



Universidad de Valparaíso.
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
Escuela de Trabajo Social.

"Una Experiencia de Alfabetización Digital dirigido a un grupo de adultos mayores de la Federación Provincial Mutual de Valparaíso desde el marco de la Responsabilidad Social Universitaria"

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

Institución	Universidad de Valparaíso.
Patrocinante	
Oficina	Responsabilidad Social Universitaria. Universidad de Valparaíso.
Alumnos Seminaristas	Sr. Alejandro Quiroga Olivares. Sr. Francisco Rojas Espinoza.
Profesor Guía	Sr. Christian Corvalán Rivera.
Sujeto de Intervención	Federación Provincial Mutualista de Valparaíso.

VALPARAÍSO
2006

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA



RE: INFORMA EVALUACION Y CALIFICACION
SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICA

VALPARAISO, 22 de diciembre del 2006.

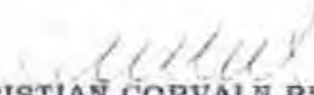
SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumulo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"UNA EXPERIENCIA DE ALFABETIZACION DIGITAL DIRIGIDO A UN GRUPO DE ADULTOS MAYORES DE LA FEDERACION PROVINCIAL MUTUAL DE VALPARAISO DESDE EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA "**, cursado durante el año académico 2006 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Sr. ALEJANDRO QUIROGA OLIVARES y FRANCISCO ROJAS ESPINOZA incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo Informe Final.

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 Seminario de Título, con nota 5,5 (cinco punto cinco).


CHRISTIAN CORVALÁN RIVERA
PROFESOR GUÍA

Al, SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



REF - INFORMA EVALUACION Y CALIFICACION
SEMINARIO DE TITULO ALUMNOS QUE SE INDICA

VALPARAISO, 22 de diciembre del 2006.

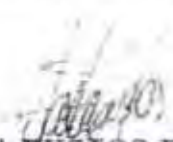
SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpla con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"UNA EXPERIENCIA DE ALFABETIZACION DIGITAL DIRIGIDO A UN GRUPO DE ADULTOS MAYORES DE LA FEDERACION PROVINCIAL MUTUAL DE VALPARAISO DESDE EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA "**, cursado durante el año académico 2006 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Sr. ALEJANDRO QUIROGA OLIVARIZ y FRANCISCO ROJAS ESPINOZA, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo Informe Final.

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 Seminario de Título, con nota 5,0 (cinco punto cero).


MARTA BUSTOS DIAZ
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

Agradecimientos

En esta nueva etapa que por fin se acaba, agradezco a todos aquellos que formaron parte importante de este proceso, porque sin ellos, sin su capacidad de esfuerzo, de entendimiento y sobre todo sin su amor, no podría haber salido adelante en esta etapa que es fundamental en mi vida.

A mis padres, que creyeron en mí , en la decisión de vida que tomo y que a pesar de las dificultades, supieron apoyarme y creer en mí. Gracias por entregarme valores, la fuerza necesaria para poder seguir creciendo y sobre todo, la entereza para descubrir que en la entrega hacia las personas está mi misión de vida.

A mis amigos, mi segunda familia, que con su alegría de vivir , con su apoyo constante y sobre todo con su cariño, hicieron que este largo camino fuera mas placentero sobrellevarlo. Gracias en particular a Rafael Barraza y Rafael Urbina, a Petu, Densisse Berrios y Denisse Castillo, a Patrick y a todos aquellos que confiaron en mi

A mis compañeras que en el camino se transformaron en mis amigas inseparables, porque siempre me ayudaron, confiaron en mi y caminamos juntos en este camino. A Ximena Eldredge, y todo el grupito, a Maribel, Yoyi, Mai, Paula, Fernanda, Coté, Carola y a todas aquellas que estuvieron en mi camino y me iluminaron con sus risas, con sus esfuerzos , con sus retos y sus enseñanzas.

Gracias a Dios, por haberme iluminado a encontrar el mejor camino de todos, servir a los demás, espero que este sea el mejor camino de todos.

A aquellos que no nombre, pero que se que estuvieron ahí, también muchas gracias.

Francisco Rojas Espinoza

Diciembre 2006

INDICE

Presentación	Pág. 1
Capítulo I: Marco Institucional	Pág. 3
Contexto institucional	Pág. 4
Proyecto MECESUP UCO0303	Pág. 7
Capítulo II: Diagnóstico de la Situación	Pág. 11
Contexto	Pág. 12
Marco General de la Investigación	Pág. 12
Capítulo III: Marco de Referencia	Pág. 18
Presentación	Pág. 19
Estado del Arte	Pág. 22
Elementos Referenciales	Pág. 32
Envejecimiento	Pág. 33
Antecedentes de Contexto sobre el Envejecimiento	Pág. 33
Hacia Un Concepto de Envejecimiento	Pág. 35
Envejecimiento Saludable	Pág. 46
Aprendizaje en Personas Mayores	Pág. 48
Vulnerabilidad Social	Pág. 52
Situación del Adulto Mayor en el Contexto Nacional	Pág. 55
Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria	Pág. 60
¿Qué es la Responsabilidad Social?	Pág. 60
Diferencias Entre Voluntariado y RSU	Pág. 63
Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Pág. 68
Aspecto Social de las Tics	Pág. 69
Brecha Digital	Pág. 70
Exclusión Social	Pág. 71
Exclusión Digital	Pág. 73
Alfabetización Digital	Pág. 80
Discusión Bibliográfica	Pág. 81
Enfoque del Trabajo Social en relación a la Temática	Pág. 83
La Sociedad de la Informática y el Trabajo Social	Pág. 84
La Penetración en el Campo Social	Pág. 85
Trabajo Social y Adulto Mayor	Pág. 86
Capítulo IV: Diseño Metodológico	Pág. 87
Introducción	Pág. 88
Fundamentos de la Investigación	Pág. 89
Perspectivas de Estudio	Pág. 92
Alcances del Proceso de Intervención	Pág. 96
Formulación del Problema	Pág. 97
Objetivos de la Investigación	Pág. 101
Justificación de la Intervención	Pág. 102
Limitaciones del Seminario de Título	Pág. 103

Proceso Metodológico	Pág. 103
Análisis de Involucrados	Pág. 105
Técnicas Utilizadas	Pág. 116
Esquema de Trabajo del Seminario de Título	Pág. 120
Identificación de Alternativas de Solución al Problema	Pág. 121
Análisis de los Beneficios de la Alternativa	Pág. 125
Capítulo V: Programación	Pág. 126
Tabla Gantt	Pág. 127
Matriz de Proyecto	Pág. 128
Planificación de la Acción Formativa 1º Grupo	Pág. 131
Planificación de la Acción Formativa 2º Grupo	Pág. 132
Matriz de planificación de Actividades 2º Grupo	Pág. 133
Capítulo VI: Análisis de la Experiencia	Pág. 145
Resultados Análisis 2º Grupo	Pág. 146
De la enseñanza a los Adultos Mayores	Pág. 150
Desmitificación de Mitos Frente a Adultos Mayores	Pág. 151
Evaluación del Formador	Pág. 156
Valoración del Equipo Técnico	Pág. 157
Aceptación del Uso de las Tics	Pág. 158
Viabilidad de la Conectividad Tecnológica	Pág. 158
Usos Compartidos y Demandas para los usuarios	Pág. 161
Orientaciones Percibidas por los participantes hacia la universidad y el programa RSU	Pág. 162
Capítulo VII: Conclusiones	Pág. 163
Reflexiones en Torno al Proceso	Pág. 164
Análisis Foda	Pág. 166
Aplicación Criterios de Evaluación	Pág. 166
Evaluación de Recursos	Pág. 168
Reflexiones en Torno a la Responsabilidad Social Universitaria	Pág. 169
Reflexiones en Torno a la Tecnología al Servicio de los A. M.	Pág. 171
Conclusión Final	Pág. 174
Bibliografía	Pág. 179

Presentación

A continuación se presenta el registro del proceso de Seminario de Título ejecutado por los alumnos Alejandro Quiroga Olivares y Francisco Rojas Espinoza, denominado "Una Experiencia de Alfabetización Digital dirigido a un grupo de adultos mayores de la Federación Provincial Mutual de Valparaíso desde el marco de la Responsabilidad Social Universitaria", elaborado en el transcurso del año 2006, el cual contó con el apoyo institucional de la Universidad de Valparaíso a través del proyecto MECESUP UCO0303 Responsabilidad Social Universitaria.

El presente Seminario de Título propone, analiza y espera crear reflexión sobre el fenómeno de la exclusión digital hacia los adultos mayores como temática, abordando la problemática desde la mirada de la Responsabilidad Social Universitaria.

Debido que el Trabajo Social comparte junto con el resto de las Ciencias Sociales, la responsabilidad específica de investigación de la sociedad y tiene una tarea práctica que cumplir basado en su propia metodología, el presente Seminario de Título pretende contar con procesos de investigación activa y una hipótesis enfocada al cambio, propiciando cambios al interior de la sociedad, no sólo en su conjunto, sino que de la sociedad universitaria de la Universidad de Valparaíso a través del proyecto MECESUP UCO0303 de Responsabilidad Social Universitaria.

La implementación del seminario se llevó a cabo durante los meses de Marzo a Noviembre del año 2006. El documento ha utilizado la metodología clásica del Trabajo Social, la cual fue clasificada de acuerdo a sus momentos metodológicos en:

- Diagnóstico
- Programación
- Ejecución
- Evaluación

El proceso de Seminario de Título se da cuenta a lo largo del documento en siete capítulos; comenzando con el Marco Institucional como primer capítulo seguido por el Diagnóstico de la Situación y el Entorno, donde se da a conocer características específicas de la institución y la temática abordada. El tercer capítulo recoge los Referentes Teóricos Conceptuales formulados a partir de la revisión exhaustiva de la bibliografía en las temáticas correspondientes a Envejecimiento, Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Universitaria, y Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics).

El Diseño Metodológico, está contenido en el capítulo tercero. En este apartado se presenta la fundamentación metodológica, la descripción de la metodología y el diseño metodológico propiamente tal, el que contiene los objetivos del seminario de título, así como también el colectivo de información, criterios de inclusión, la muestra teórica y las estrategias de recolección de información.

Se continúa, en el capítulo cuarto, con la presentación del Diseño Metodológico a partir de los resultados emanados del proceso de Diagnóstico emanado del trabajo de ejecución del taller de Alfabetización Digital para Adultos Mayores.

El capítulo quinto contiene la Programación. La sexta parte del documento, consta de las Reflexiones Profesionales en torno a las Lógicas de Intervención de Trabajo Social.

Para finalizar se incluye en el séptimo capítulo las conclusiones y aportes del Seminario de Título. Se contempla, además, una Reflexión Final donde se estipulan los hallazgos y aprendizajes obtenidos durante la ejecución del Seminario de Título.

Se incorporan en el documento un apartado final de anexos que contiene el fichaje de las experiencias sistematizadas.

CAPÍTULO I
MARCO INSTITUCIONAL

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Universidad de Valparaíso

La Universidad de Valparaíso se define como "una institución pública de educación superior, compleja y extensiva, de carácter estatal, con patrimonio propio, que se rige mediante su estatuto y su reglamento orgánico¹". Es una institución preferentemente académica, de carácter público, vinculada al bien común y comprometida con el desarrollo, tanto nacional como regional que cultiva en un nivel superior la docencia, la investigación, la extensión académica y científica, la creación artística y la difusión de la cultura².

La Universidad de Valparaíso cuenta con una matrícula actual de 13.600 alumnos, distribuidos en las 43 carreras que imparte y en su Programa de Bachillerato. Cuenta con una plana de 832 académicos, que se distribuyen en Titulares, Adjuntos, Auxiliares y Ayudantes, prestando servicios docentes y en algunos casos administrativos, en todas las unidades académicas. Y como apoyo fundamental, al mantenimiento y administración de la institución, se desempeñan 585 funcionarios, organizados en Profesionales, No Profesionales y Auxiliares.

La Universidad se encuentra estructurada en:

Organismos de Administración Central

1. Rectoría, órgano de Dirección Superior, cuya autoridad es el Rector, quien enviste la máxima jerarquía universitaria.
2. Junta Directiva, órgano colegiado superior de la Universidad integrado por seis personalidades del ámbito nacional tanto económico, político, educacional y social, actuando uno de ellos como presidente de la misma.
3. Contraloría Interna, órgano fiscalizador dotado de autonomía cuyo jefe máximo es el Contralor.

¹ Misión de la Universidad de Valparaíso definida en Agenda Institucional 2005.

² Universidad de Valparaíso. Oficina de Auto evaluación Institucional. Documento de circulación interna. 2003.

Organismos Académicos

1. Las Facultades, cuya autoridad superior es el Decano.
2. Consejo Académico, órgano consultivo del Rector integrado por las siguientes personas: Rector (quien lo preside), Pro-rector, Secretario General, Decanos de Facultades, un Profesor representante por cada Facultad (20 personas).
3. Consejo de Facultad, órgano consultivo del Decano constituido por las siguientes personas: Decano (quien lo preside), Secretario de Facultad quien es Ministro de Fe, Directores de Escuelas e Institutos, los Coordinadores de Unidades, Organizaciones o Grupos de Trabajo de las Facultades y un Profesor representante por cada Escuela e Instituto.

Organismos Técnicos de Administración

Fiscalía General, División Académica, División de Administración y Finanzas, Dirección General, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Extensión y Comunicaciones, Departamento de Bienestar del Personal, Dirección de Asuntos Estudiantiles, Sistema Integrado de Bibliotecas, Dirección de Servicios Informáticos y Computacionales, Director Fondo de Crédito Universitario, Dirección Planificación Académica y el Centro de Educación a Distancia.

Organización y Estructura Académica

La actividad académica de la Universidad de Valparaíso se desarrolla a través de Facultades, Escuelas e Institutos, que imparten un total de 43 carreras de pregrado y un programa de bachillerato.

La Facultad es el organismo que agrupa a las Escuelas e Institutos que imparten docencia, investigación y la extensión en determinadas disciplinas y áreas del conocimiento. La autoridad máxima es el Decano, responsable ante el Rector de la organización de la enseñanza, la investigación y la extensión de su Facultad. Asimismo le corresponde dirigir y administrar la Facultad en conformidad a Estatuto y reglamentos universitarios, respecto de todos los asuntos académicos, administrativos y financieros de la misma. Las Escuelas,

Institutos y Carreras Profesionales desarrollan su actividad en campos específicos del conocimiento.

PROGRAMA MECESUP

En 1997, el Gobierno de Chile definió una nueva política de desarrollo de la Educación Superior, creando el Programa de Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Superior (MECESUP), que apunta a complementar el proceso de reforma de la educación iniciado en la última década destinada a mejorar la calidad de la oferta educativa de las instituciones de educación superior (IES), del país, mediante el traspaso de recursos desde un Fondo Competitivo hacia proyectos de estas instituciones que impliquen mejoras tanto en infraestructura, tecnología y capacidad docente. Este Programa estaba destinado al aseguramiento de la calidad a través del desarrollo de un sistema de acreditación de programas de estudio de pre y/o de post grado y de instituciones de educación superior, de manera tal de generar y mantener una oferta de calidad de los mismos. Adicionalmente, el Programa realizó estudios destinados al apoyo en la toma de decisiones en educación superior por parte de autoridades y alumnos, finalizando en su primera etapa el año 2004. A partir de la evaluación realizada se concibió el siguiente paso denominado "MECESUP 2. Educación Terciaria para la Sociedad del Conocimiento", el cual está focalizado en el reforzamiento de personal académico con doctorados, la renovación curricular centrada en el estudiante, el apoyo sostenido al doctorado nacional y la introducción experimental de convenios de desempeño en universidades del Estado, lo cual se estructurará bajo la modalidad de programa ajustable por fases para los periodos 2005-2008 y 2008-2012, año del Bicentenario de Chile³.

³ www.mecesup2.cl

PROYECTO MECESUP UCO0303 "Formación de profesionales con Valores, Actitudes y Comportamientos Necesarios para ejercer la Responsabilidad Social"

El proyecto es un esfuerzo cooperativo, liderado por la Universidad de Concepción, en el que se asocian la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Universidad de la Frontera, Universidad Austral de Chile, Universidad el Bio-Bío y **Universidad de Valparaíso**.

Estas universidades han consensuado el problema, el objetivo general, los objetivos específicos, las macro actividades y actividades principales. Como así mismo, los eventos de perfeccionamiento interuniversitario y asistencia técnica necesaria para la definición de indicadores de valores, actitudes y comportamientos necesarios para ejercer la responsabilidad social; para la sistematización de estrategias de cambio curricular, programas de enseñanza (metodologías y materiales) y sistema e instrumentos de evaluación, para la enseñanza aprendizaje de la responsabilidad social. Cada universidad asociada cuenta con un equipo interdisciplinario de trabajo que ha formulado sus requerimientos, para realizar las actividades que permitan lograr los objetivos planteados.

El proyecto se fundamenta principalmente en que actualmente la formación de profesionales no está suficientemente vinculada con el ejercicio laboral, con las necesidades y cambios que ocurren en el entorno; lo que no permite al estudiante fortalecer y/o desarrollar una suficiente conciencia de la necesidad de servir en forma responsable a la sociedad⁴.

Es así como señala que uno de los principales defectos que tiene la actual formación universitaria de pregrado es que no facilita la integración entre el desarrollo personal y profesional con el compromiso como ser social. Señalando que faltan redes académicas que integren un trabajo interinstitucional, interuniversitario e interdisciplinario, que generen una acción de trabajo integrado, participativo y colaborativo, de académicos y estudiantes de las Universidades del país, que utilicen las tecnologías de la información para difundir, socializar y facilitar procesos de enseñanza aprendizaje; por lo

⁴ Resumen Ejecutivo. Proyecto MECESUP UCO0303 "Formación de Profesionales con Valores, Actitudes y Comportamientos Necesarios para Ejercer la Responsabilidad Social", 2003.

que, no existe una suficiente capacidad de gestión institucional orientada a la Responsabilidad Social⁵.

Tiene como finalidad incorporar en el currículo y en los perfiles de egreso de las carreras de pregrado involucradas en él, la responsabilidad social como un comportamiento presente, para que en el ejercicio de sus respectivas profesiones los egresados contribuyan a satisfacer necesidades individuales, familiares, regionales y nacionales con una visión social y ética. Genera desde la interdisciplina y cooperación interuniversitaria, estrategias, métodos, módulos para la enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación estudiantil que contemplen indicadores de responsabilidad social.

Contemplando el perfeccionamiento de un equipo importante de docentes y la asistencia de especialistas en el tema, así como también, la construcción y/o adecuación de espacios en las universidades, que permitan el trabajo permanente de equipos interdisciplinarios para el diseño de estrategias de enseñanza y evaluación, módulos y materiales para la docencia⁶.

Los Objetivos del Proyecto enfatizan en el rol de las Universidades como agentes formadores, que deben anticiparse y dar respuesta a las necesidades y transformaciones sociales y a las exigencias que plantea el entorno. Su objetivo general es "Lograr en las universidades asociadas al proyecto la formación de profesionales, con valores, actitudes y comportamientos que favorezcan el ejercicio de su responsabilidad social".

Para ello define cinco objetivos específicos:

1. Lograr en los estudiantes de las carreras involucradas, cambios contrastables referidos a valores actitudes y comportamientos necesarios para el ejercicio de la responsabilidad social.
2. Contar con un equipo académico perfeccionado, para formar en responsabilidad social a estudiantes y capacitar en educación para la RS a formadores de estudiantes.

⁵ Op. cit. 5

⁶ Op.cit.5

3. Tener un currículum que incorpore la responsabilidad social como objetivo transversal fundamental.
4. Disponer una unidad de apoyo permanente para la difusión, enseñanza, aprendizaje y ejercicio de la responsabilidad social, vinculado en red con las universidades asociadas.
5. Establecer un programa común para la enseñanza permanente de la responsabilidad social, sustentable y socializado entre las universidades asociadas.

Las Macro-actividades del Proyecto están divididos en cinco etapas, las primeras dos etapas corresponden a los desafíos propuestos para el año 2004, que se señalan a continuación:

I.- ETAPA

- 1.1 Definir los indicadores de valores, actitudes y comportamientos necesarios para el ejercicio de la responsabilidad social, en estudiantes y en profesores interesados.
- 1.2 Diseñar y validar instrumentos para verificar indicadores de responsabilidad social en los estudiantes.
- 1.3 Aplicar instrumentos evaluativos verificadores de la Responsabilidad Social adquirida a una muestra representativa de los estudiantes involucrados en el proyecto.

II .- ETAPA

- 2.1 Formación de un equipo de académicos especializado en educación para la responsabilidad social.

Para el año 2005-2006, el trabajo se concentra en las tres etapas que quedan, siendo sin duda el desafío más importante para el año 2005 el diseño y aplicación de la RSU en las cátedras y mallas curriculares de las carreras incorporadas a este proyecto.

III.- ETAPA

3.1 Detectar necesidades y sugerencias de estudiantes y docentes, para la formación en Responsabilidad Social.

3.2 Diseñar y aplicar estrategias de incorporación de la Responsabilidad Social en el currículum.

IV.- ETAPA

4.1 Diseñar y utilizar una unidad interdisciplinaria, en cada universidad asociada, para la enseñanza aprendizaje de la Responsabilidad Social de estudiantes y docentes a través del trabajo cooperativo, interdisciplinario y de servicio a la comunidad.

4.2 Diseñar y proponer una estrategia tendiente a articular discursos y prácticas en torno al ejercicio de la RS, en las carreras participantes.

V.- ETAPA

5.1 Diseñar, aplicar y evaluar un plan comunicacional para socializar, a nivel interno y externo, el marco conceptual sobre la responsabilidad social, su desarrollo y educación.

5.2 Diseñar, aplicar y evaluar, estrategias de desarrollo interno y externo, para garantizar el posicionamiento y la sustentabilidad del programa.

Las carreras de la Universidad de Valparaíso que participan dentro del Proyecto son:

- Nutrición
- Química y Farmacia
- Ingeniería en Construcción
- Diseño
- Ingeniería Civil Industrial
- Tecnología Médica
- Fonoaudiología
- Derecho
- Ingeniería Comercial

CAPÍTULO II
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Contexto

Este seminario de Título se sustenta a partir del trabajo realizado en una primera instancia, con los alumnos del primer ciclo del taller de alfabetización digital, los cuales se alfabetizaron durante el 2º semestre del año 2005. Estimando que podían existir falencias en el proceso del taller, y entendiendo también que era necesaria una mejora en el mismo, se determinó la realización de un taller de reforzamiento para este grupo, situado temporalmente en el 1º semestre del año 2006, teniendo como fin último repasar los conocimientos adquiridos, pero por sobre todo, tener el sustento necesario, para hacer un diagnóstico efectivo de la realidad de los adultos mayores alfabetizados digitalmente y de esta manera, plantear mejoras en el proceso de alfabetización digital a partir de la experiencia de los alumnos antiguos.

Marco general de la Investigación

1º grupo (con manejo del uso de los computadores)

Una vez recogida toda la información del grupo que participó del primer ciclo de alfabetización digital bajo el convenio entre la federación mutualista de Valparaíso y la oficina RSU de la Universidad de Valparaíso, el equipo seminarista procederá a la elaboración de un primer diagnóstico para conocer la relación de dicha población con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en cuanto a su situación de partida, expectativas, de los participantes y percepción frente al uso de las nuevas tecnologías.

De esta manera, el equipo seminarista presentará los datos en los que se sustenta dicho diagnóstico, el cual se desglosa a continuación:

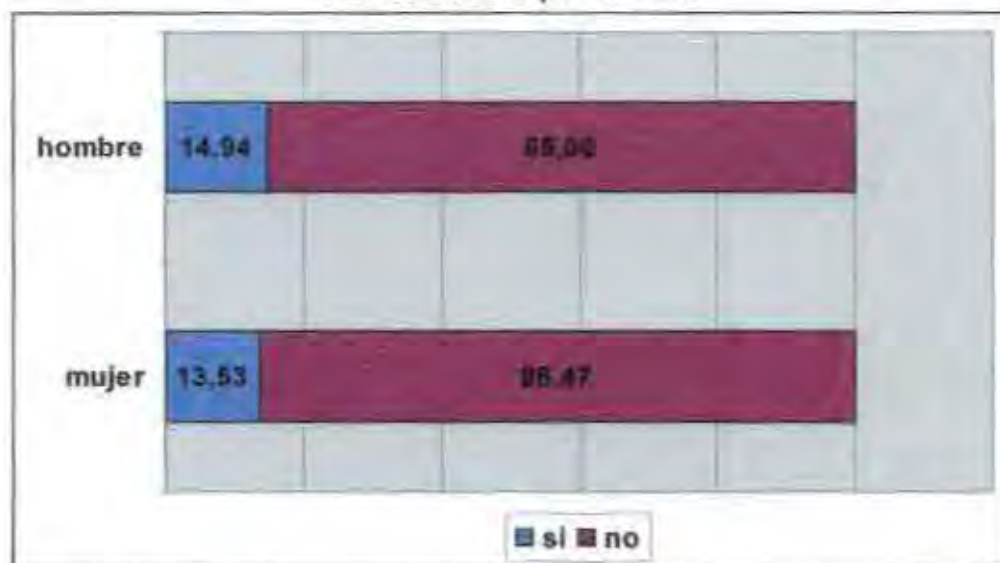
Acceso al computador personal

En primer lugar, es imprescindible averiguar el porcentaje de población que realmente tiene acceso a un computador. Los datos son bien claros, sólo un 13,8% de la población de la Tercera Edad objeto de estudio tiene acceso a un computador personal, mientras que el resto manifiesta no tener acceso. Este dato lo podemos comparar con el porcentaje de acceso al PC que determinó Mideplan en su encuesta Casen del año 2003, donde sólo un 16% de la población chilena adulta mayor de 65 años tiene acceso a un PC. Por lo

que el grupo de estudio no presenta una mayor diferencia en cuanto a los promedios nacionales en el tema de accesibilidad.

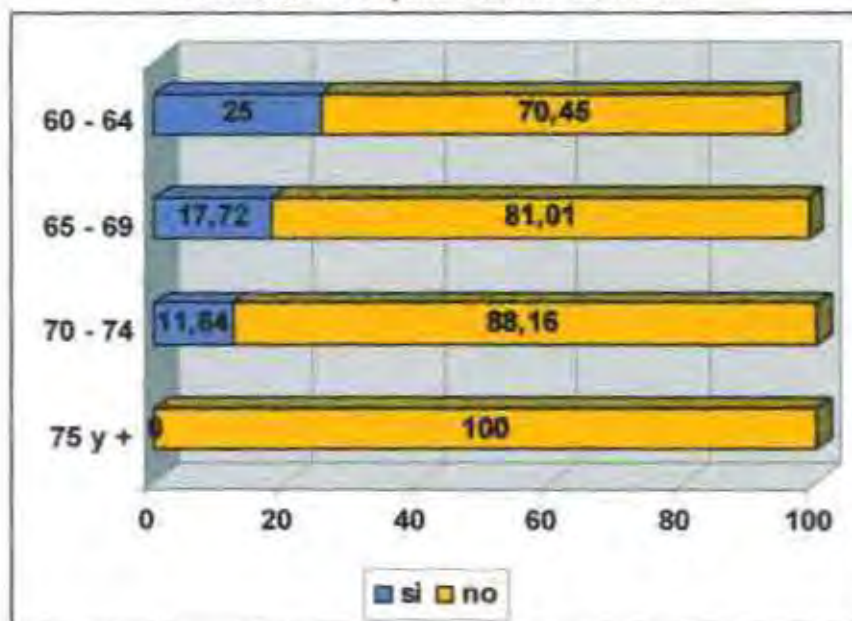
Entre mujeres y hombres apenas existen diferencias en el acceso al PC, ya que un 13,53% de las mujeres manifiesta tener acceso, frente a un 14,94% de los hombres. Esto está expresado en el siguiente gráfico.

Gráfico n° 1
Acceso al PC por sexos.



En cambio, si observamos el acceso al PC a través de los diferentes grupos de edad si que encontramos diferencias sustanciales entre los diferentes grupos. Así pues, un 25% de los encuestados cuya edad oscila entre los 60 y los 64 años tiene acceso a un PC; el porcentaje de acceso baja para el siguiente grupo, de 65 a 69 años, hasta un 17,72%; nuevamente baja para el grupo de edad de 70-74 años, con un 11,84%; hasta llegar a los mayores de 75 años, de los cuales ninguno manifiesta tener acceso a un computador personal.

Gráfico n° 2
Acceso al PC por tramos de edad.

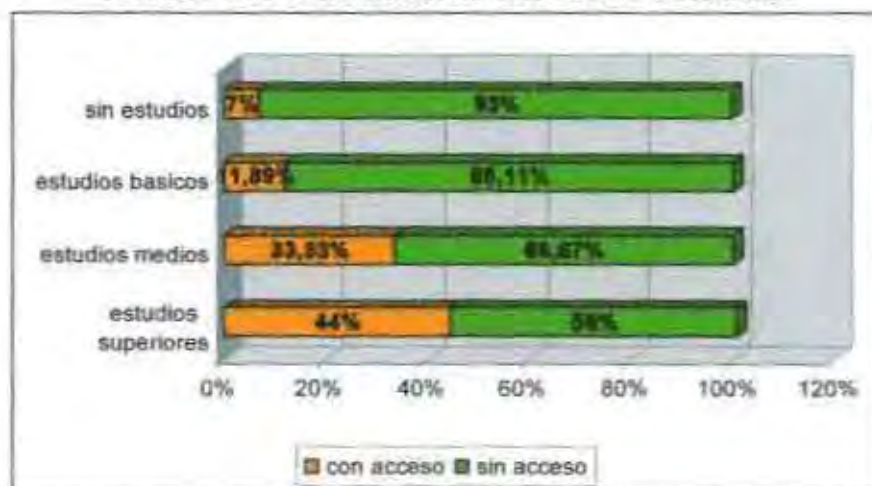


De este modo, los resultados obtenidos nos permiten establecer una relación clara entre ambas variables, por lo que podemos decir que el acceso al ordenador entre la población objeto de estudio está influenciada por la edad: a medida que aumente ésta, disminuye el acceso a un computador personal.

Nivel de Estudios

El nivel de estudios es otra de las variables consideradas que nos ayuda a explicar la distribución del acceso al PC entre la población de la Tercera Edad participantes del taller. A continuación, podemos comprobar gráficamente cómo nivel de estudios determina el mayor o menor acceso al ordenador personal entre la población estudiada.

Gráfico n° 3
Acceso al PC de acuerdo a nivel de estudios.

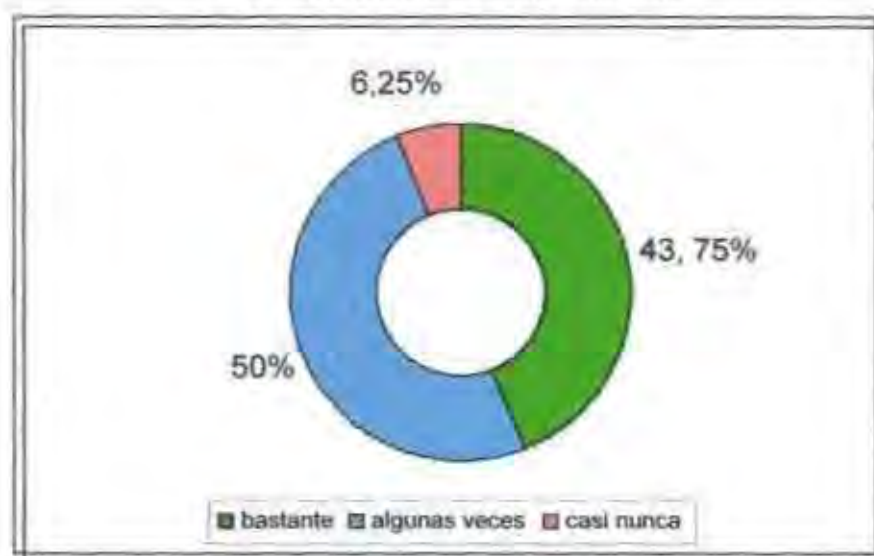


De este gráfico se desprende que el acceso a un computador aumenta conjuntamente con el nivel de estudios. Son aquellos encuestados con estudios superiores los que mayor porcentaje de acceso tienen, casi la mitad de ellos (teniendo en cuenta que es el grupo más reducido); en segundo lugar nos encontramos a las personas mayores con estudios medios, de los que un 33,33% tienen acceso; seguidamente y a gran distancia están los que tienen estudios primarios o sin estudios, con porcentajes de 11,89% y 6,67 respectivamente.

Uso de Internet

Luego de la alfabetización digital del año anterior, el grupo de reforzamiento, en un 100% dice saber utilizar Internet, de estos, un 43,75% de los que saben utilizar Internet, usa la red con bastante frecuencia; la mitad la usa algunas veces; y el 6,25% restante no lo hace casi nunca.

Frecuencia de uso de Internet



Estos datos que se acaban de presentar no sólo coinciden, sino que también refuerzan las tesis mantenidas en otros estudios sobre el uso de Internet por la población de la Tercera Edad. En concreto, se hace referencia al apartado del marco teórico, en el cual, se da cuenta de diferentes estudios que nos señala cómo la población mayor era la que menos usaba Internet, pero a la vez, son uno de los grupos más activos y participativos en otras situaciones de la vida moderna. Efectivamente, que casi la mitad de la población mayor que sabe utilizar Internet (el 43,75%), la use con bastante

frecuencia es un importante dato a tener en cuenta. A su vez, la proporción de hombres y mujeres que utilizan Internet es del 5,8% para ambos, es decir, en la población objeto de estudio no se han detectado diferencias por sexo en cuanto a saber utilizar Internet.

Desde el punto de vista profesional, todos los especialistas entrevistados destacan la necesidad de cursos de formación que posibiliten la integración definitiva de las personas mayores en la Sociedad de la Información. Ya que el problema principal que detectan para la consecución de este objetivo es el de la escasa o nula formación. Dentro de este paradigma están algunas de las siguientes conclusiones a partir de las entrevistas:

- Las personas mayores quieren aprender cosas, ya que cuentan con el tiempo suficiente para adquirir nuevos conocimientos.
- A muchos de ellos les interesa el tema de Internet, están predispuestos, pero lo ven muy complejo.
- El uso y el aprendizaje de Internet se considera como una buena herramienta, entre otras, para que las personas mayores envejeczan de manera saludable. Pues supone un estímulo importante para ellos a todos los niveles: tanto físico, como psicológico y social.

Prácticamente todos los autores consultados ven en las personas de la Tercera Edad uno de los mayores usuarios potenciales de Internet. Las razones más destacadas son:

- Disponibilidad de mucho tiempo y ganas de aprender;
- Es una herramienta que les permite tener un papel más activo en la sociedad actual cada vez más digitalizada.
- Internet permitirá a algunas personas mayores superar sus limitaciones físicas y satisfacer sus necesidades de información y comunicación, logrando un aumento en su calidad de vida a través del proceso de envejecimiento saludable.

Es entonces, considerando tanto los datos de la encuesta como los aportes de los profesionales entrevistados, que el equipo seminarista considera la necesidad de expandir los alcances de la intervención, propiciando no sólo el aprendizaje de las herramientas tecnológicas, sino que a la vez estas mismas sean herramientas que les permitan a los adultos mayores participantes, mejorar su calidad de vida, establecer lazos con sus pares e informarse de mejor manera acerca de los intereses que tengan en relación a su proceso de envejecimiento, estableciendo así, que en el segundo proceso de alfabetización digital, se efectuarán también sesiones tendientes a mejorar su calidad de vida como adulto mayor.

CAPÍTULO III
MARCO DE REFERENCIA

Presentación

En las últimas décadas, la población chilena, a la par con los procesos de crecimiento de las sociedades en vías de desarrollo y desarrolladas, ha experimentado una serie de cambios de carácter demográficos, económicos y tecnológicos. En los últimos veinte años se ha generado un aumento sostenido en la expectativa de vida, mientras que la tasa de fecundidad va en descenso. Esto da lugar a una mayor cantidad de personas adultas mayores en el mundo, tanto en proporción como en números absolutos.

En este contexto, el envejecimiento es uno de los retos demográficos más importantes que enfrentarán los países de la región en el siglo XXI. El desafío consiste en hacer frente a este fenómeno mediante la definición de estrategias claras que garanticen, junto con la sostenibilidad de las finanzas públicas y la capacidad de cumplir con objetivos fundamentales de política presupuestaria, un nivel de vida digno para las personas mayores, que les permita verse favorecidas por el bienestar económico del país y participar activamente en la vida pública, social y cultural.

Lo expuesto anteriormente no necesariamente supone un panorama negativo. El mayor envejecimiento de la población es un logro de la humanidad y las personas mayores pueden y deben convertirse en una fuerza para el desarrollo, pero al igual que cualquier otro grupo poblacional requieren de intervenciones específicas que garanticen, especialmente a aquellos más vulnerables, una vida digna y segura.

A partir del cambio demográfico existente, la sociedad ha buscado generar alternativas públicas y privadas, tendientes a la solución de las emergentes necesidades de este grupo, cada vez más numeroso. Consecuente con esto, se ha ido estableciendo como referente de importancia, el concepto de Responsabilidad Social. Según Gracia Navarro Saldaña⁷ el concepto de Responsabilidad Social puede expresarse como *la capacidad y obligación institucional de responder a la sociedad como un todo, por acciones u omisiones*.

⁷ Ponencia "¿Qué es la Responsabilidad Social?", Psicóloga Educacional Doctora en Educación, Directora del Programa de Estudios sobre la Responsabilidad Social Universitaria, Universidad de Concepción. 2002.

Frente al concepto de Responsabilidad Social, la Universidad, como organismo generador de conocimiento e interventor social, ha adquirido una injerencia política orientada al cambio de estructuras y hábitos sociales que impiden el bienestar y el desarrollo humano, tarea que debe plantearse con juicio y precisión, eliminando cualquier tipo de prejuicio frente al tipo de acción política que se pretendió impulsar desde la Universidad en el pasado reciente.

Por misión, las universidades se encuentran dedicadas a crear conocimiento y formar científicos, humanistas, profesionales y técnicos orientados a satisfacer las necesidades de desarrollo del país. Temas como la pobreza, la desintegración social, el desarrollo del capital social y la protección de los recursos naturales (desarrollo sustentable) se encuentran en el centro de sus preocupaciones.

