



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

*“Diagnóstico del uso y de los significados atribuidos a las Tecnologías de la Información (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso.”*

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

**Autoras:** Catalina Rivera Quezada

Camila Sepúlveda Oyarzún

**Profesor Guía:** Rodrigo Cabrera del Valle

**2018**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos.....	3
Resumen .....	4
Introducción.....	5
Marco Teórico .....	7
<i>Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Principales definiciones</i>	7
<i>Aporte de las tecnologías de la información y de la comunicación a la sociedad ...</i>	10
<i>Uso de tics en Chile, la región de Valparaíso, y la comuna de Valparaíso. ....</i>	15
<i>Adultos mayores. Principales definiciones .....</i>	18
<i>El Adulto Mayor en Chile.....</i>	20
<i>El Adulto mayor en la Región de Valparaíso .....</i>	20
<i>Concepto de “envejecer en el lugar”.....</i>	23
<i>Adulto mayor y tecnologías de la información y de la comunicación .....</i>	28
<i>Acercamiento al contexto y escenario de la investigación. Chile, Región de Valparaíso, Ciudad de Valparaíso.....</i>	32
<i>Hogares con acceso a internet en Chile .....</i>	35
<i>El uso de tics por personas sobre los 60 años .....</i>	35
<i>Estadísticas TIC, Valparaíso, Chile.....</i>	37
Objetivos de la Investigación.....	39
Marco Metodológico .....	40
<i>La investigación como estudio de caso y la opción metodológica cualitativa .....</i>	40
<i>Enfoque Metodológico .....</i>	41
Selección de Participantes.....	42
<i>Grupos Focales.....</i>	42
Procedimiento de Análisis .....	44
Diseño de la investigación .....	46
Proceso Investigador .....	47
Procedimiento Metodológico .....	48
<i>Análisis de las entrevistas.....</i>	48
Resultados y discusión .....	52
<i>Codificación axial o indexada.....</i>	56
<i>Codificación selectiva. ....</i>	92
Avance Tecnológico y TIC. ....	93
Percepción del Adulto Mayor y el proceso de Vejez. ....	96
Envejecer en el lugar y en comunidad. ....	98
<i>Codificación teórica.....</i>	99
Conclusiones .....	102
<i>En torno a los objetivos de la investigación.....</i>	102
<i>En relación a las fortalezas y limitaciones de la Investigación. ....</i>	105
Referencias .....	107
ANEXOS .....	111

## Agradecimientos

Agradecemos en primera instancia, a la Universidad de Valparaíso, por abrirnos sus puertas hace seis años atrás, cuando decidimos emprender este largo camino. En particular, a la Escuela de Trabajo Social, la cual nos albergó y entregó todas las herramientas necesarias para realizar el presente proyecto de título, agradecemos de la misma manera, la labor de profesores y funcionarios, que hicieron de nuestro paso por la universidad, una experiencia enriquecedora.

El apoyo del Dr. Rodrigo Cabrera Del Valle, fue fundamental, al realizar un acompañamiento activo como supervisor de tesis, desde que todo era tan solo una idea en nuestras mentes. Así mismo, Felipe Ghiardo, el cual se desempeñó como coordinador de actividades, fue de gran apoyo a lo largo de todo el año que duró la investigación. Agradecemos también a Gerópolis UV, por creer en nuestras capacidades y recibirnos amablemente dentro de su institución. Para finalizar, sin ser menos importante, agradecemos a los seis grupos de adultos mayores que fueron voluntariamente parte de esta investigación: Juventud Acumulada, Susurros del Viento, Los Talladores de Pancho, Cuartel 60, Mutual de Jubilados Portuarios y Mujeres Participantes de talleres OCAM.

*“Agradezco principalmente a mis padres, Ximena y Daniel, que estuvieron en todo momento a mi lado, incluso cuando las cosas se pusieron difíciles y la opción de abandonar la carrera era la más cierta. Sin ellos no hubiera sido capaz de lograr sacar adelante todo este trabajo que implicó cansancio físico y mental. Siempre estuvieron ahí para apoyarme, felicitarme y ciertas veces regañarme. Mi madrina, Hilda, ha estado siempre disponible para escuchar mis rabias, penas, alegrías y tristezas. Aunque suene cliché, sin ellos no podría haber llegado a esta instancia, la cual marca un antes y un después en mi vida. Gracias. Los amo.”* Catalina Rivera Quezada.

*“En esta primera instancia agradezco infinitamente a mi familia, Ada, José y Amanda, quienes me apoyaron y me otorgaron la posibilidad de seguir estudiando cuando al salir de cuarto medio me convertí en madre de Agustín, quien también ha sido mi motivación y razón estos seis años que han sido difíciles de sobrellevar y en los que he tenido que compatibilizar el ser madre, trabajar y estudiar a la vez. También, agradecer a mi papá, Víctor, que a pesar de la distancia siempre estuvo presente con su ayuda cuando la necesitaba. A mí abuela Berta, quien, junto con mi mamá, Ada, les debo gran parte de la persona que soy, se han convertido en unos maravillosos ejemplos a seguir como mujer y me han dado la fortaleza con sus palabras de apoyo y cariño durante todo este tiempo y a quienes dedico gran parte de mi trabajo, siempre estuvieron para mí, para ayudarme a crecer como una mujer empoderada, como madre aperrada, y como mejor persona. Muchas gracias por todo lo que han hecho por mí, las admiro demasiado.”* Camila Sepúlveda Oyarzún.

## Resumen

El presente proyecto de denominado “Diagnóstico del uso y de los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso” es resultado de una investigación de tipo cualitativa con la metodología de Teoría Fundamentada, que tiene como objetivo diagnosticar el uso y los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores de la comuna. Los resultados obtenidos a partir del levantamiento de información en diferentes comunidades de la comuna permiten identificar aquella realidad de los adultos mayores en torno a las consecuencias de la brecha digital, tomando en cuenta que el uso de tecnologías de la información y la comunicación las convierte en una posible herramienta para fomentar el envejecimiento positivo a través de la autonomía y la independencia.

**Palabras claves:** Adulto Mayor, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Envejecimiento.

## Introducción

El presente proyecto de investigación denominado “Diagnóstico del uso y de los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso.”, posee como objetivo general el “Diagnosticar el uso y los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores de la comuna de Valparaíso”. Este objetivo general se fundamenta por la sesgada noción de que la única relación entre un adulto mayor y un computador es el nulo manejo de este por parte de las personas.

La tecnología en los últimos años ha crecido a pasos agigantados, se ha adherido al concepto de uso de internet términos como, por ejemplo, realidad virtual, comunicación interactiva, consumer profiling, entre otros. Si bien se sabe, el uso de TICS facilita la obtención de información, debemos analizar si esta también ha producido un cambio en la conducta de las personas, y su manera de interactuar con los otros.

La necesidad académica es la de analizar este fenómeno, entender el porqué de la creciente demanda de TICS por parte de los adultos mayores en particular, con qué frecuencia lo hacen, qué relación e importancia, qué sentido y significado le dan a este aspecto en su vida cotidiana. Cobra importancia explorar las opiniones, actividades y la evaluación de los adultos mayores sobre estas nuevas tecnologías, con el fin de entender la “brecha digital” existente y relacionarlo con el concepto de “aging in place”.

La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) define brecha digital como “la diferencia de acceso a las TICs entre los países desarrollados y los países en desarrollo (Ambrosi, Peugeot & Pimienta, 2005). A esto se le llama internacionalmente brecha digital. Se proponen, además, tres tipos de brecha digital; la de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TICs, la de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no, y, por último, la de calidad en el uso, basada en las diferencias entre los mismos usuarios.

El sector de la población que más se ve afectado por esta brecha digital son los adultos mayores, ya que ellos no crecieron en la era tecnológica, por ende, no tuvieron la oportunidad de acceder a los recursos TIC desde pequeños, además, la constante aparición de herramientas tecnológicas con versiones cada vez más complejas, crea una brecha digital muy difícil de cerrar (Arias, Lirio, Alonso & Herranz, 2018). Hoy en día la brecha digital depende de factores como el nivel educativo, la carrera profesional y el acceso al trabajo, no obstante, el principal factor sigue siendo la avanzada edad de las personas.

Además de existir una brecha digital generacional, existe una de género, en la cual adultos mayores y adultas mayores no hacen uso de las TIC de la misma forma ni con la misma frecuencia, existe muy poca bibliografía sobre este fenómeno lo que evidencia un pobre interés por investigar esta situación.

La siguiente investigación se realizó en la comuna de Valparaíso, como parte del proyecto de título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social de las alumnas Catalina Rivera Quezada y Camila Sepúlveda Oyarzún, bajo el amparo de Geropolis UV y la Universidad de Valparaíso.

Los principales temas por investigar son el uso y los significados que le otorgan los adultos mayores de la comuna de Valparaíso al creciente uso de TICS en su vida cotidiana, además de, como se explicó anteriormente, relacionarlo con el concepto de “envejecer en el lugar” o “aging in place”.

La investigación como tal, cuenta con 5 capítulos, resumen, introducción, marco teórico, objetivos, y marco metodológico. En el marco teórico, que es donde se delimita el alcance de la investigación, se tratarán tres grandes temas, en primer lugar, se conceptualizará sobre qué son las TICS, el aporte de estas a la sociedad y el uso de estas en la comuna de Valparaíso, luego, el segundo tema es el de Adulto mayor, sus principales definiciones, el concepto de “envejecer en el lugar” y adulto mayor y su relación con las TICS, y por último, una contextualización sociodemográfica sobre Chile, la región y la Comuna de Valparaíso, los hogares con acceso a internet en Chile, estadísticas sobre el uso de TICS entre los Chilenos y específicamente en los mayores de 60 años.

La metodología de trabajo será a través del análisis cualitativo de grupos de discusión a distintos usuarios Adultos mayores de TICS de la comuna de Valparaíso, la cual se realizará en el mismo lugar geográfico.

## Marco Teórico

### Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Principales definiciones

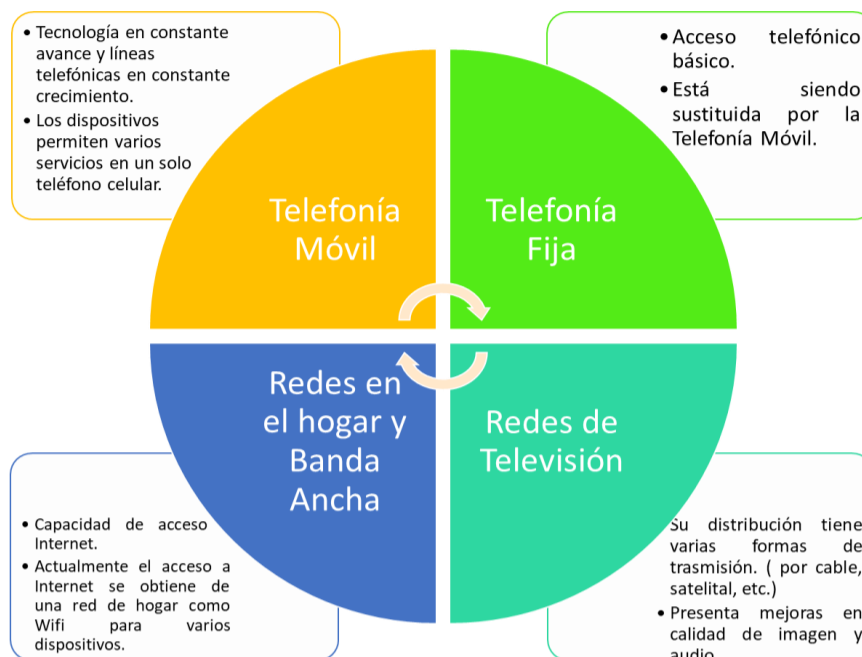
El origen del término de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se remonta primeramente a 1969, cuando nace la primera conexión de computadoras entre tres universidades, llamado ARPANET, en California, Estados Unidos, surgiendo de esta forma una serie de conexiones y avances tecnológicos que cambiaron el mundo para siempre. Ya a inicios de la década de 1990, con la introducción de nuevas facilidades de interconexión y herramientas gráficas simples para el uso de la red, se inició el auge que actualmente conocemos como Internet, y que es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen forman una red lógica única de alcance mundial.

Este gran avance en la tecnología, abrió el acceso a la información a la mayor parte de la población, teniendo dichos datos en muchos sitios y cada vez con mayor acceso a personas comunes no ligadas a sectores académicos, científicos o gubernamentales como anteriormente provenían las fuentes de información, agilizando también el contacto con fines e intereses comunes, sociales, de negocios, etc. contribuyendo así a la conformación de una nueva sociedad virtual llamada "*Sociedad de la Información*". En torno al desarrollo global de estas redes nace el concepto de "*tecnologías de la información y la comunicación*", que es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro ("Definición de las TIC", s.f). Entre sus principales características podemos señalar:

- Son tecnologías inmateriales, ya que están compuestas de información, la cual se encuentra en un medio virtual.
- Permiten la interconexión y la interactividad entre millones de elementos.
- Son tecnologías instantáneas, lo que permite la realización de múltiples actividades en poco tiempo, evitando gastos innecesarios.
- Tienen elevados parámetros de imagen y sonido, y estos además están en constante avance, lo que se traduce en una sociedad virtual cada vez más "sólida" y realista.
- Supone la aparición de nuevos códigos y lenguajes, lo que promueve un mayor avance cultural, aunque la calidad de la información muchas veces es un impedimento al acceso de esta misma.
- Diversos canales de comunicación de masas son por esto que también las TIC adquieren una dimensión social.
- Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte

- Automatización de tareas
- Instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

Las redes por las cuales se obtiene acceso a las TICs actualmente, se pueden definir principalmente en 4:



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

Estas redes se conectan a diversos puntos de accesos para que las personas puedan, valga la redundancia, acceder a dicha información, estos puntos de acceso son llamados en el mundo de las Telecomunicaciones como terminales, y son aquellos dispositivos que adquirimos para estar conectados. Por ejemplo, teléfonos móviles que se conectan actualmente a redes de telefonía móvil y redes del hogar como el WIFI de forma simultánea en la cual el aparato nos permite una serie de actividades en paralelo, desde hablar con una persona al mismo tiempo que me mantengo navegando por Internet, o inclusive establecer redes de televisión con señal en vivo. En esta categoría también encontramos: teléfonos fijos, televisores, ordenadores portátiles, consolas de videojuegos, reproductores de audio o video, etc.

Las TIC se rigen hoy en día, por la cantidad y calidad de servicios que puede prestar a los usuarios, y aunque actualmente son millones de actividades las cuales se pueden realizar a través de ellas, podemos identificar los servicios más básicos y fundamentales (Instituto Nacional de Planeamiento de la Educación (PE-UNESCO), s.f.):

- Correo electrónico: Servicio de red de recepción y emisión de mensajes a través de una cuenta personal.
- Búsqueda de Información: Los navegadores web prestan herramientas de búsqueda que arrojan recursos (documentos, páginas web,

videos, imágenes, etc.) asociados a las combinaciones de palabras insertadas.

- Banca en línea: Los servicios comerciales y bancarios también han sido parte del impulso que proporciona las TICS, incorporando aplicaciones y sitios web para que los usuarios puedan realizar diversas transacciones en cualquier momento y lugar.

- TV y Cine: Plataformas virtuales de almacenamiento de películas, señales en vivo de tv, etc.

- Educación: Además de tener acceso a una gran cantidad de documentos, investigaciones, libros, o publicaciones, también existe en la actualidad aprendizaje a través de plataformas web que entregan cursos vía online mediante internet, más conocido como e-learning.

- Videojuegos: Entretenimiento a través de venta de juegos y consolas multifuncionales que permiten cada vez más alta definición.

- Comercio: Se da por sitios web de las propias marcas o en comunidades virtuales, las facilidades de las compras por internet son cada vez más utilizadas.

- Noticias: Acceso a noticias de todo el mundo de forma instantánea.

- Comunidades Virtuales o Redes Sociales: Unidas por intereses comunes, permiten al usuario crearse un perfil personal, con listas de amigos, mensajería instantánea y otras acciones.

