

**APROXIMACIÓN A LAS EXPERIENCIAS DE AUTOEFICACIA  
CON RELACIÓN AL USO DE LA TECNOLOGÍA, EN LAS  
PERSONAS MAYORES DE LA COMUNIDAD LGBTIQA+  
PERTENECIENTES AL SINDICATO AFRODITAS Y LA  
AGRUPACIÓN “LAS SOBREVIVIENTES”.**

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

**ALUMNA:** JAVIERA FLORES MARTÍNEZ

**PROFESORA GUIA:** MAURICIO URETA BERNAL

**2024**

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

VALPARAISO, 20 de diciembre de 2024.-

SEÑOR DECANO:


En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con informar a Ud, la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: ***“APROXIMACIÓN A LAS EXPERIENCIAS DE AUTOEFICACIA CON RELACIÓN AL USO DE LA TECNOLOGÍA, EN LAS PERSONAS MAYORES DE LA COMUNIDAD LGBTIQA+, PERTENECIENTES AL SINDICATO AFRODITAS Y A LA AGRUPACIÓN “LAS SOBREVIVIENTES”***, cursado durante el período académico 2024 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, Srta. **JAVIERA CATALINA FLORES MARTÍNEZ**.

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

  
MAURICIO URETA BERNAL  
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR  
GONZALO LIRA MENDIGUREN  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MUB/fpu. -

### **Agradecimientos**

A mi hija Emma, a quien debo todos los agradecimientos. Gracias por acompañarme cada día y cada noche de estudio, por darme tu cariño cuando mami estaba cansada y por contarme cuentos a la hora de dormir. Eres mi motivo de mejora y superación. Te agradezco por ser mi fiel y eterna compañera, por permitirme mostrarte lo valiente que somos, y por recordarme que solo el cielo es nuestro límite. Este logro también es tuyo.

A mi mamá Gladys, por inculcarme la fortaleza y responsabilidad. Agradezco tu apoyo incondicional, tus palabras de aliento y tu orgullo hacia mí. Gracias por confiar en lo capaz que soy.

A Irma, por tu incondicional ayuda y por cuidar lo más importante de mi vida, mis más sinceros agradecimientos por tu nobleza.

A mi hermana Isidora, gracias por ser la mejor hermana, cada día aprendo mucho más de ti.

A mis amigas Bárbara, Dannae y Cata S, quienes me recordaron siempre que la “M” de mamá es igual de importante que la “M” de mujer, gracias por sostenerme durante estos años.

A Javiera Basáez Silva, por confiar en mí y en mis capacidades. Por enseñarme lo hermoso del trabajo social con las personas mayores, eres una inspiración para mí. Aprecio tus palabras, consejos y contención.

A mi papá José, por darme las herramientas y valores que me guiaron a tomar la mejor decisión.

A Lukas, mi hermano. Por tu carisma y cariño incondicional.

Al equipo y familia Gerópolis, por abrirme sus puertas desde el año 2022. Les agradezco por su calidez, por los momentos compartidos y los desayunos y almuerzos llenos de risas e historias. Cada uno de ustedes forma parte de este proceso. Los extrañaré a todas y todos. Son un equipo increíble.

A Las Sobrevivientes, por permitirme ser parte de su aprendizaje y logros. Ha sido un honor conocer su historia y ser testigo de la inspiración que son para tantas personas. Gracias por su cariño y el hermoso vínculo que hemos creado. Las recordaré siempre con mucho cariño y alegría. ¡Las admiro profundamente a cada una, uno y una de ustedes!

## Índice

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I CAPÍTULO: CONTEXTO INSTITUCIONAL .....</b>                       | <b>5</b>  |
| 1. Presentación del capítulo .....                                    | 6         |
| 2. Introducción .....                                                 | 7         |
| 3. Identificación y tipo de Institución .....                         | 8         |
| 4. Cobertura y Radio de acción.....                                   | 9         |
| 5. Estructura Organizacional.....                                     | 11        |
| 6. Antecedentes Históricos.....                                       | 11        |
| 7. Política Pública .....                                             | 13        |
| 8. Objetivos y funciones de la institución.....                       | 14        |
| 9. Organigrama .....                                                  | 15        |
| 10. Programas .....                                                   | 16        |
| 11. Recursos de la institución .....                                  | 17        |
| 12. Trabajo Social de la Institución .....                            | 18        |
| 13. Objetivos .....                                                   | 18        |
| 14. Funciones del Trabajo Social en la Institución.....               | 19        |
| 15. Situaciones y problemáticas sociales más frecuentes .....         | 19        |
| 16. Vinculación con redes institucionales o redes sociales.....       | 19        |
| <b>II CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO.....</b>                                | <b>21</b> |
| 1. Presentación del capítulo .....                                    | 22        |
| 2. Resumen de la investigación.....                                   | 22        |
| 3. Identificación del problema .....                                  | 22        |
| 4. Contextualización de los temas centrales de la investigación ..... | 25        |
| 5. Justificación de la investigación .....                            | 26        |
| 6. Fenómeno de estudio situado.....                                   | 39        |
| 7. Contextualización sujetas y sujetos de estudio .....               | 55        |
| <b>III CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO .....</b>                         | <b>59</b> |
| 1. Presentación del capítulo .....                                    | 60        |
| 2. Fundamentación metodológica.....                                   | 60        |
| 3. Diseño de investigación .....                                      | 61        |
| 4. Tipo de estudio.....                                               | 61        |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5. Tipo de diseño.....                                                        | 62        |
| 6. Problemática y fundamentación de la investigación.....                     | 63        |
| 7. Preguntas de investigación.....                                            | 64        |
| 8. Objetivos de investigación.....                                            | 64        |
| 9. Universo y muestra de investigación.....                                   | 65        |
| 10. Criterios de inclusión.....                                               | 66        |
| 11. Técnicas de Investigación.....                                            | 66        |
| 12. Criterios de rigor.....                                                   | 67        |
| 13. Plan de análisis.....                                                     | 69        |
| 14. Matriz de programación.....                                               | 70        |
| 15. Aspectos éticos considerados en la investigación.....                     | 71        |
| <b>IV CAPÍTULO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....</b>                   | <b>73</b> |
| 1. Presentación del capítulo.....                                             | 74        |
| 2. Recolección y transcripción de datos.....                                  | 74        |
| 3. Categorización y análisis.....                                             | 75        |
| 3.1. Caracterización sociodemográfica.....                                    | 76        |
| 3.2. Percepción de la autoeficacia en la tecnología.....                      | 84        |
| 3.2.1. Reconocimiento de las habilidades en el uso de la tecnología.....      | 84        |
| 3.2.1.1. Confianza, empoderamiento y autonomía.....                           | 85        |
| 3.2.1.2. Control sobre el uso de la tecnología.....                           | 87        |
| 3.2.2. Factores que influyen en la percepción de la autoeficacia.....         | 87        |
| 3.2.2.1. Factor personal.....                                                 | 88        |
| 3.2.2.2. Factor económico.....                                                | 89        |
| 3.2.2.3. Factores educacionales.....                                          | 89        |
| 3.2.2.4. Factor edad.....                                                     | 90        |
| 3.2.3. Género y percepción de la autoeficacia en el uso de la tecnología..... | 92        |
| 3.3. Medición de la autoeficacia en el uso de la tecnología.....              | 100       |
| 3.3.1. Resolución de situaciones complejas con la tecnología.....             | 101       |
| 3.3.1.1. Evaluación de las habilidades.....                                   | 101       |
| 3.3.1.2. Manejo de las habilidades.....                                       | 103       |
| 3.3.2. Autoeficacia como herramienta para la vida diaria.....                 | 105       |
| 3.3.2.1. Ámbito personal.....                                                 | 106       |
| 3.3.2.2. Ámbito laboral.....                                                  | 108       |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3.2.3. Ámbito social .....                                         | 109        |
| 3.3.3. Motivación en el aprendizaje continuo .....                   | 109        |
| 3.3.3.1. Nuevos desafíos .....                                       | 110        |
| 4. Nube de palabras .....                                            | 112        |
| <b>V CAPÍTULO: HALLAZGOS Y CONCLUSIONES .....</b>                    | <b>112</b> |
| 5. Hallazgo de la investigación .....                                | 113        |
| 5.1. El uso del teléfono como herramienta de acompañamiento .....    | 114        |
| 6. Conclusiones en torno a ámbitos .....                             | 117        |
| 6.1. Conclusiones Teóricas .....                                     | 117        |
| 6.2. Conclusiones Metodológicas .....                                | 118        |
| 6.3. Conclusiones del Quehacer y/o Desafíos del Trabajo Social ..... | 119        |
| <b>VI CAPÍTULO: BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                | <b>123</b> |
| <b>VII CAPÍTULO: ANEXOS .....</b>                                    | <b>133</b> |

### Índice de tablas y figuras

|                                                                                                                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I CAPÍTULO: CONTEXTO INSTITUCIONAL .....</b>                                                                                                                                                                                        | <b>6</b>  |
| Tabla 1 .....                                                                                                                                                                                                                          | 9         |
| Figura 1 .....                                                                                                                                                                                                                         | 11        |
| Mapa de la Región de Valparaíso .....                                                                                                                                                                                                  | 11        |
| Tabla 2 .....                                                                                                                                                                                                                          | 12        |
| Equipo ejecutivo Gerópolis UV.....                                                                                                                                                                                                     | 12        |
| Tabla 3 .....                                                                                                                                                                                                                          | 12        |
| Equipo operativo Gerópolis UV. ....                                                                                                                                                                                                    | 12        |
| Figura 2 .....                                                                                                                                                                                                                         | 17        |
| Organigrama Equipo Gerópolis UV .....                                                                                                                                                                                                  | 17        |
| <b>II CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO.....</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>22</b> |
| Tabla 4 .....                                                                                                                                                                                                                          | 50        |
| Distribución de las personas de 18 años o más según su orientación sexual, por tramo de edad.<br>.....                                                                                                                                 | 50        |
| Tabla 5: Edad, identidad de género y orientación sexual y escolaridad de las, los y les<br>participantes del taller “Empoderamiento y Autonomía digital de Personas Mayores de la<br>Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”. ..... | 59        |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>III CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO .....</b>                | <b>60</b> |
| Tabla 6: Matriz de programación segundo semestre 2024 .....  | 71        |
| <b>IV CAPÍTULO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....</b> | <b>74</b> |
| Tabla 1 .....                                                | 77        |
| Tabla 2 .....                                                | 78        |
| Tabla 3 .....                                                | 78        |
| Tabla 4 .....                                                | 79        |
| Tabla 5 .....                                                | 79        |
| Tabla 6 .....                                                | 80        |
| Tabla 7 .....                                                | 82        |
| Tabla 8 .....                                                | 83        |
| Tabla 9 .....                                                | 94        |
| Tabla 10 .....                                               | 98        |
| Figura 3 .....                                               | 113       |

### Índice de Gráficos

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 .....                                                                     | 41 |
| Pirámide de población mundial del año 1990.....                                     | 41 |
| Gráfico 2 .....                                                                     | 42 |
| Pirámide de población mundial del año 2023.....                                     | 42 |
| Gráfico 3 .....                                                                     | 43 |
| Población mundial de 60 años y más, por región, 1950-2100.....                      | 43 |
| Gráfico 4 .....                                                                     | 44 |
| Distribución de la población mayor en las regiones del país, 2002.....              | 44 |
| Gráfico 5 .....                                                                     | 45 |
| Distribución de la población mayor en las regiones del país, 2021.....              | 45 |
| Gráfico 6 .....                                                                     | 47 |
| Identidad de género por generación (promedio mundial por país).....                 | 47 |
| Gráfico 7 .....                                                                     | 48 |
| Atracción sexual por generación (promedio mundial del país) .....                   | 48 |
| Gráfico 8 .....                                                                     | 49 |
| Orientación sexual e identidad de género de personas mayores LGBTIQA+, España. .... | 49 |

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 9 .....                                                                                    | 53 |
| Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022 .....                                  | 53 |
| Gráfico 10 .....                                                                                   | 54 |
| Población mayor que cuenta con un dispositivo móvil propio, 2013-2022.....                         | 54 |
| Gráfico 11 .....                                                                                   | 55 |
| Tenencia de teléfono celular y uso de smartphone según género, edad y nivel educacional, 2022..... | 55 |



## **I CAPÍTULO: CONTEXTO INSTITUCIONAL**

## 1. Presentación del capítulo

### *Uso del lenguaje inclusivo en la investigación*

A lo largo del documento se hará uso del lenguaje inclusivo o no sexista, con el objetivo de evitar estereotipos, prejuicios o discriminaciones al momento de mencionar personas de la diversidad sexual. Asimismo, en el Proyecto “Empoderamiento y Autonomía digital de Personas Mayores de la Agrupación las Sobrevivientes, Valparaíso”, las, los y les participantes refieren hacer uso de aquel lenguaje como forma de reconocimiento y visibilidad a las diferentes manifestaciones de identidad de género.

El presente capítulo tiene por objetivo esclarecer el contexto institucional en el que se desarrolla la investigación. Se exponen los antecedentes generales e identificación de la institución, abarcando características como su cobertura, estructura organizacional, políticas públicas, objetivos y funciones de la institución, entre otros.

También se pretende conocer el rol del Trabajo Social en el Centro Interdisciplinario para el desarrollo del Adulto Mayor (Gerópolis UV), comprendiendo sus objetivos, funciones y sus diversas labores y aportes desde la disciplina hacia la institución.

## 2. Introducción

El siguiente documento elaborado por la estudiante Javiera Catalina Flores Martínez, estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, se enmarca en las asignaturas Proyecto de título I y II. La investigación está dirigida académicamente por el Dr. Mauricio Ureta Bernal académico y director de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Asimismo, el proyecto de investigación es supervisado institucionalmente por Javiera Basáez Silva, Trabajadora Social del Centro Interdisciplinario para el Desarrollo del Adulto Mayor, Gerópolis UV.

El informe se desarrolla con los siguientes capítulos:

El capítulo I corresponde al **Marco Institucional**, en el cual se expone la contextualización de la institución patrocinante (Gerópolis UV). El capítulo II comprende el **Marco Teórico** de la investigación, es decir, los planteamientos teóricos que sustentan los conceptos claves

desarrollados en la justificación. Finalmente, la primera parte del documento concluye con el capítulo III **Marco Metodológico**, el cual está compuesto por el diseño metodológico de la investigación, tipo de estudio, objetivos y pregunta guía del proyecto, como así también, el tipo de técnica a utilizar para la recolección de datos.

En la segunda parte del documento se desarrollan los capítulos IV y V. En estos capítulos se analiza, interpreta y concluye los resultados obtenidos del instrumento elaborado. Además, se realiza la matriz de categorización, análisis por categorías y la narrativa de los resultados de la investigación. La etapa final del proyecto consiste en elaborar conclusiones generales, metodológicas y conclusiones desde una perspectiva del Trabajo social y a modo de aprendizaje.

### **3. Identificación y tipo de Institución**

La institución en la cual se llevará a cabo la investigación corresponde a Gerópolis UV. Este es un Centro Interdisciplinario para el desarrollo del adulto mayor de la Universidad de Valparaíso, cuyo objetivo es contribuir y revelar las temáticas de envejecimiento y vejez, desde una mirada integral e integrada de la persona mayor. Todo lo anterior, mediante programas de innovación social y comunitaria bajo el enfoque del envejecimiento en el lugar. (Gerópolis UV, 2022)

A continuación, se presenta información y contactos de la institución Gerópolis UV.

**Tabla 1**  
**Información y contacto Gerópolis UV**

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código PMI</b>               | “Adultos Mayores, medioambiente y sostenibilidad: contribuyendo a la equidad y calidad de vida de la región de Valparaíso” UVA 2195                                                                                                         |
| <b>Nombre de la Institución</b> | Centro Interdisciplinario para el desarrollo del Adulto mayor (Gerópolis UV)                                                                                                                                                                |
| <b>Dirección</b>                | El Litre 1028, Valparaíso, Chile                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Horario de Atención</b>      | Lunes a viernes<br>08:30 a 17:30 horas.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Página Web</b>               | <a href="http://www.geropolis.uv.cl">www.geropolis.uv.cl</a>                                                                                                                                                                                |
| <b>Correo Electrónico</b>       | <a href="mailto:geropolis@uv.cl">geropolis@uv.cl</a>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Teléfono Fijo</b>            | 32 2507703                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Celular o WhatsApp</b>       | +569 32205380                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Redes Sociales</b>           | <a href="https://www.instagram.com/geropolisuv/">instagram.com/geropolisuv/</a><br><a href="https://twitter.com/geropolisuv/">twitter.com/geropolisuv/</a><br><a href="https://www.facebook.com/geropolisuv/">facebook.com/geropolisuv/</a> |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

#### **4. Cobertura y Radio de acción**

Gerópolis UV se encuentra localizado en el tercer piso del Edificio Blas Cuevas de la Universidad de Valparaíso, ubicado en El Litre 1028.

La institución tiene como principal población a personas desde los 60 años. Sin embargo, no se limita sólo a esta población etaria; puesto que, además, trabaja con todo tipo de personas que tengan interés en mejorar la calidad de vida de la población mayor. Así como también, adquirir herramientas y/o conocimientos relacionados con este grupo etario.

Su principal radio de acción es la Región de Valparaíso. Según el Banco del Congreso Nacional de Chile, la región cuenta con una superficie total de 16.396,10 Km<sup>2</sup>. De acuerdo con los datos obtenidos en el Censo 2017 se señala que, la población alcanzaba los 1.815.902 habitantes

y una densidad de 110,75 habitantes por kilómetro cuadrado. (Banco del Congreso Nacional de Chile, s.f.)

### **Figura 1**

#### **Mapa de la Región de Valparaíso**



*Fuente: Banco del Congreso Nacional de Chile, s.f.*

Asimismo, menciona que la Región de Valparaíso cuenta con 274.260 personas mayores, lo cual es sumamente relevante, ya que, según investigaciones y proyecciones realizadas, el número de personas mayores irá en aumento de manera acelerada.

Cabe señalar que producto de la pandemia de COVID-19 Gerópolis UV debió modificar aspectos sobre el método de llevar a cabo sus actividades, tales como talleres, seminarios, charlas, atenciones o escuelas de verano. Lo anterior permitió que las personas mayores que residan fuera de la Región de Valparaíso lograrán acceder a dichas actividades a través de las plataformas virtuales.

## 5. Estructura Organizacional

**Tabla 2**

**Equipo ejecutivo Gerópolis UV.**

|                                                |                            |
|------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Directora ejecutiva Centro Gerópolis UV</b> | Viviana García Ubillo      |
| <b>Director alterno</b>                        | Pablo Reyes Cabrera        |
| <b>Miembro equipo ejecutivo</b>                | Alessandra Olivi           |
| <b>Miembro equipo ejecutivo</b>                | Francisco Serrano Meléndez |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

**Tabla 3**

**Equipo operativo Gerópolis UV.**

|                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| <b>Trabajadora Social</b>            | Javiera Basález Silva |
| <b>Secretaria ejecutiva bilingüe</b> | Karla Baeza Mardones  |
| <b>Administrador público</b>         | Emilio Bernal Ríos    |
| <b>Conductor Geromóvil</b>           | Miguel Leiva Núñez    |
| <b>Ingeniero Civil Informático</b>   | Víctor Torres Varas   |
| <b>Ingeniera Civil Biomédica</b>     | Yaneet Reyes Herrera  |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

## 6. Antecedentes Históricos

En el año 2014, Valparaíso sufre uno de los incendios más devastadores, es en este contexto que profesionales de la Universidad de Valparaíso se organizan para formar una mesa de trabajo, con la finalidad de ayudar y crear planes de trabajo para afrontar las problemáticas asociadas a este mega incendio. (Gerópolis UV, 2022)

Por esta razón, se decide postular a fondos regionales del Ministerio de Educación, los cuales están destinados a cofinanciar iniciativas con un gran impacto en las comunidades. Es por esto, que se propone centrar la postulación en la temática de envejecimiento y vejez, debido a los diversos relatos de personas mayores afectadas por el incendio. También, dicha instancia se configura como una oportunidad para enfrentar el acelerado envejecimiento de la población.

De esta forma, a principios del año 2015 se inicia Gerópolis UV, un Centro Interdisciplinario para el Desarrollo del Adulto Mayor, el cual es el primer centro perteneciente a

la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio de la Universidad de Valparaíso. Gerópolis UV se creó como Plan de Mejoramiento Institucional (PMI)- Gerópolis: Modelo de educación, salud y territorio: enfrentando la desigualdad en la tercera edad de la Ciudad Valparaíso. (Gerópolis UV, s.f.)

En el año 2017 la Universidad de Valparaíso se inauguró como un Centro Interdisciplinario para el Desarrollo del Adulto Mayor CIDAM Gerópolis UV, con el fin de dar continuidad a las acciones realizadas y de originar nuevas iniciativas conforme al tema. Gerópolis UV, además trabaja en conjunto con otros proyectos, tales como: Proyecto Corfo-Observatorio Comunitario de Gestión y Control de la Información Territorial, Proyecto NODO - Desarrollo de Solución Tecnológica Multiplataforma, y Proyecto SENAMA -Cooperación técnica para el desarrollo de un programa de atención socio sanitario en el marco de la implementación de la Política de Envejecimiento Positivo, Activo y Saludable 2012-2025, entre otros. (Gerópolis, s. f.)

Cabe destacar que, durante el mes de abril de 2022, Gerópolis UV se convirtió en miembro colaborador de la OMS (Organización Mundial de la Salud), colaboración enmarcada en el área de Ecosistemas Amigables con las Personas Mayores, además, de la Década de Envejecimiento Saludable 2021-2030. (UV, 2022)

## 7. Política Pública

Con relación al trabajo que realiza el centro Gerópolis UV hacia la comunidad se contextualiza bajo las políticas públicas nacionales, como así también en las necesidades, problemáticas y temáticas que refieren al envejecimiento.

- *Política Integral del Envejecimiento Positivo para Chile 2012-2025*: Según señala el Servicio Nacional del Adulto Mayor (2012), la Política Integral del Envejecimiento Positivo para Chile se enfoca en:

Proteger la salud funcional de las personas mientras van envejeciendo, frena el avance de los niveles de dependencia, fomenta el autocuidado, la identidad, la autonomía y la participación de las personas mayores, intenta terminar con la exclusión y el maltrato y fomenta la integración social, económica y cultural, desde una perspectiva de sujetos de derechos. (p. 8)

- *Estrategia Nacional de Salud para el cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de la Década 2011-2020:* El Ministerio de Salud de Chile (2010) define esta estrategia como:  

El conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna, que se dirige más que al paciente o la enfermedad como hechos aislados, a las personas consideradas en su integralidad física y mental, como seres sociales pertenecientes a distintas familias y comunidades, que están en permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural. (p. 12)
- *Programa envejecimiento activo:* Aquel programa busca aportar en el bienestar y calidad de vida de las personas mayores, de tal manera que contribuya en las oportunidades de salud, participación y seguridad. Lo anterior por medio de talleres que logren responder a las necesidades de este grupo, como, por ejemplo, talleres para disminuir la brecha digital y talleres que promuevan por medio de actividades el envejecimiento activo. (Servicio Nacional del Adulto Mayor, s f)

## **8. Objetivos y funciones de la institución**

### ***Objetivo general de Gerópolis UV***

Desarrollar un modelo integral y replicable que permita revelar, comprender y abordar la realidad social del adulto mayor como una construcción social, mediante la implementación de estrategias integradas de educación, salud y territorio, articulando la red de actores públicos, privados y sociales en la ciudad de Valparaíso. (Gerópolis UV, 2022)

### ***Objetivos Específicos de Gerópolis UV***

- Vinculación e Institucionalidad en el que se busca generar una alianza estratégica permanente entre actores públicos y privados, organizaciones sociales y la universidad.
- Intervención: trabajo con las personas mayores en los ámbitos de educación, salud y territorio a fin de contribuir a generar mejores condiciones de vida.
- Formación de profesionales a través de la sensibilización, incorporación y fortalecimiento de los procesos formativos en sus distintos niveles.