Dentro de éstas alternativas, las Universidades Chilenas han importado el concepto de Responsabilidad Social Universitaria creado en Europa, adaptándolo a la realidad universitaria chilena, mediante la creación de la red "Universidad: Construye País". La cual en su primera etapa fue integrada por 13 universidades, para ahora en una segunda etapa, aumentar su nivel de alcance a 17 universidades miembros. Esta red tiene la misión de aumentar su participación en el estudio y generación de espacios en el campo de la responsabilidad social universitaria, siendo un referente importante no solo en nuestro país sino también en el extranjero.

Al observar estos procesos, en donde por un lado se observa un aumento explosivo de la población adulta mayor, con proyecciones que apuntan a que en el año 2020 en Chile existirá, un 15% de la población mayor de 60 años. Mientras que desde otra mirada, existen propuestas desde la universidad, para otorgar fórmulas a través de la responsabilidad social universitaria, tendientes a integrar a los adultos mayores a los desafíos existentes en el nuevo modelo de sociedad actual.

Es dentro de estos desafíos en donde las nuevas Tecnologías de la Información (TICs, en adelante) se convierten en herramientas fundamentales al establecer procesos integradores en la población adulta mayor. El Equipo Seminarista estima que es un tema de importancia y actualidad para el ámbito

del Trabajo Social. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto cambios en la concepción del trabajo, nuevas formas de organización, a la vez que abren todo un mundo de posibilidades de aplicación que el Trabajo Social deberá incorporar a su práctica profesional, como ya lo han hecho otras disciplinas. Pero esta sociedad de la información no sólo ha traído avances y una enorme difusión del conocimiento y la comunicación, sino que también nos ha hecho conocer un aumento de la marginación y la exclusión social para un mayor número de personas, retos a los que esta sociedad deberá dar respuesta. ¿Será capaz nuestra sociedad de aplicar los avances científicos y tecnológicos para colaborar en la construcción de un escenario justo e igualitario? Ante este dilema, el Trabajo Social tiene la obligación ética de trabajar en la concreción de tal escenario.

Se ha efectuado una búsqueda bibliográfica en extenso, con el fin que la temática del objeto a investigar presente un soporte teórico, para la realización del debate, ampliación, conceptualización y futuras conclusiones. Se fundamenta en la base de que ninguna investigación, considerada científica puede carecer de un respaldo o marco teórico referencial.

Para ello se entregará una descripción del estado del arte el cual da luces sobre la realidad contextual en la que se encuentra la problemática a tratar.

Posteriormente se realiza una recolección de datos bibliográficos y conceptuales que sustentarán el estudio investigativo, lo cual contribuye a aportar de manera referencial las indagaciones. Metodológicamente se realizará una división de los conceptos y áreas a investigar, con el objeto de permitir de una manera mucho más fluida la comprensión y análisis de los mismos.

Finalmente se efectuará una discusión bibliográfica donde se concretará una apreciación de los elementos referenciales expuestos, mediante una reflexión integradora. Situación que se traducirá en la incorporación de conceptos y aspectos significativos al estudio, lo que permitirá entregar una visión amplia del contexto social y situacional, en el que se está desarrollando el tema, posibilitando la consolidación del mismo, tanto en un nivel institucional, como en un nivel conceptual reflexivo.

A. Estado del Arte.

Hace cien años, la población de Chile era aproximadamente de 3,2 millones; de ésta, 200 mil personas tenían 60 y más años, representando el 6% de la población. Al comenzar el siglo XXI, de los 15 millones de personas que constituyen la población total del país, un millón y medio son adultos mayores, lo que significa que un 10% de la población, tiene 60 años y más. En este grupo predominan las mujeres, que tenderán a aumentar más marcadamente que los hombres hacia el 2040.

Se debe señalar que Chile se encuentra viviendo un proceso de transición demográfica hacia el envejecimiento. Eso se advierte también al considerar que en cien años la población total y la de menores de 60 aumentaron casi cinco veces. Los adultos mayores crecieron siete veces y media en el Siglo XX y se estima que se duplicarán en 21 años más.

Es en este escenario donde se hace imprescindible la creación de instancias desde el mundo público y privado que den respuesta a las diversas necesidades que en estos momentos tienen los adultos mayores de Chile.

En el marco de la revisión bibliográfica, los alumnos han encontrado una serie de experiencias relativas a la temática de alfabetización digital las cuales apuntan en su mayoría, solo a la educación en torno al tema digital, capacitando a los Adultos Mayores en la herramienta computacional, pero no en otras habilidades importantes para el desarrollo integral del Adulto Mayor.

En cuanto a las experiencias revisadas y de acuerdo al contexto en que se enmarca este seminario de título es que el equipo seminarista considera destacar cuatro experiencias exitosas, dos en el ámbito internacional y dos en el plano nacional, las cuales dan a conocer los diferentes procesos existentes en la metodología para dar cuenta de un proceso de alfabetización digital enfocados a distintos grupos de la población, los cuales se detallarán a continuación.

COLOMBIA:
PROYECTO PILOTO:

“UNA NUEVA FORMA DE VER LAS TIC...”
CAPACITACIÓN EN ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Objetivo: Capacitar y alfabetizar digitalmente a 100 personas con el fin de lograr que utilicen las tecnologías como un aliado en sus actividades e incorporarlas en su vida cotidiana, vinculando sus anteriores ideas de comunicación y cooperativismo a una herramienta informática y una nueva forma de pensar y de comunicarse a través de las TIC.

Organismos Responsables:

- Departamento Administrativo Nacional de Economía Solidaria de Colombia, DANSOCIAL.
- Programa Presidencial Colombia Joven: www.colombiajoven.gov.co
- Universidad de Colima, México.
- Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Universidad Externado de Colombia.

Beneficiarios: 130 Jóvenes vinculados a Cooperativas de Trabajo Asociado de la ciudad de Bogotá.

Reseña: *Germán Perea, Coordinador de Organizaciones Solidarias de Desarrollo del Departamento Administrativo Nacional de Economía Solidaria, DANSOCIAL, del gobierno colombiano, es el precursor y la persona que junto un equipo de trabajo, donde participaron una voluntaria nacional y dos estudiantes voluntarios internacionales de la Universidad de Colima bajo el programa UNITES, concretó la idea de realizar un proceso de planeación, diseño, ejecución y replanteamiento de 3 talleres para jóvenes miembros de Cooperativas de Trabajo Asociado que no tenían contacto con las Tecnologías de Información y Comunicación pudieran ver en estas herramientas una oportunidad para el desarrollo de sus actividades diarias.*

El concepto de alfabetización digital se ha incluido dentro del vocabulario del gobierno, de las empresas y de los actores de la sociedad civil que trabajan en el área de las nuevas tecnologías. No se discute ni su importancia ni el derecho de las personas a integrarse en esta creciente sociedad de la información, porque sabemos que aprender a usar el ratón y enviar un correo electrónico es comenzar a abrirse paso en un nuevo mundo de información.

Las diversas iniciativas que se han preocupado durante años de acortar la brecha digital no sólo han debatido y trabajado por el acceso a las nuevas tecnologías, sino que elaboraron formas pedagógicas que permitieran a las personas, incluso a aquellas que no han terminado su escolaridad, acceder a las nuevas tecnologías. Un ejemplo es el caso de la Corporación Encuentro, que desde hace años ha impartido cursos de computación entregados por los mismos vecinos, con un lenguaje sencillo, coloquial y pertinente a la realidad de las personas que participan en ellos.

Productos y Resultados:

- Más de 100 personas cursaron y hoy se comunican vía correo electrónico para poder desarrollar de una mejor forma su trabajo en las organizaciones dejando atrás el miedo y escepticismo que no les permitía ampliar el alto potencial y creatividad con el que cuenta las diferentes cooperativas de trabajo asociado.
- Participantes que no imaginaron tener un espacio en la Web, ahora cuentan con su propia página publicada en la dirección electrónica alojada en la red <http://es.groups.yahoo.com/group/CTAenred>, donde no solo están incluidas las personas del taller sino también algunas otras que fueron vinculados mediante el efecto multiplicador de los participantes.
- Personas con cercanía en las actividades cooperativas pero que no habrían podido encontrarse casi de ninguna forma ahora están conectadas a través de un grupo de discusión gratuito en el Internet, y cuentan con sus propios sitios en la red.
- Más de 150 personas con correos electrónicos activas.
- 34 páginas Web publicadas en la red.

- 260 Sesiones de multiplicación de información.
- 1 página Web del proyecto. <http://geocities.com/tics3004/>

BRASIL:
PROYECTO COMUNAL:

"E-CIUDADANIA"

SAO PAULO EN LA LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL.

Objetivo: Conectar a un público objetivo de la ciudad de Sao Paulo sin acceso a Internet.

Organismos Responsables:

- Coordinadora del Gobierno Electrónico.
- Secretaría de Comunicación e Información Social de la Ciudad de Sao Paulo.

Beneficiarios: Aproximadamente 9 millones de habitantes.

Reseña: *En la comuna de Sao Paulo, gran parte de la población de la periferia se encuentra excluida del acceso al empleo, servicios sociales, equipamientos públicos y, por lo tanto, de la ciudadanía. También en las regiones periféricas se encuentran 70% de los desempleados, más de la mitad de los cuales ni siquiera han completado el primer grado de la educación primaria.*

Reducir los contrastes sociales es uno de los mayores desafíos que se plantean en el mundo contemporáneo. En el caso brasileño, se trata en particular de superar la herencia de un modelo económico que históricamente concentra la renta y genera exclusión social.

En el contexto de la expansión del flujo de informaciones, a las formas de exclusión social tradicionales se une una nueva exclusión digital. En Sao Paulo, la ciudad más grande del hemisferio sur y el polo económico y cultural más importante de América Latina, que cuenta con 12% de los proveedores nacionales, apenas 1 millón de paulistas, es decir, menos del 10% de la población de la comuna, tiene acceso a comunicación a través del computador.

E-ciudadanía es un proyecto de inclusión digital de la Prefectura, conducido por la Coordinadora de Gobierno Electrónico, órgano que tiene como

principal objetivo promover la inclusión de los paulistas en la sociedad de la información. La meta es implantar de aquí a 2004 mil telecentros en la comuna. El telecentro (también llamado punto electrónico de presencia) es un local público equipado con veinte computadores conectados a Internet. Cualquier habitante del barrio puede utilizar gratis este equipamiento.

El proyecto e-ciudadanía tiene dos fundamentos: un proyecto pedagógico consistente y un compromiso comunitario con el proyecto. Más que montar salas de computación, el proyecto prevé la constitución de locales para aprendizaje continuo, para desarrollar proyectos y para intercambiar ideas. Además de los cursos se ofrecerán debates y talleres en los telecentros, atendiendo siempre a los intereses de la comunidad. La propuesta es mostrar, sobre todo a quienes nunca utilizaron o que no tienen contacto regular con el computador, cuáles son las aplicaciones prácticas de la informática en la vida cotidiana de las personas y cómo el computador puede ayudar a mejorar las condiciones de vida de la población.

Productos y Resultados:

Equipos y servicios disponibles en los telecentros:

Equipos y personal de informática	20 computadores; 1 conexión de banda ancha; 20 monitores/instructores; 1 comité de administración integrado por la comunidad.
Acceso al universo de las redes	Acceso gratuito a los servidores en línea de la prefectura; acceso gratuito a Internet; correo electrónico gratuito.
Escuela libre	Cursos de informática; cursos de ciudadanía digital; búsqueda en la red; redacción básica de diarios comunitarios; otros.
Canal de participación popular	Para votar las prioridades de Presupuesto Participativo; para viabilizar plebiscitos y referéndum.
Economía solidaria	Incubadora de cooperativas y grupos de creación de sitios para comercializar en la región; acoge sitios y registra experiencias de economía solidaria; acoge sitios y permite la actualización de las ONG locales.

En el plano nacional, existen variadas iniciativas que pretenden dar respuesta a la demanda, cada vez más creciente de la población de lograr una alfabetización digital. Entre las más exitosas, se destacan las siguientes:

CHILE:
PROGRAMA GUBERNAMENTAL:

"DEL LAPIZ A LAS TECLAS"

Objetivo: El programa busca contribuir a mejorar la calidad de vida de la población pensionada adulta mayor y con discapacidades del INP, a través del conocimiento y manejo de la palabra escrita y la alfabetización digital.

Organismos Responsables:

- Instituto de Normalización Provisional, Chile.

Beneficiarios: Universo de pensionados adultos mayores analfabetos absolutos (sin escolaridad) o funcionales (por desuso).

Reseña: Sus principales líneas de acción se enfocan a:

1. Lecto-escritura: dirigido a personas analfabetas totales, o por desuso, las cuales en un periodo de 48 sesiones, se les enseña lo básico de las técnicas de lecto-escritura.
2. Reactivando la palabra: dirigido a personas alfabetos, se les imparte Talleres de expresión literaria en diversas modalidades, por ejemplo cuenta cuentos, poesía, composición y periodístico) con una duración de 16 sesiones de 2 horas cada una.
3. Internet: Taller de alfabetización digital de 9 sesiones de 2 horas cada uno, en donde se les enseña a los adultos mayores las técnicas básicas de navegación en Internet, utilización de correo electrónico, y otras técnicas vinculadas.
4. Microsoft Word: Taller de utilización del procesador de textos, consta de 7 sesiones de 2 horas cada uno.

Productos y Resultados: El programa aún se encuentra actualmente en proceso de ejecución.

CHILE:
PROGRAMA GUBERNAMENTAL:

“PROGRAMA NACIONAL DE ALFABETIZACION DIGITAL”

Objetivo: Crear una serie de cursos básicos realizados por los Organismos Técnicos de Capacitación (OTECs) a través del en una Red de Infocentros, Biblioredes y Red Enlaces de las escuelas, bibliotecas y salas computacionales públicas, con el fin de que a fines del año 2006, Chile cuente con 600 mil nuevos alfabetos digitales.

Organismos Responsables:

- Ministro de Educación. (MINEDUC)
- Subsecretaría de Economía.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (SUBTEL)
- Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos. (DIBAM)
- Servicio de Cooperación Técnica. (SERCOTEC)
- Instituto de Normalización Provisional. (INP)
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (FOSIS)
- Instituto Nacional de la Juventud. (INJUV)
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Beneficiarios: La Campaña, a la fecha, ha permitido capacitar a más de 300.000 personas, de los cuales 100.000 son trabajadores y trabajadoras, cifra, esta última, lograda a través de los programas sociales del SENCE y del uso de la Franquicia Tributaria por parte de las empresas. Ello representa un logro emblemático que corresponde reforzar en beneficio del futuro del país.

Reseña: El SENCE se encuentra colaborando con el gobierno, en conjunto con las organizaciones laborales y empresariales, se generen más y mejores condiciones para que los trabajadores y las trabajadoras de Chile salten la

brecha digital que no les permitían estar acorde a las necesidades actuales de las empresas.

Productos y Resultados: El programa aún se encuentra actualmente en proceso de ejecución.

Con los últimos avances en el desarrollo de tecnologías y medios de comunicación, la población actual se encuentra frente al nacimiento de una sociedad de la información que, a la vez que transforma la forma en que se comporta en el ámbito público y privado, crea nuevas oportunidades sociales, políticas, económicas y culturales en todo el mundo. Al mismo tiempo, esta revolución mundial deja de lado a millones de hombres y mujeres (los pobres digitales), la gran mayoría de los cuales vive en países en desarrollo o en zonas rurales aisladas.

Diferentes estudios económicos y sociológicos han demostrado que en muchos países la brecha digital limita el desarrollo del capital intelectual, acentúa el retraso económico y representa un factor de exclusión de los procesos mundiales de intercambio. A menudo, esta brecha digital acentúa además la incompreensión entre culturas y civilizaciones.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo constata el fracaso de los países en desarrollo a la hora de acceder a los cambios tecnológicos y alerta a la comunidad internacional del aumento de las disparidades entre los países ricos y los que no disponen de competencias básicas, recursos o infraestructuras. La mayor parte de la población mundial no tiene acceso a líneas telefónicas y, todavía menos, a un computador personal. Por consiguiente, sociedades enteras se encuentran marginadas a la periferia de las redes de comunicación.

Para frenar el incremento de las disparidades digitales entre los países y en el interior de nuestro país, las declaraciones de intenciones no son suficientes. Es necesario intervenir con rapidez. Dar respuesta al déficit de servicios básicos, invertir en la alfabetización informática y ampliar el alcance de los flujos de información entre las ciudades, regiones, estados, la sociedad civil y el sector privado.

Al observar experiencias como las anteriormente detalladas, se puede determinar que no existe una variabilidad importante entre las diversas iniciativas existentes para abordar el trabajo de alfabetizar digitalmente a la población. Las estrategias descritas, se enfocan en diversas problemáticas de la población, y comparten la finalidad de integrar a aquellos que son excluidos por no tener los medios y/o recursos para aprender, y por ende, enfrentar los retos tecnológicos actuales.

El presente Seminario de Título toma como base los lineamientos marcos de organismos internacionales, especialmente aquellos originados desde la Organización de Naciones Unidas, con respecto a las temáticas de envejecimiento y exclusión digital.

B. Elementos Referenciales

A continuación, se expondrán los conceptos que contribuirán a la apropiada comprensión del estudio, lo que permitirá contar con un apoyo y sustento conceptual y referencial que posibilitará el adecuado desarrollo metodológico de la investigación.

El marco referencial se encuentra compuesto inicialmente por la definición de los conceptos centrales del estudio, los que conforman los ejes transversales de la investigación y que de manera constante se harán presentes en el estudio. Los Ejes Transversales del Estudio son Envejecimiento, Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria y Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

1.- ENVEJECIMIENTO

Antecedentes de contexto sobre la temática.

El siglo XX trajo consigo cambios sustanciales en la composición demográfica, así como en el campo de las ciencias económicas, sociales y médicas, entre otras que coadyuvaron a incluir un redimensionamiento de determinadas etapas del desarrollo humano, sobre todo en lo concerniente al estudio del envejecimiento. Si bien la esperanza de vida de la población en el siglo XIX no sobrepasaba los 35 a 40 años de edad, hoy llega a una esperanza de vida alrededor de los 75 años en los países con mayor crecimiento económico y social. Reconociendo las diferencias existentes de acuerdo con el desarrollo socioeconómico y las políticas locales, el mundo de hoy está caracterizado por una considerable mejoría de los servicios de salud pública, surgimiento de tratamientos médicos que contribuyen a incrementar la longevidad y a disminuir las tasas de fertilidad, lo que, entre otras ha provocado un gran aumento de la población perteneciente a la tercera edad.

Este aparente "triumfo demográfico", significa que si en el año 2000 el número de personas de más de 60 años era de alrededor de 600 millones, en el 2050 esta cifra llegará a casi 2000 millones, mientras que se proyecta un incremento mundial de la proporción del grupo de población definidos como personas de edad de 10% en 1998 a 15% en el 2025. En Asia y América Latina, la proporción de ancianos aumentará de 8 a 15% entre 1998 y 2025, mientras que en África se prevé que esa proporción crezca solo de 5 a 6% durante ese período, y que después se duplique para el año 2050. En el África *subsahariana* donde la pandemia del VIH/Sida y las dificultades económicas y sociales continúan haciendo estragos, el porcentaje llegará a la mitad de ese nivel.

En Europa y América del Norte, entre 1998 y 2025, la proporción de población envejecida aumentará de 20 a 28% de 16 a 26 % respectivamente.⁸

Los pronósticos en cuanto a los cambios demográficos establecen que el número de personas de edad supere al de los niños, de hecho, las tasas de natalidad han descendido por debajo del nivel de reemplazo en los países

⁸ Organización de las Naciones Unidas. Segunda Asamblea Mundial sobre envejecimiento. Proyecto del plan de Acción Internacional Sobre el envejecimiento. 2002. Madrid.

desarrollados, de modo que en alguno de ellos el número de personas de edad para el año 2050 será más del doble que el de los niños. Por otro lado, el envejecimiento comienza a ser considerado por la comunidad mundial un problema que requiere soluciones y estudios diseñados especialmente, de modo que en 1968 este tema fue planteado por primera vez en la Asamblea Mundial de las Naciones Unidas por el representante de Malta.

En 1982 tuvo lugar la Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento en Viena, como resultado de la cual fue elaborado un Plan Internacional sobre el Envejecimiento, denominado Plan de Acción de Viena. Resulta interesante el dato que, durante la celebración de dicho evento, el secretario general de la ONU estimó pertinente inculcar en la población el espíritu de que el envejecimiento fuera considerado un logro de la sociedad.

En ocasión del vigésimo aniversario de la Primera Asamblea Mundial Sobre el Envejecimiento, se celebró en Madrid, en el año 2002 la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, la cual generó el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento 2002. Esta asamblea fue convocada, entre otras razones para proseguir la elaboración del programa de investigaciones de Naciones Unidas acerca del envejecimiento para el siglo XXI, cuyo objeto es servir de base para adoptar medidas normativas en relación con el envejecimiento, especialmente en los países en desarrollo. Estos planes de acción han orientado el pensamiento y la acción sobre el envejecimiento en los últimos 20 años y han generado iniciativas y políticas de relevancia en múltiples direcciones de trabajo que incluyen a diversos sectores de la sociedad: políticos, dirigentes gubernamentales, autoridades sanitarias, instituciones jurídicas, comunitarias, educacionales y otras. Además han contribuido a considerar que el envejecimiento no es una etapa terminal de la vida, caracterizada por aislamiento, tristeza, invalidez y rechazo de los más jóvenes, sino una etapa que brinda determinadas oportunidades: llegar a la vejez con goce de mejor salud y de un bienestar realizado más plenamente, con la posibilidad de inclusión y participación plenas en la sociedad y haciendo aportes más efectivos a la comunidad y al desarrollo de ésta, o sea a considerar que la vejez es un logro.⁹

⁹ Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Resolución CE130.R19, "La Salud y el Envejecimiento". 130ª sesión del comité ejecutivo, Washington, 24-26 junio 2002.

Hacia un concepto de envejecimiento.

El envejecimiento es un proceso continuo, heterogéneo, universal, e irreversible, el cual afecta a todo ser viviente en el planeta. El homo sapiens social lo ha conceptualizado en dos dimensiones: envejecimiento individual y demográfico. El primero entendido en como las personas envejecen a medida que en su tránsito por las diversas etapas del ciclo vital, van adquiriendo años. Por otra parte, el envejecimiento demográfico se entiende en como una población envejece cada vez que las cohortes de edades mayores aumentan su ponderación dentro del conjunto. Si bien la edad parece el criterio más apropiado para acotar el envejecimiento, la determinación de un valor numérico preciso siempre presentará arbitrariedades. Bobbio¹⁰ señala que el umbral de la vejez se ha venido retrasando a lo largo de la historia y Solari¹¹ indica que la edad de la vejez, tanto sea auto-percibida o socialmente asignada, ha estado aumentando. Tradicionalmente, la División de Población de las Naciones Unidas ha fijado la edad umbral en los 60 años; para rescatar la heterogeneidad de este grupo se le subdivide en dos segmentos, con un segundo a partir de los 75 años.

Los cambios sociodemográficos y las acciones de organizaciones internacionales, entre otros factores, han influido de manera directa en todas las facetas de la humanidad y condicionado los cambios en los enfoques acerca del envejecimiento. Surgen grupos multidisciplinarios y nuevas ramas de las ciencias (geriatria y gerontología) o ramas híbridas (psicología gerontológico, neuropsicología de la tercera edad, gerontología social y otras) cuyo objeto de estudio es el envejecimiento humano.

El aporte de diversas ramas de las ciencias(médicas, psicológicas y sociales, entre otras) a la concepción conocida como ciclo vital a partir de la segunda mitad del siglo XX, ha permitido concebir a la vejez como una etapa de la vida que puede transcurrir de manera exitosa(envejecimiento exitoso o normal) o patológica (envejecimiento usual o patológico). Esta concepción fue planteada por primera vez por Rowe y Kahn en 1987 y se basó en la observación de que, aún cuando proliferaba la creencia de que las personas ancianas se caracterizaban por un desarrollo cognitivo progresivo en la medida en que aumentaba la edad, diversas investigaciones atestiguaban que gran

¹⁰ 1997 *"De Senectute y otros escritos biográficos"*, Norberto Bobbio (1909-2004)

¹¹ 1957 *"El fenómeno del envejecimiento de la población uruguayana"* Revista Mexicana de Sociología Vol. XIX Nº 2.

parte de ellas mostraban rendimientos cognitivos semejantes a los de personas adultas jóvenes y mantenían capacidades que les permitían llevar una vida más plena y placentera. Esta corriente teórica llevó a comprender la vejez con una perspectiva de desarrollo que tiene en cuenta diversas variables del contexto social y psicológico del anciano en interacción con factores genéticos y biológicos. Así el envejecimiento exitoso ha sido introducido como un elemento que toma en cuenta la heterogeneidad entre la población anciana y favorece identificar factores predictores de éxito en ámbitos críticos, de modo que los cambios cognitivos en la tercera edad pueden ser explicados en términos de factores tales como estilo de vida, hábitos, dieta y factores psico-sociales, más que por el envejecimiento en sí mismo¹².

La palabra envejecimiento hace referencia a un proceso que se desarrolla en el tiempo, mediante el cual se modifica y se encuentra en continua acción, en continuo cambio. El Diccionario de la Real Academia Española define envejecimiento como la *"acción o efecto de envejecer"*. Sánchez Hidalgo¹³ sostiene que *"En el proceso de envejecer ocurren cambios progresivos en las células, en los tejidos, en los órganos, en el sistema de órganos y en el organismo total. Es la ley de la naturaleza de que todas cosas vivas cambian con el tiempo, tanto en estructura como función. El envejecimiento empieza con la concepción y termina con la muerte"*.

Autoridades en el campo de la gerontología, señalan que es injustificable que se restrinja el término envejecer, en sentido fisiológico o cierta etapa limitada de la vida, sino que hay que incluir todo el desarrollo entre la temprana adultez y la vejez propiamente dicha. El proceso de envejecer y la misma vejez no pueden enfocarse únicamente mediante el calendario. Una convención social es considerar la edad de 65 años, como umbral de la vejez. Se hace extremadamente difícil señalar cuando comienza la vejez. Esto se debe a las numerosas diferencias individuales que inciden en el proceso de envejecer.

Henri Ey¹⁴ expresa que "El proceso de la senescencia o del envejecimiento es un fenómeno biológico general que se manifiesta en todos los niveles de integración del organismo; a escala molecular, a nivel de la célula

¹² Rowe, J. W. Kahn, R. "Human Aging: Usual and Successful" 143-149. 1987

¹³ Sánchez Hidalgo E. La psicología de la vejez. Puerto Rico: Editorial Universitaria, 1990.

¹⁴ Henri Ey Psiquiatra y humanista francés. (1900-1977)

y de los tejidos, a nivel de los órganos y sus funciones, en todo el organismo, a nivel de la personalidad y podríamos añadir igualmente a nivel de los grupos humanos". Según él, la senescencia o envejecimiento es una edad de la vida que puede dividirse en dos épocas:

- La pre-senescencia o período de involución, que puede situarse entre los 45 y 65 años.
- La vejez propiamente dicha más allá de los 65 años.

Estas edades son puntos de referencia, ya que en las últimas décadas los cambios tecnológicos y los descubrimientos científicos, han posibilitado mayores comodidades y un mejor estándar de vida, incidiendo en la prolongación de la edad y la conservación de la salud. Actualmente, se encuentra que la población en distintos países, sobre todo en los más desarrollados, ha envejecido. Esto se debe a múltiples factores entre los que se destacan a disminución de la tasa de natalidad debido a la planificación familiar y la prolongación de los años de vida debido a una mejor conservación de la salud.

El envejecimiento poblacional es un hecho de reciente aparición en la historia de la humanidad. Esta situación conduce a que el envejecimiento deje de ser sólo asunto personal y familiar y sea cada vez en mayor medida una preocupación social. El envejecimiento, por encontrarse en la actual sociedad acompañada de connotaciones negativas, tales como la pérdida de vigor, destreza y capacidad física, disminución y deterioro mental, suele ser considerado, equívocamente como un inhabilitante en el ámbito productivo y social. Actualmente han surgido nuevas opiniones acerca del envejecimiento en las cuales no se remarcan las pérdidas, sino que se señalan los cambios, las ganancias en experiencia, serenidad e integración de la personalidad.

Envejecer es un proceso inherente a la naturaleza humana. Todos los hombres de todas las épocas y culturas, transitamos y seguiremos transitando por el envejecimiento. Pero es digno de señalar que el modo de envejecer es diferente y está determinado por las características físicas de cada individuo, por las características fisiológicas, su estructura de personalidad e historia de vida, y por el contexto socio-económico en el que se desarrolla. El envejecimiento no es solo un proceso biológico, ni fisiológico, sino un proceso

cultural y social. Salvarezza¹⁵ sostiene que "El término envejecimiento de por sí puede inducir a ambigüedades sobre su ubicación temporal, toma el concepto de proceso de transición del ser humano hacia la vejez, denominado mediana Edad". Una de las dificultades con el término Mediana Edad reside en que no es una fase que pueda definirse muy claramente, sino que depende de la edad, sexo, estatus, roles o clase social, entre otras. Actualmente, en términos generales podemos situar este período entre 45 y 65 años como la época que marca el paso hacia la vejez.

Los mitos y estereotipos negativos acerca del envejecimiento, predominantes en épocas aún recientes, están siendo sustituidos en el actual milenio por una visión que convierte a esta etapa de la vida en un período de desarrollo, un envejecimiento con bienestar, productivo y saludable, lo que se conoce como envejecimiento exitoso o "envejecer bien".

Es por esto que tomando la clasificación de Quintero y González¹⁶ se observaran las características biológicas, psicológicas y sociales relacionadas no solo con el envejecimiento exitoso, sino que también con el llamado "envejecimiento patológico".

Tabla n° 1

Envejecimiento normal o Exitoso (Saneidad)		
<i>Biológico</i>	<i>Psicológico</i>	<i>Social</i>
Sincronismos en el envejecimiento de órganos	Desintegración o pérdida de algunos procesos psicológicos que pueden ser compensados.	Sustitución o evolución de roles.
Procesos morbosos diagnosticados con tratamiento y control periódico.	Buen enfrentamiento al estrés y autovaloración positiva	Apoyo social. Posibilidades de autonomía. Contactos familiares y amistosos Actividad.
Hospitalización no frecuente	Sentido optimista de la vida	Discrepancias intergeneracionales no disruptivas.

¹⁵ "La Vejez: Una Mirada Gerontológica Actual" Leopoldo Salvarezza. Editorial Eudeba año 2000.

¹⁶ Quintero, G., González, U. "Calidad de Vida, contexto socioeconómico y salud en personas de edad avanzada" en "gerontología y salud. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva, pp 129-145.

Tabla n° 2

Envejecimiento Patológico (Senilidad)		
<i>Biológico</i>	<i>Psicológico</i>	<i>Social</i>
Envejecimiento prematuro de órganos	Pérdida progresiva o irreversible de procesos psicológicos.	Perdida total de roles sin sustitución.
Procesos morbosos descompensados.	Mal enfrentamiento al estrés y autovaloración negativa.	Ausencia de apoyo social.
Hospitalización frecuente	Sentido pesimista de la vida	Baja autovaloración. Dependencia. Soledad. Conflictos generacionales e inactividad.

Esta concepción implica que las investigaciones biomédicas y del comportamiento en el anciano deben estar encaminadas no sólo a ampliar la longevidad, sino también a prevenir las discapacidades y a aumentar las capacidades individuales para una mejor adaptación a los diversos roles que corresponde desempeñar en esta etapa de la vida. En este sentido cobra particular importancia valorar un grupo de procesos, cuyo desempeño (normal o patológico) incide de manera decisiva en la calidad de vida del anciano, entre los cuales destacan los procesos cognitivos y afectivos.

Ámbitos del desarrollo humano afectados por el proceso de envejecimiento

Aspecto biológico.

El envejecimiento comienza junto con el comienzo de la vida. Este proceso no se desarrolla de manera simétrica en la especie ni en el individuo. Distintas partes de la anatomía envejecen a ritmos diferentes, por ejemplo hay individuos que tienen cataratas al nacer o la desarrollan durante la adolescencia, por ello se podría decir que estos sujetos tienen ojos geriátricos en cuerpos adolescentes, esta expresión de Sánchez Hidalgo¹⁷, es clara referencia de la diversidad del proceso de envejecimiento según las características particulares de cada sujeto, es decir de su historia de vida. En la especie humana se puede distinguir una serie de cambios que son similares: los niveles molecular y celular disminuyen su ritmo de renovación. El sistema inmunológico se vuelve más sensible, en muchas ocasiones la variedad y cantidad de anticuerpos no resultan suficientes, motivo por el que son más frecuentes las infecciones. El sistema óseo-muscular pierde consistencia y fuerza por lo que afecta la coordinación y ritmo de los movimientos, como ejemplo, la marcha se vuelve insegura o las manos tiemblan. La modificación de las glándulas cutáneas y capilares da lugar a la pérdida de elasticidad de la piel y a la aparición de canas. En cuanto a los órganos de los sentidos, se observa una disminución de la capacidad de rendimiento de aquellos vinculados a funciones sociales de la vista y del oído, lo que puede, según la predisposición individual, contribuir a la desconfianza, temor al ambiente y al aislamiento a fin de no mostrar la existencia del defecto. El aparato cardiovascular puede continuar normalmente sus funciones, siempre y cuando no padezca de enfermedades cardíacas, aunque tiende a disminuir el flujo de corriente sanguínea y de oxigenación que llega al cerebro, motivo por el cual algunas personas presentan arteriosclerosis, mareos, fatiga y fundamentalmente trastornos en la memoria inmediata. El sistema hormonal cambia su metabolismo y en forma notable incide en el sistema reproductor, disminuyendo en forma paulatina y lenta la función reproductiva en el hombre, y en forma brusca en la mujer con la presencia de la menopausia.

¹⁷ Sánchez Hidalgo E. La psicología de la vejez. Puerto Rico: Editorial Universitaria, 1990.

Todas las modificaciones corporales (gordura en el vientre y caderas, arrugas, pérdida de hidratación de la piel, várices o canas) no se deben a causas patológicas, pero cada individuo vivirá la transformación física de una manera diferente según su estructura de personalidad y rol que desempeñe en la sociedad.

Es a partir de esto como en la doctora T. Hoyl¹⁸ da a conocer las principales características del envejecimiento biológico, entre las que se identifica que el envejecimiento:

- **Es Universal.** Propio de todos los seres vivos.
- **Es Irreversible.** A diferencia de las enfermedades, no puede detenerse ni revertirse.
- **Es Heterogéneo e individual.** Cada especie tiene una velocidad característica de envejecimiento pero, la velocidad de declinación funcional varía enormemente de sujeto a sujeto, y de órgano a órgano dentro de la misma persona.
- **Es Deletéreo.** Lleva a una progresiva pérdida de función. Se diferencia del proceso de crecimiento y desarrollo en que la finalidad de éste es alcanzar una madurez en la función.
- **Es Intrínseco.** No debido a factores ambientales modificables. En los últimos 2000 años se ha observado un aumento progresivo en la expectativa de vida de la población, pero el "máximo de longevidad predeterminada" (*maximum life span*) se mantiene fijo alrededor de los 118 años. A medida que se ha logrado prevenir y tratar mejor las enfermedades, y se han mejorado los factores ambientales, la curva de sobrevivencia se ha hecho más rectangular. Se observa una mayoría de la población que logra vivir hasta edades muy avanzadas con buena salud, y muere masivamente alrededor de los 80 años. En este orden de ideas Costa, Benito, González y López¹⁹, señalan que "*Con el paso del tiempo y la aparición de enfermedades crónicas que exigen un cuidado más prolongado y limitan la autovalencia, se necesita de un mayor compromiso social por parte de la sociedad en la que se encuentran insertos*".

¹⁸ 2004. "biología del envejecimiento" dra. T. Hoyl. Puc de Chile. Apuntes curso enfermería.

¹⁹ 1998 "Las ciencias de la conducta y el desarrollo y gestión de los recursos humanos en Geriátrica", Costa, Benito, González y López. Biblioteca Virtual Escuela de Enfermería, Universidad Complutense de Madrid.

Aspecto psicológico

La vejez depende predominantemente de lo biológico y hereditario, y junto con la aceptación del envejecimiento físico, el ser humano debe aceptar la declinación que las capacidades mentales y emocionales sufren con los años. Muchas de las características particulares de cómo se desarrolla el envejecimiento en cada individuo dependen de los aprendizajes, del estilo de vida que se ha llevado en los años previos y de las actitudes y expectativas hacia la última etapa de la vida.

Con respecto a las funciones mentales, se ha observado que tienden a conservarse mejor cuando mayor es el desarrollo intelectual alcanzado y más frecuente es el uso de las funciones cognitivas. En esta etapa de la vida hay una disminución de la fluidez de los procesos de pensamiento, disminuye la facilidad para adquirir nuevos aprendizajes pero se solidifican los logrados. La creatividad y la producción en esta etapa de la vida son más lentas pero más elaboradas, más enriquecidas. Suelen aparecer trastornos en la memoria inmediata y se acentúa la capacidad de evocación de la memoria remota, que se manifiesta entre otras cosas en los relatos de las anécdotas de juventud de las personas ancianas. Al modo de recordar el pasado que se manifiesta en relatos que llevan consigo un matiz positivo y placentero, se les denomina reminiscencia. Cuando el contenido del relato da cuenta de un recordar con características negativas, cargado de extrañeza o dolor, se le reconoce como la nostalgia.

La actitud psicológica del sujeto también da cuenta del proceso de envejecer, con respecto a este aspecto el Dr. Joseph D. Sullivan, psiquiatra de la Universidad de Cornell, Nueva York, Estados Unidos dice que *"una de las condiciones esenciales para sentirse viejo es albergar el sentimiento de la inutilidad"* y Sánchez Hidalgo sostiene que *"cuando empezamos a perder el afán de ser reconocidos, cuando comenzamos a creer que vamos dejando de ser importantes en la vida de los demás, claramente estamos envejeciendo"*

Con respecto a la vida emocional, la afectividad se modifica y según las características personales del sujeto se puede observar tanto una irritabilidad y egoísmo en aumento o una mayor tolerancia. Se denota la actitud conservadora, manifiesta en mantener tradiciones, retención de objetos e

Incluso avaricia etc., lo cual posibilita seguir manteniendo su identidad y sentido de sí mismo en un mundo cambiante al que siente extraño. El sentimiento de extrañeza se hace difícil de afrontar debido a la escasa capacidad de adaptación a situaciones nuevas. En relación al paso del tiempo, el sujeto considera el tiempo que le queda por vivir y vivencia la proximidad de su propia muerte. Es esta una etapa crítica en la vida del ser humano por las pérdidas y duelos que debe afrontar y por la necesaria tarea de reestructurar su identidad.