Es un hecho que, en los últimos 30 años, estas tecnologías han tenido gran cabida en la sociedad actual y conforme a la globalización y el desarrollo científico ha acelerado y provocado un cambio en la comunidad en todo ámbito, teniendo que ser actualmente una necesidad imprescindible. Las TICS son cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a que los conocimientos sea efímeros y a la continua emergencia de nuevos valores, provocando cambios en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, nuestra forma de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación... Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas (Salinas, s.f)"

## **Aporte de las tecnologías de la información y de la comunicación a la sociedad**

Sin duda, las TIC nos dejan un gran aporte a la sociedad en todo ámbito, y es en esto casi 30 años desde 1990 hasta el día de hoy que las tecnologías de la información y la comunicación han transformado el mundo y las personas, siendo lo que somos ahora, un mundo físico interconectado a un mundo virtual. Pero también ésta sobre congestión de información puede desfavorecer el uso que se le da a las TIC, ya que, a pesar de tener acceso a millones de datos, la piedra angular recae en la calidad y certeza de la misma información. Por lo que supone enfrentar a la sociedad de la información a nuevos retos, crear habilidades que contribuyan al desarrollo de un pensamiento crítico en la búsqueda y análisis de información. De manera que, puedan estar más informados y sean capaces de hacer una reestructuración del conocimiento personal con nuevos códigos de comunicación.

Los aportes de las TIC a la sociedad actual son referidos a la innovación en las formas de generación y transmisión del conocimiento y a la apuesta por una formación continuada a lo largo de toda la vida, con estas herramientas estamos en constante aprendizaje. Por ello, en la actual sociedad del conocimiento (Arancibia, 2001), considerada como una sociedad del aprendizaje (“learning”) y del aprendizaje a lo largo de toda la vida (“life-long learning”), la educación y la formación se convierten en factores clave, ya que las TICs son utilizadas como una capacitación personal crítica que favorece la interpretación de la información y la generación del propio conocimiento.

Las TIC son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación, relacionada con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información de forma rápida y en grandes cantidades.

Sus variadas dimensiones hacen que las TIC adquieran diferentes roles y se rijan por diferentes objetivos según las acciones a realizar, siendo utilizadas como recurso didáctico o instrumento de ocio, como objeto de estudio, como elemento para la comunicación y la expresión, como instrumento para la organización, gestión y administración, para entablar relaciones comerciales, hacer negocios, crear propuestas, difundir ideas y/o como instrumento para la investigación.

La innovación tecnológica en materia de TIC ha permitido la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que abren la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias, posibilitando la realización de diferentes actividades no imaginables hasta hace poco tiempo. Uno de los aportes más importantes y multidimensional, tiene que ver con el acceso desde áreas remotas, la flexibilidad en tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades o la posibilidad de interactuar con la información por parte de los diferentes agentes que intervienen en dichas actividades, haciendo posible incluso, la realización de las mismas de

forma paralela eliminando las barreras espacio-temporales a las que se había visto condicionada la sociedad de hace unos años. Las nuevas TIC permiten un acceso más rápido y eficaz a la información, reduciendo de este modo el grado de obsolescencia de la información, y utilizando de forma más eficiente las distintas fuentes informativas existentes a través de la red (Lara & Duart, 2005).

El ciberespacio ha sido capaz de crear entornos virtuales de información donde el espacio no reside en ningún lugar concreto, haciendo que toda actividad sea posible sin límites temporales y la interactividad entre los agentes implicados tiene lugar sin limitaciones de espacio ni de tiempo. Las TIC también permiten una interacción sujeto-máquina y la adaptación de ésta a las características cognitivas de la persona. De esta forma, los usuarios dejan de ser meros receptores pasivos de información pasando a ser procesadores activos y conscientes de la misma.

Los distintos autores del tema visualizan un cambio en nuestra sociedad del tipo cualitativo con la llegada de las TIC a nuestro diario vivir, este proceso constituye una nueva sociedad llamada “sociedad de la información” o “sociedad red” (Castells, 1996-1997), es necesario que expertos manejen el tema desde una perspectiva multidisciplinaria.

Con la llegada de las TIC aparece un nuevo problema que de manera urgente urge solucionar, es el problema de la llamada “estratificación digital” (Cairo, 2002) el cual, es un impedimento para lograr una “democracia digital” (Cairo, 2002) que garantice un pleno acceso de todas y todos los integrantes de la comunidad, esto propiciaría el uso de las TIC en un ámbito poco explorado como lo es la política de un país. Años atrás, el progreso de un país se entendía como la mejora de toda la población, “La sociedad era concebida como un todo, en la que la prosperidad de tu vecino terminaría redundando en la propia tuya. Pero, hoy en día, el progreso de la sociedad, no se mide por el avance de dicha sociedad como un todo, sino que se focaliza más en los avances tecnológicos.” (Sfez, 1999).

Según Cairo (2002), el término “estratificación digital” responde mucho mejor a las características de este fenómeno que el de “brecha digital”, ya que no existe solamente una brecha, este refleja más claramente la multiplicidad de factores y su jerarquización en la diferencia de acceso y uso de las TIC que tienen las personas.

La conceptualización y categorización de la estratificación digital engloba una variada serie de particularidades, tales como la clase social, edad, etnia, idioma, zona en la cual se habita, convicciones políticas y/o religiosas, etc.

La variable clase social, va mucho más allá de la simple cuantificación de ingresos, esta refiere la situación económica, pero, además, al capital cultural y social, tomando en cuenta la diferencia en las oportunidades de vida que ambos términos confieren.

La edad, dependiendo del nivel de desarrollo de los países a analizar, la edad al iniciar el uso de TIC cambia, a no ser que se plantee el paso del tiempo como factor corrector de esa resistencia.

El idioma afecta en varios sentidos, ya que una persona que se encuentre, por ejemplo, en un país de habla hispana, y que no maneje el idioma español con facilidad, se dificultará mucho la introducción del nuevo conocimiento y manejo de las TIC disponibles. Por otro lado, la mayoría de la información disponible en sitios web (68.3%) se encuentra en inglés, seguido por el japonés, el alemán, el chino y el francés, quedando muy por debajo el idioma español. (Cairo, 2002)

Los ideales y la actividad política de un usuario también es una variable que considerar dentro de la estratificación, ya que en la red existe de cierta medida el intento por bloquear información de un u otro color político, por ejemplo, censurando páginas web y clausurando servidores que proveen a alguna organización.

Por otro lado, podemos clasificar en seis grandes categorías los parámetros de la estratificación social, el equipamiento o hardware, la infraestructura de acceso, el lugar de acceso, la conectividad a la red, disponibilidad de la información y el contenido en cuanto a las formas de aprendizaje y a la definición de objetivos. (Cairo, 2002).

En primer lugar, el equipamiento o hardware, es decir, el computador, teléfonos móviles y los accesorios periféricos de estos, impresoras, grabadoras, cámaras web.

La infraestructura de acceso se refiere a algo más bien técnico. Se engloban dos variables: la calidad de la conectividad digital, entendiendo esta como las “cañerías” que entregan el producto (como, por ejemplo, las cañerías de agua y gas, o el alumbrado público) y su topología y diseño.

El lugar de acceso a las TIC es un parámetro importante, las condiciones serán distintas en el lugar de trabajo que, en el domicilio, por ejemplo, la conexión y modernidad de los equipos pueden ser más elevados en el lugar de trabajo o en un cibercafé, por ejemplo, pero, la privacidad e intimidad se ve ampliamente disminuida.

La conectividad a la red contiene una puerta de entrada a la misma, el poseer un correo electrónico o una página web, por ejemplo, es un tipo de garantía de permanencia en internet, el ser localizado y formar parte de esta, por decirlo de alguna forma, es un factor importante a la hora de estudiar el uso de algunas TIC.

El común de la gente posee el pensamiento de que toda la información disponible en internet puede llegar a nuestras manos, pero, por el contrario, existe una constante restricción de contenidos, ya sea por censura o por la petición de pago de parte de los autores para obtener la totalidad del contenido disponible, esto

implica una desventaja para un porcentaje de la población, ya que no todos poseen los medios económicos para poder costearlo.

El último parámetro es el de Objetivos y formas de aprendizaje, este punto se refiere a la razón del cómo y para qué se enseña a ocupar las TIC, desgraciadamente, la mayoría de las veces el objetivo es la compra masiva de aparatos electrónicos y de paquetes de programas, como, por ejemplo, Microsoft.

Variables	Parámetros
Clase Social	Equipamiento o Hardware
Edad	Infraestructura de acceso
Idioma	Lugar de acceso
Actividad política	Conectividad a la red
Zona en cual se habita	Disponibilidad de la información
Etnia	Objetivos y formas de aprendizaje

**Tabla N°1:** “Variables y Parámetros de la Estratificación Digital”

Analizando las TIC desde una perspectiva más global, el uso de TIC también afecta la economía y el sistema imperante de las naciones, como es el caso de Finlandia, el que veremos a continuación.

En Finlandia, la economía informacional se basa en su fuerte posición como productora de tecnología de información. Este sector se ha convertido en el sector más dinámico y competitivo, en el año 2000 sólo contribuía a un tercio del total de exportaciones, hoy en día, alrededor del 45% del PIB de este país lo aporta la economía informacional, con empresas como, por ejemplo, Nokia, empresa núcleo del sector tecnológico. (Castells, 2002)

Pero, no todo son cifras positivas con la llegada de las TIC, la economía informacional solo abarca un porcentaje de la realidad de la sociedad Finlandesa actualmente, la tendencia es que esta nueva “sociedad red” se conecte con algunas personas que tengan valor para ella, y desconecta aún más a quienes carezcan de este valor, aumentando así la injusticia social, un ejemplo de esto es la desigualdad entre los salarios, la renta de la quinta parte más rica de la población decuplica al salario de la quinta parte más pobre de esta.

La tendencia global es la decadencia del Estado de Bienestar, el cual garantiza la justicia social mediante el otorgamiento de educación, salud y la transferencia de rentas. El trabajo también ha sufrido menoscabo, con la integración

de la mano de obra informacional, esto tiene como consecuencia contratos individualizados y niveles de sindicalización muy bajos.

Para combatir esta consecuencia indirecta, se debe crear un “Estado Informacional del Bienestar” (Castells, 2002) en el cual las TIC tenga un uso también social. Finlandia, implementó un primer plan estratégico, el cual se redactó en 1993-1994. En enero de 1995 el primer ministro Esko Aho confirmó los nuevos objetivos sociales sobre la sociedad de la información, los que incluían, entre otros: interconexión de todas las instituciones educativas y bibliotecas, el uso de tecnología informacional en la educación, alfabetización por internet, usos de la tecnología informacional para los ancianos y formación de un grupo de bienestar social.

En América Latina, la economía en los últimos años se ha estancado notablemente, mientras que, en otros países a norte, la productividad creció en promedio un 3,9% anual, en nuestra región ese porcentaje solo alcanzó el 0,6%. Conseguir el crecimiento que anhelamos sólo es posible con la incorporación intensiva de las TIC en los sectores productivos, un avance del 1% en el índice de digitalización genera un crecimiento económico del 0,3%. (Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones, 2018). Los índices de digitalización se miran a partir de: las infraestructuras de los servicios digitales, la conectividad de estos, el desarrollo de las industrias digitales, los factores de producción del ecosistema digital, la intensidad competitiva de este, el marco regulatorio de las políticas públicas y la digitalización en los hogares.

El primer desafío es lograr el cierre de la brecha digital (o estratificación digital, como se explicó anteriormente) y consolidar una infraestructura de telecomunicaciones de clase mundial. El segundo desafío es la incorporación intensiva de las TIC en los procesos productivos.

La inversión en redes de conectividad debe ser una prioridad de la política pública, favoreciendo a incentivando a las empresas e implementando mecanismos de complementariedad a través de instrumentos públicos, necesitamos una nueva agenda pública, destinada a favorecer las inversiones en infraestructura de conectividad, impulsar un mercado dinámico y lograr la plena inclusión digital, además de garantizar la protección de los consumidores.

En nuestra región, somos consumidores de TIC, pero no estamos generando estas, no creamos contenidos, aplicaciones ni soluciones locales, por lo tanto, no aprovechamos su potencial para la transformación productiva, de los 100 sitios de internet más populares, sólo 26 son latinoamericanos. (Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones, 2018)

## Uso de tics en Chile, la región de Valparaíso, y la comuna de Valparaíso.

En base a la Sexta Encuesta de Accesos, usos y usuarios de internet, diciembre 2014, de Subsecretaría de Telecomunicaciones, podemos extraer los siguientes datos relevantes en torno a las tecnologías de la información y la comunicación y el acceso a Internet en la población del país, en el cual destacan relacionados con el grupo etario de la Tercera Edad, que en esta investigación es sujeto de diagnóstico, por tanto, es importante tener claras las estadísticas relacionadas con Adultos Mayores. (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2015)

- El acceso a Internet en Chile ha crecido sostenidamente llegando a un 79% de los hogares en 2016. Los Hogares Urbanos usan mayoritariamente banda ancha fija y Smartphone. En cambio, los Hogares Rurales se conectan a internet principalmente por el Smartphone. Si se desagrega por tipo de conexión, un 53% cuenta con banda ancha fija en el hogar – tipo de conexión con mayor capacidad de descarga y velocidad.

- Sin embargo, el crecimiento explosivo de nuevos accesos a nivel nacional se explica en mayor medida por nuevas conexiones móviles. En zonas rurales es más relevante tener Internet para comunicarse y para apoyar la educación de niños, que en zonas Urbanas.

- Los usos para: Conocer gente y la realización de negocios/manejo de empresa familiar, aparecen como las razones menos relevantes para el acceso a internet. Para todas las actividades se evidencia un uso más intensivo en Jóvenes. Los usos para: Adquirir información, Comunicaciones y Actividades recreativas supera el 50% en el tramo de edad sobre 61+.

- Las principales razones para no tener internet en el hogar son la poca relevancia (no sabe los beneficios que ofrece internet, no es útil, no le interesa) y el costo (ya sea de los equipos o del servicio de Internet). En zonas rurales la cobertura es más importante que en las urbanas, pero no llega a ser más relevante que los otros factores como el costo o la relevancia.

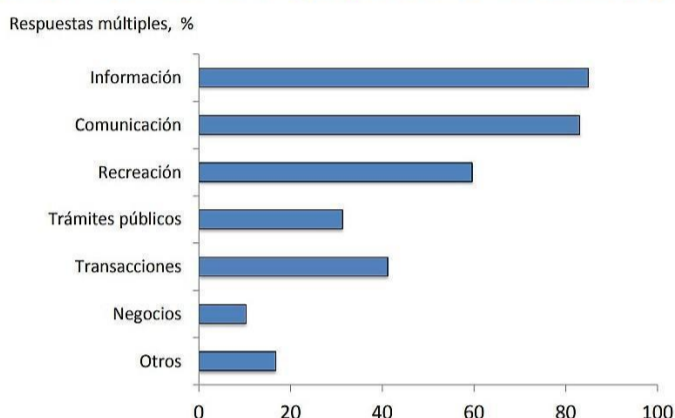
- En esta encuesta si se observa brecha etaria: 22,3% de personas entre 46 y 60 años nunca ha usado Internet; y en los mayores de 60 años, el % sube a 49%.

Otra hipótesis que se plantea desde la perspectiva del acceso a Internet es a partir de las diferencias por grupo de edad, donde los grupos de edad más adultos (46 años y más) debieran tener menor acceso que los grupos de edad más jóvenes (18-29 años). Se identifica que, en grupos de edad más jóvenes, existe menor brecha precaria que en grupos más adultos. Dicho de otra forma, en los grupos de edad más jóvenes existe mayor brecha débil que en los grupos de edad más adultos, es decir, los jóvenes algún tipo de acceso tienen en comparación a los grupos más adultos. De acuerdo a la evidencia internacional, los grupos más jóvenes muestran mayor acceso a las tecnologías digitales como internet, ya sea

en el colegio o el trabajo. Además, a diferencia de los adultos, no temen relacionarse y utilizar tecnologías digitales, algo común en el caso de los adultos, especialmente adultos mayores.

Existe una significativa brecha digital de los adultos mayores (66% nunca han usado Internet) respecto al promedio de la población (30%). Sin embargo, los adultos mayores que usan Internet lo hacen con patrones similares al promedio de la población, destacando en los usos como principales Información y Comunicación:

### Usos de Internet en el hogar para el tramo 60 años y más.



**Imagen 2:** Usos de Internet en el hogar para el tramo 60 años y más. SUBTEL (2015) Sexta Encuesta Pueblos Originarios y Tercera Edad.