- Generación de conocimientos a través de la investigación, publicaciones y eventos.  
(Gerópolis UV, 2022)

### ***Valores de Gerópolis UV***

La participación y la formación ciudadana, la libertad, el pluralismo, la sostenibilidad, la solidaridad, el respeto a la diversidad, la inclusión, el pensamiento crítico, la equidad, la tradición, la tolerancia, la empatía, el autocuidado, la ética, la innovación, la confianza y el reconocimiento de DD.HH. de las personas mayores. (Gerópolis UV, 2022)

### **Misión y Visión de Gerópolis UV**

- Misión:

Promover, contribuir y potenciar la salud y calidad de vida de las personas mayores desde un enfoque biopsicosocial, cultural y espiritual, a través de la participación social. Relevar la temática del envejecimiento y vejez, incluyendo acciones de vinculación, asociatividad, formación, innovación, investigación y estrategia de envejecimiento en el lugar, con una mirada integral e integrada de la realidad de la persona mayor, para beneficiar la autonomía, autovalencia, autocuidado y vejez activa. (Gerópolis UV, 2022)

- Visión:

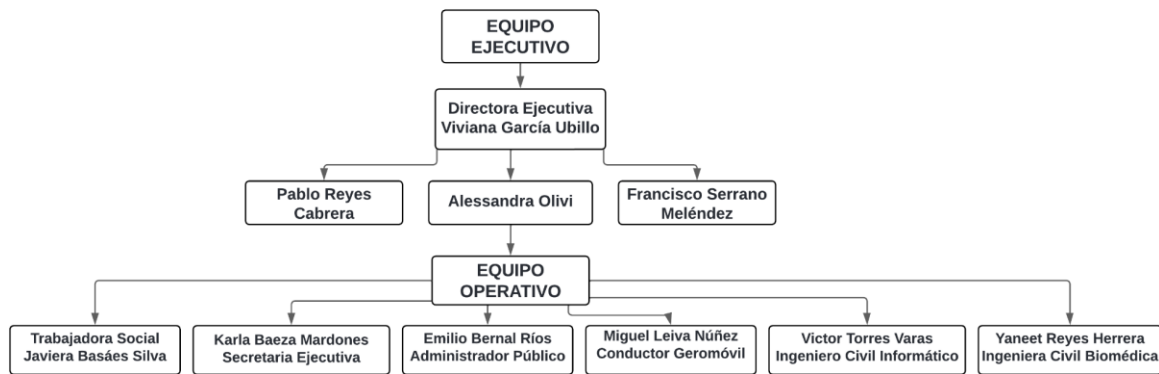
Posicionar a Gerópolis UV como un centro referente en investigación, formación y vinculación, en la temática de las personas mayores a nivel regional, en el ámbito público y privado, en los próximos años. Todo ello enmarcado desde el sello valórico proveniente de la Universidad de Valparaíso. (Gerópolis UV, 2022)

## **9. Organigrama**

Si bien el equipo de Gerópolis UV posee un trabajo horizontal, se divide en equipo ejecutivo y operativo. A continuación, se presenta un organigrama del equipo de trabajo.

**Figura 2**

**Organigrama Equipo Gerópolis UV**



*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

## 10. Programas

En la actualidad Gerópolis UV cuenta con diversos programas que permiten entregar una red para las personas mayores participantes. Lo anterior bajo los ejes de innovación, vinculación, formación e intervención.

Con respecto a la innovación, en Gerópolis UV existe el **Sistema de Información de Salud Territorial para el Adulto Mayor (SISTAM)**, es una herramienta para establecimientos de Atención de Salud Primaria (APS) cuyo objetivo es aumentar las capacidades de análisis, seguimiento y planificación de los equipos de salud en la gestión de atención de personas con enfermedades crónicas no transmisibles. Este contempla generar contactabilidad de los usuarios del CESFAM, para así tener una mejor gestión de la demanda en la atención, a través de un sistema de mensajería automatizado y personalizado de acuerdo con el perfil de los usuarios. SISTAM, opera bajo la lógica de los Determinantes Sociales de Salud (DSS) y funciona en base a información demográfica, sociosanitaria y territorial, focalizado especialmente en las personas mayores y su vinculación con las distintas capas de información. (Gerópolis UV, 2022)

En el eje de vinculación el centro Gerópolis UV cuenta con el **Geromóvil**, el cual es un vehículo multifuncional que busca favorecer la vinculación entre la comunidad universitaria y la población mayor de Valparaíso, posibilitando la realización de diversas actividades en los territorios donde residen las personas mayores. (Gerópolis UV, 2022)

Dentro del mismo eje se encuentra el **Consejo Ejecutivo Mixto (CEM)** de Gerópolis UV, el cual tiene como objetivo trabajar en torno al envejecimiento y la vejez, siendo integrado por diversas entidades académicas, instituciones públicas, organismos privados y organizaciones de la sociedad civil, asimismo desarrollar un consenso en torno a las necesidades prioritarias de las personas mayores.

Cabe destacar que desde el Centro Gerópolis UV realizan talleres hacia las personas mayores ejecutados por estudiantes en el marco de sus procesos formativos (práctica inicial, intermedia, profesional, asignaturas TÍPES y proyectos de título). Además, existe una oferta amplia de actividades las cuales se destacan escuelas de verano, consultas nutricionales o kinesiológicas, talleres de fonoaudiología, Programa de Agentes Multiplicadores de Salud (AMS), talleres de salud mental y comunidad, Conmemoración de días internacionales que dialoguen con la temática de vejez y envejecimiento, foros internacionales de vejez, entre otros.

### **11. Recursos de la institución**

*-Recursos humanos:* Gerópolis UV cuenta con un equipo interdisciplinario, compuesto por Trabajadora social, Administrador público, Ingenieros, secretaria y conductor, quienes se encargan como equipo operativo de llevar a cabo las gestiones del centro y sus recursos.

*-Recursos financieros:* El centro Gerópolis UV pertenece a la Universidad de Valparaíso, es decir, sus principales recursos provienen de ella.

*-Recursos materiales:* El espacio físico donde se desarrollan las principales actividades y funciones es en el Edificio Blas Cuevas perteneciente a la Universidad de Valparaíso. Allí se encuentran oficinas implementadas con las herramientas óptimas para el desarrollo de las labores. Además, en oportunidades se llevan a cabo talleres, seminarios o escuelas de verano en los diferentes espacios y facultades que posee la Universidad.

### **12. Trabajo Social de la Institución**

El inicio de las funciones de la disciplina comienza en el año 2016 con la incorporación de Javiera Basáez Silva, Trabajadora Social del Centro Gerópolis UV.

### **13. Objetivos**

En base a lo planteado por Bustamante y Álvarez en su estudio “Envejecimiento activo y educación: Experiencias de las personas mayores en los talleres educativos del centro interdisciplinario para el desarrollo del adulto mayor Gerópolis UV” (2022), los objetivos de la disciplina en la institución son:

- **General**

Abordar el fenómeno del envejecimiento como una oportunidad de intervención, observando, comprendiendo y relevando las distintas realidades de la vejez en Chile.

- **Específicos**

- Contribuir a la salud y calidad de vida de las personas mayores.
- Gestionar redes interinstitucionales vinculadas a la temática.
- Coordinar proyectos y programas de intervención grupal y comunitaria.
- Supervisar procesos formativos de estudiantes de la Universidad de Valparaíso.

### **14. Funciones del Trabajo Social en la Institución**

Como principal función y rol que desempeña la profesional recae en la gestión y vinculación del centro Gerópolis UV con la comunidad. Asimismo, mantener dichas relaciones con las diversas organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas. Dentro de la misma línea la profesional debe representar al centro Gerópolis UV en las diversas actividades de vinculación, tales como mesas de trabajo, actividades académicas, entre otras.

Por otra parte, las funciones de la trabajadora social del Centro Gerópolis UV tienen relación con la coordinación de actividades de formación académica, a través de las prácticas iniciales, intermedias y profesionales, TIPE, memorias y proyectos de título de pre y postgrado asociados al Centro Gerópolis UV. El principal objetivo es supervisar y guiar el trabajo de los estudiantes que realizan aquellas funciones mencionadas.

### **15. Situaciones y problemáticas sociales más frecuentes**

De acuerdo con lo relatado por la profesional se logran identificar las siguientes problemáticas:

- Revelar el rol social de las personas mayores en la sociedad.

- La amplia brecha intergeneracional.
- Aislamiento social de las personas mayores.
- Incentivar a las personas mayores a las actividades y encuentros de participación social.

## **16. Vinculación con redes institucionales o redes sociales**

### *Redes internas de la institución*

- Doce facultades de la Universidad de Valparaíso.
- Editorial de la Universidad de Valparaíso (Sello editorial UV).
- Unidad de medio ambiente sostenibilidad UV (UMAS).
- Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje (DIBRA).
- FabLab UV.
- Centro de atención Fonoaudiológica (CAFUV).
- Centro de atención Psicológica (CAPSI).
- Consultorio jurídico UV.
- Instituto de Física y Astronomía UV.

### *Redes externas de la institución*

- Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- HelpAge.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).
- Municipalidad de Valparaíso y Viña del Mar.
- Unidad de memoria (HCVB).
- Museo Baburizza.
- Parque cultural de Valparaíso, Quintil y el Litre.
- Artequin Viña del Mar.
- Biblioteca libro alegre.

## **II CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO**

### **1. Presentación del capítulo**

En el siguiente capítulo corresponde al Marco Teórico Referencial, se expone el repertorio y abordaje teórico de la investigación. El capítulo II de la investigación se distribuye de la siguiente manera:

- Resumen de la investigación,
- Identificación del problema,
- Contextualización de los temas centrales de la investigación,
- Justificación de la investigación,
- Fenómeno de estudio situado,
- y contextualización sujetas y sujetos de estudio.

### **2. Resumen de la investigación**

El presente estudio cualitativo busca conocer sobre el concepto de autoeficacia digital en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, a partir de su experiencia en el taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024.

El abordaje metodológico contempla la aplicación de entrevistas semiestructuradas como instrumento cualitativo para la recolección de datos, con el objetivo de obtener la información necesaria para analizar las experiencias de las, los y les participantes y categorizar aquellas vivencias en función de los objetivos planteados.

### **3. Identificación del problema**

A raíz del proyecto “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, financiado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y ejecutado por la Universidad de Valparaíso, a través del Centro Interdisciplinario para el desarrollo del Adulto Mayor (Gerópolis UV), se evidencia e investiga lo siguiente.

Según la Subsecretaría de Transportes y Telecomunicaciones (2022), en el año 2020 los usuarios de Internet han incrementado un 85% a nivel nacional. No obstante, este uso no es igual en la población de personas mayores, lo que representa desigualdad y acceso a la información y

su manejo. Dado el aumento demográfico y el alto porcentaje de la población mayor en el país, se vuelve aún más necesario y fundamental generar espacios de promoción e inclusión digital para las personas mayores.

De acuerdo con datos proporcionados por CASEN (2017), las personas menores de 59 años son quienes más utilizan el internet (83,4%), mientras que las personas mayores de 60 años un 44,0%, asimismo las personas entre 70 y 79 años un 22,8% y finalmente el grupo 80 años y más un 9,8%.

A pesar del incremento de los porcentajes sobre el uso del internet en personas mayores es importante señalar que existen limitaciones o factores determinantes, más allá de la edad, sobre el uso y acceso a internet. Por ejemplo, la posibilidad de costear un aparato electrónico, la falta de capacitación sobre herramientas digitales y personales, el nivel educacional y la discriminación por edad o edadismo hacia la población mayor con respecto a esta temática.

Por otra parte, un estudio realizado por el Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo (2024), refleja que tener un teléfono propio no es sinónimo de hacer uso de este, como así también contar con acceso de internet en el hogar no asegura que las personas mayores utilicen dicho servicio.

Asimismo, se señala que un 88% de la población mayor asegura contar con acceso a internet en su hogar, sin embargo, la brecha digital en cuanto a su uso sigue siendo significativa, pues solo un 42% de las personas mayores declara utilizar internet. (Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, 2024)

De acuerdo con la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez UC-Caja Los Andes (2022), 9 de cada 10 personas posee un celular de uso propio para comunicarse con otros. Ahora bien, tener un dispositivo electrónico no significa encontrarse digitalizado o manejar herramientas digitales para el uso seguro del aparato, ya que un 91 % lo utilizan para hablar con otras personas, mientras que un 65% como una herramienta de digitalización. (Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento, 2022)

Pero ¿por qué ocurre este fenómeno de la brecha digital en la población mayor? Si bien, desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor se han liderado y fomentado diversos programas de

inclusión digital, solo 5 de cada 100 personas mayores en el país han tenido acceso algún taller de alfabetización digital. (Conecta Mayor UC, 2023)

Cabe mencionar que, los datos señalados en los estudios responden a una población que se identifica como hetero cis, es decir, personas conformes a su identidad de género asignada al nacer y que su orientación sexual es heterosexual. Sin embargo, no se visualizan estudios con respecto a la población mayor LGBTIQ+, lo cual dificulta conocer y comprender la relación de aquella comunidad con la tecnología.

La disminución de la brecha digital va más allá de garantizar el acceso a un dispositivo móvil o desarrollar herramientas digitales para el uso de este, requiere de trabajar en la autopercepción de la población mayor con respecto a la tecnología y el reconocimiento de las habilidades personales que poseen de acuerdo con sus realidades.

Las personas mayores del taller “Empoderamiento y Autonomía digital de Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, refieren contar con un dispositivo móvil e internet, pero no se sienten capaces de hacer uso de él, es decir, ellas, ellos y elles al sentir que no saben manejar la tecnología simplemente deciden no usarlas, aun teniendo el aparato y conexión.

Entonces, existe una oferta de programas de empoderamiento y autonomía digital, en los cuales se les otorgan talleres que brindan herramientas digitales, con el fin de utilizar las diferentes plataformas virtuales o redes sociales. Sin embargo, no se ha logrado proyectar otras variables, como la autoeficacia, que permitan aumentar la confianza en la población mayor LGBTIQ+ sobre el uso de la tecnología o incluso en otras actividades de su vida.

Por lo tanto, surge la necesidad en esta investigación de abordar el concepto de autoeficacia digital sobre la importancia que tiene aquella herramienta en programas orientados a la disminución de la brecha digital de personas mayores de la comunidad LGBTIQ+.

#### **4. Contextualización de los temas centrales de la investigación**

Para dar inicio al desarrollo de la investigación es pertinente contextualizar y señalar el orden de las ideas desde nivel macro a micro, con respecto a las, los y les sujetos y objeto de estudio. A continuación, se enumeran los siguientes apartados:

- Personas mayores, envejecimiento y vejez,
- Personas mayores de la comunidad LGBTIQ+,
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores,
- Participación social, tecnología y personas mayores,
- y Autoeficacia digital.

## 5. Justificación de la investigación

### *Persona mayor, envejecimiento y vejez*

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores define como “**persona mayor**” aquella persona de 60 años o más, a excepción de que la ley interna de cada país determine una edad base menor o mayor, sin que supere a los 65 años. (INDH, s.f)

El concepto de persona mayor responde a una lógica relativamente nueva que permite reemplazar otras expresiones como “abuelo/a,” “viejo/a”, “anciano/a” o “adulto mayor”. Aquel concepto no solo evita la estigmatización sobre un sector de la población, sino que además, por medio del lenguaje promovemos la dignidad y buen trato hacia las personas mayores.

Por lo anterior, es que diversas organizaciones e instituciones han promovido la utilización del concepto persona mayor, pues se comprende que este grupo etario cumple un rol social activo como sujetas y sujetos de derechos con responsabilidades en sí mismas y su entorno familiar y comunitario. Referirnos a este grupo etario como personas mayores, también, nos permite comprender que las personas se enfrentan a cambios físicos y psicológicos a lo largo de su vida y que estos cambios obedecen a un proceso natural e inevitable que ocurre durante el envejecimiento. (Abaunza *et al*, 2014)

Según la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos, se comprende el envejecimiento como un proceso gradual, el cual se da a lo largo de la vida, cuyo proceso comprende cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales, las cuales tienen relación con las interacciones que se da entre la persona y el entorno. (Organización de los Estados Americanos, 2015)

En virtud de lo anterior, y comprendiendo que el envejecimiento abarca diferentes dimensiones que pueden estar influenciadas por una multiplicidad de factores de la vida de una persona, es que diversos autores se han interesado por investigar este fenómeno.

Para Alvarado y Salazar (2014), el envejecimiento es la suma de todos los cambios que se producen en el ser humano con el paso del tiempo, lo cual conduce a un deterioro funcional y a la muerte.

Por otra parte, como indica Castanedo y Cols (s.f, citado en Alvarado *et al*, 2014); “el envejecimiento es el conjunto de transformaciones y/o cambios que aparecen en el individuo a lo largo de la vida; es la consecuencia de la acción del tiempo sobre los seres vivos”. (p.58)

El envejecimiento es una etapa compleja que no solo abarca aspectos biológicos, sino también dimensiones sociales y la constante interacción con su entorno. Aquella etapa se da como un proceso natural, único y dinámico en las personas, ya que cada individuo se encuentra inmerso en un contexto diferente, por lo tanto, el envejecimiento se vive y se desarrolla bajo percepciones y experiencias más bien individuales, pero con dimensiones universales.

En consecuencia, el envejecimiento constituye un proceso con múltiples dimensiones de las personas, lo que se traduce y se caracteriza por ser heterogéneo, particular e irreversible. En virtud de esto, es que es pertinente para esta investigación desarrollar el concepto de **vejez**.

Es relevante mencionar que, si bien el concepto de vejez y envejecimiento están relacionados, se tienden a confundir respecto a sus significados, sin embargo, el primero hace referencia a una etapa en particular del ciclo vital, y el segundo a un proceso paulatino que se desarrolla a lo largo de la vida.

La **vejez** se puede definir como una condición temporal y, concretamente, a una forma de tener en cuenta el tiempo y la consecuencia del tiempo en el individuo, es decir, a la edad. (SENAMA, 2009)

De acuerdo con lo descrito anteriormente Alvarado y Salazar (2014) realizan la siguiente clasificación para definir el concepto de edad.

En primer lugar, se identifica la **edad cronológica**, la cual tiene relación con el número de años transcurridos desde el nacimiento hasta un momento determinado de la persona o la muerte,

además se asocia a las responsabilidades que se le otorga a una persona según su edad, tales como la edad para votar, para manejar, ser identificado como un adulto, etc.

En segundo lugar, la **edad biológica** hace alusión a las capacidades de funcionamiento del organismo de una persona, por ejemplo, la fuerza ósea, muscular o deterioro de los órganos, entre otras.

La tercera clasificación es la **edad psicológica**, representa el funcionamiento del individuo en cuanto a su competencia conductual y de adaptación frente a situaciones nuevas. La edad psicológica representa en los individuos los cambios afectivos, cognitivos o cualidades que ocurren a lo largo del tiempo.

Finalmente, la **edad social** tiene relación con el rol individual que realiza o se le atribuye a una persona en la sociedad, la edad social en ocasiones se ve influenciada por las propias percepciones de las personas y los estereotipos asignados con relación a la edad de cada sujeto.

En función de la edad social y los diversos cambios sociales que se han dado a lo largo del tiempo, es posible concluir que la vejez no se puede concebir solamente a partir de la edad, ya que la persona mayor se encuentra inmersa en una realidad social cambiante y compleja, lo que conlleva a que cada sujeta y sujeto viva su proceso de envejecimiento de manera única y diferente de acuerdo con el contexto con el que interactúa. Pero, sobre todo, por las influencias que este puede presentar, ya sean culturales, económicas, sociales, políticas, entre otras.

Por lo anterior, es que hoy en día es posible hablar de las **vejezes** en las personas mayores, debido a la heterogeneidad del proceso del envejecimiento. Aquella diversidad responde a los diferentes factores que ocurren en el entorno y, por consiguiente, la forma en cómo se vivan estas dimensiones definirá la vejez y los intereses de la persona mayor.

No hay un imaginario monolítico o rígido con respecto a la vejez, al contrario, la imagen de vejez cambia, es una etapa que seguirá transformándose en el tiempo, pues su variación va de la mano con los momentos históricos, culturales y políticos de un país. (Hernández, 2016)

Complementariamente, no es posible hablar de la existencia de una vejez, sino de muchas, las cuales se construyen desde las experiencias individuales y particulares de cada persona mayor. A su vez, los contextos históricos y sociales han permitido o limitado el desarrollo de las

oportunidades en la conformación de esta etapa y la percepción que tienen las personas mayores sobre el envejecimiento. (Movilh, s.f)

Si bien en la actualidad encontramos una heterogeneidad de experiencias y vivencias con respecto al envejecimiento aún hay enfoques de estas pluralidades que son un desafío para la sociedad actual estudiar. Uno de estos enfoques es la **diversidad sexual y género** en las personas mayores.

### ***Personas mayores LGBTIQ+***

Así como se ha desarrollado en los puntos anteriores, la vejez es dinámica, progresiva y transformadora; a su vez es un proceso individual y único en cada persona, pues todas, todos y todes las personas envejecen de manera distinta es por ello que se habla de **vejeces diversas**. Dentro de esta diversidad es que podemos encontrar la diversidad sexual en aquel grupo etario, la cual nos permite cuestionar la forma en que tradicionalmente se ha estudiado y percibido la vejez.

*Habitualmente cuando se piensa en personas mayores dentro del imaginario social se piensa en un hombre y una mujer, mayores de 60 años, heterosexuales, que viven en una estructura familiar tradicional, que son abuelas y abuelos, que se han jubilado, de clase media y que viven en contextos urbanos; no obstante, esta representación sólo es una de las tantas formas en las que se caracteriza la vejez; por el contrario, existen personas mayores con realidades identitarias muy diversas y que viven en contextos sociales variados. (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores Gobierno de México, 2021)*

Culturalmente la sexualidad se ha referido de manera binaria, es decir, solo dos identidades de género (femenino o masculino), las cuales estarían directamente relacionadas con el sexo biológico o la genitalidad, de igual modo, la orientación sexual que históricamente ha primado y se asume en la sociedad es la heterosexualidad. (Acosta *et al*, 2017)

Sin embargo, aquellas definiciones responden o se rigen a normas culturales y sociales, ya que la sexualidad es un aspecto que impacta a lo largo de toda la vida e implica mucho más que la genitalidad o sexo asignado al nacer.

Cabe destacar, que existen personas que no se pueden parametrizar bajo los términos mencionados, como así también no se identifican con la dicotomía del género. Esto quiere decir

que, su construcción de identidad no es según a su sexo de nacimiento o genitalidad, y su orientación sexual no es hacia personas del sexo contrario. (Acosta *et al*, 2017)

Por esta razón, es importante visibilizar y reconocer la multiplicidad de expresiones de identidad, para esto es relevante definir y desarrollar las palabras o conceptos que permitan comprender y generar mayor conocimiento de las realidades de la comunidad LGBTIQ+.

Según Movilh (2022), define el **sexo** como el sexo biológico y el sexo psicológico. El primero está conformado por la genética, los ovarios o testículos, genitales, la anatomía del cuerpo y las características sexuales secundarias que conforman el cuerpo humano. Mientras que el sexo psicológico alude a como se identifica cada persona, ya sea hombre o mujer.

**Género** refiere a la construcción social, cultural y psicológica de lo esperado de cada persona según su sexo. Aquella construcción está ligada a los estereotipos, roles y el conjunto de conductas o sentires que debe cumplir y se esperan de cada persona en la sociedad. (Profamilia, s.f)

Por otra parte, la Fundación Iguales define la **identidad de género** como la vivencia personal e interna del género de cada individuo, la cual puede o no corresponder con el sexo biológico asignado en el nacimiento. (Iguales, s.f)

Finalmente, la **orientación sexual** se define como la atracción afectiva, física o sexual que siente una persona hacia otra. (INE, 2018)

A continuación, se definen las siglas **LGBTIQ+** (Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgéneros, Intersexuales, Queer, Asexual y el signo más (+), el cual refiere para incluir a todos los colectivos o identidades que se puedan incorporar o que no se sientan representadas, representados o representades en las siglas descritas).

-*Lesbiana*: Atracción sentimental, física o sexual que siente una mujer hacia otra mujer.

-*Gay*: Atracción sentimental, física o sexual que siente un hombre hacia otro hombre.

-*Bisexual*: Son aquellas personas que sienten atracción sentimental, física o sexual hacia hombres como también mujeres.

-*Transgénero*: Son aquellas personas que construyen o transforman su identidad de género masculino al femenino o viceversa.

-*Mujer Trans o Trans Femeninas*: Persona nacida con un sexo biológico masculino, mientras que su identidad de género es femenina.

-*Hombre Trans o Trans Masculinos*: Son aquellas personas nacidas con un sexo biológico femenino y transitan al género masculino.

-*Intersexuales*: Son aquellas personas que nacen con órganos reproductivos o características sexuales (genitales, gónadas, hormonas), los cuales no se ajustan o encajan a lo que tradicionalmente se considera masculino o femenino.

-*Queer*: Aquel concepto alude a las personas que rechazan tener una clasificación de acuerdo con sus prácticas sexuales o género y no se sienten identificadas ni por su género u orientación sexual.

-*Asexual*: Refiere a las personas que no experimentan atracción sexual hacia otras personas, sin embargo, si pueden lograr sentir atracción emocional o afectiva hacia una persona.

Identificarse con una orientación sexual o identidad de género diversa implica dividir las expectativas sociales, lo cual ocasiona temores y prejuicios que afectan las relaciones con otras personas en el mismo entorno o contexto.

Lo anterior, provoca discriminación y exclusión en las dinámicas que se desenvuelven las personas, la discriminación se produce hacia todo aquello que sea diferente a lo normativo, por esto que las personas pertenecientes a etnias, razas, estratos o género, pueden ser víctimas de acciones de discriminación. (Acosta, Gonzalez y Prieto, 2017)

Sumado a lo anterior, la edad también se presenta como motivo de discriminación. Según la OMS (2021) comprende la discriminación por edad como “edadismo”, el cual surge cuando la edad se emplea para categorizar o separar a las personas por atributos que causan daño, desventaja o injusticia, y que erosionan la solidaridad entre generaciones. (Organización Mundial de la Salud, 2021)

En consecuencia, si relacionamos ambas variables (edad y género), las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+ viven doble discriminación, pues sus trayectorias de quienes envejecen siendo parte del colectivo, han estado marcadas por contextos de violencia, opresión, exclusión y patologización de sus orientaciones sexuales e identidades de género. (Ocampo, 2018)

Todas aquellas descripciones desarrolladas anteriormente, responden a constructos sociales que nos permiten identificar y dar significado a diferentes acciones sociales del colectivo. Sin embargo, es importante no perder de vista que estas categorías aplican y están enraizadas a corporalidades humanas, quienes poseen experiencias personales y formas únicas de vivir y expresar su identidad.