Erick. Eriksson es el primer psicoanalista que se ocupó del envejecimiento. Plantea que el hombre en su desarrollo evolutivo debe resolver una serie de conflictos propios de su ciclo vital. El sujeto que empieza a envejecer se encuentra ante la resolución del par antitético generatividad versus estancamiento. Por generatividad se entiende la preocupación por afirmar y guiar a la generación siguiente, de producir y de crear, no sólo en el terreno biológico sino también en el laboral, artístico, intelectual. Cuando por razones de su historia de vida de sujeto no puede generar, se produce el estancamiento, es decir un empobrecimiento del yo. El modo de resolución de este conflicto orienta en gran medida la resolución del último par, integridad versus desesperación. La desesperación es, "el sentimiento de que el tiempo es corto, demasiado corto para iniciar el intento de otro tipo de vida que lleve a la integridad". A la integridad llegan personas "que se han adaptado a los tiempos y a los desengaños de ser, por necesidad, el que ha dado origen a otros y ha producido objetos e ideas" (Erikson 1968, Salvarzza 1985). La integridad hace referencia a las facetas favorables de la vida de los viejos, período en el cuál pueden disfrutar de lo creado, participar de la vida familiar sin las exigencias laborales de la adultez, destinar su tiempo a lo que le resulta placentero etc.

En síntesis, la resolución de los conflictos planteados por Erikson (1974) se vincula a las series complementarias de Freud (1916) y a lo postulado por Ajuriaguerra cuando dice que cada uno envejece de acuerdo a como ha vivido. Cada cultura produce su propio tipo de envejecimiento, pero dentro de ella cada viejo es el producto de sus propias series complementarias.

Aspecto Social.

Mabel Burin²⁰ explica que el sujeto que envejece no sólo debe elaborar el duelo por la pérdida de los ideales construidos en la juventud, sino también por la pérdida del cuerpo potente y de roles familiares y sociales. No sólo se da la pérdida de los hijos situación que se suele llamar "síndrome del nido vacío", con el cual el sujeto que está envejeciendo debe elaborar los duelos por el rol paternal-dador, sino que posteriormente debe asumir un nuevo rol familiar, el de abuelo. Además deben elaborar la pérdida del rol social, dejar de ser miembros activos de la sociedad, retirarse del ámbito laboral para pasar a ser como se ha dado en llamar, jubilado o pasivo. Si a estas pérdidas se unen las pérdidas de amigos y de la pareja (viudez), el momento vital del envejecimiento se hace más difícil de sobrellevar. Todo este proceso está a su vez atravesado por el contexto histórico social actual que se caracteriza por la tendencia a desvalorizar al viejo, y a sus producciones, sabiduría, creencias y tradiciones. Lo que da lugar a la disminución del respeto que se le tenía años atrás, y que ahora sólo lo podemos observar en áreas rurales y en comunidades integrantes de la civilización no occidental.

Estilos de Vida Saludables.

Definidos como los procesos sociales, las tradiciones, los hábitos, conductas y comportamientos de las personas y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la vida.

Los estilos de vida son determinados de la presencia de factores de riesgo y/o de factores protectores para el bienestar, por lo cual deben ser vistos como un proceso dinámico que no solo se compone de acciones o comportamientos individuales, sino también de acciones de naturaleza social.

En esta forma podemos elaborar un listado de estilos de vida saludables o comportamientos saludables o factores protectores de la calidad de vida como prefiero llamarlos, que al asumirlos responsablemente ayudan a prevenir

²⁰ 1987. Crisis de la mediana edad en las mujeres. En Estudios sobre la subjetividad femenina. Grupo Editor Latinoamericano. Bs.As

desajustes biopsicosociales - espirituales y mantener el bienestar para generar calidad de vida, satisfacción de necesidades y desarrollo humano.

Algunos de los principales factores protectores o estilos de vida saludables son:

- Poseer sentido de vida, objetivos de vida y plan de acción.
- Mantener la autoestima, el sentido de pertenencia y la identidad.
- Mantener la autodecisión, la autogestión y el deseo de aprender.
- Brindar afecto y mantener la integración social y familiar.
- Tener satisfacción con la vida.
- Promover la convivencia, solidaridad, tolerancia y negociación.
- Capacidad de autocuidado.
- Seguridad social en salud y control de factores de riesgo como obesidad, vida sedentaria, tabaquismo, alcoholismo, abuso de medicamentos, estrés, y algunas patologías como hipertensión y diabetes.
- Ocupación de tiempo libre y disfrute del ocio.
- Comunicación y participación a nivel familiar y social.
- Accesibilidad a programas de bienestar, salud, educación, culturales, recreativos, entre otros.
- Seguridad económica.

La estrategia para desarrollar estos estilos de vida saludables es en un solo término el compromiso individual y social con la convicción de que sólo así se satisfacen necesidades fundamentales, se mejora la calidad de vida y se alcanza el desarrollo humano en términos de la dignidad de la persona.

Envejecimiento Saludable.

El concepto de vejez saludable incluye tres componentes principales: baja probabilidad de padecer enfermedades o invalidez, elevada capacidad funcional física y cognitiva y mantenimiento de una vida activa en la sociedad.

La baja probabilidad de enfermar se refiere a la ausencia o bajo nivel de gravedad de los factores de riesgo de padecer una enfermedad. Respecto al elevado nivel funcional, éste incluye los dos componentes, físico y cognitivo, éste último vinculado al aprendizaje y a la memoria de corto plazo. Ambos elementos confieren el potencial necesario para una vida activa en la sociedad. Estos dos puntos resultan, por tanto, básicos, ya que las alteraciones físicas o cognitivas son las responsables de la dependencia y la pérdida de autonomía.

La capacidad física y cognitiva alude a lo que la persona puede hacer, pero no lo que realmente hace. La vejez exitosa va más allá de este potencial e incluye la vida activa efectiva, no la posible. Aunque la capacidad aplicada activa en la vida diaria toma varias formas, las dos más importantes son, sin duda, las relaciones interpersonales y la actividad productiva. Las relaciones interpersonales engloban el contacto con otras personas, es decir, intercambio de información, soporte emocional y asistencia directa. Sobre la actividad productiva, su característica definitoria es la creación de valor social, tanto si es remunerada como si no. Por ejemplo, una persona mayor que cuida a un miembro discapacitado de su familia o trabaja como voluntario en una iglesia u hospital está siendo productiva, aunque no sea remunerada económicamente por su trabajo.

En el año 1987 Rowe y Kahn²¹ publican un artículo en el que desarrollan el concepto de envejecimiento exitoso en contraposición a la idea del envejecimiento común, en este documento logran la integración de la información publicada hasta ese momento sobre los factores asociados al deterioro en el envejecimiento (factores actualmente conocidos por geriatras y gerontólogos). Ellos señalaron que -hasta ese momento- la investigación del envejecimiento había enfatizado las pérdidas y plantean que en la ausencia de una patología identificable los gerontólogos y geriatras tendieron a interpretar

²¹ 1987 "Envejecimiento humano, usual y exitoso" Rowe y Kahn, EE.UU.

los déficits cognitivos y fisiológicos como determinados por la edad, de ahí que muchas investigaciones enfatizaron los estudios de diferencias por grupos de edad. Esta condición implícitamente rechazó la importancia del impacto de factores extrínsecos y la interacción de variables psicológicas y fisiológicas. Los autores señalaron que el estudio del envejecimiento "normal" se enfocó al desarrollo de estudios longitudinales en lugar de las comparaciones de secciones cruzadas de diferentes grupos de edad y esto llevó a confundir las pérdidas con los efectos de cohorte.

Los estudios poblacionales llevaron a estudios en los que se rechazaba la heterogeneidad entre población anciana y grupos no enfermos. Una segunda limitación del énfasis en la normalidad, es la implicación de lo inocuo o falta de riesgo. La tercera limitación es la implicación de que el riesgo o no que es normal también es natural y puede ser modificado. En resumen, el énfasis en el envejecimiento "normal" se enfocó a la atención en lo que la gente vieja puede aprender o no a hacer cuando los estados fisiológicos y psicológicos son típicos, es así que estas condiciones tendieron a crear una gerontología de lo "común" o lo usual.

Cada una de las limitaciones precedentes hacen necesario el desarrollo de una distinción conceptual adicional a aquella que hace referencia a la categoría de normal, y esa nueva concepción se aproxima al contraste entre lo común o "usual" por un lado, y lo "exitoso" por el otro.

También, los autores retomaron la información disponible acerca del impacto que tiene en la salud el funcionamiento cognitivo y los factores psico-sociales. Entre la evidencia que sustenta que no siempre el deterioro cognitivo es una característica del envejecimiento es el haber encontrado estudios que hacen evidente que las diferencias en puntuaciones se deben a efectos de análisis cruzados de grupos de edad y condiciones de educación. También encontraron que los deterioros cognitivos se pueden manifestar debido a factores extrínsecos al envejecimiento y no exclusivamente a factores intrínsecos a éste.

Dentro de los factores psico-sociales retoman dos dimensiones que habían sido suficientemente estudiadas y servían de buen ejemplo para entender muchas condiciones del envejecimiento, una era la autonomía (o control) y la otra era el soporte social (o conectividad). En el caso del control se

observó que las personas ancianas que tienen diferentes grados de control en diferentes aspectos de su vida mantienen mejores niveles de salud que aquellas que no lo tienen; el control puede ser en cuestiones como las visitas deseadas, el arreglo de los lugares de estancia, acciones para la administración de las residencias, tipo de alimentación y otras que implicaban un cierto grado de esfuerzo por parte de las personas mayores, además las actividades sobre las que no se tenían control y que no dependían de las personas mayores no implicaban ningún esfuerzo. Hay que señalar que aquí los autores hacen referencia a los principios que generan o evitan el llamado desamparo aprendido, condición psicológica que puede ser mortal y afectar gravemente a la salud alterando un número considerable de dimensiones fisiológicas y conductuales independientemente de la edad de las personas.

Procesos de aprendizaje en las personas adultas mayores.

La adquisición de hábitos y habilidades mediante la educación impartidos por los profesionales para conservar la capacidad funcional abarcan no solamente al anciano enfermo sino también al anciano sano y al discapacitado. Esta demostrado que las personas son capaces de aprender a cualquier edad. Los proveedores de los conocimientos podrán vencer con su propio ingenio las barreras que pudieran obstaculizar este proceso de enseñanza y aprendizaje.

En todas las sociedades las personas de todas las edades adquieren conocimientos básicos por medio de la experiencia de la vida cotidiana, por los medios de comunicación masiva y por haber participado en condiciones críticas que afectaron su propia salud o las de las demás personas.

Los ancianos, desde luego padecen de más enfermedades crónicas que los jóvenes, pero los enfermos crónicos pueden en su gran mayoría encargarse de los cuidados que necesitan. No es cierto que la que la edad avanzada haga a las personas propensas a inevitables pérdidas de facultades, aisladas de la sociedad y rígidas en sus aptitudes, imposibilitadas de razonar recordar.

De acuerdo a González²² existen una serie de principios en la temática del aprendizaje en el adulto mayor, entre las que se encuentran:

- Necesidad de conocer
- Auto concepto del que aprende
- La experiencia acumulada
- La motivación

En definitiva, se pueden relacionar estos principios, con los conceptos de autoayuda o auto cuidado y la ayuda mutua, entendiendo éstas como las conductas tomadas por las personas para el cuidado de sus vidas.

La adopción de la ayuda mutua como estrategia para ser utilizada durante el camino hacia la vejez, armoniza con las actividades que se proponen para lograr una mejor salud y quienes la practiquen estarán más capacitados para optar por todo lo que contribuya con su bienestar integral y el de las demás personas. La Organización Mundial de Salud y los distintos organismos internacionales, hacen referencia al progresivo crecimiento de la población de 60 años y más en los países de América Latina y el Caribe y a la situación que tendrán que enfrentar tempranamente los gobiernos, para poder brindar una atención de calidad a este grupo de la población. En ese sentido uno de los mayores esfuerzos debe estar encaminado a la adquisición de conductas solidarias entre los mismos ancianos, que los hagan más saludables e independientes utilizando el auto cuidado y la ayuda mutua como la vía eficaz para lograrlo así como de encausar todo lo positivo de las mismas que puedan ser utilizadas para una buena salud.

Para enseñar medidas de autocuidado debemos de incentivar a las personas para conocer sobre problemas frecuentes que afectan a este grupo poblacional y cuales son las medidas que se deben adoptar para poderlas controlarlas y evitar complicaciones. En estos casos el médico de la familia puede ser el elemento más idóneo para promulgar la necesidad de conocer y poder fomentar medidas de autoayuda sobre como evitar factores de riesgo, sobre determinadas enfermedades frecuentes, aspectos sobre la nutrición, el sueño, la sexualidad, como evitar la depresión y otros aspectos que sean de utilidad para los mismos.

²² González MA. Aspectos Psicosociales de la tercera edad geriátrica. 1987. 3.286-8.

Para la enseñanza del autocuidado en las personas mayores no se debe ir en contra de su autoconcepto. La persona anciana es un ser capaz que en el paso por su vida ha enfrentado diferentes situaciones que ha que ha experimentado y ha visto a otras personas que han pasado por ellas teniendo opiniones y recuerdos muy bien sedimentados sobre esos hechos ocurridos como por ejemplo la amputación de un miembro a un paciente diabético por autolesionarse cortándose las uñas, las consecuencias del alcoholismo y la seriedad que acarrea la presión arterial elevada. Si queremos que las medidas de autoayuda sean acogidas por los ancianos no debemos ir contra su autoconcepto. y su experiencia acumulada, sino que debemos de encausar todo lo positivo de su conocimiento para que no estén en contraposición con la atención profesional y poder promover su salud.

Cambios en el sistema neurológico con el envejecimiento que actúan como barreras para el aprendizaje en el adulto mayor:

- La memoria
- El tiempo de acción y reacción
- El desarrollo cognitivo del adulto mayor
- La disminución de la visión

Los profesionales que imparten experiencias y conocimientos en los adultos mayores deben tener como primera premisa los efectos que produce el paso de los años sobre los órganos y sistemas principalmente en el sistema nervioso. Cuando en la medida que logramos traspasar estas barreras con nuestra creatividad obtendremos mejores resultados.

Hay que tener en cuenta que el envejecimiento produce un impacto importante en los órganos de los sentidos, el sistema nervioso y algunas funciones de tipo cognitivas, que pueden interferir en el proceso de aprendizaje de los ancianos y que los miembros del equipo de salud deberán conocer para proporcionar estrategias de enseñanza que minimicen dichas interferencias.

La memoria que es el componente principal del aprendizaje, suele verse afectada sobre todo la de tipo reciente. Los conocimientos deben de impartirse de forma dosificada y utilizando elementos de autoconcepto del anciano/a donde ha sido protagonista o elemento presencial de un hecho donde haya participado y utilizar los elementos positivos para reafirmarlos.

Con respecto a la acción y reacción. La percepción de estímulos por el sistema sensorial, en las personas mayores sufre modificaciones importantes, especialmente en la visión y la audición. Existen problemas para distinguir los colores vivos, y hay una disminución de la agudeza visual por lo que las imágenes deben estar cerca de ellos.

Las modificaciones en el sentido de la audición incluyen los problemas para discriminar sonidos de alta intensidad y disminución de la capacidad auditiva

En cuanto a los cambios en el sistema neurológico, es importante mencionar que el tiempo de respuesta en los ancianos se alarga y que en consecuencia, la persona necesitará más tiempo que un joven para procesar la información y producir las respuesta. Por otra parte se presentan dificultades para responder a estímulos múltiples y simultáneos.

Con respecto a la inteligencia, se ha podido comprobar que la de tipo cristalizada, aquellas que son productos de la experiencia del paso por la vida aumenta con el paso de los años, pero sin embargo la fluida o reciente disminuye con la edad.

Además de todos los aspectos antes mencionados hay que tener en cuenta la información relativa a otras áreas como son los sistemas de valores de salud o sea el grado que tiene de verse amenazado por algunas enfermedades, la motivación y la disposición para el aprendizaje. Otro aspecto que se debe considerar es la cautela y precaución que los ancianos desarrollan como un mecanismo compensatorio que consiste en que se alejen de las situaciones nuevas, a menos que estén relativamente seguras de que no representa ninguna amenaza para su integridad.

El conocimiento de los cambios frecuentes que acompañan el proceso de envejecimiento, les proporciona a los trabajadores de la salud las herramientas necesarias para la formulación y utilización de estrategias de enseñanza específica para los ancianos, favoreciendo en consecuencia su aprendizaje y la adquisición de conductas permanentes de autocuidado.

Vulnerabilidad Social.

Preliminarmente es necesario destacar que la noción-concepto pretende dar cuenta de factores y/o situaciones de desventaja social en el marco de la implementación del modelo de desarrollo. En contraposición a la conceptualización de "*pobreza*", que describe de manera más específica, necesidades básicas insatisfechas, niveles de precarios de vida, ingresos restringidos, incapacidad de satisfacción plena del consumo, entre otras), la noción-concepto de "vulnerabilidad social" ha ganado terreno como eficaz instrumento teórico-descriptivo que permite dar cuenta de realidades sociales críticas y de conflicto en el contexto de los cambios políticos, económicos, sociales y culturales que marcan el desarrollo de la región desde finales de la década de 1980 y, más definitivamente, desde los primeros años de la década de 1990.

El concepto da cuenta de la "condición de indefensión" que se manifiesta en amplias capas y grupos sociales que durante largo tiempo se ampararon en la acción de un Estado con mayor o menor vocación interventora y protectora. En realidad, el enfoque de pobreza califica de forma descriptiva determinados atributos de personas y familias, sin dar mayor cuenta de los procesos causales que le dan origen. La vulnerabilidad, en cambio, hace referencia al carácter de las estructuras e instituciones económico-sociales y al impacto que estas provocan en comunidades, familias y personas en distintas dimensiones de la vida social. Esta diferencia conceptual tiene, desde luego, importancia explicativa. Pero además también debiera tener incidencia en las políticas públicas, con tratamientos que permitan atacar la pobreza y la vulnerabilidad de forma integral.

Todas estas situaciones y realidades descritas, y constatables en América Latina, terminan por construir el clima creciente de tensión social en cada uno de los países que la conforman, ya que como se deduce impactan en torno a personas y grupos de personas de manera directa. Es esta situación la que permite afirmar que la Vulnerabilidad Social se ha convertido en un rasgo dominante que se extiende a vastos contingentes de la población continental, no solo expresado en torno a los sectores sociales de menores ingresos, sino también peligrosamente en torno a sectores medios de las sociedades.

Es en este sentido que se tiende a rescatar como instrumento analítico el concepto de Vulnerabilidad Social, sobre todo porque incorpora dos aspectos cualitativos destacables:

- Por un lado, su capacidad para reflejar un proceso dinámico que apunta a respuestas potenciales y no a resultados; y,
- Por otro, enfatiza su potencia para describir e interpretar fenómenos actuales y vigentes.

Esta nueva noción-concepto da cuenta de la condición de riesgo e indefensión en que quedan aquellas capas sociales que durante un tiempo estuvieron amparadas por el Estado desarrollista y retrata bien la creciente inestabilidad que caracteriza la trayectoria de las personas. Aún más, se le identifica un carácter multidimensional, situación que permite su instrumentalización y operacionalización a diferentes escalas. Ello, signado por la posibilidad de identificar expresiones de ésta "condición de riesgo" en las siguientes escalas:

A escala macro-social, se destaca la estrecha relación que tiene con los traumáticos y acelerados cambios que se producen en las bases mismas del sistema socioeconómico: la importancia otorgada al mercado, la globalización, el nuevo rol del Estado, la prioridad otorgada a la eficiencia en la asignación de recursos y la búsqueda a ultranza de competitividad y el consumo .

En este mismo contexto, desde un punto de vista de la acción social, el Estado no protege a los grupos medios y focaliza su acción en los grupos de extrema pobreza; paralelamente, se presencia una pérdida de peso relativo de las organizaciones sociales, gremiales y políticas situación que da espacio y no

suponen interpelación social ante situaciones tan polémicas como la reducción relativa de los salarios y la flexibilización del empleo.

A escala grupal y comunitaria, los mecanismos de generación de desventajas sociales se ubican y vinculan principalmente con las condiciones productivas locales y con la institucionalidad local concreta de organizaciones sociales y políticas legitimadas, o en su modalidad de vínculos de solidaridad, confianza, trabajo conjunto, de apoyo mutuo y de conocimiento recíproco. Generalmente, las comunidades vulnerables cuentan con capacidades productivas precarias o en obsolescencia o tienen un capital social – instituciones y vínculos de reciprocidad y confianza – insuficientes.

A escala microsocia, entendiendo por ésta a familias e individuos, se destacan los desafíos cotidianos del medio en el que las familias e individuos están insertos. Ellos permiten o impiden el acceso a las inserciones sociales y reditúan de manera diferenciada en los planos del ingreso, el prestigio y el poder. Por ello, el nivel de vulnerabilidad -de un hogar que se refiere a su capacidad para controlar las fuerzas que los afecta- depende de la posesión o control de activos, esto es, de los recursos requeridos para el aprovechamiento de las oportunidades que brinda el medio en que se desenvuelve.

En este sentido, las unidades domésticas (hogares y familias) y las personas con desventajas económicas (capitales, activos y habilidades limitadas para el manejo de recursos), con desventajas socioculturales (educación, capacitación, información) con desventajas organizacionales (relaciones y pertenencia a redes sociales y organizaciones sociales), aumentan las franjas de vulnerables al enfrentarse cotidianamente a un medio que les presiona más allá de sus capacidades de respuesta.

Siguiendo la síntesis teórica realizada anteriormente, podríamos observar que en el contexto de las situaciones de bienestar social versus indefensión social que gesta el modelo de desarrollo vigente, se puede fácilmente identificar transversalmente en toda sociedad latinoamericana, grupos de personas (pertenecientes a estratos sociales medios y bajos) que cotidianamente se perciben en estado de indefensión frente a la modernidad.

Los factores de vulnerabilidad, que adquieren preponderancia en la actual fase de desarrollo de la región, colocan a ciertos grupos sociales en condiciones especialmente precarias.

Los **adultos mayores** pobres sufren las consecuencias de sistemas de previsión social no eficientes y/o no equitativos y que no les garantizan pensiones para cubrir sus necesidades básicas. Si se agregan los también ineficientes y/o no equitativos sistemas de salud, las condiciones de la vejez son muy dramáticas en los países latinoamericanos.

La situación del Adulto Mayor en el contexto nacional.

El concepto de Adulto Mayor acuñado en Chile, considera a las personas de 60 y más años, es el grupo de población que más crece en relación a los otros grupos etarios. Tal es así, que las proyecciones demográficas para el año 2002 -que estimaban el crecimiento de este sector a un 10,6%²³- fueron superadas, alcanzando un 11,4%²⁴ del total de la población, con 1.717.478 personas de 60 y más años. Dentro de este segmento, las personas de 80 años y más es el grupo que más crece. Los Adultos Mayores integran un grupo heterogéneo. Basta con observar los tres subgrupos conformados en relación a la edad (de 60 a 79) años, de 80 a 99 años y de 100 años o más, que en Chile llega al 0,1% del total de la población) para darse cuenta de esto.

Grandes diferencias marcan las cuatro décadas que van de los 60 a los 100 años. Es así como si bien en todos los grupos etarios existen diferencias respecto a la proporción de hombres y mujeres, esta se acentúa en este grupo que tiene un índice de masculinidad (porcentaje de hombres por cada 100 mujeres) de 58% a los 80 años de edad. En Chile, al igual que en los demás países, las mujeres constituyen la mayor proporción de los Adultos Mayores. Esto, porque la esperanza de vida al nacer -que hoy es de 77 años en Chile- es de 80 años para ellas, en comparación a los 74 años para los hombres²⁵. Esta mayor sobrevivencia de la mujer tiene particular importancia respecto a la previsión social, dado que muchas de ellas no se incorporan al mercado laboral formal, y las que lo hacen, reciben menores ingresos. De este modo, la población femenina tendrá una calidad de vida más deteriorada en sus años más avanzados, en lo que a ingresos económicos se refiere.

²³ INE, Proyecciones de Población, 2002

²⁴ INE, Censo de Población, 2002.

²⁵ Op cit 23

Este segmento de la población también se lleva el índice más alto de analfabetismo, en especial las mujeres de avanzada edad que registran un 43,3% de esta carencia de un 3,5% de analfabetismo a nivel global de la población²⁶. Esto tiene particular importancia, sobre todo en relación a los cuidados de la salud en general, y en especial en el *estado de salud cognitivo*, así como en el riesgo de pérdida de memoria y el posterior desarrollo de demencia. En este sentido, es sabido que la educación constituye un tremendo protector del deterioro cognitivo en la vejez, incluso para retrasar el proceso de manifestación de la demencia cuando esta se instala²⁷.

Para la sociedad y para el propio individuo es vital ser capaz de valerse por sí mismo en el contexto de los requerimientos personales, es decir, que sea independiente. Sin embargo, dadas las características propias del envejecimiento, los Adultos Mayores tienen mayor riesgo de presentar enfermedades crónicas degenerativas, y estas, a su vez, implican el riesgo de que se compliquen y lleven a la persona que las sufre a una situación de dependencia e invalidez. De hecho, del total de población del país catalogada como discapacitada en el último Censo, los Adultos Mayores constituyen el 43,4%.

De aquí que si no se establece una política social general, y una de salud en particular adecuada para este grupo etario, la tendencia será a tener una población mayor con fuertes índices de discapacidad y, por lo tanto, de dependencia.

Cambio Demográfico Chileno

Se utiliza el concepto de "población envejecida" cuando se ha alterado la composición por edades, y se registra un aumento sostenido del número de personas ubicadas en el tramo de 60 y más años. La CEPAL señala que en el año 1995 los mayores de 60 en América Latina y El Caribe eran unos 36 millones, cifra que estiman se duplicará desde entonces al 2025. Lo que se interpreta como un movimiento hacia una "transición demográfica", entendiendo por tal un evento de larga duración que se desarrolla entre dos

²⁶ EFAM-Chile. Proceso de construcción de un instrumento que mide funcionalidad en adultos mayores en la comunidad. Proyecto FONDEF.

²⁷ David Snowden, "678 monjas y un científico". Planeta, Barcelona, 2002.

extremos: el primero se acompaña de altas tasas de natalidad y de mortalidad, lo que se traduce en bajo crecimiento demográfico. En el otro margen encontramos que las tasas de natalidad y de mortalidad han disminuido, pero el crecimiento demográfico sigue manteniéndose bajo. Lo que ha ocurrido entre ambos puntos, es que primero se registró un descenso de la mortalidad manteniéndose altas tasas de natalidad, lo que determinó crecimiento de la población. Sin embargo, después la población no aumentó o creció muy poco, porque bajó la natalidad, pero también siguió descendiendo la mortalidad. Si comparamos Chile con Latinoamérica, podemos señalar que según la forma en que se combinan las tasas de natalidad con las de mortalidad, es posible elaborar cuatro escenarios demográficos:

Tabla n° 3

Escenarios Demográficos en Latinoamérica

ESCENARIO	CRECIMIENTO	PAISES
Transición incipiente	2.5% anual	Bolivia, Haití
Transición moderada	Cercano al 3%	Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay
En Plena Transición	Moderado, cercano al 2%	Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Perú, R. Dominicana, Venezuela
<i>Transición Avanzada</i>	<i>Bajo el 1%</i>	<i>Argentina, Chile, Cuba, Uruguay</i>

Fuente: INE, Censo de Población. INE - CELADE, Chile, Estimaciones y Proyecciones.

El Chile de la década 1990-2000 y de los primeros años del siglo XXI, se inserta en el cuarto escenario de esta propuesta, "transición demográfica en etapa avanzada" hacia el envejecimiento de su población. Entre los años 1960 y 1997, la tasa de crecimiento chilena se redujo en 43%, lo que indica descenso de la mortalidad y en especial, de la natalidad, hechos ambos que alteraron la composición y el volumen de personas por edades de la población. MIDEPLAN sostiene que de acuerdo a las proyecciones y estimaciones de población basadas en el Censo de 1992, la tasa de crecimiento proyectada para 1995-2000 es de 1.4 por cien personas al año, con tasa de mortalidad general de 5.6 por mil y fecundidad estimada en 2.4 hijos por mujer en promedio. La población chilena observa un leve predominio de mujeres, representando ellas el 51% del total. La distribución por grupos de edad da cuenta del proceso gradual de envejecimiento. En el Censo de 1982 el 32% de la población era menor de 15

años, cifra que en 1992 bajó al 30, y que permite proyectar solamente un 23% para el año 2020. Por su parte las y los mayores de 65 que en 1982 eran el 5.8%, aumentaron al 6.1% el '92, en el 2000 son el 10% y se espera que continúen su incremento en los años venideros, tal como podemos apreciar en la tabla a continuación.

Tabla n° 4

Transición Demográfica de Chile, Distribución Porcentual

Grupo de Edad	Distribución Porcentual						
	Censo			Proyección			
	1970	1982	1992	2000	2010	2020	2030
Total	100	100	100	100	100	100	100
0-14	39	32	29	29	25	23	21
15-64	56	62	64	64	66	66	64
65 y más	5	6	7	7	9	11	15

Fuente: INE, Censo de Población. INE - CELADE, Chile, Estimaciones y Proyecciones

Síntesis.

La vejez marca el ingreso al mundo del tiempo libre como ruptura de las obligaciones. El tema se puede abordar desde una perspectiva múltiple: por el lado de las posibilidades y dificultades.

Posibilidades, en cuanto uno piensa que la persona está en condiciones de hacer aquéllas actividades que deseó toda su vida pero que no tuvo oportunidades de concretar y Dificultades en tanto todo toma valor a partir de lo que uno produce económicamente. Si antes faltó tiempo, ahora sobra. Si antes sobró actividad, ahora falta. Detrás de cada conducta siempre hay una necesidad. Las necesidades mueven las conductas y son los aspectos dinámicos de la personalidad.

Una vida con calidad significa para el adulto mayor, un encuentro entre el reconocimiento de sus necesidades y la búsqueda eficaz de su satisfacción. Las necesidades humanas son tanto las materiales básicas como el conjunto de necesidades no materiales tales como las de participación, creación, reflexión...

y todas constituyen un sistema de modo que la satisfacción de unas y otras están mutuamente condicionadas.

Todas estas necesidades se consideran necesidades objetivas; las necesidades subjetivas son el estado de carencia sentido por las personas. Esta diferencia entre necesidades objetivas y subjetivas permite decir que puede haber un estado de carencia o de necesidad no satisfecho, aún cuando las personas afectadas no sientan esta carencia.

Comenzar a escuchar lo que quiero y necesito y no sólo lo que debo, lo que viene de adentro mío y lo que viene del contexto, produce modificaciones en la persona. La calidad de vida se expresa a través de las conductas que el adulto mayor tiene para sí mismo y para con la comunidad. El tiempo libre como calidad de vida, es fundamentalmente el resultado de una actitud. Y estas actitudes, como los conocimientos, los hábitos o las habilidades, se aprenden. Es común creer que con la vejez decrecen todas las capacidades de aprendizaje y se deterioran las funciones intelectuales. Sin embargo, investigaciones posteriores demostraron que en el área intelectual, si el estado de salud es bueno, no hay declinación.

2.- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

¿Qué es la Responsabilidad Social?

El concepto de filantropía según el diccionario, se define como amor al género humano o bienestar del prójimo. La palabra proviene de los vocablos griegos Philos y Antrophos, donde philos significa querido o amado y antrophos humano u hombre. La filantropía entonces, es la expresión del impulso generoso que brota de todo ser humano en todos los tiempos, en todas las culturas y que mediante acciones voluntarias, desinteresadas y sin ánimo de lucro benefician a las personas y a la comunidad.

La práctica de la caridad y de la donación en las distintas sociedades hacia los sectores más desvalidos y en desventaja sociocultural, ha sido una constante en cuanto a la realización de prácticas filantrópicas, las que permiten también complementar la labor social que realiza el Estado y que muchas veces no logra cubrir las múltiples necesidades que existen. En la actualidad nos encontramos ante un concepto más renovado de filantropía y que dice relación con “pensar reflexivamente” la forma de practicar la caridad y de promover el desarrollo humano. Esto apunta al enfoque de la Responsabilidad Social que tienen los ciudadanos ante su entorno y sus semejantes y que se desarrolla en los espacios de vida de las comunidades.

La Responsabilidad Social emerge hoy en día cómo una forma de cooperación y de excelencia moral, que permite mejorar las condiciones de vida al interior de la sociedad y que ha sido promovida a nivel internacional explícitamente desde el año 2000 cuando en las Naciones Unidas se acordó el Pacto Global. Este pacto, fue firmado por representantes del sector empresarial y de la sociedad civil con el fin de apoyar valores universales y los negocios responsables.

François Vallaey, académico de la Pontificia universidad Católica del Perú considera que la Responsabilidad Social es a la vez una exigencia ética y una estrategia racional de desarrollo para la inteligencia organizacional, que pide a las organizaciones responder por sus acciones y consecuencias en el

mundo y responder a los diversos grupos interesados o afectados por dichas acciones y consecuencias.²⁸ Esto lo grafica a través del siguiente esquema:



Se concibe la responsabilidad social universitaria como el conjunto de procesos a través de los cuales la Comunidad Educativa se deja afectar por los principales problemas sociales del País y la Región; comprende esa problemática de manera académica e interdisciplinaria e integra dicha comprensión en la construcción del conocimiento universitario y en el ejercicio de la vida profesional de sus egresados; contribuye a transformar las estructuras sociales, políticas, económicas y culturales del País, en la línea de la promoción de la Justicia.

La responsabilidad social se debe efectuar en una sociedad que está siendo sometida a diversos procesos, unos coyunturales y otros de carácter estructural. Pero en cualquier caso, se trata de una sociedad con rasgos claros de inequidad, que genera desarticulación y exclusión social. En esta sociedad quebrada, con contextos culturales cada vez más diferenciados, con velocidades de crecimiento también distintas, la Universidad debe posicionarse como un actor social puente entre las diversas realidades sociales, a las cuales enriquece y de las cuales se deja enriquecer.

²⁸ François Vallaeys, "Breve marco teórico de Rsu". Perú. 2005

Dicha responsabilidad social se debe efectuar desde lo que se entiende por universidad: una entidad de Educación Superior cuya esencia es la Academia. En tal sentido, no debemos olvidar que la mayor contribución a la Sociedad pasa por la formación integral de hombres y mujeres para los demás: profesionales altamente cualificados, personas íntegras, comprometidas en la construcción de una sociedad más justa y fraterna y capaces de valorar las consecuencias prácticas y sociales de su ejercicio profesional. Sin duda, en lo que los estudiantes lleguen a ser y en los valores que utilicen a la hora de tomar sus decisiones, radicará el criterio primero de evaluación de la responsabilidad social de la Universidad. Sin embargo, la Universidad como tal no es sólo un espacio de formación integral: pertenece a su propia naturaleza, el ser un actor social de especial relevancia en nuestra Sociedad y forma parte de la responsabilidad social asumir conscientemente esa potencialidad.

Por último, asumir de manera cabal la responsabilidad social de toda tarea universitaria, supone un modo distinto de concebir los procesos académicos y sus objetivos. En tal sentido, los graves y complejos problemas a los que la sociedad se ve enfrentada, no pueden ser resueltos y -su propio conocimiento queda inacabado e incompleto- si no se toma en consideración la responsabilidad social que le es propia.

Otro concepto de responsabilidad Social lo determina Zurita Chávez²⁹ como: La orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que permita a todos igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades, eliminando y apoyando la superación de obstáculos estructurales de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan o impiden ese desarrollo.

En consiguiente con lo anteriormente descrito, Vallaey³⁰ plantea que en la sociedad civil, y en la comunidad universitaria existe un riesgo eminente de solo ver la responsabilidad social universitaria desde la visión clásica de una proyección social voluntaria, a lo cual hace un paralelo entre ésta y el concepto elaborado de responsabilidad social universitaria, el cual se explicita a continuación:

²⁹ Reginaldo Zurita Chávez, "Panel universidad socialmente responsable". Universidad de La Frontera. Temuco, 2006

³⁰ François Vallaey, "Breve marco teórico de Rsu". Perú. 2005

Cuadro n° 5
Comparativa entre el Voluntariado y la Responsabilidad Social Universitaria

	Proyección Social Voluntaria	Responsabilidad Social Universitaria
La Concepción	Se concibe la Proyección social a partir de la voluntad institucional de expresar valores de solidaridad con los más necesitados y motivar los estudiantes a encarnar estos valores en su persona.	Se concibe la Formación y la Investigación académica a partir de las "intersolidaridades" diagnosticadas en el mundo actual, que los estudiantes necesitan aprender profesional y humanamente para su carrera y vida ciudadana, a través de participar en proyectos de desarrollo social.
Los actores	Un grupo voluntario (docentes y/o estudiantes) decide emprender un proyecto social fuera de la Universidad, con pleno o parcial respaldo institucional. Se crean lazos entre la comunidad beneficiaria y los voluntarios del proyecto.	La Universidad pasa convenios con actores externos (Municipios, Instituciones, Asociaciones civiles, etc.) para crear programas solidarios mutuamente beneficiosos en el marco de Comunidades de Aprendizaje para el Desarrollo : La comunidad se desarrolla y la Universidad mejora su formación académica (estudiantil y docente) y produce nuevos conocimientos (investigación aplicada).
Los Impactos	Las rutinas de enseñanza e investigación de la Universidad no están afectadas por las iniciativas de proyección social. La Participación social no tiene impacto sobre la Formación académica ni sobre la Producción de conocimientos, que siguen concibiéndose como actividades <i>intramuros</i> sin vínculo necesario con la sociedad. La Proyección social no ingresa realmente en la malla curricular ni en la agenda de la investigación académica.	Cada iniciativa social significa creación de una comunidad de aprendizaje que enriquece la enseñanza en las diversas Facultades y posibilita nuevas investigaciones gracias a los proyectos emprendidos. Se multiplican los cursos dictados según el método del aprendizaje basado en proyectos sociales. Se crea una sinergia entre Formación, Investigación y Participación social.
La Sostenibilidad	Las iniciativas descansan enteramente sobre los hombros de sus promotores (déficit de sostenibilidad temporal). Sólo aprenden los estudiantes voluntarios de los proyectos, pero fuera generalmente del currículum oficial de su carrera y del tiempo de estudio, y sólo se beneficia la población concernida por el proyecto. La comunidad universitaria en su conjunto queda marginada de los beneficios, por lo que la Proyección social se entiende como gasto de inversión extra académico sin o con poco retorno (déficit de sostenibilidad financiera).	Las iniciativas sociales perduran y se multiplican de por la misma dinámica de la Formación académica sostenida desde la Administración central de la Universidad y estimulada desde la Investigación. Todos los estudiantes participan en las Comunidades de Aprendizaje para el Desarrollo desde su respectiva carrera y los beneficios de los proyectos son para todos (comunidad externa y académica). Los profesores investigan y mejoran permanentemente los procesos de aprendizaje basado en proyectos sociales. Los gastos de proyección forman parte de la inversión académica normal de la Universidad (sostenibilidad temporal y financiera).

