hacer uso del computador. Asimismo, 75% admite no haber buscado información respecto cursos relacionados al uso de internet y otros medios tecnológicos.

En general, tomando las preguntas relacionadas con uso de celular, computador e internet, el 77,5% de los encuestados señaló que no usa habitualmente un computador, dentro de las razones por las que no lo utilizan se muestra una inclinación por la opción "no lo necesitan" con ciento trece (113) respuestas. Por otro lado, en cuanto a la afirmación "Los computadores no están pensados para gente como yo", el 59% del total se encuentra en desacuerdo. Mientras que, el 35% restante se encuentra de acuerdo, esto último podría deberse a que existe una especie de rechazo al uso del computador por parte de este porcentaje, Mollenkopf (2002) señala que, en general, entre los factores que más afectan la aceptación o el rechazo de las ayudas técnicas que suponen los dispositivos tecnológicos, se encuentran el temor a lo nuevo y la motivación para utilizarlos, puesto que este tipo de dispositivo presenta una estructura específica que quizás, no sea de tan fácil aprendizaje, "*dadas las limitaciones propias de la edad (disminución de la agudeza visual y auditiva, pérdida de la destreza manual, etc.). (...)* En cuanto al uso de las nuevas tecnologías, el temor se agrava gracias, en parte, a las pautas culturales que los ubican en una posición desventajosa con respecto al adulto joven, con lo cual se amplía la brecha digital. Sin embargo, quienes a edad tardía se han introducido de forma autónoma en el mundo de las nuevas tecnologías son conscientes

de los beneficios que de ellas se derivan. Entre otros, destaca el mantenimiento y la ampliación de las relaciones sociales, ya que el uso de la telefonía móvil y herramientas como el correo electrónico y la mensajería instantánea, facilitan la comunicación con los demás. Así mismo, el rápido acceso a información sobre recursos que pueden servirles de apoyo en la cotidianidad les permite mantenerse mentalmente activos y, por ende, saludables” (Londoño Aldana et al., 2019).

En cuanto a la tenencia de celulares, el 95% de las personas mayores declara tener celular propio. Asimismo, el 49% de ellas indica tener celular desde hace más de quince (15) años —por lo que es posible posicionar al celular como un medio tecnológico con trayectoria entre las personas mayores—, mientras que el 4% restante asegura poseer un celular hace menos de 2 años, dicho espacio temporal calza con el inicio de la pandemia y posterior confinamiento social. Por lo que, en este sentido, es una tecnología con bastante presencia entre la población mayor.

Con relación al uso principal que le otorgan las personas mayores a este dispositivo, el 76,5% declara usarlo principalmente para hacer llamadas, enviar mensajes de voz (54%) y texto (50,5%). Claro que, estas respuestas entregadas por los encuestados podrían tener relación con la preferencia por algunas funciones sobre otras, debido a que el celular es ocupado precisamente como eso, un aparato tecnológico que sirve para comunicar y solo eso, y puesto que aún la televisión sigue muy presente en la cultura popular chilena, razón por la cual existe cierta competencia entre la televisión y las mismas aplicaciones y redes sociales que ofrece un celular, por lo cual la persona se encuentra en la situación de elegir entre ocupar una, varias o todas. Pero, las personas mayores no necesariamente buscan jugar, o agendar fechas importantes (funciones que obtuvieron el porcentaje más bajo de ocupación), sino que podrían encontrar su deleite en la televisión, viendo programas (como fuente de entretenimiento) o noticias (como fuente de información), e incluso buscando tutoriales en YouTube, en el caso de los televisores Smart TV, sirviendo como una fuente educativa, funciones que cumplen otros aparatos distintos al celular, y que para ellos siguen siendo funcionales y de fácil manejo.

Asimismo, en relación con la afirmación “Los celulares no están pensados para gente como yo”, el 78% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, mientras un 22% sí piensa que esta frase se ajusta a su situación. De estos resultados, conviene preguntarse al menos ¿Por qué este porcentaje tan alto de personas que tienen celular hace ya bastante tiempo no se condice con la percepción de las habilidades para usar esta tecnología de dicho grupo etario? ¿No debería el tiempo incidir en el aprendizaje respecto del uso de este aparato? ¿O es que la tecnología avanza a un ritmo que *no todos* pueden seguir? Por un lado, se desprende de este 78% que, a diferencia de los computadores, los celulares presentan características que los usuarios pueden

compatibilizar a su estilo y ritmo de vida y que, al ser una tecnología usada hace ya varios años, como se vió anteriormente, ya existe cierta cercanía y comodidad con este tipo de TIC, lo que no significa un manejo experto necesariamente, pero sí puede ser un acercamiento bastante certero a la modernización de las comunicaciones para este grupo de personas.

Pero, por otro lado, podría decirse que desde la perspectiva de las personas mayores pertenecientes al 22% restante, recaería el problema no en el aparato en sí, sino en ellos mismos y su dificultad para entender un dispositivo que, literalmente, cambia constantemente trayendo consigo una serie de nuevas funciones que deben ser aprendidas, a veces desde cero, para poder sacar provecho de este tipo de tecnología.

Desde una lógica de integración social, aquellas personas que han logrado efectivamente aprender el manejo de TIC y, en específico, del celular, se han visto capacitados para hablar de integración social y de participar activamente como miembros de la comunidad tecnológica. Asimismo, las personas mayores que, antes de la pandemia manejaban estos recursos tuvieron la posibilidad de adaptarse más rápidamente al confinamiento social, siguiendo conectados con su familia, amigos cercanos, conocidos (redes de apoyo vitales en esta etapa de la vida), acceso a entidades públicas y privadas, incluso entretenimiento y compras online; en definitiva, fuentes de socialización virtuales que fueron herramientas sumamente útiles para quienes tenían conocimiento suficiente del funcionamiento de las redes sociales, y del celular, ya que las oportunidades de conexión e integración aumentan considerablemente con estos dispositivos. Pero ¿qué sucede realmente con aquellas personas mayores que, al no nacer en una época tecnológica y no tener los medios o capacidades para aprender, no pueden integrarse realmente al ritmo de vida actual y sus avances en esta materia?, ¿existe algún factor determinante entre las personas que pueden integrarse y aquellas que no lo han logrado? ¿Es la escolaridad o los ingresos económicos factores a considerar?, ¿Existe una perspectiva de vejez que permita escuchar y entender los motivos detrás de esta amplia diferencia?

En lo que concierne a la tenencia de internet móvil, el 82% confirma tener internet en su celular. Sumado a esto, el 78% de personas mayores encuestadas declara tener internet en su hogar y a su vez, el 35% asegura haber tenido acceso a internet por primera vez hace más de 10 años —lo que puede dar cuenta del internet como un medio tecnológico que no se podría considerar como “nuevo” para los encuestados—, mientras que un 5,4% tiene acceso a internet hace menos de 2 años, dicho espacio temporal coincidiría con el inicio de la pandemia por Covid-19.

De igual manera, cuando se hace mención del dispositivo más frecuente para tener acceso a internet, es el celular con 65% del total de los trescientos cincuenta y

cinco (355) participantes. Asimismo, cuando se les consulta qué cuentas poseían en diversas plataformas sociales, un 84% señaló tener cuenta en WhatsApp, 68% posee correo electrónico, y un 59% cuenta con Facebook. De la misma forma, destaca WhatsApp como el servicio utilizado con más frecuencia entre los encuestados, con un 62% del total. Lo anterior podría deberse a que algunas aplicaciones y funciones del celular resultan más amigables que otras, más fáciles de usar y memorizar.

Pensando en esto, las llamadas, mensajes de voz y mensajes de texto no presentan mayores complejidades a la hora de ser requeridas, además de ser las formas más antiguas de comunicación, pero por otro lado, un reloj, agenda o juegos (acciones que tuvieron el puntaje más bajo de ocupación), requieren y necesitan de cierto manejo y habilidades que no siempre resultan amigables con personas que pueden presentar problemas de vista, audición o incluso memoria, siendo estas inclemencias propias de la edad, pues si se analizan las aplicaciones a hoy en día, en su gran mayoría no hay grandes explicaciones ni pasos, y a veces, ni siquiera palabras, solo signos, códigos, que deben ser interpretados, decodificados.

Respecto a las principales actividades, las personas mayores usan, más que nada, internet para ver videos (38%) e investigar temas de particular interés (40%). En este sentido, se da un fenómeno interesante respecto a la relación unilateral entre las personas mayores y la tecnología, en este caso internet, puesto que las actividades con más porcentaje de participación tienen en común el hecho de la no interacción con otras personas en dicha tecnología, sino que esta es ocupada de forma pasiva, a modo de espectadores. Asociado a esto, se encuentra el concepto de Web 1.0, donde se realiza una comunicación lineal, tal como lo explica Shannon en su Teoría de la Comunicación, existe una fuente de información en la cual se selecciona el mensaje que se quiere entregar a través de un transmisor, este mensaje es enviado por medio de un canal hacia el receptor, esto significa que *“el consumidor adopta un rol pasivo, en donde la información era producida por editores y no existía ningún tipo de interacción entre ellos, o entre los mismos los internautas”* (Méndez, 2009). Ejemplo de este sistema comunicativo es la televisión, medio ampliamente utilizado hasta estos días pero que pertenece a esta primera generación tecnológica. Por otro lado, la Web 2.0, dio paso *“a ser una plataforma donde el usuario es el lector y productor con el control total de la información (...) los sitios Web dejaron de ser lugares de recepción de datos, pasando a ser zonas de encuentro” (...)* los individuos son capaces de publicar noticias, informaciones, opiniones y cualquier tipo de dato de interés” (Méndez, 2009).

Finalmente, esta gran diferencia entre la web 1.0 y 2.0 se deja entrever en este estudio, puesto que, según las respuestas previamente expuestas, la población objetivo si discrimina las funciones que puede ofrecer internet según el grado de participación

que requiera cada una.

Referente a la afirmación "Internet no está pensado para gente como yo", el 70% del total de encuestados se encuentra en desacuerdo, mientras que el 30% piensa que es correcto. Si bien existe un número elevado de personas que piensan que internet presenta un nivel de compatibilidad adecuado, existe otro porcentaje de gente que no se identifica con esta frase, y " pese a que estas tecnologías son relativamente fáciles de usar y tienden a ser muy intuitivas, muchas de las personas (...) manifestaron algún tipo de dificultad al momento de usarlas" (Londoño Aldana et al., 2019), lo que se podría dar desde distintos orígenes, pasando por inseguridades en cuanto a la capacidad de aprendizaje o manejo de las TIC, la dificultad que presenta cada artefacto, sitio de internet o aplicación a la hora de ser utilizada, pero, "la complejidad de los dispositivos tecnológicos, unida al rápido y constante cambio de los mismos, tiende a generar un sentimiento de desfase en los adultos mayores, quienes se ven obligados a estar siempre en un "nuevo comenzar" (Londoño Aldana et al., 2019).

Lo anterior se traduce en las respuestas sobre las nuevas tecnologías y sus constantes mejoras, el 75,5% de las personas mayores considera que vale la pena hacer un esfuerzo para estar al día con estas actualizaciones, mientras que el 22,8% dice que esta afirmación no tiene sentido para ellos/as. Si se consideran detenidamente los anteriores factores, puede decirse que la edad madura es el momento perfecto para aprender y disfrutar. En efecto, la tendencia muestra que las personas de más edad cuentan con más tiempo libre; además, la mayoría de ellas siguen teniendo deseos de aprender cosas nuevas y mantenerse activos (Aldana, Ríos & Gonzales, 2019). No obstante, lo anotado, y tal como lo afirman Ribera & Gil (2003) y Cabanes Flórez (2013), en los mayores tienden a incrementarse los miedos a lo desconocido, dadas las limitaciones propias de la edad (disminución de la agudeza visual y auditiva, pérdida de la destreza manual, etc.). En cuanto al uso de las nuevas tecnologías, el temor se agrava gracias en parte a las pautas culturales que los ubican en una posición desventajosa con respecto al adulto joven, con lo cual se amplía la brecha digital. (Londoño Aldana et al., 2019).

En lo relativo a los cambios que puedan generar las nuevas tecnologías, los encuestados consideraron que se dan cambios positivos en áreas como el trabajo (81%), en la educación (72%) y calidad de vida de la población (66%). Sin embargo, el 51% de ellos considera negativo el impacto de las tecnologías en la vida familiar.