A su vez, aquellas corporalidades en su definición responden, además, hacia el reconocimiento de las personas mayores LGBTIQ+ como sujetos de derecho, lo anterior toma una relevancia significativa en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ratificada por Chile.

### ***Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores***

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece un marco legal que reconoce a las personas mayores como sujetos de derecho. (OEA, 2015)

Esto quiere decir que, las personas mayores tienen derechos que son inherentes y fundamentales, por lo que cada uno de ellos deben ser respetados y protegidos, independientemente de su edad, raza, identidad, orientación, escolaridad, entre otros.

El tratado enfatiza en que las personas mayores son sujetos de derechos y como tal deben ser tratadas como personas independientes y capaces de tomar decisiones. Del mismo modo, promueve la idea de que las personas mayores son individuos autónomos con derechos plenos, y busca asegurar que estos derechos sean reconocidos y garantizados en todos los aspectos de la vida social, económica, política y cultural.

En resumen, la Convención vincula directamente la protección de los derechos humanos de las personas mayores con el principio de que son sujetos de derecho, es decir, las personas 60+ tienen capacidad para reclamar y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con otros grupos de la sociedad.

De acuerdo con lo expuesto, las personas mayores tienen derecho a participar activamente en la sociedad, a tener acceso a servicios adecuados y el pleno uso de ellos libres de discriminación

o violencia. Como, por ejemplo, en salud, vivienda, cultura, recreación, independencia y autonomía y acceso a la información.

Estos dos últimos derechos están correlacionados con el concepto de autoeficacia y brecha digital por lo que son de suma importancia para el estudio de la investigación. Ya que, se contextualizan en el derecho de la participación social de las personas mayores, particularmente pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+ y, además, participantes activas del proyecto “Empoderamiento y Autonomía digital para personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”

### ***Participación social, tecnología y personas mayores LGBTIQ+***

La Convención Interamericana garantiza la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, incluyendo el derecho a la participación plena y activa en los ámbitos sociales, culturales, políticos o económicos. A su vez, la participación social implica que las personas mayores tengan acceso a oportunidades y recursos que les permitan contribuir desde sus aportes en la sociedad o comunidad que se rodean.

La participación activa e inclusiva hacia las personas mayores fortalece el empoderamiento y autonomía de aquel grupo, pues permite que sean capaces de tomar decisiones informadas, reconocer sus capacidades y encontrar representación en un espacio que los reúna en torno a una actividad que propicie la socialización.

Por otra parte, la tecnología juega un papel cada vez más importante en la vida de las personas mayores, ofreciendo una serie de beneficios que permiten mejorar su calidad de vida y participación social.

De acuerdo con lo señalado por Mortis, Zavala, Zapata y Moreno (2022) en la revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, las TIC pueden brindar solución a las necesidades de las personas mayores, ya que contribuyen en la inclusión digital y social. Por medio de los diferentes dispositivos electrónicos que brindan acceso a internet o información y que ayudan a mejorar la comunicación y participación social.

También, el uso de las tecnologías en las personas mayores permite que se mantengan conectados digitalmente con sus familiares, amigos o personas significativas de la red de apoyo.

Esto reduce la sensación de soledad y el aislamiento social que es un problema común en esta etapa de la vida. (Núñez. 2022)

Sin embargo, a pesar de los efectos positivos que pueden tener las TIC en las personas mayores, este grupo etario ha sufrido un rezago o exclusión en el acceso de las tecnologías. Factores económicos, sociales y la falta de políticas públicas orientadas hacia la inclusión digital, han provocado problemas de alfabetización digital y a su vez, aumentan la brecha digital en las personas mayores.

Entre otros aspectos se mencionan la motivación o interés en usar herramientas digitales o de comunicación, asimismo la falta de experiencias limita el desarrollo de habilidades o de conocimientos, lo cual acentúa aún más la brecha digital en esta población.

Según Han, Soon y Tan (2021), la brecha digital se compone de diferentes y variados campos donde abordarla, desde la motivación, acceso, habilidades y el uso que la persona le otorga a la tecnología, todas estas dimensiones deben estar entrelazadas.

Sin embargo, podemos encontrar otros determinantes que inciden en la brecha digital, como por ejemplo sociodemográficas, es decir, la zona donde reside la persona puede limitar o no el acceso a la tecnología, el nivel educacional y los recursos económicos que posee una persona también son factores que inciden en la relación y uso de la digitalización. (Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento, 2022)

Cabe destacar que nuevamente aquellas afirmaciones responden a una población mayor que se identifica como hetero cis, lo cual dificulta conocer cómo se comporta la brecha digital en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+ y, además, reconocer si existen otras barreras en la comunidad aparte del nivel educacional, socio económico y la edad que influyan en el acceso a la tecnología.

En el contexto del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, la edad o el nivel educacional no son los únicos factores que inciden en su relación con la tecnología, pues como se menciona en los apartados anteriores las personas mayores LGBTIQ+ sufren discriminación y exclusión en espacios de

participación social, solo porque no se identifican o actúan bajo los parámetros esperados o normativos de la sociedad.

En base a lo expuesto es posible concluir que, la existencia de la brecha digital está presente y estudiada en las personas mayores hetero cis, sin embargo, cuando pensamos en la diversidad de las vejezes, particularmente la diversidad sexual, esta brecha digital se acentúa aún más presentando otras variables como el género, el cual también es un factor de exclusión en espacios de participación social y acceso a la digitalización.

Como síntesis del apartado, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores garantiza la participación social de las personas mayores en distintos espacios y esferas de la vida. Uno de estos espacios de participación e inclusión digital se encuentra el taller de “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, pues este proyecto se concibe, además, sobre la base de que el acceso a la tecnología es un derecho humano para las personas mayores.

Cabe destacar que aquel proyecto es pionero dentro de las políticas públicas del Servicio Nacional del Adulto Mayor, por lo que es relevante poder incluir nuevas estrategias y herramientas, como la autoeficacia, que apunten hacia la inclusión digital como derecho humano de las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+.

### ***Autoeficacia digital***

La autoeficacia puede ser comprendida como los juicios de las personas sobre sus propias habilidades para lograr ciertos niveles de desempeño (Bandura, 1986). Asimismo, para que se lleve a cabo un determinado rendimiento la persona debe considerar la autopercepción sobre la eficacia y el desarrollo de sus habilidades.

Las creencias en la propia eficacia pueden ser adquiridas, desarrolladas y fortalecidas, para lograr esto es necesario comprender el proceso a través del cual se construyen. En este sentido Bandura (1977) afirma que la expectativa sobre la autoeficacia determina si un comportamiento será iniciado, el tiempo en que persista una situación y el esfuerzo de la persona para lograr el objetivo. En base a lo anterior, las personas generan y desarrollan autopercepciones acerca de sus

capacidades y habilidades, las cuales se convierten en herramientas para alcanzar sus propias metas.

Aunque el término de autoeficacia se ha aplicado en varias áreas, su integración y relación en la gerontología es relativamente nueva y la investigación al respecto es limitada hasta el momento. Sin embargo, resulta importante profundizar en el conocimiento que se genera al relacionar dichos aspectos que influyen en el envejecimiento.

En esta correlación de conceptos, surge el término de Autoeficacia para envejecer (Fernández, 2002), el cual alude a la percepción que posee la persona respecto del control que ejercerá en el futuro en las áreas cognitivas, funcionales, socio emocional, salud, entre otras.

El hecho de que una persona mayor confíe en sus capacidades propicia la creación de nuevas metas que signifiquen un desafío a la persona, buscando nuevas estrategias o también, desarrollar habilidades necesarias para alcanzar el objetivo propuesto.

Por otro lado, la autoeficacia en la tecnología está estrechamente relacionados y es bidireccional, porque una mejor autopercepción de habilidades incentiva un mayor uso de la tecnología, mientras que un mayor uso de las TIC mejora la percepción que tienen las personas de sus propias habilidades. Por lo tanto, para abordar el fenómeno de la brecha digital específicamente en la población mayor, es crucial considerar la autoeficacia como herramienta hacia una inclusión digital. (Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, 2024)

En el contexto de la inclusión digital, la autoeficacia permite que las personas se sienten con mayor motivación y confianza para aprender a utilizar herramientas digitales. A su vez, que las personas mayores se enfrenten a nuevos desafíos, permite además explorar nuevas habilidades para adaptarse al mundo digital.

Adicionalmente, que las personas mayores fortalezcan sus habilidades y generen mayor autoeficacia en sus vidas, favorece de forma significativa la participación social de aquellas personas, pues les genera mayor confianza para interactuar y contribuir en sus espacios. (Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento, 2022)

Por lo tanto, la autoeficacia puede influir de manera positiva en la confianza hacia las personas mayores sobre el manejo de las TIC, otorgando mayor autonomía y más posibilidades de

participación en la sociedad. A su vez, por las razones ya mencionadas en el documento y los múltiples beneficios que otorga la autoeficacia en la tecnología, se vuelve aún más relevante e indispensable dirigir programas y talleres de inclusión digital no sólo en función de habilidades específicas para realizar actividades en el internet, sino también, en la percepción que tiene la población mayor sobre sus capacidades para conseguir logros en diferentes ámbitos de su vida.

## **6. Fenómeno de estudio situado**

### ***Contextualización de la población mayor a Nivel Mundial, Latinoamericano y Nacional.***

#### *-Nivel Mundial*

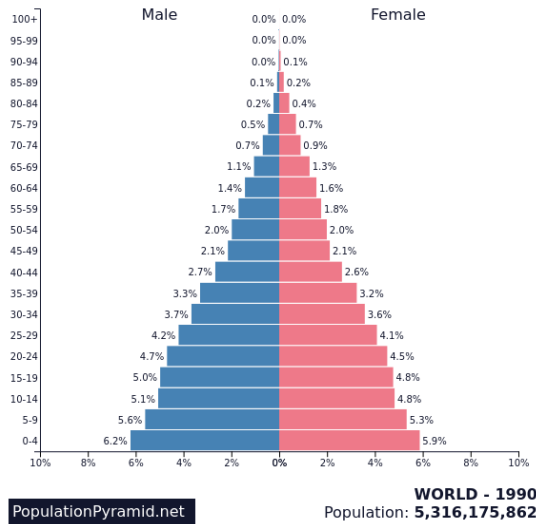
No es un hecho aislado que el fenómeno de envejecimiento está presente en la mayoría de las regiones del mundo. De acuerdo con las Naciones Unidas (2020) el envejecimiento de la población es considerado como una de las transformaciones más significativas del siglo XXI. Dicho fenómeno se debe en primer lugar porque la esperanza de vida ha aumentado considerablemente, sumado a una mejora sanitaria en las políticas de salud y desarrollos socioeconómicos. (OMS, 2018)

La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el periodo 2021-2030 como la Década del Envejecimiento, de tal manera que entre el año 2015 y 2050, el porcentaje de personas mayores de 60 años se duplicará alcanzando un porcentaje del 12% y 22%. (OMS, 2022)

A continuación, se adjunta un gráfico de pirámide poblacional nivel mundial, en el cual se logra dimensionar el gran avance demográfico de dicho fenómeno, en los periodos del año 1990 y 2023.

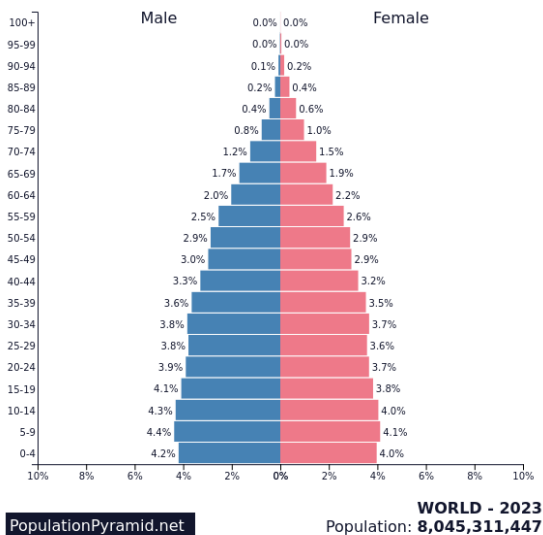
## Gráfico 1

### Pirámide de población mundial del año 1990



## Gráfico 2

### Pirámide de población mundial del año 2023



Fuente: Pirámides de población del mundo desde 1950 a 2100. PopulationPyramid.net (2023).

En el gráfico se aprecia la composición poblacional agrupada por el sexo y edad, por un lado, las mujeres y por el otro el de los hombres y distribuidos por grupos quinquenales. Se puede afirmar que para el año 1990 las personas mayores de 60 años representaban un 10,1% a comparación del año 2023 con un 14,2 %, esto quiere decir que, el fenómeno de envejecimiento ha tenido un significativo crecimiento de 4,1 % a nivel mundial en menos de 35 años.

#### -Nivel Latinoamericano

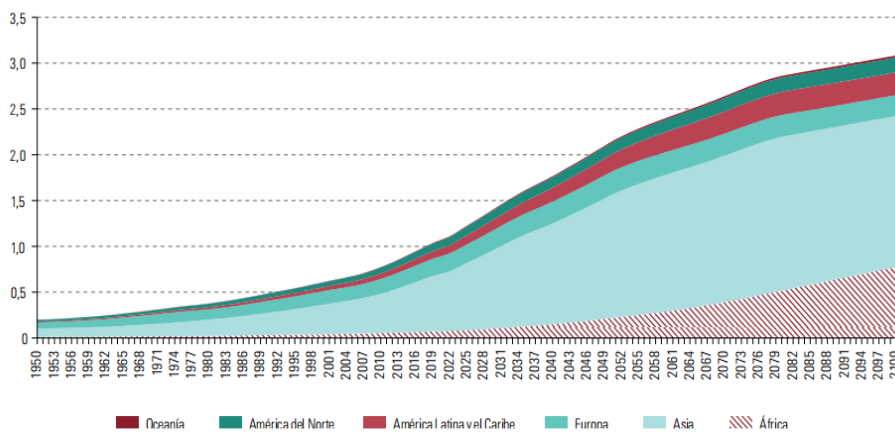
La población actual de América Latina y el Caribe es cerca de 652 millones de habitantes, las personas mayores representan un 12% del total. El fenómeno de envejecimiento se manifiesta

de manera heterogénea entre los países de la región, por ejemplo, en Cuba en el año 2010 se logró igualar el porcentaje de personas mayores y niños menores de 15 años (17%), mientras que para los países como Chile, Santa Lucía, Trinidad y Tobago y Uruguay presentarán un gran aumento de personas mayores en los próximos siete años alcanzando una proporción similar entre ambos grupos etarios (niños menores de 15 años y personas mayores). (CEPAL, 2018)

De acuerdo con las proyecciones de población de América Latina y el Caribe se logra evidenciar un aumento en el proceso de envejecimiento. Según el gráfico adjunto a continuación para el año 2060 la proporción de personas mayores de 60 años en América Latina y el Caribe superará a la de Asia y Oceanía, por lo que se posicionará cerca de los porcentajes de América del Norte y Europa. En 2100 la proporción de personas mayores de la región alcanzará el 38,2%, muy cerca de la proporción estimada para Europa en ese mismo año. (CEPAL, 2022)

### Gráfico 3

#### Población mundial de 60 años y más, por región, 1950-2100



*Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022).*

Cabe destacar que Argentina, Trinidad y Tobago y **Chile** se encuentran en una etapa avanzada de acuerdo con el fenómeno de envejecimiento, esto porque poseen tasas de fecundidad bajas, mientras que la población de personas mayores abarca entre un 15% y 17%. Por otro lado, Antigua y Barbuda, Bahamas, Brasil, Costa Rica, Colombia, El Salvador, Granada, Jamaica, San Vicente y las Granadinas, y Santa Lucía, se ubican en una etapa moderadamente avanzada (10% y 14%) con respecto al envejecimiento. (INE, 2022)

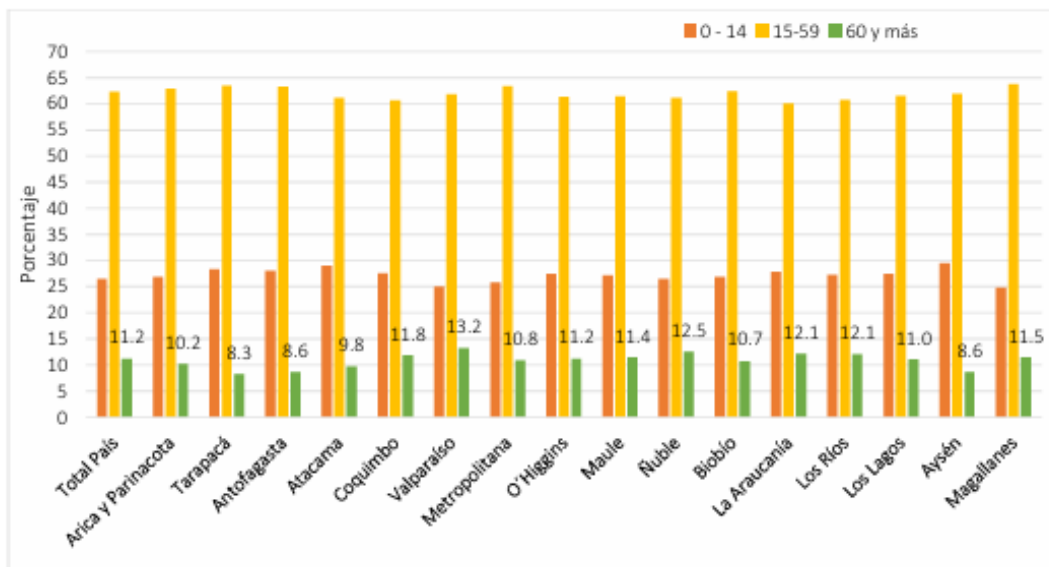
*-Nivel nacional: Chile*

Conforme a lo publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe las proyecciones sobre la población de personas mayores para 2050 en Chile, alcanzarán un 32 % del total de la población. (CEPAL, 2022)

Con el fin de evidenciar el gran avance del envejecimiento en Chile se realizará una comparación por medio de gráficos entre los años 2002 y 2021 sobre el aumento poblacional de las personas mayores en cada región del país.

#### Gráfico 4

##### Distribución de la población mayor en las regiones del país, 2002.



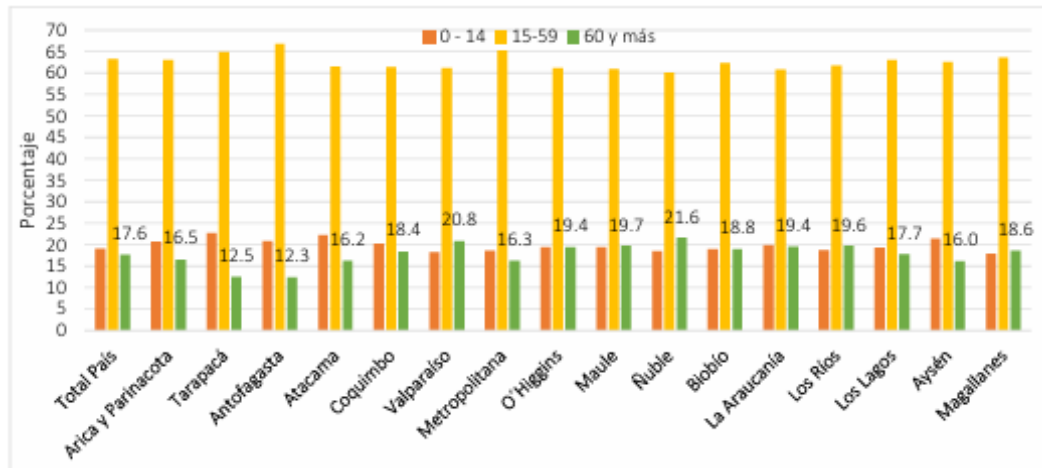
*Fuente: Estimaciones y Proyecciones de población a nivel regional, Base Censo 2017, Instituto Nacional de Estadísticas.*

En el año 2002 se aprecia que ninguna región del país lograba superar el 15% de la población de personas mayores de 60 años y más. Dentro de las regiones, Valparaíso era la ciudad que representaba el mayor porcentaje de esta población (13,2%). En el segundo lugar lo ocupaba la región de Ñuble con un 12,5 % y las regiones de la Araucanía y los Ríos se posicionan en ese entonces en el tercer lugar con un 12,1%. (INE, 2022)

Ahora bien, para el año 2021 dos regiones del país logran alcanzar el 20% de personas mayores, estas son Ñuble (21,6%) y Valparaíso (20,8), asimismo y con porcentajes muy cercanos se encuentran las regiones del Maule (19,7%), Los Ríos (19,6%), O'Higgins (19,4%) y La Araucanía (19,4%). (INE, 2022)

## Gráfico 5

### Distribución de la población mayor en las regiones del país, 2021.



*Fuente: Estimaciones y Proyecciones de población a nivel regional, Base Censo 2017, Instituto Nacional de Estadísticas.*

### Personas mayores LGBTIQ+

Es posible afirmar que la comunidad LGBTIQ+ está ganando visibilidad y fuerza en el reconocimiento de sus derechos. Asimismo, su lucha constante hacia la creación de políticas públicas inclusivas ha logrado dar avance en materias sociales, culturales y económicas sobre la integración del colectivo. (Barraza, 2022)

Sin embargo, sigue siendo una tarea pendiente producir datos vigentes y actualizados, para que sean fuentes de referencia. Por ejemplo, la bibliografía y estudios demográficos sobre diversidad sexual en gran parte apuntan exclusivamente a personas con ciertos rangos de edad, es decir, mayores de 18 años hasta 59 años, dejando fuera a la población de 60 años y más.

Del mismo modo, en instrumentos demográficos enfocados hacia la población mayor no existe, o muy escaso, un ítem que reconozca y permita visibilizar a las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+. Por ejemplo, el último censo del año 2024 solo reconoció la identificación de las personas a través de su sexo, obviando preguntar por su identidad de género.

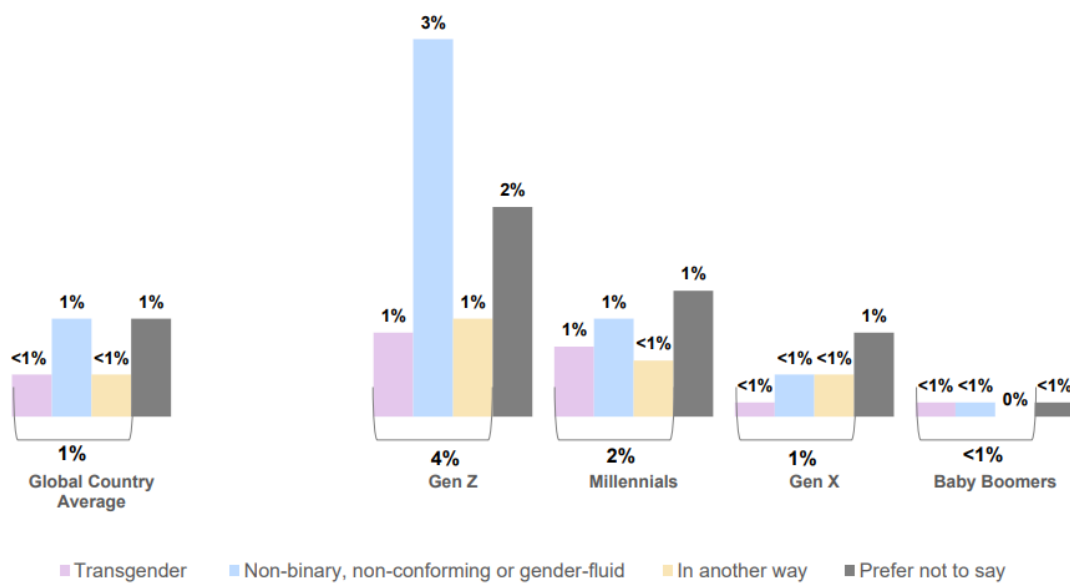
A nivel mundial se puede reconocer la Encuesta Global del Orgullo LGBT+ (2021) de IPSOS. La encuesta fue aplicada en 27 países categorizada en grupos de diferentes edades. Por ejemplo, la “Generación Z” abarca a las personas nacidas del año 1997 en adelante, es decir, mayores de 23 y 24 años. Los “Millennials” nacidos entre 1981 y 1996, ósea, entre 24-25 años y 39-40 años. La “Generación X” se denomina a las personas nacidas entre 1965 y 1980, vale decir,

adultos entre 40-41 y 55-56 años y finalmente, “Baby Boomers” se refiere a las personas nacidas entre 1946 y 1964, personas que tienen 56 y 57 a 74 años. (IPSOS, 2021)

De acuerdo con este último grupo “Baby Boomers” al menos 1% se identifica como transgénero y como no binario, un 0% de otra manera y 1% prefiere no decirlo.