<p>El papel de la Administración universitaria</p>	<p>La Administración de la Universidad está excluida del proceso de Proyección social. No se la reconoce tampoco como ente teniendo un papel educativo y no es objeto de investigación. Aunque el discurso oficial diga lo contrario, se sigue separando la Gestión institucional de la Formación profesional y de la Participación social. (Así, el currículo oculto vivido permanece ocultado).</p>	<p>La mejora de la Administración de la Universidad es uno de los objetivos privilegiados de las iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria. La meta es la calidad de la gestión social y ambiental de la Universidad, puesto que se reconoce a la Administración central como el modelo ético primordial de educación para la comunidad académica: la vida cotidiana institucional y la imagen que proyecta a sus miembros educa éticamente tanto como los cursos (Así, el currículo oculto se desvela constantemente).</p>
<p>Estrategia de Formación ética</p>	<p>La "formación integral" de los estudiantes se resume a cursos de ética y humanidades agregados al currículum de cada carrera. La proyección social depende de la actitud voluntaria de ciertos estudiante para participar en las iniciativas extracurriculares.</p>	<p>La sinergia creada entre Formación académica, Gestión institucional y Participación social asegura un clima laboral ético en la Universidad y la afirmación en la vida académica de los valores de solidaridad y desarrollo sostenible. Así las vivencias socialmente responsables están presentes constantemente y refuerzan el impacto de los cursos referidos a temas éticos así como la presencia transversal de la ética en los cursos de carrera.</p>

Teniendo un concepto de Responsabilidad Social Universitaria definido por los máximos exponentes en la región, y haciendo la distinción necesaria entre lo que es el simple voluntariado y el concepto de Responsabilidad Social Universitaria, es menester recordar que el proyecto, "Universidad Construye País: Universidad Socialmente Responsable" se inicia el año 2001 y tiene , como fuente inspiradora las **Conclusiones de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior que realizó UNESCO, en París del 6 al 9 de octubre de 1998** y que contó con la participación más de 4 mil personas, 180 países, 120 ministros de Educación .En una actividad que no era intergubernamental, participaron prácticamente todas las organizaciones y asociaciones de universidades a nivel internacional y regional; representaciones de asociaciones de estudiantes ,de docentes, del mundo del trabajo. Parlamentarios, dirigentes de instituciones de financiamiento y de colaboración. Se estima que ésta ha sido la más relevante y señera de las Conferencias sobre Educación organizadas por la UNESCO.

Y justamente, la Segunda Parte de la esta Conferencia se desarrolló con el nombre **La Responsabilidad Social de las Universidades** que se inicia con una advertencia, “ **La concreción de la responsabilidad social de las universidades en el siglo XXI va a depender, por un lado, de cómo se defina su misión y, por otro, de los problemas que enfrente la sociedad en la cual ellas operan.** Establece, de igual modo, que las misiones y los valores centrales de la educación superior y ,en especial, la misión de contribuir al desarrollo sustentable y al mejoramiento del conjunto de la sociedad deben ser preservados, reforzados y ampliados con el fin de educar graduados altamente calificados que sean, al mismo tiempo, ciudadanos responsables, capaces de satisfacer las necesidades de todos los sectores de la sociedad. Estar abierta a la educación superior a lo largo de toda la vida ofreciendo múltiples alternativas, así como flexibilidad para entrar y salir del sistema, a fin de educar para la ciudadanía y para una participación activa en la sociedad, con una visión universal y orientada a la creación de capacidades endógenas, a la consolidación de los derechos humanos, al desarrollo sustentable y a la democracia y la paz, en un contexto de justicia.

Toda la Conferencia, pero singularmente en la ya citada **Segunda Parte** está el **germen conceptual** - junto a otras fuentes por cierto - del **Proyecto Universidad Construye País: Universidad Socialmente Responsable** . Este Proyecto nace con el propósito de expandir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social en el sistema universitario chileno, de cara a un Proyecto País 2010.³¹

Para los participantes en este proyecto, las tareas y desafíos que recoge la **Declaración Mundial de Educación Superior** como tareas de la Misión de las universidades, son pertinentes para el caso chileno. Naturalmente, la forma concreta como se asumió fue funcional y pertinente a las características propias de nuestra realidad social y universitaria.

Bien merece destacar que la dimensión social ha acompañado siempre a la Universidad. Francisco López, sociólogo, sostiene que la Universidad posee un modo propio de ser socialmente responsable que proviene de su propia tradición y que es distinto al de una empresa, al de una Iglesia, al de un ejército

³¹ Reginaldo Zurita Chávez, "Panel universidad socialmente responsable" . Universidad de La Frontera. Temuco, 2006

o al de un partido político. Existen, precisa, cinco aspectos que tienen que ver con el modo propio de esta institución de ser socialmente responsable.

Primero. Es un lugar privilegiado, aunque no exclusivo, de creación y divulgación del saber sistematizado en el cual diversas ciencias, artes y técnicas buscan integrarse.

Segundo. La tradición universitaria ha incorporado desde sus inicios, la idea de la responsabilidad social, es decir, la capacidad de dar respuesta (respondere, responsum) o de rendir cuenta, **accountability**, a la comunidad a la que pertenece. Esto es así, porque el ejercicio de la razón en una universidad se inscribe en una constelación de valores (compromiso por la vida y por el desarrollo, preocupación por el dolor y la insignificancia humanos, solidaridad con los demás, respeto por el que piensa distinto, etc.

Tercero. Históricamente la Universidad ha sido la animadora y nutriente, guardiana e impulsora de la continuidad del saber sistematizado de un pueblo.(...) Una universidad socialmente responsable es la que se hace cargo de la historicidad de la comunidad a la que pertenece, de su entorno global, de sus tradiciones y de sus innovaciones, de su memoria, de su presente y de las tareas que tiene por delante.

Cuarto. La Universidad ha tenido siempre como inseparables dos dinamismos fundamentales del conocimiento humano: el de la indagación y el de la comunicación del saber producido; el de la búsqueda de esclarecimiento racional y el de la formación de personas en cuanto sujetos y actores de la sociedad.

Quinto. El ejercicio de la razón y el despliegue de los diversos órdenes del saber (científico, técnico, profesional, etc.) demandan espacios de libertad. La libertad es condición para que el pensamiento pueda existir; el pensamiento o es libre o no es pensamiento creativo; es repetición de slogans y para eso no es necesaria la Universidad.

De acuerdo a esto entonces se puede definir Responsabilidad Social universitaria como: *la capacidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores, generales y específicos, por medio de cuatro procesos*

*claves: Gestión, Docencia, Investigación y Extensión.*³² Así asume su responsabilidad social ante la propia comunidad universitaria y ante el país donde se inserta.

Así, mediante un riguroso y generoso proceso, se identifican principios y valores provenientes de diferentes fuentes éticas que una Universidad Socialmente Responsable debe difundir e instalar a través los procesos ya mencionados. Tales principios y valores se organizan en función de tres dimensiones:

- **Dimensión personal.** Dignidad de la persona. Integridad. Libertad.
- **Dimensión social.** Bien común y equidad social. Desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente. Sociabilidad y solidaridad para la convivencia. Aceptación y aprecio por la diversidad. Ciudadanía, Democracia y Participación.
- **Dimensión universitaria.** Compromiso con la verdad en la construcción del saber. Excelencia. Interdependencia e interdisciplinaridad.

Las acciones para iniciar el proceso de expansión del concepto de Universidad Socialmente Responsable y la instalación de los principios y valores ya expuestos, ha sido y es la más compleja fase porque, básicamente representa un cambio cultural profundo. Lo que sí es elocuente es que la idea de Universidad Socialmente Responsable circula por las universidades nombradas, con mayor o menor profundidad y amplitud.

El proyecto universidad construye país se ha construido a partir de una serie de etapas las cuales se detallan a continuación:

- a) La sensibilización al interior de las universidades participantes.
- b) La elaboración conceptual compartida y creación de indicadores y un instrumento de medición de la RSU.
- c) La instalación de la Responsabilidad Social en las Universidades, ciertamente, como ya se ha dicho, con distintos niveles de amplitud y profundidad.
- d) La sistematización de la experiencia.
- e) Extensión y búsqueda de formas de darle sustentabilidad a la RSU..

³² Universidad construye país. Definición institucional. Marco Conceptual sobre la Responsabilidad Social Universitaria.

3.- NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICS).

En las últimas décadas, la masificación de la tecnología y la automatización de los procesos en todo aspecto no solo industrial sino cotidiano de la vida, trajo consigo una problemática emergente dentro de la sociedad actual. Surgen una nueva categoría de personas en desventaja, los analfabetos digitales, entendiéndolos como aquellas personas que desconocen como utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, por lo cual quedan aisladas dentro de un mundo cada vez mas informatizado. Y es a raíz de esta situación donde surge la problemática de la brecha digital, entendiéndola en un primer concepto como aquella brecha existente entre aquellos que saben manejar las herramientas tecnológicas y las personas que no. El problema de la brecha digital requiere de una perspectiva multidisciplinaria de estudio que supere las restricciones metodológicas y epistemológicas de los esquemas tradicionales tecnológico-deterministas. Partiendo de una caracterización de la situación actual en Chile, los temas referidos a las nuevas tecnologías de comunicación e información (TICs), en tanto herramientas de desarrollo económico y social, están estrechamente relacionadas con el éxito de la inserción nacional en la llamada sociedad de la información. La brecha digital no es sólo un problema de pobreza, sino que de utilización deficiente y prácticas ineficaces. De lo anterior se deriva que un adecuado tratamiento de las temáticas relacionadas con la conexión entre TICs y el desarrollo, requiere centrarse en las prácticas sociales que hacen posible que las personas adopten dichas tecnologías. Tal enfoque, visualiza el uso de las TICs no desde un punto de vista tecnológico-determinista que reduce el tema de la disminución de la brecha digital simplemente a una mayor infraestructura y masificación de Internet y computadores. A continuación el equipo seminarista dará a conocer las principales conceptualizaciones frente a la temática de las tics, para de esta manera, entender de manera global el concepto.

Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)

Las TIC agrupan un conjunto de equipos, redes e insumos necesarios para administrar la información, y especialmente los computadores personales y programas informáticos (hardware³³ y software³⁴) necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, de la radiotelefonía y, por último, de la televisión. Internet, la telecomunicación móvil y la sigla G.P.S., la cual significa Global Positioning System que traducido al español es Sistema de Posicionamiento Global, pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

La revolución tecnológica que vive en la humanidad actualmente es debida en una gran parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información.

Aspecto social de las TICs.

La introducción progresiva de estas tecnologías consigue un cambio en la sociedad. Se habla de sociedad de la información o sociedad del conocimiento. En efecto, no se trata del cambio de la sociedad no informatizada a la misma sociedad pero empleando las TIC, sino de un cambio en profundidad de la propia sociedad. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión. Un buen ejemplo de la influencia de las TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico, que es el directorio de sitios de las diferentes instituciones de los poderes del Estado y el índice de organismos

³³ Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un computador personal. Hardware también son los componentes físicos de un computador personal. (www.wikipedia.org Enciclopedia en línea de libre acceso. Nov 2006).

³⁴ componentes intangibles de un ordenador o computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema. (www.wikipedia.org Enciclopedia en línea de libre acceso. Nov 2006)

oficiales. Una consecuencia a los progresos que aportan, las TIC crean nuevas formas de exclusión social por la aparición de una "brecha digital".

La expansión de las tecnologías de la información y la comunicación basadas en la microelectrónica, la informática, la robótica y las redes de comunicaciones se está produciendo a gran velocidad en todos los ámbitos socioeconómicos y de las actividades humanas configurando la nombrada *Sociedad de la Información*.

TIC en la Educación.

Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la "pizarra digital" (computador personal + proyector multimedia), los blogs³⁵, el podcast, galerías electrónicas y, por supuesto, la Web.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices. Del mismo modo, la tecnología es utilizada tanto para acercar al aprendiz al mundo, como el mundo al aprendiz.

Brecha Digital

Es el fraccionamiento que existe entre las personas que tienen acceso a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación y aquellas que no tienen acceso o si tienen no saben utilizarlas.

Dentro de la brecha digital se encuentran todos los obstáculos que no lograron pasar las nuevas tecnologías de información y comunicación que es fuente de la división social entre personas que tienen posibilidades

³⁵ Un blog o cuaderno de bitácora (listado de sucesos), es un sitio en línea, periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. Habitualmente, en cada artículo, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo. La temática de cada blog es particular, por lo que hay de tipo personal, periodístico, empresarial, corporativo, tecnológico o educativo.

económicas y las que no presentan las posibilidades para acceder a la información, al conocimiento y a la educación mediante las TIC. Lo que más nos afecta es la combinación de factores socioeconómicos con la falta de tecnología que existe en varias zonas del país que originan las limitaciones y la falta de infraestructura en lugares alejados del país.

Si bien las nuevas tecnologías han facilitado gran parte de las actividades de las personas en cuanto a tiempo y calidad, la brecha digital se inició junto al desarrollo de éstas como el teléfono, las computadoras y ahora la red Internet y las telecomunicaciones.

*“Lo que busca la Sociedad de la Información es reducir la brecha digital considerablemente teniendo posibilidades de acceder al ámbito rural con las nuevas tecnologías de información y comunicación donde los lugares que no cuentan con tecnologías las obtengan y además, se capacite a sus habitantes para generar un desarrollo de calidad”.*³⁶

Exclusión Social

El concepto de exclusión social es multidimensional y dinámico. Enfatiza los procesos por los que se llega a carecer del acceso a los recursos esenciales, pero difiere del concepto de pobreza. Se entiende por exclusión social el conjunto de procesos estructurales, pautas ideológicas y culturales, tendencias sociales y mecanismos que producen el empobrecimiento personal o colectivo, y no permiten el desarrollo integrado dentro de una sociedad. Este concepto resulta útil para describir los motivos por los cuales unos colectivos sufren una situación de falta de satisfacción de las necesidades humanas básicas, mientras que otros grupos sociales cuentan con mayores niveles de protección.

Según Tezanos³⁷ la exigencia de entender la exclusión social en sus raíces sociales como un proceso complejo, y no como una mera resultante de un destino personal más o menos casual, está permitiendo llegar a una cierta convergencia analítica en torno a planteamientos como los esbozados por Robert Castel³⁸. Su propuesta consiste en plasmar una imagen espacial de la

³⁶ Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información en Bolivia.

³⁷ *“Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicamente avanzadas”*. Un marco para el análisis. J.F. Tezanos (edit.)

³⁸ 1995 *“De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso”* Robert Castel, Revista Archipiélago N° 21

integración social, diferenciando analíticamente tres zonas en el continuo que va de la integración a la exclusión. Esas tres zonas son:

- *de integración*: en la que se encuentran las personas que tienen un trabajo estable, y una inscripción sólida, familiar y de vecindad, lo cual no quiere decir que no tengan problemas;
- *de vulnerabilidad*: es una zona inestable, caracterizada por un trabajo precario o intermitente; con fragilidad en los soportes familiares y sociales;
- *de marginalidad o de exclusión*: se caracteriza por la ausencia de trabajo y por el aislamiento social.

La conceptualización del fenómeno de la exclusión social en las políticas sociales destaca su carácter:

- **Estructural**: porque afecta a colectivos relacionados con una trayectoria histórica de desigualdades sociales. Pero que se ha transformado en las sociedades tecnológicamente avanzadas. Lo que implica fracturas en el tejido social y la creación de un nuevo sociograma de colectivos excluidos.
- **Dinámico**: porque es un conjunto de procesos que afectan de forma cambiante a personas y colectivos, dentro de fronteras móviles y fluidas, con índices de riesgo cambiantes y que cada vez pueden afectar a más personas.
- **Multifactorial y multidimensional**: debido a que se explica con la fragmentación social, la crisis del empleo y las limitaciones de las políticas de bienestar, y se expresa con la articulación de un cúmulo de circunstancias desfavorables, a menudo, fuertemente interrelacionadas; y que requiere abordajes integrales en su definición y horizontales en los procesos de gestión.
- **Estratégico**: porque es susceptible de ser abordada desde la acción colectiva, desde el tejido social y desde las políticas públicas. Parece ser inherente a las sociedades tecnológicamente avanzadas con procesos debilitados de movilización.

Considera ejes del fenómeno:

- Escasez de recursos económicos, pobreza.
- Dificultad en la integración laboral.
- Problemas en el acceso educativo.

- Carencia de una vivienda digna.
- Ausencia de salud, enfermedades mentales o físicas.
- Ausencia o deficiencia de redes sociales de apoyo, incluida la familia.
- Relación con ámbitos de marginación social.
- Dificultad de acceso a los procedimientos de justicia legalmente establecidos y reconocidos.
- Dificultades en el acceso a aprendizaje de nuevas tecnologías.

El concepto de exclusión de base hace referencia al segmento de la población que nació y se mantuvo marginada a los bienes considerados básicos para una mínima inserción social. Ejemplificando, se trata de aquellos -entre otros- que no cuentan con una familia protectora, son desnutridos, no alcanzan la educación mínima, o no tienen documentación, entre otros aspectos.

La nueva exclusión se refiere a aquellos que no han podido adaptarse a las exigencias que han generado las transformaciones especialmente las tecnológicas y económicas de los últimos años. Por ejemplo: quienes siendo alfabetizados no adquirieron el uso de un idioma extranjero). También en la nueva exclusión se pueden incluir a aquellos que sufrieron problemas de la sociedad moderna. Por ejemplo: habiendo nacido sanos tienen problemas de adicción o enfermedades, o quedaron discapacitados.

Exclusión Digital

La exclusión digital separa a los y las que tienen acceso a las TIC de quienes no pueden o no saben cómo aprovecharlas. Y como problema subyacente se encuentra que, aunque es importante poder contar con conexión a Internet, no es menos importante el saber cómo utilizarla eficientemente y sacarle el máximo provecho a todas las oportunidades que representa.

El problema de la brecha digital se ha instalado en la conversación pública desde hace unos años a la fecha. El uso del término da cuenta de un problema público, al que las sociedades han empezado a prestar atención en función de sus implicancias y potenciales consecuencias. La brecha digital se refiere a las diferencias existentes en términos de acceso y manejo de las TICs

entre distintos grupos de la sociedad. Vale decir, se refiere a que ciertos grupos sociales, debido a sus características, tienen un mayor acceso y un mejor manejo de los recursos tecnológicos disponibles en la actualidad.

En la primera reunión de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (2003), se estableció una distinción fundamental respecto a la brecha digital; por un lado, la "brecha internacional" que se refiere a la pasiva difusión del progreso tecnológico desde los países de origen al resto del mundo, y por otro lado, la "brecha doméstica" que denota una nueva forma de exclusión al interior de cada país o región, que se refleja en un desigual acceso de los habitantes al "corazón de la Sociedad de la Información". Por ejemplo; aproximadamente la quinta parte del 15% más rico de la población latinoamericana y caribeña ya tenía conexión a internet en el año 2000, mientras que la tasa de conectividad regional es de apenas un 3% en el mismo año. Véase (CEPAL, 2003)

Si se considera la brecha digital en términos de los problemas de acceso, debemos señalar que recientemente se han empezado a efectuar más y mejores estudios respecto de las dinámicas que ésta adquiere en el caso de Chile. En este sentido, las cifras existentes sobre la brecha digital no dejan de entregar índices preocupantes que invitan a ampliar la discusión, involucrando a la sociedad en su conjunto. Los datos entregados por Mideplan en la denominada encuesta Casen, presentan dos índices que, si bien es cierto muestran una positiva evolución entre el 2000 y el 2003, en términos tanto de acceso a computadores como también de acceso a Internet, sugieren a la vez un cuestionamiento respecto de las causas de esta brecha.

Por un lado, en lo que se refiere al uso de computadores las cifras indican que "si en el 2000 las personas de los hogares mas ricos tenían 3,1 veces más posibilidades de acceder a un computador que las personas de los hogares más pobres, en el 2003 esas posibilidades se reducen a 2,6"³⁹. Esto en definitiva indica que tres de cuatro hogares en los sectores más ricos del país tienen acceso a un computador, mientras sólo uno de cada cuatro hogares pobres tiene este recurso. Si precisamos nuestro análisis en lo que se refiere al acceso a internet en la población, debemos señalar que tan sólo un 29,1% de la

³⁹ Mideplan (2004) (Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile) "Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN 2003: Principales Resultados Acceso a Tecnologías de Información y Comunicación", Santiago, Chile.

población tiene acceso a internet. La encuesta Casen señala que se pasó de 2,9 millones de chilenos con acceso a internet en el 2000 a 4,1 millones (29% de la población)⁴⁰. En términos de grupos socioeconómicos, la brecha digital queda claramente delineada, ya que en el quintil más rico, un 60,4% de la población tiene acceso a internet, mientras en el quintil más pobre, tan sólo el 16,2% puede acceder. En todo caso, al igual que en el tema del acceso a los computadores, se aprecia una disminución en la brecha entre los años 2000 y 2003, ya que las posibilidades de acceso a internet en los hogares más ricos llegaba al 4,8 veces las posibilidades de los hogares más pobres, esa cifra disminuye a 3,7 veces (Mideplan, 2004).

Pero el tema de la brecha digital se transforma en problema cuando lo situamos en el contexto del llamado modelo informacional o informacionalismo. De acuerdo a Castells, este modelo se refiere a que “la productividad, competitividad, eficiencia, comunicación y poder en las sociedades se constituye en buena medida a partir de la capacidad tecnológica de procesar información y generar conocimiento”⁴¹. En este sentido, el tema de la brecha digital nos muestra que en las sociedades existen y/o se producen circunstancias que hacen que existan individuos incluidos y/o excluidos en el sistema, generando una serie de problemas tanto individuales como colectivos. El problema es que debido al carácter informacional de las sociedades contemporáneas, el no estar incluido en los procesos de manejo de información y conocimiento, ya no se reduce a una exclusión en lo económico-laboral, sino que se traduce también en un problema de exclusión social, en tanto no se pueden aprovechar las ventajas sociales que el manejo informacional brinda. La situación es, siguiendo a Castells, problemática porque “en el fondo, el modelo informacional es la capacidad social y personal de transformar la creatividad en fuerza productiva que permita a su vez el desarrollo de esa creatividad, en un círculo virtuoso entre el arte de vivir y la eficiencia de producir”⁴². Es por ello que no tener acceso y principalmente no utilizar todo el potencial disponible en los computadores, o internet o cualquiera de las TICs, no es tan sólo un problema económico, sino que también un problema cultural.

⁴⁰ Según la Casen, los establecimientos educacionales siguen siendo el principal lugar de acceso a Internet, no obstante que su crecimiento fue relativamente moderado entre los años 2000 y 2003, de un 36.0% a un 36.8%. Sin embargo, el crecimiento de acceso a Internet a través de los hogares representa un importante aumento de un 28,4% al 35,2%. (idem)

⁴¹ Castells Manuel, “Globalización, Desarrollo y Democracia: Chile en el contexto Mundial”. Santiago de Chile. 2005

⁴² idem.

Cuando abrimos la discusión del uso de las TICs (no sólo acceso), las dimensiones que abarca la diada inclusión / exclusión superan el mero ámbito de lo económico y se abren a los aspectos sociales propios de cada cultura. Este punto nos lleva a pensar que el desarrollar procesos de inclusión, y por lo tanto de disminución de la brecha digital (e-inclusión), requiere de miradas múltiples.

Como lo plantea Servon⁴³ el tema de la brecha digital se debe entender en torno a tres grandes conceptos: acceso, educación en TICs y contenido. El reducir el tema a un asunto de acceso es plantear una visión restringida e irrelevante que puede llevar a malos entendidos en términos de la forma en que se debe abordar el problema. Siguiendo en esta línea, Mossberger et al ⁴⁴ refinan el tema de la brecha digital y precisan que en ella encontramos cuatro tipos de "brechas" que nos ayudan a explicar porque, reducir la discusión al acceso es sólo una visión parcial del problema. De acuerdo a ellos, la brecha digital se conforma con problemas de brechas en: acceso, habilidades, oportunidades económicas y en democracia.

Para explicar de qué forma se ha puesto en evidencia que la brecha digital no es un mero tema de acceso a las TICs, vale la pena revisar algunas experiencias internacionales que dan cuenta de las dimensiones que adquiere el tema en discusión, particularmente en casos donde la visión reduccionista que limita el tema a un asunto de acceso, ha generado experiencias interesantes de ser analizadas. Warshauer⁴⁵ nos presenta tres ejemplos que a todas luces se pueden considerar como típicos esfuerzos por generar condiciones para incorporar a los grupos menos aventajados en la llamada sociedad de la información. El primer ejemplo es el del "Hoyo-en la-muralla" implementado en uno de los barrios mas pobres de New Delhi, que consistió en instalar un kiosco con un computador, un monitor y un ratón que permitía efectuar algunas funciones simples en el computador. Luego de analizar el caso por un tiempo, este autor concluyó que a pesar del inicial interés que generó mejoras de habilidades por parte de los niños involucrados, se llegó a un techo de desarrollo en la utilización del instrumento, ya que no existían algunos elementos tales como software en Hindi, ni tampoco hubo involucramiento de la

⁴³ Servon, L. "Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy". Malden, MA, Blackwell Pub. (2002).

⁴⁴ Mossberger, K., C. J. Tolbert, et al. "Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide". Washington, D.C., 2002

⁴⁵ Warshauer, M. (2003). "Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide". Cambridge, Mass, MIT Press.

comunidad para darle un mayor y mejor uso a los equipos que se encontraban a disposición de los niños. Un segundo caso es el implementado en Irlanda, donde la compañía nacional de telecomunicaciones de este país, dispuso de importantes fondos para apoyar a “la ciudad de la era de la información.”

Se presentaron proyectos para ser financiados por este fondo, siendo el mejor proyecto el propuesto por la ciudad de Ennis, la que recibió alrededor de 1.500 dólares por persona. Con estos fondos se compraron computadores para cada casa, y se efectuaron, con el uso de las TICs, un sin número de trámites y procedimientos. Sin embargo, muchos de los cambios proyectados, no fueron aceptados por la sociedad, pues significaron un cambio cultural muy importante que parte de la ciudad, al parecer, no estaba preparada para realizar. El último caso que sirve de ejemplo inicial, es el de un moderno laboratorio computacional que fue cedido a una universidad en Egipto. Una vez asignados los fondos y entregado el laboratorio, la universidad no fue capaz de cumplir con los requerimientos mínimos para implementar el laboratorio, cuestión que significó que los computadores quedasen guardados en alguna bodega de la universidad. Como podemos ver en estos ejemplos, el problema de la brecha digital no se soluciona con el acceso a la tecnología. Por el contrario, lo que sugieren estos ejemplos es que el problema demanda de una respuesta mucho más integral. En tal sentido, seguimos a Warschauer en su afirmación: “Contenido y lenguaje, instrucción y educación, y comunidad y estructuras institucionales deben ser tomadas en cuenta si es que se pretende entregar acceso significativo a nuevas tecnologías”⁴⁶.

Tomando en consideración lo planteado hasta este momento podemos señalar que existen dos etapas de análisis de la brecha digital. La primera, es aquella centrada en el tema de acceso a las tecnologías propiamente tal, y en segundo lugar, aquella referida a los elementos culturales y sociales que le dan sustento y aceptación al proceso por parte de la población beneficiada. Es imposible pensar en la brecha digital sin plantear el tema del acceso a las tecnologías, pero este acceso no es el punto final en el proceso de participación en la sociedad de la información.

Según la interpretación del equipo seminarista, los dos problemas más de fondo generados como consecuencia de la brecha digital son: a) una pérdida

⁴⁶ (Warschauer, 2003, p.6)

de competitividad en la economía globalizada y b) mantención en el largo plazo de la pobreza y el subdesarrollo.

Al concentrarse en determinar las causas que incidirían más directamente en la brecha digital, resulta conveniente enfocarse en la dificultad central que en definitiva termina por incrementar las diferencias entre los dos lados de esta brecha. Dicho problema podría ser definido de la siguiente forma: ***La población presenta deficiencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de la sociedad del conocimiento.***

Tales deficiencias podrían corresponder a carencias de al menos una o eventualmente todas las identificadas por Hargittai⁴⁷:

- Poseer los medios técnicos adecuados, tales como calidad de equipos, velocidad de conexión, entre otros.
- Gozar de autonomía de uso, es decir, tener la capacidad de usar las TICs para fines propios.
- Redes sociales de soporte, entendido como personas que estén dispuestas a ayudar en caso de problemas.
- Experiencia en el uso de las tecnologías (cuanto tiempo lleva usándolas).

Otro esquema a tomar en consideración al momento de explicar las causas que determinan la aparición de la brecha digital son, a juicio de Servon⁴⁸ (2002), los siguientes:

- Falta de recursos para adquirir los elementos necesarios para participar de las ventajas del uso de las TICs.
- Desigual distribución de la infraestructura necesaria para el uso de las tecnologías.
- Alto nivel de discriminación en el diseño de productos necesarios para usar las tecnologías.

⁴⁷ Hargittai, E. (2003). "The Digital Divide and What to Do About It. New Economy Handbook". D. C. Jones. San Diego, Calif., Academic Press.

⁴⁸ Servon, L. "Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy". Malden, MA, Blackwell Pub. (2002).

- Falta de políticas innovadoras que enfrenten el tema de la brecha digital de una forma mas amplia.
- Alta de sensibilidad por incluir elementos culturales diversos, que hagan más simple el uso de las TICs.

Estas causas refuerzan la idea que el tema de la brecha digital no puede estar solamente suscrito al tema del acceso, sino que debe ser entendida como parte de un problema social mucho mayor. En última instancia, este problema podría dejarse a las fuerzas del mercado para que sea éste el que regule el acceso y las condiciones de uso. No existe consenso en la literatura respecto de cuales son las fórmulas de intervención más apropiadas pero si parece existir un importante acuerdo en relación con la importancia de intervenir, ya sea por la vía de políticas públicas o por iniciativas organizadas desde el mundo privado.

De esta manera es posible entonces identificar dos tipos de causas principales que estarían afectando la mayor o menor inserción social en la sociedad de la información. Ellas son:

- CAUSA 1: Políticas Públicas de implementación y apropiación de TICs deficientes.
- CAUSA 2: Prácticas poco efectivas de implementación y apropiación de TICs por parte del sector privado (empresas + sociedad civil).

En ambos casos lo que podría estar impidiendo una adecuada adopción de las nuevas tecnologías, según lo que parece indicar la evidencia internacional, es un proceso de falta de comprensión por parte de quienes toman las decisiones y los ejecutores de planes y políticas, sobre los procesos sociales relacionados con implementación y apropiación de las TICs en el contexto específico de la población digitalmente marginada. En otras palabras, lo que se desprende de las experiencias exitosas en el extranjero es que más allá de la necesaria preocupación por la implementación de nuevas tecnologías y del estudio de los aspectos técnicos asociados a dicha implementación, lo que estaría faltando para avanzar en la reducción de la brecha digital es un aumento de los estudios centrados en los componentes sociales del uso de las TICs.

Alfabetización Digital.

Es la principal herramienta que quiebra la brecha y la exclusión digital, los principales obstáculos para romper con este tipo de exclusión, son fundamentalmente, los referidos al acceso físico, al apoyo y adiestramiento, a las actitudes, y a los contenidos. Desde el punto de vista del acceso físico refiere, al hecho de poder contar con una infraestructura de telecomunicaciones adecuada con un ancho de banda suficiente para la conexión a Internet, considerando el costo económico que supone el desarrollo y mantenimiento de dicha infraestructura. Además, el acceso físico tiene que contemplar a las personas con minusvalías físicas y psicológicas. Desde el punto de vista del apoyo y adiestramiento en el uso de Internet, es muy importante que las carencias existentes entre quienes no saben hacer uso de los beneficios de la Red sean paliadas mediante la formación y adiestramiento en este sentido. El desarrollo de programas locales y gubernamentales de educación y alfabetización tecnológica e informacional se presentan como remedios inexcusables para salvar estos obstáculos. Desde el punto de vista de la actitud ante el reto tecnológico, las barreras provienen, por una parte, por el hecho de que más hombres que mujeres suelen dar uso a estas tecnologías y, por otra, por el hecho de que muchas tradiciones culturales plenamente asentadas se basan en manifestaciones orales que suelen olvidar a la tecnología para sus expresiones fundamentales. El rechazo a lo tecnológico, el no querer relacionarse con todo lo relacionado con Internet, parte de una base de principios morales, éticos y culturales fuertemente arraigados. En estos casos, hay que plantear iniciativas conducentes a evitar el aislamiento de estas comunidades y hacerles partícipes de la revolución tecnológica. Por último, desde el punto de vista de los contenidos informativos que encontramos en Internet, la poca o nula relevancia de la información en Internet es una de las principales razones que suelen manifestar por quienes no quieren saber nada de la Red. En estos casos, se requieren iniciativas conducentes a seleccionar, recopilar y difundir recursos de información de interés para aquellas personas que no ven en la Red un elemento de respuesta a sus necesidades informativas.

c. Discusión Bibliográfica

La naturaleza sociodemográfica del envejecimiento de la población se basa en sus raíces sociales, económicas, políticas y culturales. Sus efectos entrañan desafíos a la estructura, las funciones y el desarrollo de las sociedades. Este impacto multifacético del envejecimiento motiva la exploración de sus tendencias y antecedentes más cercanos. Las experiencias a nivel nacional dan cuenta de la necesidad de las personas por aprender a manejar un computador, entendiendo esto como una herramienta que permite mejorar su calidad de vida y desarrollo personal. Sin embargo, esto es solo el primer paso. No es posible hablar de un verdadero “uso con sentido” o de un impacto real en las personas si no se planifican y coordinan las acciones a seguir en un futuro.

Esta planificación no solo debe referirse a una segunda parte de la Agenda Digital, sino que debe permitir la coordinación de todos los órganos del Estado, de la sociedad civil y del mundo privado; donde el objetivo principal sea enfocado hacia “los usuarios y las usuarias del 2010”.

Es necesario afirmar, que el problema de la brecha digital tiene una perspectiva tecnológica, pero también social, cultural y económica, porque todas ellas van entrelazadas entre sí, en mayor o menor medida. Las políticas de gobierno en materia de tecnología deben apuntar al desarrollo de individuos participativos, integrados y críticos, que aporten con contenido y opinión en esta sociedad de la información.

La brecha tecnológica supone no poder acceder o no poder o saber utilizar la tecnología. Esta primera exclusión puede deberse por tres razones: por no contar con los medios técnicos y económicos necesarios; por no saber qué hacer con la tecnología, qué provecho sacarle; y por no tener interés alguno en la tecnología. La exclusión digital se refiere a la posibilidad de que según qué estrato social que el individuo ocupe, tendrá una mayor o menor probabilidad de tener acceso a las TIC. Está comprobado que existe una clara correspondencia entre el nivel o estrato social que ocupa cada persona con sus posibilidades de acceder a las TIC.

Por último, está la brecha educativo-cultural que se refleja en el hecho de, por un lado, estar o no familiarizado con las TIC, su uso y sus capacidades, y por otro, con el hecho de que los contenidos de la Red se encuentren mayoritariamente en un solo idioma pudiendo provocar una situación de "imperialismo lingüístico". Al tiempo, la brecha educativa -dominar o no dominar y aprovechar las TIC- viene con la sensación de saturación ante tan alta cantidad información, acompañada de una "contaminación informativa", producto de la alta cantidad de información falsa o innecesaria.

La alfabetización digital es un importante primer paso; es entregar las herramientas básicas para el logro de manera independiente un dominio en el campo de la información y la comunicación, pero no basta con lograr sólo este punto. Es imprescindible, utilizar la tecnología como un medio para desarrollar individuos más capaces, hábiles, comprometidos con la sociedad y, por ende, con el país.

La elaboración de contenidos, la capacidad de aportar y seleccionar información deben ser las materias contempladas para próximas campañas nacionales. No es de gran utilidad solo el conseguir tareas básicas como usuarios, tales como el que logren enviar un correo electrónico o dominar un procesador de texto como *Microsoft Word*, el desafío es seguir trabajando con los participantes, lograr el incentivo del autoaprendizaje y que avancen de ser "alfabetizados digitales" a ser "usuarios de las tecnologías".

Se observa a nivel nacional un consistente avance en este proceso, no sólo por el inmenso número de personas que han participado de cursos de alfabetización digital, sino por los esfuerzos que han hecho los servicios públicos, las escuelas y las organizaciones de la sociedad civil por integrarse a la era digital. Ya de cara al bicentenario y esbozando una segunda agenda digital es importante realizar un cuestionamiento y reflexión profesional sobre el "usuario" que se desea formar y la manera en que este se inserte en esta nueva sociedad de la información.

Enfoque del Trabajo Social en relación a la Temática.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto cambios en la concepción del trabajo, nuevas formas de organización, que a la vez expanden un nuevo horizonte de posibilidades de aplicación, las cuales la disciplina profesional del Trabajo Social deberá incorporar a su práctica, como ya las han interiorizado otras disciplinas. Pero esta sociedad de la información no ha traído exclusivamente avances y una enorme difusión del conocimiento y la comunicación, sino que también ha hecho conocer una mayor precariedad laboral, una dualización creciente de la sociedad y un aumento de la marginación y la exclusión social para un mayor número de personas, retos a los que esta sociedad deberá dar respuesta. ¿Es capaz el ser humano de aplicar los avances científicos y tecnológicos para construir un mundo más armónico, consecuente y justo? Ante este dilema, el Trabajo Social se encuentra frente a la posibilidad de desempeñar una trascendente intervención.