En relación al resultado del trabajo de campo realizado por Cadem, empresa de investigación de mercado y opinión pública en Chile, entre el 5 de enero y el 28 de febrero de 2015 podemos destacar los siguientes datos a nivel país y específicos de la región de Valparaíso y comuna de la misma:

Acorde a las bases de la licitación y la definición OECD utilizada para definir Brecha Digital, este estudio considera solo hogares con Brecha Digital, esto es, hogares sin acceso, propio y pagado, a Internet Fija o 4G desde el hogar. Por lo tanto, esta definición, consensuada con la contraparte técnica de Subtel previo al levantamiento del estudio, no excluye hogares con otro tipo de acceso, como por ejemplo telefonía móvil o Smartphone con conexión 3G (o inferior), banda ancha móvil 3G o inferior, conexión satelital o a través de Tablet con conexión propia 3G (o inferior). De aquí que a partir del trabajo de campo pudo constatar dos tipos de hogares, unos con cierto tipo de acceso distinto a Internet fija y 4G, y otros sin ningún tipo de acceso. Para analizar los tipos de brecha, hemos construido dos definiciones:

- Brecha Débil: hogares con algún tipo de conexión en el hogar, propia y pagada, distinta a Internet Fija o 4G.
- Brecha Precaria: hogares sin conexión alguna en el hogar y donde ninguno de sus residentes tiene acceso móvil desde el hogar

Las comunas y el nivel de acceso a Internet, pagado y propio, desde el hogar. Como se identifica en el total, el estudio comunal presenta un 42,9% de hogares

con brecha débil, mientras que un 57,1% de los hogares tiene brecha precaria a nivel nacional.

- Comunas de la región de Valparaíso con mayor porcentaje de hogares con brecha débil, siendo Villa Alemana la con mayor proporción de hogares con brecha débil (61,3%), seguido de Viña del Mar (60,5%) Valparaíso y Concón, éstas dos últimas con un 50,3% de hogares con brecha débil. En la V región, que es donde se identifica la mayor cantidad de comunas con brecha débil, destaca la comuna de Quilpué como la comuna con mayor brecha precaria de la región (61,6%).

## **Adultos mayores. Principales definiciones**

### **Definición de Adulto Mayor.**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la población mundial está envejeciendo a pasos acelerados. Debido al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de la tasa de fecundidad, la proporción de personas mayores de 60 años está aumentando más rápidamente que cualquier otro grupo de edad en casi todos los países. Entre 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. El envejecimiento de la población puede considerarse un éxito de las políticas de salud pública y el desarrollo socioeconómico, pero también constituye un reto para la sociedad, que debe adaptarse a ello para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas mayores, así como su participación social y su seguridad. (Organización Mundial de la Salud, s.f.).

Se define como Adulto Mayor a toda persona de 60 años y más, criterio de Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile establecido en la Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA. Desde esta institución se ha promovido la utilización del término adulto mayor, como también persona mayor, en reemplazo de tercera edad, anciano, abuelo, viejo, senescente que pueden ser entendidos en un sentido peyorativo y que se asocian a una imagen negativa, discriminatoria y sesgada de la vejez. (Servicio Nacional del Adulto Mayor, s.f.). Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro.

El envejecimiento humano constituye un proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible; inicia con la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte. Es un proceso complejo de cambios biológicos y psicológicos de los individuos en interacción continua con la vida social, económica, cultural y ecológica de las comunidades, durante el transcurso del tiempo. Según la Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile el envejecimiento es un proceso normal, irreversible, continuo y progresivo que solo concluye con la muerte del individuo y ocurre en todos los seres vivos. El envejecimiento lleva al organismo a un estado de disminución de la reserva funcional, lo que aumenta su labilidad ante situaciones de estrés. El envejecimiento es universal, encontrándose en todos los seres vivos y es irreversible por lo que no puede detenerse ni revertirse. La declinación funcional varía de sujeto a sujeto y de órgano a órgano dentro de la misma persona. El envejecimiento se caracteriza porque lleva a una progresiva pérdida de función. La

prevención, el tratamiento de las enfermedades y el mejoramiento de los factores ambientales, ha hecho que la sobrevivencia se prolongue, lo que trae como consecuencia que la mayoría de la población logre vivir hasta edades muy avanzadas con buena salud.

La vejez representa una construcción social y biográfica del último momento del curso de vida humano. La vejez constituye un proceso heterogéneo a lo largo del cual se acumulan, entre otros, necesidades, limitaciones, cambios, pérdidas, capacidades, oportunidades y fortalezas humanas. Según Glosario Gerontológico de SENAMA, Vejez es una etapa del desarrollo que señala un estado al cual se llega después de un largo proceso, y que es el resultado de una compleja interacción de procesos biológicos, psicológicos y sociales. Existen tres tipos de Vejez (Rowe y Khan, 1997) Vejez Normal: Se sucede con los estándares correspondientes a un determinado contexto. El que presenta la media de los parámetros correspondientes al funcionamiento biológico, psicológico y social que ha sido definido como normal para la edad. Vejez Patológica: Ocurre con presencia de enfermedad, vejez no es igual a enfermedad, pero si en la vejez existe más probabilidad de tener enfermedades crónicas. Vejez Satisfactoria, con éxito, competente o activa: Sucede con baja probabilidad de enfermar y discapacidad asociada, un adecuado funcionamiento físico y funcional y un alto compromiso con la vida y la sociedad.

## El Adulto Mayor en Chile

Según datos de la Casen 2015, 7, de los 17.574.874 chilenos, 3.075.603 son adultos mayores, porcentaje equivalente al 17.5%.

De dicho porcentaje, 57.3% son mujeres y 42.7% son hombres. Con respecto a la responsabilidad de Chile con los adultos mayores, se creó el primer organismo a cargo de velar por ellos en el año 2002 llamado SENAMA (Servicio Nacional del Adulto mayor).

Las primeras señales de la creación de un organismo dedicado específicamente a los adultos mayores se dan en el Chile del año 1995, bajo la Presidencia de la República del Sr. Eduardo Frei Ruiz-Tagle. Bajo su gobierno se creó la Comisión Nacional para el Adulto mayor la cual, durante 9 meses, preparó una propuesta de política social clara y específica a favor de los adultos mayores, siendo aprobada por el Consejo de Gabinete del área social en 1996. Posterior a la creación de un comité que realizará seguimientos a la implementación de distintos programas y proyectos de la propuesta antes mencionada, surgió la necesidad de enfocarse en su concepción y planificación multidisciplinaria. Ello hizo necesaria la creación de un ente a nivel de gobierno que coordinará y promoviera el enfoque intersectorial en el mejoramiento de los actuales programas, como por ejemplo la creación de nuevas acciones que se puedan realizar a favor del adulto mayor.

Posterior a dichas discusiones, en el año 2002, bajo la Presidencia de la República de Sr. Ricardo Lagos Escobar, se publica la ley n° 19.828 con título “Crea el Servicio Nacional del Adulto mayor”, dando inicio a la primera institución estatal en tratar esta problemática. Finalmente, en enero del 2003 empieza a funcionar SENAMA.

### El Adulto mayor en la Región de Valparaíso

La ciudad de Valparaíso, según el Censo del año 2017 posee una población de 296.655, una superficie de 402 km<sup>2</sup> dividida en 23 distritos en donde se reconocen cerros y barrios (Ilustre Municipalidad de Valparaíso, s.f.).

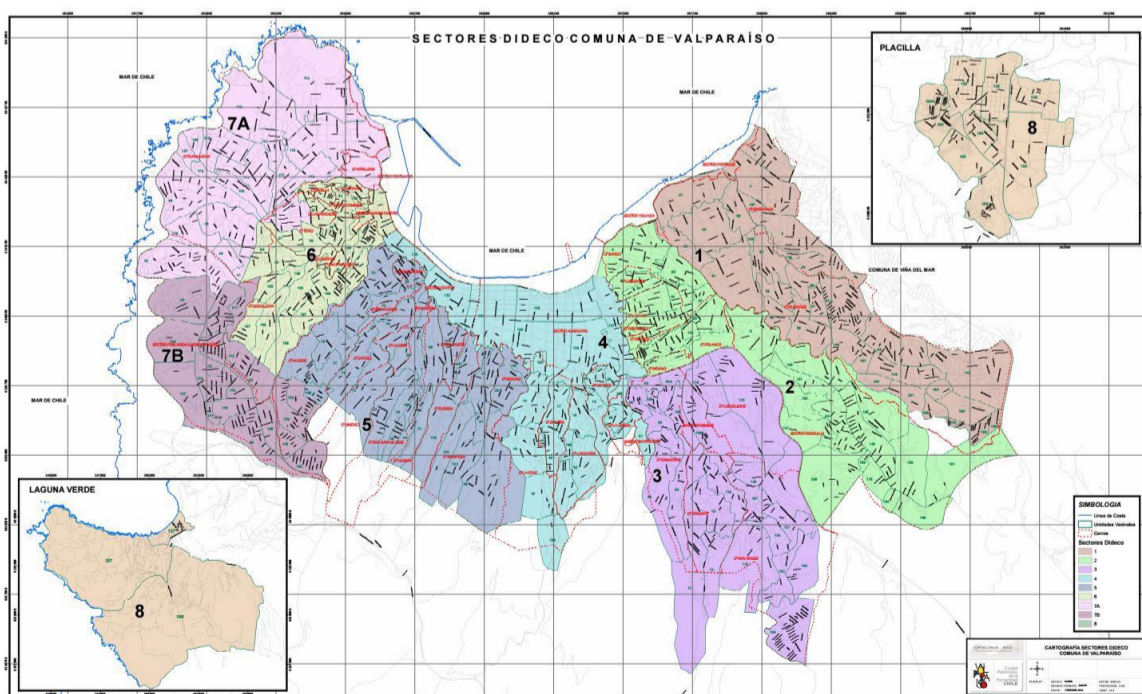
1.Pob lación Playa Ancha	2. Playa Ancha	3. Cerro Santo Domingo	4. Sector Puerto	5.C erro Cordillera	6. Cerro Alegre	7.Co mercio	8.Cer ro Cárcel
9.Cer ro Bellavista	10 .Cerro Florida	11 .Plaza Victoria	1 2.Almen dral	13. Cerro la Cruz	1 4.Cerro las Cañas	15.C erro la Merced	16.C erro Ramaditas
17.W addington	18 .Barón	19 .Los Placeres	2 0.Las Zorras	21. Placilla	2 2.Peñuel as	23.Q uebrada Verde	

Gráfica 3: Distritos de la comuna de Valparaíso.

Valparaíso reúne a 17,92% de la población de la región de Valparaíso, un 0,30% (841 habitantes) corresponden al sector rural y un 99,70% al sector urbanizado (275.141 habitantes). (Gobierno Regional Región de Valparaíso, s.f.) Cuenta con 9 sectores diferenciados de intervención, estos corresponden al sector 1,2,3,4,5,6,7A,7B y 8.

SECTOR	UBICACIÓN
Sector 1	Entre sector Portales y Cerro Placeres
Sector 2	Entre Cerro Barón y Sector Rodelillo
Sector 3	Desde Cerro Las Delicias a Cerro San Roque
Sector 4	Entre Sector el Almendral a Cerro Las Cañas
Sector 5	Entre Cerro Concepción y Cerro Mariposas
Sector 6	Desde Barrio Puerto a Cerro Cordillera
Sector 7 <sup>a</sup>	Desde Cerro Artillería a Cerro Playa Ancha
Sector 7B	Sector Población Quebrada Verde
Sector 8	Laguna Verde

**Gráfica 4:** Sectores Diferenciados de Intervención de la comuna de Valparaíso. DIDECO, Ilustre Municipalidad de Valparaíso.



**Gráfica 5:** Mapa Sectores Diferenciados de Intervención de la comuna de Valparaíso. DIDECO, Ilustre Municipalidad de Valparaíso

La Región de Valparaíso presenta un gran envejecimiento de la población. Según la Casen 2015, cuenta con un 20,6% de los adultos mayores de todo Chile,

siendo la región que tiene el mayor porcentaje de adultos mayores por región. En cuanto al índice de envejecimiento, es de 107 - siendo la media de Chile un 86 - ocupando así el primer lugar a nivel nacional. Con respecto al primer dato, la Región de Valparaíso se encuentra por sobre la media de Chile que es un 17.5%, quedándose en primer lugar a nivel nacional. También destacan la Comuna de Viña del Mar con un 15.12% de adultos mayores y la comuna de Valparaíso con un 13.94% de adultos mayores, ubicándose en el puesto número 1 y 3 respectivamente de las comunas con mayor población de adultos mayores.

Si hablamos de cifras dentro de la ciudad de Valparaíso, basándonos en estadísticas del INE, hay 37.325 adultos mayores en el territorio. (Biblioteca del Consejo Nacional, s.f.)

## Concepto de “envejecer en el lugar”

En la presente investigación, se hace énfasis fundamental al concepto de “*Envejecimiento en el lugar*” relativamente nuevo en la Gerontología y que argumentará gran parte del diagnóstico a realizar. Para empezar, podemos identificar que el término “lugar” tiene varias dimensiones a parte de su significado referente al espacio físico:

- Dimensión Social: respecto a las relaciones con personas y las formas en que estas se conectan en un espacio-tiempo.
- Dimensión Emocional y Psicológica: donde aparece el sentido de pertenencia y apego respecto a este espacio.
- Dimensión Cultural: refiere a los valores de las personas mayores en este caso, y a los significados que se les dan a los símbolos.

Por lo tanto, entendemos como lugar, no sólo un espacio físico como la vivienda y su entorno, sino un hogar, una historia que conforma la identidad, y que refleja la extensión de la individualización, permitiendo la preservación de la integridad del yo y promoviendo el sentido de la persona (Gitlin, 2003).

Se entiende este concepto principalmente como una estrategia de parte de políticos y profesionales que buscan satisfacer las necesidades de la población de edad más avanzada, que compone gran parte de la población que recibe beneficios estatales y que requiere mayor atención en relación a otros grupos etarios debido a la disminución de sus funciones biológicas, psicológicas y sociales. Esta estrategia tiene un enfoque ecológico para comprender al individuo, su entorno e impacto en este, sosteniéndose, así como una teoría.

Es sabido ya que hay un envejecimiento acelerado de la población en el mundo actualmente, existe una mayor cantidad de adultos mayores y se pronostica que con el aumento de la esperanza de vida, en 40 años más este grupo crecerá más que cualquier otro grupo etario. Esta característica va también relacionada con un aumento de la morbilidad crónica y las discapacidades funcionales, las personas a medida que pasa el tiempo van viviendo más, pero, en desmedro de sus características funcionales, a pesar que actualmente se mantienen adultos mayores más saludables que hace unos años atrás, y por esto mismo se espera que la independencia de los individuos en la comunidad se prolongue al igual que su esperanza de vida.

Conforme a esto podemos destacar que la mayoría de los adultos mayores quiere envejecer en el lugar, con esto nos referimos a mantenerse activo, autónomo e independiente el mayor tiempo posible en su hogar, rodeado de familia, amigos y vecinos que lo apoyen en esto.

Al envejecer, su movilidad residencial va disminuyendo, sintiendo más apego y pertenencia en su comunidad, en su entorno social y físico, lo que recalca el

desafío de asegurar el acceso a servicios locales y comunidades que le permitan a los adultos mayores seguir teniendo conexiones sociales, sentirse seguros y mantener el control de sus vidas a través de su independencia y autonomía.

El movimiento a la vivienda residencial de alto nivel y más tarde a una instalación de cuidado a largo plazo es, a menudo, el resultado de la incapacidad de los miembros del hogar para satisfacer las necesidades cambiantes de las personas mayores, debido a la disminución de su estado de salud y autocuidado, sentimiento de soledad, barreras de accesibilidad dentro del hogar y en los alrededores, falta de disponibilidad de los servicios necesarios, una mala calidad de atención, y el peligro o temor al crimen y la violencia en el vecindario (Lecovich, 2014).

Esto aumenta la real importancia de potenciar el “envejecimiento en el lugar” a través del cuidado comunitario, sistemas de apoyo formales e informales, que incluyen familia, amigos y vecinos.

Los objetivos de esta práctica refieren a dos sujetos, por una parte, los adultos mayores, quienes prefieren siempre quedarse en sus casas el mayor tiempo posible, ya que los hace tener el control sobre sus vidas aún, permitiendo su identidad y bienestar. (Cutchin, 2004). Intentando no recurrir a la reubicación que implica perder relaciones sociales, cambios en sus rutinas y estilos de vida, provocando estrés emocional, depresión, soledad, mayor deterioro funcional y debilitamiento de su bienestar, además, la institucionalización de un adulto mayor es económicamente costoso, quedando fuera de los ingresos de las personas más adultas que perciben menos ingresos que los grupos etarios más jóvenes.