### Gráfico 6

#### Identidad de género por generación (promedio mundial por país)

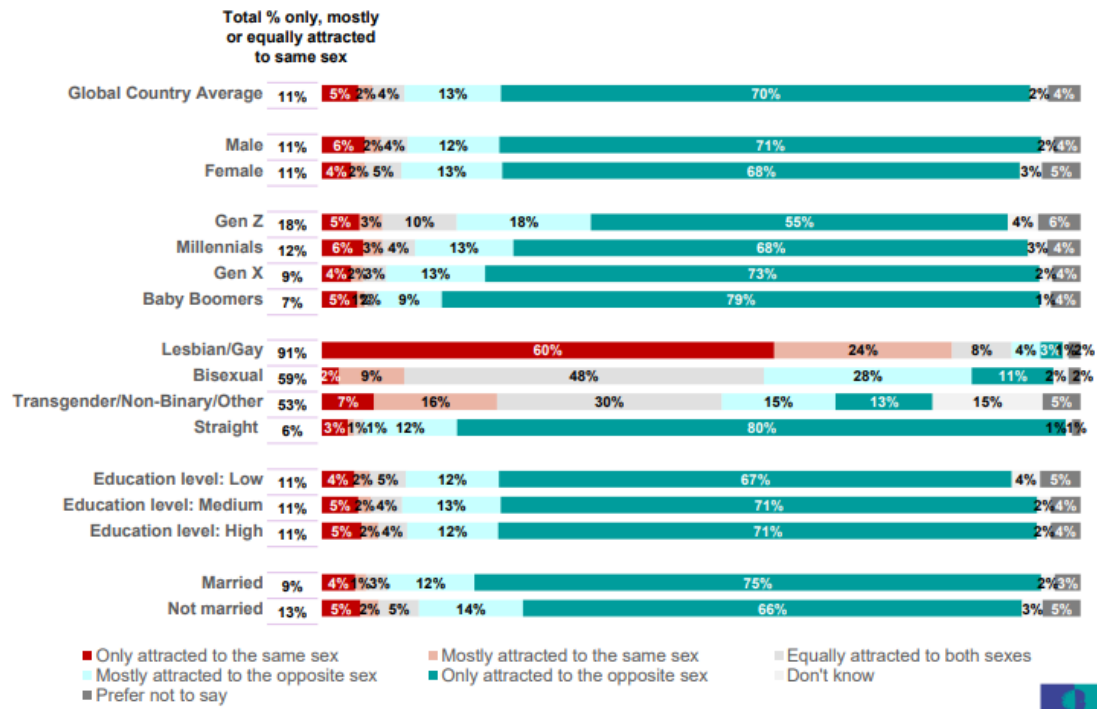


*Fuente: LGBT+ PRIDE Global survey, IPSOS 2021.*

Por otra parte, al momento de preguntar por la orientación sexual de cada uno de los grupos de edades, se identificó que la categorización entre 56 y 74 años un 7% siente atracción por alguien de su mismo sexo. Un 9% siente mayormente atracción por el sexo opuesto, mientras que un 79% refiere solo sentir atracción por el sexo contrario y un 2% señaló que se siente igualmente atraída por ambos sexos.

**Gráfico 7**

**Atracción sexual por generación (promedio mundial del país)**



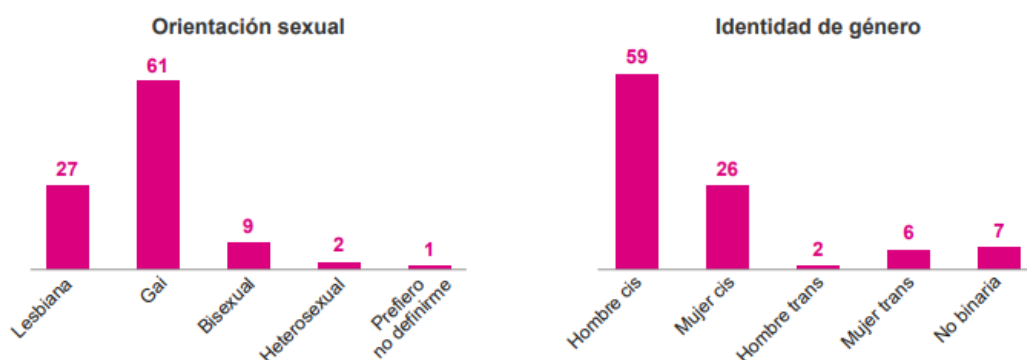
*Fuente: LGBT+ PRIDE Global survey, IPSOS 2021.*

En España la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales llevó a cabo un estudio con 145 personas mayores LGBTIQA+, con el objetivo de comprender la posición social que ocupa la población mayor del colectivo. El documento concluye que de acuerdo con la orientación sexual un 27% de personas mayores es lesbiana, un 61% gay, mientras que el 9% se identifica como bisexual, 2% de los encuestados es heterosexual y 1% prefiere no definirse. (FELGTB, 2019)

En la categoría de identidad de género, las personas mayores encuestadas refieren que un 59% se identifica como hombre cis, un 26% mujer cis, 2% hombre trans, un 6% como mujer trans y no binaria un 7%. (FELGTB, 2019)

## Gráfico 8

### Orientación sexual e identidad de género de personas mayores LGBTIQ+, España.



Fuente: Informe Mayores LGTBI “Historia, Lucha y Memoria”, FELGTB 2019.

El contexto nacional no queda fuera de la escasez de datos sobre personas mayores LGBTIQ+, ya que recientemente en el año 2015 se incorporó en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) la pregunta ¿Cuál de estas alternativas define mejor su orientación sexual?

El estudio fue aplicado a una muestra de aproximadamente 1.600 hogares de las regiones Metropolitana, de Valparaíso y O'Higgins. Las respuestas arrojaron que la población de 55 años y más mayoritariamente se identifica como heterosexual (99,7), un 2% gay y lesbiana, mientras que un 0% como bisexual u otras y 1% no sabe. (CASEN, 2015)

**Tabla 4**

**Distribución de las personas de 18 años o más según su orientación sexual, por tramo de edad.**

| Orientación sexual  | 18 a 29 años     |              | 30 a 54 años     |              | 55 y más años    |              | Total             |              |
|---------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|-------------------|--------------|
|                     | Número           | Porcentaje   | Número           | Porcentaje   | Número           | Porcentaje   | Número            | Porcentaje   |
| Heterosexual        | 3.675.392        | 96,9         | 5.818.767        | 98,7         | 4.275.754        | 99,7         | 13.769.913        | 98,5         |
| Gay/Lesbiana        | 71.844           | 1,9          | 64.434           | 1,1          | 9.723            | 0,2          | 146.001           | 1,0          |
| Bisexual            | 43.387           | 1,1          | 7.240            | 0,1          | 1.489            | 0,0          | 52.116            | 0,4          |
| Otra                | 1.231            | 0,0          | 834              | 0,0          | 1.289            | 0,0          | 3.354             | 0,0          |
| No sabe/no responde | 1.414            | 0,0          | 2.543            | 0,0          | 2.290            | 0,1          | 6.247             | 0,0          |
| <b>Total</b>        | <b>3.793.268</b> | <b>100,0</b> | <b>5.893.818</b> | <b>100,0</b> | <b>4.290.545</b> | <b>100,0</b> | <b>13.977.631</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta de caracterización socioeconómica Nacional, Ministerio de Desarrollo Social, CASEN 2015.

Es pertinente para esta investigación analizar la escasez de datos demográficos e investigaciones sobre la población mayor LGBTIQ+. En los estudios expuestos anteriormente

apuntan hasta un límite de rango de edad, lo cual provoca invisibilización y exclusión a gran parte de las personas mayores, al no tener una categorización propia dentro del estudio.

Si el fenómeno de envejecimiento va cada vez más en aumento a nivel Mundial, Latinoamericano y Nacional, es necesario entonces incluir la diversidad en que las personas envejecen. Asimismo, considerar categorías etarias que integren de 60 a 100 años (o más), pues se evidencia en los gráficos 1 y 2 “Pirámide de población mundial del año 2023” que las personas llegan a vivir 90 años o más.

Diversas razones pueden responder a la poca existencia sobre datos demográficos de aquella población. Por ejemplo, la falta de datos desglosados en las encuestas o estudios, es decir, los instrumentos de investigación no incluyen preguntas específicas sobre la orientación sexual o identidad de género de las personas. Sin estos datos difícilmente se puede estudiar y entender las necesidades de las personas mayores LGBTIQ+.

Otro punto para considerar es el miedo al estigma y discriminación, históricamente las personas de la comunidad LGBTIQ+ se han enfrentado a episodios de violencia o discriminación, por lo que aquellas situaciones provocan sentimientos de miedo al revelar su identidad u orientación. (Galarce, 2021)

Lo anterior, puede llevar a que las personas no participen en estudios demográficos de esta temática o que no revelen información personal, lo que dificulta la recopilación de datos específicos.

Es importante incorporar porcentajes o datos demográficos sobre las personas mayores del colectivo LGBTIQ+ por diversas razones. Una de ellas es porque se reconoce y visibiliza las experiencias personales sobre su identidad y orientación. Considerar los relatos o vivencias permite hacer visible sus realidades y, por lo tanto, actuar en responder desde sus intereses y necesidades propias.

Del mismo modo, conocer la información precisa y contextualizada de la población mayor LGBTIQ+ en bibliografía o estudios demográficos, contribuye en el desarrollo de políticas públicas y servicios más inclusivos que respondan a cada especificidad. En definitiva, se debe promover estudios que cuantifiquen a la población mayor LGBTIQ+, para así generar políticas

integrales enfocadas en la protección de los Derechos de las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+.

### ***Brecha digital y personas mayores***

Como se evidencia en los apartados anteriores, se observa que el fenómeno del envejecimiento acelera rápidamente. A su vez, el Internet y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) van adquiriendo cada vez más relevancia en un mundo que está altamente interconectado e interdependiente.

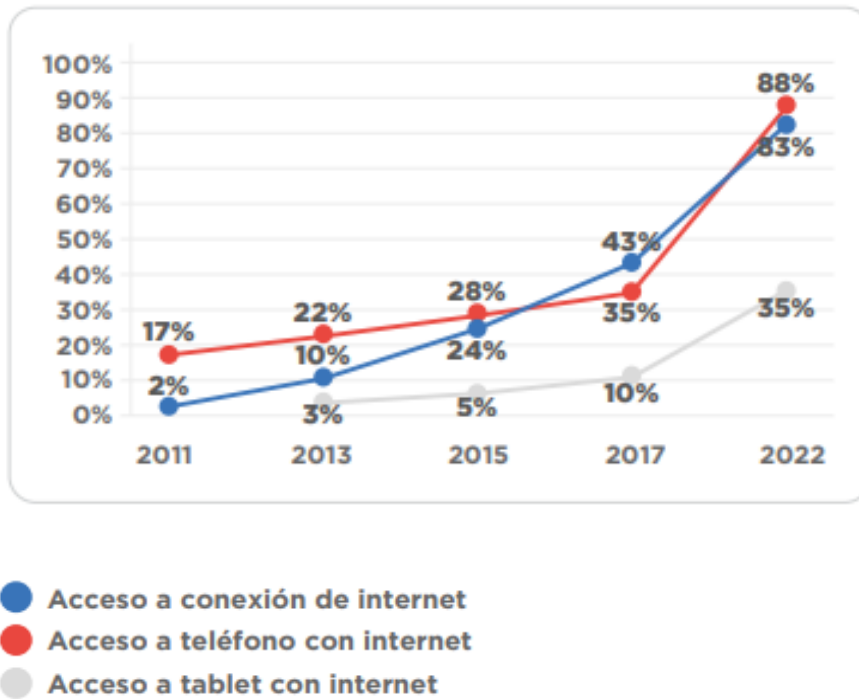
Sin embargo, resulta cada vez más notorio que el acceso a los medios digitales no es uniforme de un país a otro ni dentro de cada país. Lo anterior se da porque los beneficios y acceso no se distribuyen de igual forma entre los distintos grupos de la población, como también ante la falta de políticas adecuadas que garanticen el acceso digital. (CEPAL, 2019)

En Chile el reciente estudio Población mayor: ¿Hacia la superación de la brecha digital? (2024) evidenció que el acceso a internet ha experimentado un aumento en las últimas décadas. Por ejemplo, entre los años 2000 y 2017, dicho servicio creció del 16% al 87 %, particularmente en las personas mayores hasta el año 2017, un 35 % de este grupo manifestaba tener conexión a internet en sus hogares y un 43 % tenía teléfonos con conexión.

Actualmente, el 88% de las personas mayores afirman tener acceso a Internet en sus hogares, el 83% posee teléfonos con conexión a Internet y, en menor medida, el 35% cuenta con tablets con conexión. (Observatorio del Envejecimiento UC, 2024)

## Gráfico 9

### Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022

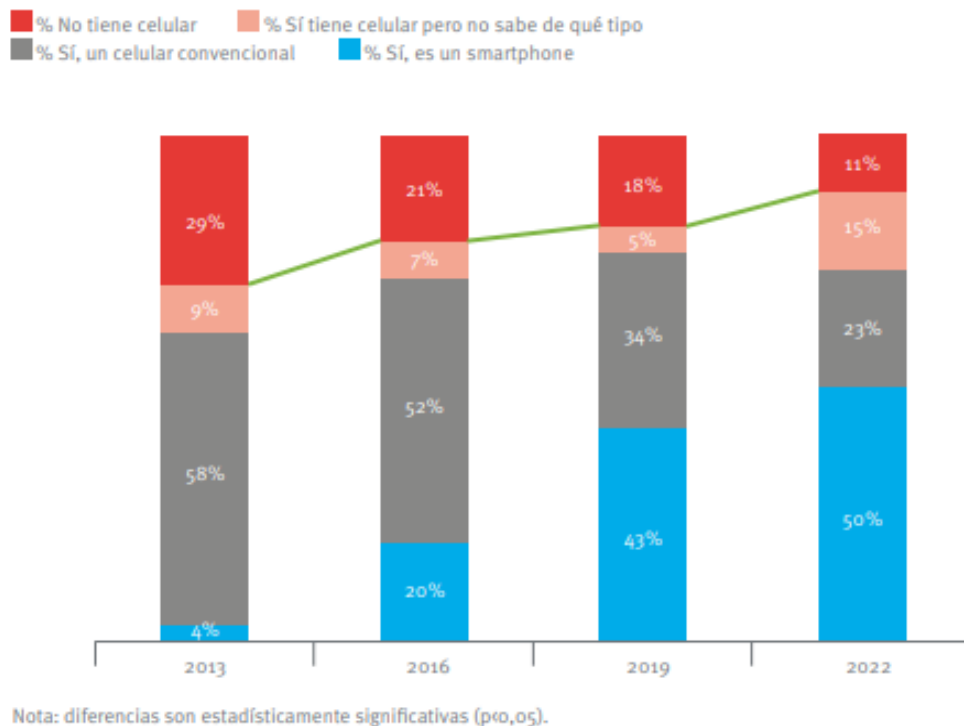


*Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuestas CASEN 2011-2022.*

Con respecto al acceso a un teléfono móvil, la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez de la UC-Caja Los Andes (2022) con una muestra representativa de alrededor de un 86% de la población mayor, señaló que un 89% de los encuestados tiene celular propio, sin embargo, un 11% de las personas mayores no cuenta con ningún dispositivo electrónico.

### Gráfico 10

#### Población mayor que cuenta con un dispositivo móvil propio, 2013-2022

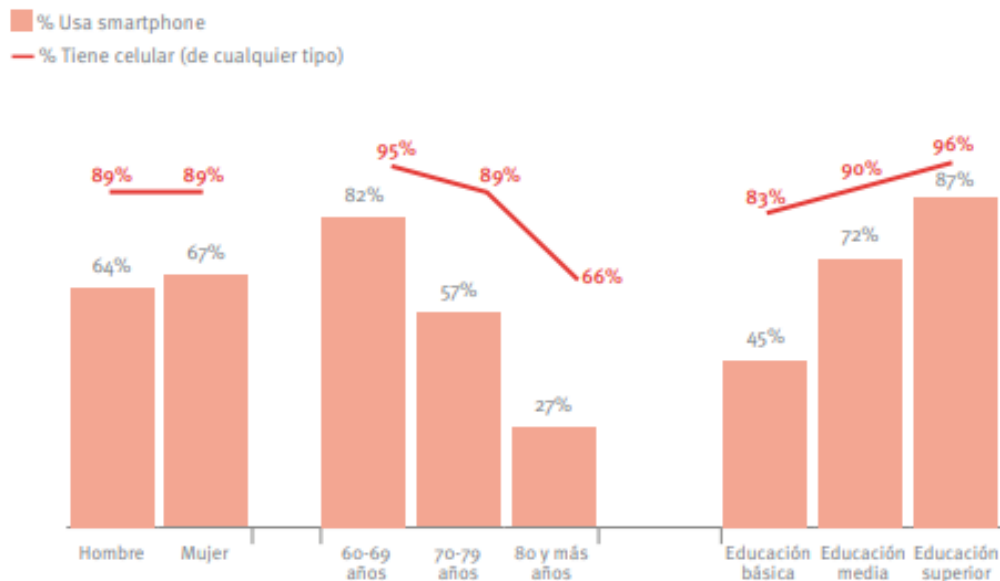


*Fuente: Chile y sus mayores, Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez de la UC-Caja Los Andes, 2022.*

La brecha digital se acentúa aún más en las personas mayores cuando sumamos otros factores como el nivel educacional, la edad y el ingreso económico, entre otros. En virtud de los datos proporcionados por Chile y sus mayores (2022) se infiere que el acceso al teléfono celular está fuertemente segmentado por edad y nivel educacional. Un 96 % de las personas mayores con estudios superiores tiene un smartphone, mientras que las personas mayores con educación básica un 83 % posee un teléfono móvil.

### Gráfico 11

Tenencia de teléfono celular y uso de smartphone según género, edad y nivel educacional, 2022.



Fuente: Chile y sus mayores, Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez de la UC-Caja Los Andes, 2022.

Los datos proporcionados responden a una población mayor heterocis, por lo que no es posible identificar estadísticamente la relación de las personas mayores LGBTIQ+ y el acceso a la tecnología. Si bien en algunos instrumentos se considera la variable género, este solo comprende el género masculino y femenino, por tanto, la diversidad sexual presente en la vejez no está representada en las investigaciones demográficas sobre brecha digital de la población mayor.

## 7. Contextualización sujetas y sujetos de estudio

En virtud de lo detallado en la justificación es pertinente contextualizar a las sujetas y sujetos con las, los y les que se trabajará a lo largo de la investigación. Esta investigación se enmarca en el proyecto “Empoderamiento y Autonomía digital de Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, el cual es financiado por el organismo público Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y ejecutado por la Universidad de Valparaíso a través del Centro Interdisciplinario para el desarrollo del Adulto Mayor Gerópolis UV.

La propuesta tiene como objetivo promover la participación, empoderamiento y autonomía digital de personas mayores de la comunidad LGBTIQ+ de la Agrupación Las Sobrevivientes, pertenecientes al Sindicato Afrodita de Valparaíso, por medio de la entrega de dispositivos móviles y talleres grupales que proporcionan herramientas tecnológicas y personales para la integración social digital, y por sobre todo fortalecer en la autopercepción y autoeficacia de las, los y les participantes.

***-Objetivo general del proyecto***

Desarrollar competencias básicas que permitan el empoderamiento y la autonomía digital de personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes en Valparaíso a través de entrega de dispositivos móviles y talleres grupales.

***-Objetivos específicos del proyecto***

- Implementar, con dispositivos móviles y conectividad a internet, a las personas mayores participantes.
- Dar a conocer herramientas básicas para la comunicación e integración social digital.
- Fomentar la participación en instancias de debate sobre el buen uso y manejo de tecnologías.
- Contribuir a la integración social y al uso de herramientas digitales para la gestión de trámites básicos.
- Fortalecer la autopercepción y autovaloración de las personas participantes.

***Sindicato Afrodita de Valparaíso***

El sindicato Afrodita se creó el 22 de agosto del año 2000 bajo el nombre “Sindicato de trabajadores Independientes y Travestis Afrodita”, del mismo modo en el año 2000 un 11 de octubre el sindicato obtuvo personalidad jurídica. Para ese entonces, Vanessa Yáñez era quien lideraba el espacio, el cual se creó como respuesta a la fuerte represión y violencia que sufrían las trabajadoras sexuales transgénero, como así también trabajar para mejorar las condiciones laborales y sociales de sus socias. (Galarce, 2021)

En el año 2001 Zuliana Araya asume la presidencia y fue una de las principales líderes de la organización. Su labor como dirigente sindical fue valiosa e importante para quienes integraban

el Sindicato, pues Zuliana comenzó a denunciar los diversos casos de violencia y maltrato que en ese entonces ejercían hacia las trabajadoras sexuales. En el año 2021 fue electa por tercera vez al cargo de concejala de la ciudad de Valparaíso. (Garay, 2021)

Hoy en día, el Sindicato Afrodita trabaja con más de 20 personas, en su mayoría son personas mayores trans, quienes se reúnen todos los miércoles en su sede ubicada en Avenida España 1898, Valparaíso, actualmente Sandra Peña es la presidenta del Sindicato. En ese lugar de encuentro realizan talleres y diversas actividades de recreación, con el fin de otorgar apoyo, contención e integrar a cada participante del Sindicato.

### ***Agrupación “Las Sobrevivientes”***

Al alero del Sindicato Afrodita en el año 2021 nace la Agrupación “Las Sobrevivientes” grupo compuesto por más de 20 personas mayores mujeres trans. Con el paso del tiempo se fueron integrando personas del colectivo LGBTIQ+, quienes hoy en día también forman parte como socias y socios del sindicato.

Las Sobrevivientes son parte del proyecto “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, su presidenta Sandra Peña, fue quien manifestó las necesidades y problemáticas que existían en las participantes al Servicio Nacional del Adulto Mayor, sobre la poca accesibilidad y conocimiento en el área digital. Por esta razón y como respuesta a sus necesidades, es que se gestiona dicho proyecto para la agrupación.

El taller cuenta con 25 personas y se compone por personas que se reconocen como transgéneros, homosexuales y heterosexuales. Si bien es un proyecto pensado para la comunidad LGBTIQ+, en la agrupación participan familiares de mujeres trans que hoy no se encuentran de manera terrenal, sin embargo, el Sindicato Afrodita es una red de apoyo y contención para estas familias.

Las sesiones se llevan a cabo en las dependencias de la Universidad de Valparaíso, específicamente en el Centro Gerópolis UV, todos los lunes desde las 15:00 horas hasta las 17:30 horas y el proyecto tiene una duración de cinco meses (abril-agosto). El rango de edad de las, los y les participantes abarca desde los 60 años hasta los 78 años.

Los objetivos principales para abordar en cada sesión son el trabajo en equipo, empoderamiento y participación activa de las, los y les participantes con respecto a los contenidos y dinámicas de cada sesión. Las temáticas van orientadas al desarrollo de herramientas digitales para el uso del aparato electrónico entregado por SENAMA y la promoción de habilidades personales, como la autonomía, autocuidado y autoeficacia.

A continuación, se presenta una tabla con información de las, los y les participantes del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”. En ella se identifica el rango etario, identidad de género u orientación sexual y el nivel de escolaridad, lo anterior con el fin de caracterizar al grupo.

**Tabla 5: Edad, identidad de género y orientación sexual y escolaridad de las, los y les participantes del taller “Empoderamiento y Autonomía digital de Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”.**

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RANGO DE EDAD</b>                            | El rango de edad de las personas mayores del taller es de 60 hasta 78 años.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>IDENTIDAD DE GÉNERO Y ORIENTACIÓN SEXUAL</b> | En el grupo es posible identificar a través del relato de las, los y les participantes que en su mayoría se identifica como mujer trans. De acuerdo con la orientación sexual que mayormente predomina es la homosexual, a su vez hay un porcentaje de personas heterosexuales. |
| <b>ESCOLARIDAD</b>                              | Alrededor de 15 participantes tienen enseñanza básica completa, mientras que el resto enseñanza media completa.                                                                                                                                                                 |

*Fuente: Creación propia, 2024.*

### **III CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO**

### 1. Presentación del capítulo

En el siguiente apartado se presenta la metodología utilizada durante la investigación, siguiendo un lineamiento de enfoque cualitativo, expuesto por Roberto Hernández Sampieri (2010), describiendo tipo de estudio y tipo de diseño. Asimismo, se plantea la fundamentación de la investigación, pregunta de investigación y sus objetivos correspondientes.

Por otro lado, se identifica el universo y muestra de la investigación, detallando a la población objetivo, y se describen los instrumentos y técnicas destinadas a la recolección de datos e información necesaria de las, los y les personas mayores LGBTIQA+ para lograr una óptima investigación.

### 2. Fundamentación metodológica

La presente investigación se realiza bajo el **enfoque cualitativo**, el cuál según Sampieri, Collado & Lucio (2010) busca comprender la perspectiva de los participantes acerca de su contexto y diversos fenómenos que los rodean, ya sea en individuos o grupos pequeños de personas. Por lo tanto, esta metodología de investigación de tipo cualitativa es la óptima para el cumplimiento de los objetivos, puesto que se busca abordar el concepto de autoeficacia digital desde las experiencias y herramientas que adquieren las, los y les personas mayores en el taller “Empoderamiento y Autonomía digital para personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”.

Para lograr los objetivos planteados se requiere de herramientas otorgadas por este enfoque en particular. Se utilizará la **entrevista semiestructurada**, con la finalidad de conocer su experiencia y recabar información por medio de preguntas abiertas. Como indica Janesick (1998, citado en Sampieri et al, 2010) esta herramienta por medio de preguntas y respuestas permite una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una temática en particular, logrando un estudio más profundo y detallado para su posterior análisis. (p.418)

### 3. Diseño de investigación

En el presente apartado, se define el enfoque y metodología seleccionada para desarrollar la investigación social. Dentro de la variedad de metodologías existentes para llevar a cabo un estudio, se encuentra la **Investigación de Tipo Cualitativa**, la cual es considerada la más adecuada en base a las características del presente proyecto.

Este tipo de investigación tiene como meta, según Sampieri et al, (2010) “Describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes” (p. 11). Es decir, busca interpretar el significado de las acciones de los seres vivos, introduciéndose en las experiencias y relatos de cada participante, considerando su contexto en particular, para construir el conocimiento y comprender la “realidad”.