Todas las sociedades que han existido a lo largo del tiempo han contado con la información disponible y acumulada históricamente como un recurso básico e indispensable para su supervivencia. En este sentido, no ha habido ninguna sociedad que no haya sido "sociedad de información". Sin embargo, cuando nos referimos a las sociedades contemporáneas más desarrolladas como "sociedades de información", estamos señalando el carácter distintivo de éstas, en el sentido de que cada vez son más las personas ocupadas dentro del sector económico de los servicios que tienen que ver, casi exclusivamente, con la generación, manipulación y/o difusión de información.

Este efecto multiplicador de las tecnologías de la información no se reduce a un solo ámbito de la realidad social, sino que incide sobre el conjunto de la estructura social global. Es así como modifica los modos de producción económica, altera los mercados de trabajo, los sistemas de valores, los mecanismos de decisiones políticas y, en definitiva, transforma la estructura de las desigualdades sociales, modificando, por consiguiente, el papel de los Trabajadores Sociales y las Trabajadoras Sociales. Esto, al transformar por una parte, las organizaciones en las que se encuentran insertos e insertas, por otro lado, los requerimientos formativos que se les exigen, las características y el origen social de los usuarios y las usuarias a quienes se dedican de manera

general, presentando un nuevo escenario en el que los objetivos de sus trabajos profesionales se modifican sustancialmente.

La Sociedad de la Informática y el Trabajo Social

Se ha observado que el uso de las nuevas tecnologías es un reto para el Trabajo Social y las Ciencias Sociales, y en él se juega en buena medida su aptitud para responder a los cambios sociales que se avecinan, e incrementar su rigor científico.

Además de este reto, se considera imprescindible variar los sistemas de formación de los Trabajadores Sociales y las Trabajadoras Sociales, en el sentido de capacitarlos y capacitarlas para las necesidades que se definen en las conclusiones sectoriales. Se considera igualmente indispensable, que las organizaciones públicas y privadas que prestan servicios sociales asuman igualmente el reto del uso de la informática para mejorar la calidad y la racionalidad de los servicios que prestan a los ciudadanos y las ciudadanas.

El Trabajador Social no debe convertirse, a juicio del Equipo Seminarista, en informático, sino en usuario activo, disponiendo de total autonomía en su labor investigadora y de programas de fácil utilización. Se manifiesta la necesidad de que los Trabajadores Sociales y las Trabajadoras Sociales intensifiquen su participación en las investigaciones sociológicas, sobre todo en el diseño de soporte teórico de la investigación, en el análisis crítico de los datos y en la elaboración de las conclusiones, es decir, en todas las fases del proceso metodológico de investigación.

En este punto surgen los siguientes cuestionamientos:

¿En que aspecto se considera una nueva dimensión de pobreza, la "pobreza informática", individuos que no disponen de la capacidad para generar y/o conseguir información utilizable de forma eficaz para desarrollar un proyecto de vida autónomo?

¿Es posible que las y los profesionales en Trabajo Social logren ser capacitadores fiables de estos "pobres", nuevos y antiguos, si ellos y ellas perciben su trabajo informáticamente empobrecido, debido a una capacitación

profesional insuficiente para conseguir acceder o generar información rápida y útil, más allá de la información que a ellos y a ellas les es enviada “desde arriba”?

Siendo en buena medida ellos y ellas, en diferentes grados “analfabetos informáticos”, debido a la falta de preparación en las escuelas de formación, sumado a la ausencia de interés en capacitación en la esfera laboral ¿cómo podrían contribuir a reinsertar en un mundo social cada vez más “informatizado” a sus usuarios y usuarias?

De todo lo citado, el Equipo Seminarista deja en relieve la enorme importancia que reviste el hecho de poder desarrollar en los y las profesionales en Trabajo Social la capacidad de generar, gestionar y difundir información por sí mismos.

La Penetración en el Campo Social.

A entender de los alumnos seminaristas, es claro que la inclusión de materias como Informática y Ciencias de la Documentación dentro del programa regular de formación de las y los profesionales del Trabajo Social, contribuiría en gran medida a confirmar su carácter universitario y científico, proporcionándoles herramientas esenciales para su futuro trabajo profesional y elevando su capacidad de lectura y análisis a múltiples niveles, tales como el visual y científico, entre otros.

En general, se tiende a enseñar informática como una entidad separada, más que dentro del contexto de los cursos centrales para el currículum de Trabajo Social. Las Escuelas con programas de doctorado son las que más usan ordenadores en investigación y cursos de estadística.

Es necesario introducir la tecnología de la información dentro del currículum regular, para lo cual es preciso entrenar y formar a los profesores y las profesoras, así como también abrir oportunidades a generaciones más jóvenes, quienes presentan menos reticencias en la materia. Si dentro de los principales objetivos del Trabajo Social se encuentra el desarrollar propias y específicas aplicaciones para realizar su práctica con un rango de independencia de la industria y el mundo de los negocios, debe integrar las TICs en los aspectos centrales del currículum de formación profesional.

De igual manera, es responsabilidad de las Escuelas formar a sus alumnos y a sus profesores, con el fin de que puedan asumir las nuevas condiciones de trabajo que se avecinan. Las tecnologías de la información y las comunicaciones están modificando el modo de trabajo, de aprendizaje, de comunicación y de ocio, configurando la ya nombrada "*sociedad de información o sociedad en red*". En este nuevo contexto se debe revisar en profundidad su impacto en los modelos de desarrollo económico, en las políticas de cooperación y el potencial de las TIC para contribuir a los objetivos contemporáneos, impidiendo al mismo tiempo, que se produzca una brecha digital, una nueva "exclusión de mundos".

Trabajo Social y Adulto Mayor

La temática del Adulto Mayor se ha presentado como una temática emergente de alta relevancia en las dos últimas décadas. Esta preocupación proveniente del fenómeno demográfico observado desde los años setenta, obedece a diversas causas. La Organización de Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial de la Salud, ha sustentado en sus políticas de posguerra, planes y programas de prevención en salud que ya muestran su eficacia, al constatarse una mayor y mejor expectativa de vida a nivel mundial.

Este aumento en la población de personas sobre sesenta años de edad, se proyecta como una manifestación que se está abordando desde el campo teórico y fáctico de las Ciencias Sociales, como asimismo dentro de las áreas Científicas y Tecnológicas.

CAPÍTULO IV
DISEÑO METODOLÓGICO

Introducción.

La sociedad actual se encuentra en la era de la Información, la cual progresa de manera rápida y vertiginosa en todos los ámbitos. El progreso, el avance tecnológico y la sociedad cada vez más informatizada va dejando al margen a todas aquellas personas que no tienen o no pueden acceder a “la máquina del progreso”.

Muchos valores sociales y culturales están cambiando, y la comunicación a través de la red, al tiempo que facilita y amplía estas posibilidades, merma y coarta las posibilidades de comunicación en otros muchos sectores sociales, o en este caso, deja al margen a grupos sociales importantes como lo es el de la tercera edad.

Por su trayectoria vital y, por otros condicionantes, la mayor parte de las personas mayores quedan al margen de estos nuevos avances tecnológicos. Esto dificulta la comunicación con generaciones más jóvenes además de dificultar la participación real en la sociedad actual.

Con el presente seminario de título se ha pretendido llegar hasta este colectivo con el interés de que conozcan, participen y utilicen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El equipo seminarista considera que en el grupo de adultos mayores con los que se trabajará, la utilización y el interés por las TIC mejorará y aumentará su calidad de vida de estas personas, por los siguientes motivos:

1º Ayudará a sentirse más implicados y participativos de la sociedad actual.

2º Las TICs se convierten en una herramienta para utilizar en el tratamiento de patologías, tales como uso de la memoria y actividad intelectual.

El presente seminario de título se fundamenta en las posibilidades que ofrece la accesibilidad a las tecnologías, como herramienta práctica la cual permite aumentar el grado de participación social y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores: *“las tecnologías deben orientarse en mayor medida hacia las necesidades humanas. La sociedad de la información no*

*debería crear nuevas categorías de exclusión, sino que debería mejorar la integración social y la calidad de vida”.*⁴⁹

En el **Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento**, se incluye como recomendación final *“la utilización de las investigaciones y los conocimientos científicos y el aprovechamiento del potencial de la tecnología para considerar, entre otras cosas, las consecuencias individuales, sociales y sanitarias del envejecimiento, en particular en los países en desarrollo”.*

Fundamentos de la Investigación

El presente seminario de título se fundamenta en su actuar a partir de las siguientes perspectivas que a continuación se desarrollarán.

Perspectiva Institucional.

Desde el año 2005 la oficina de RSU de la Universidad de Valparaíso, firmó un convenio de cooperación mutua con la Federación Mutualista de Valparaíso. En concordancia con este acuerdo, la Universidad se ha comprometido en la formulación y toma de decisiones y acciones que apunten a un crecimiento y desarrollo constante de los miembros pertenecientes a la federación, desde un enfoque de responsabilidad social universitaria, involucrando activamente a docentes, alumnos y funcionarios de la Casa de Estudios.

Reconociendo la exitosa experiencia de la Universidad del Adulto dependiente de la Universidad de Valparaíso, los alumnos seminaristas consideran fundamental en la aplicación del proyecto de Seminario de Título, la integración de esferas paralelas a la entrega exclusiva de conocimientos, cubriendo aspectos sociales relativos al envejecimiento saludable de los y las participantes.

A partir de lo señalado, adquiere relevancia la realización del presente Seminario de Título, por el hecho de ser la primera experiencia

⁴⁹ Informe final del grupo de expertos de la Comisión Europea “La construcción de la sociedad europea de información para todos nosotros”, 1997.

sistematizada y evaluada dentro del marco de cooperación existente dentro de ambas instituciones.

El concepto de Universalidad hace alusión a la integración de diferentes grupos, por esto, el presente proyecto contribuye en la construcción de una Universidad con valores éticos y acciones en sintonía con dicho concepto. A través de experiencias y proyecto de esta naturaleza, se consolida la participación de la Universidad de Valparaíso como un referente regional y nacional en temáticas relacionadas con el Adulto Mayor.

Perspectiva Profesional.

El Trabajo Social como praxis, se basa en la intermediación entre las necesidades sociales y los recursos en los eventos humanos problemáticos constituidos por las personas y su situación.

A través de la experiencia de seminario de título, se interviene sobre los efectos de una contradicción coyuntural y estructural de la sociedad, la exclusión social producto de la brecha digital, y pretende impactar en las condiciones de vida de uno de los sectores más vulnerables, estableciendo el vínculo entre recursos satisfactorios y las necesidades y carencias presentes.

A partir de la intervención, se sistematizará, organizará, y administrarán los recursos involucrados en disminuir los efectos de la brecha digital y potenciar estilos de envejecimiento saludable, dirigidos a fomentar la dignidad humana y la justicia social.

Los grandes cambios sociales y económicos vivenciados a partir de la segunda mitad del siglo pasado, han contribuido a la modificación del perfil demográfico de los países. Chile no escapa de esta tendencia y, ya a partir de la década de 1980 se encuentra -junto con Argentina, Cuba y Uruguay dentro de la etapa avanzada de transición demográfica hacia el envejecimiento de la población con natalidad y mortalidad moderadamente baja, lo que se traduce en un *crecimiento natural del orden del 1,4 por cada*

*cien personas anualmente*⁵⁰. Esta mayor expectativa de vida, ha dejado a ciertos grupos, entre ellos los adultos mayores de bajos ingresos económicos, dentro de una "sociedad de riesgo", quienes necesitan en algunos momentos de su vida las prestaciones básicas de los Servicios Sociales. Lo que plantea un nuevo desafío profesional, que es el de establecer herramientas a estos grupos, con el fin de transformarlos en agentes activos de los procesos y exigencias que la sociedad actual plantea, y donde el poseer conocimientos digitales actualizados adquiere una importancia fundamental, dado que sin esta herramienta, los no capacitados y las no capacitadas, van quedando, paulatinamente, excluidos de los procesos y beneficios que una sociedad digitalizada ofrece.

Perspectiva Personal

De acuerdo al actual momento de formación académica en que los alumnos participantes se encuentran, el proceso de Seminario de Titulación se torna una herramienta fundamental para el análisis, la discusión y el dar cuenta de la visión personal y profesional con respecto a las problemáticas que las y los adultos mayores del país presentan. A través de este aporte, los y las docentes, profesionales y alumnos seminaristas se vuelven actores de relevancia en el proceso constante de discusión universitaria dentro de la Casa de Estudios.

Esta intervención adquiere su valor, al ser un insumo útil y actualizado desde la perspectiva del Trabajo Social con adultos mayores. A la vez, esta instancia académica se presenta como una instancia de desarrollo, crecimiento personal y profesional, en la que se busca conseguir experticia habilidades y competencias profesionales.

⁵⁰ Chile y los Adultos Mayores. Impacto en la sociedad del 2000 – Chile, Instituto Nacional de Estadística, 1999.

Perspectivas del Estudio

El presente seminario pretende promocionar el envejecimiento saludable, mejorando la calidad de vida de las personas mayores participantes mediante su habilitación para adaptarse a una sociedad en la que las llamadas nuevas tecnologías han adquirido un papel cada vez más influyente e iniciarlos e iniciarlas en la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria.

El desarrollo del plan de trabajo, será efectuado desde la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones como instrumento centralizado, desde el cual se buscará intervenir en cuatro aspectos principales, graficados en el siguiente diagrama y los cuales serán explicitados a continuación:

Esquema nº 2
Perspectivas de Trabajo del Seminario de Titulo



Perspectiva Médica

En el campo de la salud, por una parte, se establecen diversos contenidos médicos, para determinar el grado de interés y utilidad, con el fin de obtener datos predictores sobre el envejecimiento saludable, y la posibilidad de utilizar las TIC, para difundir información sobre hábitos de envejecimiento saludable con sus pares no participantes del curso.

A medida que el cuerpo humano envejece, se observan dos fenómenos paralelos, una declinación fisiológica normal y un aumento en la prevalencia de ciertas enfermedades individualizadas. Aunque estos procesos señalados se influyen entre sí, existe una declinación fisiológica que es independiente del desarrollo de enfermedad. Sólo los cambios que están presentes en todas las personas que envejecen, y que aumentan en magnitud con la edad, representan envejecimiento en sí.

Existen entidades patológicas que son mucho más frecuentes en el Adulto Mayor, que antiguamente eran asociadas directamente con el proceso de envejecimiento, pero en la actualidad se sabe que son enfermedades. Este es el caso de las patologías que serán tratadas en los talleres de perspectiva médica:

- Osteoporosis.
- Enfermedad de Alzheimer.
- Diabetes.
- Problemas de Hipertensión Arterial.

En estas dos esferas: envejecimiento y enfermedades relacionadas con él, será realizada la intervención en la perspectiva médica: reconocimiento de las enfermedades señaladas, tratamientos existentes y prevención.

Perspectiva Social.

Dentro de la perspectiva social se cubren los aspectos relacionados con el bienestar social y psicológico de los y las participantes. El aspecto psicológico considera la perspectiva de la integración social, la satisfacción percibida por el curso, la relación intergeneracional y la comunicación con el fin de evitar el aislamiento, que supone el desconocimiento y la no utilización de las TIC. De esta manera, el desarrollo de la investigación se estructura sobre la base de un acercamiento progresivo a cada uno de los contextos señalados. La presente perspectiva enfoca a conocer y detectar el grado de interés y accesibilidad de los mayores y las TIC, profundizando en sus necesidades y potencial de aprendizaje.

Perspectiva Técnica.

Diagnosticar la viabilidad de la conectividad tecnológica, para la difusión de información para la adquisición de hábitos de envejecimiento saludable, y la obtención por parte del equipo de seminario de título, de datos constantes y actualizados predictores sobre la calidad de vida y el envejecimiento.

En el aspecto técnico, se analizarán prácticas mediante documentación, asesoramiento de especialistas y experiencia práctica, para determinar cuáles son las necesidades y dificultades que los y las adultos mayores encuentran para el uso y manejo de las nuevas tecnologías.

Además, el trabajo de campo con encuestas, permitirá la construcción de un muestreo que indicará el grado de accesibilidad y uso de las TIC por parte de los adultos mayores participantes.

Perspectiva Pedagógica.

Desde la perspectiva pedagógica, se conocerá la capacidad de aprendizaje, los métodos y contenidos, el entorno y duración para diseñar un programa adecuado de formación en Informática e Internet, adaptado a posibilidades y características específicas de las personas mayores, mediante las sugerencias de los y las participantes y el alumno seminarista de la carrera de Ingeniería Comercial de nuestra casa de estudio, el cual desempeñará un importante rol como agente dinamizador, por ser quien imparte el curso de alfabetización digital en ambos grupos participantes, este diseño de los contenidos del curso fue revisado y adaptado por el equipo seminarista.

El aspecto psicológico será evaluado desde una perspectiva de integración social, así como de la relación intergeneracional y la comunicación pretendiendo evitar el aislamiento supuesto que nace del desconocimiento y la no utilización de las TIC. De esta manera, el desarrollo de la investigación será estructurado en una base de un acercamiento progresivo a cada uno de los contextos señalados.

Con el conocimiento y detección del grado de interés y accesibilidad de los adultos mayores a las TIC, profundizando en sus necesidades y potencial de aprendizaje, se logra diagnosticar la viabilidad de la conectividad tecnológica en el grupo, para la difusión de información para la adquisición de hábitos de envejecimiento saludable, y la obtención, por parte del equipo seminarista, la casa de estudios, los y las profesionales médicos, y en general, entidades interesadas, en dominar datos fiables y actualizados de un estudio predictor sobre la relación entre el manejo de las TIC, calidad de vida y envejecimiento.

También permite determinar los medios, las herramientas, los programas formativos y contenidos para fomentar un acceso a las TIC y el como se pueden utilizar para conseguir un envejecimiento saludable, así como identificar las líneas operativas de actuación, en los marcos formativo e informativo, en la implementación de sucesivos programas.

Cuadro nº 6
Dimensiones de trabajo desde cada perspectiva

Perspectiva Médica
<p>La presente dimensión tiene como objetivo el que los adultos mayores, a partir del uso de las TIC aprendan, investiguen y analicen sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades propias de la edad • Estilos de alimentación saludable • Medicina alternativa <p>Esto tiene como fin aumentar el nivel de conocimiento sobre las temáticas de los adultos mayores, así como lograr la promoción del autocuidado y estilos de vida saludable.</p>
Perspectiva Social
<p>Esta dimensión tiene como objetivo, el informar a los adultos mayores sobre las ventajas que tiene el gobierno electrónico y como al utilizar los diversos mecanismos existentes pueden insertarse de mejor manera en la sociedad actual, pasando a ser entes participativos dentro de la sociedad actual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla ciudadana. • Conexión con mutualistas latinoamericanos. • Sistematización de la experiencia histórica de la federación.
Perspectiva Técnica
<p>El dominio de la dimensión técnica implica el manejo básico de las herramientas para la inserción a la sociedad digitalizada, con el fin de realizar una conexión con sus pares mutualistas latinoamericanos y personas y entidades interesadas en la temática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de procesador de texto (Microsoft Word). • Uso de planilla de cálculo (Microsoft Excel) • Internet.

Perspectiva Pedagógica

La dimensión psicológica busca estimular aspectos cognitivos de los y las participantes, mediante ejercicios mentales, resolviendo problemas diversos, creando e imaginando, lo que busca que la estructura mental del grupo logre una modificación para adecuarse en la resolución de nuevos desafíos psico-sociales.

- Utilización de ejercicios de destreza mental.
- Curso online del idioma inglés.

Alcances del proceso de intervención.

En la búsqueda de concretar la formulación efectiva del problema, surgen en el equipo seminarista una serie de preguntas significativas que apuntan a acotar los aspectos y áreas relevantes de la problemática.

Se consideran como cuestionamientos significativos, los siguientes:

- a. Actualmente, la Universidad de Valparaíso ¿presenta políticas de participación formal y efectiva en relación a propuestas de Responsabilidad Social Universitaria en torno a la temática de adultos mayores?
- b. ¿Se encuentran los adultos mayores de la Sociedad Mutualista de Valparaíso preparados para romper con su actual brecha digital?
- c. ¿Cuáles son las áreas de impacto en los ámbitos universitarios y de extensión, en relación a las actividades de Responsabilidad Social Universitaria dirigidas a los adultos mayores?
- d. ¿Existe interés y participación por parte de la directiva institucional de la Universidad de Valparaíso en la canalización y dirección de la acción social de la comunidad universitaria frente a las temáticas que convocan los adultos mayores?
- e. ¿Es importante para el proceso de reactivación del movimiento mutualista chileno, el romper con la brecha digital existente?

Formulación Del Problema

La investigación realizada antes del presente Seminario de Título permitió tomar conocimiento, de la realidad general actual de los Adultos Mayores frente a las TIC, comprobando, la relación inversamente proporcional entre el dominio de éstas y el estrato generacional en que el sujeto se encuentra.

Tomando como base esta premisa, e insertos en los lineamientos programáticos de la Política Social para el Adulto Mayor⁵¹, cuyos Fundamentos Valóricos son: la Equidad, Solidaridad Intergeneracional, el Pleno respeto a la dignidad de los Adultos Mayores y al ejercicio de sus derechos como personas y como ciudadanos, es que los alumnos seminaristas han delimitado el problema a diagnosticar e intervenir como:

“Inexistencia de experiencias sistematizadas de responsabilidad social universitaria en torno a la relación entre la enseñanza de las nuevas tecnologías de la información y el proceso de envejecimiento saludable en una sociedad digitalizada”

Frente a este problema diagnosticado, el equipo seminarista se encuentra con una serie de problemáticas de menor índole pero asociadas a la misma situación siendo las más visibles, entre otras:

- Existencia notoria en el país de una marcada brecha digital en donde los Adultos Mayores en general no tienen ni la capacitación necesaria para entender y utilizar de forma correcta las Tics, y de igual manera, no cuentan con acceso igualitario a las Tics, ya que muchas veces no tienen los recursos necesarios para acceder a ellas.
- Coexistencia de una creciente exclusión digital dentro del marco de impulso al gobierno electrónico y la masificación de las tics en la sociedad chilena actual.
- Inexistencia de un marco RSU para el trabajo con los adultos mayores de la región.
- Inexistencia del concepto mutualismo en la memoria colectiva de la sociedad actual, por lo que la población menor de 40 años, no presenta

⁵¹ Política Social para el Adulto Mayor, 06 de mayo de 2004, Comité de Ministros para el Adulto Mayor

conocimientos precisos del nombrado colectivo, el cual fue altamente relevante desde principios de 1900 hasta mediados de la década de 1970.

- Baja participación social de los adultos mayores en la región, en donde se hace imprescindible el uso de las Tics como herramienta integradora entre ellos y la sociedad actual.

Causas del problema:

- Falta de espacios públicos y privados en los que el grupo de intervención pueda alcanzar niveles suficientes de alfabetización digital.
- Vertiginoso avance de las TICs versus los procesos de aprendizaje en adultos mayores.
- Errada noción de que la Universidad como concepto debe abocarse exclusivamente a las problemáticas dirigidas a jóvenes y adultos, dejando excluido el trabajo con grupos de menores y adultos mayores, por no ser sus grupos objetivos fundamentales.

Efectos del problema:

- Exclusión digital por parte de la sociedad chilena digitalizada hacia los adultos mayores digitalmente analfetos.
- Inexistencia de políticas universitarias de impacto dedicadas al trabajo en conjunto con Adultos Mayores de la región.
- Ausencia de políticas RSU, en los lineamientos de planificación los que se establezcan criterios de trabajo con adultos mayores.
- Baja participación de los adultos mayores en la sociedad actual, a diferencia de las décadas de auge de las sociedades mutuales, donde adquirieron el más alto protagonismo registrado en su historia.
- Pérdida de identidad y del concepto mutualismo.
- Exclusión en redes de protección social.
- Deficiente acceso a conocimientos e información.

Según la interpretación del equipo seminarista, los problemas más de fondo generados como consecuencia de la brecha digital son:

- a) Una pérdida de competitividad en el grupo de intervención en comparación con sociedad chilena altamente digitalizada.

b) Falta de iniciativas de carácter masivo, tanto públicas como privadas en el área de alfabetización digital.

Lo anterior se considera una consecuencia de una multiplicidad de factores que si bien no son atribuibles en un cien por ciento al fenómeno de la brecha digital, sí configuran un panorama complejo en su análisis.

Al concentrarse en determinar las causas que incidirían más directamente en la brecha digital, resulta conveniente realizar un enfoque en la dificultad central que en definitiva termina por incrementar las diferencias entre los dos lados de esta brecha. Dicho problema podría ser definido de la siguiente forma: La población presenta deficiencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de la sociedad del conocimiento.

Tales deficiencias podrían corresponder a carencias de al menos una o eventualmente todas las identificadas por Hargittai:

- a) Poseer los medios técnicos adecuados, tales como calidad de equipos o velocidad de conexión.
- b) Gozar de autonomía de uso, es decir, poseer la capacidad de usar las TICs para fines propios.
- c) Existencia de redes sociales de soporte, entendidas como personas que estén dispuestas a ayudar en caso de problemas.
- d) Experiencia en el uso de las tecnologías (cuanto tiempo lleva usándolas).⁵²

Otro esquema a tomar en consideración al momento de explicar las causas que determinan la aparición de la brecha digital son a juicio de Lisa Servon, los siguientes:

- a) Una falta de recursos para adquirir los elementos necesarios para participar de las ventajas del uso de las TICs.
- b) Desigual distribución de la infraestructura necesaria para el uso de las tecnologías.

⁵² Hargittai Eszter. (2003). "The Digital Divide and What to Do About It. New Economy Handbook". Prensa Académica de San Diego, California. E.U.A.

- c) Presencia de un alto nivel de discriminación en el diseño de productos necesarios para usar las tecnologías.
- d) Una falta de políticas públicas y privadas innovadoras que enfrenten el tema de la brecha digital de una forma más amplia.
- e) Falta de sensibilidad por incluir elementos culturales diversos, que hagan más simple el uso de las TICs.⁵³

Estas causas refuerzan la idea que el tema de la brecha digital no puede estar solamente suscrito al tema del acceso, sino que debe ser entendida como parte de un problema social mucho mayor.

No existe consenso en la literatura respecto de cuales son las fórmulas de intervención más apropiadas pero si parece existir un importante acuerdo en relación con la importancia de intervenir, ya sea por la vía de políticas públicas o por iniciativas organizadas desde el mundo privado.

De manera dicotómica se podría visualizar las opciones de intervención por la vía de planes nacionales, como en los casos de Irlanda o Singapur⁵⁴ o a través de esquemas de emprendimiento privado. Claramente muchas opciones intermedias en en este continuo.

En ambos casos lo que podría estar impidiendo una adecuada adopción de las nuevas tecnologías, según lo que parece indicar la evidencia nacional e internacional, es un proceso de falta de comprensión por parte de quienes toman las decisiones y los ejecutores de planes y políticas, sobre los procesos sociales relacionados con implementación y apropiación de las TICs en el contexto específico de la población digitalmente marginada. En otras palabras, lo que se desprende de las experiencias exitosas en el extranjero es que más allá de la necesaria preocupación por la implementación de nuevas tecnologías y del estudio de los aspectos técnicos asociados a dicha implementación, lo que estaría faltando para avanzar en la reducción de la brecha digital es un aumento de los estudios centrados en los componentes sociales del uso de las TICs.

⁵³ Servon Lisa. (2002). " Tendiendo un puente sobre la Brecha Digital: Tecnología, comunidad, y orden público. ". Malden, MA, Blackwell Publicaciones.

⁵⁴ Low, L. (2005). " Desarrollo del espíritu emprendedor en Irlanda y Singapur." Diario de la economía de Asia Pacífico Vol. 10 (1): 116-138.

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

“Conocer y analizar la experiencia RSU en un marco de aprendizaje de nuevas tecnologías de la información propiciando la adopción de hábitos de envejecimiento saludable, en un grupo de 50 Adultos mayores de la Federación Mutualista de Valparaíso”

Objetivos Específicos:

- *Conocer la situación actual de un grupo de 50 Adultos mayores asociados a la Sociedad Mutualista de Valparaíso, y su capacidad de aprendizaje progresivo de las TIC.*
- *Conocer la situación actual del grupo de adultos mayores en lo referente a sus hábitos de aprendizaje para un envejecimiento saludable, desde una progresiva aplicación y conocimiento de las TIC.*
- *Conocer las experiencias desarrolladas en el marco del proceso de Responsabilidad Social Universitaria en torno a la inclusión social digital de los adultos mayores de la Federación Mutualista de Valparaíso.*
- *Definir campos básicos y contenidos a transmitir para garantizar nuevos hábitos de envejecimiento saludable de forma continúa.*
- *Conocer la percepción de los adultos mayores participantes, frente a las TIC y al proceso de envejecimiento .*
- *Conocer la percepción de los adultos mayores participantes, frente al proceso de envejecimiento saludable.*
- *Establecer criterios de valoración para confirmar el aprendizaje y uso correcto de las TIC por el grupo de adultos mayores.*

De acuerdo a lo establecido, el equipo seminarista considera dos dimensiones de impacto. La primera de éstas se refiere a un impacto de nivel microsocioal, acotado a los participantes y su grupo de referencia.

La segunda dimensión se enfoca a la colaboración en aquellos objetivos que presentan una naturaleza de nivel macrosocioal. Lo cual se expresa en el siguiente cuadro:

Cuadro nº 7
Objetivos de la Intervención

Objetivos de nivel microsocial	Objetivos de nivel macrosocial
<ul style="list-style-type: none"> • Óptimo acceso a los conocimientos e información hacia el grupo de intervención. • Existencia de políticas RSU en lineamientos, donde se establezcan criterios de trabajo con Adultos Mayores. • Alta participación del grupo intervenido en una sociedad altamente digitalizada. • Inclusión en redes de protección social. • Formulación de políticas universitarias de impacto dirigidas hacia el colectivo de Adultos Mayores en la región. • Sentido de identidad y del concepto de Mutualismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar el concepto de universidad en donde se considere el trabajo conjunto con los adultos mayores. • Presencia de políticas y espacios desde los sectores público y privado. • Actualización permanente a los avances en Tics, acorde a los procesos de aprendizaje en Adultos Mayores. • Inclusión digital por parte de la sociedad chilena altamente digitalizada, hacia los adultos mayores en proceso de alfabetización digital.

De acuerdo a lo expresado en la tabla anterior, el equipo seminarista, planifica la concreción total de los objetivos de nivel microsocial y se espera colaborar a través de la intervención profesional, en el cambio de perspectiva macrosocial de la problemática, desde las iniciativas de nivel público y privado.

Justificación De La Intervención.

La presente investigación puede ser justificada de acuerdo las consideraciones que se presentan a continuación.

- Existe una necesidad sentida, tanto desde la mirada del trabajo social como de la sociedad en general, en abordar la temática de la alfabetización digital, especialmente en el grupo etareo de adultos mayores, ya que es un tema de innegable impacto social.
- Es necesario producir información, instrumentos, y en general conocimientos desde una óptica local sobre este fenómeno psicosocial generado por la tecnología de la información y las comunicaciones.
- Generar un primer registro bibliográfico desde la disciplina del trabajo Social sobre los conocimientos obtenidos, frente a la relación entre las

temáticas de alfabetización digital, adultos mayores y responsabilidad social universitaria.

- Establecer la validez del constructo “envejecimiento saludable” y sus variaciones en función del uso de las TIC.

Limitaciones Del Seminario De Título.

El desarrollo del presente Seminario de Título conlleva algunas limitaciones, tales como se precisan a continuación.

- Generalización. Dada las características de los y las participantes, la generalización está limitada a un subconjunto bastante específico, dado que el muestreo es determinístico y no probabilístico.
- Inexistencia de promoción en autoformación en TIC. La necesidad de ser autodidactas surge de la ausencia por parte de la Casa de Estudios, de una entrega consistente de los contenidos básicos a dominar para el desarrollo de un Seminario de Título científicamente coherente en la temática de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TICs.

Proceso metodológico

a. Tipologías de participantes.

Este seminario de título contará con dos tipologías de participantes:

- Aquellos adultos mayores que tienen conocimientos previos de uso del computador.
- Aquellos adultos mayores que no tienen nociones previas en el manejo del computador.

Cada grupo estará conformado por un mínimo de 20 y un máximo de 30 personas que tengan la calidad de socios de alguna de las sociedades mutualistas agrupadas en la Federación Provincial Mutual de Valparaíso.

El primer grupo (personas con conocimientos previos del uso del computador), se conformó a partir de la invitación hecha por la oficina RSU en abril del año 2006 a los alumnos que el año 2005 habían cursado el taller de alfabetización digital, inserto en el convenio existente entre la oficina RSU y la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, a partir del año 2005, a hacer un repaso de los conocimientos aprendidos anteriormente.

En este grupo solo se persigue el repaso de los conocimientos técnicos adquiridos (uso de herramientas informáticas). A partir de esta experiencia, es que el equipo seminarista aplicó una serie de instrumentos de medición para observar cual es el comportamiento y la opinión de los adultos mayores de este grupo frente a estos conocimientos y cuales eran los impactos reales de la alfabetización digital que ellos pudieron percibir terminado el taller. A través de esta retroalimentación es donde los alumnos seminaristas, proponen mejoras al taller de alfabetización digital, en cuanto al hecho de que no solo se trabaje en la enseñanza de las herramientas tecnológicas básicas para el correcto manejo de las tecnologías existentes sino que también, se pueda lograr un cambio destinado a crear nuevos conocimientos propiciando estilos de envejecimiento saludable a través del manejo y uso correcto de las Tics.

El segundo grupo (personas sin conocimientos previos del uso del computador), se conforma a partir de la invitación hecha por la oficina RSU en agosto del año 2006, a todos aquellos socios de la federación Mutualista de Valparaíso, los cuales no tuvieran ningún tipo de conocimientos sobre computación e Internet. En este grupo se persigue no solo entregar conocimientos en relación al uso adecuado de las herramientas informáticas (Internet, procesador de texto y hoja de cálculo), sino que además se pretende en este grupo, establecer patrones de comportamiento que promuevan estilos de envejecimiento saludable, en donde los adultos mayores alfabetizados apliquen los conocimientos tecnológicos adquiridos, con el fin de adquirir mayor información frente a sus procesos de envejecimiento, lograr un mejor nivel de participación en la sociedad y a la vez crear instancias de cooperación con otros pares en el país y en el extranjero. Al terminar el proceso de alfabetización digital, al igual que en el primer grupo, se medirá la percepción de éstos frente a las temáticas enseñadas y frente a lo que ha sido su proceso de alfabetización.

Una vez realizada la intervención en ambos grupos, se compararán los resultados entre estos, para así comprobar el efecto de los temas tratados y la aplicación de éstos. Con esto se analizará y evaluará la efectividad y el grado de cumplimiento de los resultados que el equipo busca, tanto en la realidad de los ya alfabetizados y los que no tenían conocimientos previos del tema.

Análisis de involucrados

El equipo seminarista considera de vital importancia el estudiar al grupo y a la institución susceptible de tener un vínculo con el proyecto. El análisis de involucrados permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes.

Beneficiarios:

En el presente inserto, se procede a describir y analizar cuales son los beneficiarios tanto directos como indirectos de la intervención profesional de los alumnos, estableciendo los conceptos claves, los roles de cada actor y el tipo de relaciones existentes entre ellos, para de esta manera, tener una primera mirada al conjunto en su totalidad.

**Cuadro nº 8
Beneficiarios Directos**

1. Federación Provincial Mutualista de Valparaíso.	
Descripción de la institución	La Federación Provincial Mutualista de Valparaíso fue fundada el 7 de Agosto de 1941. Cuenta con Personalidad Jurídica Dec. Nº2695 desde el 30 de Mayo de 1955. Se encuentra compuesta por 24 sociedades mutuales, las que geográficamente se distribuyen entre las comunas de Limache, Olmué, Villa Alemana, Quilpué Viña del Mar y Valparaíso, conformando una población aproximada de 1040 socios a diciembre del año 2005. Esta institución pertenece a la Confederación Mutualista Chilena (Ley 15.177 reglamento Nº 215 publicada el 22 de Marzo de 1963). Para la aplicación de esta Ley, el 10 de Junio de 1965, fue promulgado el Reglamento Nº 215. la cual reúne a 258 sociedades las que en su mayoría superan los 100 años de existencia.

<p>Conceptos Fundamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mutual: Entidad Aseguradora constituida por la asociación de personas que reparten entre si los riesgos que individualmente les corresponde, fijando las cantidades con que cada una de ellas habrá de contribuir al resarcimiento de los daños o pérdidas colectivas⁵⁵ • Sociedades de Socorros Mutuos : Son asociaciones voluntarias sin fines de lucro, que agrupan a personas que se comprometen a pagar cotizaciones que contribuyen a la formación de un capital, destinadas a ayudar a sus socios o bien a sus familias, cuando éstos son víctimas de uno o más de los riesgos previstos en sus estatutos, principalmente enfermedades, cesantía, invalidez y muerte⁵⁶ • Mutualismo: es un sistema solidario de servicios mutuos, fundado en la asociación voluntaria de personas que se unen con objetivos comunes de ayuda recíproca. <ol style="list-style-type: none"> a. En el aspecto económico se sustenta integrando un patrimonio del cual nadie es propietario en forma individual. Este patrimonio pertenece al conjunto total y orgánico de los asociados. b. En el aspecto social, se basa en la conformación del grupo humano que se integra para satisfacer sus necesidades, excluyendo los egoísmos e intereses personales. c. En general puede afirmarse que la asociación mutual es una organización creada por personas para recibir determinados servicios cuya adquisición en forma individual les resultaría casi imposible.⁵⁷
<p>Tipos de Vinculación de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación Local: Las 24 sociedades de socorro mutuo, se vinculan entre si, a través de diversas actividades conmemorativas como, platos de convivencia, certámenes de poesía, juegos tradicionales, de mesa, o de salón. Misas conmemorativas para recordar a los socios difuntos. Estas se organizan a través de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, a través de su directiva compuesta por diversos miembros de las diferentes asociaciones mutuales elegidas democráticamente por sus pares por un período de 2 años. <p>Se vinculan con la comunidad regional a través de la emisión de un programa radial de una hora de duración, todos los días domingos a las 10 A.M en radio Colo-Colo Cb 1340 del dial AM.</p> <p>Se vinculan con diversos organismos tanto de nivel público como privado, a través de diversos acuerdos de cooperación mutuo, entre los que se destaca el firmado con la oficina Rsu de la Universidad de Valparaiso, con el propósito de establecer vínculos de carácter formativo, entre la Universidad y la Federación con el fin de reactivar el protagonismo que el movimiento mutualista porteño tuvo a mediados del siglo XX en las áreas culturales y de participación social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vinculación Nacional: Su vinculación a nivel nacional se establece con la Confederación Mutualista de Chile la cual reúne a 258 sociedades de socorro mutuo. • Vinculación Internacional: No se registran vínculos relevantes entre la Federación y otros organismos de carácter internacional, por ende, se espera utilizar la presente intervención profesional, para generar vínculos con otras asociaciones de socorros mutuos.