Por otra parte, están quienes se hacen responsables de estas políticas, el Estado y las instituciones involucradas. Tal como referimos anteriormente, la atención institucional es mucho más costosa que la provisión de cuidado en la comunidad y en el mismo hogar del individuo mayor, lo que se traduce en un alto gasto público sólo en hogares de ancianos gratuitos que deben satisfacer todas sus necesidades, con profesionales ad-hoc, insumos e inmuebles que les permitan a estas personas pasar su vida en estas instituciones, que en la actualidad se encuentran sobre copadas debido al aumento de este grupo y al abandono de parte de las familias en relación a las necesidades que van adquiriendo sus familiares mayores a medida que envejecen, haciendo que las autoridades a cargo y profesionales buscarán una alternativa que permita el beneficio y control de la vejez de las personas en pro de su bienestar y salud.

A fin de que envejecer en el lugar sea posible, es necesario que el entorno inmediato, así como el cercano, sea libre de barreras que puedan obstaculizar el funcionamiento independiente. (Lecovich, 2014) Se debe fomentar el cuidado comunitario y la participación comunitaria, ayuda brindada de parte de familiares y

cercanos junto con los servicios formales para procurar el bienestar de todo aquel que va envejeciendo.

Otro artículo al cual hacemos referencia es *Aging in Community: Mobilizing a New Paradigm of Older Adults as a Core Social Resource* de Kathy Black, Debra Dobbs y Tiffany L. Young, investigación de acción participativa, que ocupa múltiples métodos de investigación cualitativa, y principios de la investigación apreciativa realizada en Estados Unidos, que busca los significados que le otorgan los adultos mayores a la dignidad y la independencia para envejecer bien.

Se toma en consideración que la dignidad y la independencia son ejes centrales para un envejecimiento placentero entre las personas mayores, pero existen piedras angulares en esto. Los problemas o factores que inciden son físicos, sociales y psicológicos, cambios que tienen que ver con el deterioro de la salud y la incapacidad funcional que va ligada a la edad, causando limitaciones que conducen a un aumento de dependencia de los demás para satisfacer las necesidades actuales.

Sin embargo, con el avance de la edad, las redes sociales pueden dejar de estar disponibles debido a cargas de cuidado, distancia o muerte de familiares y amigos. En consecuencia, las interacciones dentro del contexto de la red social de relaciones puede a menudo ser tensas, lo que puede conducir al aislamiento y la depresión, de esta manera lo físico incide en lo psicológico y estos dos en lo social, ya que las personas empiezan a tomar otra posición respecto al valor de las personas mayores, menospreciando en ocasiones o viéndolas como una carga, aumentando una brecha entre los grupos etarios, que aísla a los adultos mayores de la comunidad o sociedad en general.

A partir de estas problemáticas y buscando significancias reales se realiza la investigación en torno a dos perspectivas con las cuales se trabajó: persona en medio del ambiente, y apreciación indagativa, además se incorporaron variadas técnicas de enfoque cualitativo para obtener la información. Una vez hecho eso y analizando los datos, los resultados pudieron recalcar temas claves que se repetían en los testimonios y discusiones, se concluyen en:

- Implicancia significativa: La importancia de "marcar la diferencia" y "devolver" son parte de lo que importa más y mejora la dignidad y la independencia de acuerdo con la comunidad de participantes de la investigación. En el estudio, los adultos mayores informaron que querían la libertad de elegir personalmente áreas de interés en las que participar, teniendo opciones y tener una voz, destacando en actividades como el voluntariado, trabajar y enseñar proporciona un sentido de significado y un propósito, así como también fomenta las conexiones y las relaciones que apoyan el envejecimiento activo y la vez beneficia a la comunidad en general. Además, otorga un sentido de realización personal, ya que se sentían

respetados por sus contribuciones y aseguraban que su tiempo y talento tenía valor para los demás, ya que se apreciaba su experiencia y sabiduría.

- **Envejecer en el lugar:** El envejecimiento en el lugar es de primordial importancia para envejecer con dignidad e independencia según los participantes en el estudio. Los adultos mayores informaron que su dignidad se basa en la autosuficiencia y "ser autosuficiente y no convertirse en una carga para o dependiente de otros ". Sin embargo, muchos expresaron su preocupación por poder permanecer en casa debido a la dependencia que generan en las demás personas por su deterioro físico o psicológico, además del aumento de la inseguridad tanto en el hogar como el barrio.

- **Respeto e Inclusión:** Según los participantes, el envejecimiento con dignidad se ve reforzado por un comportamiento respetuoso e inclusión social en toda la comunidad. Dieron testimonios que fueron juzgados por su color de cabello o aspectos físicos propios de la vejez o disminución de su movilidad. Se asegura que en una comunidad de personas de la misma edad en general se suma la comodidad y la independencia porque hay alguien que entiende y está dispuesto a ayudar cuando sea necesario, además de con quien socializar.

- **Comunicación e Información:** El acceso a la información y los recursos es vital para envejecer con dignidad e independencia. Mantenerse conectado con eventos y actividades y la capacidad de obtener información oportuna y práctica para manejar la vida de uno es necesaria para reunirse diariamente, pero las tecnologías de información y comunicación evolucionan rápidamente, y aunque se considera como útil por algunos también es limitado por otros, sintiéndose abandonados por la tecnología.

- **Transporte y movilidad:** "Continuar siendo móvil" representa la clave de la independencia para muchos participantes. Se observó que los problemas de seguridad en el transporte y la movilidad eran importancia para los participantes. El mundo exterior fuera de casa se consideró como no diseñado para caminar de manera segura "con" comodidades o necesidades que las personas mayores requieren. La autosuficiencia es la clave para su dignidad e independencia ya que se indicó que no se quería ser carga o depender de otros para obtener asistencia en satisfacer sus necesidades de transporte, sin embargo, muchos expresaron su preocupación por el futuro aislamiento social.

- **Salud y Bienestar:** Según los participantes, el envejecimiento con dignidad e independencia es enormemente impactado por el bienestar físico, social y mental de uno. "Permaneciendo activo" fue citado de manera destacada por la mayoría de los participantes y se identificó "mantenerse saludable" como la forma predominante de continuar "viviendo independientemente". Otros informaron que el deterioro de la salud y la

movilidad afecta las capacidades de autocuidado, aumentando así su dependencia de los demás: "No poder cuidar de mí mismo es el desafío número uno a la dignidad ". Las historias positivas compartidas por la comunidad en general revelaron la provisión de apoyo tangible y emocional, que fueron altamente valorados y apreciados por adultos mayores que navegan por condiciones relacionadas con la salud.

## **Adulto mayor y tecnologías de la información y de la comunicación**

Es de conocimiento global que existe una brecha digital respecto a los grupos etarios, hay un desconocimiento en el uso de las tecnologías por parte de los adultos mayores, como si fuera muy tarde para relacionarse con este nuevo fenómeno que cada vez influencia más a la sociedad y crea espacios virtuales que salen de lo físico y que crean otro mundo más allá del que conocemos. Gracias a herramientas como Internet, la información está disponible en cantidades ingentes al alcance de todos. Sería impensable esperar que un cambio de esta envergadura no tuviera impacto en los distintos grupos que componen la sociedad, siendo el adulto mayor el menos adherente a este impacto, por lo que es importante diagnosticar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y las posibilidades que ofrecen estas herramientas para utilizar nuevos y viejos espacios de la sociedad.

Existe una revolución tecnológica en la sociedad actual, que implica en el ámbito social, una reconfiguración de esta sociedad, ya que existen cambios en la forma en que las personas se relacionan y se comunican y uno de los desafíos de esta reconfiguración surge en la necesidad por alfabetizar tecnológicamente a la población en función de hacerla partícipe de esta Sociedad Red e intentar ir reduciendo la brecha digital, ya que las TIC hacen posible una sociedad red conformada por muchas comunidades virtuales locales que son las interacciones del futuro.

Reconocer que estamos inmersos en una cultura donde las tecnologías digitales configuran de manera decisiva las formas dominantes de información, implica asumir que estamos incorporados en una lógica de emergencia y crecimiento de nuevas tecnologías electrónicas de la información y las comunicaciones.

Los alcances de la “revolución” de las TIC han suscitado cambios importantes en la configuración de lo social (Castells, 1999), cuyos efectos se expresan desde innovaciones en las formas de aprendizaje hasta la comprensión de nueva geografía que organiza los territorios en función al conocimiento. Por tanto, resulta pertinente preguntarse acerca de cuál será en el futuro la naturaleza del “cemento social” que mantiene unidas a las sociedades (Woolgar, 2010).

El avance tecnológico facilita enormemente el acceso de información y es un hecho que, a partir de esto, la sociedad cambiará para siempre, nos facilita herramientas para desarrollar habilidades y futuras competencias para la toma de decisiones, búsqueda y selección de información, análisis, comunicación, aprendizaje colaborativo, mayor autonomía etc.

El significado que le otorgan los Adultos Mayores a su uso de tic es completamente variado, diferentes autores realizan una clasificación de estos significados de la siguiente manera:

Llorente, Viñaraz y Sánchez (2015), establecen cuatro categorías de beneficios del uso de TIC por parte de adultos mayores: oportunidades informativas,

comunicativas, transaccionales y de ocio (Llorente, Viñaraz & Sánchez, 2015) Respecto a las oportunidades informativas, Internet emerge para las personas mayores como una magnífica oportunidad informativa. Es una gran enciclopedia, dinámica, cómoda y de fácil acceso, que permite encontrar información sobre múltiples temas. Miranda (2004), establece que en general, los mayores muestran interés por temas similares a los que interesan a la mayoría de la población, pero también consultan información relevante para el momento de vida en el que se encuentran. Así, la actualidad y la salud emergen como ejes claves en sus búsquedas. Dentro de las oportunidades comunicativas de Internet, la más utilizada por los adultos mayores es el correo electrónico, se considera también que los «smartphones» han facilitado las comunicaciones, favoreciendo la inmediatez en la conexión al correo electrónico o las redes sociales. El uso del ordenador se reduce a interacciones personales a las que se prefiere dedicar más tiempo, como las que establecen con familiares que viven fuera. Además, la proliferación de los dispositivos móviles ha promovido, entre este colectivo, la oportunidad de comunicarse a través de redes sociales como WhatsApp y Facebook. Referente a oportunidades administrativas o transaccionales Internet y las TIC han facilitado a las personas mayores ciertos hábitos cotidianos, gracias a las posibilidades que ofrece para realizar transacciones y trámites administrativos «online». Al respecto, Miranda (2004) manifiesta que estas operaciones son especialmente útiles para aquellas personas que tienen restricciones motivadas por problemas de salud. Así, los mayores pueden obtener grandes beneficios y comodidades aprovechando estas oportunidades. Y en relación a las oportunidades de ocio y entretenimiento podemos identificar el consumo de programas de radio y televisión «online», generalmente, porque se han perdido su emisión en directo; es el consumo «online» de ocio más extendido.

Barrantes y Cozzubo (2015), establecen otras seis categorías de beneficios del uso del internet: salud, aprendizaje, niveles de actividad, entretenimiento y hobbies, bienestar personal y comunicación y actividades diarias. (Barrantes & Cozzubo, 2015) En torno a Salud, la red está siendo usada como instrumento transmisor de conocimiento satisfaciendo necesidades de salud físicas y mentales a través de la variedad de recursos disponibles y la amplia información lo cual permite a los Adultos Mayores tomar mejores decisiones, encontrar servicios de mayor calidad o menor costo y generar una cultura de prevención más efectiva. Respecto a la segunda categoría, Aprendizaje, como lo menciona Kiel (2005), las personas de la tercera edad son capaces de aprender y presentan una fuerte motivación respecto a ello, a pesar de que atraviesan por una acelerada disminución de sus habilidades cognitivas y perceptivas propia de la edad. La Internet y el uso de TICs brinda la posibilidad de nuevos aprendizajes y no presenta restricciones de edad, lo cual permite que las personas mayores desarrollen nuevas habilidades y continúen con su educación.

Respecto a los niveles de actividad, el uso de las TICs por parte de los Adultos Mayores, brinda un nuevo conjunto de actividades a realizar en la comodidad de sus hogares; lo cual posibilita que una mayor cantidad de personas de este grupo etario se mantenga ocupada y pueda satisfacer distintas necesidades a pesar de las limitaciones físicas tales como limitaciones de movilidad o de audición que restrinjan su nivel de independencia. En ocio y entretenimiento, esta herramienta permite recuperar antiguos pasatiempos tanto como descubrir otros nuevos, permite a las personas mayores evitar la plaga del aburrimiento y mantenerse activos. Tal como reseña Opalinski (2001), los participantes de edad avanzada en un estudio consideraban que el continuo desarrollo personal era tan importante como las actividades de ocio; y que, mediante la consecución de las aspiraciones individuales, se mejoró el bienestar de los Adultos Mayores, su sentimiento de sentido de la vida y se lograron continuas contribuciones a la sociedad. En cuanto al bienestar personal, como indica la revisión en Opalinski (2001), se ha podido demostrar que la Internet y el uso de computadoras son efectivos en aumentar habilidades, mejorar el bienestar subjetivo y en luchar contra la depresión de los ancianos. En Comunicación y actividades diarias Internet abre nuevas opciones a los retos de soledad y falta de comunicación en los Adultos Mayores. Su uso tiene el potencial de superar restricciones de espacio y tiempo, proveyendo así la oportunidad para que las personas aisladas puedan mejorar sus redes sociales logrando facilitar la integración y comunicación entre los individuos con sus amigos y familiares; así como permite el acceso a espacios virtuales de encuentro donde en muchas ocasiones se generan nuevos lazos interpersonales.

Respecto a las motivaciones que tienen los Adultos Mayores para aprender a utilizar estos nuevos recursos tecnológicos, encontramos, entre las principales causas, el acercarse a las generaciones más jóvenes, en especial a los nietos y en segundo lugar, el lograr insertarse a esta nueva sociedad que día a día avanza más rápidamente.

La pluralidad de intereses de los Adultos Mayores por integrar el uso de TICs a sus vidas segmenta en el 42,28% declara “el deseo de aprender”, 11,28% lo hace para “demostrar que puede aprender” (A nivel más social, el 25,93% manifiesta las ganas de “sentirse útiles” y “para no sentirse solos” ocupa el 4,32%. (Red de Universidades con Carreras en Informática, 2015).

Es de importancia realizar también un breve análisis de cómo las TIC catalogan a los adultos mayores dentro de estas mismas, Kart (1990) identificó los diez estereotipos más frecuentes en la sociedad norteamericana, en ellos se asocia a los adultos mayores con senilidad, aislamiento familiar, mala salud, ser víctima de crímenes, la pobreza, la carga social para el sistema sanitario y social, la jubilación debido a la mala salud, el desinterés por las relaciones sexuales y la vida en una residencia.

Las TIC, tales como la televisión, la radio, las redes sociales, los diarios, de manera inconsciente replican estos estereotipos y poco ayudan a derribar la barrera de “inutilidad” que les da la sociedad a los adultos mayores.

María Fernández y Margarita Antón, en su estudio “Estereotipos de las personas mayores y de género en la prensa digital (Fernández & Antón, 2018): Estudio empírico desde la teoría del Framing” investigaron el cómo los medios de comunicación digitales (en este caso diarios digitales) trataban la temática de adulto mayor en sus hojas, sumado al tema de diferenciación de género. El estudio recopiló información de la mayoría de los periódicos digitales del territorio y analizó las publicaciones alusivas a los adultos mayores de cada uno de estos. La información obtenida reflejó, respecto al tema de género, que los diarios del territorio publicaban noticias de mujeres adultas mayores menos de la mitad de las veces que aparecían artículos que hablan de hombres adultos mayores. Además, se vislumbra una empobrecida calidad en las publicaciones, el 25% de estas no cita fuentes y no pasa de más de algunos párrafos sin ahondar en el tema (el promedio es de 450 palabras), lo que refleja un desinterés de la editorial en acercar esta temática a la población.

Como conclusión a esto, se puede deducir que las TIC hoy en día no ponen énfasis en abolir los estereotipos de los adultos mayores ni ayuda en brindar a la comunidad información relevante de estos, preservando la sesgada idea de las personas de que los adultos mayores son incapaces de realizar sus actividades diarias solos y varios adjetivos calificativos la mayoría de las veces negativos.

## Acercamiento al contexto y escenario de la investigación. Chile, Región de Valparaíso, Ciudad de Valparaíso.

### 1. Chile, región de Valparaíso, cifras demográficas generales

Es fundamental a la hora de realizar una investigación en un territorio determinado, desarrollar un resumen detallado sobre cifras demográficas de este, con el fin de analizar y comprender de una mejor manera los resultados obtenidos. En este caso, la investigación se contextualizará en la comuna de Valparaíso, de la región de Valparaíso de Chile.