Todo esto puede relacionarse con el rápido avance de la tecnología, la cual ha impactado sobre diferentes áreas del desarrollo (...) siendo con la invención del smartphone (teléfono inteligente), que las formas de comunicación cambiaron radicalmente. A partir del desarrollo tecnológico de diferentes dispositivos inteligentes,

se han visto innumerables beneficios (Correa, Grimaldo & Malvaceda, 2022). Sin embargo, con todas las ventajas que estos dispositivos traen de la mano, este desarrollo tecnológico ha generado espacios para la aparición de nuevas afecciones propias de un universo digital latente (Sigerson et al., 2017). Existen estudios que muestran cómo su uso está ligado a la aparición de conductas, como la adicción al internet y específicamente a las redes sociales (Chotpitayasunondh & Douglas, 2018; T'ng et al., 2018; Tonacci et al., 2019), tales como el caso del *Phubbing*, que actúa como una perturbación de la comunicación que consiste en desairar la compañía de otra persona por prestar atención al teléfono móvil.

Este comportamiento se encuentra estrechamente relacionado con otras formas de adicción, como el *FoMO* (Davey et al., 2018), que describe el miedo a perderse un acontecimiento emocionante e interesante (*Fear of Missing Out*). Con este término se asocia la necesidad de estar permanentemente en contacto con los demás de manera digital para saber lo que están haciendo. Ambas afecciones son comunes en jóvenes y tiene implicancias en la calidad de la interacción social. Por lo que, para las personas mayores, quienes no provienen de una era tecnológica, les resulta más difícil encontrarse inmersos en dichas conductas (FoMo y Phubbing), lo que provoca que en ciertas situaciones de carácter familiar, queden excluidas al tratar de entablar conversaciones, específicamente con hijos y nietos, y no obteniendo una adecuada respuesta o estímulo a la conversación, convirtiéndose en una situación problemática por cuanto las personas tienen la expectativa de que sus amigos o familiares estén atentos a ellas cuando conversan y, si no sucede, podrían cuestionar su valía y pensar que no merecen la atención de otros (Chotpitayasunondh & Douglas, 2018), deviniendo en futuros trastornos afectivos (Qiyu et al., 2020). Lo anterior, queda demostrado en los resultados de una pregunta que guarda relación con el impacto futuro de las tecnologías, en donde más de la mitad de los encuestados (58%) cree que con el impacto de las tecnologías disminuirá el contacto directo.

Sin duda, de las principales preocupaciones de las personas mayores es el contacto directo con la familia y amigos/as, tal como se expone en la pregunta número seis, respecto de la vida familiar y en las relaciones con los amigos/as, se condice con estas respuestas al verse una valoración positiva de mantener y densificar aquellos vínculos.

Por otro lado, en consideración de su situación personal, el 54% de las personas mayores señala estar dentro del mundo tecnológico, además la población adulta mayor (47%) cree que, si no aumentan sus conocimientos en computación o internet, se quedará atrás, en contraste, un 53% cree que no le afectará mayormente. Así pues, los estudios demuestran que las personas mayores efectivamente a partir del uso

comienzan a encontrarle utilidad a las TIC para sus vidas. Les permite mejorar sus oportunidades informativas, fomentan una mayor autonomía de conocimiento, benefician su bienestar y bienestar psicológico incrementando su autoestima (Llorente et al., 2015; Shapira, Azy, et al., 2007; Tatnall, 2014). Por ejemplo, las actitudes positivas hacia las TIC constituyen un aspecto importante para predecir el bienestar social según Zambianchi y Carelli (2018) así como para el bienestar psicológico. La ampliación de oportunidades informativas, comunicativas, transaccionales y de ocio son de las más importantes (Llorente et al., 2015). Otros autores (Barrantes y Cozzubo, 2015; Bosch, 2015) sostienen que la importancia para el uso de Internet para los temas de salud, aprendizaje, niveles de actividad, entretenimiento y hobbies, noticias y actualidad, comunicación y para la resolución de actividades cotidianas. Favorecen la autonomía, las relaciones sociales y familiares, la actividad y el acceso a servicios sociales, tanto como a actividades culturales y de aprendizaje. Así como mejorar situaciones de aislamiento y soledad. (Abad, 2014; Anderson y McCullough, 2013).

Ahora bien, el uso y manejo de TIC pre-pandemia y durante la pandemia por Covid-19 demuestra no ser el mismo para todos los encuestados, puesto que 61,7% de las personas mayores aumentó su uso significativamente, frente a una minoría del 16,7% que cree que su uso se mantuvo igual que antes de la pandemia. Algo interesante que surge de las respuestas es la valoración de las TIC, donde el 55,4% dice "mejoró su valoración sobre las nuevas tecnologías". Razón por la cual, incluir el factor pandemia como una variable a considerar, aporta una nueva visión respecto de las formas de relacionarse a raíz de este acontecimiento dado no solo a nivel nacional sino global. Entendiendo que, para todos y no sólo las personas mayores, el confinamiento social significó la reorganización de muchas tareas, las TIC surgieron como una oportunidad de conectar aquello que parecía imposible de conectar, convertir actividades tradicionalmente presenciales en alternativas virtuales, como lo son las compras, reuniones de trabajo, colegio e incluso reuniones familiares son transformadas a videollamadas, actividades que, para una sociedad rápida e interconectada es fácil la adaptabilidad pero, ¿qué se sabe de la adaptación de personas mayores? Aparentemente y según los resultados que aquí se exponen, este tramo de la población avanza junto al resto de la sociedad en cuanto a conectividad, especialmente en tiempos en que es imperativo hacerlo.

Ahora bien, el 57% de las personas encuestadas opina que su uso del internet aumentó mucho durante la pandemia, principalmente para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos (71,7%); para mantenerse informado (67,8%), y para sentirse una persona actualizada o moderna (51,1%). También se destacan cifras importantes referentes a cuánto les ha servido internet para no sentirse solos/as, arrojando ciento cuarenta y siete (147) respuestas que declaran internet les ha servido mucho para no

sentirse solos/as y sesenta y cinco (65) personas dicen les ha servido poco, frente a ciento dos (102) respuestas en las que afirma que internet no les ha servido “nada” para no sentirse solos/as. Respecto a esto último, Querol (2012) advierte que *“las relaciones de familia o amistad tienen un valor que no se puede otorgar a las relaciones virtuales, puesto que son de otra naturaleza”*, razón por la cual se haría imprescindible establecer instancias de acompañamiento y contacto directo con las personas significativas para este grupo etario.

Reforzando la idea de que *“estar solo no es lo mismo que sentirse solo, para diferenciar entre aislamiento y soledad hay que comprender que: el estar solo está asociado a la ausencia física y el sentirse solo es la percepción que se genera a pesar de estar acompañado (Cerquera et al., 2013; Gené et al., 2016) (Trujillo León et al., 2021, p.258)*, es importante recalcar que, como se señaló anteriormente, un porcentaje no menor de los participantes vive solo (26,8% del total encuestado), dato que aporta a la desmitificación de la relación directa entre soledad objetiva y soledad subjetiva, es decir, entre aislamiento físico y percepción de soledad, respectivamente.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante esta investigación, existen factores que influyen en la percepción de soledad de las personas mayores encuestadas, estos responden a: su situación personal respecto de estar dentro o fuera del mundo de las TIC; el uso de celular principalmente para grabar videos, realizar videollamadas, enviar mensajes de texto y voz; valoración de TIC a partir de la pandemia por Covid-19 y, a raíz de lo mismo, la importancia de estas para sus vidas; utilidad que han tenido las TIC, tales como aumentar el contacto con amigos/as más cercanos, mantenerse informado/a, sentirse una persona actualizada o moderna; y finalmente no sentirse solo/a. Factores que fueron determinantes en el análisis con la escala de soledad de J.Gierveld, pero ¿por qué las personas mayores manifiestan sentir tan altos niveles de soledad aún interactuando con las TIC?, ¿quiere decir esto que hay necesidades de las personas mayores que no están siendo cubiertas?, ¿integrar a las personas mayores al mundo de las TIC no es suficiente?. Si se piensa qué tienen en común estos factores, la mayoría se desprende de la necesidad de adaptación a partir del aislamiento social por Covid-19, resultando las TIC en la única forma de socialización que poseen las personas, dejando atrás instancias participativas (presenciales). El impacto resulta aún más fuerte en el 26,2% que vive solo/a. Es por esto que, alternativas como “mejoró su valoración de estas tecnologías” o “se hicieron más importantes para su vida”, tienen un gran alcance entre los usuarios/as y, por ende, terminan influyendo directamente en su percepción de soledad.

Tal como ha sucedido en otros lugares del mundo, el proceso de inserción de las personas mayores a este mundo tecnológico, ha sido lento (Londoño Aldana et al., 2019),

pero, como se constata en este estudio, no ha sido un proceso del todo gratificante, puesto que aún con herramientas tan útiles como lo son las aplicaciones enfocadas en comunicación (llamadas, videollamadas, mensajes de texto, mensajes de voz), pareciera que no se logran ver resultados positivos, siquiera menos negativos, del sentimiento de soledad que cargan las personas mayores.

Dicha influencia de las TIC y sus principales usos, significa para los encuestados/as una constante necesidad de aprender a utilizar estos dispositivos para poder paliar los efectos del aislamiento social, producto de la pandemia por Covid-19, además de utilizarlas para informarse, son una fuente infinita de oportunidades de conexión con otras personas, por lo que, van mucho más allá del acompañamiento, entretenimiento u ocio, sino que también involucra adoptar un estilo determinado para relacionarse con otras personas o grupos.

En esta dirección, existe una preocupación a nivel general dentro de este tramo etario, que dice relación con el comportamiento que se tiene dentro de estas tecnologías, es decir, los posibles escenarios que se pueden dar al estar en interacción con otras personas que ocupan redes sociales u otros medios de comunicación, por lo que la preocupación es en torno a si existe la pérdida de valores como un hito que sucederá junto con el avance tecnológico. En otras palabras, el 63% de los trescientos cincuenta y cinco (355) encuestados indica que, con el impacto tecnológico, "se perderán muchos valores". Ahora, ¿qué relación existe entre la tecnología y los valores de cada persona?, ¿qué entiende la población mayor por valores?

Tal como señala el psicólogo, psicopedagogo y escritor, Bernabé Tierno Jiménez, *"todo cuanto existe es bueno, es un BIEN. De modo que podemos llamar BIEN a cualquier a cualquier ser en cuanto es portador de valores (...) podemos designar como VALOR aquello que hace buenas a las cosas, aquello por lo que las apreciamos, por lo que son dignas de nuestra atención y deseo"* (Tierno, 1992), además señala que los valores son intrínsecos al ser humano puesto que es cada uno de ellos el que le da la jerarquía que determina una escala moral personal y única.

El temor de las personas mayores por perder esta aspiración de las personas a buscar hacer el "bien", es lo que marca la pauta del desarrollo de la tecnología desde su punto de vista. Es bien sabido lo fácil que es hoy en día transgredir las barreras de lo moralmente correcto en la virtualidad que significan las TIC, ejemplo de esto son aplicaciones dedicadas específicamente a recabar opiniones de las personas, presentando un hecho noticioso como enganche, como es el caso de la aplicación Twitter, aquí se dan múltiples opiniones de un sin número de personas que, tras una pantalla, no sienten la necesidad de decir lo que piensan desde el respeto y la empatía, sino que es sólo decir lo que ellos/as asumen como verdad, sin consecuencias por las agresiones

verbales hacia otros cibernautas, olvidando que detrás de cada pantalla hay una persona. Esto es sabido por las personas mayores, quienes en su mayoría abogan por el respeto en los espacios virtuales.

A raíz de lo anterior, las personas mayores optan por priorizar las relaciones personales y sociales a través del contacto directo, densificando aquellos vínculos que ya se tienen por sobre la posibilidad de conocer gente. Surge entonces la idea de que, en un sistema tecnológico que prioriza el alcance de usuarios por sobre la calidad de las conexiones obtenidas, las personas mayores y sus intereses no tienen mayor cabida. Por esto, y respecto al impacto de las tecnologías, un 60% admite que se sentirán más separados del resto de la sociedad, mientras que el 37% restante indica que se sentirán de hecho más integrados.

Surgen interrogantes de esto pues, ¿las TIC reemplazan el contacto directo o existe un factor que ellos determinan, es irremplazable?, ¿las TIC fueron pensadas para todo grupo etario?, ¿requieren las personas mayores de un lugar virtual que propicie lo que ellos manifiestan necesitar, teniendo como base la accesibilidad, facilidad y seguridad?

Podría ser que, para que la población mayor quiera integrarse de lleno en las TIC, se debería pensar, al menos, en preguntar a ellos qué clase o tipo de tecnologías necesitan, además de involucrar a instituciones tanto públicas como privadas en el proceso de integración a estas tecnologías. Quizás, se debería partir por pensar en tecnologías elaboradas desde su perspectiva, para poder hablar de un impacto positivo en la percepción de soledad.