⁵⁵ http://www.aach.cl/html/general/glosario/f_glosario.asp glosario de conceptos, pagina Asociacion de Aseguradores de Chile, Agosto 2006

⁵⁶ "La trayectoria del mutualismo en Chile (1853 – 1990). Apuntes para su estudio, Sergio Grez Toso, Revista Mapocho N° 35. 1994.

⁵⁷ <http://www.sena.edu.co> pagina del servicio nacional de aprendizaje colombiano, seccion cooperativismo , agosto 2006

<p>Rol de la Institución referente a la problemática</p>	<p>Los roles fundamentales de La Federación Provincial Mutualista son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de las actividades mediante canales informativos preestablecidos. • Coordinación externa en la búsqueda y selección participantes. • Establecimiento del nexo entre participantes seleccionados anteriormente y la instancia de formación propuesta por la RSU UV.
<p>Intereses frente a la problemática</p>	<p>Los intereses principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los y las participantes apliquen herramientas pertenecientes a las Tics, en concordancia al acuerdo al convenio-marco firmado entre la Casa de Estudios y la Federación Provincial Mutualista. • Disminución en los y las participantes de la brecha digital que presentan, definida como la separación existente entre las personas comunidades o países que utilizan las tecnologías de la comunicación como herramienta cotidiana y aquellas que no tienen acceso a éstas, sumado a quienes tienen a ellas y no saben utilizarlas.⁵⁸ • Establecer canales de comunicación con otros miembros mutualistas en Chile y Latinoamérica.
<p>Poder relativo</p>	<p>El poder relativo que tiene la institución es alto, puesto que a pesar de la existencia del acuerdo marco, es responsabilidad de los socios y socias de la Federación, la asistencia a las diversas instancias de participación que la Universidad de Valparaíso les otorgue mediante el Taller de Alfabetización Digital dictado por los profesionales miembros de la oficina RSU UV.</p>
<p>Capacidad de participación de los integrantes de la organización</p>	<p>Debido al perfil cooperativista de los y las participantes, se espera un alto grado de compromiso frente a las actividades, en donde, ellos se transforman en un actor fundamental para el éxito de la intervención.</p>
<p>Posiciones de cooperación y conflicto frente a otras instituciones participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación: <ol style="list-style-type: none"> a. Existencia del acuerdo marco entre la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso y la Universidad de Valparaíso a través de su oficina de Responsabilidad Social Universitaria b. La motivación de los socios de la Federación en el aprendizaje de las nuevas tecnologías de la información, como una herramienta fundamental para insertarse en una sociedad cada vez más digitalizada. c. Alto grado de convocatoria que la federación tiene con sus socios y socias. d. Efectivo liderazgo de los dirigentes de la Federación para motivar a los socios a participar en actividades propuestas. e. Existencia de un canal de comunicación establecido para dar a conocer las actividades de la Federación Provincial Mutualista y de las asociaciones en particular. • Conflicto:

⁵⁸ La Brecha Digital: Mitos y Realidades", Arturo Serrano Santoyo & Evelio Martínez, México 2003, Editorial UABC, 175 pag.

	<p>a. Alta deserción de los adultos mayores, por diversas problemáticas ajenas a la planificación de las actividades formativas que presenta la Universidad.</p> <p>b. Desmotivación producto de la complejidad del proceso de aprendizaje de Tics.</p> <p>c. Respuesta no efectiva de la Universidad a los requerimientos planteados por la Federación Provincial Mutualista en el acuerdo.</p>
--	--

2. Oficina de Responsabilidad Social Universitaria - Universidad de Valparaíso.	
<p>Descripción de la institución</p>	<p>La oficina de Responsabilidad Social Universitaria de la Universidad de Valparaíso nació dentro del proyecto MECESUP UCO0303 denominado "Formación de profesionales con valores, actitudes y comportamientos que favorezcan el ejercicio de su Responsabilidad Social Universitaria" del año 2004.</p> <p>Toma como base uno de los objetivos institucionales permanentes de la Universidad de Valparaíso el cual lo expresa como "Contribuir al desarrollo de la Quinta Región, fomentando la participación de la Universidad en la entrega de aportes y respuestas específicas y oportunas"⁵⁹</p> <p>El proyecto MECESUP alberga a las siguientes carreras impartidas por la Universidad: nutrición, química y farmacia, ingeniería en construcción, diseño, ingeniería civil industrial, tecnología médica, fonoaudiología, derecho e ingeniería comercial, así como a carreras colaboradoras: biología marina, enfermería, trabajo social, psicología, cine y administración pública.</p>
<p>Conceptos Fundamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad: La Universidad Tradicional se basa en los siguientes pilares: Docencia, Investigación y Extensión en relación con la sociedad, "en el cumplimiento de sus funciones debe atender adecuadamente los intereses y necesidades del país, preferentemente los de la Quinta Región al más alto nivel de excelencia"⁶⁰ • Responsabilidad Social (RS): se entiende como "la orientación de las actividades individuales y colectiva, que permita a todos y todas, igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades, eliminando y apoyando la eliminación de los obstáculos estructurales de carácter económico y social, así como los culturales y políticos, que afectan o impiden ese desarrollo"⁶¹ • Responsabilidad Social Universitaria (RSU): Se entiende como, "la capacidad que tiene la Universidad, de difundir y poner en práctica, un conjunto de principios y valores, generales y específicos, por medio de cuatro procesos, considerados claves en la Universidad, como son : La Gestión, La Docencia, La Investigación y la Extensión Universitaria. Respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad universitaria y al país en donde ésta esta inserta"⁶².

⁵⁹ Política Global de Desarrollo de la Universidad de Valparaíso. Resolución Exenta N° 01/JD 1998

⁶⁰ Política Global de Desarrollo de la Universidad de Valparaíso. Resolución Exenta N° 01/JD 1998

⁶¹ Universidad Construye País, "Estrategias para la Expansión de la Responsabilidad Social en las Universidades Chilenas", Santiago, 2001.

⁶² Universidad Construye País y otros, "Aproximaciones al concepto de RSU", Santiago, 2002.

<p>Tipos de Vinculación de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación Local: La oficina RSU se vincula a nivel local principalmente con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los estamentos de la Universidad de Valparaíso, definiéndose éstos como: alumnado, docentes, y personal administrativo. ✓ Universidades regionales pertenecientes a la red "Constuye País". ✓ Otros establecimientos de educación superior. ✓ Organismos Públicos regionales principalmente, Gendarmería de Chile, Intendencia Regional, Municipalidades de Valparaíso y Viña del Mar, Hospital Van Buren y Gustavo Fricke, Ministerio de Salud, Ministerio de Economía, Servicio Nacional de la Mujer, Junji, Injuv. ✓ Diversas ONG (Federación mutua de Valparaíso, TAG cordillera) • Vinculación Nacional: La oficina de RSU se vincula a nivel nacional con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Universidades pertenecientes a la red "Constuye País" ✓ Organismos Públicos a nivel nacional principalmente, Gendarmería de Chile, Intendencia Regional, Municipalidades de Valparaíso y Viña del Mar, Hospital Van Buren y Gustavo Fricke, Ministerio de Salud, Ministerio de Economía, Servicio Nacional de la Mujer, Junji, Injub, entre otros) ✓ Diversas ONG. • Vinculación Internacional: La oficina de RSU se vincula a nivel internacional con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Universidades de los siguientes países: España, México, Perú, Inglaterra, Francia, Suecia y Argentina. ✓ Organismos Internacionales como ONU, CEPAL, UNICEF, BID, OIT, PNUD, UNESCO.
<p>Rol de la Institución referente a la problemática</p>	<p>Los principales roles de Oficina RSU - UV son⁶³:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concebir, desarrollar, difundir y aplicar el conocimiento referido a la responsabilidad social y a la formación profesional y científica. • Establecer relaciones de colaboración con otras instituciones que cultiven la responsabilidad social y el aprendizaje de servicio. • Asesorar en materias de Responsabilidad social y Gestión de Valores de la institución.
<p>Intereses frente a la problemática</p>	<p>Los principales intereses frente a la problemática por parte de la Oficina RSU son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratificar el convenio existente desde el año 2004 entre la Oficina RSU y la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso fundamentalmente en formación y cooperación mutua. • Posicionar el área de senescencia dentro de las áreas prioritarias de los intereses en RSU de la UV, no sólo a través del convenio con la federación sino además, a través de la vinculación con otras organizaciones, públicas o privadas quienes tengan relación con dicho sector de la población.

⁶³ Decreto Exento n° 01461, 29 mayo del 2006. UV. Creación de la unidad de gestión, estudios e investigación en responsabilidad social universitaria.

	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer precedentes en relación a la dinámica enseñanza - aprendizaje dentro del marco de Responsabilidad Social Universitaria. • Insertar a las y los adultos mayores participantes del proyecto como un referente importante en los ámbitos local y regional a partir de su relación con la comunidad.
<p>Poder relativo</p>	<p>El poder relativo que tiene la institución es alto, puesto que a pesar de la existencia del acuerdo marco, es responsabilidad de los socios y socias de la Federación, la asistencia a las diversas instancias de participación que la Universidad de Valparaíso les otorgue mediante el taller de alfabetización digital dictado por los profesionales miembros de la oficina RSU UV.</p>
<p>Capacidad de participación de los integrantes de la organización</p>	<p>La presencia de la Institución se realizará a través de la facilitación de los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humano: 1 Docente, 6 alumnos de la carrera de Ingeniería Comercial y 2 alumnos seminaristas de la carrera de Trabajo Social, además de la planta fija de la Oficina RSU, compuesta por la directora del programa, Sra. Liliana Tapia, más un egresado de la carrera de Trabajo Social. • Materiales: 1 Sala virtual, 30 computadores personales, con las herramientas tecnológicas óptimas para realizar las capacitaciones en Tics, materias de refuerzo pedagógico provisto por la oficina RSU. • Económico: No se considera directamente dentro de los recursos utilizables en el desarrollo del taller, sin embargo la Oficina destina recursos en la compra de elementos utilizados en la recepción de participantes y en la entrega de material didáctico.
<p>Posiciones de cooperación y conflicto frente a otras instituciones participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación: <ol style="list-style-type: none"> a. Existencia del acuerdo marco entre la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso y la Universidad de Valparaíso a través de su oficina de Responsabilidad Social Universitaria b. El interés existente por parte de la oficina RSU, en extender su área de trabajo hacia el sector de adultos mayores, como fuente de mutuo aprendizaje y cooperación. c. Entrega de recursos en el acceso a las herramientas disponibles, en la sala virtual RSU, según la distribución de tiempo de uso, acordadas previamente. d. Permanente comunicación entre el personal de la Oficina RSU y los dirigentes de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso. • Conflicto: <ol style="list-style-type: none"> a. Respuesta no efectiva de la oficina de Responsabilidad Social Universitaria frente a los requerimientos planteados por la Federación Provincial Mutualista en el acuerdo suscrito. <p>Ausencia del docente ejecutor del taller y/o sus alumnos ayudantes, debido a diversas problemáticas ajenas a la planificación de las actividades formativas que presenta la Universidad, generando un desfase en la relación entre tiempo planificado y entrega de contenidos.</p>

El proyecto reconoce la creación de vínculos entre las instituciones participantes, la capacidad de aprendizaje en la temática digital por parte de los adultos mayores, y la capacidad de formación de competencias en Responsabilidad Social Universitaria en los actores involucrados como las estrategias principales para el logro de su propósito. Sólo en la medida que la Universidad de Valparaíso, a través de la Oficina RSU responda a las prioridades de las agendas locales del desarrollo es que la propuesta será sostenible en el largo plazo y tendrá un impacto concreto.

En relación a lo expreso en el párrafo anterior, se determina la existencia de beneficiarios externos al grupo de intervención, los cuales se detallan a continuación:

Beneficiarios indirectos:

- **Ámbito local:**

Son beneficiarios los grupos primarios y secundarios, entendiendo como tales a las familias y grupos de origen de cada participante del taller, así como otras instituciones en que éstos y éstas participen y puedan aplicar los conocimientos aprendidos.

- **Ámbito regional:**

- Instituciones dedicadas al trabajo con a.m. en la región, tanto en ámbitos públicos como privados, ya que se busca sentar un precedente en cuanto al trabajo y la relación entre las tics y los adultos mayores

- Proyectos de Rs y RSU a nivel Regional, tanto en trabajo con Adultos mayores, como así mismo en proyectos relacionados con las TICS

- Instituciones gubernamentales y ONG que cuenten dentro de sus políticas, el uso de tics, tanto para la formulación de trámites, como así mismo, estén consideradas dentro de los lineamientos base de la organización.

- **Ámbito nacional:**
 - El Gobierno Chileno a través de sus portales electrónicos, en donde la accesibilidad de los portales sea un indicador clave a la hora de formular políticas de apertura de las Tics a la sociedad en general y en específico al grupo de los adultos mayores.

 - adultos mayores de otras asociaciones mutualistas agrupadas en la confederación mutualista de Chile que quieran adoptar el proyecto R.S.U. U.V., en conjunto con otra universidad con visión R.S.U.

 - Grupos de R.S.U. que quieran adoptar la metodología propuesta por la intervención efectuada por el seminario de título.

Proceso Metodológico.

El proceso metodológico planteado para el desarrollo de esta investigación, se ha subdividido en tres fases diferenciadas, cubriendo cada una de ellas diferentes sub-tareas abordadas mediante diversas técnicas.

La metodología utilizada para la realización del presente estudio ha sido tanto cuantitativa como cualitativa, puesto que se utilizan instrumentos de recolección de datos, acordes a las dos índoles.

Para la obtención de la información secundaria se efectuarán las siguientes acciones:

- Revisión bibliográfica existente.
- Registro estadístico nacional de la situación general del Adulto Mayor en Chile.
- Revisión de experiencias de similar naturaleza realizadas.
- Fuentes primarias y secundarias.

Como se explicitaba anteriormente, el proceso de intervención del seminario de título contará con los siguientes momentos:

1º Fase: Recolección de Datos y Coordinaciones.

En esta primera fase, se recolectará la información que se utilizará en la fase diagnóstica bajo 3 instrumentos de recolección de datos como son:

- Encuestas.
- Investigación participante.
- Entrevistas a expertos en la materia.

El objetivo de esta fase es establecer las coordinaciones necesarias entre la oficina RSU y la federación provincial mutual de Valparaíso, como así mismo con las instituciones, profesionales y alumnos que cooperarán para lograr el éxito de la intervención.

Para finalizar esta primera fase, se realizarán entrevistas a los y las especialistas de de proyectos de TIC aplicables a las personas mayores en diversas áreas de la universidad.

2º Fase Diagnóstico y diseño de la Intervención.

En esta fase se elaborará un diagnóstico de la situación que tienen los socios y socias de la Federación mutual de Valparaíso con respecto al manejo de nuevas tecnologías.

El objetivo de esta fase es investigar de forma diagnóstica la información para:

- Estudiar el nivel de interés hacia las TIC.
- Estudiar la accesibilidad hacia las TIC.
- Estudiar posibles cambios y adecuación del programa de acuerdo a los intereses de las personas usuarias del taller.

En la segunda fase, se utilizarán diferentes técnicas de investigación social, con el objetivo de conocer habilidades y utilización de las TIC por los mismos; y sobre todo para conocer el grado de impacto del estudio.

3º Fase: Fase de Intervención Social y posterior evaluación

Esta Fase comprende las siguientes tareas:

- Selección y formación de grupos de participantes (con y sin conocimientos de computación respectivamente)
- Motivación hacia los y las participantes.
- Formación de los y las participantes:
 - En el grupo con conocimientos previos, se realizará una revisión de lo ya cursado, junto con la incorporación de nuevos contenidos
 - En el grupo sin conocimientos se entregarán los conocimientos necesarios para el correcto manejo de la teoría y práctica del uso del computador.

Finalizado el proceso de intervención social, se evaluarán los objetivos de la investigación a tomando como indicadores de evaluación:

- La situación de partida.
- Nivel de aprendizaje y asimilación de conocimientos.
- Grado de aceptación en el uso de las TIC.
- Valoración de la aplicación de medidas sobre hábitos saludables.
- Usos compartidos y demandas de los usuarios.

A partir de esto se espera que el equipo seminarista pueda establecer conclusiones encaminadas a la mejora de la formación, la preparación, la mejora en el potencial de aprendizaje de los adultos mayores e incorporación de las TIC en la vida cotidiana de los “nuevos alfabetizados”.

El cumplimiento del objetivo general del estudio implica que los Adultos mayores participantes, conozcan, participen y utilicen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), fundamentalmente Internet, estableciendo el grado de accesibilidad, potencial de aprendizaje, creación de información y formación permanente de ambos grupos participantes en donde la alfabetización digital, claramente se transforme en una herramienta para la adopción de hábitos de envejecimiento saludable.

Para abordar este objetivo se ha planificado el realizar una investigación casuística con un enfoque pluridireccional, dirigido a la consecución de resultados tanto prácticos como operativos desde una perspectiva multidimensional.

Técnicas utilizadas

La naturaleza innovadora del presente Seminario de Título condiciona a los alumnos participantes a dedicar especial atención en todo el proceso de recolección de la información directa. De esta manera, frente a la ausencia de datos provenientes de experiencias similares a nivel local, es imprescindible la elaborar un diagnóstico claro sobre el interés, accesibilidad y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los adultos mayor, así como su potencial de aprendizaje en el contexto específico de la Mutual.

Esto impulsa al diseño la estrategia metodológica basada en una triangulación, utilizando diferentes metodologías en el análisis de una realidad social particular. Las ventajas de una triangulación metodológica son reconocidas en la profesión y en la investigación social, gracias a que otorgan una mayor fiabilidad y validez a los datos, por un parte, así como una mayor precisión. En consecuencia, se ha procedido a la recolección de la información mediante tres técnicas diferentes, cada una de las cuales aporta información de naturaleza diferente sobre los mismos temas de interés, ampliando las posibilidades de análisis:

Esquema nº 3
Combinación de técnicas de investigación utilizadas.



Encuesta

Su uso implica una estrategia basada en las declaraciones estandarizadas de los individuos. La elección de esta técnica de recogida de información se

fundamenta en las ventajas que ofrece para la aproximación a los objetivos buscados, ya que la encuesta destaca por:

- ✓ Su adecuación para obtener información variada de un conjunto amplio de personas.
- ✓ Su elevado grado de fiabilidad, facilitado por la estandarización de las preguntas y respuestas.
- ✓ Permitir la comparación de la información obtenida según variados patrones.
- ✓ Permitir la generalización de resultados, según su fundamentación matemática y muestral.

Esta serie de ventajas expresan la idoneidad de la aplicación de la encuesta. Su capacidad de estructuración y estandarización de los datos obtenidos, facilita el análisis estadístico posterior en la etapa evaluativa. Finalmente, la encuesta se ha desarrollado siguiendo los pasos siguientes:

- Formulación del problema.
- Revisión bibliográfica.
- Especificación de los objetivos de la investigación.
- Recursos y tiempos disponibles.
- Selección modalidad de la encuesta.
- Diseño de la muestra.
- Diseño del cuestionario.
- Trabajo de campo.
- Codificación de las preguntas.
- Procesamiento, depuración y análisis de los datos.

Observación participante

La observación participante es una técnica de investigación social utilizada por el Trabajo Social, producto de la necesidad de generar documentación de respaldo y por el tipo de información que aporta a la investigación.

Antes de iniciar el planteamiento de la fase formativa experimental se realiza observación participante con el objetivo de interiorizar, participar y conocer las necesidades del grupo. Se trata de un ejercicio de observación

desde la participación. El objetivo principal en esta fase de diagnóstico, ha sido conocer cuáles son las experiencias similares que se están desarrollando en el campo de las personas mayores y las TIC. En resumen, se apunta que otras experiencias similares, detalladas en el Estado del Arte. Se mencionan dichas experiencias por ser las más significativas y útiles como punto de referencia a la hora de llevar a cabo la experiencia práctica de la intervención.

A través de la observación de los hechos, el registro de los datos, la cuantificación de su recurrencia y extensión, y la comprensión e interpretación de los discursos (y de los mismos hechos) se constituye momentos esenciales en la estructuración y explicación sistemática de los procesos sociales.

En síntesis, es posible decir que esta experiencia, junto al conocimiento de las anteriormente señaladas ayuda a implantar y enfocar ciertas pautas de comportamiento y seguimiento para optimizar mejor los recursos y ofrecer, a través de la presente experiencia formativa, la posibilidad de alcanzar un conocimiento más totalitario sobre la experiencia que se quiere realizar.

Entrevistas a participantes y expertos.

Como fuente de información documental se contará con la opinión profesional y con la colaboración de diferentes expertos y profesionales relacionados con la salud, las nuevas tecnologías y la formación.

El objetivo de esto es conocer la realidad social, a nivel de los hechos tales como acciones humanas, acontecimientos y los discursos de individuos y grupos. En principio ambos fenómenos, *discursos* y *hechos*, se integra y configura de igual manera la realidad social y se retroalimentan en su comprensión y explicación.

A través de la observación participante, el registro de los datos, la cuantificación de su recurrencia y extensión, así como la comprensión e interpretación de los discursos y hechos se crean momentos esenciales en

la estructuración y explicación sistemática del proceso social. La técnica a utilizar es la entrevista en profundidad, con una duración aproximada de 1 hora. Las preguntas son del tipo abiertas, pero siguiendo un guión definido, para entrar en los variados temas sobre los que se busca tratar. Este tipo de entrevista ha permitido reflejar los conocimientos y razonamientos de las personas entrevistadas, información que enriquece la investigación.

Esquema de trabajo del Proceso de Seminario de Título.

En las siguientes tablas se refleja de manera esquemática todo el trabajo de investigación realizado dentro del proyecto de intervención:

**Esquema nº 4
Fase de Diagnóstico**

FASE DE DIAGNÓSTICO	INFORMACIÓN SECUNDARIA	Bibliografía
		Datos estadísticos
	INFORMACIÓN PRIMARIA	Observación participante
		Encuestas a participantes
		Entrevistas a profesionales
	OBJETIVOS	
	Realización de un estudio diagnóstico de situación	Nivel de interés hacia las TIC
		Accesibilidad
		Prácticas idóneas para motivación, adecuación de herramientas y contenidos de interés
	RESULTADOS	
	Establecer herramientas informáticas y contenidos adecuados	
	Diseñar una herramienta informática funcional, materializado en la planificación de una página Web de utilidad a los miembros participantes	

**Esquema nº5
Fase de Intervención.**

FASE DE INTERVENCIÓN	INFORMACIÓN	Agrupamiento de los participantes
		Información y motivación
	FORMACIÓN	Acercamiento a las TIC
		Manejo de las herramientas informáticas
		Revisión y adecuación de contenidos
	EVALUACIÓN	Cuestionarios evaluativos aplicados al primer grupo participante
		Observación participante
	PRODUCTOS	
	Material didáctico	
	Página web	

Esquema nº 6
Fase Analítica.

		ANÁLISIS	
		FASE ANALÍTICA	CUALITATIVO Y CUANTITATIVO
Nivel de aprendizaje y asimilación de conocimiento			
Grado de aceptación y aplicación en el uso de las TIC			
Viabilidad de la conectividad tecnológica			
Valoración de la aplicación de medidas correctoras sobre hábitos de estilos de vida saludable			
Usos compartidos y demandas por parte de los usuarios de la plataforma tecnológica			
Orientaciones percibidas por el colectivo hacia las sesiones de alfabetización digital			

Identificación de alternativas de solución al problema

De acuerdo a lo registrado en el apartado de descripción de la problemática y objetivos de la intervención, es posible establecer una serie de soluciones frente a los beneficiarios directos de este estudio e intervención, como en la generalidad de los adultos mayores en Chile.

Es así como es posible establecer una solución desde dos enfoques, el primero de éstos, macro social, el cual abarca a toda la población adulta mayor chilena y donde la solución refiere particularmente a la implementación gubernamental de políticas tendientes a priorizar el acceso igualitario y la capacitación necesaria a este grupo etario. Dentro de esta solución cobra relevancia la formulación de políticas privadas que cuenten con el respaldo y eventual financiamiento por parte del Gobierno, un ejemplo de esto sería la creación de portales electrónicos con servicios, beneficios y descuentos enfocados en la población adulta mayor, donde se concentren los esfuerzos públicos y privados teniendo como objetivo final el mejorar la calidad de vida de este grupo generacional.

Dada la naturaleza microsociedad de la intervención, enfocada al grupo compuesto por los socios de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, el equipo seminarista escoge como alternativa viable, la creación de un taller de alfabetización digital, en el período establecido en un

semestre académico, impartido semanalmente, donde se espera capacitar en las herramientas básicas para el manejo de Tics, y crear competencias, en las perspectivas de estudio, referidas a las siguientes áreas:

- Perspectiva médica: Referido a crear competencias básicas en el área del envejecimiento saludable.
- Perspectiva social: Referido a crear competencias básicas en el mejoramiento del bienestar social y psicológico del grupo intervenido.
- Perspectiva técnica: Referida a crear competencias básicas en cuanto al correcto uso y aplicación de las herramientas Tics utilizadas en el proceso de alfabetización digital.
- Perspectiva Pedagógica: Referida a crear competencias básicas en el proceso de aprendizaje en el adulto mayor participante del proceso de intervención.

Selección de la alternativa óptima

Diagnostico de la situación:

- Área de estudio: De acuerdo a lo investigado por el equipo seminarista, la tendencia mundial es considerar al colectivo de adultos mayores, como personas con un bajo nivel de alfabetización digital, y un alto nivel de exclusión, donde los gobiernos de diferentes naciones, han propuesto iniciativas tendientes a disminuir la brecha digital.

El gobierno de Chile manifiesta interés en disminuir la brecha digital en grupos prioritarios, a partir de la campaña de alfabetización digital iniciada en el Gobierno del presidente Ricardo Lagos, por ende el presente seminario de título se suma a los lineamientos gubernamentales, estableciendo soluciones desde el ámbito de la Responsabilidad Social Universitaria, para la reducción de las problemáticas generadas por la brecha digital existente.

En la revisión bibliográfica efectuada previamente, el equipo seminarista reunió los conceptos claves para trabajar en las problemáticas de exclusión y brecha digital, en donde, apoyados en el concepto de que las iniciativas de RSU se dirigen tanto hacia dentro como hacia fuera, exigen ser sostenibles e integradas a la institución, por lo que deben de contribuir en

una mejor formación y producción de conocimientos, ya no se habla de una “población beneficiaria” sino de socios.⁶⁴ Es a partir de esta conceptualización como se vislumbra la importancia conjunta que tiene, no sólo para la Federación Provincial mutualista, sino también para la Universidad de Valparaíso a través de su oficina RSU la firma de convenios de cooperación mutua, a partir de los cuales, pueden establecer vínculos de enseñanza y aprendizaje conjuntos.

Desde esta premisa, el equipo seminarista considera viable la ejecución de un taller de alfabetización digital para Adultos Mayores sin conocimientos en el uso y herramientas informáticas, en donde se presentan una serie de características que se detallan a continuación:

- **Áreas de influencia del taller:** Las áreas de influencia están determinadas por los dos actores fundamentales del taller, por una parte, la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso en su rol de actor participativo y beneficiario, y paralelamente, la Universidad de Valparaíso a través de su oficina de RSU, como entidad de extensión en la coordinación en la acción educativa, programática, ejecutora y evaluadora.
- **Población objetiva:** La población objetiva del radio de alcance del proyecto se divide en población objetiva directa e indirecta:

Directa: Socios y socias pertenecientes a la Federación Mutualista de Valparaíso participantes del taller de alfabetización digital.

Indirecta: Total de socios de la Federación Mutualista de Valparaíso, familias y grupos de referencia de los y las participantes del taller y la comunidad universitaria, a través de la extensión del taller que efectúe la oficina de RSU de la Universidad de Valparaíso.

- **Demanda:** La demanda es de naturaleza espontánea, desde el momento en cobra efecto el convenio entre las instituciones participantes.
- **Oferta:** La oferta directa consiste en el taller de alfabetización digital impartido semanalmente en las dependencias de la oficina de RSU U.V.

⁶⁴ Responsabilidad Social Universitaria: hacia un concepto maduro para su gestión institucional, François Vallaey, mayo 2006.

Paralelamente, existen otras instancias para el aprendizaje del correcto uso de las TICs donde se destacan el Taller de Alfabetización Digital de la Universidad del Adulto Mayor de la Universidad de Valparaíso, sin embargo, a diferencia del Taller RSU del presente seminario de título, es una instancia donde los participantes deben realizar el pago de un arancel y una mensualidad, la cual no es accesible para la mayoría de los adultos participantes del proyecto RSU.

A la vez, existe la alternativa de los Talleres de Alfabetización Digital de la Casa del Adulto Mayor pertenecientes a las municipalidades de la quinta región, así como el programa “*De las letras a las Teclas*” impartido por el I.N.P. y otros talleres de entidades públicas y privadas, los cuales, exigen requisitos que no necesariamente se ajustan al perfil de los socios de la Federación Mutualista de Valparaíso.

- Déficit: De acuerdo a la realidad investigada, se observa una carencia de recursos en la infraestructura tecnológica dirigida a adultos mayores, pocos espacios que propicien la participación digital de dicho grupo etario, dificultad para la adquisición de insumos computacionales que le permitan al adulto mayor acceder a Internet desde sus hogares.

Estudio técnico de la alternativa.

- Tamaño: el taller estará compuesto por un grupo no menor de 20 y no mayor de 30 participantes, reunidos a partir de la demanda espontánea que originó la convocatoria al taller.
- Localización: Sala virtual R.S.U. U.V. Campus las heras.
- Tecnología utilizada: Internet, mediante el software Windows Explorer, el servicio Hotmail Messenger, y los programas Microsoft Word y Microsoft Excel.

Análisis de costos de la alternativa.

- ✓ Recurso Humano: Directora de la oficina de R.S.U. Sra. Liliana Tapia, Docente Sra. Karen Niemann, 9 alumnos de pre-grado de la carrera de Ingeniería Comercial U.V., alumnos seminaristas de la carrera de Trabajo

Social U.V. estos recursos no implican un gasto económico en la planificación y ejecución del proyecto.

✓ **Recurso Material:** Sala Virtual R.S.U. consistente en 30 terminales personales equipadas con los programas correspondientes para la enseñanza de las TICs, 30 escritorios, 30 sillas, 1 proyector, material didáctico fotocopiado el cual es entregado semanalmente con el resumen de los contenidos tratados. Estos recursos son otorgados por la oficina R.S.U. U.V. de acuerdo al convenio establecido.

✓ **Recurso Financiero:** El convenio incluye un ítem para la compra y reproducción de material de aprendizaje, a costo de la oficina RSU UV.

Análisis de los beneficios de la alternativa.

- Es una alternativa de nivel microsocial, con un impacto determinado a un grupo específico de beneficiarios, la cual beneficiara también, de manera paralela a su grupo de pares y referencia. Mediante la alfabetización digital, se entregan los conocimientos en el área informática, con el fin de utilizarlos como herramienta en el perfeccionamiento en las áreas temáticas de acuerdo a lo programado: médica, social, de aprendizaje y técnica.
- Existencia de los recursos necesarios humanos, materiales y económicos, lo que facilita el trabajo del equipo seminarista en la ejecución del taller.
- Respaldo institucional por ser un proyecto enmarcado dentro del convenio existente entre la oficina RSU UV y la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso.
- A partir del presente proyecto, se crea un referente en el trabajo con adultos mayores en Responsabilidad Social Universitaria, extendiendo el radio de acción de la Universidad de Valparaíso.

CAPÍTULO V
PROGRAMACIÓN

Programación.

La programación de la intervención social esta dividida en dos momentos; en una primera etapa se trabajó con el grupo de adultos mayores que provenían de la alfabetización digital efectuada el año anterior, mientras que en un segundo momento se trabajó con el grupo compuesto por los adultos mayores que no tenían conocimientos previos del uso del computador personal, modificando la planificación de la alfabetización digital antes efectuada, de acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos de medición establecidos y estableciendo un análisis posterior frente al tema.

1. TABLA GANTT SEMINARIO DE TÍTULO

Mes	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre							
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Fases																																								
Diagnóstico y diseño de la Intervención	Semana real																Semana de holgura																							
Recolección de datos y Coordinaciones																	Semana real																Semana de holgura							
Ejecución de la Intervención																	Semana real																Semana de holgura							
Evaluación																																	Semana real				Semana de holgura			

Simbología:

- Semana real
- Semana de holgura

OBJETIVO DE DESARROLLO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>Formular experiencias sistematizadas de responsabilidad social universitaria en torno a la relación entre la enseñanza de las nuevas tecnologías de la información y el proceso de envejecimiento saludable en una sociedad digitalizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de aprendizaje de TICs en los socios de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, pertenecientes al curso de Alfabetización Digital. • Creación del Curso de Alfabetización Digital y Taller de Reforzamiento de los socios pertenecientes al período del segundo semestre del año 2005. • Creación del Curso de Alfabetización Digital y Taller de Reforzamiento de los socios pertenecientes al primer y segundo semestre académico del año 2006. • Creación de productos asociadles al Curso de Alfabetización digital: Material Socioeducativo. Creación de Blog de envejecimiento saludable. <p>Ceremonia de clausura y entrega de certificación del Curso y talleres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistentes de ambos períodos. • Entrevista a profesionales expertos en las cuatro temáticas establecidas en el curso. • Planilla de calificaciones de los y las participantes. • Entrevista diagnóstica sobre conocimiento y manejo de TICs de ambos grupos. • Pauta de observación por sesiones.

OBJETIVO DE PROYECTO		
Conocer la situación actual de un grupo de 50 Adultos mayores pertenecientes a la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, en relación a la capacidad de aprendizaje progresivo de TICs.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del aprendizaje de TICs en los socios de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso, pertenecientes al curso de Alfabetización Digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 90% del universo de participantes responda la totalidad de la encuesta.
Potenciar un proceso de envejecimiento saludable en los adultos mayores participantes, orientado desde el proceso de aprendizaje progresivo de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de curso de Taller de Envejecimiento Saludable utilizando las TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confección y entrega de material socioeducativo referente a las temáticas tratadas en el taller. • Creación de página web de contenidos complementarios relacionados con cuatro temáticas de envejecimiento saludable, consideradas en la planificación del taller.
Conocer las experiencias desarrolladas en el marco del proceso de Responsabilidad Social Universitaria en torno a la inclusión social digital de los adultos mayores de la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo el presente Seminario de Título de Alfabetización digital de adultos mayores en virtud del convenio suscrito entre la oficina de R.S.U. UV. Y la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con instituciones R.S.U. de la red Construye País. • Difusión nacional e internacional del presente Seminario de Título, mediante ponencias, publicaciones, conferencias y contenidos de la Web Institucional.
Conocer la percepción de los adultos mayores participantes, frente a las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de encuesta diagnóstica de conocimiento, y manejo de TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 90% del universo de participantes responda la totalidad de la encuesta.
Conocer la percepción de los adultos mayores participantes, frente al proceso de envejecimiento saludable.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de curso de Taller de Envejecimiento Saludable utilizando las TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistentes de ambos períodos. • Pauta de observación por sesiones. • Encuestas sobre la percepción de los adultos mayores en relación a las TICs.

PRODUCTOS

- Ejecución del Seminario de Título.
- Ratificación del convenio existente entre la Oficina R.S.U. U.V. y la Federación Provincial Mutualista de Valparaíso.
- Creación de material socioeducativo referente al taller de alfabetización digital y los diferentes contenidos

1º Grupo: Con conocimientos previos de manejo de computador:

Planificación de la acción formativa.

Una vez seleccionado el grupo el primer paso necesario ha sido reunirse con los responsables de la oficina RSU y los dirigentes de la federación, para coordinar la puesta en marcha , como así mismo, los horarios de asistencia a las sesiones formativas.

Luego de esta reunión, quedó estipulado que se efectuará una sesión semanal, los días lunes, de 18:00 a 21:00 hrs. cada lunes de la semana, a partir del día 24 de Abril, por un período de 12 sesiones quedando establecidas las sesiones como se muestran a continuación:

Sesión nº	Fecha	Temática a reforzar
1	24/04/2006	Manejo de Internet- Uso de buscadores – herramientas básicas de Internet
2	08/05/2006	Reactivación y uso del correo electrónico
3	15/05/2006	Adjuntar archivos en correo electrónico
4	22/05/2006	Utilización Mensajería instantánea
5	29/05/2006	Repaso contenidos Internet
6	05/06/2006	Utilización Procesador de texto Microsoft word, creación de carta
7	12/06/2006	Utilizar configuración de página, tamaño papel, márgenes, justificación, grabar y abrir archivos.
8	19/06/2006	Usar los comandos copiar, pegar, borrar, presentación preliminar, imprimir.
9	26/06/2006	Utilizar los comandos negrita, cursiva y subrayado, cambiar tipo de letra y aumentar o disminuir tamaño de la letra.
10	03/07/2006	Utilización planilla de cálculo Microsoft Excel, creación de presupuesto
11	10/07/2006	Ingreso de datos en Excel, utilizar las 4 operaciones básicas matemáticas (suma, resta, multiplicación y división)
12	17/07/2006	Grabar, recuperar archivo, copiar y mover celdas.

En cuanto a materiales e infraestructuras, se habilitó la sala virtual RSU que durante el período del seminario de título, se ha utilizado exclusivamente como aula de capacitación y alfabetización digital. Se ha tenido en cuenta, además de las condiciones técnicas fijadas para tener un estándar informático adecuado (conexiones eléctricas, telefónicas, etc.), que fuera un aula iluminada, con mobiliario apropiado y cómodo, calefacción, etc. Para que el ambiente fuera adecuado al grupo de adultos mayores con el

cual se trabajaría. Las sesiones prácticas se han desarrollado trabajando en red local con un que cuenta con 30 equipos conectados a Internet, y con las herramientas Microsoft Word y Excel instaladas en su interior.

Los recursos materiales utilizados han sido:

- Pizarra.
- Material de papelería: hojas, bolígrafos, carpetas, disquetes.
- Treinta Computadores de Escritorio.
- Data-show.

2° Grupo

Sin manejo del uso de los computadores.

Planificación de la acción formativa.