Lo que resulta coherente con el propósito de la presente investigación, que es indagar sobre la autoeficacia digital en las, los y les personas mayores LGBTIQ+ del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”.

Este método de investigación es el más apropiado debido a que se ajusta dinámicamente a las circunstancias. Aunque es fundamental tener claros los objetivos del estudio, el enfoque cualitativo permite una adaptación más libre y flexible según los resultados que se vayan obteniendo.

#### **4. Tipo de estudio**

La investigación desarrollada tiene un carácter eminentemente **exploratorio y descriptivo**, cuya justificación se declara a continuación:

##### ***4.1. Exploratorio***

Las investigaciones exploratorias “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri et al, 2010, p. 79)” Del mismo modo, estos estudios facilitan la comprensión de fenómenos y además recopilan datos para realizar un análisis exhaustivo de un contexto específico.

Este tipo de estudio permite explorar problemas emergentes, tal cual es el concepto de autoeficacia y el efecto positivo que tiene en la disminución de la brecha digital, de las personas mayores pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+, del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”.

##### ***4.2 Descriptivo***

Los estudios de alcance descriptivo (...) son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (Sampieri et al, 2010, p. 80). A raíz de esta explicación, se determina que la investigación es de carácter descriptivo, pues

desde el relato y la experiencia de las, los y les participantes, obtenida en el taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, se permitirá conocer con mayor exactitud sobre la importancia de la autoeficacia en el mundo digital.

## 5. Tipo de diseño

El estudio abordado en el presente documento se enmarca en un diseño de investigación *transeccional o transversal*, por lo tanto, es pertinente desarrollar dicho concepto.

En base a lo planteado por Sampieri et al (2010), el diseño de investigación transeccional o transversal tiene como propósito (...) especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Sampieri et al, 2010, p. 80)

Además, el estudio se realiza en un periodo de tiempo y lugar determinado, es como “tomar una fotografía” de una situación en particular. El componente transeccional se refiere directamente a la exploración de percepciones, basadas en una experiencia individual mediante una metodología de recopilación de datos.

Para efectos de la presente investigación, se busca abordar el concepto de autoeficacia desde la experiencia personal y vivencial de las, los y les personas mayores participantes del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, durante el año 2024.

## 6. Problemática y fundamentación de la investigación

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor, se han liderado y capacitado diversos talleres orientados hacia la inclusión digital, sin embargo, a raíz de las investigaciones realizadas, se evidencia que existen herramientas personales que debieran ser incluidas en los programas y talleres de empoderamiento y autonomía digital.

Por lo anterior, es que se requiere trabajar en el concepto de autoeficacia como una herramienta personal, enfocada en el reconocimiento de las propias capacidades que poseen las personas mayores para desenvolverse en el mundo digital y personal.

Por otro lado, es fundamental mencionar el vacío teórico-investigativo que existe sobre las personas mayores pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+ y la relación que posee el colectivo con respecto a la autoeficacia digital. Esto se produce mayormente, porque los instrumentos de estudio no poseen preguntas orientadas hacia la diversidad sexual, lo que provoca falta de información sobre las necesidades y realidades de las personas mayores del colectivo.

Del mismo modo, trabajar en la autoeficacia digital y en el reconocimiento de las capacidades de las personas mayores, comprende de un trabajo por parte de los organismos que impulsan los talleres de empoderamiento y autonomía digital, de reconocer y visibilizar las realidades y dimensiones que rodean a la población, particularmente a las personas mayores LGBTIQ+.

### **7. Preguntas de investigación**

Durante el periodo 2024, ¿cuáles son las experiencias de autoeficacia que han tenido las personas mayores LGBTIQ+ posterior al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”?

### **8. Objetivos de investigación**

#### ***- Objetivo general***

Conocer el concepto de autoeficacia digital desde la experiencia de las, los y les personas mayores en el taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024.

#### ***-Objetivos específicos***

1. Caracterizar socio demográficamente a las, los y les personas mayores pertenecientes al taller de “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024.
2. Identificar la percepción de las, los y les personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso” sobre la autoeficacia digital.
3. Medir la autoeficacia digital en las, los y les personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la

Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, orientado a la disminución de la brecha digital de personas mayores.

### 9. Universo y muestra de investigación

El universo de estudio es compuesto por personas mayores LGBTIQA+ pertenecientes al Sindicato Afrodita de Valparaíso y Agrupación las Sobrevivientes, que participen del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, durante el año 2024.

Según lo planteado por Sampieri et al (2014), existen diversos tipos de muestras para desarrollar una investigación de carácter cualitativa, entre las cuales se encuentran: De voluntario, De expertos, De casos-tipo, entre otras. (pp. 396-398)

La presente investigación se desarrollará bajo el tipo de **muestra de participantes voluntarios**, donde “las personas se proponen como participantes en el estudio o responden activamente a una invitación” (Sampieri et al, 2019, p. 396). Por lo tanto, mediante una invitación se convoca a las personas mayores LGBTIQA+ a participar en el estudio, formando parte de manera completamente voluntaria, con la posibilidad de abandonar su participación en el momento que lo desee.

Con la finalidad de recabar la información necesaria y adecuada para la investigación, sin llegar a la saturación, se convocó a un total de 15 personas pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, quienes deben cumplir con los criterios definidos a continuación:

### 10. Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión se definen como las cualidades que debe tener la población para poder participar en el estudio. Por lo tanto, las características establecidas para esta investigación serán las siguientes:

- Personas mayores de más de 60 años.

- Personas mayores que pertenezcan a la comunidad LGBTIQ+
- Personas mayores que sean socias o socios del Sindicato Afrodita de Valparaíso y la Agrupación las Sobrevivientes.
- Personas mayores que participen del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024.
- Personas mayores que deseen colaborar voluntariamente en el estudio.

### 11. Técnicas de Investigación

La técnica de investigación que se utilizará para la recolección y levantamiento de información será la **entrevista semiestructurada**.

La entrevista se define como “conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente” (Sautu et al, 2005, p. 48). Vale decir, se trata de un encuentro entre el o la entrevistadora y la o el participante, donde se logra establecer un Rapport, que facilita la obtención y comprensión de diversas perspectivas sobre la vida, experiencias y situaciones vividas por el entrevistado.

Según Sampieri et al (2010) afirma que en las entrevistas por medio de preguntas y respuestas se establece una comunicación y se construyen significados de manera colaborativa sobre un tema. Es decir, facilita adquirir información cualitativa más detallada sobre las experiencias, puntos de vista, requerimientos y aprendizaje de las, los y les entrevistados.

De acuerdo con la investigación, el relato y la experiencia de las, los y les participantes del taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso” será información de primera fuente para abordar e incluir la relevancia del concepto autoeficacia en los programas orientados en la inclusión digital.

Por otro lado, las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. Para efectos de este estudio se utilizará la entrevista semiestructurada, la cual se fundamenta en una lista de temas o preguntas, y el entrevistador tiene la flexibilidad de añadir preguntas adicionales para explorar conceptos o profundizar aún más en la información (Sampieri, 2014). La estructura de la entrevista semiestructurada permite abordar la integración

del concepto de autoeficacia en las, los y les participantes del taller y, además, el reconocimiento de sus habilidades para fines personales, como también en el área digital.

## 12. Criterios de rigor

De acuerdo con lo expuesto por Sampieri et al (2010), para llevar a cabo una adecuada investigación cualitativa es necesario y fundamental cumplir con el rigor de la metodología de la investigación. Es por ello que, el autor identifica los siguientes criterios de rigor: dependencia, credibilidad, transferencia (aplicabilidad de resultados) y confirmación.

Para este estudio, se considera adecuado emplear los siguientes criterios de rigor, los cuales aseguran la calidad de la investigación cualitativa:

- **Credibilidad:** El criterio de credibilidad busca determinar si el investigador ha comprendido completamente y en profundidad las experiencias de los participantes, especialmente aquellas relacionadas con la formulación del problema de estudio (Sampieri et al, 2010). Del mismo modo, la credibilidad se relaciona con la comprensión por parte de los participantes sobre los conceptos vinculados en la investigación y como, el investigador es capaz de plasmar aquellos relatos o puntos de vista expresados por los participantes.

Para esta investigación se considera pertinente incluir el criterio de credibilidad, pues es fundamental comprender y transmitir las experiencias de las, los y les participantes sobre el concepto de autoeficacia como herramienta personal y digital. Asimismo, cada relato y experiencia debe ser considerada tal y como lo perciben las personas del taller, es decir, sin emitir juicios, invalidar o cuestionar la vivencia de la persona.

- **Transferencia:** Refiere a que otros estudios que compartan un contexto similar pueden utilizar los datos de esta investigación, utilizando las mismas categorías de análisis y teniendo la libertad de añadir nuevas categorías que no hayan sido consideradas inicialmente (Sampieri et al, 2010). Es por esto que, el rol del investigador debe consistir en exponer claramente los resultados y ofrecer una visión sobre cómo estos pueden contribuir al campo de conocimiento relacionado con el problema estudiado.

Por ejemplo, los datos de esta investigación pueden ser abordados en otros estudios que cuenten con temáticas similares, como también establecer pautas futuras que contribuyan

en generar mayor conocimiento del fenómeno estudiado o incorporar categorías que no se encuentren presentes en la investigación.

- **Fundamentación:** El criterio de fundamentación ha sido propuesto por Savin-Baden y Major (2013); Teddlie y Tashakkori (2009); y Smith (2003) (citado en Sampieri et al, 2010), quienes señalan la fundamentación como “la amplitud con que la investigación posee bases teóricas y filosóficas sólidas y provee de un marco referencial que informa al estudio” (p.478). Dicho de otro modo, implica realizar una revisión e indagación de la literatura, centrada en estudios similares para el desarrollo de la investigación actual, acompañada de una justificación sólida de por qué se optó por un enfoque cualitativo.

El presente proyecto de investigación posee una amplia y exhaustiva fuente de información, que permita desarrollar una línea de estudio lo más completa posible y cuente con el respaldo de una metodología sólida.

### 13. Plan de análisis

A fin de analizar los datos cualitativos de la investigación, se seleccionó el **análisis de contenido cualitativo**, bajo el paradigma fenomenológico. El análisis de contenido cualitativo implica un proceso sistemático de interpretación del significado implícito en los textos. Además de la interpretación, es necesario explorar a fondo el contenido subyacente y el contexto social en el cual se desarrolla el mensaje.

Para llevar a cabo un análisis de contenido cualitativo, es importante la preparación de los datos, esto quiere decir, la transcripción textual de los relatos obtenidos por medio del instrumento. Posteriormente, se procede a la codificación de los datos, en donde se identifican los fragmentos que se relacionan con los objetivos específicos. Todo esto, por medio de programas de Software Nvivo o SPSS.

#### 14. Matriz de programación

**Tabla 6: Matriz de programación segundo semestre 2024**

| PERIODO                                                    | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------------------------------------------------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| ACTIVIDAD                                                  |        |            |         |           |           |
| Supervisiones profesor guía.                               |        |            |         |           |           |
| Pilotaje y validación del instrumento.                     |        |            |         |           |           |
| Aplicación del instrumento a la población de estudio.      |        |            |         |           |           |
| Recopilación, categorización y análisis de la información. |        |            |         |           |           |
| Hallazgos de la investigación.                             |        |            |         |           |           |
| Conclusiones generales y particulares                      |        |            |         |           |           |
| Bibliografía y anexos.                                     |        |            |         |           |           |
| Entrega Proyecto de título II y revisiones académicas.     |        |            |         |           |           |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

### 15. Aspectos éticos considerados en la investigación

Los aspectos éticos estarán presentes dentro de todo el proceso de investigación, los cuales se describirán a continuación de acuerdo con lo planteado por González (2002) en su revista “Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa”:

La *validez científica* implica la necesidad de definir un objetivo claro para producir conocimiento confiable; emplear un método de investigación adecuado al problema y a la relevancia social, asimismo fundamentar teóricamente el estudio en fuentes documentales e informativas suficientes. (González, 2002)

La investigación por desarrollar se centró en mostrar precisión en la selección de los participantes, herramientas y las interacciones establecidas entre la estudiante investigadora y las, los y les involucrados. Dentro del estudio es de gran relevancia emplear un lenguaje preciso y adecuado para reflejar tanto la investigación como sus hallazgos, asegurando una concordancia significativa entre la realidad psicológica, cultural o social de la población estudiada y los métodos utilizados junto con sus resultados.

Para asegurar la libre y voluntaria participación de las, los y les personas mayores es fundamental dejar registro de esto a través de un consentimiento informado, el cual “asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta sólo cuando ésta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por propia voluntad con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos”. (González, 2002, p. 101)

Para fines de esta investigación el documento debe exponer claramente el propósito, así como los posibles riesgos y beneficios de la investigación, para que el entrevistado comprenda completamente la información y su rol en el proyecto. Esto permitirá que tome una decisión libre y no coaccionada sobre su participación.

El respeto y el consentimiento informado van de la mano como principios éticos básicos de una investigación, por esta razón es que el documento será presentado previamente a las, los y les personas mayores que decidieron participar en el estudio. En esta ocasión se les informará de manera detallada lo expuesto en el instrumento de recolección de datos y el proceso de análisis del contenido obtenido, enfatizando que aquellos datos solo serán utilizados para fines de la investigación.

## **IV CAPÍTULO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## **1. Presentación del capítulo**

El presente capítulo tiene como finalidad conocer y analizar los resultados obtenidos en el proceso de elaboración, validación y aplicación de las entrevistas semi estructuradas. Lo anterior, desde un enfoque cualitativo que será clave para conocer las experiencias de las, los y les participantes sobre el concepto de autoeficacia.

En primer lugar, se desarrolla el análisis de cada objetivo específico con sus respectivas categorías, subcategorías y significados o códigos. Sumado a esto, se expone una nube de palabras que detalla de manera gráfica las palabras que más resaltan y fueron nombradas por las participantes. Para finalizar, se declaran y fundamentan los principales hallazgos de la investigación y las conclusiones obtenidas a nivel teórico, metodológico y desde la disciplina del Trabajo social.

## **2. Recolección y transcripción de datos**

A lo largo del capítulo se ejecutará un análisis cualitativo desde las perspectivas de 10 personas mayores de la comunidad LGBTIQA+, pertenecientes al Sindicato Afrodita y la Agrupación Las Sobrevivientes. Para efectos de la investigación cualitativa y el trabajo con las personas participantes, es fundamental recoger sus experiencias, emociones, creencias, pensamientos, imágenes, sonidos e ideas que, para cada una, uno y una son significativas en el proceso de aprendizaje sobre la autoeficacia y tecnología.

En la presente investigación la recolección de las experiencias y perspectivas de las personas mayores se realizaron 10 entrevistas semi estructuradas, en las cuales corresponde a una técnica que se caracteriza por una conversación fluida y flexible, por medio de preguntas abiertas que nos permite una construcción de significados de la temática abordada. (Hernández Sampieri, 2014)

Para la aplicación del instrumento se toma en cuenta la grabación en formato audio y la transcripción de cada una de las entrevistas, siempre resguardando la identidad de las personas participantes, puesto que permite realizar una lectura detallada que responda a un análisis fenomenológico y la respectiva interpretación de los datos.

### 3. Categorización y análisis

En el siguiente apartado, se examinarán las respuestas obtenidas en las entrevistas aplicadas, a partir del análisis de contenido desde el paradigma fenomenológico, a fin de responder la pregunta planteada en el marco metodológico. La información obtenida se categorizó en virtud de los objetivos de investigación planteados, con el propósito de permitir un análisis ordenado para mayor comprensión de la investigadora y el lector.

A continuación, se realiza la descripción y el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas vinculadas a cada objetivo específico.

#### 3.1. Caracterización sociodemográfica

Corresponde a la primera categoría, enfocada en la obtención de datos de carácter sociodemográfico que permita generar un perfil del grupo entrevistado. Aquella categoría responde al objetivo específico N°1: Caracterizar socio demográficamente a las, los y les personas mayores pertenecientes al taller de “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024.

La primera tabla corresponde a la “*edad*”, que es definida por la RAE como “Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales” (Real Academia Española, 2023, definición 1).

**Tabla 1**

| Edad  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| 62    | 1          | 10 %       |
| 63    | 1          | 10 %       |
| 65    | 1          | 10 %       |
| 71    | 1          | 10 %       |
| 72    | 2          | 20 %       |
| 74    | 2          | 20 %       |
| 79    | 2          | 20 %       |
| Total | 10         | 100%       |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

En la tabla 1 se evidencia la distribución de frecuencias y porcentajes de las 10 personas entrevistadas de acuerdo con su edad. A partir de la información se concluye que la distribución

de las edades es equilibrada, sin embargo, existe una mayor concentración en las edades sobre 70 años (72, 74 y 79), representando el 20 % del total de la muestra.

La segunda variable sociodemográfica corresponde a la “*región*” que pertenece, definida por la RAE como “Porción de territorio determinada por caracteres étnicos o circunstancias especiales de clima, producción, topografía, administración, gobierno, etc.” (Real Academia Española, 2023, definición 1)

**Tabla 2**

| Región     | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Valparaíso | 10         | 100 %      |
| Total      | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

La tabla N°2 representa la distribución de frecuencias y porcentajes de un total de 10 personas entrevistadas. Es posible evidenciar que el total de la muestra entrevistada pertenece a la región de Valparaíso.

La “*escolaridad*” corresponde a la tercera variable sociodemográfica, la cual refiere al “Periodo en el que un estudiante cursa sus estudios en un establecimiento educacional”. (Real Academia Española, 2023, definición 1)

**Tabla 3**

| Escolaridad                 | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Educación básica incompleta | 3          | 30 %       |
| Educación media incompleta  | 2          | 20 %       |
| Educación media completa    | 5          | 50 %       |
| Total                       | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

La tabla tres corresponde a los resultados obtenidos de una muestra de 10 personas, en ella se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas completaron su educación media, representando el 50% del total. Por otra parte, se refleja que un 30% de las personas no completó su educación básica, mientras que solo 2 personas lograron completarla (20%).

La siguiente variable corresponde a la ocupación de las personas mayores participantes. La “ocupación” definida como “Trabajo, empleo, oficio”. (Real Academia Española, 2023, definición 3)

**Tabla 4**

| Ocupación                       | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| No trabaja, recibe jubilación   | 4          | 40 %       |
| Trabaja de manera dependiente   | 2          | 20 %       |
| Trabaja de manera independiente | 4          | 40 %       |
| Total                           | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

De acuerdo con la imagen se identifica que existe un equilibrio entre las personas que no trabajan y reciben su jubilación, y quienes trabajan de manera independiente, aquel equilibrio representa un 40% total de la muestra. Mientras que dos personas trabajan de manera dependiente (20%).

El “género” corresponde a la quinta variable sociodemográfica. El género refiere a la construcción social, cultural y psicológica de lo esperado de cada persona según su sexo. Aquella construcción está ligada a los estereotipos, roles y el conjunto de conductas o sentires que debe cumplir y se esperan de cada persona en la sociedad. (Profamilia, s.f)

**Tabla 5**

| Género              | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Masculino           | 3          | 30 %       |
| Mujeres Transgénero | 5          | 50 %       |
| Bigénero            | 1          | 10 %       |
| Femenino            | 1          | 10 %       |
| Total               | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

De acuerdo con la información entregada en la tabla es posible inferir que, un tercio del total se identifica con el género masculino, por otro lado, el género con mayor representatividad es el transgénero abarcando el 50% del total de la muestra. Por último, el género femenino y bigénero tienen la menor representación en el grupo con un 10%.

La siguiente variable se relaciona con la pregunta “¿se siente parte de la comunidad LGBTIQ+?”. Cabe mencionar que el significado de las siglas corresponde a: Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Intersexual, Queer, Asexual y el signo más refiere a la inclusión de aquellos colectivos o identidades de género que sean parte de la comunidad y no se sientan representados por las siglas anteriormente mencionadas.

**Tabla 6**

| ¿Se siente parte de la comunidad LGBTIQ+? | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Sí                                        | 10         | 100 %      |
| Total                                     | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

De acuerdo con la imagen, es posible identificar que todas las personas mayores encuestadas se identifican y se sienten parte de la comunidad LGBTIQ+.

Finalmente, se les consultó a las personas encuestadas hace cuánto tiempo se sienten parte de la comunidad LGBTIQ+.

**Tabla 7**

| ¿Hace cuánto tiempo se siente parte de la comunidad LGBTIQ+? | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Desde los 9 años edad                                        | 4          | 40 %       |
| Desde los 12 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Desde los 15 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Desde los 39 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Desde los 27 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Desde los 21 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Desde los 69 años edad                                       | 1          | 10 %       |
| Total                                                        | 10         | 100 %      |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

Los datos que se evidencian en la tabla 7, están clasificados según la edad en que las personas encuestadas comenzaron a sentirse parte de la comunidad LGBTIQ+. Cabe destacar, que los resultados obtenidos reflejan una gran diversidad etaria con respecto al reconocimiento de su identidad. Por ejemplo, el dato más predominante (40%) corresponde a una edad temprana (9 años), mientras que las demás edades representan el 10% total por cada encuestado.

Durante el proceso de investigación se logró vincular cada aspecto abordado con el objetivo general: Conocer el concepto de autoeficacia digital desde la experiencia de las, los y les personas

mayores en el taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024. A su vez con los objetivos específicos, los cuales corresponden a los siguientes: Caracterizar socio demográficamente a las, los y las personas mayores pertenecientes al taller de “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, en el periodo 2024, Identificar la percepción de las, los y las personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso” sobre la autoeficacia digital y Medir la autoeficacia digital en las, los y las personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, orientado a la disminución de la brecha digital de personas mayores.

En los siguientes apartados se abordarán tres categorías que responden a los objetivos específicos enunciados, a su vez se desarrollan subcategorías con los significados o códigos que emergen de los relatos de las entrevistas. Lo anterior se representa a través de las siguientes tablas:

**Tabla 7**

**Categorías, Subcategorías y Significados referidos al Objetivo 2.**

| CATEGORÍA                                                       | SUBCATEGORÍAS                                                              | SIGNIFICADOS O CÓDIGOS                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Percepción de la autoeficacia en el uso de la tecnología. (3.2) | Reconocimiento de las habilidades. (3.2.1)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza, empoderamiento y autonomía. (3.2.1.1)</li> <li>- Control sobre el uso de la tecnología. (3.2.1.2)</li> </ul>                                            |
|                                                                 | Factores que influyen en la percepción de la autoeficacia. (3.2.2)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores personales. (3.2.2.1)</li> <li>- Factores económicos. (3.2.2.2)</li> <li>- Factores educacionales. (3.2.2.3)</li> <li>- Factor edad. (3.2.2.4)</li> </ul> |
|                                                                 | Género y percepción de la autoeficacia en el uso de la tecnología. (3.2.3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo y espacio en el acceso a las oportunidades. (3.2.3.1)</li> </ul>                                                                                            |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

**Tabla 8**

**Categorías, Subcategorías y Significados referidos al Objetivo 3.**

| CATEGORÍA                                                     | SUBCATEGORÍAS                                                  | SIGNIFICADOS O CÓDIGOS                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medición de la autoeficacia en el uso de la tecnología. (3.3) | Resolución de situaciones complejas con la tecnología. (3.3.1) | - Evaluación de las habilidades. (3.3.1.1)<br>- Manejo de las habilidades. (3.3.1.2)      |
|                                                               | Autoeficacia como herramienta para la vida diaria. (3.3.2)     | - Ámbito personal. (3.3.2.1)<br>- Ámbito laboral. (3.3.2.2)<br>- Ámbito social. (3.3.2.3) |
|                                                               | Motivación en el aprendizaje continuo. (3.3.3)                 | - Nuevos desafíos. (3.3.3.1)                                                              |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

### **3.2. Percepción de la autoeficacia en la tecnología**

Corresponde a la segunda categoría, que dice relación con el objetivo específico N°2: Identificar la percepción de las, los y les personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso” sobre la autoeficacia digital.

En aquel apartado se identifican las siguientes subcategorías: *reconocimiento de las habilidades en el uso de la tecnología, factores que influyen en la percepción de la autoeficacia y el uso de la tecnología, y género y percepción de la autoeficacia en el uso de la tecnología.*

### 3.2.1. Reconocimiento de las habilidades en el uso de la tecnología

La autoeficacia es comprendida como las creencias o juicios que posee una persona sobre sus habilidades o capacidades para lograr una meta u objetivo determinado. (Bandura, 1986). El reconocimiento de aquellas habilidades requiere de un constante trabajo personal, pues la autoeficacia puede ser adquirida, desarrollada y fortalecida durante el proceso de enfrentar un desafío.

*“Yo lo primero que reconozco que me sirvió para aprender fue la motivación porque me sirvió harto venir al taller, porque antes no sabía nada solo contestar y llamar nada más. Y cuando ya estaba acá en el curso traté de ser responsable, de preguntar harto y prestar atención. Pero sobre todo motivación porque a veces uno cree que por la edad no va a poder o porque nunca antes lo había aprendido cuando era más joven, así que si no me hubiera gustado o motivado no hubiera hecho todo el curso, aparte porque quería aprender lo más que se pudiera, así que le puse empeño en practicar y todo eso y de apoco perderle el miedo”. (Persona 5)*

Por medio del relato, se puede reconocer que la motivación fue una habilidad y elemento clave para enfrentar las barreras o emociones que le generaba enfrentarse a la tecnología. A su vez, el entrevistado reconoce que la motivación va de la mano con otras habilidades que deben ser necesarias para ese logro en específico. Por ejemplo, la responsabilidad, la perseverancia y la práctica permitieron que la persona se lograra adaptar por medio del reconocimiento de sus habilidades, en este nuevo proceso desconocido para él.