Finalmente, este análisis plantea la problemática actual, pero, cabe cuestionarse si el problema es mucho más profundo que la integración de las personas mayores a las TIC.

Capítulo VI

Hallazgos, Proyecciones y Comentarios Finales

1. Presentación

A lo largo de este capítulo se busca exponer los hallazgos de la investigación del actual proyecto de tesis: *“Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid-19 en la Comuna de Viña del Mar”*; mediante los resultados y análisis del instrumento aplicado a la población mayor de la mencionada comuna. En esta sección se pretende dar término al proceso investigativo, presentando los hallazgos y conclusiones en torno a los principales ejes del proyecto.

2. Hallazgos de la Investigación

Como primer aspecto a tener en cuenta de ahora en más es que, las personas mayores tienden a distenderse de los computadores, y en menor medida, del celular. Destacando que el uso de la televisión es mucho mayor, indicando una clara preferencia por las tecnologías de *comunicación unilateral*. Esto se puede ver representado en los apartados del instrumento referentes a disponibilidad y manejo de computadores, celulares, tablets y Smart TV, donde: 61% de los encuestados poseía un computador, el 96% indicó tener un celular y el 80% del total contaban con un Smart TV. Asimismo, la mayoría de ellos señalaron que no les interesaba aprender a usar un computador, correspondiendo a un 53,4% del total, lo que pudiese relacionarse directamente con la percepción de sus habilidades para manejar un computador, donde el 56% de encuestados.

Se puede señalar así al teléfono móvil como el dispositivo tecnológico con mayor alcance entre los encuestados, seguido del televisor. Pero ¿Qué hace a la televisión un medio tan atractivo para las personas mayores? Si se enfoca en este paradigma audiovisual, se destacan por varios autores, las limitaciones de las tecnologías disponibles, por su complejidad e inadecuación de los dispositivos e interfaces para estas personas. (Abad, 2014; Barrantes et al., 2015; Luque 2007; González-Oñate, Fanjul-Peyró y Cabezuelo-Lorenzo, 2015; Oudshoorn, Neven y Stienstra, 2016). Sin embargo, tanto la radio y la televisión, por sus atributos provocan una más fácil asimilación de sus mensajes (Sartori, 1998: 49; IBV, 2006), que se fusionan en la oferta de un medio caracterizado por su facilidad de acceso.

El atractivo de la televisión, por lo tanto, recae en su potencial para involucrar al receptor, son el cordón umbilical que mantiene al destinatario del mensaje escuchando al otro lado del canal. “El hábito y la familiaridad de la escucha induce a una actitud comunicativa tal que el radioyente incorpora a su realidad cotidiana la realidad comunicativa que representa el emisor” (Balsebre, 1994: 223). Sin embargo, no es sólo la nostalgia lo que mantiene la relación entre las personas mayores y los televisores, sino también la multifuncionalidad que estos pueden ofrecer basta con observar que, en su

mayoría (91%), el consumo televisivo de las personas mayores se concentra en cubrir tres objetivos: información, ocio y evitar la soledad (Anuario CNTV, 2022).

Sí este hallazgo se cubre desde la perspectiva del trabajo social, como disciplina y profesión, y la cual tiende a actuar como un agente de cambio, podría comprenderse entonces como una problemática en desarrollo, es decir, que las personas mayores encuentren confort en medios de comunicación lineales, que no significan una mayor interacción con el entorno, transformándose en un modo de autoexclusión, que podría llevar al debilitamiento de sus relaciones socioafectivas.

3. Hallazgos Emergentes

A lo largo del proceso de aplicación del instrumento, fueron surgiendo respuestas, ampliamente repetidas entre los participantes, y que viene a ser confirmada con el análisis de la Escala de Soledad de J. Gierveld, la cual muestra los altísimos niveles de soledad que está experimentando la población mayor de la comuna de Viña del Mar. Lo anterior, no podría ser atribuido sólo al factor de integración al uso de TIC, puesto que no se ajustaría a las respuestas en torno al uso y manejo que tienen estas personas, debido a que, como se demuestra en las respuestas de la encuesta aplicada, en su mayoría, existe un avance en esta materia, impulsado principalmente por el inicio del confinamiento social a raíz de la pandemia por Covid-19. Razón por la cual, este análisis lleva a pensar que, el alto nivel de soledad en la población estudiada manifiesta una problemática mucho más profunda que el uso o no uso de TIC, que requiere de especial atención, con énfasis en la salud mental de las personas mayores de la comuna de Viñadel Mar.

Es en este sentido, y siguiendo con la concepción de soledad subjetiva como factor de riesgo para las personas mayores que, resulta preocupante hallar en casi la totalidad de los/as encuestados/as (344 de los 355 participantes) algún nivel de soledad, más aún si, habiendo hecho el cruce de información con otras preguntas para determinar qué rol cumplen las TIC frente a esta percepción, se encuentra que, gran parte de este rol es llevado al ámbito de mantener conexiones con el entorno inmediato de los usuarios/as, en contextos de aislamiento social por Covid-19. Por lo tanto, esta coyuntura lleva necesariamente al desafío de la sociedad por poner la mirada en este sector de la sociedad, tan ampliamente invisibilizado.

4. Proyecciones y Comentarios Finales

a. Comentarios en torno a objetivos

El objetivo general, diseñado para orientar este proceso investigativo, tiene como finalidad el *describir la relación entre el uso de Tecnologías de la Información y*

Comunicación, y la percepción de la soledad en personas mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022. Comprendiendo que los objetivos “son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (Hernández Sampieri, 2010), se pretende cumplir con este por medio de la creación de tres objetivos específicos, los cuales fueron la base para la elaboración del instrumento de recolección de datos.

El primero de ellos, “Caracterizar socio demográficamente a la población objeto de estudio”, dice relación con obtener todos aquellos datos que dan cuenta de la situación social, económica y demográfica de cada uno de los encuestados. Lo anterior sirvió para dar cuenta de la realidad concreta de los participantes del estudio, pudiendo situar dicha investigación en un contexto específico, permitiendo conocer datos como: nivel de escolaridad, sector de residencia, edad, sexo, situación laboral, fuente de ingresos, nivel de ingresos, entre otros.

Como segundo objetivo específico se tiene “medir la disponibilidad y las formas de uso de las TIC de personas mayores en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022”, esto a través de preguntas orientadas a conocer qué dispositivos son usados, para qué, y qué percepción existe sobre las TIC en las personas mayores, sobre todo en un contexto de pandemia por Covid-19. Es aquí donde se concentró gran parte del análisis de la información obtenida, lo cual entregó interesantes cifras a su respecto, lo cual permitió saber desde qué perspectiva se relacionan las personas mayores con las TIC. Información con la cual se pudo cuantificar el nivel de disponibilidad y acceso a TIC por parte de la población estudiada.

Como tercer y último objetivo específico se detalla “medir y describir la relación existente entre uso de TIC y Soledad en la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19, durante el año 2022”. Es a través del análisis de la Escala de J. Gierveld y posterior cruce de información con otras preguntas atinentes a la temática de soledad que, se pudo dar cuenta de los índices de soledad de las personas mayores pertenecientes a la comuna, sumado a la influencia, en mayor o menor grado, que han tenido las TIC en esta percepción, siendo el objetivo que más relevancia cobra para poder responder íntegramente al objetivo general de la investigación y, por tanto, a la pregunta de investigación.

b. Comentarios en torno a la pregunta de investigación

La pregunta de investigación fue gestada desde una perspectiva cuantitativa, por lo que su finalidad es plantear, en términos concretos, una problemática que debe ser medida y analizada, para poder, después, ser generalizada. Por lo que, la pregunta señala: ¿Cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la Información con la

percepción de la Soledad en Personas Mayores, pertenecientes a la comuna de Viña del Mar, a partir de la pandemia por Covid-19? Es pues, la interrogante de este estudio, la que determina el curso de lo que se investigará finalmente, por lo que los objetivos, tanto generales como específicos fueron elaborados con el fin de que, con el instrumento, se pueda responder a lo que aquí se planteó.

Es en este sentido que, se pudo establecer que las TIC, si bien están presentes en gran parte de la población de estudio, no logran satisfacer la necesidad de conectividad y relaciones socioafectivas que se esperaba ver. Dado que, la relación existente entre ellas se basa en las TIC como único medio de comunicación en tiempos de pandemia por Covid-19, más no el que ellos y ellas quisieran, por lo que, una vez levantadas las restricciones sanitarias (cuarentena, aislamiento social, confinamiento) se anhela volver a la presencialidad y a las relaciones que existían antes de este escenario sanitario. Entendiendo a las TIC como una herramienta de integración social, más no un reemplazo de sus interacciones.

c. Comentarios en torno al marco teórico

A lo largo del estudio, fueron surgiendo, repetitivamente, ciertos conceptos abordados en el capítulo referente al marco teórico, asociados a realidades de gran parte de las personas participantes, el primero de ellos fue la importante diferencia entre la soledad objetiva y la soledad subjetiva, puesto que, se hizo necesario enfatizar en que, sólo el 26,2% vive solo o sola, pero el 96,9% de la población presenta soledad, por lo que, vivan solas/os o no, de igual forma están enfrentando este sentimiento. Comprender que, como se menciona a lo largo de la presente investigación, las consecuencias de la soledad dependen (...) del grado de sentimiento que perciban y logren experimentar las personas mayores, de los diferentes tipos de soledad que se encuentren experimentando y de las diferentes circunstancias en las que se sitúen —es decir, todo dependerá del *momento, lugar y hora* en la que se halle la persona—. Afirmación que se da antes de ser aplicado el instrumento, pero que representa fielmente la situación en que se encuentran las personas mayores participantes, puesto que, la soledad y la falta de relaciones sociales no afecta a todos de la misma manera. Por lo tanto, se hace imperativo reconocer que la manera de abordar esta problemática requiere de múltiples miradas profesionales.

A raíz de lo mencionado, es conveniente y necesario preguntarse desde *dónde surge este sentimiento y cómo éste impacta en la vida de las personas, entender las causas y las consecuencias del sentimiento de soledad es de suma importancia para la salud física y psíquica de las personas, así como para el bienestar social, el progreso político y el desarrollo económico de la sociedad* (García-Valdecasas Medina, 2017, p.52).

Por otro lado, la forma en que se entiende la vejez determina cómo será tratado el problema, y es común entonces, *desde la perspectiva de la salud, encontrar una relación directa entre la adultez mayor y la enfermedad, el deterioro físico y la improductividad, entre otros aspectos, lo cual posiblemente responde a entender la vejez como una etapa específica y no como un proceso*, por lo cual transfigurar desde una perspectiva centrada en lo biológico, en aquello que se ha ido deteriorando, en aquello que falta, a una visión centrada en aquello que pueden aportar las personas mayores, entiéndase, sabiduría, conocimiento y experiencias de vida, en definitiva, una perspectiva integral de la población mayor.

Por último, comprender que existe una deuda con este grupo etario, en cuanto a la *brecha digital generacional* que sin dudas estuvo presente en los resultados del instrumento aplicado, entendiendo que adultos y adultas mayores no hacen uso de las TIC de la misma forma, ni con la misma frecuencia que otros grupos etarios. Esta población en particular tal como se evidenció, necesita de manera primordial estar vinculada a sus familiares y amigos, siendo el principal indicador que se menciona en los estudios de calidad de vida de las personas mayores y de envejecimiento activo, por lo que las TIC juegan un rol importante en el desarrollo y potenciación de vínculos socioafectivos.

En suma, la pandemia por Covid-19 vino a transformar las relaciones interpersonales, afectando a cada individuo, grupo y comunidad de manera distinta, tal es el caso de la población mayor de Viña del Mar, la cual, además, producto de este estudio, pudo manifestar su descontento, no sólo en torno a la conectividad con las TIC, sino también manifestar un descontento generalizado en cuanto al lugar que ocupan en nuestra sociedad. Según varios autores (Neven y Peine, 2017, Joyce, Loe y Diamond-Brown, 2015), en la mayoría de los estudios sobre TIC y personas mayores, la tecnología es considerada como una solución al problema del envejecimiento. Sin embargo, gran parte de estos trabajos abordan el uso fuera de su contexto o lejos de comprender las necesidades de las personas mayores y en su perspectiva y creencias y con enfoques paternalistas (Greenhalgh y Stone, 2010; Peine, Rollwage y Neven, 2014). En consecuencia, entender que las personas mayores son sujetos de derecho, perfectamente capaces de aportar desde su perspectiva al mejoramiento de su calidad de vida.

d. Comentarios en torno a la metodología

Como se declara al inicio de este proyecto de título, la investigación originalmente contaba con un enfoque mixto, pero, en virtud del tiempo, y con el objetivo de indagar en un área de interés con la profundidad que se requería, se opta por encauzar el estudio en una lógica cuantitativa, aplicando como técnica la encuesta, dada principalmente por

dos fuentes: La Escala de Soledad de Jong Gierveld, validada para la población chilena (Rodríguez, 2021) y un segundo instrumento elaborado por IPSOS para la SUBTEL del Gobierno de Chile, denominada Acceso y Usos de Internet (SUBTEL, 2015).