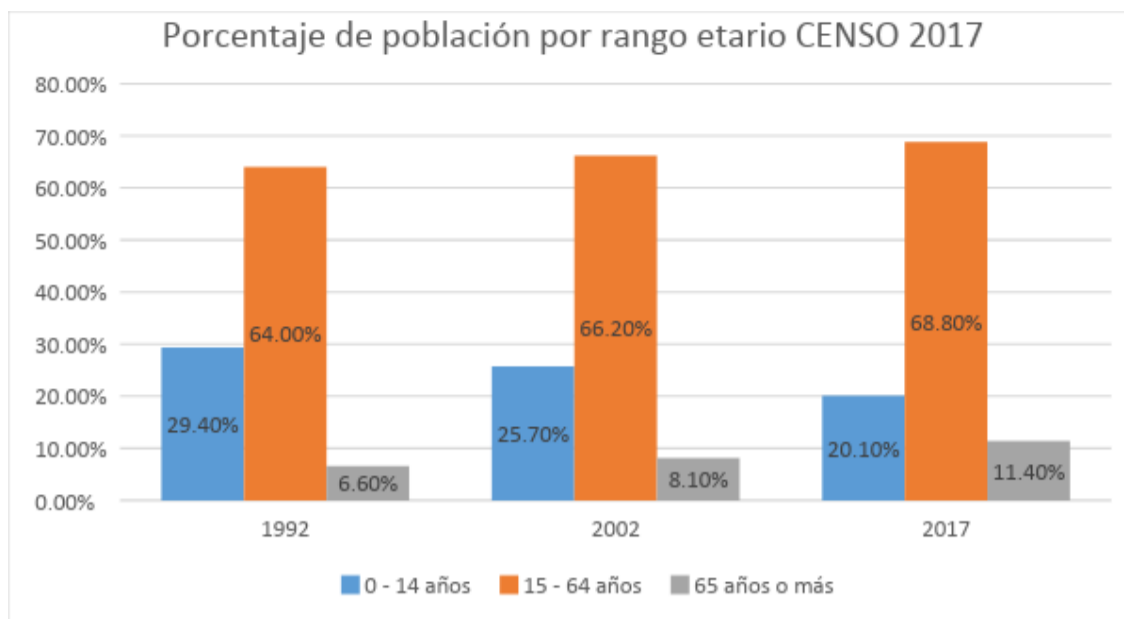
Para contextualizar históricamente, en el año 2006, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo realizó el informe “*Desarrollo humano en Chile, las nuevas tecnologías, ¿Un salto al futuro?*” en donde se visualizaron las reales estadísticas sobre el uso de TIC en esos años, partiendo por el ingreso masivo del teléfono móvil o celular, en ese entonces 7 de cada 10 Chilenos contaba con su propio celular y el 56% de las llamadas nacionales se realizaban por este medio, es más, el 54% de las personas consideradas en un estatus socioeconómico bajo, posee este aparato.

Según el CENSO aplicado el año 2017 en el país, actualmente la población total es de 17.574.003 personas, un 48,9% de sexo masculino y un 51,1% de sexo femenino.



**Gráfica 6:** Población en Chile por sexo 2017. CENSO, INE Instituto Nacional de Estadísticas.

Por otro lado, el CENSO realizado el pasado año, refleja un envejecimiento de la población a nivel nacional llegando a un 11,4% en comparación con las cifras obtenidas en los años 1992 y 2002, en donde el porcentaje de adultos mayores era del 6,6% y 8,1% respectivamente. A su vez, la población infantil y adolescente menor a 15 años se reduce de un 29,4% en 1992, un 25,7% en 2002 y finalmente a un 20,1% en el año 2017.



**Gráfica 7:** *Porcentaje de Población por rango etario. CENSO 2017, INE Instituto Nacional de Estadísticas.*

En la región de Valparaíso específicamente, se concentra el 10,3% de la población de todo el territorio nacional, compuesto por 880.215 hombres y 935.687 mujeres. Por lo tanto, es una de las regiones en donde el índice de masculinidad se encuentra más descendido, con un porcentaje del 94,1.

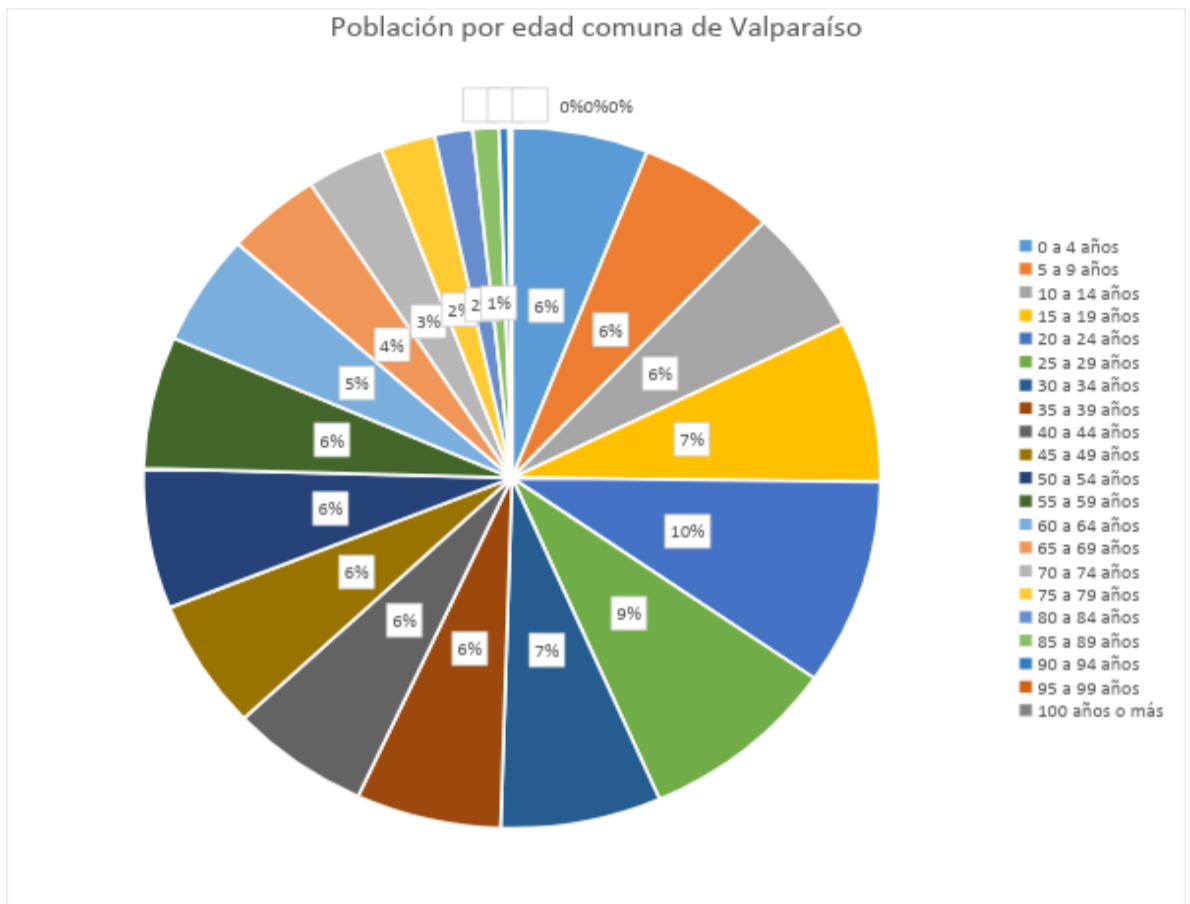


**Gráfica 8:** *Porcentaje de masculinidad en la región de Valparaíso. CENSO 2017, INE Instituto Nacional de Estadísticas.*

Desde el aspecto sociodemográfico, en la ciudad de Valparaíso se sitúan 788.806 viviendas, 787.320 particulares y 1.486 colectivas.

*Cifras de la comuna de Valparaíso*

Interiorizando las cifras en lo que es la comuna de Valparaíso, encontramos un total de 296.655 personas censadas, clasificadas en:



**Gráfica 8:** Población en Chile por edad en la comuna de Valparaíso. CENSO 2017, INE Instituto Nacional de Estadísticas.

Analizando el gráfico anterior y recolectando la información que nos brinda este, es que podemos concluir que el porcentaje de adultos mayores residentes actualmente en la comuna de Valparaíso es del 13% aproximadamente, es decir, 39.295 personas.

En el caso del número de viviendas ubicadas en la comuna de Valparaíso el total es de 117.196, clasificadas en particulares y colectivas.



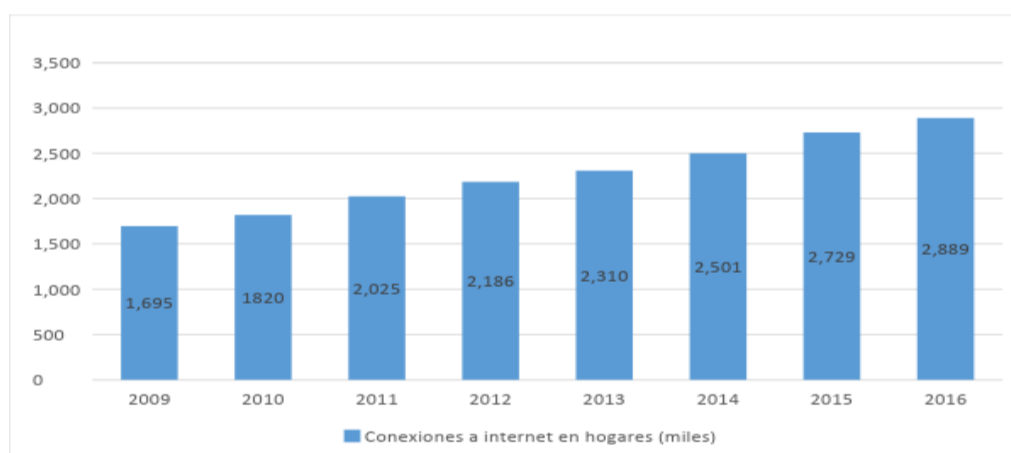
**Gráfica 9:** Número de viviendas en la Comuna de Valparaíso. CENSO 2017, INE Instituto Nacional de Estadísticas.

## Hogares con acceso a internet en Chile

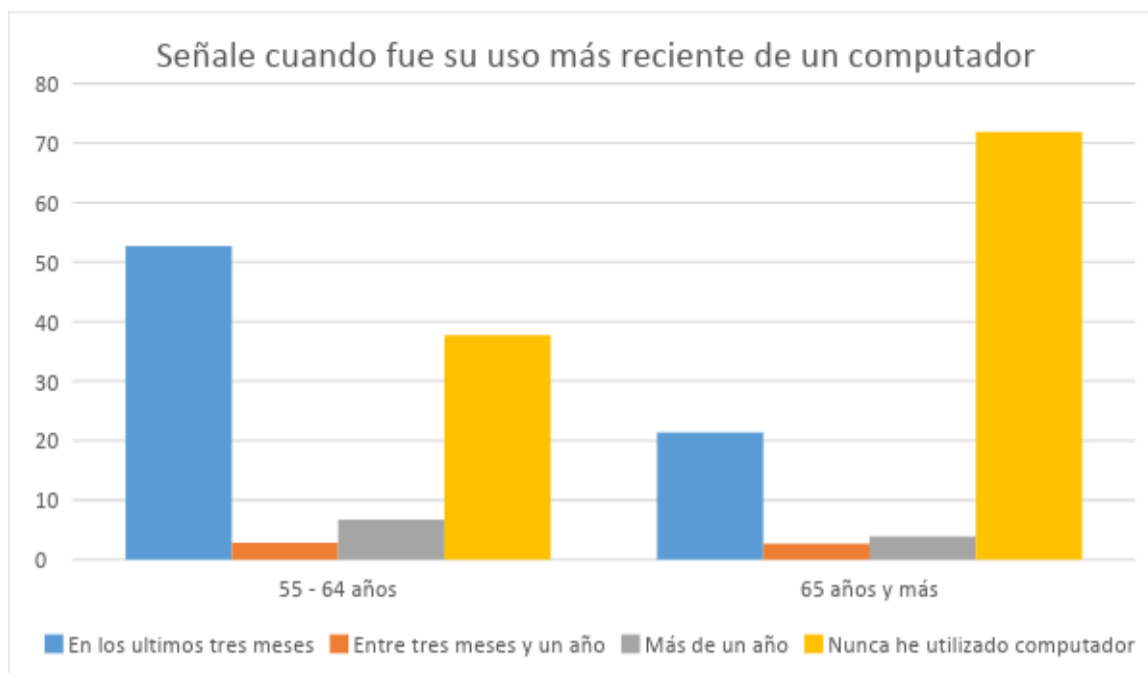
El sector de telecomunicaciones del Ministerio de transportes y telecomunicaciones realizó el año 2016 un estudio con la finalidad de recolectar importantes datos sobre la situación actual del país en cuanto a acceso a internet, ya sea por equipos móviles o conexiones fijas en los hogares. A septiembre de ese año los accesos a internet fijo en los hogares llegaron a 2,8 millones de usuarios con un crecimiento esperado del 7,1% en los siguientes 12 meses, y la penetración de este por cada 100 habitantes fue de 15,8. De este total, un 88,2% pertenece a hogares con acceso a internet y el 11,8% a lugares comerciales. A continuación, un gráfico con el crecimiento de conexiones a internet en los hogares desde el año 2009 al 2016:

**Gráfica 10:** Conexiones a Internet en los hogares 2009-2016. SUBTEL.

### El uso de tics por personas sobre los 60 años



Existe poca información sobre el uso de TIC por adultos mayores, la mayoría de las investigaciones se concentran en toda la población y no en este rango etario exclusivamente. SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile), en su estudio “Informe sexta encuesta de accesos, usos y usuarios de internet” realizado en agosto del 2015 y enfocado en la región Metropolitana y de Valparaíso, refleja una importante brecha etaria en el uso de la internet, específicamente en el uso del computador. A continuación, se mostrarán dos gráficos por edad expresando lo anteriormente comentado:

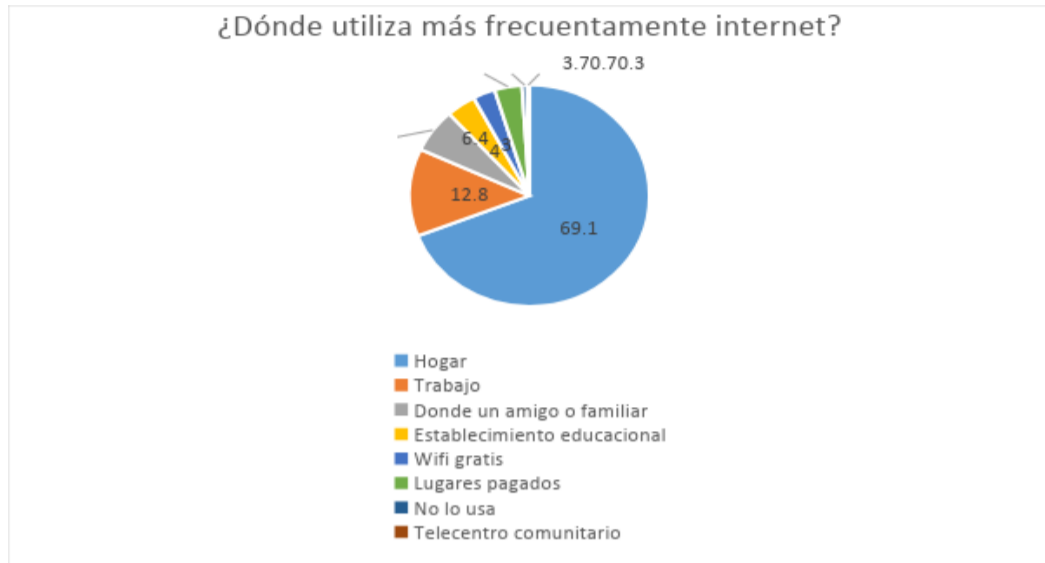


**Gráfica 11:** *Uso reciente del computador en Adultos Mayores, Sexta Encuesta de accesos, usos y usuarios de Internet, SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones.*

Se puede concluir que el porcentaje de adultos mayores que nunca ha utilizado computador aumenta considerablemente del grupo de 55 a 64 años al de 65 años y más.