*“(...) el empeño que yo le pongo a eso, curiosidad, ansias de saber más, porque me gustaría saber más. Por ejemplo, yo estoy aprendiendo a usar más el WhatsApp porque aún me cuesta, porque yo no sabía nada de nada mi teléfono antes lo tenía guardado,*

*entonces sí he tenido que ponerle harto empeño para aprender. Pero tengo mucho entusiasmo para aprender y descubrir qué más hay en el teléfono”. (Persona 3)*

El fragmento nos permite observar otras habilidades importantes al momento de enfrentarse al uso de la tecnología, la curiosidad y el aprendizaje. La entrevistada refleja una actitud positiva en la búsqueda de explorar las funciones de su dispositivo móvil, además reconoce que la principal habilidad para poder aprender es la perseverancia o “empeño”, a pesar de no contar con experiencias previas en el uso de la tecnología.

### **3.2.1.1. Confianza, empoderamiento y autonomía**

La tecnología actúa como un estimulante en el desarrollo de la autoeficacia, el cual se complementa de la confianza y seguridad que va adquiriendo la persona a lo largo de sus metas.

*“(…) me ha cambiado mucho y mejorado la confianza, porque me he dado cuenta de que me interesó más el teléfono. El teléfono me prendió como un bichito en el interior para aprender harto. Me siento más confiada ahora, por eso uso más el teléfono”.  
(Persona 4)*

A partir del fragmento, la entrevistada menciona que la confianza ha impactado en su proceso de aprendizaje sobre el teléfono. Es decir, aquella habilidad le permitió utilizar su dispositivo con mayor seguridad, pues reconoce que posee las habilidades necesarias para indagar y perfeccionarse aún más en el mundo digital.

*“(…) Me siento más fuerte, empoderado. Porque siento que puedo hacer más cosas por mí solo. Por la sencilla razón de que aprendí y voy a seguir aprendiendo y a la vez para ver otras tecnologías, las voy a seguir aprendiendo también, porque me di cuenta que eso me ayuda a ser más independiente”. (Persona 2)*

*“(…) Me siento más independiente y más autónoma con el teléfono porque estoy más integrada. Cuando tú lo usas tú te sientes más empoderada, porque te das cuenta que eres buena para eso o para hacer algo del teléfono. No pido ayuda porque me siento segura de hacerlo,*

*entonces eso me hace ser más independiente y no depender de alguien que me haga las cosas”.*

*(Persona 6)*

Finalmente, en ambos fragmentos las personas identifican la autonomía y empoderamiento como elementos claves para fortalecer la autoeficacia por medio del aprendizaje tecnológico.

En base a los relatos analizados, se observa la relación entre la autoeficacia y autonomía como piezas fundamentales para el aprendizaje y desarrollo de habilidades en el uso de la tecnología. Por ejemplo, la entrevistada 2 menciona que el empoderamiento se refleja en *“hacer más cosas por mí solo”*. Es decir, aquel logro es el resultado de la autonomía adquirida por el uso de la tecnología, lo cual motiva a la persona a enfrentar nuevos objetivos con confianza y convicción. Lo anterior, fomenta la toma de decisiones sobre su proceso de aprendizaje, incorporando la autonomía y el empoderamiento como habilidades que fortalecen la autoeficacia.

### **3.2.1.2. Control sobre el uso de la tecnología**

El reconocimiento de las habilidades también se ve reflejado en las destrezas o actividades que una persona demuestra al utilizar la tecnología. Un ejemplo de aquello se puede evidenciar en el relato de la entrevistada:

*“Bueno cuando llamo o envié WhatsApp. En WhatsApp se hacer varias cosas, envié audios, mando, fotos, videos, cambiar mi foto de perfil y lo que aprendí a bloquear eso me ha ayudado mucho, y por lo grupos también me gusta interactuar (...) Pero en general sé hacer hartas cosas y esas cosas también me hacen sentir más segura para usar el teléfono, porque como que demuestra que puedo hacer hartas cosas”.* (Persona 1)

La autoeficacia y la tecnología son dos elementos que están directamente relacionados, pues como se evidencia en el fragmento a medida que las personas hacen uso y aprenden herramientas tecnológicas su percepción de las habilidades mejora, por lo tanto, el interés de experimentar el mundo digital fomenta positivamente el aprendizaje y la confianza.

### 3.2.2. Factores que influyen en la percepción de la autoeficacia.

Albert Bandura, psicólogo conocido como el creador de la teoría de la autoeficacia, plantea cuatro elementos principales que contribuyen en el desarrollo del concepto: experiencias previas, experiencias vicarias, persuasión verbal y estados fisiológicos y emocionales. (Bandura, 1997)

A su vez, la autoeficacia no sólo se ve intervenida por las cuatro fuentes mencionadas, Bandura plantea que el contexto de las personas, las creencias, la influencia social y ambiental son elementos que participan en el desarrollo y mantenimiento de la autoeficacia. (Bandura, 2001)

A continuación, se presentan los factores que se mencionaron con mayor frecuencia en las personas entrevistadas:

#### 3.2.2.1. Factor personal

*“Mira yo creo que lo personal es muy importante como un factor para aprender la tecnología, porque es muy importante creer en una, porque si una dice que no va a poder o que esto me la va a ganar entonces vas a enfrentarte a ese obstáculo con esa energía, con ese pensamiento y por supuesto que eso se te hará más difícil”. (Persona 1)*

*“(...) si yo creo que lo personal. El estado de ánimo en una persona mayor de edad influye demasiado. Porque por la sencilla razón de que, si no hay motivación a la edad de uno, todo se vuelve más difícil de entender”. (Persona 2)*

En los fragmentos las personas entrevistadas aluden al factor personal como un elemento influyente en la autoeficacia. Por ejemplo, el estado de ánimo, la motivación y la confianza en uno mismo, son determinantes al momento de enfrentarnos al aprendizaje en el uso de la tecnología. La persona 1 menciona un factor clave de la autoeficacia, la cual corresponde a la creencia de sus propias habilidades. Pues, posicionarse frente a un nuevo desafío implica tomar una postura positiva que contribuya en fortalecer otras habilidades necesarias para el logro del objetivo, de lo contrario las habilidades jugarán un rol condicionante en la valoración y percepción del aprendizaje.

### 3.2.2.2. Factor económico

*“Claro lo económico si influye mucho, si hubiera sido pagado esto, no habría podido. No, porque en el fondo esto fue un regalo, un regalo, porque en el fondo si hubiera tenido que pagar esto no habría podido, no me alcanzaría para todo esto (...) Si lo hubiera tenido que pagar, entonces no hubiera aprendido a usar el teléfono, me hubiera quedado con lo poco que sabía”. (Persona 6)*

El factor económico emerge como un elemento determinante en las entrevistas, ya que impacta significativamente en el acceso al aprendizaje y uso de la tecnología. Para la entrevistada 6, aquel elemento es una barrera en la adquisición y desarrollo de sus habilidades tecnológicas. Del mismo modo, la autoeficacia se ve condicionada por la falta de oportunidades de espacios de aprendizaje accesibles para todos.

El relato de la persona entrevistada *“me hubiera quedado con lo poco que sabía”* es un claro ejemplo de lo que plantea Bandura (1997) en una de sus cuatro etapas (experiencias previas). Escalar y fortalecer las habilidades también dependerá de las experiencias positivas que la persona haya vivenciado, en este caso de no haber accedido al curso su percepción sobre la autoeficacia se habría visto limitada por la falta de oportunidades de formación en el uso de la tecnología.

### 3.2.2.3. Factores educacionales

*“Sí, yo creo que sí, y el primero que se me viene a la cabeza es el de la educación. Porque algunos pensaban que porque no habían estudiado en el colegio no serían capaces de poder hacer el curso y eso también tiene relación con que no está el hábito de estudiar o de aprender, porque no se tuvo la oportunidad de hacerlo, entonces empezar como de nuevo o de cero es mucho más complicado, por ejemplo para alguien que dejó de estudiar a sus 9 o 10 años”. (Persona 7)*

En el relato se enfatiza que el factor educación, influye en la percepción de sus habilidades y cómo estas actúan en el proceso de aprendizaje en la tecnología. El entrevistado afirma que el

no contar con hábitos de estudios desarrollados en la etapa escolar, afecta en la confianza de aprender nuevas competencias digitales.

Enfrentarse al aprendizaje tecnológico sin una formación escolar ocasiona que las personas perciban el aprendizaje como un desafío, lo cual incrementa la sensación de inseguridad en el desarrollo de la autoeficacia. Por esta razón, es fundamental impartir talleres que incentiven la inclusión digital en personas mayores, considerando la existencia de múltiples de necesidades y adaptando el aprendizaje a cada realidad.

#### **3.2.2.4. Factor edad**

En los relatos de las personas entrevistadas surge un fenómeno interesante de analizar con el factor edad. Por un lado, se percibe la edad como un determinante significativo en los procesos de aprendizajes tecnológicos. Y, por otra parte, algunos relatos señalan la edad como un punto de comparación positivo con las generaciones actuales, convirtiendo aquella semejanza como una herramienta motivacional que refuerza la confianza y empoderamiento en el aprendizaje.

*“(...) Pero también me puse a pensar de porque no había podido aprender a usar el teléfono y claro una es la edad que ya más viejo menos confianza tiene uno (...) Y esa desconfianza hacia uno mismo siempre está, una vez llegué a la casa y dije nunca más voy a usar este teléfono porque me sentía inseguro pensaba puras cosas malas que podía cometer un error no sé, y que como ya era viejo para qué iba a usar esto, o que ya como tenía 72 años nunca iba aprender nada de esto que es moderno”. (Persona 8)*

*“Sí mire como yo le decía para mí fue un desafío hacer este taller, porque uno por la edad y bueno todas las cosas que ha pasado no sentía que era capaz de hacerlo, y sobre todo con el teléfono que yo le tenía miedo entonces me negaba aún más, porque uno cree que como ya es viejo no va a poder aprender nada, que la cabeza no le va a dar y todo eso. Porque si es verdad, que cada vez que uno se vuelve más viejo es como más inservible por así decirlo, entonces usar un teléfono era algo imposible a mi edad”. (Persona 9)*

Las personas 8 y 9 manifiestan que la edad es un factor que influye en la percepción de sus habilidades y procesos de aprendizaje. Esto se refleja en la negación de los entrevistados en

aprender la tecnología “yo le tenía miedo entonces me negaba aún más”, el miedo a cometer un error o fracasar se convierte en una barrera que impide incluso poder avanzar o intentar ser parte del mundo digital. Aquellas emociones de frustración o temor a lo desconocido se agudizan con el factor edad, por lo que su postura a explorar, conocer y ser parte de la tecnología se ve interferida y disminuida.

Fragmentos como “una es la edad que ya más viejo menos confianza tiene uno”, “ya como tenía 72 años nunca iba aprender nada de esto que es moderno” o “cada vez que uno se vuelve más viejo es como más inservible por así decirlo” responden a estereotipos edadistas en las personas mayores, quienes asumen e internalizan que el desarrollo de sus habilidades en la tecnología está limitado por su edad.

Aquellas frases edadistas no solo surgen de percepciones individuales, sino también de discursos sociales discriminatorios hacia las personas mayores, pues se asume que la tecnología solo puede ser aprendida y utilizada por los jóvenes. El edadismo establece barreras que influyen en la seguridad y participación de las personas mayores en espacios de aprendizajes tecnológicos.

*“Me siento como volver a ser joven, porque en mis años nunca existió estas cosas ya. Nosotros nos criamos con las bolitas, con las puras cosas que teníamos en las casas, pero esto para mí fue un despertar, fue como si me sintiera como las jóvenes de hoy en día que andan con su teléfono por todos lados, así me siento rejuvenecida”. (Persona 3)*

*“(...) Yo me siento joven usando la tecnología, como en la categoría de los jóvenes, ¿me entiendes? (...) al usar el teléfono yo me siento joven”. (Persona 6)*

Finalmente, la edad se puede reflejar como un factor comparativo con las generaciones actuales. Por ejemplo, la entrevistada 6 menciona sentirse en la “categoría de los jóvenes” cuando utiliza el teléfono, pues socialmente se asocia que las generaciones actuales poseen mayor familiaridad con la tecnología. Las frases “me siento rejuvenecida”, “me siento joven” revelan cómo la tecnología transforma la percepción de empoderamiento y autoestima en las personas mayores, posicionándose como herramientas claves para el desarrollo de la autoeficacia.

### 3.2.3. Género y percepción de la autoeficacia en el uso de la tecnología

A lo largo de las entrevistas, las personas mencionaron diferencias significativas entre las personas mayores que se sienten parte de la comunidad LGBTIQ+ y aquellas que no. Estas diferencias influyen directamente en la percepción de la autoeficacia, y especialmente, en la accesibilidad y desarrollo de herramientas digitales que les permitan desenvolverse en diferentes contextos.

Por esta razón, es pertinente organizar la información en dos tablas. La tabla 9 dice relación entre el género y el tiempo, analizando cómo el género ha influido y transitado durante el tiempo en términos de derechos a la accesibilidad del aprendizaje. A través de los fragmentos seleccionados, se reflejan las diferencias entre el pasado y la actualidad de acuerdo con el acceso y oportunidades de aprendizaje.

La tabla 10 aborda la relación entre género y espacio, evidenciando como la incorporación del enfoque de género ha contribuido en la creación de espacios seguros e inclusivos en los procesos de aprendizaje para personas de la comunidad LGBTIQ+.

**Tabla 9**

#### **Género y tiempo**

| ANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ACTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>“Pero antes sí había mucha discriminación, entonces nosotros no podíamos pensar en querer tener algo de lujo o vivir una vida normal como los demás. Y lo mismo en la educación, si uno era raro te echaban de todos lados, muchos de nosotros no pudimos estudiar porque la gente era cruel, eran malos y como yo le decía si hubiera estudiado habría llegado lejos (...) Una persona hetero no pasaba por eso, tenían más posibilidades de vivir su vida o por ejemplo de hacer estos talleres con la tecnología de antaño o de darle préstamos para comprar una radio una televisión, a nosotros no</p> | <p>“Hoy en día no hay diferencias, hay acceso a todo, sin importar si yo soy lo que soy (...) Ahora no po, no importa nada te venden el celular, te venden la tele (...) no importa si eres gay, lesbiana o trans, que eso antes si importaba”. (Persona 3)</p> <p>“(…) Ahora es diferente. Ahora se han presentado varias cosas para estudiar, tantas cosas, estos mismos talleres que son para gente como nosotros. Entonces te podría decir que ahora no ha habido esas diferencias. Tenemos la misma oportunidad”. (Persona 5)</p> |

porque éramos mujeres en cuerpo de hombre”.

(Persona 2)

“(…) No y en el acceso a las cosas, porque antes a mí por ser mujer trans nadie me daba trabajo o lo mismo estos talleres antes nadie nos hubiera hecho un taller para nosotras, quién iba a ser eso si nosotras pasábamos presas y nos controlaban todo (…) Nosotras no pensábamos en tener un teléfono de esa época o ver televisión, nada de eso no se podía. Antes era prostituirse no más, ni pensar tener algo tan moderno había otras prioridades”.

(Persona 4)

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

Los fragmentos en el cuadro “antes” reflejan un contexto social donde las personas que son parte de la comunidad LGBTIQ+, particularmente, las mujeres trans, y cómo debían enfrentaban limitaciones en sus oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades.

Ambas entrevistadas señalan que, en el pasado, enfrentaron exclusión y discriminación social, lo que limitó su acceso a oportunidades para integrarse y desenvolverse en espacios educativos o laborales. Frases como “*si uno era raro te echaban de todos lados*” o “*éramos mujeres en cuerpo de hombre*” reflejan el rechazo a todo lo que esté fuera de lo heteronormativo. Este rechazo perpetuaba prejuicios hacia las personas de la comunidad LGBTIQ+, manifestándose en la poca accesibilidad a herramientas tecnológicas de esa época.

Además, aquella discriminación no solo repercute en el acercamiento a la tecnología, sino también, en la adquisición y desarrollo de habilidades para desenvolverse en diferentes ámbitos de su interés.

Por otro lado, expresiones como “*porque antes a mí por ser mujer trans nadie me daba trabajo*” evidencian las barreras laborales hacia las personas de la comunidad LGBTIQ+. Esta exclusión limitaba obtener recursos económicos, por lo que el acceso a dispositivos tecnológicos y espacios de formación estaban restringidos.

Asimismo, la entrevistada 4 señala que, debido a la falta de oportunidades, debían trabajar bajo situaciones de precariedad, lo cual limitaba el desarrollo de habilidades y la confianza en sí mismas para acceder a la tecnología y espacios de participación social. Esta situación, se agudiza con el control y persecución policial hacia la comunidad LGBTIQ+, lo que impedía integrarse en talleres educativos y desarrollarse personalmente.

Ahora bien, en la sección “actual” se evidencia una evolución en la percepción y acceso a espacios de aprendizaje para las personas de la comunidad LGBTIQ+. Los relatos reflejan que, en el pasado, no existían iniciativas que incluyeran a este grupo en talleres de diferentes temáticas. Sin embargo, las entrevistadas, destacan hoy en día avances importantes en estas materias.

Por ejemplo, el testimonio de la entrevistada 5 menciona que, *“hoy en día existen las mismas oportunidades porque hay espacios para aprender para todas las personas”*. Esta oración refleja un cambio significativo en el panorama para las personas de la comunidad LGBTIQ+. Se reconoce, en primer lugar, a las personas mayores como sujetos de derecho, lo que ha llevado a la implementación de políticas públicas orientadas hacia la inclusión y sensibilización sobre las necesidades individuales y colectivas de la población LGBTIQ+.

Si bien aún persisten desafíos y queda por avanzar en responder las necesidades de las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, con el tiempo se han logrado importantes avances en la creación de espacios de participación social para este grupo. Por ejemplo, las personas entrevistadas valoran la implementación de espacios educativos más inclusivos, como el taller de empoderamiento y autonomía digital, diseñado específicamente para grupos que históricamente han sido excluidos.

Lo anterior, refleja cómo la perspectiva de género ha transitado con el tiempo, ya que, en la actualidad, el género ya no representa un obstáculo en el acceso al conocimiento y la participación social. Este cambio se debe, en parte, a una mayor visibilidad y avance en las políticas públicas, que reconocen la participación y acceso a la tecnología como un derecho para todas las personas.

**Tabla 10**

**Género y espacio**

| ANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ACTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>“Ahora yo no creo que una persona que no es gay vaya en ventaja a la otra. El tema no es la ventaja, pero yo creo que alguien de la comunidad quiere sentir esa seguridad de encontrarse con gente igual que uno. Pero si creo que la gente como nosotros se excluye de los espacios de participación, porque piensa que voy a ser yo un hombre gay en una reunión de puros heteros, ese es un poco el temor de no sentirse como parte de algún lugar solo por ser parte de la comunidad”. (Persona 7)</p> <p>“(…) Si todos pueden aprender la tecnología sí eso sí, pero si todos tienen acceso a cosas como lo que nos hicieron del taller, ahora sí, pero antes no. O sea, no habían, pero también la gente de la comunidad no hubiera participado porque la gente andaba escondida. Porque ya supongamos que hicieran antes en mi época un taller de estos para enseñarnos algo, lo que pasaría es que llegaría la policía y nos llevan a todas presas por andar de mujer, porque la policía y todos ellos nos perseguían para matarnos, entonces por eso la gente andaba escondida o no participaba en cosas así” (Persona 1)</p> | <p>“Lo que estamos viviendo ahora nosotras de la comunidad es otra cosa, es una valorización humana (…) Porque una en el fondo es valiosa también igual que una persona hetero, una también puede hacer las mismas cosas, no por ser trans o gay vamos a ser ignorantes (…) Porque siempre nos hicieron creer que porque somos trans nada era de nosotros o nada podía ser para nosotros, pero también tenemos derecho, la tecnología o participar en estas cosas de talleres son un derecho. Entonces así también la sociedad se da cuenta de que yo soy mujer y voy a morir siendo mujer y eso significa que tengo los mismos derechos y oportunidades que cualquier otra mujer, y no por ser una mujer trans me voy a considerar menos puedo aprender la tecnología o el teléfono igual que todas las demás personas”. (Persona 6)</p> |

*Fuente: Elaboración propia, 2024.*

Con relación al género y espacio, se logra identificar en la sección “antes” como el género ha influido significativamente en los espacios de aprendizaje para las personas de la comunidad LGBTIQA+. Por ejemplo, en la oración “*que voy hacer yo un hombre gay en una reunión de*

*heteros*” refleja el temor que existe de no sentirse parte de un espacio seguro y libre de discriminación, lo cual inhibe la participación activa de las personas de la comunidad LGBTIQ+.

A su vez, cuando el entrevistado menciona “*sentir esa seguridad de encontrarse con gente igual que uno*” existe un deseo de pertenecer y buscar espacios seguros donde puedan expresarse sin juicios o temores. El no poder sentirse parte de espacios de participación, limita el desarrollo de las habilidades y fortalecer áreas que sean de su interés y bienestar.

En los fragmentos se evidencia que las oportunidades de aprendizaje para las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, se vieron limitadas por barreras históricas, como la persecución policial y la violencia sistemática hacia este grupo. Todos estos acontecimientos provocaron un ambiente hostil y de violencia, lo que obligó a muchas personas a esconderse, impidiendo participar en espacios que contribuyeran en su bienestar personal.

Las personas entrevistadas (1 y 7), reconocen la importancia de contar con espacios seguros, libres de violencia y discriminación. La entrevistada 1 enfatiza, en que a pesar de que todos tengan las capacidades para aprender la tecnología, no todos tienen igualdad de acceso a ella. Lo anterior, pone en evidencia la escasez de políticas públicas que respondan a las necesidades de las personas de la comunidad.

Asimismo, en los relatos se menciona que estos talleres no habrían sido posible hace algunos años atrás, evidenciando la falta de espacios pensados para las personas de la comunidad LGBTIQ+. Esto nos permite comprender que la identidad de género era utilizada como una justificación para la exclusión de aquellos grupos en áreas que fueran de su interés.

Por otro lado, en el fragmento “actual” se evidencia una transformación importante en la relación género y aprendizaje. Con el transcurso del tiempo, se ha reconocido que estos espacios son un derecho para todas las personas, eliminando el género como motivo de exclusión para aquellas oportunidades.

Hoy en día, se avanza hacia una sociedad diseñada desde una política pública con enfoque de derecho y género, lo cual refleja un progreso en las áreas de participación para las personas de

la comunidad LGBTIQ+. Por ejemplo, en el relato de la entrevistada, se enfatiza en que la tecnología y el aprendizaje son derechos universales, lo que demuestra una comprensión más inclusiva sobre el acceso a las oportunidades, independiente de su género.

Finalmente, reconocer la tecnología y el aprendizaje como derechos, refuerza la idea de que las personas de la comunidad LGBTIQ+, poseen un lugar en la sociedad y en los espacios que promuevan su confianza y desarrollo de habilidades. Brindar ambientes seguros y libres de violencia, es clave para fortalecer la autoeficacia, ya que el vivir y desenvolverse plenamente contribuye en la confianza en sí mismos, para así enfrentar desafíos con mayor seguridad y empoderamiento.

### **3.3. Medición de la autoeficacia en el uso de la tecnología**

Corresponde a la tercera categoría, que dice relación con el objetivo específico N°3: Medir la autoeficacia digital en las, los y les personas mayores pertenecientes al taller “Empoderamiento y Autonomía digital para Personas Mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes, Valparaíso”, orientado a la disminución de la brecha digital de personas mayores.

En aquel apartado se identifican las siguientes subcategorías: *resolución de situaciones complejas con la tecnología, autoeficacia como herramienta para la vida diaria y motivación en el aprendizaje continuo.*

#### **3.3.1. Resolución de situaciones complejas con la tecnología**

Resolver experiencias complejas con la tecnología es un elemento clave para medir el desarrollo de la autoeficacia, ya que en estas situaciones se identifican las habilidades y capacidades utilizadas para enfrentar el desafío. Del mismo modo, aquellas herramientas permiten cuantificar el nivel de confianza de la persona para enfrentarse a nuevos objetivos o proyecciones.

A partir de los relatos obtenidos en las entrevistas, se logra identificar cómo las personas evalúan sus capacidades al enfrentar situaciones complejas con la tecnología. Asimismo, reconocen el manejo de sus habilidades antes y después de realizar el taller de empoderamiento y autonomía digital.

### 3.3.1.1. Evaluación de las habilidades

*“Yo considero que es positivo, porque conozco un poco más el teléfono y me siento en confianza con él. Yo antes no sabía nada de verdad con el teléfono, incluso estos teléfonos que tienen tapa me costaba usarlo, pero aun así pude aprender a usar la tecnología actual, entonces yo creo que sí podría ir aprendiendo otras cosas del teléfono o de otras tecnologías, pero sobre todo creo que es positivo porque he podido resolver cosas del teléfono que a veces son difíciles y eso es porque estudié mucho”.* (Persona 2)

*“Yo creo que positivo que es bueno, porque escuché todo lo que me enseñaron, estudié mucho pero mucho no se imagina y así fui aprendiendo, me faltan si muchas cosas aún pero creo que las habilidades que usé para aprender el teléfono me sirvieron. Entonces si tengo un problema o algo si yo considero que evaluó como positivas mis capacidades, porque me di cuenta que el estudiar o mantener mi mente ocupada en otra cosa me ayuda a recordar cosas, por ejemplo cuando estudié lo del teléfono estaba practicando y reforzaba ahí mucho, por algo ahora no se me olvidó cómo llamar o todas las cosas que aprendí”.* (Persona 8)

A raíz de los fragmentos expuestos, ambas personas evalúan como positivas sus habilidades para resolver experiencias complejas con la tecnología. Expresiones como *“conozco un poco más el teléfono me siento en confianza con él”* o *“evaluó como positivas mis capacidades (...) porque me di cuenta que estudiar me ayuda a recordar cosas”* dan cuenta de un aumento de su confianza y valoración de las capacidades.