En cuanto a la utilidad de este enfoque, resulta que, la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares (Narváez, 2016).

Siguiendo esta lógica, se realiza una *investigación exploratoria descriptiva*, ya que los estudios exploratorios permiten una aproximación a fenómenos desconocidos (o novedosos), como lo es el uso de TIC en personas mayores, además de incorporar dos dimensiones, siendo estas la pandemia por Covid-19 y la percepción de soledad en este contexto. El ámbito descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, que en este caso se centró en las personas mayores de la comuna de Viña del Mar, logrando identificar sectores con mayor y menor participación, situación socioeconómica, composición del hogar, uso y manejo de celular, computador e internet, percepción y opiniones respecto a las TIC.

Dadas las condiciones en que fue implementado este instrumento, se reafirma la transversalidad del estudio, es decir, la recolección de datos se dio en un momento específico, correspondiendo a un espacio temporal de siete meses aproximadamente para realizar un total de trescientos cincuenta y cinco encuestas, recorriendo diversos clubes, juntas de vecinos y centros recreativos, además de encuestas realizadas en las calles y plazas de Viña del Mar. Lo anterior, posibilitó "tomar una fotografía" de la situación de las personas mayores en relación con la temática abordada. El muestreo de este estudio fue aleatorio, con el único criterio de exclusión el ser una persona menor de 60 años y/o no ser residente de la comuna mencionada.

Así es como, en su entorno real y sin ningún tipo de incidencia, manipulación o alteración deliberada de variables (Hernández Sampieri, 2010, p.149), se realiza esta encuesta, constituyéndose como un diseño no experimental. Se basa entonces, en un contexto natural, en el cual se pudo analizar el comportamiento de las variables tal cual suceden. Consecuentemente, se escoge como variable independiente el uso de tecnologías de la información, mientras que la variable dependiente se centra en la percepción de soledad por causa del uso o desuso de las TIC, dentro de un contexto de pandemia por Covid-19. Es gracias a este parámetro que se logra vislumbrar el alto nivel de soledad que presenta la población mayor de la comuna.

e. Comentarios en torno a Políticas Públicas

Es sabido que, en los últimos años ha surgido una mayor preocupación por el bienestar de las personas de edad, es por esto que existen políticas públicas en torno a este sector de la sociedad.

En Chile, en 2012, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, *encargado de diseñar y aplicar políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social* (Proyecto NODO, 2021), elaboró la Política Integral de Envejecimiento Positivo, con el propósito de delinear las acciones concernientes a un buen envejecimiento y vejez en Chile. Dicha política busca enfrentar el desafío del envejecimiento y la vejez en toda su magnitud, partiendo por el Estado, en conjunto con la sociedad civil y las familias chilenas. La política declara en su marco teórico que la soledad es un factor de riesgo.

En octubre del año 2018, se lanza el programa “Adulto Mejor”, que promueve medidas para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, según se declara en el sitio web del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Consta de tres pilares enfocados en: Ciudades Amigables, centrado en abordar desafíos urbanos propios de una población envejecida, con el fin de fomentar la autonomía, participación y calidad de vida de las personas mayores. El eje de “Servicios Cercanos” se trabaja en promover instituciones y servicios amigables con las personas mayores con el fin de mejorar los accesos, entregar atención oportuna y de calidad y adecuar los trámites y procesos a las necesidades de los adultos mayores. Por último, el pilar “Vida Saludable” se orienta en implementar estilos de vida activos y participativos para las personas mayores, a través de iniciativas que faciliten el desarrollo de actividades dirigidas al esparcimiento, actividad física, vida al aire libre e intercambio generacional con el fin de mejorar su salud y bienestar (SENAMA, 2018).

Más tarde en el año 2021, se impulsa el plan “Adulto Digital” enmarcado en el programa “Adulto Mejor”, con cursos de capacitación en línea, encabezados por SENCE, orientados a promover la digitalización de los adultos mayores de todo el país (...) Los cursos son Ciberseguridad en entornos de aprendizaje digital: Computación básica; Comunicación en entornos digitales; Formulación y evaluación de proyectos; Ideas para crecer tu negocio; Liderazgo, Marketing digital y Trabajo en equipo (SENAMA, 2021).

De lo mencionado recientemente, se entiende que el contexto de pandemia obliga a trasladar todas las acciones a la virtualidad, o en casos imperativos, cancelar su implementación, priorizando acciones vitales y dejando en un segundo plano aquellas no fueron consideradas primordiales. Lo que, por supuesto, dejó a una importante parte de

la población al margen del contexto sanitario, y sólo cuando las medidas fueron rebajadas, se han podido retomar algunas instancias participativas.

Así, el "Análisis de situación y desafíos estructurales en Chile" señala: *Sumado a esto, las medidas impuestas de distanciamiento social y confinamiento implementadas de manera particular en cada región están impactando no solo en las actividades económicas (trabajo, producción y consumo), sino también en las formas de apoyo institucional y comunitarias que solían ser gestionadas presencialmente, lo que ha implicado un aumento de la vulnerabilidad social, amplificando el riesgo social y económico de los grupos sociales más frágiles. En efecto, las personas que trabajan en condiciones de mayor precariedad laboral, las mujeres, niños y niñas, las personas mayores y grupos históricamente excluidos han visto profundizadas sus desventajas y vulnerabilidades como consecuencia de la pandemia* (Proyecto NODO, 2021). Por este motivo, poner atención a las necesidades de las personas mayores cobra sentido de urgencia, y, aludiendo a las TIC como herramientas de acompañamiento, es que los participantes manifestaron que la mejor opción para entrar al mundo tecnológico (59%) es tener la ayuda de otras personas o instituciones, por lo que aparecen estas como una oportunidad de reconexión con su entorno, no solo familiar, sino también social.

Ya que, las tecnologías de la información y comunicación están implicadas en la integración y participación social, y por ello vinculadas al modelo de buen envejecimiento (Agudo Prado & Fombona Cadavieco, 2013), reafirmando la idea principal de las TIC como herramienta de integración social, más aún "durante una pandemia, la protección social universal se convierte en condición necesaria para el éxito en el combate contra la propagación de la enfermedad" (Proyecto NODO, 2021). Y, así pues, también lo cree el 81% de los encuestados, al indicar que "debería haber una preocupación especial para que la tercera edad pueda incorporarse a las nuevas tecnologías".

De modo que, para propósitos académicos y profesionales, este proyecto de investigación da cuenta de la situación actual de las personas mayores de la comuna de Viña del Mar, por lo que, socializar sus resultados a instituciones públicas de la comuna aportaría en la visibilización de la perspectiva de vejez, además de poder colaborar teóricamente en la búsqueda de mejores políticas públicas en torno a este sector de la población.

f. Comentarios en torno al Trabajo Social

Desde la perspectiva del Trabajo Social como disciplina y profesión, se destaca un rol fundamental en los engranajes de la sociedad chilena actual, la cual presenta múltiples falencias que no siempre son vistas y mucho menos, tratadas. Este proyecto se centró en personas mayores debido a que es un área que necesita, con suma

urgencia, especial atención y trabajo. De modo tal que, como se mencionó anteriormente, la intención aquí es, precisamente, aportar desde la perspectiva del trabajador social como un agente que transforma realidades sociales, como es bien sabido. En este caso, de las personas mayores, cuya realidad se encuentra en constante vulnerabilidad social, más aún con la marginalización sufrida a causa de la pandemia por Covid-19, que no sólo los obligó a permanecer en sus hogares para evitar contraer el virus, sino que también los aisló de su entorno cercano, debilitó sus relaciones socioafectivas y contribuyó a la aparición de nuevos trastornos asociados a esta situación de soledad, tanto objetiva como subjetiva.

Por ende, asumir un rol de liderazgo frente a estas situaciones, es de vital relevancia, pues es nuestro deber realizar el nexo entre las instituciones y las personas, traduciendo la ayuda y la oportunidad de cambio en algo tangible y, por lo tanto, posible. En resumen, las personas mayores requieren de un actor que transforme las cifras que en este estudio se dieron, en un mensaje para la sociedad, mensaje que dice relación con la necesidad de integrarse socialmente a través de herramientas, como las TIC, que sirvan como instrumentos de acompañamiento y conectividad con el resto de la sociedad. Además, hacer visible la fractura interna que existe respecto de cómo se está procesando la vejez, en cuanto a la percepción de soledad se refiere.

g. Comentarios en torno a la gerontología

“La vejez es un hecho biológico y una construcción social. En este sentido, es importante señalar que la ancianidad es un concepto básicamente cultural. Todo ser biológico envejece y aparecen deterioros físicos, pero ello no está relacionado ni a una edad biográfica específica, ni a símbolos específicos, ni a un espacio social universal. Cada cultura de acuerdo con la cosmovisión imperante define quien es anciano” (Piña Morán, 2006).

En Chile, como es sabido, se asocia la vejez con el término de la vida laboral, correspondiente a los 60 años, en el caso de las mujeres y 65 años, en el caso de los hombres, por lo que la concepción de vejez o ancianidad está ligada directamente al término de la vida productiva, pero, como ya ha sido expuesto a lo largo de este escrito, la vejez contempla mucho más que eso.

“La Gerontología se puede definir como «la ciencia que estudia el envejecimiento en todos sus aspectos, tanto biológicos como psicológicos o sociológicos, teniendo en cuenta, además, su evolución histórica y los factores referidos a la salud de la persona mayor», englobando de esta manera varias disciplinas que la van a enriquecer” (Millán Calenti, 2006), dividiéndose a su vez en tres áreas: experimental, clínica y social. Piña M. (2006) señala: “La gerontología analiza el proceso de envejecimiento en todas sus

dimensiones: biológica, psíquica, económica, política, educativa y social. Se trata del estudio de la vejez desde un enfoque interdisciplinario” (Piña Morán, 2006).

A raíz de esta definición, se puede decir que la vejez, como otras etapas de la vida, tiene características propias, de las cuales la gerontología se ha hecho cargo. Sin embargo, resulta inevitable asociar esta rama de la ciencia con el Trabajo Social, dado que ambas poseen un carácter holístico en sus bases teóricas, lo que se traduce en una mirada mucho más amplia del proceso de envejecimiento, más todavía si se asocia con la integración de las TIC, puesto que, *“el paradigma de la tecnología de la información no evoluciona hacia su cierre como sistema, sino que hacia una apertura como una red multifacética”* (Piña Morán, 2006), sumándose a ser otro aspecto que debe ser mirado desde la integridad del concepto.

De esta asociación, entre Gerontología y Trabajo Social pueden nacer nuevas perspectivas en cuanto la creación e implementación de políticas públicas en esta materia.

h. Comentarios Finales

Llegado a este punto de la presente investigación, se puede entonces presentar, de forma sintetizada, los comentarios finales, a la luz de los resultados obtenidos.

En primer lugar, destacar los esfuerzos realizados en torno a esta materia, tanto a nivel internacional como nacional, provenientes de instituciones como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Sistema de las Naciones Unidas en Chile, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y Servicio Nacional de Adultos Mayores (SENAMA). Instituciones que, han fijado la mirada en este sector de la población, Contribuyendo al trabajo multidisciplinario en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores.

En segundo lugar, reconocer que aún existe trabajo por hacer y perspectivas que recoger, este estudio resulta pertinente para recabar información y exponer, justamente, aquellas percepciones de la población mayor que, deben sin duda impactar en nuestra sociedad, traducir ese impacto en mejoramiento de las políticas implementadas y por último un autoanálisis de lo que se está haciendo con este ethos en particular.

Por último, reiterar la importancia que tiene realizar estudios que entreguen un diagnóstico de la situación en la que se encuentran actualmente las personas mayores, entendiendo que esta investigación sienta un precedente, especialmente en el área de la salud mental. Desde el Trabajo Social, se asume este rol investigativo, esencial para evidenciar este tipo de escenarios.

i. Limitaciones de la Investigación

Como es natural, la presente investigación está sujeta a limitaciones que demandan su atención, para comprender los hallazgos y las conclusiones derivadas de la misma.