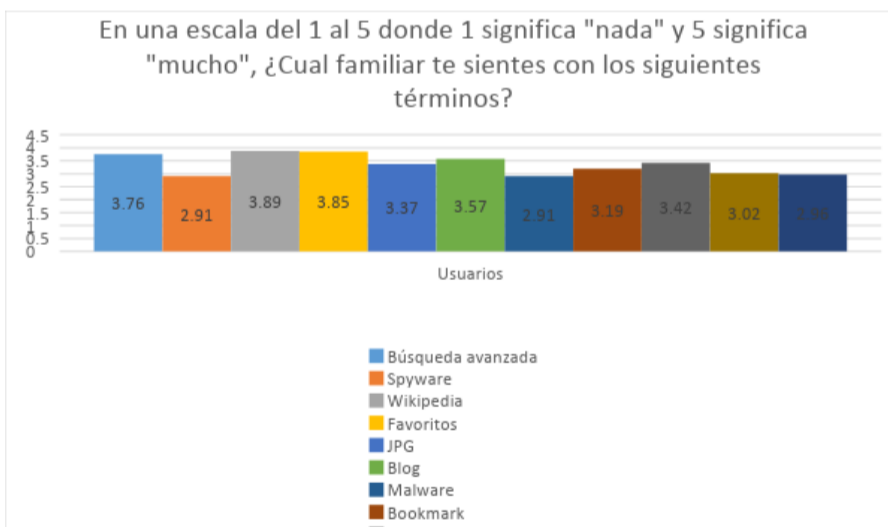
## Estadísticas TIC, Valparaíso, Chile.

En la comuna de Valparaíso, según el análisis del Informe Sexta Encuesta de accesos, usos, usuarios de SUBTEL, el uso de internet de las personas mayores de 5 años que señalaron utilizarlo en los últimos 12 meses se divide de esta manera:



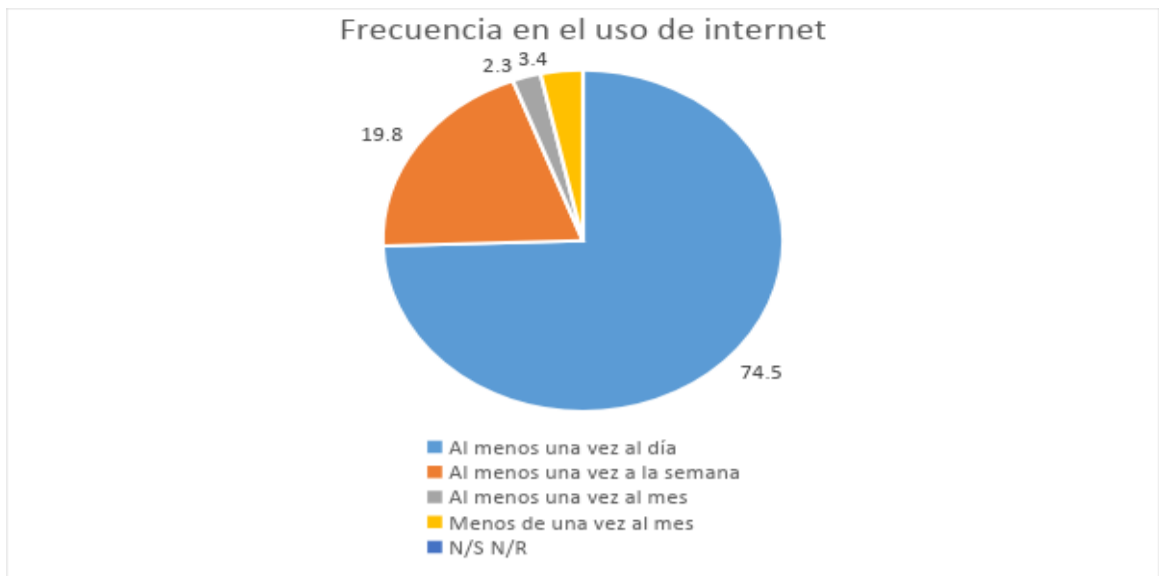
**Gráfica 12:** Lugares frecuente para el uso de Internet. Sexta Encuesta de Accesos, usos y usuarios de Internet. SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Es de importancia señalar el nivel de familiarización de los usuarios de internet con conceptos básicos de las TICS disponibles en la red, en este marco es que SUBTEL realizó la siguiente encuesta en la comuna de Valparaíso con el fin de conocer lo expresado, los resultados fueron los siguientes:

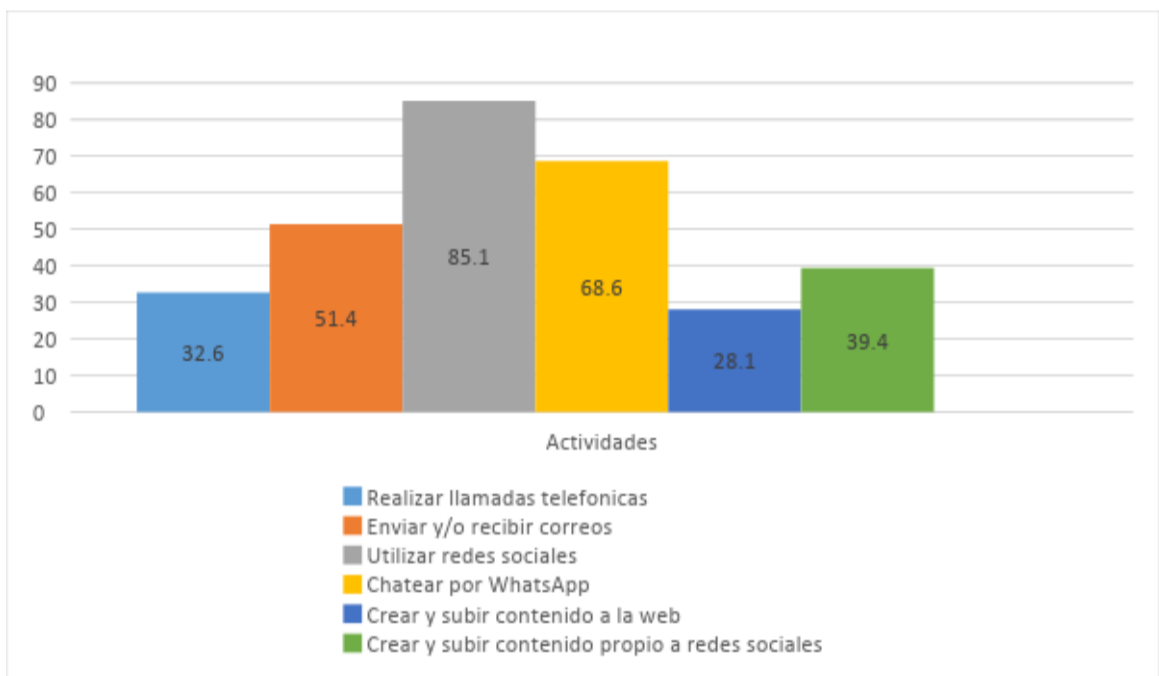


**Gráfica 13:** Familiaridad de Términos. SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Refiriéndonos a la frecuencia de utilización de internet por parte de los usuarios de la comuna de Valparaíso, los resultados arrojan lo siguiente:



**Gráfica 14:** Frecuencia en el uso de Internet. Sexta Encuesta de Accesos, usos y usuarios de Internet. SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones.



**Gráfica 15:** Usos de teléfonos móviles. Sexta Encuesta de Accesos, usos y usuarios de Internet. SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Respecto al gráfico anterior, podemos observar que la mayoría de las personas (85,1%) utiliza el internet para conectarse a redes sociales, lo que sería la consecuencia y a la vez la causa de la revolución de las redes sociales que ha habido el último tiempo, aplicaciones como Facebook, Twitter, Instagram, son las que lideran las descargas en internet.

La segunda mayor preferencia es chatear por WhatsApp, una aplicación de mensajería instantánea que reúne variadas herramientas tales como mensajes de voz, envío de documentos e imágenes, compartir ubicación, entre otras.

Llama la atención que uno de los usos menos optados sea el hacer llamadas telefónicas, ya que antiguamente, cuando salieron a la venta los celulares, esa era la principal (y casi única) manera de comunicarse. Hoy en día eso ha quedado en el pasado, dando paso a una variada plataforma de redes de comunicación, como las nombradas anteriormente.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General:**

Diagnosticar el uso y los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso.

### **Objetivos específicos:**

- a. Comprender y analizar las prácticas realizadas por adultos mayores de la comuna de Valparaíso mediante el uso de las TIC.
- b. Comprender y analizar las dimensiones, procesos psicosociales y sentidos que sustentan el uso de las TIC en adultos mayores de la comuna de Valparaíso.
- c. Comprender, analizar y contextualizar las dimensiones, procesos psicosociales y sentidos que sustentan el uso de las TIC en adultos mayores de la comuna de Valparaíso vinculados al concepto de envejecer en el lugar.

## Marco Metodológico

### La investigación como estudio de caso y la opción metodológica cualitativa

La presente investigación sobre el uso de los significados atribuidos a las Tecnologías de la Información (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso, posee un enfoque cualitativo, en donde a través de grupos de discusión, se evidenciará el real significado que le otorgan los adultos mayores de la comuna de Valparaíso a su uso de TIC, sus causas y el impacto de estas en su vida diaria.

La metodología, como se expresó anteriormente, es de carácter cualitativo y la principal característica de este tipo de investigación es “el compromiso con una expresión naturalista e interpretativa de la realidad que se está investigando” (Mesías, s.f.). Según Taylor y Bogdan (2000), lo que define a la metodología es, simultáneamente tanto la manera en cómo enfocamos los problemas, como la forma en que buscamos la respuesta a los mismos.

Wiesenfeld (2000) señala que la investigación cualitativa reivindica una relación investigador - informante, en la que las experiencias de vida de los informantes y los significados que le asignan se reportan en un clima de horizontalidad.

Según González Rey (2000), la epistemología cualitativa se apoya en tres principios fundamentales:

- El conocimiento se entiende como una producción constructiva-interpretativa, en que la labor del investigador es integrar, dar sentido, reconstruir y presentar un conjunto complejo de hechos desde categorías integradoras, muchas más que describir fenómenos aislados.
- El carácter interactivo del proceso de producción del conocimiento. El investigador interactúa dinámicamente con los sujetos u objetos de la investigación.
- La singularidad como nivel legítimo de producción del conocimiento. Se trata de un método inductivo a través del cual se aborda la versatilidad humana desde lo local.

La presente investigación, según Pérez (1994), sería un estudio de caso, este consiste en una descripción intensiva, holística y un análisis de una entidad singular o un fenómeno social, en este caso, el uso de TIC por parte de los adultos mayores de la ciudad de Valparaíso.

## Enfoque Metodológico

### Teoría Fundamentada

La teoría Fundamentada o “Grounded Theory” de Glaser y Strauss de 1967, se basa en el interaccionismo simbólico, su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos de la investigación más que de estudios previos, es una forma de análisis cualitativo que ha sido clasificado como un tipo de análisis interpretativo (Valles, 1997).

Esta teoría se utiliza como un método para crear categorías que resumen las características medulares de los datos y es también un análisis que presente una teoría al final de la investigación.

La base epistemológica de la teoría fundamentada está en el interaccionismo simbólico el cual se define como “Una corriente del pensamiento que se basa en la comprensión de la sociedad a través de la comunicación”

La característica principal de este enfoque es la rigurosidad en el procedimiento de análisis, el que se logra a través del “Método Comparativo Constante”, que son el abanico de técnicas que se proponen para manejar los datos de estudio. El MCC (Método Comparativo Constante) se utiliza para verificar las agrupaciones de categorías, tal vez deshaciendo y reconstruyendo la red de categorías que surgen. Este, se organiza en base a cuatro estrategias (Cabrera-delValle, 2017):

- Un constante interrogatorio, a través de preguntas generativas que buscan relacionar conceptos
- El muestreo teórico, que corresponde a la selección de los participantes en función del análisis contingente de los datos y categorías emergentes
- Un procedimiento de categorización sistemática
- El seguimiento de algunos principios dirigidos a conseguir un desarrollo conceptual sólido

Se basa en la búsqueda de regularidades que permiten encontrar categorías, propiedades y conexiones, con el fin de generar hipótesis teóricas.

## **Selección de Participantes**

### **Método de recolección de datos**

#### **Grupos Focales**

El grupo focal es una técnica cualitativa de recolección de datos mediante una entrevista grupal con un tema seleccionado por el investigador. Su principal objetivo es el de hacer que emerjan sentimientos, creencias y experiencias de los participantes, a diferencia de la entrevista individual, el grupo focal permite recopilar múltiples perspectivas acerca de una temática en particular.

Existen distintas situaciones en las cuales la aplicación de un grupo focal puede ayudar bastante para intentar resolver preguntas. En primer lugar, el grupo focal es útil cuando el conocimiento que hay sobre un tema es inadecuado y se requiere formular nuevas hipótesis que hagan avanzar la investigación, en segundo lugar, cuando la temática de la investigación es complicada y se requieren involucrar nuevos métodos para lograr la validez, descubrir la percepción de las personas sobre lo que genera o impide un comportamiento, así como su reacción a diferentes ideas, servicios o productos, entre otros.

#### **Tamaño del Grupo Focal**

El número ideal de personas que conformarán el grupo focal varía dependiendo de la complejidad del tema a tratar, pero en ningún caso puede exceder las 12 personas. Para compartir temas sensibles o que generen cierta controversia, no se debe sobrepasar los 5 integrantes. Cabe destacar que el número de participantes determina el nivel de profundidad con el que se va a tratar el tema.

#### **Duración de las sesiones**

Según varios análisis, la duración promedio de la actividad está entre una hora y dos horas como máximo, este tiempo va relacionado con la existencia de tiempos para iniciar y cerrar la conversación y la capacidad de atención de los integrantes.

#### **Pasos para iniciar un grupo focal**

- 1) Establecer objetivos
- 2) Diseñar la investigación
- 3) Desarrollar un cronograma
- 4) Selección de participantes
- 5) Selección del moderador
- 6) Preparación de preguntas estímulo
- 7) Selección del sitio de reunión
- 8) Logística
- 9) Desarrollo de la sesión
- 10) Análisis de la información

### **Diseño de preguntas para el grupo**

Las preguntas deben ser abiertas y fáciles de entender, además, concretas y estimulantes, en una sesión de aproximadamente una hora y media a dos horas, deberían existir en promedio doce preguntas.

### **Cantidad de grupos a constituir**

La respuesta a la interrogante sobre cuántos grupos debe formar parte de un diseño de investigación que se apoye en esta técnica están en función del objetivo del estudio y depende de consideraciones acerca de la población estudiada. En poblaciones homogéneas, suelen desarrollarse discusiones de grupo hasta que los resultados indiquen al investigador que un grupo adicional no añadiría nueva información, lo cual suele ocurrir tras el tercer o cuarto grupo (Cohén y Engleberg, 1988; Krueger, 1991). Pero lo habitual es que el número de grupos esté prefijado en el diseño, teniendo en cuenta algún tipo de diferenciación entre los sujetos que componen la población estudiada. La idea básica es la de incluir tantos grupos como segmentos de la población, de modo que podamos acceder a los distintos discursos sobre el tema investigado.

### **Moderador o Investigador**

El papel del moderador durante la reunión depende del enfoque adoptado, la cuestión de investigación y la naturaleza de los datos deseados, factores que determinarán una mayor o menor estructuración de la discusión. Se trata de permitir una discusión libre y al mismo tiempo moderar hacia una particular dirección de acuerdo con los temas que conviene tocar. A veces, el moderador cuenta con una lista de tópicos que interesa abordar, es el responsable de crear el ambiente relajado necesario para que los sujetos hablen con libertad. Un aspecto importante en la moderación lo constituye el tratamiento de los silencios. En las escasas ocasiones en que éstos suelen producirse, esperar a que la incomodidad de la situación impulse a algún miembro del grupo a continuar la discusión, puede ser una solución adecuada. La actuación moderadora es igualmente necesaria en las ocasiones en que las intervenciones de distintos participantes se producen simultáneamente.

Otro tipo de intervenciones de moderación pueden ir dirigidas a impedir la monopolización del discurso por algunos sujetos y facilitar la participación de quienes muestran mayor timidez en las reuniones.

### **Ventajas y Desventajas de un Grupo Focal**

Al ser una técnica que utiliza como base las opiniones, relatos y perspectivas de los integrantes, se podría decir que es una herramienta con características inclusivas, no discrimina a personas que no sepan leer y/o escribir, por otro lado, la aplicación de un grupo focal resulta económico para la realización de la

investigación, ya que se logra recopilar una variedad de relatos en la ejecución de solo una sesión.

Además, la flexibilidad de esta técnica permite al moderador ahondar en temas discutidos no previstos que aporten valiosa información.