Lo anterior afirma que, a medida que las personas son partes de procesos de aprendizajes su actitud frente a los problemas es de optimismo y confianza en sus habilidades, lo cual es un indicador de aumento en la autoeficacia.

Del mismo modo, cuando las personas evalúan positivamente sus habilidades, impacta en su disposición para continuar aprendiendo y perfeccionarse en el ámbito que deseen. Reconocer habilidades como el estudio, la práctica, la atención en clases y la toma de decisiones son el reflejo del desarrollo de estrategias claves para alcanzar objetivos, las cuales están directamente relacionadas con la autoeficacia.

En primer lugar, que las personas tengan una evaluación positiva de sus habilidades refuerza la idea de reconocer las experiencias previas como un elemento clave en la autoeficacia. Segundo, existe una motivación intrínseca que les permite creer en sus esfuerzos como superación de barreras con la tecnología, la cual genera resultados positivos en cualquier contexto que se desenvuelva.

Finalmente, cuando las personas enfrentan procesos de aprendizaje complejos o nuevos, tienden a buscar estrategias o herramientas que les ayuden a afrontar el desafío. Este punto resulta relevante para la medición de la autoeficacia, ya que el desarrollo de la autoeficacia requiere de reconocer y evaluar las estrategias utilizadas para resolver el problema. A continuación, en el apartado manejo de las habilidades, se presentan fragmentos que ilustran este aspecto con mayor claridad.

### **3.3.1.2. Manejo de las habilidades**

*“(...) Bueno porque por la capacidad que aprendí del teléfono para poder usarlo y meterme a la configuración sobre todo de agrandar la letra, el brillo y esas cosas que para mí eran un problema y ahora que puedo hacerlo ya con más confianza. Ahora si se me presenta algún problema con el teléfono yo sí creo que lo puedo resolver sola, porque aprendí que en la parte de la configuración hay un manual del teléfono, así como un libro de la vida del teléfono, entonces trato ahí de buscar de manejarlo y solucionarlo, para eso tengo que leer bien sí porque a veces sale harta información o leo los materiales que dieron en el curso. (...) porque ahora puedo meter mano en el teléfono para solucionar el problema, pero antes no tenía idea de nada, entonces toda esa falta de confianza provoca que uno le agarre miedo o nunca sepa como solucionar las cosas.” (Persona 10)*

En el relato de la entrevistada 10, muestra como el desarrollo y manejo de nuevas habilidades tecnológicas influye en la autoeficacia. En la frase “*aprendí a utilizar la configuración*” y todas sus funciones, evidencia que la adquisición de habilidades prácticas en la tecnología mejora la capacidad de manejo de herramientas disponibles, para así solucionar de manera autónoma situaciones complejas del mundo digital.

Por otra parte, la medición de la autoeficacia se evidencia en la confianza que se adquiere por medio de los procesos de aprendizaje y la práctica con el dispositivo móvil. Por ejemplo, cuando la entrevistada señala que “antes no tenía idea de nada” y que luego tuvo la confianza de “meter mano en el teléfono para solucionar el problema”, refleja un crecimiento en la autoeficacia. Al inicio, la falta de habilidades prácticas le generaba temor e inseguridad para desenvolverse con la tecnología, sin embargo, luego de aplicar lo aprendido adquirió un mayor control en la toma de decisiones y percepción de sus capacidades.

*“Si mira yo creo que lo del Uber, para mí eso fue una dificultad porque no sabía usarlo bien aunque lo enseñaron me costaba aún, pero luego seguí estudiando y en mi casa con más calma lo iba practicando. Hasta que un día me atreví a usarlo y ahí no fue más una dificultad, todo era cosa de practicar. Fui aplicando todo lo que nos enseñaron en el taller, paso a paso con el material que entregaron y también con calma a mi ritmo porque eso también influye cuando uno está haciendo las cosas con calma, así no te estresas.”*  
(Persona 1)

El fragmento refleja la superación de una dificultad tecnológica mediante la aplicación de habilidades como el estudio del material complementario, la práctica y la confianza, todas representan capacidades claves de la autoeficacia.

Un aspecto relevante en el desarrollo de la autoeficacia es identificar las dificultades presentes en cada proceso de aprendizaje, con el objetivo de aplicar las habilidades necesarias para superar los desafíos. En virtud de lo anterior, la persona 1 señala que la aplicación Uber fue una dificultad y por lo tanto requería de una mejora en su uso. Para afrontarlo reconoció las estrategias a utilizar a fin de llevar a cabo el aprendizaje conforme a sus habilidades y comodidad.

Respecto al manejo de habilidades, la persona hizo uso de los recursos entregados, como el material complementario, lo que le permitió transferir el aprendizaje a un contexto cotidiano, como el uso de la aplicación Uber. El desarrollo de habilidades como la autonomía y manejo del estrés en situaciones complejas demuestran un gran control y seguridad de sus capacidades.

Como menciona la entrevistada “en mi casa más con calma lo iba practicando, a mi ritmo” son aspectos que miden el impacto de la autoeficacia no sólo como herramienta útil para

desenvolverse en la tecnología, sino también, como un componente emocional que refuerza la confianza para abordar futuros desafíos.

### 3.3.2. Autoeficacia como herramienta para la vida diaria

Medir la autoeficacia permite identificar las habilidades que poseen las personas para enfrentar desafíos en diferentes contextos. Uno de estos contextos es la vida diaria, donde a través del uso de la tecnología las personas reconocen habilidades como la toma de decisiones, la perseverancia, la motivación y las fortalezas. Aquellas habilidades influyen positivamente en distintos ámbitos, ya sea personal, laboral o social.

El impacto del uso de la tecnología en la autoeficacia va más allá de proporcionar herramientas para desenvolverse en el mundo digital. A través del aprendizaje tecnológico, las personas mejoran su desempeño en actividades cotidianas, estas incluyen la entretención, mantener lazos familiares, la conexión en el ámbito laboral y la interacción grupal.

A continuación, se presentan los ámbitos que se mencionaron con mayor frecuencia en las personas entrevistadas:

#### 3.3.2.1. Ámbito personal

*“En lo personal puede ser el sentirme más acompañado, de sentirse un poco más útil, entretenido escuchando música, viendo videos o jugando. Aunque no lo creas, el teléfono puede ser una gran compañía para uno, porque puedes buscar cosas que son de tu interés y aprender ir aprendiendo de algo que siempre quisiste saber y que no pudiste aprenderlo por cualquier motivo. Hay que tratar de siempre darle un buen uso al teléfono porque sino también podría darnos varios problemas sobre todo a la salud (...) me ha ayudado a poder tomar decisiones, por ejemplo, si quiero algo o si quiero saber que me conviene más para comprar en mi negocio todo lo puedo preguntar por el teléfono”.*  
(Persona 7)

A través del fragmento la persona señala como el uso del teléfono se ha convertido en una herramienta valiosa en aspectos como el bienestar personal, compañía, entretención y la toma de

decisiones. Por ejemplo, cuando el entrevistado menciona que el dispositivo le ha brindado buscar cosas de su interés, demuestra que el uso de la tecnología fomenta el aprendizaje autónomo de las personas, ya que, por medio de este proceso explora y adquiere conocimientos que son de relevancia para su vida personal.

Actividades como escuchar música, ver videos o entretenerse con temáticas de su interés contribuyen en el desarrollo de la autoeficacia, evidenciando el importante rol que posee en la confianza de las habilidades para explorar el mundo digital y así aplicarlo en su vida diaria.

El uso de la tecnología permite que las personas tomen decisiones informadas y satisfagan sus necesidades al encontrar respuestas por medio de los dispositivos móviles. Cuando el entrevistado señala que puede comparar opciones para comprar en su negocio, se refuerza el control y autonomía que brinda el uso del teléfono en actividades diarias, esto demuestra que la tecnología trasciende su función en una herramienta útil y clave, para mejorar la calidad de vida personal.

*“(...) Aprendí mucho para mí como persona, todo eso se lo debo a los profesionales que estuvieron a cargo del taller. Volví a estudiar y eso fue muy valioso para mí. En aspectos de mi vida diaria puede ser en mi confianza y en la responsabilidad que fue donde tuve el premio ese de la asistencia. Y bueno también que me mantengo activo y comunicado, estoy viviendo algo que nunca pensé que lo iba a vivir o aprender. No tenía teléfono, no había nadie que me enseñara y esto me ha acompañado y me siento bien. (...) Me dio otro sentido a la vida mía, cómo sentirse más útil, más útil que puedes seguir aprendiendo cosas”. (Persona 2)*

En el relato se observa como el uso de la tecnología en la autoeficacia transforma la percepción personal del entrevistado. Un ejemplo de esto es cuando la persona refiere “*volví a estudiar y eso fue muy valioso para mí*” lo que refleja la superación de barreras personales para dar un paso importante en su vida como lo es el volver a estudiar. Este logro refuerza la confianza en sí mismo y sus capacidades para aprender y enfrentar procesos nuevos para su vida personal.

Por otra parte, en el fragmento se destaca la evolución en el aprendizaje y la adaptación a nuevos desafíos. En un inicio la ausencia de un dispositivo móvil o de alguien que le enseñara limitaba su proceso de aprendizaje, sin embargo, luego al contar con las herramientas necesarias,

tanto como el teléfono y las clases de autonomía digital, logró ir adaptando y desarrollando habilidades que le permitieron enfrentar sus objetivos propuestos.

Lo anterior, evidencia un avance en su autoeficacia y un sentido de logro en el desarrollo personal, reflejado en expresiones como “*me siento útil*” o “*estoy viviendo algo que nunca pensé vivirlo*”. Aquellas oraciones refuerzan la creencia en sí mismo y en su capacidad para afrontar desafíos, incorporándose como parte de su crecimiento personal.

### **3.3.2.2.   Ámbito laboral**

*“Ha sido bien bueno la verdad, sobre todo con mi trabajo porque ahora tengo más clientes y tengo contacto directo con mis clientes, algunos me dicen menos mal que te compraste un teléfono. Entonces en mi vida diaria lo laboral me ha ayudado harto, me sirvió mucho aprender porque interactúo, gané más dinero y así los clientes saben los productos que tengo y antes nada de eso pasaba porque tenía el teléfono guardado”.*  
*(Persona 9)*

De acuerdo con lo mencionado por el entrevistado, el aprendizaje del dispositivo móvil generó un gran impacto en el ámbito laboral, ya que, por medio del uso del teléfono logró mayor interacción de clientes y en consecuencia en sus ingresos monetarios.

El primer indicador que se observa en el fragmento de medición de la autoeficacia es en el vínculo entre el aprendizaje adquirido y su trabajo. Cuando la persona señala que le sirvió aprender porque interactúa con sus clientes, simboliza que el uso del dispositivo era una herramienta necesaria para mantener activo su trabajo y la comunicación con sus compradores.

Finalmente, la frase “*nada de eso pasaba porque tenía el teléfono guardado*” simboliza la importancia de fortalecer las habilidades de las personas, ya que, para el entrevistado el haber adquirido confianza y estudio sobre la tecnología le brindó herramientas útiles para su trabajo, lo cual manifiesta un crecimiento en su autoeficacia y su vida laboral.

### 3.3.2.3. **Ámbito social**

*“(…) De hecho, una de las razones para hacer este taller era porque con nuestras compañeras del sindicato habían días que no sabíamos nada, y estaban enfermas, les pasaba algo y bueno en ocasiones las mataban y no nos enteramos hasta días después. Entonces para nosotras fue muy importante aprender para mantenernos comunicadas”.*  
*(Persona 10)*

En el ámbito social las personas entrevistadas reconocen que la principal motivación de aprender el uso del teléfono fue mantenerse comunicadas, por lo que, para ellas, ellos y ellas era fundamental mantenerse conectadas y apoyarse frente a cualquier situación compleja. Participar en procesos de formación tecnológica les brinda un mayor control sobre la comunicación y organización con sus pares, lo que les permite fortalecer su capacidad en aprender y adquirir nuevos conocimientos útiles para desenvolverse socialmente.

El poder contar con un recurso tecnológico genera un alivio emocional en las personas entrevistadas, porque promueve un sentido de seguridad, apoyo mutuo y compañerismo entre la agrupación. Lo anterior, refuerza la importancia en el acceso al uso de la tecnología como herramienta que no solo fortalece habilidades tecnológicas, sino también, impacta en la cohesión social y el sentido de unidad de un grupo.

### 3.3.3. **Motivación en el aprendizaje continuo**

La motivación por continuar aprendiendo y plantearse nuevos desafíos es un elemento clave en la medición de la autoeficacia. El aprendizaje tecnológico refleja la confianza y uso de habilidades que generan un cambio significativo en la percepción de la autoeficacia.

Cuando las personas adquieren confianza en sus habilidades, independientemente de las dificultades o desafíos, amplían sus posibilidades de alcanzar nuevas metas. Esto se debe a que cuentan con mayores herramientas y empoderamiento para enfrentar los objetivos, lo cual proporciona una sensación de logro y deseos de seguir aprendiendo.

### 3.3.3.1. Nuevos desafíos

*“Pienso harto en poder hacer más cosas, también pienso hasta hace un tiempo atrás en la mayoría de los que estábamos en el curso, nos era imposible pensar es que podíamos asistir a la universidad y el curso que hicimos, y ahí lo logramos conocer la rutina de una de una facultad en la universidad. Y eso mismo a uno lo hace empoderarse un poco(...). Yo sinceramente si me dicen que hay otro curso o yo pudiera estudiar algo, feliz tomaría ese desafío y esa oportunidad, yo quedé muy contento cuando fui a la universidad, estudié y aprendí tanto”. (Persona 7)*

En el relato del entrevistado, se refleja el impacto que posee el desarrollo de las habilidades y experiencias de aprendizaje en la autoeficacia como herramienta clave para tomar nuevos desafíos. Por ejemplo, cuando la persona señala *“nos era imposible pensar es que podíamos asistir a la universidad y el curso que hicimos”* refleja la superación de un obstáculo convirtiéndolo en un logro y motivación en su autoeficacia para tomar nuevas oportunidades.

La experiencia previa de participar en un taller de empoderamiento y autonomía digital despertó el deseo de ampliar sus proyecciones y ser parte de espacios de formación. La disposición para asumir nuevos retos refleja el desarrollo de la autoeficacia y el empoderamiento de sus capacidades. Esto le permitió transformar su percepción de lo *“imposible de asistir a la universidad”* por lo posible de seguir aprendiendo e involucrarse en estos espacios, viendo cada desafío como una oportunidad de crecimiento en su formación personal.

*“(...) Igual ahí en el sindicato va gente a explicarnos cosas y ahí yo siempre estoy pendiente, por ejemplo, ahora harán uno de fotografía, que no sé, entonces yo voy a tratar de aprender un poquito para ver cómo sacar las fotos bien. Sí imagínese que aprendí a usar el teléfono como no voy a aprender a sacar lindas fotos. Entonces el poder hacer ese curso nuevo fue también porque sé que puedo hacerlo, y así también nos toman en consideración a nosotras las trans para poder hacer más cosas que nos ayuden a confiar más en una”. (Persona 4)*



## **V CAPÍTULO: HALLAZGOS Y CONCLUSIONES**

## **5. Hallazgo de la investigación**

En el siguiente apartado se abordarán las ideas o descubrimientos claves, que si bien, no estaban contempladas en la investigación, se consideran relevantes dentro de los relatos de las entrevistadas.

### **5.1. El uso del teléfono como herramienta de acompañamiento**

A lo largo de las 10 entrevistas aplicadas, emergió un hallazgo importante relacionado con el aprendizaje en el uso de la tecnología. Si bien, dentro del instrumento cualitativo no se incluían preguntas orientadas al uso del teléfono como una herramienta de acompañamiento simbólico, las personas mencionaron que, además de la utilidad práctica que otorga el teléfono móvil, cumple una función relevante en la reducción de la sensación de soledad.

De acuerdo con el análisis obtenido en el relato de las entrevistas, se identificó que uno de los principales factores de exclusión y rechazo en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+ es el género. Estas situaciones en gran parte provienen de sus familiares e instituciones, lo cual provoca que aquellos grupos se enfrenten a situaciones de soledad, aislamiento y disminución de las redes de apoyo.

Los testimonios de las entrevistadas revelan situaciones de violencia y exclusión por parte de sus familiares y la sociedad, situaciones que han enfrentado desde muy temprana edad. Este rechazo ha conllevado a que las entrevistadas hayan tenido que vivir en condiciones precarias, marcadas por la ausencia de apoyo y contención familiar. La discriminación hacia su identidad de género les impidió acceder a recursos económicos y educación escolar, limitando sus oportunidades de desarrollo y bienestar.

Las personas entrevistadas reconocen que las experiencias vividas, las llevaron a desenvolverse en ambientes hostiles y de soledad, dificultando el integrarse y confiar en las personas o espacios de participación.

En sus narraciones, mencionan que vivir en soledad las ha obligado a buscar respuestas y soluciones por sí misma frente a situaciones complejas o de emergencia. Esto se agudizaba cuando

carecían de dispositivos móviles y habilidades para manejarlas, lo cual limitaba la comunicación con sus redes de apoyo.

Asimismo, las participantes señalan que no contar con quien compartir, sentirse acompañada o escuchada ha generado consecuencias en su salud mental, agravando el impacto en su aislamiento y sentimiento de soledad. Según los datos entregados por la Organización Mundial de la Salud (2023), 1 de cada 4 personas mayores enfrenta aislamiento social y soledad, como uno de los principales factores de riesgo para la salud mental. Las cifras mencionadas se agravan cuando las personas mayores enfrentan situaciones de rechazo debido a su identidad de género. Pues, como señalan las entrevistadas, el aislamiento no proviene únicamente de sus círculos familiares, sino también de las instituciones, cuyas políticas públicas a menudo carecen de enfoque de género e inclusión a la diversidad.

A partir de sus relatos, se reconoce que las participantes desarrollaron diversas habilidades relacionadas al uso del teléfono, principalmente el manejo de herramientas prácticas. Si bien, la investigación se centra en conocer las experiencias de autoeficacia con relación al uso de la tecnología, las participantes reconocen que el teléfono se convierte en un acompañante virtual que les ayuda a disminuir el aislamiento y soledad.

El uso del dispositivo móvil y sus aplicaciones de mensajería permitió a las participantes encontrar espacios seguros y establecer interacciones virtuales significativas. Además, gracias al manejo y autonomía con el teléfono, las participantes poseen mayor accesibilidad al contenido de su interés, como escuchar sus canciones favoritas, buscar recetas o simplemente entretenerse.

Gracias a las herramientas tecnológicas, es posible generar vínculos e interacción con el entorno. Esto resulta valioso para las participantes, dado que, a través del uso del teléfono, han encontrado un espacio de compañía, escucha e interacción virtual que alivia la sensación de soledad en ellas, ellos y ellos.

Este hallazgo propone un escenario de reflexión para futuras investigaciones, puesto que abre un espacio para abordar el impacto del uso del teléfono en la disminución de la soledad y aislamiento, particularmente en personas mayores de la comunidad LGBTIQ+.

*“Si, yo creo que para no sentirse tan solo, sentirse acompañado. Aunque sea a través de un teléfono, vivir solo con la soledad da pena, aunque siempre será mejor estar con la familia ahí mismo compartir, pero el teléfono sí ha ayudado con eso (...) Pero es triste vivir con la soledad, entonces el teléfono me ayuda a no sentirme tan solo, la soledad ha disminuido”. (Persona 2)*

*“(…) En no estar solas, hay muchas que están más solas que una misma, entonces estos espacios ayudan a sentir que tienen valor y se valoran con el aprendizaje que nos da la tecnología, porque la tecnología de alguna manera también es de nosotros y para nosotras, no es de una parte no más de la gente, entonces es una integración”. (Persona 6)*

## **6. Conclusiones en torno a ámbitos**

### **6.1. Conclusiones Teóricas**

El concepto central de la investigación es la autoeficacia en el uso de la tecnología fundamentado por la teoría cognitiva social de Albert Bandura. En esta teoría se destaca la importancia del aprendizaje a través de la observación y la interacción social. El autor define la autoeficacia como la creencia en las propias habilidades, las cuales pueden ser adquiridas y desarrolladas de manera efectiva para alcanzar un objetivo en específico.

En un estudio sobre la autoeficacia y el uso de la tecnología, la premisa del autor cobra importancia en el aprendizaje de la tecnología. Según lo expresado por las entrevistadas, el uso de los dispositivos móviles fortaleció su confianza y empoderamiento. En este contexto, la autoeficacia tuvo un rol significativo en la superación del miedo e inseguridad asociados al manejo del teléfono.

Por otra parte, Bandura (1997) plantea cuatro elementos de la autoeficacia: la experiencia previa, la experiencia vicaria, la persuasión verbal y los estados filosóficos y emocionales. A su vez, el psicólogo señala que la autoeficacia no sólo se ve intervenida por los 4 factores mencionados, sino que, además, por el contexto de las personas, sus creencias, la influencia social y ambiental que las rodea.

De acuerdo con los relatos obtenidos, las personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes destacan que los factores personales, económicos, educacionales y edad son determinantes en el desarrollo de habilidades tecnológicas. En este sentido, estos elementos influyeron significativamente en las creencias de sus propias capacidades para enfrentar los desafíos tecnológicos.

Cabe destacar que, los elementos mencionados se intensifican al abordar la autoeficacia en el uso de la tecnología en personas mayores de la comunidad LGBTIQ+. Según el psicólogo Waldir Ocampo (2018), las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+ enfrenta una doble discriminación. Por un lado, los prejuicios edadistas hacia la población mayor, y por otro, los contextos de violencia y exclusión que afectan a quienes envejecen siendo parte del colectivo.

En sus relatos, las entrevistadas destacan el avance importante en la creación de espacios de aprendizajes dirigido a personas mayores de la comunidad LGBTIQ+. Pues, señalan que el uso de la tecnología es una herramienta clave en su autonomía, pero también en la participación de espacios inclusivos para la diversidad.

Las perspectivas de los autores abordados en el marco teórico de la investigación permitieron comprender de manera más profunda la relación entre la autoeficacia y el uso de la tecnología en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+. Sumado a esto, se identificó la escasez de información sobre el impacto de la autoeficacia en grupos de la diversidad. En este contexto, llevar a cabo este estudio aporta una nueva línea de investigación teórica orientada en visibilizar las vejez diversas.

## **6.2. Conclusiones Metodológicas**

El presente proyecto se basa en una metodología cualitativa, seleccionada por su capacidad de ofrecer una exploración en las experiencias individuales de las personas. Este enfoque, permitió capturar los detalles, significados y complejidad de los relatos, los cuales están vinculados a contextos socio históricos de sus vidas e identidades.

Dado al tipo de diseño transeccional de la investigación, se optó por elaborar entrevistas semiestructuradas. Aquella elección se considera el más acorde y pertinente, ya que facilitó la

adaptación y flexibilidad de las preguntas según las características, necesidades y especificidades de cada participante.

La recolección de datos a través de las entrevistas semiestructuradas, permitieron abordar de manera idónea los relatos y significados compartidos por las participantes, profundizando en las experiencias de autoeficacia y el uso de la tecnología. Del mismo modo, el instrumento cualitativo, fomenta la participación activa de las integrantes, creando un espacio donde el Rapport cumpliera un rol clave para conocer en profundidad el impacto y los significados que le atribuyen a sus habilidades tecnológicas.

El enfoque exploratorio se consideró el más apropiado para este estudio, debido a la carencia investigativa sobre la autoeficacia en el uso de la tecnología en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+. Por lo tanto, este tipo de estudio permite abordar temáticas emergentes, algo esencial para este grupo, cuando se busca visibilizar y generar espacios libres de discriminación y violencia.

Finalmente, se destaca que, aunque en las investigaciones sobre la autoeficacia mayoritariamente suelen emplearse instrumentos cuantitativos, como la Escala de Likert, en el caso de esta investigación y la riqueza de los relatos no era posible aplicar aquellos instrumentos. Esto debido a que, los resultados obtenidos emergieron directamente desde las experiencias de las personas, lo que permitió captar a través de las entrevistas, las percepciones de las participantes en profundidad.

A su vez, la aplicación de las entrevistas facilitó la interacción con las participantes, lo cual permitió explorar aspectos claves de la autoeficacia, como por ejemplo factores determinantes en el aprendizaje y las opiniones sobre los avances en los espacios de participación para las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+.

### **6.3. Conclusiones del Quehacer y/o Desafíos del Trabajo Social**

Reflexionar desde las transformaciones demográficas y sociales, como el envejecimiento, representan un gran desafío para la disciplina del Trabajo Social, dado que aquel fenómeno está asociado a una serie de cambios y realidades. Desde sus inicios, la profesión se ha caracterizado por promover y desarrollar prácticas inclusivas en todos los niveles de intervención.