Con relación a esto, se puede identificar al uso de un enfoque cuantitativo en vez de un enfoque mixto, como la primera limitación del proyecto. Esta situación se debió a un conjunto de decisiones que el equipo de investigación tuvo que tomar, con el fin de respetar los límites de tiempo a los que se adjunta este trabajo. Si bien, el uso de un enfoque cuantitativo no significó pérdida alguna en término de datos y estadísticas, el uso de un enfoque mixto hubiese permitido al equipo comprender mejor la lógica detrás de cada participante al momento de responder, lo que quizá habría respaldado, o no, los resultados obtenidos.

Por otro lado, se puede considerar lo largo y complejo del instrumento utilizado, siendo resultado de dos instrumentos combinados y abreviados (Escala de Gervield y Encuesta SUBTEL), como la segunda limitación del proyecto. En este sentido, si bien cabe destacar que la disposición de los participantes estuvo siempre presente, fue tanto la cantidad de preguntas como el tiempo que tomaba responder cada una de ellas, así como la estructuración compleja de las preguntas y la repetitividad de estas, las que causaron en las personas mayores un hastío general, confusiones a mitad de la encuesta y cansancio al final de esta. Solicitando para un futuro, encuestas más cortas, preguntas más sencillas y fáciles para su comprensión.

j. Proyecciones futuras

Es primordial también, poner énfasis en las implicancias, las limitaciones propias de la investigación y las líneas propuestas para futuras investigaciones en la temática del análisis de las personas mayores desde una perspectiva social, desde el Trabajo Social.

A futuro se abren una serie de posibilidades de profundización que derivan de las conclusiones y que inducen a sugerir algunas líneas futuras de investigación que se pueden compartir.

La investigación llevada a cabo, además de aumentar el grado de conocimiento referente a las personas mayores y la influencia de la inserción en el mundo de las nuevas tecnologías en la percepción de la soledad, servirá de incentivo, antecedente y complemento para estudios posteriores que permitan abordar desde una perspectiva multifactorial y multidisciplinaria, evitando caer en enfoques paternalistas u homogeneizados, estudios que rompan estereotipos de la inaccesibilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores pero para ello es necesario que se

respeten sus tiempos, espacios y atender mucho al acompañamiento (Aldana, García-Gómez, & Jacobo, 2012; Casado-Muñoz et al., 2015).

Asimismo, nuevas investigaciones se abrirán a la posibilidad de poder determinar los estilos de vida de los adultos mayores, a partir de un número reducido de ítems que permitan ser aplicados a instrumentos de medición más acotados, que facilite responder a aquellas interrogantes acerca de las relaciones familiares, comunitarias e íntimas, mismas relaciones que pueden asociarse, en muchas ocasiones, con la insatisfacción con la vida, abandono y disminución de actividades, infelicidad y desesperanza. Desarrollar, por lo tanto, investigaciones que se complementen con el uso de instrumentos especializados en la medición de problemáticas como la autoestima, ansiedad y depresión, específicamente la depresión geriátrica. Estudios que permitan elaborar dispositivos de acompañamiento para aportar al mejoramiento de índices de soledad.

Finalmente, otra alternativa que resulta interesante contemplar, indica que las futuras investigaciones apunten, de forma clave, no sólo a aquellas políticas de acceso, que brindan instancias de capacitación para el uso, más son insuficientes en el campo profesional, sino también a guía y estructuración de nuevas políticas, que se enfoquen plenamente en al apoyo y servicio del crecimiento digital de las personas mayores, por cuanto se confirma que la trayectoria de vida y los antecedentes de uso, la percepción que se tenga sobre las TIC, y la frecuencia de su uso y el acceso a Internet, son factores centrales para adquirir competencias digitales (Rivoir, Escuder, Liesegang, 2019).

Capítulo VII

Referencias Bibliográficas y Anexos

1. Referencias Bibliográficas

- Abbas, N., Abrar ul Haq, M., Ashing, U. y Ubaid, S. (2020) Loneliness Among Elderly Widows and Its effect on Social And Mental Well-being. *Global Social Welfare*, 7, 215-229. <https://doi.org/10.1007/s40609-020-00173-5>
- Abad, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 21(42), 173-180
- Abaunza Forero, C., Mendoza Molina, M, Bustos Benítez, P., Paredes Álvarez, G., Enriquez Wilches, K., & Padilha Muñoz, A. (2014). Concepción del adulto mayor. Recuperado de: *Adultos mayores privados de la libertad en Colombia* [online]. Bogotá Editorial <https://doi.org/10.7476/9789587385328.0007>
- Agudo Prado, S., & Fombona Cadavieco, J. (2013, junio). IMPACTO DE LAS TIC EN LAS PERSONAS MAYORES EN ASTURIAS: MEJORA DEL AUTOCONCEPTO Y DE LA SATISFACCIÓN. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (44), 1-13. Retrieved 06 18, 2022, from <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/325/63>
- Ang, M. P., Chong, Y. X. & Lau, P. J. (2019). The impact of loneliness and fear of missing out in predicting phubbing behaviour among undergraduates in Malaysia [Proyecto de investigación de grado, Universiti Tunku Abdul Rahman]. UTAR Institutional Repository. http://eprints.utar.edu.my/3210/1/fyp_PY_2019_AMP_-_1505415.pdf.
- Aznar Díaz, I., Cáceres Reche, M. P., Moreno Guerrero, A. J., Marín Marín, J. A. (2020). *Desafíos de investigación educativa durante la pandemia COVID19*. Editorial Dykinson, S.L. [https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/6697/1/9788413771724%20\(1\).pdf#page=20](https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/6697/1/9788413771724%20(1).pdf#page=20)
- Barrantes R. y A. Cozzubo (2015). Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la Internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica. Desde <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/>

- Beck, U. (1998). ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización (4ª ed.). Barcelona: Paidós.
- Bellver, J., López Marijuán, D., Cenmbranos, F., & Castillo, J. J. (2013). La huella del consumismo tecnológico. In *FUHEM* (pp. 1-68). FUHEM. Retrieved diciembre 6, 2022, from https://www.fuhem.es/wp-content/uploads/2019/08/Dossier_La-huella-del-consumismo-tecnologico.pdf
- Benassini Felix, C. (2014). DE AUDIENCIAS A PROSUMIDORES. ACERCAMIENTO CONCEPTUAL. *Revista Luciérnaga. Facultad de Comunicación Audiovisual*, 16-29. Retrieved diciembre 06, 2022, from file:///Users/andre/Downloads/Dialnet-DeAudienciasAProsumidoresAcercamientoConceptual-5529507.pdf
- Bosch, T. y B. Currin (2015) Usos y gratificaciones de los ordenadores en personas mayores en Sudáfrica. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 23 (45). Desde www.comunicarjournal.com
- Bunge, M. (1979). *La investigación científica*. Barcelona, Ariel.
- Buz, J., & Prieto Adánez, G. (2012, diciembre 22). Análisis de la Escala de Soledad de De Jong Gierveld mediante el modelo de Rasch. *Universitas Psychologica*, 12(3), 971-981. Retrieved julio 10, 2022, from Análisis de la Escala de Soledad de De Jong Gierveld ...<https://revistas.javeriana.edu.co> > article > view
- Cabrera Del Valle, R., Salum Alvarado, S., & Fuster Sánchez, N. (2021). Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develamiento de brechas, sentidos y afectos en Valparaíso. *Trabajo Social*, 23(1), 197–224. <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87702>
- Cano-Pita, G. E., & García-Mendoza, M. J. (2018). Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.762>
- Celade (2019). *World Population Prospects, 2019*. Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población del Celade. Recuperado de <https://population.un.org/wpp>

- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2008). La sociedad de la información en América latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo. (LC/L.2860), Santiago de Chile.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2008). Características de los hogares con TIC en América Latina y el Caribe. Observatorio para la sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC). LC/W.225.
- Chotpitayasunondh, V. & Douglas, K. M. (2018). Measuring phone snubbing behavior: Development and validation of the Generic Scale of Phubbing (GSP) and the Generic Scale of Being Phubbed (GSBP). *Computers in Human Behavior*, 88, 5-17. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.06.020>
- Ciotti, M., Ciccozzi, M., Terrinoni, A., Jiang, W.-C., Wang, C.-B., & Bernardini, S. (2020, 07 09). La pandemia de COVID-19. *Revisiones Críticas en Ciencias del Laboratorio Clínico*, 57(6), 365-388. Retrieved 05 05, 2022, from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10408363.2020.1783198>
- Correa, J., Grimaldo, M., Malvaceda, E. (2022) FoMO, Adicción a Facebook y Soledad como Determinantes del Phubbing en Universitarios Limeños. *Psykhé* (Santiago), 31(2), 1-11. <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.2020.22579>
- Concepción Breton, A., Corrales Camacho, I., Córdoba, M. E., Acosta Hernández, M. E., Larancuent Cueto, O. I., & De La Cruz Morel, Y. L. (2020, 09 25). Sondeo de Casos en Personas Mayores sobre Actividades Cotidianas y Utilización de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Tiempos de Pandemia. *Revista Internacional Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 132-150. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.156>
- Dabove, M. I. (2002). *Persona Mayor*. <http://www.salud.gob.ar/dels/printpdf/67>
- Davey, S., Davey, A., Raghav, S. K., Singh, J. V., Singh, N., Blachnio, A. & Przepiórkaa, A. (2018). Predictors and consequences of "phubbing" among adolescents and youth in India: An impact evaluation study. *Journal of Family & Community Medicine*, 25(1), 35-42. https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_71_17

- De Jong Gierveld, J. & Kamphuis, F. H. (1985). The development of a Rasch-type loneliness scale. *Applied Psychological Measurement*, 9(3), 289-299. <https://doi.org/10.1177/014662168500900307>
- Escuela de Trabajo Social. (n.d.). *Observatorio Desigualdades y Políticas Públicas*. Escuela de Trabajo Social. Retrieved abril 15, 2022, from <https://odpp.uv.cl/nosotros>
- Escuela de Trabajo Social. (n.d.). *Historia*. Escuela de Trabajo Social UV. Recuperado Abril 15, 2022, de <https://trabajosocial.uv.cl/escuela/historia>
- Escuela de Trabajo Social. (n.d.). *Misión y Visión*. Escuela de Trabajo Social UV. Recuperado Abril 15, 2022, de <https://trabajosocial.uv.cl/escuela/mision-y-vision>
- Escuela de Trabajo Social. (n.d.). *Observatorio de Desigualdades y Políticas Públicas*. Escuela de Trabajo Social. Retrieved abril 15, 2022, from <https://odpp.uv.cl/nosotros>
- Friemel, T. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313– 331.
- Fonseca Céspedes, I. (2019). FACTORES RELACIONADOS AL SENTIMIENTO DE SOLEDAD DURANTE LA VEJEZ. *Anales en Gerontología*, (11), 141-157. Retrieved 04 30, 2022.
- Forester, T. (1992). *Sociedad de alta tecnología: la historia de la revolución de la tecnología de la información*. Siglo XXI.
- Gajardo Jauregui, Jean. (2015). Vejez y soledad: implicancias a partir de la construcción de la noción de riesgo. *Acta bioética*, 21(2), 199-205. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2015000200006>
- García-Valdecasas Medina, J. I. (2017, 12 14). Una nueva epidemia asola la sociedad occidental: la soledad. *Departamento de Sociología y Trabajo Social*. Retrieved 05 10, 2022.
- García Rodríguez, M. (2010). Libro Blanco del Envejecimiento Activo. <http://hdl.handle.net/10261/62792>
- Gil, E. (2002). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. Disponible en: <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>

- Gómez, G. (2020). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. Recuperado de: <https://www.mediterranea-comunicacion.org/article/view/2021-v12-n1-metodos-tecnicas-de-investigacion>
- Hernández Sampieri, R. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Quinta Edición ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Jeff Huarcaya, V. (2020, 04 18). CONSIDERACIONES SOBRE LA SALUD MENTAL EN LA PANDEMIA DE COVID-19. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 37(2), 327-334. Retrieved 05 03, 2022, from <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es>
- Kusumota L., Diniz M.A., Ribeiro R.M., Silva ILC, Figueira ALG, Rodrigues FR, et al. (2022). Impact of digital social media on the perception of loneliness and social isolation in older adults. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Available in: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5641.3526>
- Leal Becker, R. (2020). Breve historia de las pandemias. *Revista Psiquiatría.com*, 24(1), 1-20. Retrieved 05 05, 2022, from <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64673584/Breve%20historia%20de%20las%20pandemias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653000828&Signature=AVfzSx0gM6pG2iLgApvw7J5fmH9CK1EiLwPiqdU5QzSgvkzedw3ahDt~ivsTq6QFaIy6fnpZ8I-NnMF4nw3Bv~V6pcgWD~pb8IGH~ow-Ce84wML57qOm6>
- Llorente, C., Viñaraz M. & Sánchez, M. (2015). Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. La comunicación en un mundo que envejece: retos y oportunidades. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 23 (45), 29-36. Desde <https://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar45.pdf>
- Londoño Aldana, E., Navas Ríos, M. E., & Romero González, Z. (2019). EL ADULTO MAYOR FRENTE AL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN CARTAGENA DE INDIAS. *Revista Aglala*, 10(2), 98-110. Retrieved diciembre 12, 2022, from <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1436>