Las desventajas de esta herramienta de investigación en su mayoría giran en torno a la poca independencia de los participantes en la expresión de sus relatos, la comunicación de estas puede verse afectada por un sesgo, vergüenza o el intento de encajar en las opiniones de los demás, en ocasiones, un participante toma el lugar de "líder" y los aportes de los demás, se condicionan a lo expuesto por este líder. Por otro lado, el moderador, a diferencia de la aplicación de las entrevistas individuales, tiene menos poder a la hora de tomar el control de la dirección de la conversación, ya que la naturaleza de la conversación es fluir.

Otra Desventaja reconocible es la dificultad de organizar simultáneamente a todos los integrantes del grupo, siendo engorroso agendar hora y lugar para que la mayoría de los invitados puedan asistir.

### **Procedimiento de Análisis**

Como fue señalado anteriormente el procedimiento de análisis se basa en la Grounded Theory, cuyo objetivo es desarrollar teoría a partir de datos que son sistemáticamente capturados y analizados (Sandoval, 1997).

En torno a los datos se realizan momentos de codificación sugeridos por la Grounded Theory que consta de cuatro niveles de análisis en cada una de las etapas de la metodología: 1) codificación abierta, 2) codificación axial, 3) codificación selectiva 4) codificación teórica. Estos procedimientos no son claramente distinguibles como tácticas ni como fases separadas temporalmente en el proceso. Por el contrario, son maneras diferentes de manejar el material producido, entre las que el investigador se mueve de una a otra y que combina si es necesario.

- *Codificación Abierta*

Proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones (Strauss y Corbin, 2002). Su objetivo abrir los datos y lograr renombrar la información en términos de mayor abstracción, comparando la información obtenida para dar una denominación común, un código más o menos abstracto, a un conjunto de fragmentos que compartan la misma idea" (Strauss y Corbin, 2002).

- *Codificación Axial o indexada*

Proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado axial porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones (Strauss y Corbin, 2002). En esta etapa se comienzan a relacionar las categorías entre sí, mediante la identificación de los códigos cercanos o vinculados a más de una cita. De esta manera se comienzan a reconocer fenómenos de un orden más general, que se vinculan mediante el reconocimiento de estas relaciones.

- *Codificación Selectiva*

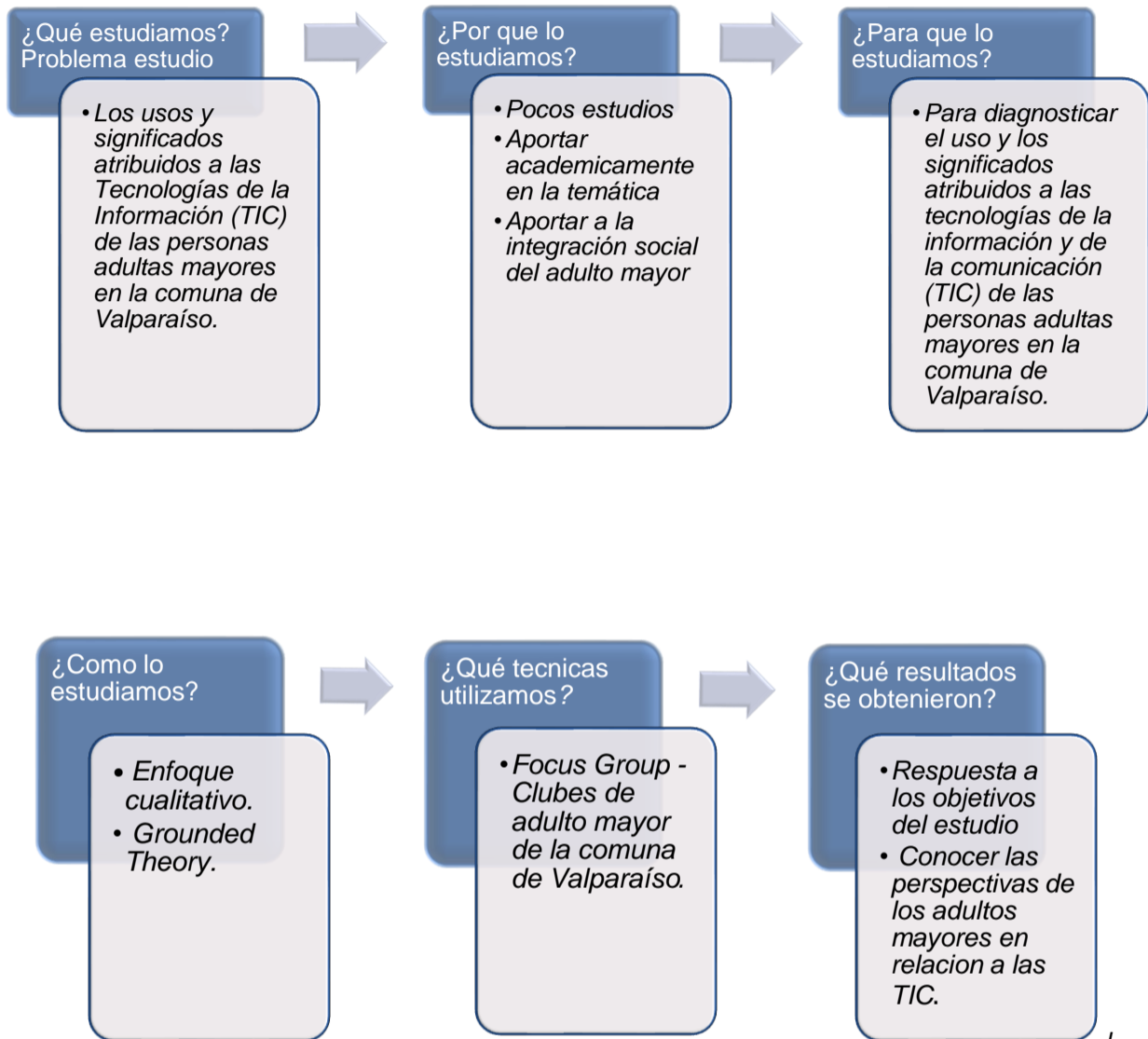
Se trata de ir organizando de forma creciente la articulación de los componentes de la teoría a través de la hipótesis. Es un proceso de densificación creciente. El investigador identifica una línea central, a partir del cual escribe el relato que integra las categorías (Taylor y Bodgan, 2000). Se identifica el fenómeno o tema central que emerge y se limita por la saturación de información donde las categorías ya identificadas no generan más datos nuevos, realizando un trabajo de síntesis en el cual se explican las categorías, relaciones y contexto en el que se sitúa. Mientras sigan apareciendo nuevos datos o nuevas ideas, la búsqueda no debe detenerse (Susser, 1973). Esta saturación puede resumirse en que el investigador ya siente que con la información obtenida es suficiente para dar a conocer una teoría, más que por la repetición de ideas, ya que como el enfoque es cualitativo se podría entrar en la discusión que no existe un número de saturación respecto a captar la realidad social.

- *Codificación Teórica*

Se comienza a pensar en términos de la gama completa de propiedades, elementos, dimensiones, que contienen la categoría central, introduciendo conceptos de mayor nivel de abstracción dentro de la explicación teórica. Posibilita la construcción de un sistema de relaciones que ofrezcan una explicación mejor y más plausible del problema de la investigación (Strauss y Corbin, 2002).

## Diseño de la investigación

En este apartado se detallará el proceso con sus respectivos pasos y etapas en el que se basó el presente estudio, las fuentes de información y la estrategia de análisis de esta misma.



Gráfica n°16: Diseño general de la investigación

## Proceso Investigador

El tiempo planificado para realizar esta investigación fueron 11 meses, desde marzo del 2018 a enero del 2019, este tiempo se dividió en tres grandes fases. En la primera de esta, que comprendió desde marzo del 2018 a agosto del mismo año, se recopiló toda la información teórica en la cual se va a fundamentar la investigación, para esto, se realizó una extensa revisión bibliográfica, con el objetivo de incluir en la investigación a los autores y teorías mas pertinentes para el proceso de análisis. En la segunda etapa, desde agosto a diciembre del 2018, se realizaron 6 focus group, el cual fue el instrumento de recolección de datos elegido. Estos grupos se realizaron dentro de la comuna de Valparaíso, entre Avenida Santos Ossa y Laguna Verde. Los grupos participantes en la investigación fueron:

- Club Adulto Mayor “Susurros del Viento”
- Club Adulto Mayor “Eterna Juventud”
- Oficina Comunal del Adulto Mayor (OCAM). Municipalidad de Valparaíso. Específicamente mujeres participantes de talleres.
  - Cuartel 60.
  - Club de Adulto Mayor “Los talladores de Pancho”
  - Club de Adulto Mayor Villa Franklin “Juventud Acumulada”
  - Mutual de Jubilados Portuarios de Valparaíso

La población alcanzada con la aplicación del instrumento fue de 52 personas, la caracterización de estas se detallará en el siguiente cuadro:

Organización	Mujeres	Hombres	Rango de edad
Club Adulto Mayor “Eterna Juventud”	6	4	68 – 83 años
Club de Adulto Mayor “Susurros del Viento”	4	4	65 – 84 años
Club de Adulto Mayor “Los Talladores de Pancho”	6	5	66 – 85 años
Mujeres participantes de talleres OCAM	7	0	66 – 82 años
Mutual de Jubilados Portuarios	1	3	65 – 82 años

“Cuartel 60”	0	10	68 – 86 años
--------------	---	----	--------------

Para grabar los focus group se utilizaron dos celulares y una grabadora portátil, cada grabación tuvo una duración de 60 minutos aproximadamente. Cada integrante manifestó su voluntad de colaborar en la investigación.

Dentro de este mismo plazo, al finalizar la aplicación del instrumento, se procedió a realizar la transcripción de estos con la finalidad de poseer un material físico del cual extraer información.

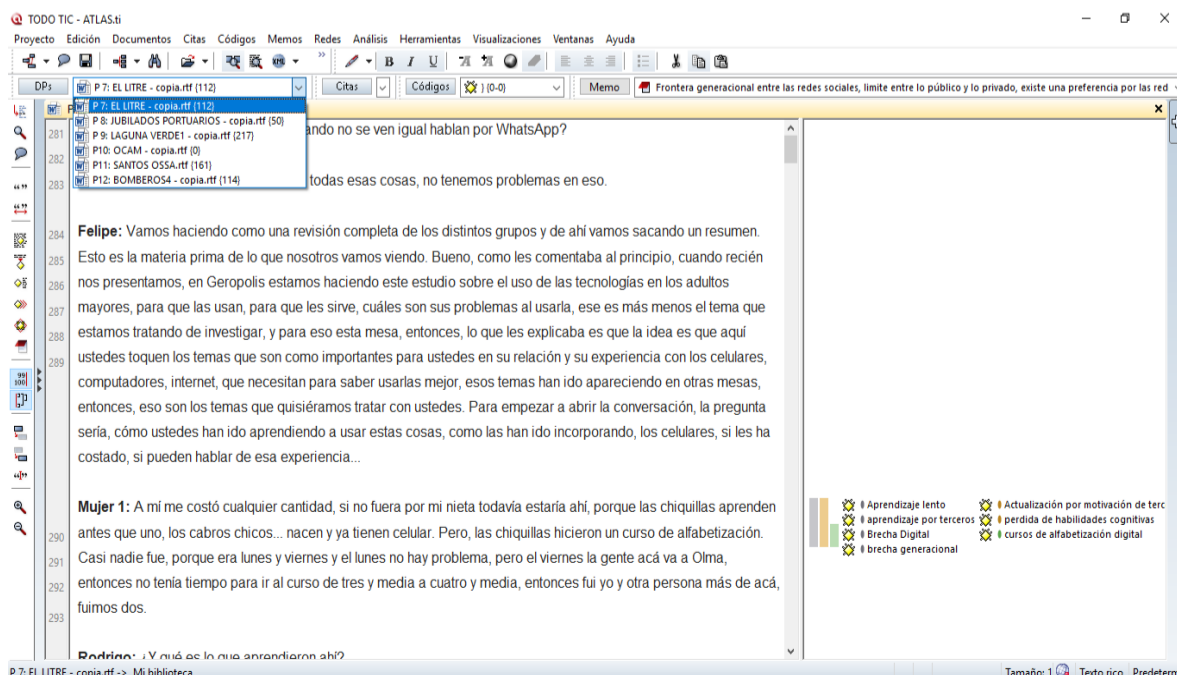
En la tercera y final etapa se procedió a analizar la información obtenida, mediante un programa computacional de análisis cualitativo llamado ATLAS.ti, específicamente la versión 7.0.

## Procedimiento Metodológico

### *Análisis de las entrevistas*

El análisis de las transcripciones de los focus group, como se expresó anteriormente, se realizó con un programa computacional de análisis cualitativo llamado ATLAS.ti, versión 7.0, con este programa se realizó un trabajo de extracción de fragmentos completamente ordenado, agrupándolos por familias y super familias. No sin antes releer las transcripciones y realizar lo que es llamado como “precodificación”, la cual consiste en leer y comprender la información antes de realizar la clasificación definitiva.

Al terminar la precodificación, se procedió a realizar la codificación en ATLAS.ti, agregando cada uno de los archivos primarios a la unidad hermenéutica (UH) tal y como se muestra a continuación:



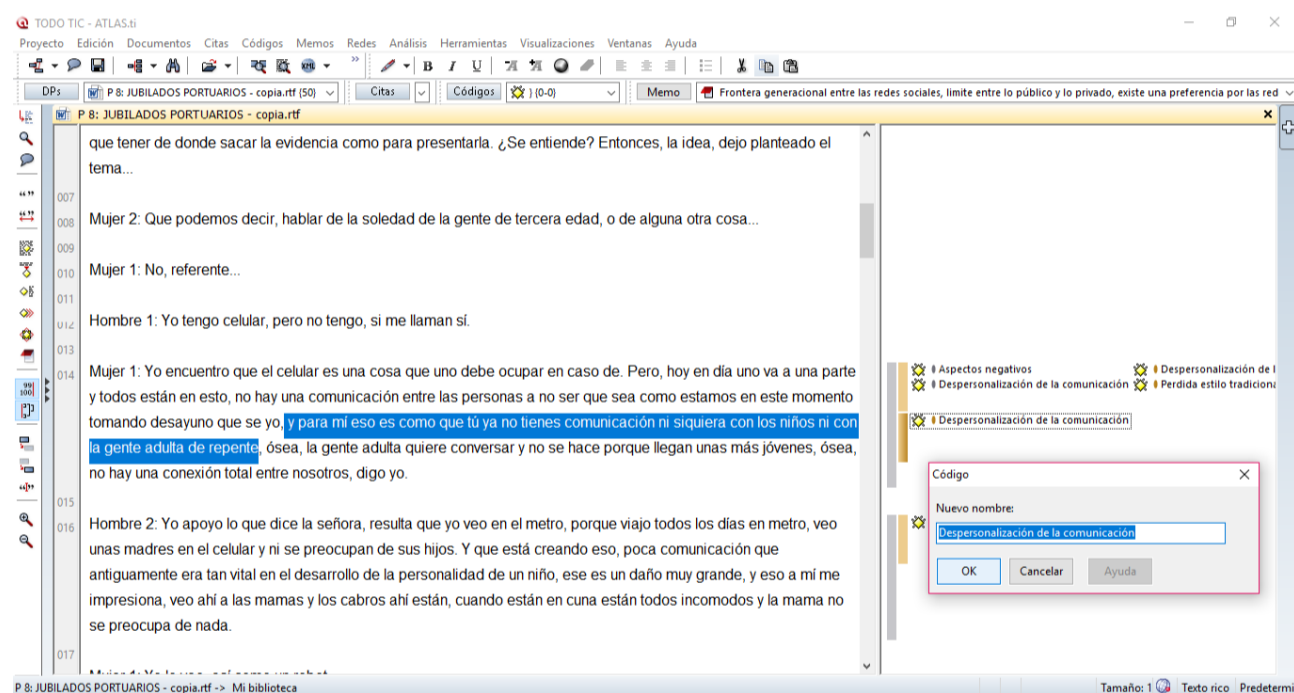
Tal como se ve en la imagen, los entrevistados se identificaron según su sexo y a medida y en el orden que expusieron las ideas se les adjudicó un número, esto con el fin de resguardar la identidad del participante.

Para iniciar el proceso de codificación, en primer lugar, se realizó una lectura detallada del marco teórico conceptual de la investigación, después se procedió a codificar como tal, luego, se separaron todos los códigos que se agrupaban en un mismo tema y la información que no resultó ser parte de ningún grupo se releyó y se volvió a codificar.