Luego de una reunión con la directiva de la Federación provincial, quedó estipulado que se efectuarán tanto una sesión semanal, en la temática de alfabetización digital y uso de las herramientas informáticas básicas, los días lunes, de 18:00 a 21:00 hrs. cada lunes de la semana, a partir del día 21 de agosto, por un período de 12 sesiones. De igual manera, y en concordancia con lo concluido luego de la encuesta a los alumnos del primer taller, se llegó a la conclusión de utilizar un espacio los días jueves de 18:00 a 20:00 hrs para reforzamiento y aplicación de las tecnologías en la vida cotidiana, de acuerdo a las perspectivas que se desea trabajar en la intervención, quedando establecidas las sesiones como se muestran en la siguiente matriz.

Matriz de programación de actividades

Módulos de alfabetización digital.

Tema 1 Internet

Sesión	Fecha	Objetivos Específicos de la Sesión	Descripción de actividad	Indicadores	Medios de Verificación
<p>Primera Sesión</p> <p>"Primer acercamiento"</p>	Lunes 21-08-06	<p>Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas del computador.</p> <p>Enseñar conceptos y nociones de navegación por Internet mediante la búsqueda de información a través de un motor de búsqueda.</p>	<p>Bienvenida y presentación.</p> <p>Exposición de la metodología de trabajo.</p> <p>Reseña histórica de la computación.</p> <p>Introducción al Hardware y Software.</p> <p>Ejercitación Motriz.</p> <p>Herramientas básicas.</p> <p>Utilización de motor de búsqueda.</p> <p>Aplicación de encuesta.</p>	<p>90% de asistencia al curso.</p> <p>Los asistentes reconocen al menos 5 componentes del hardware.</p> <p>Los asistentes reconocen al menos 3 componentes de software.</p>	<p>Lista de asistencia.</p> <p>Prueba de diagnóstico.</p> <p>Encuesta aplicada.</p> <p>Pauta de observación.</p> <p>Registro de sesión.</p>

<p align="center">Segunda sesión</p> <p align="center">“Comunicación a distancia, mediante el correo electrónico, Parte 1.”</p>	<p align="center">Lunes 28-08-06</p>	<p align="center">Utilizar el servicio de mensajería por correo electrónico.</p> <p align="center">Crear una cuenta de correo electrónico.</p> <p align="center">Enviar y recibir correos electrónicos.</p>	<p align="center">Bienvenida.</p> <p align="center">Introducción teórica al uso del correo electrónico.</p> <p align="center">Creación de cuenta – pasaporte de correo electrónico.</p> <p align="center">Utilización de opciones del servicio de mensajería.</p> <p align="center">Cómo enviar correos electrónicos.</p> <p align="center">Revisar y leer correos electrónicos.</p> <p align="center">Reconocimiento de Spam.⁶⁵</p> <p align="center">Resolución de dudas.</p> <p align="center">Despedida.</p>	<p align="center">90% de asistencia al curso.</p> <p align="center">100% de asistentes con cuenta – pasaporte creada.</p> <p align="center">El 100% de alumnos/as realiza el envío de al menos 3 correos electrónicos.</p> <p align="center">El 100% de alumnos/as revisa efectivamente la bandeja de correos recibidos.</p>	<p align="center">Lista de asistencia.</p> <p align="center">Creación de cuentas electrónicas</p> <p align="center">Correcto envío de correos de cada alumna/o a una cuenta de registro, creada especialmente para la actividad.</p> <p align="center">Pauta de Observación.</p> <p align="center">Registro fotográfico.</p> <p align="center">Registro de sesión.</p>
<p align="center">Tercera sesión</p> <p align="center">“Comunicación a distancia, mediante el correo electrónico, parte 2.”</p>	<p align="center">Lunes 04-09-06</p>	<p align="center">Profundizar conocimientos obtenidos en sesión anterior.</p> <p align="center">Adjuntar archivos a un correo electrónico.</p>	<p align="center">Bienvenida.</p> <p align="center">Repaso teórico del uso del correo electrónico.</p> <p align="center">Creación de cuenta – pasaporte de correo electrónico a alumnos ausentes a sesión anterior.</p> <p align="center">Adjuntar imágenes, sonidos e información a un correo electrónico.</p>	<p align="center">90% de asistencia al curso.</p> <p align="center">El 90% de los y las participantes realiza la adjunción de un sonido, un texto o una imagen a un correo electrónico enviado.</p>	<p align="center">Lista de asistencia.</p> <p align="center">Correcto envío de correos con datos adjuntos a la cuenta registro de sesión de cada alumno/a participante.</p> <p align="center">Pautas de Observación individuales y de grupo.</p> <p align="center">Registro fotográfico.</p> <p align="center">Registro de sesión.</p>

⁶⁵ Se denomina como Spam a cualquier mensaje no solicitado, habitualmente de tipo publicitario, enviados en cantidades masivas. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es la basada en el correo electrónico.

<p align="center">Cuarta sesión</p> <p align="center">“Comunicación a distancia mediante mensajería instantánea”</p>	<p align="center">Lunes 25-09-06</p>	<p>Conocer y utilizar el sistema de comunicación instantánea a distancia a través del software Messenger® de la compañía Microsoft®</p>	<p align="center">Bienvenida.</p> <p>Introducción teórica al uso del software y sus principales funciones.</p> <p>Ejercicios interactivos entre los correos de los y las participantes.</p> <p>Envío de imágenes, textos y sonidos mediante el software de aplicación.</p>	<p align="center">90% de asistencia al curso.</p> <p>Cada asistente reconoce al menos 5 componentes del software Microsoft Messenger®.</p> <p>El 90% de los y las participantes realiza el envío de un texto, una imagen y un sonido a otro/a compañero/a mediante el software Microsoft Messenger®.</p>	<p align="center">Lista de asistencia.</p> <p>Efectiva comunicación virtual entre participantes.</p> <p>Correcto envío de mensajes, sonidos, texto e información entre alumnas/os.</p> <p>Pauta de Observación.</p> <p>Registro de sesión.</p>
<p align="center">Quinta sesión</p> <p align="center">Sesión Evaluativa:</p> <p align="center">“Mostrando lo aprendido”</p>	<p align="center">Lunes 02-10-06</p>	<p>Evaluar conocimientos tratados en sesiones anteriores.</p>	<p align="center">Bienvenida.</p> <p>Instrucciones referentes a la evaluación.</p> <p>Interrogación oral y evaluación individual de conocimientos.</p> <p>Exposición de cada alumno/a frente al grupo en formato Data Show.</p> <p align="center">Despedida.</p>	<p align="center">90% de asistencia al curso.</p> <p>Planilla de calificaciones obtenidas.</p>	<p align="center">Planilla de calificaciones obtenidas.</p> <p>Pauta de observación</p> <p>Registro de sesión.</p>

Tema 2 Procesador de Texto Microsoft Word®

Sesión	Fecha	Objetivos Específicos de la Sesión	Descripción de actividad	Indicadores	Medios de Verificación
<p>Sexta sesión:</p> <p>“Comunicándonos mediante el procesador de textos, parte 1.”</p>	Lunes 16-10-06	<p>Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas del procesador de textos Word®.</p> <p>Crear carta dominando los comandos tratados durante la sesión.</p>	<p>Bienvenida.</p> <p>Instrucciones referentes a la actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir el programa. • Partes de la pantalla. • Formas de visualizar el documento. • Pantalla completa y Zoom. • Vista preliminar. • Introducir texto. • Deshacer. • Guardar. 	<p>90% de asistencia al curso.</p> <p>El 100% de los y las asistentes son capaces de abrir el programa.</p> <p>El 90% de participantes reconoce 5 funciones de la pantalla del software.</p> <p>El 90% de participantes realiza 8 de las funciones enseñadas.</p>	<p>Pauta de observación.</p> <p>Registro de sesión.</p> <p>Revisión de cartas al final de la clase.</p>
<p>Séptima sesión:</p> <p>“Comunicándonos mediante el procesador de textos, parte 2.”</p>	Lunes 23-10-06	<p>Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas del procesador de textos Word®.</p> <p>Crear carta dominando los comandos tratados durante la sesión.</p>	<p>Bienvenida.</p> <p>Instrucciones referentes a la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir documentos existentes. • Opciones de abrir. • Seleccionar texto. • <u>Formatos de Letras.</u> • <u>Cambiar mayúsculas y minúsculas.</u> • <u>Formato de párrafos.</u> 	<p>90% de asistencia al curso.</p> <p>El 90% de participantes reconoce 5 funciones de la pantalla del software.</p> <p>El 90% de participantes realiza 8 de las funciones enseñadas.</p>	<p>Pauta de observación.</p> <p>Registro de sesión.</p> <p>Revisión de cartas al final de la clase.</p>

<p>Octava sesión “Comunicándonos mediante el procesador de textos, parte 3.”</p>	<p>Lunes 30-10-06</p>	<p>Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas del procesador de textos Word®.</p> <p>Crear carta dominando los comandos tratados durante la sesión.</p>	<p>Bienvenida.</p> <p>Instrucciones referentes a la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alinear texto. • Numeración. • Formato de página. • Salto de página y de sección. • Copiar. • Insertar. • Uso de Viñetas. • Insertar imágenes. 	<p>90% de asistencia al curso.</p> <p>El 90% de participantes realiza 5 de las 8 de las funciones enseñadas.</p>	<p>Pauta de observación.</p> <p>Registro de sesión.</p> <p>Revisión de cartas al final de la clase.</p>
<p>Novena sesión Sesión Evaluativa “Exhibición de cartas al curso”</p>	<p>Lunes 06-11-06</p>	<p>Evaluar conocimientos tratados en sesiones anteriores.</p>	<p>Bienvenida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones referentes a la evaluación. • Interrogación oral y evaluación individual de conocimientos. • Exposición de cada alumno/a frente al grupo en formato Data Show. • Despedida. 	<p>90% de asistencia al curso.</p> <p>Planilla de calificaciones obtenidas.</p>	<p>Planilla de calificaciones obtenidas.</p> <p>Pauta de observación.</p> <p>Registro de sesión.</p>

Tema 3 Planillas de Cálculo Microsoft Excel®

Sesión	Fecha	Objetivos Específicos de la Sesión	Descripción de actividad	Indicadores	Medios de Verificación
Décima sesión “Organización a través de Microsoft Excel®. Parte 1”	Lunes 13-11-06	Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas de la planilla de cálculos Excel®.	Bienvenida e instrucciones referentes a la actividad <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos referentes a la aplicación. • Operaciones básicas con celdas y hojas. • Autoformatos y estilos. Despedida.	90% de asistencia al curso. El 90% de participantes realiza 5 de las 8 de las funciones enseñadas.	Pauta de observación. Registro de sesión. Revisión de planillas al final de la clase.
Undécima sesión “Organización a través de Microsoft Excel®. Parte 2”	Lunes 20-11-06	Introducir a los y las participantes en las operaciones básicas de la planilla de cálculos Excel®.	Bienvenida e instrucciones referentes a la actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones más comunes. Creación de gráficos y elementos de dibujo. <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar información con Excel. Despedida.	90% de asistencia al curso. El 90% de participantes realiza 5 de las 8 de las funciones enseñadas.	Pauta de observación. Registro de sesión. Revisión de planillas al final de la clase.
Duodécima sesión “Evaluación”	Lunes 27-11-06	Evaluar conocimientos tratados en sesiones anteriores.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Instrucciones referentes a la evaluación. • Presentación de planillas individuales. • Despedida. 	90% de asistencia al curso. Planilla de calificaciones obtenidas.	Planilla de calificaciones obtenidas. Pauta de observación. Registro de sesión.

Módulos de aplicación.

Sesión	Fecha	Perspectiva de Intervención	Objetivo específico	Descripción de actividades	Recursos utilizados	Indicadores de cumplimiento
Primera Sesión	Jueves 24-08-06	Médica: Envejecimiento Saludable	Adquirir conocimientos objetivos acerca de las conductas, hábitos y los estilos de vida protectores y promotores de la salud	<ul style="list-style-type: none"> Charla de estilos de vida saludable impartida por los alumnos seminaristas. Búsqueda en Internet sobre material de estilos de vida saludable. Entrega de informe en Microsoft Word®. 	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. 1 alumna invitada a la revisión de los informes. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Lápices, hojas. Financieros: Útiles de trabajo, donados por alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Entrega de Informe individual. Revisión de informe individual en el cual se expresen al menos 4 características de los estilos de vida saludable.
Segunda Sesión		Médica: Envejecimiento Saludable	Generar la percepción en los y las participantes como auto eficaces para alcanzar una longevidad satisfactoria.	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica grupal de lluvia de ideas. Selección de temas médicos de interés para publicar en línea mediante la creación de Blog⁶⁶, mediante el asesoramiento de alumnos seminaristas Publicación en línea de los temas seleccionados. 	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Creación del Blog Mutualista.

⁶⁶ Un **blog** o **cuaderno de bitácora** (listado de sucesos), es un sitio en línea, periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. Habitualmente, en cada artículo, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo. La temática de cada **blog** es particular, por lo que hay de tipo personal, periodístico, empresarial, corporativo, tecnológico o educativo.

Tercera Sesión	Jueves 07-09-06	Médica: Envejecimiento Saludable	Lograr compromisos internos específicos y explícitos con metas particulares para alcanzar un envejecimiento satisfactorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Reflexión semanal de acciones y actitudes realizadas que hayan dificultado el alcanzar una vida con estilos saludables. • Individualización de dichas acciones, mediante un listado individual de cada participante, con el fin de trabajar en la superación de éstas. 	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Lápices, hojas. Financieros: Útiles de trabajo, entregados por la oficina R.S.U.	Asistencia de inscritos al taller. Recepción y reflexión en conjunto entre los alumnos seminaristas y el sistema-cliente de los listados entregados, causas, consecuencias y posibles soluciones.
Cuarta Sesión	Jueves 28-09-06	Técnica: Manejo de las Herramientas	Repasar y revisar tareas y contenidos vistos en los módulos de Alfabetización Digital.	Los alumnos seminaristas revisan y resuelven dudas relacionadas con los contenidos tratados los días lunes de cada mes, en las clases impartidas por la docente Sra. Karen Niemann con el fin de reforzar los contenidos tratados.	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Participación activa
Quinta Sesión	Jueves 05-10-06	Social: Bienestar social y psicológico	Ejercitar actividades sociales, de modo que puedan mejorar su nivel de participación social a través de las Tic's.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida. • Grupo focal generador de dudas en la perspectiva de los participantes con el objetivo de facilitar la relación entre éstos y el Estado. • Ingreso al sitio electrónico http://www.tramitefacil.gov.cl • Búsqueda de soluciones a las dudas previamente generadas. 	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Participación activa Listado de dudas generadas.

Sexta Sesión	Jueves 19-10-06	Social: Bienestar social y psicológico	Facilitar el surgimiento y establecimiento de relaciones internacionales entre contemporáneos mediante el uso de Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida al taller. • Los participantes ingresan a la dirección electrónica http://www.portaladultomayor.com/ donde generan vínculos virtuales con personas de su grupo etario a nivel nacional e internacional. • Promoción del Blog Mutualista en las salas de conversación. • Revisión de visitas realizadas al Blog. • Despedida. 	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Ingreso a las salas de conversación. Participación activa Contador de visitas del blog. Revisión de opiniones del portal electrónico del blog mutualista.
Séptima Sesión	Jueves 26-10-06	Social: Bienestar social y psicológico	Propiciar un espacio para la recreación y el esparcimiento entre los y las participantes	Bienvenida. Sesión de carácter socio-recreativa donde los alumnos seminaristas que conducen la actividad agrupan, según intereses a los y las participantes. Se utilizan juegos electrónicos educativos relacionados con temáticas en el auto-cuidado con softwares enfocados a infantes, ⁶⁷ debido a su claridad de interfaz.	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Juegos electrónicos educativos y gratuitos, descargados de la Red. Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Registro de sesión Registro fotográfico.

⁶⁷ En informática, la Interfaz de usuario es la parte del programa que permite el flujo de información entre una o varias aplicaciones del programa y el usuario. Metafóricamente se entiende la Interfaz como la "conversación" entre el usuario y el sistema.

Octava Sesión	Jueves 02-11-06	Técnica: Manejo de las Herramientas	Repasar y revisar tareas y contenidos vistos en los módulos de Alfabetización Digital.	Los alumnos seminaristas revisan y resuelven dudas relacionadas con los contenidos tratados los días lunes de cada mes, en las clases impartidas por la docente Sra. Karen Niemann con el fin de reforzar los contenidos tratados.	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Participación activa
Novena Sesión:	Jueves 09-11-06	Pedagógica: Potencial de Aprendizaje	Ampliar conocimientos y experiencias sobre envejecimiento entre miembros del grupo participante.	Revisión del material electrónico " <i>Tercera edad. Necesidad de educación en el adulto mayor</i> " de la autora Lida Cabanes Flores, Licenciada en Psicología, Universidad de Camagüey, Cuba. Material alojado en la biblioteca electrónica de acceso libre: http://www.wikipedia.org Se revisan y reflexionan los siguientes contenidos: La tercera edad. Algunas características de la etapa Representaciones sociales de la vejez e imagen de sí en el adulto mayor Necesaria educación en la vejez.	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Material alojado en la web educativa de acceso libre http://wikipedia.org , propiedad de la psicóloga Lida Cabanes Flores. Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Registro de sesión Participación activa

Décima Sesión:	Jueves 16-11-06	Pedagógica: Potencial de Aprendizaje	Promover la creatividad y riqueza lingüística en los y las participantes, aplicando herramientas tecnológicas.	<p>La sesión apunta a estimular los recursos de la memoria existente y a ejercitarlos a través de una aplicación informática práctica y atractiva.</p> <p>Se estimula el acceso a la palabra, la resolución de problemas básicos de dicción e interpretación de eventos a través de la observación.</p> <p>Premiación a los y las participantes que obtuvieron los mas altos puntajes en el desarrollo de la actividad.</p>	<p>Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas.</p> <p>Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Utilización del software "El Conejo Lector"®, Serie de Juegos para niños en Español, facilitado por el equipo seminarista.</p> <p>Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.</p>	<p>Registro de sesión</p> <p>Participación activa</p> <p>Planilla de puntajes obtenidos en los ejercicios del software educativo.</p>
Undécima Sesión:	Jueves 23-11-06	Pedagógica: Potencial de Aprendizaje	Conocer y distinguir metodologías educativas apropiadas para adultos que motivan y facilitan el aprendizaje interactivo.	<p>En una primera instancia de la sesión, los y las participantes deben reflexionar y explicar las cualidades vivenciadas con los medios tecnológicos informáticos utilizados para motivar el aprendizaje que se pretendió para promover y estimular su memoria. Luego, analizan las ventajas y desventajas de las herramientas de los medios electrónicos que proporcionan la interfaz e interactividad.</p>	<p>Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas.</p> <p>Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show</p>	<p>Registro de sesión</p> <p>Participación activa</p>

Duodécima Sesión:	Jueves 30-11-06	Técnica: Manejo de las Herramientas	Repasar y revisar tareas y contenidos vistos en los módulos de Alfabetización Digital.	Los alumnos seminaristas revisan y resuelven dudas relacionadas con los contenidos tratados los días lunes de cada mes, en las clases impartidas por la docente Sra. Karen Niemann con el fin de reforzar los contenidos tratados.	Humanos: 30 adultos mayores, asistentes al taller. 2 alumnos seminaristas. Materiales: 30 computadores personales. 1 Data Show Intelectuales: Conocimientos técnicos e informáticos de alumnos seminaristas.	Asistencia de inscritos al taller. Participación activa.
--------------------------	--------------------	---	--	--	---	---

CAPÍTULO VI
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

Resultados del análisis del 2° grupo:

Situación de partida.

El primer punto a destacar es el gran interés que convocó la 2° versión del proceso de alfabetización digital entre el grupo de socios de la Federación Provincial Mutual de Valparaíso. Este fenómeno se presentó debido al éxito de la versión pasada de alfabetización, contando al principio del taller con un total de 27 inscritos, los cual se redujo a un promedio de 22 personas⁶⁸, mayoritariamente hombres (80%), casados/as (80%) y con estudios primarios (55%), o medios (35%).

La tabla siguiente muestra la comparativa entre la población general y los participantes, según las variables “uso del PC” y “uso de Internet”.

	Participantes del taller	Población general
Acceso al PC	9%	13,06%
Uso de Internet	5,0%	5,3% ⁶⁹

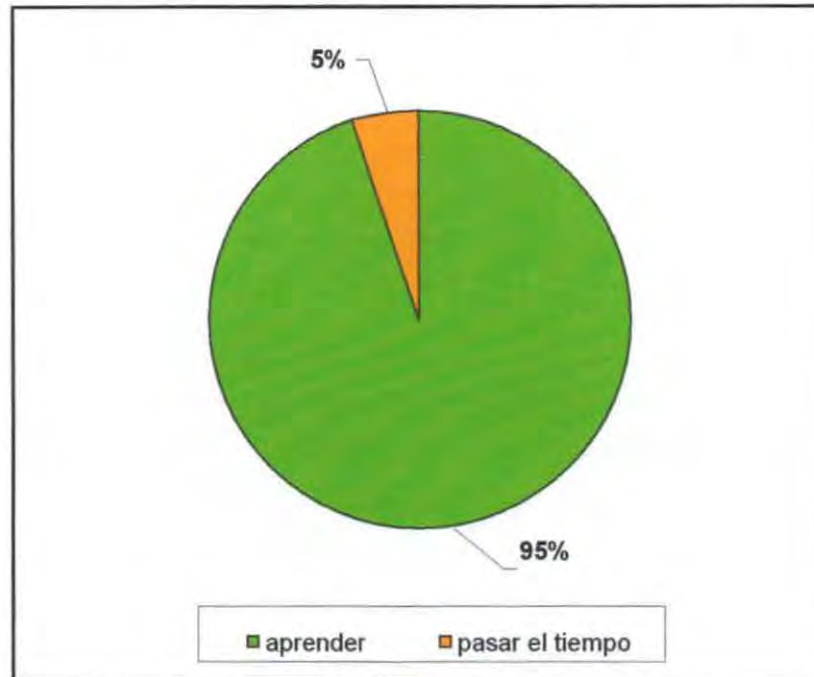
La explicación más plausible para la gran diferencia en el porcentaje de individuos con acceso al PC, es que precisamente el conocer o estar en contacto con el computador, es un hecho que ha predisposto a los participantes a recibir los cursos de formación. Del total de participantes sólo 1 ha recibido un curso de formación sobre Internet con anterioridad.

⁶⁸ El universo de la muestra es de 22 personas, que son las que contestaron la encuesta cuando fue aplicada.

⁶⁹ Extraído de enfoque estadístico “chilenos y cultura”, noviembre 2004, Instituto Nacional de Estadísticas

“Aprender alguna cosa sobre Internet”, es lo que esperan 20 de los participantes, mientras que 2 sólo esperan pasar el tiempo.

Gráfico n° 5
Expectativas de los participantes sobre el taller



En relación a los objetivos del proyecto, después de una primera explicación, 19 de los participantes afirman reconocerlos y el resto continúa sin conocerlos.

Hay que resaltar la motivación e interés en la experiencia, si bien muestran inseguridad por “si lo harán bien o no”. En la primera toma de contacto con el equipo técnico del proyecto, fundamentalmente plantean dudas sobre el manejo del PC. Las características del universo de participantes se componen de los siguientes perfiles:

- Mayoritariamente hombres.
- Con estudios medios o primarios.
- Que no han recibido cursos de formación similares con anterioridad.
- Con interés y motivación principal por aprender.

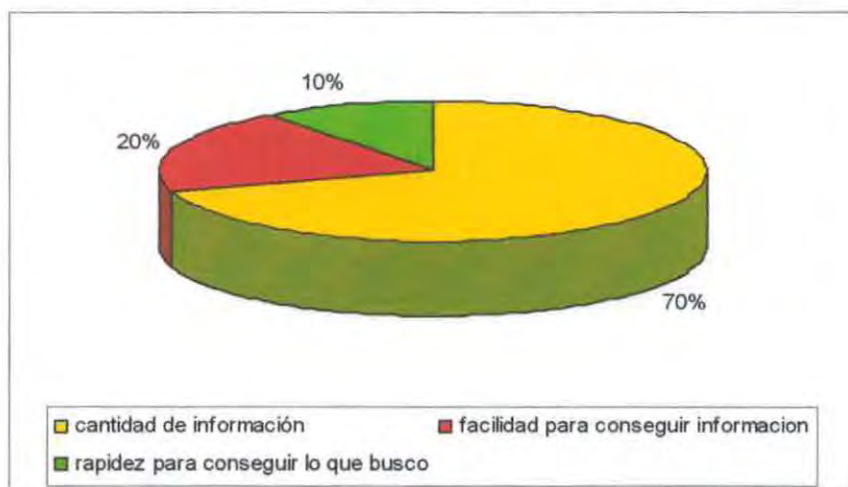
Nivel de aprendizaje y asimilación de conocimientos

Para averiguar cómo y qué han aprendido los participantes con la experiencia formadora del seminario de título, se cuenta con tres puntos de vista: la de los propios participantes, la de la docente y la del equipo técnico.

a) Opiniones de los participantes

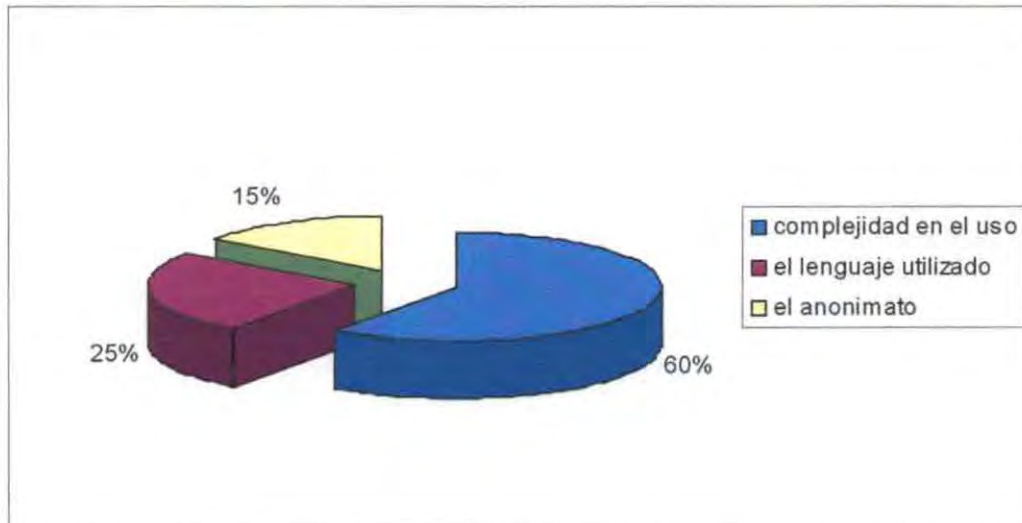
En primer lugar, teniendo en cuenta el punto de vista de los participantes, el 100% ha aprendido mediante el curso, ya que todos ellos así lo manifiestan directamente. Más del 50% dice haber aprendido bastante. Igualmente, a todos los participantes les parece muy interesante navegar por Internet. La razón principal que se da es la gran cantidad de información a la que se puede acceder a través de la red.

Gráfico nº 6
Razones por las que Internet es interesante



Sin embargo, la gran mayoría opina que el uso y el lenguaje utilizado en Internet son complejos y no muy accesibles para la gente mayor. Tres de los participantes llegan a afirmar que no les gusta la posibilidad de anonimato en la red.

Gráfico nº 7
Lo que menos gusta de Internet



Se destaca que un 85% de los participantes afirma que continuará utilizando Internet después de la experiencia desarrollada y los conocimientos recibidos.

En lo referente a los aspectos generales de planificación y desarrollo de las sesiones, los participantes solicitan clases de mayor duración y, por extensión, de la experiencia formativa en general. El resto de elementos, tales como el aula, los equipos informáticos y material formativo son valorados positivamente.

De la Enseñanza a los Adultos Mayores

En esta etapa del desarrollo del envejecimiento, es preciso diseñar técnicas de enseñanza y tutoría para el aprendizaje informal que por lo general, es de carácter intergeneracional. De similar manera, debemos reconocer que los adultos mayores además de desempeñar un rol significativo como reservorios de conocimiento y habilidades, también pueden operar como mentores y monitores del aprendizaje. Considerando que los adultos mayores continúan con actividades vinculadas con trabajos o profesiones precedentes, tiene suma importancia que el entorno del aprendizaje y los programas de formación de formadores esté vinculados con las habilidades y conocimientos que las personas de edad poseen con antelación.

También se tiene conciencia acerca de la carencia de políticas educativas y culturales para los adultos mayores, pero a partir del proceso de envejecimiento es imprescindible observar una creciente afirmación de las personas de edad como nuevo protagonista, junto con las necesidades derivadas de la figura del “adulto mayor” en su proceso de conquista del derecho de expresión.

Actualmente los sistemas de capacitación y educación existentes no se encuentran adaptados a las nuevas realidades de los adultos mayores. La formación y capacitación de los adultos mayores cuenta con una tradición que no solo alcanza a la capacitación individual, sino también la ayuda al desarrollo comunitario. Esto posibilitará apoyar grupos vulnerables y capacitarlos para afrontar nuevas condiciones de vida de forma tal, que ello permita “dar más vida a los años que la vida otorga de más...”, tomando el profesional Asistente Social un rol preponderante en este nuevo estilo de capacitación y enseñanza a este grupo social, que con la curva de crecimiento demográfico, en unos años más pasará a ser un grupo fundamental y prioritario de la sociedad moderna.

En esta experiencia de Seminario de Título los alumnos seminaristas pudieron observar que las personas de edad requieren especiales tipos de enseñanza teórico- práctica, vinculadas con sus necesidades y condiciones de vida. La capacitación y formación de adultos mayores deberá contribuir a que

las personas adquieran seguridad y en muchos casos, las personas de edad son tratadas como personas no capaces. El resultado de esto es que los mismos pierden confianza, se hacen más vulnerables y el proceso de formación y capacitación deberá hacer desaparecer esta actitud. Oportunidades y mejores condiciones para los adultos mayores que colaboren en los procesos de aprendizaje, enriquecerán el entorno educativo. Por otra parte, los proyectos de aprendizaje pueden constituir fuente de satisfacciones para los adultos mayores como también la posibilidad de una vida productiva y con sentido.

Algunos mitos desmitificados a partir de la experiencia de Alfabetización Digital dirigidos a Adultos Mayores.

- *Deterioro cognitivo: la idea del declive de los recursos intelectuales en el adulto mayor.*

Esta creencia sobre el deterioro cognitivo del mayor, a veces divulgada y difundida por algunos expertos que siguen una línea de trabajo más tradicional con senescentes, sigue siendo sostenida por bastantes educadores de Adultos mayores, siendo que con ello alimentan una visión poco alentadora sobre los recursos intelectuales de sus alumnos. Desde esta hipótesis, la labor educativa se ve entorpecida por comportamientos docentes que en nada favorecen un trabajo productivo, de ejercitación y de progreso de los procesos de aprendizaje y cognitivos en el A.M. De otro lado, este sesgo no se justifica en la investigación dirigida hacia adultos mayores, salvo en una perspectiva por lo demás desactualizada, sin demasiada fundamentación y que sostiene, como ahora señalaremos, una valoración de la ancianidad como edad de deterioro.

Revisando la teoría, las conclusiones de los estudios realizados (Nesselroade, Schaie y Baltes, 1972; Schaie y Labouvie-Vief, 1974; Schaie y Parham, 1977) rompieron el mito del "declive" psicobiológico de la inteligencia en la vejez, desde un enfoque sociocultural (contextual) del tema, teniendo en cuenta la notable importancia que para los investigadores tienen las variables generacionales e históricas como explicación de los cambios cognitivos sobrevinidos con la edad. Las conclusiones principales de estos estudios fueron:

- a) No se observó un decaimiento apreciable en todas las habilidades o para todas las personas mayores.

- b) El decrecimiento se producía en aquellas habilidades intelectuales que implican velocidad en la respuesta.
- c) La capacidad verbal continúa su curso de desarrollo hasta los últimos años de la vida, decayendo luego lentamente.
- d) La disminución de las capacidades intelectuales se produce de forma más probable en personas con trastornos cardiovasculares graves o en aquellas que han vivido en ambientes poco propicios o socialmente deprivados.
- e) Hasta aproximadamente los 65 años de edad, las variables generacionales tiene una gran importancia; a partir de los 65 años los efectos de la edad se entremezclan con los de unidad, adquiriendo aquella un peso cada vez más relevante sólo conforme el sujeto se acerca a edad de 80 años.
- f) Las capacidades de aprendizaje se conservan hasta una edad avanzada. Es pues que dichas capacidades, incluida la memoria, no decaen ni mucho menos en la magnitud en que se suele discutir teóricamente, siendo que las mermas que a veces apuntan las investigaciones son consecuencias de la influencia de variables situacionales (por ejemplo ansiedad, premura en la demanda de la evocación de recuerdos, etcétera) y al empleo de materiales no familiares al anciano (memorización de sílabas sin sentido, listados de dígitos, etcétera) Por el contrario, el manejo de un clima tranquilo en la evaluación de la memoria o el empleo de recursos contextualizados (por ejemplo historias, relatos, etcétera) y con un carácter significativo, disminuyen la franja de diferencia entre mayores y adultos en esta variable.

Como conclusión de estos estudios se puede decir que las diferencias individuales son muy grandes y que, en cualquier caso, los mayores que gozan de buena salud y con un buen nivel educativo presentan mermas intelectuales proporcionalmente pequeñas, que en muchos casos se mueven dentro del rango medio de los individuos más jóvenes.

- *Acomodación-personalización: la idea de que al alumno mayor hay que dárselo todo elaborado, de manera personalizada y que no hay que subir el nivel dentro del grupo de clase*

Un profesor de A.M. que sostiene esta posición toma su labor docente desde una actitud hiperproteccionista y paternalista. Esta actitud también impide la progresión del alumno, mantiene su desvalimiento, alienta la dependencia y la inutilidad, pretende salvar al adulto mayor de una supuesta inutilidad y, por consiguiente, lo mantiene impotente, frenado, incapaz de progresar, en un discurso de alumno – víctima de su propia incapacidad

Esta teoría de la desvinculación o proclividad al aislamiento social en el mayor ha sido, por cierto, rebatida en numerosas ocasiones, y como toda generalización es de todo punto engañosa y olvida los aspectos singulares que determinan el grado de participación educativa (y social en general), y la cantidad de satisfacción del A.M. en una dimensión posible de colaboración y condominio dentro de su proceso de enseñanza-aprendizaje. Se debe partir de la consideración de que las aptitudes y los contenidos mentales son el resultado de nuestra vida en sociedad, de nuestras actividades y prácticas características, considerando al individuo (A.M.) y al medio (educación) como un único sistema, Vigotsky sostiene que la génesis social del pensamiento y la determinación de la conciencia por las actividades sociales realizadas con otras personas en un entorno comunitario, pasa por el trabajo cooperativo. Es esto lo que define la capacidad individual para controlar y transformar la naturaleza, creando así las condiciones para el propio desarrollo.

Los cambios humanos en general son el producto de las acciones intencionales conjuntas de individuos cuyas mentes tiene existencia propia y están estructuradas desde una realidad social interpersonal. El producto final de los cambios y progresos que acontecen con la edad, son una función de la interacción social. La distancia entre el nivel actual de desarrollo determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz. Como se desprende de este concepto, habría una interdependencia entre el desarrollo de las aptitudes de conocimiento y los recursos ofrecidos socialmente, lo que sintetizaría una concepción del cambio educativo en el A.M. como la

internalización de medios proporcionados por la interacción con otros pares y con el profesor.

a) En muchas esferas relacionadas con la educación en A.M. puede haber una cierta tendencia a acomodar la actividad docente y las intervenciones educativas en general al nivel de desarrollo actual de los alumnos, es decir, a esa cota de rendimiento a que se llega sin la participación (o con escasa participación) y concurso de terceros (pares y profesores).

b) Se debe tener la capacidad de apropiación e internalización de instrumentos provenientes de agentes sociales y culturales (pares y profesores), en cuya virtud se definen y actualizan funciones psíquicas y aspectos cognitivos potenciales que, si bien no se han desarrollado aún, están en proceso de hacerlo por la intermediación de la participación y la interacción en el aula.

El aprendizaje humano es capaz de producir procesos evolutivos y de crecimiento en general, cuya actualización sólo es posible por la vía del intercambio social.

- *Estabilidad: la idea de que los mayores no cambian, no son susceptibles de mejoras con la educación.*

El educador que aborda su tarea desde esta premisa, no sólo parte de un punto equivocado, sino que sus comportamientos serán inseguros y, en último extremo, desesperanzados: "esto no sirve para nada", "esto no va a cambiar lo más mínimo", etcétera. Además de que con ello no conseguirá transiciones y mejoras en sus alumnos, nada está más en desacuerdo con la moderna teoría gerontológica.

Los estudios sobre el ciclo de la vida han recalcado una concepción del individuo como agente social en constante evolución y cambio. Estas modificaciones, íntimamente ligadas a una dinámica de interpenetración e interdependencia con los contextos ambientales con los que el individuo se relaciona, tiene en los espacios educativos un ámbito capital de influencia. Esto implica un planteamiento de la adultez y la vejez como un fenómeno contextualizado, global y lógico, asentado en una caracterización del cambio y en una visión del ambiente (sobre todo del social, cultural, educativo e histórico) como sistema de extraordinaria importancia en la delimitación de este tramo de

la vida. De ahí deriva una importante y actual tesis de los teóricos del Ciclo Vital: el concepto de "plasticidad" como posibilidad permanente a lo largo del desarrollo humano de modificabilidad intrapersonal. La modificabilidad de la persona a lo largo de su vida es algo consustancial al mismo proceso de desarrollo y a la propia vida. Este fenómeno que llamamos plasticidad, se vincula, sin duda, con las experiencias y las condiciones que le ocurren a un individuo a lo largo de su existencia. Muchos autores, no dudan en afirmar, en conexión directa con este supuesto de la modificación personal, que, precisamente, la variabilidad del individuo aumenta con la edad. Incluso a nivel biológico, los últimos estudios indican que hay importantes diferencias entre las personas mayores.

Tenemos que recordar aquí también que las posibilidades de cambio, y por ende de mejora, no sólo son posibles (como en ocasiones se ha apuntado) en la infancia o adolescencia, sino que se puede y se debe afirmar que los cambios son posibles a lo largo de todo el curso de la vida. Pregonar que las personas no cambian de forma considerable no implica más que la afirmación de un cierre al cambio. Lo que refleja la estabilidad de las personas es más la estabilidad de las circunstancias que la rodean, que una imposibilidad para el cambio como tal. Por tanto, la mejora de vida y sobre todo la actualización de los conocimientos es una posibilidad permanente en los individuos y, cómo no, en los mayores.