- López Doblas, J. (2018, enero). EL SENTIMIENTO DE SOLEDAD EN LA VEJEZ.
Revista Internacional de Sociología, 76(1), 1-13.
<https://doi.org/10.3989/ris.2018.76.1.16.164>
- Lopez-Róldan, P. Fachelli, S. (2015). Metodología de Ia Investigación Social Cuantitativa. Edición digital:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf
- Lustig, N., y Tomassi, M. (2020). Covid-19 y la protección social de las personas pobres y los grupos vulnerables en América Latina: un marco conceptual. PNUD LAC C19 PDS No. 8. Recuperado de www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/Policy%20Papers%20COVID%2019/finaldocuments/UNDP-RBLAC-CD19PDSNumber8ESLustigTommasi.pdf
- Mata, M. C. & Macassi, S. (1997). Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=185515&pid=S1815-0276200400010001200004&lng=es
- Méndez, F. (2009). La Web 1.0 y 2.0. *25 Ensayos Contemporáneos*, 67-68. Retrieved diciembre 06, 2022, from https://www.palermo.edu/dyc/publicaciones/creacion.produccion/pdf/creacion25/creacion_25.pdf#page=67
- Millán Calenti, J. C. (2006). *Principios de geriatría y gerontología*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59855262/1111Principios_de_geriatria_y_gerontologia_millan_booksmedicos.org20190624-48268-9g2gvf.pdf?1561419269=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPrincipios_de_geriatria_y_gerontologia.pdf&Expires=1671
- Montiel, N. (2008). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI. ISSN:1856-6189. Volumen 5 Edición No. 1
- Morrow Howell, N., Galucia, N., & Swinford, E. (2020, 04 26). Recuperación de la pandemia de COVID-19: un enfoque en los adultos mayores. *Revista de*

Envejecimiento y Política Social, 32(4-5), 526-535.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08959420.2020.1759758>

- Organización de Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana Sobre La Protección De Los Derechos Humanos De Las Personas Mayores*. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. 1era Edición Electrónica 2018.
- Pérez Abreu, M. R., Gómez Tejeda, J. J., & Dieguez Guach, R. A. (2020, 04 11). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2), 1-15. Retrieved 05 05, 2022, from <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2020/hcm202e.pdf>
- Pino Juste, M. R., Soto Carballo, J. G., & Rodríguez López, B. (2015). LAS PERSONAS MAYORES Y LAS TIC. UN COMPROMISO PARA REDUCIR LABRECHA DIGITAL. *Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359. 10.7179
- Piña Morán, M. (2006). Trabajo social gerontológico: Investigando y construyendo espacios de integración social para las personas mayores. *Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (1), 13-30. Recuperado a partir de <https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/203>
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2020). PERSONAS MAYORES EN CONTEXTO DE PANDEMIA Y AISLAMIENTO SOCIAL. *Observatorio del Envejecimiento*, 1 (3), 1-26. https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2020/06/redes_de_apoyo_en_peaislamiento_social_en_tiempos_de_pandemia.pdf
- Proyecto NODO. (2021). *Hábitos y necesidades de personas mayores en pandemia. Análisis de situación y desafíos estructurales en Chile* (Primera Edición ed.). <https://www.senama.gob.cl/storage/docs/NS-02-HABITOS-Y-NECESIDADES-DE-PERSONAS-MAYORES-EN-PANDEMIA.pdf>
- Qiyu, B., Li, L., Fang-Hsuan, H., Xiaoqi, Y., Huahua, H., Xingchao, W. & Pengcheng, W. (2020). Parent-adolescent congruence in phubbing and adolescents' depressive symptoms: A moderated polynomial regression with

- response surface analyses. *Journal of Affective Disorders*, 275(1), 127-135.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.03.156>
- Quinde Barcía, B., Mosquera González, M., & Vázquez Martínez, A. (2020). Brecha Digital en Adultos Mayores: Accesibilidad Tecnológica y Redes Sociales. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(166–182), 744–757.
<https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/220>
 - Quintero, A., Villamil, M., Henao, M. y León, J. (2018). Diferencias en el sentimiento de soledad entre los adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 36(2), 49-57.
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v36n2a07>
 - Real Academia de la Lengua Española. (n.d.). *Epidemia*. Diccionario de la lengua española. Retrieved 05 05, 2022, from <https://dle.rae.es/epidemia?m=form>
 - Real Academia de la Lengua Española. (n.d.). *Pandemia*. Diccionario de la lengua española. Retrieved 05 05, 2022, from <https://dle.rae.es/pandemia>
 - Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales.: Revisión de antecedentes sobre las desigualdades en la apropiación. In A. L. Rivoir & M. J. Morales (Eds.), *Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 51–68). CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmh6.6>
 - Rocha, C., Oliveira, G., Couto, L. y Santos, P. (2019). Impact on loneliness in the elderly in health care: a cross sectional study in a urban region of Portugal. *Family Medicine & Primary Care Review*, 21(2), 138-143.
<https://doi.org/10.5114/fmpcr.2019.84550>
 - Rodríguez, C., Ayala, A., Forjaz, M. & G, L. (2021). Validation of the De Jong Gierveld Loneliness Scale, 6-item version, in a multiethnic population of Chilean older adults. *Australasian Journal on Ageing*. 00, 1-9.
<https://doi.org/10.1111/ajag.12893>
 - Roselli, D. (2020, Abril-Junio). EPIDEMIOLOGÍA DE LAS PANDEMIAS. *Revista Medicina*, 42(2), 168-174. Retrieved 05 05, 2022, from https://www.researchgate.net/profile/Diego-Rosselli/publication/342674870_Epidemiologia_de_las_pandemias/links/5f006d39299bf18816005571/Epidemiologia-de-las-pandemias.pdf

- Rubio Herrera, R. (2004, 06 30). La soledad en las personas mayores españolas. *Portal Mayores*. Retrieved 04 30, 2022, from <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/rubio-soledad-01.pdf>
- Sánchez Duarte, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, 12, 155-162. Retrieved 06 20, 2022, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>
- SENAMA. (2018, October 18). *Presidente Piñera y primera dama lanzan programa Adulto Mejor para “darle a todos los adultos mayores la oportunidad y la tranquilidad de que van a poder disfrutar esa tercera etapa dorada de nuestras vidas”*. División de Organizaciones Sociales -. Retrieved Diciembre 06, 2022, from <https://dos.gob.cl/presidente-pinera-y-primera-dama-lanzan-programa-adulto-mejor-para-darle-a-todos-los-adultos-mayores-la-oportunidad-y-la-tranquilidad-de-que-van-a-poder-disfrutar-esa-tercera-etapa-dorada-de/>
- SENAMA. (2002). *Glosario Gerontológico*. http://www.senama.gob.cl/storage/docs/GLOSARIO_GERONTOLOGICO.pdf
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2015). Resultados encuesta nacional de acceso y usos de internet. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Presentacion_Final_Sexta_Encuesta_vers_16102015.pdf
- SENAMA. (2021, August 24). *Servicio Nacional del Adulto Mayor*. SENAMA | Servicio Nacional del Adulto Mayor. Retrieved Diciembre 07, 2022, from <https://www.senama.gob.cl/noticias/primera-dama-y-ministerio-del-trabajo-y-prevision-social-impulsan-programa-de-capacitacion-en-linea->
- Shapira, N., Azy B., and Iddo G. (2007). Promoting Older Adults' Wellbeing through Internet Training and Use. *Aging and Mental Health*, 11(5), 477-84.
- Sigerson, L., Li, A. Y. -L., Cheung, M. W. -L. & Cheng, C. (2017). Examining common information technology addictions and their relationships with non-technology-related addictions. *Computers in Human Behavior*, 75, 520-526. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.05.041>.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2015). Resultados encuesta nacional de acceso y usos de internet. <https://www.subtel.gob.cl/wp->

[content/uploads/2015/04/Presentacion_Final_Sexta_Encuesta_vers_16102015.pdf](#)

- Tamayo & Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación Científica. 4ª edición. México: Editorial Limusa.
- Tierno, B. (1992). *Valores Humanos* (Vol. I). <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38247163/Bernabe-Tierno.-Valores-humanos-libre.pdf?1437476791=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DBernabe+Tierno+Valores+Humanos+Berna+be+T.pdf&Expires=1670887136&Signature=AnDJUW41-IPC0Qbi~n9pERmOcmMcJ5c>
- Trujillo León, Y. I., Casique Casique, L., Morales Jinez, A., & Álvarez Aguirre, A. (2021, 06 01). Soledad en el adulto mayor: Análisis de concepto. *Revista Científica Eureka*, 18, 257-271. Retrieved 05 07, 2022, from https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Morales-Jinez/publication/352694522_Soledad_en_el_adulto_mayor_Analisis_de_concepto/links/60d3ace492851c8f7995c50d/Soledad-en-el-adulto-mayor-Analisis-de-concepto.pdf
- T'ng, S. T., Ho, K. H. & Low, S. K. (2018). Are you "phubbing" me? The determinants of phubbing behavior and assessment of measurement invariance across sex differences. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 7(2), 159-190. <https://doi.org/10.17583/rimcis.2018.3318>
- Universidad de Valparaíso. (2021, julio). *Informe de Instalación Observatorio de Desigualdades y Políticas Públicas* [Informe].
- Varela Pinedo, L. F. (2016, 03 23). SALUD Y CALIDAD DE VIDA EN EL ADULTO MAYOR. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 33(2), 199-201. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n2/a01v33n2.pdf>
- Vázquez, M. & Jiménez, R. (1994). RULS: Escala de soledad UCLA revisada. Fiabilidad y validez de una versión española. *Revista de Psicología de la Salud*, 6(1). 45-54.
- Yanguas, J., Cilveti, A., Hernández, S., Pinazo, S., Roig, S. y Segura, C. (2018). El reto de la soledad en la vejez. *Zerbitzuan Revista de Servicios Sociales*, 61-75. <https://doi.org/10-5569/1134-7147.66.05>

2. Anexos

¹ Buz J, Urchaga D, Polo ME. Factor structure of the De Jong Gierveld loneliness scale in Spanish elderly adults. *Anal Psicol.* 2014;30:588-596. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.148371>

² IPSOS. "Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet Banda Ancha en Chile". Primer Informe, https://www.subtel.gob.cl/images/stories/articles/subtel/asocfile/primer_informe_subtel.p_df

³Aprobación Comité Bioética



COMITÉ BIO ÉTICA
RESOLUCIÓN EXENTA N° 180.798 DE
09.12.2019
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES
MONTAÑEDA 2663
VALPARAÍSO

ACTA EVALUACIÓN N° 07/2021

I.- El Comité de Bioética de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso, en presencia de la Prof. Claudia Calderón Flández, Psicóloga, Presidenta; Patricia Castañeda Meneses, Trabajadora Social, Secretaria; Prof. Sonia Reyes Herrera, Trabajadora Social; Prof. Mahía Saracosti Schwartzman Trabajadora Social y Prof. Elisabeth Simburger, Sociólogo; declara que en su sesión de fecha 15.12.2021, se aprobó la dimensión ética del proyecto de investigación titulado *'Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de COVID 19 en la Comuna de Viña del Mar. Un estudio Mixto'*, presentado por el investigador responsable Prof. Rodrigo Cabrera del Valle RUT 13.020.841-K y que será implementado durante el año académico 2022 en la comuna de Viña del Mar.

II.- Para su evaluación, se tuvieron a la vista los siguientes antecedentes:

- Formulario de Presentación de Proyectos de Progrado.
- Modelo de consentimiento informado.
- Documentación y pautas de trabajo requeridas para el proceso de levantamiento de información.