En el contexto de la investigación, el Trabajo Social desempeña un papel fundamental en la identificación y abordaje de las desigualdades presentes en las oportunidades de aprendizaje para las personas mayores de la comunidad LGBTIQA+. En este contexto, se plantea las siguientes conclusiones:

La investigación gerontológica en el Trabajo Social debe considerar la incorporación del enfoque de género en estudios que avalen la interseccionalidad de las temáticas. Esto implica aproximarse a las identidades coexistentes de las personas mayores para lograr una comprensión más profunda de esta población. Por ejemplo, y tal como se ha aproximado en el estudio, se reconoce la diversidad en las vejeces que permite identificar los diversos factores que puedan limitar o facilitar el aprendizaje en áreas como el uso de la tecnología.

Lo anterior resulta especialmente relevante para la investigación, puesto que, en estudios gerontológicos, con frecuencia se tiende a encasillar en un único tipo de vejez, sin considerar las características específicas de las persona o grupos. Esto conduce a una homogeneización de la vejez, que a su vez genera distintas formas de exclusión y discriminación. Ante este escenario, el Trabajo Social, en su compromiso ético y transformador, se convierte en una disciplina esencial para abordar la diversidad del envejecimiento desde una perspectiva integral. En este ámbito, su labor se centra en visibilizar y responder a las necesidades de grupos históricamente excluidos, como la comunidad LGBTIQA+.

El envejecimiento es un fenómeno heterogéneo y multifacético, influido por diversos factores individuales, sociales, económicos y culturales. En este panorama, las personas mayores de la comunidad LGBTIQA+ enfrentan desafíos marcados por la discriminación, exclusión e invisibilización relacionadas con su identidad de género. Aquella situación resulta especialmente preocupante para las personas mayores del colectivo, ya que limita y condiciona el acceso a oportunidades de participación que promuevan el envejecimiento positivo y activo.

En junio del 2022, desde la política pública de envejecimiento, se presentaron iniciativas orientadas en la promoción de un envejecimiento positivo, centradas en fortalecer la autonomía, independencia y participación de las personas mayores en todas las esferas de los espacios. En el

accionar del Trabajo social, la política pública y el marco legal, son las bases fundamentales para llevar a cabo el quehacer profesional.

En el caso de las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, resulta prioritario garantizar su inclusión y el reconocimiento de las diversidades en los espacios y oportunidades. Asimismo, las políticas de envejecimiento deben adaptarse a cada necesidad de esta población, incluyendo programas de salud o talleres que promuevan el aprendizaje que respondan a sus intereses desde una perspectiva de género. En este sentido, el Trabajo Social desempeña el rol de identificar y visibilizar las necesidades y demandas del colectivo.

Por otra parte, la globalización impulsada por la tecnología ha transformado las formas de relacionarnos e interactuar. Sin embargo, el avance de la tecnología ha dejado fuera a algunos grupos de la población, particularmente a las personas mayores, quienes enfrentan grandes desafíos en el acceso y aprendizaje del mundo digital.

El quehacer profesional del Trabajo Social adquiere un rol fundamental en el abordaje de la brecha digital en las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, una problemática agravada por las dinámicas de exclusión histórica que han afectado a este grupo. Si bien la globalización tecnológica ofrece oportunidades para la conexión y visibilidad, también puede perpetuar desigualdades si no se abordan las barreras específicas que enfrentan las personas mayores de esta comunidad. Dichas barreras no solo están relacionadas con la edad, sino también con el estigma, el aislamiento social y la discriminación acumulada a lo largo de sus vidas.

Si bien la tecnología puede aportar en las personas herramientas y habilidades útiles para su diario vivir, también puede perpetuar en las desigualdades con respecto al acceso y manejo de esta. En el caso de la comunidad LGBTIQ+, la brecha digital no solo está presente por la edad, sino también al estigma, discriminación y aislamiento que históricamente han enfrentado. Desde el quehacer profesional, se requiere un rol activo en la disminución de la brecha digital en personas mayores, particularmente de la comunidad LGBTIQ+. Para ello, es esencial diseñar estrategias inclusivas que respondan a las necesidades específicas de los procesos de aprendizaje de este grupo.

A su vez, como profesionales, es importante guiar y acompañar a las personas mayores en su integración en espacios de participación, asegurando un entorno seguro y respetuoso donde las personas desarrollen y exploren libremente sus habilidades. Desde la disciplina, será fundamental promover un envejecimiento digno y positivo, adquiriendo o reforzando habilidades como el empoderamiento y la autonomía, incentivando a que ellos mismos se conviertan en agentes activos de cambio en la percepción social.

Finalmente, es fundamental destacar que, para avanzar en la implementación de políticas públicas con enfoque de género, es importante conocer las experiencias y discursos de quienes vivieron y sobrevivieron a aquellas realidades. Estos puntos de comparación son valiosos para el Trabajo Social, ya que aportan una perspectiva histórica que permite contrastar el pasado con el presente en términos de espacios de participación y aprendizaje.

Esta reflexión, no solo ayuda a reconocer los avances alcanzados por la comunidad LGBTIQ+, sino también a prevenir la repetición de patrones excluyentes y discriminatorios hacia grupos de la población. De este modo, se contribuye a fortalecer el tejido social en base al reconocimiento y valoración de las diversidades.

## VI CAPÍTULO: BIBLIOGRAFÍA

- A. Bandura. (1986). *Fundamentos sociales del pensamiento y la acción: una teoría cognitiva social*.
- A. Bandura. (1997). *Autoeficacia: el ejercicio del control*.
- A. Bandura. (2001). *Teoría cognitiva social: Una perspectiva agencial*.  
<https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.52.1.1>
- Abaunza Forero, C.I., Mendoza Molina, M.A., Bustos Benítez, P., Paredes Álvarez, G., Enriquez Wilches, K.V., and Padilha Muñoz, A.C. *Concepción del adulto mayor*. In: *Adultos mayores privados de la libertad en Colombia* [online]. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, Instituto Rosarista de Acción Social – SERES, 2014, pp. 60-98. ISBN 978- 958-738-532-8. <https://doi.org/10.7476/9789587385328.0007>
- Acosta Camacho, O., Gonzáles Verano, V. & Prieto Rodríguez, Y. (2017). *Mujeres Trans en la Vejez: Una doble discriminación. Propuesta de fortalecimiento institucional desde la gerencia social para la inclusión y la garantía de sus derechos*. [Proyecto para optar al título de Especialista en Gerencia Social].  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5829/1/TEGS\\_AcostaCamachoOlgaLucia\\_2017.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5829/1/TEGS_AcostaCamachoOlgaLucia_2017.pdf)
- Alvarado García, A. & Salazar Maya, A. (2014.). **Análisis del Concepto de Envejecimiento**. *Revista: Gerokomos*. 2014; 25(2):57-62. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v25n2/revision1.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN. (2017). *El Concepto de Cuarta Edad*. Departamento de estudios, extensión y publicaciones. bcn.cl  
[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/24773/1/BCN\\_El\\_concepto\\_de\\_cuarta\\_edad.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/24773/1/BCN_El_concepto_de_cuarta_edad.pdf)
- Barraza Tapia C. (2022). *Visibilización de Mujeres Mayores Trans Pertenecientes al Sindicato Afrodita de Valparaíso*. [Proyecto para optar al Grado de Magíster en Innovación Social para la Inclusión] <https://repositorio.uvm.cl/server/api/core/bitstreams/13017350-4bba-40e2-83c7-37cbf212033a/content>

- Bustamante, Y. & Álvarez, F. (2022). *Envejecimiento activo y educación: Experiencias de las personas mayores en los talleres educativos del Centro Interdisciplinario para el desarrollo del adulto mayor Gerópolis UV*. [Proyecto de título] Universidad de Valparaíso.  
<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/serveruv/api/core/bitstreams/5c025caa-c857-4828-b74c-d5b99602782c/content>
- Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento Programa Adulto Mayor UC. (2022) *Chile y sus Mayores: Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022 UC-Caja Los Andes*.  
[https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta\\_compressed.pdf](https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización Internacional del Trabajo (CEPAL/OIT). (2018). *La inserción laboral de las personas mayores: necesidades y opciones*”, *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/43603-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-insercion-laboral-personas-mayores>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una clave para la inclusión de las personas mayores en América Latina*.  
<https://www.cepal.org/es/notas/tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-clave-la-inclusion-personas-mayores-america>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Inclusión y Derechos de las Personas Mayores*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e345daf3-2e35-4569-a2f8-4e22db139a02/content>
- Conecta Mayor. (noviembre de 2023). *Inclusión digital: derribando barreras para un envejecimiento conectado*.

<https://conectamayor.cl/inclusion-digital-derribando-barreras-para-un-envejecimiento-conectado/#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20seg%C3%BAAn%20datos,online%2C%20entre%20muchas%20otras%20tareass>

- Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales FELGTB. (2019). *Mayores LGTBI: Historia, Lucha y Memoria*. <https://www.infocoponline.es/pdf/informe-mayoreslgtbi.pdf>
- Fernández Ballesteros, R. (2002). *Vivir con vitalidad*. Madrid: Pirámide. <https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/89259.pdf>
- Galarce Salgado, J. (2021). *Afroditas de Valparaíso: Aproximaciones a la configuración identitaria de mujeres trans sindicalizadas*. [Tesis para optar al grado de Magíster en Estudios de Género y Cultura, mención Ciencias Sociales] <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/188520/Afroditas-de-Valpara%C3%ADso.pdf?sequence=1>
- Garay Valentina. (2021). Zuliana Araya, la concejala más votada de la región de Valparaíso. *Medio Digital: La Voz de los que Sobran*. Recuperado de: <https://lavozdelosquesobran.cl/hoy/zuliana-araya-la-concejala-mas-votada-en-la-region-de-valparaiso/18052021>
- Gerópolis UV. (2022). *Talleres y cursos*. <https://geropolis.uv.cl/>
- Gobierno de México. (2021). Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. *Vejece Diversas: Personas Mayores LGBTITIQA (Lesbianas, gay, bisexuales, transgénero, transexuales, intersexuales, queer y asexuales)*. <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/vejeces-diversas-personas-mayores-lgbtitiqa-lesbianas-gay-bisexuales-transgenero-transexuales-intersexuales-queer-y-asexuales?idiom=es>
- Gonzáles Ávila, M. (2002). *Aspectos éticos de la Investigación Cualitativa*. Revista: *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 29. 2002. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

- Han, C., Soon, C., & Tan, D. (2021). *State of Digital Inclusion in Singapore: A Landscape Review. Reporte, National University of Singapore.*  
[https://ctic.nus.edu.sg/resources/CTIC-WP-02\(2021\).pdf](https://ctic.nus.edu.sg/resources/CTIC-WP-02(2021).pdf)
- Hernández Córdova, A. (2016). *Envejecimiento y longevidad: Fatalidad y devenir: Teorías, datos y vivencias.* Bogotá: Universidad Externado de Colombia.  
[https://books.google.cl/books?id=\\_yejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cl/books?id=_yejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- IGUALES. (s.f.). *Glosario de Conceptos sobre Diversidad Sexual y de Género.*  
<https://iguales.cl/wp-content/uploads/2022/10/GLOSARIO-DIVERSIDAD-SEXUAL-Y-DE-GENERO.pdf>
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Chile. (s.f.). *Derechos de personas mayores.*  
<https://rehuirelolvido.indh.cl/tema/derechos-de-personas-mayores/>
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Chile. (2018). *Estudios de Metodologías para la Medición de Identidad de Género y Orientación Sexual en Chile.* [On line] Disponible en: <https://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2021/01/INE-Censo-LGBTI-Movilh.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Chile. (2022). *Envejecimiento en Chile: Evolución, características de las personas mayores y desafíos demográficos para la población.* [On line]. Disponible en: [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/documentos-de-trabajo/envejecimiento-en-chile-evolucion-y-caracteristicas-de-las-personas-mayores.pdf?sfvrsn=fa394551\\_2](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/documentos-de-trabajo/envejecimiento-en-chile-evolucion-y-caracteristicas-de-las-personas-mayores.pdf?sfvrsn=fa394551_2)
- Ipsos. (2021). *Encuesta Global del Orgullo LGBT.*  
<https://www.ipsos.com/en/lgbt-pride-2021-global-survey-points-generation-gap-around-gender-identity-and-sexual-attraction>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. SENAMA. (s.f). *Programa de envejecimiento activo.* [On line] Disponible en: <https://www.senama.gob.cl/envejecimiento-activo>
- Ministerio de Desarrollo Social. Casen. (2015). *Diversidad Sexual: Síntesis de Resultados.* [On line] Disponible en:

[https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2015/CASEN\\_2015\\_Resultados\\_Diversidad\\_Sexual\\_18102016.pdf](https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2015/CASEN_2015_Resultados_Diversidad_Sexual_18102016.pdf)

- Ministerio de Desarrollo Social. Casen. (2017). *Adultos Mayores: Síntesis de Resultados*. [On line] Disponible en:  
[https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados\\_Adulto\\_Mayores\\_casen\\_2017.pdf](https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados_Adulto_Mayores_casen_2017.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Social. SENAMA. (s.f). *Política Integral de Envejecimiento Positivo para Chile 2012 - 2025*. [On line] Disponible en:  
[https://diprece.minsal.cl/wrdprss\\_minsal/wp-content/uploads/2016/05/SENAMALibroPolíticas\\_.pdf](https://diprece.minsal.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2016/05/SENAMALibroPolíticas_.pdf)
- Ministerio de Salud. (abril, 2015). *Programa Más Adultos Mayores Autovalentes. Trabajo Comunitario en Salud*. [On line] Disponible en:  
<https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Nanet%20Gonzalez%20Trabajo%20Comunitario%20en%20Salud.pdf>
- MOVILH. (s.f.). *Recomendaciones para el resguardo de los derechos y el buen trato de las personas mayores LGBTQ+ en Chile*. <https://www.movilh.cl/wp-content/uploads/2022/06/RECOMENDACIONES-SENAMA-MOVILH.pdf>
- Nuñez Interiano P. (2022). *Propuesta de Políticas Públicas Para Disminuir Brechas De Inclusión Digital En Chile. [Memoria para optar al título de ingeniero civil industrial]*.  
<https://repositorio.usm.cl/server/api/core/bitstreams/54abb6b3-2b22-4cba-96a8-799ca57256c4/content>
- Organización de los Estados Americanos (OEA). (2015). *Convención Interamericana Sobre La Protección De Los Derechos Humanos De Las Personas Mayores*.  
[https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_a-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf)
- Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro. (2022). *Uso de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación en las Personas Mayores*.

<https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2022/06/Observatorio-Reporte-TICS.pdf>

- Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro. (2024). *Población mayor: ¿Hacia la superación de la brecha digital?*.

<https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2024/06/Poblacion-mayor-%C2%BFHacia-la-superacion-de-la-brecha-digital.pdf>

- Ocampo. W. (2018). *Mayores de colores: estudio cualitativo frente al proceso de envejecimiento y vejez de cinco hombres homosexuales en la ciudad de Medellín.*

[https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UDEA2\\_bdb8d9034405c5874200e6f50281f059](https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UDEA2_bdb8d9034405c5874200e6f50281f059)

- Organización de los Estados Americanos. (s.f.). *La Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: Un Aporte de las Américas al Mundo.*

[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/betilde\\_munoz\\_pogossian.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/betilde_munoz_pogossian.pdf)

- Organización Mundial de la Salud. (18 de marzo de 2021). *El Informe mundial sobre el edadismo.*

<https://www.who.int/es/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>

- Organización Mundial de la Salud. (1 de octubre de 2022). *Envejecimiento y salud.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

- Organización Mundial de la Salud. (15 de noviembre de 2023). *La OMS pone en marcha una comisión para fomentar la conexión social.*

[https://www.who.int/es/news/item/15-11-2023-who-launches-commission-to-foster-social-](https://www.who.int/es/news/item/15-11-2023-who-launches-commission-to-foster-social-connection#:~:text=Una%20de%20cada%20cuatro%20personas,estas%20cifras%20representen%20una%20subestimaci%C3%B3n)

[connection#:~:text=Una%20de%20cada%20cuatro%20personas,estas%20cifras%20representen%20una%20subestimaci%C3%B3n](https://www.who.int/es/news/item/15-11-2023-who-launches-commission-to-foster-social-connection#:~:text=Una%20de%20cada%20cuatro%20personas,estas%20cifras%20representen%20una%20subestimaci%C3%B3n)

- ProFamilia. (s.f.). *Diversidad Sexual: Atención sin Discriminación. Identidades de Género.*

<https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/identidades-de-genero/>

- Real Academia Española. (2023). *Edad*. En Diccionario de la lengua española.  
<https://dle.rae.es/edad>
- Real Academia Española. (2023). *Escolaridad*. En Diccionario de la lengua española.  
<https://dle.rae.es/escolaridad?m=form>
- Real Academia Española. (2023). *Ocupación*. En Diccionario de la lengua española.  
<https://dle.rae.es/ocupaci%C3%B3n>
- Real Academia Española. (2023). *Región*. En Diccionario de la lengua española.  
<https://dle.rae.es/regi%C3%B3n>
- Sampieri, R. H., Collado, C., F., Lucio, P., B. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Sampieri, R. H., Collado, C., F., Lucio, P., B. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- S. V. M. Lozoya, M. A. Z. Guirado, A. Zapata González and A. B. M. López. (2022). *Uso de Tecnologías y Autoeficacia en Adultos Mayores*.  
<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/27363>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA). (2009). *Las Personas Mayores en Chile. Situación, avances y desafíos del envejecimiento y la vejez*. Obtenido de  
<http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Las-personas-mayores-dechile-situacion-avances-desafios-del-envejecimiento-y-vejez-2009.pdf>
- S. Huenchuan (ed.), *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*, Libros de la CEPAL, N° 154 (LC/PUB.2018/24-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/431e4d95-46d9-4de6-a0a6-d41b1cb7d0b9/content>
- Sautu. R. (2005). *Manual de Metodología*.  
<https://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/8mas/Ruth%20Sautu,%20Manual%20de%20metodologia.pdf>

- Universidad de Valparaíso. (2022). *OMS designa a Gerópolis UV centro colaborador de su área de Ecosistemas Amigables con las Edades*. uv.cl. <https://uv.cl/archivo-noticias-uv/13081-oms-designa-a-geropolis-uv-centro-colaborador-d174e-su-area-de-ecosistemas-amigables-con-las-edades-13081#:~:text=El%20Centro%20Interdisciplinario%20para%20el,transformaci%C3%B3n%20de%20los%20entornos%20en>
- Vejez Diversa. (s.f.). *LGTBI+*. <https://vejezdiversa.cl/a-investigacion/lgtbi/>

## VII CAPÍTULO: ANEXOS

- **Formato de Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

El siguiente documento informa sobre el uso que se le dará a la información recopilada en el Proyecto de investigación **“Aproximación a las experiencias de autoeficacia de las personas mayores de la comunidad LGBTIQ+, pertenecientes al Sindicato Afrodita y la Agrupación “Las Sobrevivientes” con relación al uso de la tecnología.** Aquel proyecto se encuentra bajo la responsabilidad de Javiera Catalina Flores Martínez, estudiante de la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso.

Por favor lea detenidamente este documento. Si tiene dudas, antes de completarlo, realice todas las consultas específicas que le parezca pertinente a la persona que le presenta este documento.

1. La actividad mencionada se realizará durante el segundo semestre del año 2024 en la comuna de Valparaíso.
2. El objetivo de esta investigación es: Conocer el concepto de autoeficacia digital desde las experiencias de las, los y les personas mayores en el taller “Empoderamiento y autonomía digital para personas mayores de la Agrupación Las Sobrevivientes de Valparaíso, en el periodo 2024.
3. Se le invita a colaborar y participar de la entrevista de manera voluntaria, la cual tendrá una duración aproximada de 90 minutos.
4. La entrevista será grabada por la estudiante, para posteriormente facilitar su transcripción y análisis.
5. Su identidad y la información que usted aporte será confidencial. En el análisis de los datos su nombre no será revelado, pues se utilizará un código de letras y números.
6. El instrumento ha sido diseñado para no presentar daños o molestias para usted en su calidad de persona participante.
7. Las personas que participen en la entrevista no recibirán pagos, dinero, donaciones o cualquier otro tipo de expendio por su colaboración.
8. Si desea puede desertar de la entrevista en cualquier momento por los motivos que estime conveniente.

En su calidad de persona participante de la investigación, usted puede realizar consultas o dudas en cualquier momento al correo: [javiera.floresm@alumnos.uv.cl](mailto:javiera.floresm@alumnos.uv.cl) estudiante responsable del proyecto de investigación.

A través del siguiente yo \_\_\_\_\_, RUT \_\_\_\_\_ con fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ señalo que he sido informada/o sobre las características declaradas en el consentimiento informado. Firmo aceptando mi participación voluntaria en esta actividad.

---

Firma entrevistadora

- **Instrumento**

---

Firma entrevistada

### ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

#### I. IDENTIFICACIÓN

1. ¿Podría decir su nombre o como prefieres que la/o nombre?
2. ¿Podría indicar su edad?
3. ¿Podría indicar a qué región pertenece?
4. ¿Podría indicar su nivel de escolaridad?
5. ¿Podría indicar cuál es su oficio y ocupación en la actualidad?
6. ¿Podría indicar con qué género se identifica?
7. ¿Podría compartir si se siente parte de la comunidad LGBTIQA+?
8. ¿Podría indicar hace cuánto tiempo se siente parte de la comunidad LGBTIQA+?

#### II. AUTOEFICACIA Y TECNOLOGÍA

9. ¿Podría contar cómo se siente al momento de enfrentar el uso de la tecnología?
10. ¿Podría mencionar un ejemplo de alguna situación que describa cómo se siente al momento de enfrentar el uso de la tecnología?
11. ¿Qué recursos personales considera que posee para manejar o aprender a utilizar la tecnología? ¿Podría mencionar algunos?
12. ¿Qué recursos materiales considera que posee para manejar o aprender a utilizar la tecnología? ¿Podría mencionar algunos?
13. ¿Se siente segura/o de sus capacidades al momento de utilizar la tecnología? ¿Por qué?
14. ¿Qué cosas realiza para sentirse más seguro/a al momento de realizar diferentes actividades con la tecnología? ¿Puede comentar alguna situación?
15. En términos de autoeficacia, ¿cómo evalúa en cuanto a sus capacidades para aprender y manejar nuevas herramientas digitales? ¿Podría mencionar esas capacidades?

16. ¿De qué manera ha cambiado su percepción y nivel de confianza en el uso de la tecnología desde que comenzó a utilizarla de forma más frecuente?
17. ¿Considera que sus experiencias previas con la tecnología influyen en su confianza y habilidades para utilizar la tecnología?
18. ¿Cómo evalúa su capacidad o habilidades para resolver problemas o situaciones complejas con la tecnología? ¿Crees que podrías mejorar o fortalecer algunas habilidades para resolver situaciones que se presenten con la tecnología?
19. ¿Se ha encontrado con obstáculos para acceder o aprender a usar la tecnología? ¿Qué tipo de obstáculos ha enfrentado o se le ha presentado?
20. ¿Qué rol o papel cumplen sus habilidades para enfrentar estos obstáculos? ¿Podría describir qué habilidades considera que son necesarias o claves para resolver aquellas situaciones?
21. ¿Cuáles son sus motivaciones que la/o impulsan a continuar utilizando la tecnología a pesar de los obstáculos descritos? ¿Podría compartir un ejemplo en donde ha superado estas dificultades con la tecnología y como aquellas experiencias han influido en su decisión de continuar usándola?
22. Posterior al taller de Empoderamiento y Autonomía digital para personas mayores, ¿Puedes comentar si se le ha presentado alguna dificultad con la tecnología? ¿Cuál? ¿Cómo logró resolverlo?
23. ¿Qué factores (personales, económicos, educacionales, oportunidades para acceder a talleres, sociales, entre otros) considera que influyen en el desarrollo de la autoeficacia y la tecnología?
24. ¿Considera que existen diferencias significativas en el acceso a la tecnología y cursos de alfabetización digital entre personas mayores que se identifican como parte de la comunidad LGBTIQ+ y aquellas que no? ¿Qué tipos de diferencias considera que existen?
25. ¿Considera que los talleres de alfabetización digital impactan o contribuyen en la confianza, fortalecimiento de habilidades y autoeficacia de las personas mayores de

la comunidad LGBTIQ+? ¿Podría compartir desde su perspectiva cómo estos talleres de alfabetización digital pueden abordar las necesidades específicas de la comunidad LGBTIQ+ y contribuir en la inclusión digital?

### III. AUTOEFICACIA Y ASPECTOS PERSONALES

26. ¿Cómo evalúa el impacto de la tecnología en su vida diaria ¿positivo o negativo?

¿Podría mencionar con ejemplos en qué aspectos se refleja dicho impacto?

27. ¿De qué manera cree que el uso de la tecnología podría influir en otras áreas de su vida, como, por ejemplo, en el ámbito social, emocional y laboral? ¿Podrías mencionar algunas situaciones?

28. ¿Podría comentar el impacto que ha tenido el uso de la tecnología en su autonomía y empoderamiento personal? ¿De qué manera lo anterior ha contribuido en la toma decisiones y la búsqueda de nuevos desafíos o proyectos?

- **Transcripción de entrevistas, grabaciones y consentimientos.**

[https://drive.google.com/drive/folders/1\\_Mb1okk111ezrQcoc6GGIG95lsbuPsoI?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1_Mb1okk111ezrQcoc6GGIG95lsbuPsoI?usp=drive_link)