Evaluación del formador.

Se cuenta con la opinión del formador del Aula Experimental. De esta manera, lo primero que se destaca es que el ritmo de aprendizaje no ha sido a la velocidad de lo esperado inicialmente, principalmente debido a dos causas:

- Dificultades en el manejo del ratón y del teclado.
- Problemas de memoria, lo que supone repasar conceptos y prácticas varias veces.

Ello ha supuesto reajustar la planificación de las sesiones y reducir los contenidos formativos fijados inicialmente.

Se considera fundamental que el grupo sea reducido, para que la atención sea personal y constante. Otro hecho muy importante por el que se decide trabajar con un grupo reducido es porque permite hacer un seguimiento más exhaustivo, y mantener la atención y la implicancia de los mayores. La experiencia ha demostrado que la totalidad de participantes acuden al aula regularmente y no se ha producido ninguna baja de asistencia.

Los participantes necesitan comprobar que cada día aprenden algo nuevo, este hecho es crucial porque si no ocurre así, surge la desmotivación entre ellos. Entonces el papel del formador como animador fue muy importante para mantener un nivel de aprendizaje adecuado.

Respecto a los contenidos, los participantes logran entender las herramientas fundamentales para moverse en el ámbito de la utilización de las nuevas tecnologías y cual es la aplicación que cada una de estas puede tener en la vida cotidiana.

Valoración del equipo técnico.

En tercer lugar la evaluación del equipo técnico destaca los siguientes aspectos relacionados con el aprendizaje:

Desde el punto de vista médico, se destaca que para la introducción de estos nuevos sistemas de comunicación fue importante hacerlo de una manera amistosa y que fomentara la curiosidad de los receptores, lo cual se logró con éxito .

La salud es una de las preocupaciones más importantes en todos los grupos humanos, pero cuando aparece el envejecimiento físico, el cuerpo humano y así como sus síntomas se convierten en protagonistas de muchas de nuestras dudas. Al unir la preocupación por la salud, desde una perspectiva biopsicosocial, a la formación en el manejo de las nuevas tecnologías supone una posibilidad de abastecer de información precisa y atingente a la realidad de un colectivo cada vez más carente de información.

Uno de los problemas, en el aspecto físico, que se destaca y que se tuvo en cuenta a la hora de plantear experiencias de este tipo es la falta de memoria; y por otro lado, en cuanto a los elementos materiales e infraestructuras, los problemas visuales o auditivos que padecen las personas mayores.

También es necesario señalar que la falta de recursos fue obstáculo para el conocimiento y uso del computador. Por una parte materiales, ya que no todos los participantes disponen de un computador personal en el hogar, menos aún de conexión a Internet, ya que los precios de los equipos y la conexión son todavía elevados para su estándar de vida y bajas pensiones. Se suma en algunos participantes, falta de tiempo, pues se destaca que en casa no se dispone de tanto tiempo libre a causa de las obligaciones cotidianas y al salirse del sistema de clases continuas, la mayoría considera que perderá una parte de lo aprendido.

Los participantes manifiestan ciertos prejuicios. Por ejemplo, tienen miedo a hacer el ridículo con preguntas o dudas, o que su falta de memoria les lleve a repetir la información o los cuestionarios varias veces. Además algunos creen que no está muy bien visto que a edades tan avanzadas las personas se pongan a aprender o a recibir cursos.

Sin embargo, por el contrario demuestran implicación, dedicación y un alto grado de interés por aprender cuando inician la experiencia práctica.

Aceptación de los usos de las TIC.

La información para conocer la aceptación que han tenido los participantes de la experiencia formativa recibida se ha extraído a partir de una encuesta de estimación rápida que se aplicó, al finalizar el período de formación.

Como ya ha sido expuesto, las valoraciones de los participantes sobre la experiencia formadora del presente Seminario de Título fue la más alta posible en todos los aspectos estudiados. Respecto al curso, todos los participantes lo recomendarían a otras personas mayores; todos consideran el curso de mucha utilidad; que se ha desarrollado como ellos esperaban; y que buscarán más cursos como éste.

El equipo seminarista confirma que a través de esta encuesta que todos los participantes creen que seguirán utilizando Internet después de la experiencia formativa con bastante frecuencia. Las razones principales son el aprendizaje y la búsqueda de información.

En definitiva, el equipo seminarista puede asegurar que se ha dado una aceptación total de la experiencia formativa por parte de los participantes.

Viabilidad de la conectividad tecnológica.

Por viabilidad, no se entiende solo como el conjunto de elementos materiales que condicionan el uso de Internet, esto es, acceso a un computador personal y a Internet. Desde esta perspectiva, queda manifiesto que el acceso a la red de Internet es poco accesible aun para la población adulta mayor en Chile. Aunque el valor económico de los computadores personales ha ido progresivamente disminuyendo en los últimos 10 años, su costo, al igual que el de la conexión a Internet, no permite a la mayoría de población mayor acceder a Internet, teniendo en cuenta su nivel de pensiones y su status económico en general.

Analizando la viabilidad de la conectividad tecnológica desde el punto de vista de la capacidad de aprendizaje, habilidades personales y hábitos socio-culturales adquiridos, los resultados de la experiencia de seminario de título llevan a afirmar que el objetivo de insertar a la población mayor en el conjunto de la sociedad de la información, mediante la herramienta de Internet, es viable, pero todavía existen ciertos obstáculos importantes para su logro.

El universo de participantes pertenece a un grupo social, que no debe quedar al margen del desarrollo tecnológico y a las posibilidades que este ofrece, y aprovechar el alto grado de interés, asistencia, participación y predisposición.

Es cierto que su capacidad de aprendizaje está limitada, pero se ha demostrado que con buena actitud, en un ambiente agradable y de relajación y con tiempo disponible suficiente, son capaces de superar parcialmente estas barreras de naturaleza principalmente física.

La información recabada a través de los y las participantes, así como con la formadora Sra. Karen Niemann, demuestra que modelando el ambiente general de aprendizaje mediante la formación de grupos reducidos y clasificados por niveles, incidiendo en aquellos puntos negativos del aprendizaje del funcionamiento del computador personal, y familiarizando a los alumnos y alumnas con la red, se consiguen muy buenos resultados.

Además, existen antecedentes sobre el uso de las TICs por parte de las personas mayores. Sin ir más lejos, podemos hacer referencia al uso de la telefonía móvil, uno de los elementos básicos de las TICs por definición, que las personas de mayor edad están incorporando a su vida de manera progresiva.

Hace unos años, era difícil imaginar a las personas mayores utilizando el teléfono móvil, más aún si se trataba de servicios como el

envío de mensajes cortos. Pero hoy en día el público mayor es un sector muy atractivo para las empresas de telefonía móvil.

Otro ejemplo se observa en Estados Unidos, uno de los principales países usuarios de las nuevas TICs, principalmente en el servicio de Internet. En este país, los ancianos son el 6,3% de la población en línea, porcentaje que los sitúa muy por encima del 4,3% que representaban en 2000. Este hecho está provocando la erradicación de uno de las principales falsas creencias de la tecnología; Internet ya no es un medio exclusivo para jóvenes, como se estimaba hace algunos de años.

La encuesta general a las personas mayores, así como los resultados del seminario de título con el grupo experimental, demuestran que Internet se convierte en una necesidad para las personas mayores principalmente por la gran cantidad de información disponible en la red.

De esta manera, a medida que la informática e Internet vayan siendo más accesibles para las personas mayores, gracias a la existencia de programas educativos como el presentado en este seminario de título, que incidan en detección y superación de los problemas psicológicos, educativos y socioculturales de las personas mayores, será más viable la utilización de Internet por parte de la Tercera Edad.

Usos compartidos y demandas de los usuarios para esta plataforma tecnológica.

De acuerdo a los resultados del estudio y a las percepciones de los participantes del taller, se pueden dar a conocer las siguientes interpretaciones:

En primer lugar, el equipo seminarista considera que aquellas personas que seguirán utilizando Internet, se sentirán más integradas en la sociedad moderna en contacto directo, tanto con su entorno próximo, como con el mundo globalizado.

Así, por ejemplo, experimentar y aprender con una herramienta como Internet les ha permitido establecer nuevos canales de comunicación con la gente más joven, como es el caso de sus nietos. No sólo se han relacionado con los más jóvenes para responder sus dudas, sino que son capaces de mantener conversaciones relacionadas con las TICs.

En segundo lugar, las personas mayores que participaron en la experiencia del seminario de título también han visto satisfechas muchas de sus demandas de información. En especial con la relacionada con resolución de dudas en el aspecto salud, y estilos de vida saludables, recreación e inserción en aspectos sociales.

Orientaciones percibidas por el grupo de participantes hacia la Universidad y el programa R.S.U.

La implementación de este Seminario de Título no sólo ha sido beneficiosa para los participantes de éste sino que también ha tenido consecuencias positivas para la oficina de R.S.U. de la Universidad de Valparaíso. De esta manera, los participantes valoran de manera muy positiva que la Universidad de Valparaíso, a través de la oficina R.S.U. se preocupe por ofrecerles actividades alternativas de formación que son dirigidas en torno de lograr su bienestar físico y psicológico.

Los adultos mayores manifiestan que para la realización de este tipo de actividades la Universidad es un entorno idóneo, puesto que perciben la preocupación de la Institución hacia ellos, la misma que dedica a los estudiantes regulares, a la vez, sienten la responsabilidad y el prestigio que significa estudiar en esta Casa de Estudios sumando que la Institución patrocina todos los gastos económicos. Mediante el análisis de las encuestas, expresan que el sistema de horarios establecidos, facilita el aprendizaje, puesto que destinan su tiempo semanal exclusivamente para la actividad académica, planificando y organizando el resto de actividades laborales, recreativas y responsabilidades propias de su rol, tales como el cuidado de nietos, cónyuge, enfermos, y actividades mutualistas.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES

Reflexiones en Torno al Proceso

Los resultados en conjunto del presente seminario de título, tanto de la experiencia práctica como de la investigación, permiten llegar a una serie de conclusiones:

El aprendizaje y uso de las nuevas TIC en general, y de Internet en particular, tiene consecuencias positivas para el grupo de personas de la Tercera Edad por los siguientes motivos:

- Descubren un mundo del que han oído hablar en muchas ocasiones, pero del que no sabían nada. Todos pasan a tener una imagen positiva de las TIC.
- Mejora los hábitos de envejecimiento saludable, ya que se potencia su capacidad intelectual, motriz y de memoria.
- Les permite una mayor integración y participación en la sociedad actual, en la Sociedad de la Información.
- Puede llegar a paliar parcialmente algunas situaciones de dependencia y aislamiento.
- Les supone la adquisición de nuevos canales de comunicación con muchas posibilidades, como la de comunicación intergeneracional.
- También supone el acceso a nuevas fuentes de información general, y a información relacionada sus demandas y problemas específicos.

La mayoría de las personas mayores pertenecientes a la Federación Provincial Mutual de Valparaíso, están muy interesadas en recibir cursos de formación, posteriores, más aún si éstos están relacionados con Internet y las TICs. Su motivación principal es aprender, aunque también están muy interesados en las posibilidades de información que ofrece Internet. En la encuesta realizada pos término del curso, el 95% manifiesta la intención de continuar aprendiendo, y de haber mejorado no solo su capacidad mental, sino que mucho mas importante aún, mas del 90 % de las personas participantes , al encuestarlas sobre cual creen que es el aporte que este taller hizo en sus vidas, la mayoría cree que le ayudó a acrecentar su autoestima y confianza personal.

Existen una serie de obstáculos y barreras que todavía hay que superar para dar posibilidades de acceso a Internet a las personas mayores. Estos obstáculos se agrupan en torno a las dimensiones materiales, físicas y psico- sociales:

- Las primeras se refieren al acceso, a la obtención de un computador personal y a la conexión de Internet.
- Las segundas se refieren a las dificultades de aprendizaje producidas por las limitaciones físicas.
- Las terceras se refieren al conjunto de prejuicios personales y sociales que inhiben las iniciativas de aprendizaje del grupo de personas mayores.

Este seminario de título ha demostrado que las limitaciones físicas y los obstáculos de carácter psicológico y social en las personas mayores se pueden superar a través de estudios y planificaciones previas del equipo encargado del taller, desarrollando programas educativos integrados que incluyan estrategias de motivación, de comunicación, de modelación del medio ambiente y, en definitiva de adaptación a dichas limitaciones.

Es necesaria una formación para las personas mayores hecha a su medida, formando grupos de aprendizajes reducidos y homogéneos en cuanto a su conocimiento del ordenador. Para el correcto desarrollo de experiencias como este seminario de título, es fundamental el establecimiento de una serie de medidas de control y seguimiento a posteriori de cada uno de los integrantes del proyecto. Se trata de un proceso de Feed-back que nos indica en qué medida está teniendo éxito la formación y en qué aspectos se puede mejorar.

Paralelamente, al desarrollarse iniciativas como éstas al interior de la Universidad y en especial dentro de una oficina como la de responsabilidad social universitaria, claramente la casa de estudios también se ve beneficiada. Éste tipo de iniciativas aporta un valor a sus servicios, una mejor atención a sus clientes y de más calidad. Ello permite que tanto los usuarios de la oficina R.S.U., como la Universidad en sí, salgan beneficiados, el primero por recibir un servicio de más calidad y con experiencia en la temática de alfabetización digital, y el segundo por conseguir un mayor número de convenios de cooperación mutua con otros organismos que aporten en el tema.

La investigación demuestra en que se necesitan experimentos e investigaciones en que se relacionen el grupo de personas adultas mayores y las TICs, para superar su aislamiento y mejorar su acceso a una información que les permita un envejecimiento saludable.

Análisis F.O.D.A. del Proceso General de Intervención Profesional

Fortalezas	Oportunidades
<p>Rapport generado entre los alumnos seminaristas y el Sistema-Cliente</p> <p>Fuerte relación de compañerismo entre mutualistas</p> <p>Alto grado de interés de los participantes por los temas tratados.</p>	<p>Espacios físicos en las dependencias de la Oficina de Responsabilidad Social Universitaria para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Cohesión Grupal, tanto del grupo intervenido, como del equipo seminarista.</p> <p>Cooperación interdisciplinaria en los profesionales de la Universidad de Valparaíso, y la Directiva de la Federación Mutualista de Valparaíso.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Problemas de memoria propios de la edad.</p> <p>Problemas de sordera, propios de la edad.</p>	<p>Poca credibilidad inicial en capacidad de aprender nuevas materias por parte de los adultos/as capacitados.</p> <p>Bajos recursos económicos impiden realizar actividades de mayor impacto.</p>

Aplicación de criterios de Evaluación.

Uno de los objetivos centrales buscados mediante la evaluación consistió en mejorar los programas enfocados a la capacitación en Tecnologías aplicada al segmento más anciano de la sociedad, a través de la ejecución de las actividades vigentes como de otras que pudieran emprenderse por estar implícitas en el proceso de intervención.

Se estima que la elaboración e implantación de la encuesta, resulta especialmente importante como instrumento utilizado en el Trabajo Social, por cuanto permite identificar y caracterizar, para formar un perfil conceptualizado y utilizable en el tiempo del universo intervenido.

En la presente intervención se obtuvieron resultados satisfactorios en la fase de Recopilación de información, Diseño del instrumentos, Aplicación de entrevistas y cuestionarios, Análisis de los datos e implementación de las 36 sesiones aplicadas, 12 del grupo referencial, intervenido el primer semestre académico, y las 24 sesiones tratadas al segundo grupo, sin conocimientos previos en la temática, las cuales se subdividen en 12 sesiones de capacitación informática y 12 sesiones de aplicación de estas herramientas en los cuatro módulos tratados, Médico, Social, Técnico y Pedagógico y, pues se recolectaron y clasificaron adecuadamente los datos requeridos, en correspondencia con las condiciones actuales.

La competencia profesional se evidencia a través de la calidad del registro de la información y su interpretación, que comprende, entre otros aspectos, la identificación de problemáticas y su diagnóstico, lo cual se cumplió en el presente estudio. Por otra parte, toda vez que se hallaron deficiencias en la etapa de intervención, se profundizó la búsqueda de apoyo metodológico y en la autoformación.

Evaluación de Recursos

- En cuanto a los recursos materiales, el equipo seminarista considera que fueron los óptimos ya que permitieron efectuar el taller en un ambiente propicio, con las herramientas adecuadas, en el entorno cómodo para los adultos mayores presentes, con el mobiliario adecuado para personas de su edad y con el software y hardware propicio para que el taller se desarrollara sin mayor contratiempo.
- En cuanto a los recursos económicos, los ítems predispuestos para la compra de material de oficina y confección de material didáctico de apoyo fue la adecuada, pudiendo sobrellevar los gastos sin mayor inconveniente, permitiendo el normal desarrollo del taller.
- En cuanto a los recursos humanos, se contó con un equipo de apoyo potente, liderado por la profesora Karen Niemann y sus 5 alumnos ayudantes, los cuales fueron un pilar fundamental en el taller, ya que con su ayuda fue posible brindar una atención personalizada a los alumnos del taller, resolviendo sus requerimientos y complementando la labor de la docente. El equipo seminarista además contó con el apoyo institucional de la directora del programa MECESUP RSU, Sra. Liliana Tapia, la cual apoyó en todo momento el proceso de seminario de título, mostrando real interés por la temática, frente a lo cual se manifiesta el interés de la oficina por continuar con iniciativas de este tipo para el año siguiente, buscando mejoras que permitan otorgar un taller cada vez mas interesante y actualizado para los adultos mayores participantes de éste.

Reflexiones en torno a la Responsabilidad Social Universitaria.

Después de trabajar inmersos en la temática, los alumnos seminaristas consideran que asumir profesionalmente el tema de la Responsabilidad Social Universitaria conduce a tomar una serie de desafíos:

El primer desafío es el de la Universidad, referido a superar el paradigma de proyección social y el voluntariado de beneficencia. Si se continúan realizando pequeñas acciones de asistencialismo, no se está efectuando Responsabilidad Social. Al contrario, se desvirtúa al estudiante, porque se le enseña que él es superior a la gente que ayuda. La gente que ayuda pone la mano, y él pone el conocimiento en esa situación. Entonces, se debe tener mucho cuidado con el asistencialismo, el paternalismo y todo lo que esto implica.

El segundo desafío, que es quizás el más grande, es hacer entender a la comunidad universitaria, que la administración central de la Universidad forma parte de la comunidad educativa. Que los administrativos y las autoridades, al gestionar la casa de estudios forman también a los estudiantes sobre todo en lo referido a la ética profesional, puesto que controlan los hábitos de la institución en general. Son ellos que, a fin de cuentas van a decidir si valoramos la democracia o bien el autoritarismo, las relaciones verticales, etc. Ese es un gran reto.

El tercer desafío es abrir la Universidad a los actores no universitarios y crear puentes para hacer comunidades de aprendizajes. Hay que decir que las TICS, las nuevas tecnologías del conocimiento, nos permiten hacer eso de modo más fácil puesto que la universidad crea un nuevo campus virtual de conocimiento y relación mutua con la sociedad, en donde se conforma una relación de retroalimentación mutua. Es en este punto donde los convenios como los que RSU UV tiene en conjunto con la Federación Provincial Mutual de Valparaíso hacen posible que la universidad, de a conocer y comparta conocimiento con el resto de la sociedad, ya no solo universitaria, sino local, regional o nacional.

El cuarto desafío es superar la concentración del capital intelectual. En América Latina, la Universidad concentra gran parte del capital intelectual. No

es así en Europa o en Estados Unidos porque las grandes empresas tienen laboratorios, tienen capacidad de generar investigación fuera de la Universidad. Pero en América Latina, los miembros de la universidad se transforman en actores principales de la investigación a nivel nacional. Entonces es un deber imperioso difundir este conocimiento que se genera al interior de la Universidad. Esta es una "sociedad del conocimiento", una "economía del conocimiento". Pero no podemos hablar de esto si primero no existe una sociedad del aprendizaje, porque si la gente no está instruida en el aprendizaje continuo, el conocimiento no les va a servir de nada.

El quinto desafío, es hacer que la Responsabilidad Social Universitaria sea una reforma institucional integral, es decir, que se cree un "estilo de vida universitario" en donde cada estamento de la Universidad se haga participe de los valores y principios que representa el desafío de la Responsabilidad Social Universitaria. Sin embargo, para que esto ocurra, se debe efectuar una modificación desde las bases, lo que por lo general, es difícil puesto que las bases están reticentes frente a cualquier tipo de cambio.

Después de observar estos desafíos, cabe preguntarse hacia dónde se dirige la RSU: hacia una Universidad ya no tan organizada en base a especialidades separadas y fragmentadas, sino en base a la solución de problemas complejos gracias a una organización académica más temática que disciplinaria. Se espera que en un futuro, los estudiantes que puedan abstraer los problemas de modo complejo (desde una visión: multi-inter-transdisciplinaria). Sólo de esta manera, se logrará superar un poco la fragmentación y la disociación del saber en Facultades, en relación a los reales problemas que vive la gente en sociedad.

Reflexiones en torno a la Tecnología al Servicio de los Adultos Mayores

Como asistentes sociales, el preocuparnos por mantenernos vigentes de acuerdo a los cambios existentes en la sociedad, es un valor fundamental a la hora de diferenciar un buen trabajo profesional de otro, en el caso de los adultos mayores ésta necesidad de estar actualizado al ritmo en que se desenvuelve la sociedad, y en especial frente al desafío que surge del utilizar las tecnologías de manera habitual, resulta vital, ya que:

- Existe la necesidad de desarrollar iniciativas tendientes a solucionar necesidades de las personas de la tercera edad que requieran soporte tecnológico y convertirlas en proyectos y prototipos, que luego puedan ser transformadas por emprendedores en productos o servicios.
- La realidad muestra que las necesidades de este sector son poco conocidas y se observa un déficit de empresas en el ámbito de la oferta que brinden soluciones a estas demandas.
- Las personas de este grupo etario tienen, con el avance de la edad, mayores restricciones en su movilidad, salud y aptitudes psicofísicas, por lo que las tecnologías pueden ser vitales a la hora de simplificar las tareas más cotidianas
- No existe una cantidad suficiente de entidades que brinden una oferta clara y especializada de productos específicos que faciliten la vida de los adultos mayores.
- Que es justicia respetar y valorizar la vida de las personas de la tercera edad y, por ende, la búsqueda de soluciones adecuadas a sus requerimientos

Una significativa proporción de personas mayores manifiestan progresivamente limitaciones de diverso origen a medida que envejecen y alcanzan una mayor longevidad. Este fenómeno ha llevado a la oficina RSU a crear un programa que tiene por objetivo convertirse en una contribución significativa al acercar y proveer los aportes tecnológicos a una población que registra el mayor crecimiento demográfico en nuestro país comparado con otros grupos étnicos.

La población mayor y las personas con capacidades especiales requieren poder obtener en el mercado nacional los dispositivos para mejorar y superar las limitaciones y dificultades que se les presentan en sus actividades en la vida cotidiana. Por ello el programa de alfabetización digital está orientado a constituirse en un sostenido apoyo para que las personas de la Tercera Edad conserven su autonomía, su productividad y su dignidad a medida que envejecen, contribuyendo de esta manera al mejoramiento integral de su propia calidad de vida.

Pero no sólo basta con hacer un taller, se deben también establecer otros procesos, vincular el complejo y vasto mundo de la Tercera Edad al mundo de la producción, con el fin de estimular las ideas, los proyectos y la producción efectiva de nuevos elementos, instrumentos y tecnologías, para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

Por otro lado, se deben identificar las demandas y necesidades de ayudas técnicas que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores. Relevar las iniciativas y elementos creativos, invenciones, investigaciones e innovaciones no instaladas en el sistema productivo.

En definitiva, el hecho que los adultos mayores puedan adquirir conocimientos en el ámbito tecnológico, implica no solo un cambio cultural personal, sino que también la sociedad en su conjunto debe entregarles herramientas necesarias, para que los adultos mayores se puedan desenvolver de la mejor manera posible y sobre todo, de forma mucho más autónoma en la sociedad actual.

Si bien, el taller de alfabetización digital persigue satisfacer necesidades que contribuyen a la inserción en la sociedad digital de la persona mayor, se concluye que también, que estas instancias satisfacen otras necesidades en el nivel emocional, mental y social lo que a su vez contribuye a la satisfacción de necesidades de afecto, ocio e identidad.

Aunada a la satisfacción de necesidades existenciales, las personas mayores que participan satisfacen otras referidas a los beneficios de capacidad intelectual en el organismo, lo que contribuye al bienestar general y al mejoramiento de la salud y del estilo de vida.

Las necesidades de integración a una instancia de taller se orientan en el nivel afectivo. Aspectos como la soledad, el romper con la cotidianidad del hogar, la jubilación y las ganas de aprender ocasionaron la necesidad de participación.

Una mayor socialización, el compañerismo, la oportunidad de participar y tomar decisiones son aspectos que contribuyen en la identificación y permanencia de las personas en el grupo, además, de los beneficios psicomotores que han obtenido con la práctica de esta actividad que hace sentirlos mas activos mentalmente.

En definitiva, el que los adultos mayores aprendan sobre las nuevas tecnologías de la información no solo trae consigo la mejora en el nivel cognitivo, sino que se satisfacen otros aspectos de la salud del adulto mayor y en donde se torna indispensable la interacción con otras personas lo que logra satisfacer necesidades de afecto e identidad que los hacen crear un sentimiento de identidad no solo con la Federación Mutual, sino mucho mas importante, los hace sentirse “alumnos de la Universidad de Valparaíso”, y eso es un logro que la universidad no debe dejar pasar.

Conclusión Final

En esta sociedad, marcada por la globalización y por el crecimiento exponencial del conocimiento, se observa una preocupación en aumento por el desarrollo de los recursos humanos. El Gobierno ha identificado como una de sus principales prioridades el desarrollo de sistemas para la formación continua – entendida ésta última como una parte integral del proceso de aprendizaje a lo largo de la vida – los que pueden hacer una significativa contribución al incremento del capital humano y al desarrollo de la economía⁷⁰.

Chile se encuentra en un claro progreso en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Se puede llegar a la conclusión que hay una dinámica propia que hace evolucionar de forma natural a la sociedad para que incorpore las nuevas Tecnologías en los usos cotidianos. El objetivo de las tecnologías de la información y la comunicación, así de cualquier avance técnico o científico es, o debería ser, el bienestar de las personas, una vida más digna y, en definitiva, la felicidad.

En general, las teorías del aprendizaje utilizadas en la intervención con los adultos mayores, así como las técnicas utilizadas que orientaron las actividades educativas en el desarrollo del Seminario de Título, establecieron las características particulares de las personas mayores en situación de aprendizaje, motivaciones, necesidades, recreación, estilos cognitivos y condiciones que les permitieron alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos planteados.

Sin embargo, como el presente estudio lo demuestra a través del apartado teórico, no todos los habitantes que lo deseen pueden seguir el ritmo de tal progreso. Para algunas personas y determinados colectivos sociales, la Sociedad de la Información es algo inalcanzable, que no resuelve sus necesidades, que no conecta con sus intereses, y que parece demasiado complicado.

Es en este punto, donde se observan las dificultades para seguir el ritmo, y para superar esa brecha digital. El uso de la informática y de las redes ofrece la posibilidad de comunicación, participación, acceso a servicios y a

⁷⁰ Informe Banco Mundial, abril 2000.

información, de trabajar con mayor eficiencia, con el fin de hacerse ver y escuchar. En sentido inverso, carecer de la autonomía para utilizar esos recursos excluye de espacios de participación, limita la capacidad de acceder al campo laboral, restringe las comunicaciones, o simplemente hace sentir desfasados, sin capacidad de aprender, de seguir el ritmo.

En la actualidad, el problema es conseguir que quienes padecen las consecuencias de la brecha digital, encuentren las condiciones para avanzar, y que en el más breve espacio de tiempo, se representen como usuarios de las Tecnologías de la Información.

En conjunto a lo ya señalado, existe un ámbito tanto o más importante: que ese uso de la tecnología, que por sí sola tampoco presenta una gran utilidad, conlleve un mayor desarrollo personal, mejor autoestima, capacidad de expresión y de participar.

Es aquí, donde se presentan grandes retos, los que requieren respuestas globales:

En las personas con un bajo nivel de formación, sin un contacto frecuente con la informática, se observa un bajo interés por participar de un curso de alfabetización digital, o bien lo vivencia como algo lejano e inalcanzable. En este escenario se requiere de las habilidades y competencias del Trabajador Social que genere confianza le demuestre que la alfabetización digital es para ella una tarea que es capaz de realizar y con un alto grado de utilidad. En concordancia con este tipo de participantes, fue necesario que las sesiones del taller o el aprendizaje no reprodujeran un planteamiento académico tradicional, su forma de aprender fue diferente.

El desarrollo de los contenidos de los talleres realizados fueron enfocados con la forma natural de aprender de los seres humanos: resolviendo necesidades, buscando que avanzaran dentro de los márgenes de su propia autonomía como usuarios y usuarias, mediante la apropiación de las herramientas informáticas para ponerlas al servicio de sus propios proyectos e intereses. En este sentido, el contexto grupal fue una herramienta fundamental, cada persona pudo consultar con los demás, y el hecho de "no saber" no fue un motivo de exclusión, pues cada uno tuvo la oportunidad de saber algo. La presencia de la docente, sus ayudantes y los alumnos seminaristas como dinamizadores

acompañaron el proceso de aprendizaje, velando por la aplicación de una adecuada metodología de trabajo.

El fundamento principal del proyecto fue el de favorecer la inclusión de las personas en los diversos ámbitos de su vida: el trabajo, el ocio, la comunicación interpersonal o la participación cívica, entre otros. Debido a esto, la transversalidad fue un elemento clave, ya que la alfabetización digital no puede desarrollarse como un módulo cerrado. Se cruzó el programa de alfabetización digital con otros programas de apoyo personal, tales como conocimientos de morbilidad propia al grupo etario, conexión internacional, participación cívica, bienestar psicológico y potenciación de habilidades de aprendizaje, entre otros intereses.

Se integran estas Tecnologías de Información y Comunicaciones para la construcción de un sistema de apoyo a través de una arquitectura tecnológica particular. Se validó un primer prototipo de trabajo, el que ya se encontraba en funcionamiento al comienzo de la Intervención, que permitió construir y utilizar posteriormente, el esquema definitivo de trabajo, basado en la Integración y en el refinamiento de las herramientas desarrolladas.

¿Para qué queremos a los socios y socias adultos mayores de la Federación Provincial Mutual de Valparaíso alfabetizadas digitalmente?

Esto se responde necesariamente relacionando otro punto; el se encuentra relacionado con el impacto real a nivel comunal para Valparaíso. Dentro de esto el equipo seminarista considera que: es imprescindible que las personas ancianas presenten más, mejores y actualizados canales de participación, porque para la Federación Mutualista es una herramienta útil en la administración y sistematización de sus gestiones. A su vez, el equipo seminarista considera que es propio de un país democrático disminuir las brechas sociales, que naturalmente se replican con mayor agresividad en el mundo digital y porque, en definitiva, el alfabetizar digitalmente a la población adulta mayor, es una colaboración en la tarea de disminuir los desiguales indicadores de GINI⁷¹ cercano a 60 lo que convierte a Chile como unos de los países donde existe mayor inequidad en el planeta.

Desde esta óptica, está claro que la alfabetización digital no es en si un fin último, sino que se debe considerar el presente Seminario de Título de manera metafórica como la representación de un "pasaporte", esperando que la totalidad o un gran número de participantes logren "viajar" hasta él, que sea una conexión virtual a la resolución de dudas y problemas, que los y las empodere y que finalmente represente una característica que de no haber sido adquirida, no podrían haber alcanzado sus objetivos.

Finalmente, se reafirma que es absurdo generar grandes esfuerzos que no vayan orientados a los verdaderos objetivos del país, donde la alfabetización digital es solo un medio. Alfabetizar no es algo simple de realizar, no es un elemento orgulloso a ver como disminuye el número de analfabetos digitales, y aumenta el de los alfabetizados.

Recogiendo el dialogo de entre la Federación y la Universidad de Valparaíso y teniendo como antecedentes la evaluación de los distintos actores que han participado en el proceso, es necesario que las Instituciones y la comunidad

⁷¹ Indicador utilizado para medir la desigualdad del ingreso. Para el cálculo de este indicador, se ordenan las familias (o individuos) de menor ingreso al de mayor ingreso. Luego se cuantifica que parte del ingreso total corresponde al quintil inferior (20% de familias de menor ingreso relativo) y así sucesivamente hasta el quintil superior. Este coeficiente de Gini tiene valores que fluctúan entre 0 y 1; el valor 0 corresponde al de una distribución igualitaria en que cada quintil capta el 20% del ingreso total, mientras que el valor 1 corresponde al caso de distribución inequitativa extrema en que el 1% de familias de mayor ingreso concentra el 100% del ingreso total. En consecuencia, mayores valores del coeficiente de Gini indicarían una distribución más desigual de ingresos.

comprendan que realmente el esfuerzo tiene sentido puesto que las personas participantes fueron capaces –producto de la intervención– de proyectarse a través de los medios virtuales, y no serán “alfabetizados disfuncionales”.

Las expectativas del presente Seminario, no hubiesen sido concretadas si no fuera por el apoyo de los actores involucrados, Universidad de Valparaíso, Oficina R.S.U., Asistentes Sociales Sra. Liliana Tapia, y Christian Corvalán docente Karen Niemann, miembros de la Federación Mutualista de Valparaíso, -beneficiarios directos del taller-, alumnos ayudantes de la carrera de Ingeniería Comercial, Nicolás Peña y Rodrigo Alviña y alumnos seminaristas Alejandro Quiroga y Francisco Rojas. Para nuestra Casa de Estudios, los esfuerzos, realizados en un plan de capacitación de esta envergadura e involucrando a tan diversos actores, es sin duda es un gran mérito como Institución y la posiciona notablemente de cara a ser un referente futuro en el trabajo de responsabilidad social universitaria, dirigida a los adultos mayores.

Valparaíso, Noviembre 2006

BIBLIOGRAFÍA

Textos:

- 1997 *"De Senectute y otros escritos biográficos"*, Norberto Bobbio (1909-2004).
- 1957 *"El fenómeno del envejecimiento de la población uruguaya"*. Revista Mexicana de Sociología Vol. XIX N° 2."
- Rowe, j. W. Kahn, R. "Human Aging: Usual and Successful" 143-149 . 1987.
- Sánchez Hidalgo E. "La psicología de la vejez". Puerto Rico: Editorial Universitaria, 1990.
- Henri Ey Psiquiatra y humanista francés. (1900-1977)
- La Vejez: Una Mirada Gerontológica Actual" Leopoldo Salvarezza. Editorial Eudeba año 2000.
- Quintero, G., González, U. "Calidad de vida, contexto socioeconómico y salud en personas de edad avanzada " en "gerontología y salud, Madrid. Editorial Biblioteca Nueva, pp 129-145.
- Sánchez Hidalgo E. La psicología de la vejez. Puerto Rico: Editorial Universitaria, 1990.
- 2004. "Biología del Envejecimiento" dra. T. Hoyl . P.U.C. de Chile. Apuntes curso enfermería.
- 1998"*Las ciencias de la conducta y el desarrollo y gestión de los recursos humanos en Geriatría*", Costa, Benito, González y López. Biblioteca Virtual Escuela de Enfermería. Universidad Complutense de Madrid.
- 1987.Crisis de la mediana edad en las mujeres. En Estudios sobre la subjetividad femenina. Grupo Editor Latinoamericano. Bs.As
- 1987 *"Envejecimiento humano, usual y exitoso"* Rowe y Kahn, EE.UU.
- González MA. Aspectos Psicosociales de la tercera edad geriátrica. 1987. 3.286-8.
- 1995 "De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso" Robert Castel, Revista Archipiélago N° 21.
- *Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicamente avanzadas*". Un marco para el análisis. J.F. Tezanos.
- Castells Manuel , "Globalización, Desarrollo y Democracia: Chile en el contexto Mundial". Santiago de Chile. 2005
- Servon, L. "Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy". Malden, MA, Blackwell Pub. (2002).
- Mossberger, K., C. J. Tolbert, et al."Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide". Washington, D.C.,2002
- Warshauer, M. (2003). "Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide". Cambridge, Mass, MIT Press.
- Hargittai, E. (2003). "The Digital Divide and What to Do About It. New Economy Handbook". D. C. Jones. San Diego, Calif., Academic Press.

- Servon, L. "Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy". Malden, MA, Blackwell Pub. (2002).
- Informe final del grupo de expertos de la Comisión Europea "La construcción de la sociedad europea de información para todos nosotros", 1997.
- Hargittai Eszter. (2003). "The Digital Divide and What to Do About It. New Economy Handbook". Prensa Académica de San Diego, California. E.U.A.

Proyectos:

- Proyecto MECESUP UCO 0303 "Formación de Profesionales con Valores, Actitudes y Comportamientos Necesarios para Ejercer la Responsabilidad Social".
- INE, Proyecciones de Población. 2002.
- INE, Censo de Población, 2002.
- Mideplan (2004) (Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile) "Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN 2003: Principales Resultados Acceso a Tecnologías de Información y Comunicación", Santiago, Chile.

Ponencias:

- Ponencia "¿Qué es la Responsabilidad Social?", Psicóloga Educacional Doctora en Educación, Directora del Programa de Estudios sobre la Responsabilidad Social Universitaria, Universidad de Concepción. 2002.
- Reginaldo Zurita Chávez, "Panel universidad socialmente responsable" . Universidad de La Frontera. Temuco, 2006.
- François Vallaey, "Breve marco teórico de Rsu". Perú. 2005.

Asambleas:

- Organización de las Naciones Unidas. Segunda Asamblea Mundial sobre envejecimiento. Proyecto del plan de Acción Internacional Sobre el envejecimiento. 2002. Madrid.
- Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). Resolución CE130.R19, "La Salud y el Envejecimiento". 130ª sesión del comité ejecutivo, Washington. 24-28 junio 2002.

Sitios electrónicos:

- www.wikipedia.org Enciclopedia en línea de libre acceso. Nov 2006.
- www.gobiernodechile.cl
- www.ine.cl
- www.senama.cl
- www.uv.cl
- www.inp.cl
- www.onu.org
- www.iadb.org
- www.celade.cl
- www.cepal.org