III.- En la valoración ética del Proyecto, el Comité consideró que dicha propuesta cumple con los principios éticos necesarios para su realización, entre otros los de beneficencia y atención a potenciales riesgos, se concluyó que su pertinencia fundamental radica en:

1. El proyecto de investigación se ajusta a los resguardos éticos declarados en las regulaciones nacionales e internacionales vigentes en la materia y a las convenciones de investigación actualmente implementadas en las Ciencias Sociales.
2. El proyecto aportará información relevante que permitirá comprender la relación entre los elementos subjetivos y experienciales de la soledad y el uso de Tecnologías de la Información en personas mayores de la comuna de Viña del Mar a partir de la pandemia del SARS-CoV-2, junto con proponer las mejores alternativas de intervención en el marco del tema de investigación definido.
3. Los Consentimientos Informados dan cuenta de la investigación en forma clara y explícita, respetando la voluntariedad de las personas participantes, además de ofrecerle la oportunidad de retirarse en cualquier momento sin que ello revista algún perjuicio; asegura confidencialidad de los datos y de la identidad del sujeto; se



COMITÉ BIO ÉTICA
RESOLUCIÓN EXENTA N° 180.396 DE
09.12.2021

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES
MONTANEDA 2663
VALPARAÍSO

precisa que no existen riesgos, ni costos involucrados, como tampoco remuneración por participar, especifica en qué consistirá la colaboración del sujeto, señalando el tiempo que involucrará la aplicación de los instrumentos y explicitando el compromiso de activar un protocolo de contención y posterior derivación si se detectara alguna situación adversa en la persona participante. Así, también, el equipo de investigación da a conocer su teléfono y e-mail de contacto para ser ubicado en caso de consultas o dudas.

4. Los antecedentes curriculares del equipo de investigación garantizan la ejecución del estudio dentro de los marcos éticos y técnicos aceptables acordes a un nivel de investigación profesional autónoma.
5. Los y las integrantes del Comité declararon no tener conflicto de interés.

IV.- Es por lo anterior, que el Comité de Bioética de la Facultad de Ciencias Sociales *aprueba* el presente protocolo de investigación que se llevará a cabo en la comuna de Viña del Mar, bajo la responsabilidad del equipo de investigación. Las eventuales modificaciones que pudieran sufrir el protocolo al que serán sometidos las personas participantes deben ser evaluadas por este Comité y aprobadas previo a su aplicación. El equipo de investigación debe emitir un informe de avance y un informe de cierre del estudio, conforme los referentes asociados a la planificación de la investigación definidas por el equipo.



**CLAUDIA CALDERÓN FLÁNDEZ
PRESIDENTA**

Valparaíso, 15 de diciembre del 2021

c.c. Equipo de Investigación
Archivo Comité Bioética Facultad de Ciencias Sociales.

4 Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación
Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de
Covid19 en la Comuna de Viña del Mar. Un estudio Mixto**

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar de estudios enmarcados en el Proyecto de investigación "Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid19 en la Comuna de Viña del Mar. Un estudio Mixto" y conducido por el profesor Dr. Rodrigo Cabrera del Valle, perteneciente a la Universidad de Valparaíso.

Dicho proyecto tiene como objetivo principal conocer si existe alguna relación entre la Soledad y el uso de Tecnologías de la Información en personas mayores de la comuna de Viña del Mar a partir de la pandemia del SARS-CoV-2.

En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá responder algunas preguntas, lo cual se realizará mediante un cuestionario escrito. Dicha actividad durará aproximadamente 40 minutos aproximadamente.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son conocer la relación entre Soledad y el uso de tecnologías de la información con las personas adultas mayores de la comuna de Viña del Mar, por lo que los beneficios reales o potenciales que usted podrá obtener de su participación en la investigación son colaborar con el conocimiento respecto al tema para mejorar las políticas públicas relacionadas con la temática del uso de tecnologías de la información.

Además, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos. El investigador Responsable del proyecto y la Universidad de Valparaíso asegura la total cobertura de costos del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno. Por otra parte, la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico alguno. Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto represente perjuicio. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria, y que tiene derecho a negarse a participar o a suspender y dejar inconclusa su participación cuando así lo desee, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Esta investigación ha sido evaluada y aceptada por el Comité Ético-científico de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso Y en caso de tener preguntas sobre sus derechos al participar en el estudio podrá contactar a la presidenta del Comité de Ética Científica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso, Prof. Claudia Calderón Flandez, por medio del correo: comitedeetica.facso@uv.cl

Desde ya le agradecemos su participación.



Dr. Rodrigo Cabrera del Valle
Psicólogo
Investigador Responsable

Fecha _____


Yo _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente participar en la investigación "Personas Mayores: Soledad, Confinamiento Social y Uso de Tecnologías de la Información en tiempos de Covid19 en la Comuna de Viña del Mar. Un estudio Mixto" conducida por el Profesor Dr. Rodrigo Cabrera del Valle, investigador de la Universidad de Valparaíso.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto al correo electrónico rodrigo.cabrera@uv.cl, o al teléfono +56996023436.

Nombre y firma del participante


Dr. Rodrigo Cabrera del Valle
Investigador Responsable

TICS, Soledad Y Personas Mayores

*Obligatorio

1. Pensando en Chile, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su opinión? *

Marca solo un óvalo.

país.

La tecnología es una herramienta fundamental para que nos desarrollemos como

La tecnología no ayuda a solucionar los problemas más importantes para el desarrollo del país

NS-NR

2. En general, pensando en las nuevas tecnologías, usted ve... *

Marca solo un óvalo.

Más amenazas que oportunidades

Más oportunidades que amenazas

NS-NR

3. Las nuevas tecnologías (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable) permiten que las cosas se hagan con mayor rapidez. Usted diría que esto es más bien... *

Marca solo un óvalo.

Una oportunidad de ganar tiempo

Algo que hace que la gente viva más apurada

NS-NR

4. El uso de las nuevas tecnologías (tales como los celulares, internet, los computadores) ha generado cambios en la manera de escribir y hablar de las personas (acortar o inventar palabras, entre otros). Usted diría que esto... *

Marca solo un óvalo.

- Es positivo, porque permite comunicarse más rápido
- Es negativo, porque la gente no aprende a hablar y escribir bien NS-
- NR

5. Constantemente se van mejorando las tecnologías. Con respecto a esto usted diría * que...

Marca solo un óvalo.

- Vale la pena hacer un esfuerzo para estar al día, para aprovechar las nuevas oportunidades
- No tiene sentido esforzarse por tratar de estar al día, porque siempre están inventando cosas nuevas
- NS-NR

6. Pensando en la importancia que tienen las nuevas tecnologías en la sociedad chilena (los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable, entre otros), ¿cree usted que esto ha generado cambios positivos o negativos en los siguientes aspectos de la vida de los chilenos? *

Marca solo un óvalo por fila.

	La tecnología ha generado cambios positivos	La tecnología ha generado cambios más bien negativos	La tecnología no ha generado cambios	NS/NR
En el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la educación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la vida familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En las relaciones con los amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la calidad de vida de la tercera edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la calidad de vida de la	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

población

**En la
vida
política**



7. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

*

Marca solo un óvalo.

- Las nuevas tecnologías facilitarán las cosas en el trabajo y en el estudio
- Las nuevas tecnologías impondrán exigencias en el trabajo y en el estudio que no todos podrán cumplir
- NS-NR

8. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

*

Marca solo un óvalo.

- Las nuevas tecnologías harán que la gente se ponga más floja Las
- nuevas tecnologías harán que la gente sea más creativa NS-NR

9. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

*

Marca solo un óvalo.

- Con las nuevas tecnologías se tendrán mayores oportunidades de trabajo Con
- las nuevas tecnologías quedarán muchas personas sin trabajo
- NS-NR

10. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

- Se creará mayor dependencia de las tecnologías
- Las personas serán más libres para desarrollar sus intereses NS-
- NR

11. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

- Las personas de la tercera edad se sentirán más integradas
- Las personas de la tercera edad se sentirán más separadas del resto de la sociedad
- NS-NR

12. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

- Con las nuevas tecnologías se podrá estar más conectado y comunicado con la gente
- Con las nuevas tecnologías disminuirá el contacto directo con las personas NS-NR
-

13. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

Las tecnologías disminuirán las desigualdades entre las personas Las

tecnologías aumentarán las desigualdades entre las personas NS-NR

14. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

Con las tecnologías la gente se expresará con mayor libertad Con

la tecnología se perderán muchos valores importantes NS-SR

15. Pensando en el impacto futuro que tendrán las nuevas tecnologías en la sociedad * (tales como los celulares, internet, los computadores, la televisión por cable)...

Marca solo un óvalo.

Las nuevas tecnologías permitirán que aumente la colaboración entre las personas Las

nuevas tecnologías permitirán que aumente el individualismo

NS-NR

16. Con respecto a las nuevas tecnologías (tales como celulares, computadores, internet, televisión por cable), ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones? *

Marca solo un óvalo por fila.

	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS-NR
Muy de acuerdo				
Para utilizar las nuevas tecnologías hay que tener muchos conocimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muchas veces es más práctico hacer las cosas sin utilizar tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tecnología me complica la vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo miedo de que el avance de la tecnología termine por destruir las relaciones humanas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**La
tecnología
hace mi vida
más
entretenida**

**Me pone
nervioso usar
aparatos muy
tecnológicos
porque
puedo echar
algo a perder**

Las nuevas tecnologías son solo para los más jóvenes

Con las nuevas tecnologías han aumentado la capacidad para que la gente se organice

Las nuevas tecnologías mejoran la vida de las

personas mayores

Las nuevas tecnologías sirven para manipular la opinión de la gente

Sin las nuevas tecnologías la sociedad ya no puede

funcionar

La tecnología me permite ser más independiente

17. Pensando en su situación personal, actualmente, usted diría que... *

Marca solo un óvalo.

- Está más bien dentro del mundo de las nuevas tecnologías
- Está más bien fuera del mundo de las nuevas tecnologías

18. Pensando en su vida cotidiana, si no aumenta sus conocimientos de computación o internet, ¿cree usted que...? *

Marca solo un óvalo.

- Se quedará atrás y perderá oportunidades
- No le afectará mayormente

19. ¿Cuál diría que es el mejor camino para entrar al mundo de las nuevas tecnologías? *

Marca solo un óvalo.

- Tener la ayuda de otras personas o instituciones
- Proponérselo y tener la voluntad para aprender
- Tener recursos económicos

20. Pensando en la gente de tercera edad, usted cree que *

Marca solo un óvalo.

- Cada uno debiera preocuparse por aprender a usar las nuevas tecnologías
- Debiera haber una preocupación especial por que la tercera edad se incorpore a las nuevas tecnologías

21. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con la siguiente afirmación?: las nuevas tecnologías permiten que las personas dispongan de más información con la cual pueden controlar mejor a las autoridades. *

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo Muy
- en desacuerdo NS-
- NR

22. Sobre los contenidos y la regulación en internet, ¿usted cree que... *

Marca solo un óvalo.

- Deberían existir regulaciones legales que controlen el acceso a los diferentes contenidos
- Las familias deberían controlar lo que ven los integrantes del hogar Cada uno debería ser capaz de fijarse sus propios límites
- No debería de existir ningún tipo de control o regulación
- NS/NR

23. ¿Cuáles de estos dispositivos hay en su hogar? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
Computador (PC, Notebook)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teléfono móvil o Smartphon e	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TV con conexión a internet habilitada (Smart TV)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. ¿Usted usa habitualmente un computador? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

25. (Sólo si NO USA computador) ¿Alguna vez usó habitualmente un computador?

Marca solo un óvalo.

Sí, antes usaba

No

26. (Sólo si NO USA habitualmente computador) ¿Por qué no usa computador?

Marca solo un óvalo.

- Porque no lo necesita
- Porque lo usaba para trabajar pero ya no trabaja
- Porque no sabe usarlo
- Porque no tiene/es muy caro
- Otra razón ¿cuál?
- NS-NR

27. (Sólo si responde "PORQUE NO SABE USARLO") ¿Le interesa aprender a usar un computador?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- NS-NR

28. ¿Durante el último año le ha pedido a alguna persona que haga algo por usted en * un computador (por ejemplo, escribir un currículum, una carta, grabar un disco)?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- NS-NR

29. (Solo si USA o USÓ habitualmente un computador) ¿Cuándo fue la primera vez que usó un computador?

Marca solo un óvalo.

- Hace menos de 2 años
- Entre 2 y 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Entre 10 y 20 años
- Más de 20 años

30. (Solo si USA o USÓ HABITUALMENTE un computador?) ¿Dónde aprendió a usar un computador?

Marca solo un óvalo.

- En su casa En
- el trabajo
- En un curso especial
- Otros
- NS-NR

31. (Solo SI USA habitualmente un computador) ¿Con qué frecuencia utiliza usted un computador?

Marca solo un óvalo.

- Todos los días
- Algunos días por semana
- Algunas veces al mes Con
- menos frecuencia NS-NR
-

32. (Solo SI USA habitualmente un computador) ¿En cuáles de los siguientes lugares utiliza un computador?

Selecciona todos los que correspondan.

- En el hogar
 En el trabajo
 En un telecentro comunitario o infocentro En
 un lugar privado (cibercafés)
 Otro

33. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con la siguiente afirmación?: los computadores no están pensados para gente como yo. *

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo Muy
 en desacuerdo NS-
 NR

34. ¿Tiene usted teléfono celular propio? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

35. (Solo si NO TIENE celular propio) ¿Tuvo alguna vez celular?

Marca solo un óvalo.

- Sí, antes tenía No

36. (Solo si NUNCA HA TENIDO celular) ¿Por qué nunca ha tenido un celular?

Selecciona todos los que correspondan.

- Porque no lo necesita, no le interesa
- Porque no sabe usarlo
- Porque es muy caro
- Otra

37. (Solo si HA TENIDO o TIENE CELULAR) ¿Cuándo fue la primera vez que tuvo celular?

Marca solo un óvalo.

- Hace menos de 2 años
- Entre 2 y 5 años
- Entre 5 y 15 años
- Hace más de 15 años
- NS-NR

38. (Solo si HA TENIDO o TIENE CELULAR) ¿Cuál fue la razón principal para tener su primer celular?

Marca solo un óvalo.

- Su interés personal de tener uno
- Sus amigos o familiares le aconsejaron que sería bueno tenerlo o se lo regalaron
- Necesidad para su trabajo

39. (Solo SI TIENE CELULAR) ¿Con qué frecuencia utiliza el celular para...?:
Marca solo un óvalo por fila.

	Habitualmente	A vece s	Nunca	NS-NR
Hacer llamada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sacar fotos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grabar videos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jugar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buscar una ruta o camino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enviar mensajes de voz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usarlo como reloj, despertador, alarma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usarlo como agenda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navegar en internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hacer videollamadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enviar mensajes de texto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. En general, ¿cuánto aumentó su uso del celular con la pandemia?

Marca solo un óvalo.

Mucho

Poco

Nada

41. Ahora en específico, ¿cuáles de los usos son los que más aumentó durante la pandemia?

Selecciona todos los que correspondan.

Hacer llamadas

Sacar fotos

Grabar videos

Jugar

Buscar una ruta

Enviar mensajes de texto

Enviar mensajes de voz

Usarlo como reloj

Usarlo como agenda

Navegar en internet

Hacer videollamadas

42. (Solo SI TIENE CELULAR) ¿Cuánto siente que le ha costado aprender a usar su actual tipo de celular?

Marca solo un óvalo.

Mucho

Poco

Nada

43. ¿Qué tan de acuerdo está con que "los celulares no están hechos personas como *yo"?

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo Muy
 en desacuerdo

44. (Solo SI TIENE celular) ¿Su celular tiene conexión a internet?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

45. (Solo SI CELULAR TIENE CONEXIÓN a internet) ¿Qué tipo de servicio de internet maneja?

Marca solo un óvalo.

- Plan
 Prepago

46. (Solo SI CELULAR TIENE CONEXIÓN a internet) ¿Cuánto gasta al mes por tener con internet su celular?

47. (Solo si CELULAR TIENE CONEXIÓN a internet) ¿Quién paga esa conexión?

Marca solo un óvalo.

- Usted
- Otra persona Pago
- compartido

48. ¿Tiene o ha tenido alguna vez acceso a internet en su hogar? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Tuvo, pero ya no
- Nunca ha tenido

49. (SOLO SI NO TIENE INTERNET EN HOGAR) ¿Cuáles son las principales razones por las que en su hogar NO tienen acceso a Internet (PROPIO Y PAGADO).

Selecciona todos los que correspondan.

- No saben / no les han informado qué beneficios ofrece internet al hogar. No lo encuentran útil para el hogar.
- No les interesa tener internet por razones distintas a su utilidad para el hogar
- No saben utilizar el computador y/o Smartphone
- No saben / no les han informado cómo utilizar internet
- Falta de confianza
- Costo del equipo (computador, notebook, Tablet, Smartphone, etc.)
- Costo del servicio de internet es muy elevado
- No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet en la zona donde vivimos Pueden acceder a internet en otros lugares (por ejemplo: oficina, escuela) Pueden conectarse a una red de otras personas
- Porque tiene internet en el celular

50. (Solo si NO TIENE internet en hogar) En los meses recientes, ¿ha explorado la posibilidad de contratar algún servicio para tener acceso a internet?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

51. (Solo SI TIENE INTERNET en su hogar) ¿Cuál o cuáles son las principales razones para mantener el servicio de Internet en su hogar? Señale todas las que apliquen:

Selecciona todos los que correspondan.

- Como apoyo a la educación de hijos/nietos/parientes Para tener más acceso a información
- Para comunicarse con otras personas
- Para acceder a películas, videos, juegos y otros medios de entretenimiento Por razones laborales o de empresa familiar
- Para realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias y pagar cuentas
- NS/NR

52. Independiente del tipo de conexión, si es del hogar o del celular ¿con qué frecuencia utiliza internet? *

Marca solo un óvalo.

Todos los días

De 3 a 5 días por semana 1 ó

2 días por semana Algunas

veces al mes Con menos

frecuencia Nunca

53. ¿Ha solicitado a algún amigo, vecino, familiar o conocido que realice en Internet por usted algo en internet? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

54. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿Cuándo fue la primera vez que tuvo acceso a internet?

Marca solo un óvalo.

Hace menos de 2 años

Entre 2 y 5 años

Entre 5 y 10 años Hace

más de 10 años

55. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿Cuáles de estos dispositivos usa para conectarse a internet?

Selecciona todos los que correspondan.

Celular

Computador

Tablet Smart

TV

56. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿Cuál de todos es el más frecuente?

Marca solo un óvalo.

- Celular
- Computador
- Tablet Smart
- TV

57. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿En cuáles de los siguientes lugares se conecta a Internet?

Selecciona todos los que correspondan.

- En el hogar
- En el trabajo
- En la calle
- Cibercafes o telecentros
- Lugares con wifi gratis
- Otro:

58. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿Y en cuál con más frecuencia?

Marca solo un óvalo.

- En el hogar
- En el trabajo
- En la calle
- Cibercafes o telecentros
- Lugares con wifi gratis
- Otro: _____

59. ¿Tiene usted cuenta en los siguientes servicios? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp, Telegram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación para conocer gente o pareja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación de transporte (Uber, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación de compras delivery	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

60. SOLO SI TIENE CUENTAS ¿con qué frecuencia usa o revisa su cuenta en?

Marca solo un óvalo por fila.

	Frecuente mente	Poca frecuencia		Nunca
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp, Telegram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación para conocer gente o pareja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación de transporte (Uber, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación de compras delivery	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

61. SOLO SI USA INTERNET ¿Con qué frecuencia utiliza internet para...?

Marca solo un óvalo por fila.

	Habitualmente	Solo en ocasiones	Nunca	
Para publicar algo en redes o foros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer tramites con servicios publicos o privados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para comprar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para ver videos, peliculas u otras entretenimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para leer noticias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para enviar correos electronicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer tramites bancarios (transferencias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para pagar cuentas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Para
investigar
sobre algún
tema que le
interesa**

**Para
navegar sin
propósito**

Para
participar de
actividades

on-line

62. SOLO SI USA INTERNET ¿Cuánto aumentó su uso de internet durante la pandemia?

Marca solo un óvalo.

Mucho

Un poco

Se mantuvo como antes de la pandemia

63. SOLO SI AUMENTÓ USO EN PANDEMIA ¿Cuánto aumentó la frecuencia con que utiliza internet para...?

Marca solo un óvalo por fila.

	Mucho	Poco	Nada
Para publicar algo en redes o foros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer trámites en servicios públicos o privados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para comprar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para ver videos, películas u otras entretenimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para leer noticias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para enviar correos electrónicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para hacer trámites bancarios (transferencias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para pagar cuentas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para investigar sobre algún tema que le interesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para navegar sin propósito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Para
participar de
actividades**

on-line

64. A causa de la pandemia... *

Marca solo un óvalo por fila.

Mucho Un poco Nada

**Aprendió a
usar mejor
estas
nuevas
tecnologías**

s

**Mejó su
valoración
sobre
estas
tecnologías**

**Las TIC se
hicieron
más
importantes
para su
vida diaria**

65. (Solo SI HA TENIDO ACCESO a internet) ¿Cuánto le ha servido internet para cada una de las siguientes cuestiones?

Marca solo un óvalo por fila.

	Mucho	Poco	Nada
Para ampliar su red de conocidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para aumentar el contacto con sus amigos más cercanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para mantenerse informado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para sentirse una persona actualizada o moderna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para no sentirse sola/o	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

66. Ahora le vamos a preguntar sobre otros sentimientos que puede tener. Las preguntas tienen como respuesta: sí, más o menos o no. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Más o		
	menos		No
Tengo un sentimiento general de vacío	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay mucha gente en quien puedo apoyarme cuando tengo problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay suficientes personas a la que me siento unido/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Echo de menos a personas a mi alrededor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A menudo me siento rechazado/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay muchas personas en las que puedo confiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

67. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con la siguiente afirmación? "Internet no está pensado para gente como yo" *

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo Muy
- en desacuerdo NS-
- NR

68. ¿Cómo calificaría usted su habilidad para usar...? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Excelente	Buena	Suficiente	Deficiente
Teléfono o celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

69. ¿Ha buscado alguna vez información sobre cursos relacionados con uso de internet, computadores o celulares? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

70. (Solo SI HA BUSCADO información sobre cursos) ¿Ha realizado algún curso?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

71. ¿Qué tan capaz cree que es usted para aprender a usar bien estas herramientas? *

Marca solo un óvalo.

Muy capaz

Relativamente capaz

Poco capaz

Nada capaz

NS/NR

72. De la siguiente lista, ¿alguien le ha enseñado o tratado de enseñar a usar tecnologías?:

*

Selecciona todos los que correspondan.

Pareja

Hijos

Nietos

Amistades o conocidos

Personas del trabajo Otra

persona

Nadie

73. ¿Qué tan problemáticas serían para usted las siguientes situaciones? *

Marca solo un óvalo por fila.

	M	Poco problemático	Nada problemático	NS-NR
u y p r o b l e m á t i c o				
Salir de su casa sin celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estar una semana sin poder usar un computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estar una semana sin poder usar internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estar una semana sin ver televisión por cable o satelital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

74. ¿Quiénes componen su su hogar?

Selecciona todos los que correspondan.

- Pareja
- Hijas/os
- Nietas/os

- Sola
- Otras personas
-
-
-

75. ¿En qué sector de Viña del Mar vive usted?

Marca solo un óvalo.

- Nueva Aurora, Agua Santa alto
- Recreo, Agua Santa bajo Forestal,
- Chorrillos, El Salto Oriente (V.
- Hermosa, V. Dulce...) Miraflores,
- Granadilla
- Sta. Ines
- Plan
- Achupallas, Sta. Julia
- Gomez Carreño
- Reñaca Alto, Glorias Navales
- Reñaca Alto, Jardin del mar

76. ¿Cuál es su edad? *

77. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Hombre
- Mujer

78. ¿Cuál fue el último curso y tipo de estudio aprobado?: *

Marca solo un óvalo.

- Sin educación formal
- Básica incompleta
- Básica completa Media
- C-H Incompleta Media
- T-P Incompleta Media
- C-H Completa Media T-
- P Completa
- Sup. Técnica Incompleta
- Sup. Técnica Completa
- Sup. Universitaria Incompleta
- Sup. Universitaria Completa

79. ¿Cuál es su situación actual? *

Marca solo un óvalo.

- Trabaja
- Busca empleo Jubilada /
- pensionada

80. ¿Cuál es o fue su actividad principal?

Marca solo un óvalo.

- Empresario grande mediano
- Ejecutivo de empresa
- Alto funcionario público
- Profesional, científico
- Técnico superior
- Empleado de oficina pública o privada Pequeño
- micro empresario
- Venta en comercio, restaurantes, afines
- Operario de máquinas, transporte
- Trabajador no calificado
- Obrero agrícola
- Quehaceres del hogar
- Otro:

81. ¿Cuáles de estas fuentes de ingresos tiene?

Selecciona todos los que correspondan.

- Pensión básica solidaria
- Jubilación
- Ingresos laborales
- Aportes familiares
- Otros ingresos (arriendo de propiedades, etc.)

82. ¿Me podría decir sus ingresos?

83. ¿Y los de su hogar?

Google Formularios



Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social