Al realizar esto, se logró identificar cada una de las categorías y se adecuó el nombre de estas para que tuvieran la mayor pertinencia posible.

Como paso final, se volvió a releer el análisis y se realiza un proceso de revisión, hasta lograr la coherencia y dependencia de cada código con su familia.

Es así como se desarrolló la primera codificación abierta, la cual permitió agrupar las unidades en 243 distintos códigos:



El proceso de agrupación de categorías consistió en unificar en un solo concepto información de similar connotación temática, la decisión de qué códigos agrupar y cuales no, se tomó tomando en cuenta el marco teórico de la investigación. En la imagen podemos visualizar lo comentado:

Administrador de códigos [UH: TODO TIC]

Códigos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Buscar

Familias	Nombre	Fundamento	De...	Autor	Creado	Modifica...	Familias
	Utilidad	53	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	Sentido en su vida cotidiana	46	0	Super	08-01-20...	15-01-20...	
	Aspectos negativos	38	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	Tipo de uso	33	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	Brecha Digital	31	0	Super	09-01-20...	19-01-20...	
	Aprendizaje	28	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	Envejecer en el lugar	27	0	Super	09-01-20...	19-01-20...	
	brecha generacional	25	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Uso de TIC	24	0	Super	19-01-20...	19-01-20...	
	Conocimiento de sus posibilidades de uso	21	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	perdida de habilidades cognitivas	20	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Necesidad de Comprensión	20	0	Super	15-01-20...	20-01-20...	
	interes por acceder a información en distintos niveles	19	0	Super	16-01-20...	19-01-20...	
	abuso de las nuevas tecnologías	19	0	Super	19-01-20...	19-01-20...	
	Necesidad de comunicación por distancia	18	0	Super	16-01-20...	16-01-20...	
	Calidad de uso	17	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	miedo	17	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	olvido	17	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Uso de TICs	17	0	Super	08-01-20...	15-01-20...	
	cursos de alfabetización digital	16	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Atribución a la alienación por las TIC	16	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Dificultades	16	0	Super	08-01-20...	19-01-20...	
	aprendizaje por terceros	15	0	Super	15-01-20...	17-01-20...	Percepción de la vejez
	Memoria Frágil	15	0	Super	16-01-20...	19-01-20...	
	Actualización por motivación de terceros	14	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	uso de redes sociales	14	0	Super	16-01-20...	16-01-20...	
	aspectos positivos	14	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Necesidad de Comunicación	14	0	Super	15-01-20...	15-01-20...	
	Avance Tecnológico	13	0	Super	16-01-20...	16-01-20...	
	FALTA DE MOTIVACIÓN	13	0	Super	17-01-20...	19-01-20...	

301 Códigos

Ma ha el elemento seleccionado Todos Fundamentado - Número de...

Las categorías que se obtuvieron se muestran a continuación:

Administrador de familias de códigos [UH: TODO TIC]

Familias Edición Miscelánea Visualizar

Buscar

Nombre	Ta...	Autor	Creado	Modifica...
Atribuciones puestas en la vejez	0	Super	17-01-20...	17-01-20...
Percepción de la vejez	5	Super	17-01-20...	23-01-20...
Uso de TIC por Necesidades Afectivas	0	Super	17-01-20...	17-01-20...

Códigos en familia (5):

- Acercamiento de las instituciones a las organizaciones de A.M (3-0)
- Adecuación a antiguo celular (5-0)
- ajeno a las tecnologías (5-0)
- Autonomía (2-0)
- autovalencia (3-0)

Códigos no en familia (296):

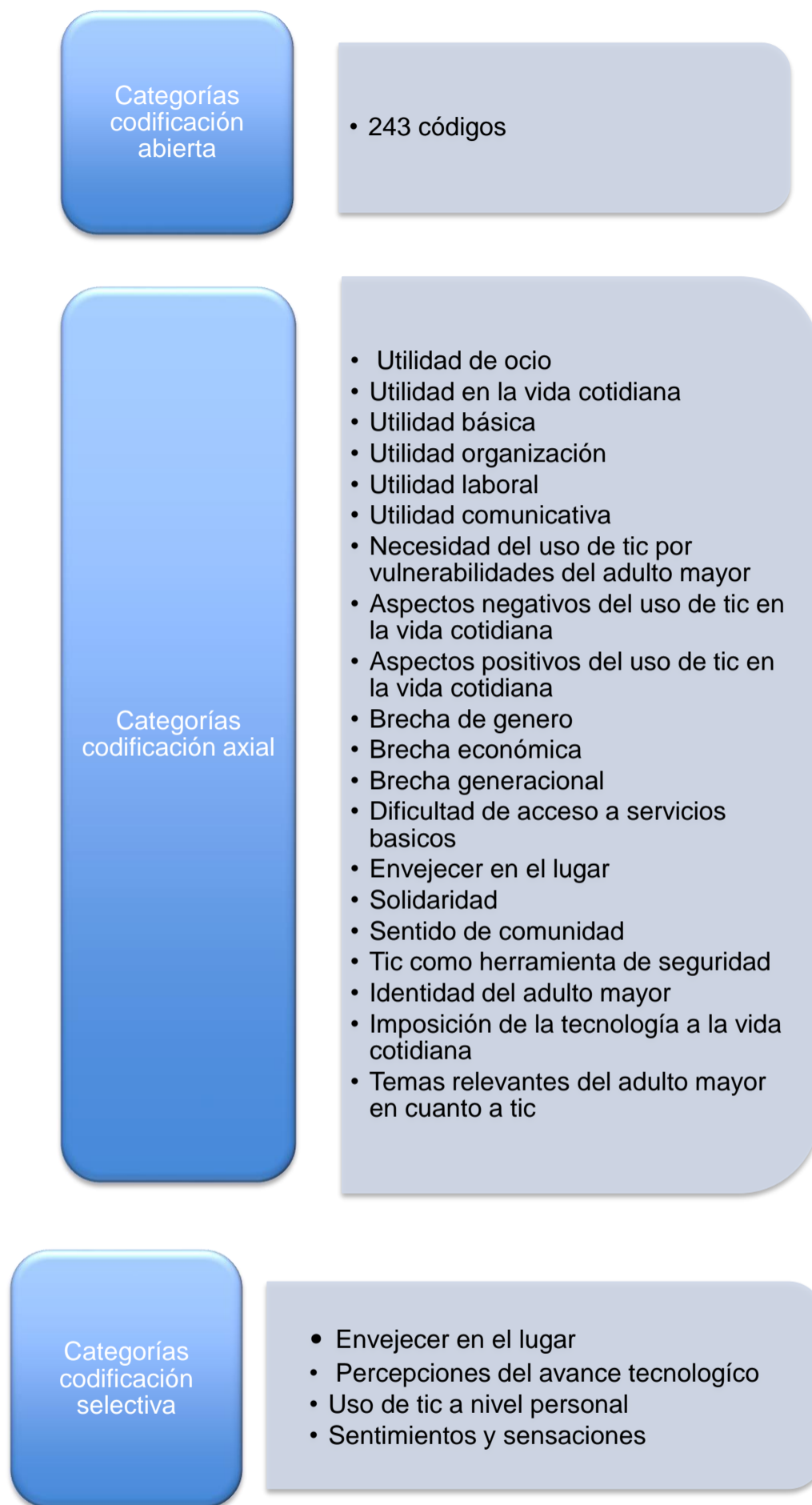
- Acceso a la Televisión (2-0)
- Aceptación de innovación tecnológica (1-0)
- acercamiento a otras culturas (2-0)
- Acoso a través de las TIC (1-0)
- Actualización (9-0)
- Actualización por ambito laboral (2-0)
- Actualización por motivación de terceros (14-0)
- ajeno al a.m (1-0)
- alejamiento voluntario de las tecnologías (1-0)
- alto valor monetario de los aparatos tecnologicos (1-0)

3 Familias Percepción de la vejez

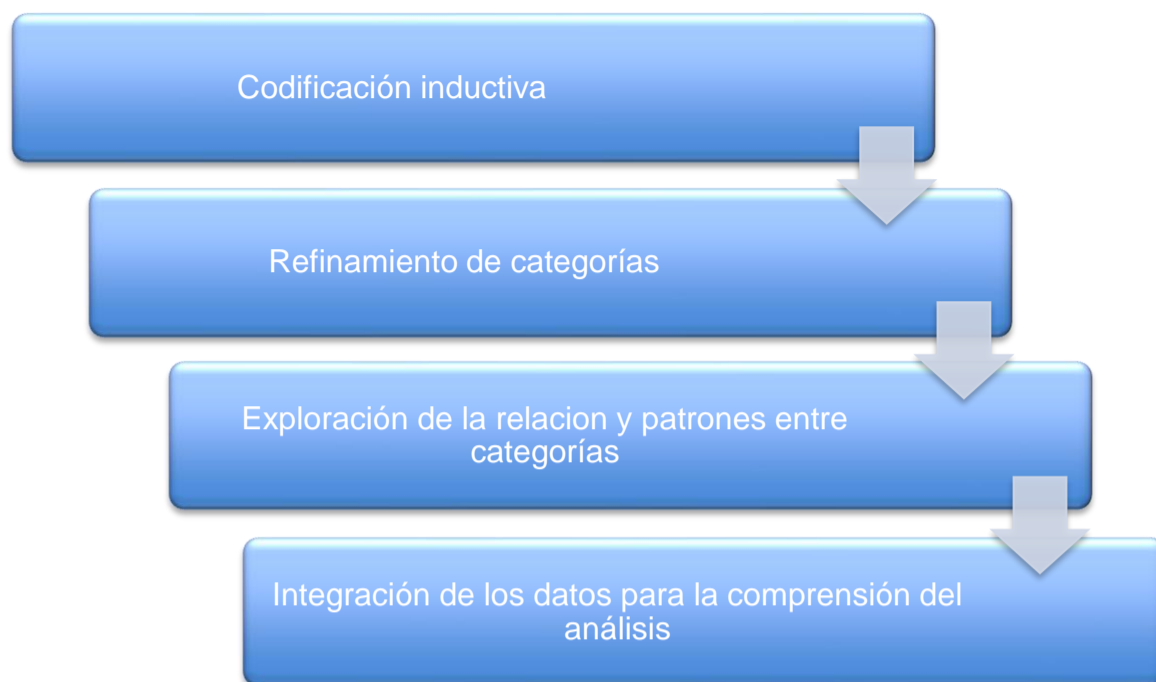
Luego de identificar las categorías existentes y siguiendo el proceso de categorización selectiva, se crearon 6 nuevas categorías, con el fin de ir organizando la información de manera jerárquica, además de visualizar las líneas centrales de información.

Es en este punto en donde se produce la llamada “saturación teórica” y se decide terminar con el análisis, ya que toda la información ha sido distribuida alrededor de los temas más importantes.

El proceso mencionado anteriormente se detalla a continuación:



Para realizar lo mencionado anteriormente, se utilizaron los principios orientadores del MMC (Método comparativo constante), el cual se representa en la siguiente imagen:



### Resultados y discusión

En este apartado se detallarán los principales resultados del análisis de datos de la investigación a través del proceso de la teoría fundamentada. Se incluyen todos los elementos obtenidos gracias a la aplicación del instrumento, además de su interpretación basada en la información recopilada, además de realizar el cruce entre esta y el marco teórico de la investigación.

Los códigos que se desarrollaron son los siguientes:

1.Abuso de las nuevas tecnologías	61.Cursos poco inclusivos para adulto mayor	121.Miedo al error	181.Preferencia por WhatsApp
2.Accesibilidad a la red	62.Ciberbullying	122.Motivación por aprender	182.Priorización otras actividades
3.Acceso a la televisión	63.Dependencia de las TIC	123.Navegación por internet	183.Proyección a futuro de las TIC
4.Aceptación de la innovación tecnológica	64.Dependencia de las TIC por comunicación	124.Necesidad de actualización	184.Recurso de TIC para recuerdos
5.Acercamiento a otras culturas	65.Dependencia de las TIC por parte de terceros	125.Necesidad de aprender	185.Relación con otras tecnologías
6.Acercamiento de las instituciones a las organizaciones de adulto mayor	66.Dependencia de terceros al uso de TIC	126.Necesidad de comodidad	186.Relación de proyecto de vida/TIC

7.Acoso a través de las TIC	67.Desafío para el adulto mayor	127.Necesidad de compartir en familia	187.Resistencia la presión de terceros
8.Actualización	68.Desafío de actualización	128.Necesidad de compartir sentimientos	188.Resistencia al cambio
9.Actualización por ámbito laboral	69.Descentralización de los recursos	129.Necesidad de comprensión	189.Seguridad
10.Actualización por motivación de terceros	70.Desconfianza	130.Necesidad de comunicación	190.Sedentarismo
11.Adecuación al antiguo celular	71.Desconocimiento de uso	131.Necesidad de comunicación por distancia	191.Sensación de control familiar a través de las TIC
12.Ajeno a las tecnologías	72.Desgaste por edad	132.Necesidad de conectividad	192.Sensación de exclusión social
13.Alejamiento voluntario de las tecnologías	73.Desinterés	133.Necesidad de conexión	193.Sensación de independencia
14.Alto valor monetario de los aparatos tecnológicos	74.Despersonalización de la comunicación	134.Necesidad de control por parte de terceros	194.Sensación de inseguridad
15.Aprender cosas a través de las TIC	75.Desvalorización de la televisión	135.Necesidad de empatía	195.Sensación de rapidez
16.Aprendizaje entre pares	76.Desvalorización del uso de TIC por parte de los adultos mayores	136.Necesidad de equiparar conocimiento con nuevas generaciones	196.Sensación de seguridad 197.Sentido de comunidad
17.Aprendizaje lento	77.Dificultad de acceso a servicios básicos	137.Necesidad de igualdad	198.Sentido de presencia a través de las TIC
18.Aprendizaje por terceros	78.Dificultad de adaptación al avance tecnológico	138.Necesidad de independencia	199.Sentido en su vida cotidiana
19.Aspectos negativos del uso de TIC	79.Dificultad de conexión	139.Necesidad de información	200.Sentimiento de imposibilidad
20.Aspectos positivos del uso de TIC	80.Dificultades	140.Necesidad de motivación al uso de TIC	201.Sentimiento de incapacidad de aprender el uso de TIC
21.Atribución a la alienación por las TIC	81.Distanciamiento por las TIC	141.Necesidad de organización	202.Sentimiento de inutilidad
22.Autoaprendizaje	82.Empoderamiento	142.Necesidad de participación	203.Sentimiento de soledad

23.Autonomía	83.Envejecer en el lugar	143.Necesidad de reforzamiento de memoria	204.Sociabilización digital exagerada en comparación con la real
24.Autopercepción de las habilidades cognitivas	84.Evolución de las TIC a través de la vida	144.Necesidad de salir y mantenerse ocupado	205.Temas relevantes de TIC para el adulto mayor
25.Autovalencia	85.Exigencia de aprendizaje de uso de TIC	145.Necesidad de sociabilización	206.Temor a la auto humillación
26.Avance tecnológico	86.Falta de actividades en Valparaíso	146.Necesidad de un tercero para aprender el uso de TIC	207.Temor a romper un aparato
27.Ayuda de terceros	87.Falta de motivación	147.Necesidad del uso de TIC	208.Temor al error
28.Ayuda de terceros para tramites a través de las TIC	88.Falta de tiempo para aprender	148.Necesidad del uso de TIC por vulnerabilidades al adulto mayor	209.Temor generalizado en el uso de TIC por parte de los adultos mayores
29.Beneficios de las TIC en la vida del adulto mayor	89.Familia	149.Necesidad preferencial por lugar de residencia	210.Temores
30.Brecha digital	90.Forma de acceso a internet	150.Niños y niñas tecnológicos	211.Tensión generacional
31.Brecha económica	91.Grupo de WhatsApp comunitario	151.No entiende la tecnología	212.Terciarización del uso
32.Brecha generacional	92.Grupos comunitarios	152.No quiere recibir ayuda	213.TIC como herramienta de seguridad
33.Buena disposición al aprendizaje tecnológico	93.Gustos	153.Noticias internacionales	214.TIC y edad 215.TIC y género
34.Buena herramienta	94. Habilidades conectivas	154.Nueva realidad de crianza	216. Tipo de uso
35.Busca información que ayuda a sus pares	95.Hábito de uso de TIC	155.Nuevas generaciones	217.Uso continuo
36.Búsqueda de cercanía por redes sociales	96.Identidad del adulto mayor	156.Nuevo nexo con familiar o amigo/a	218.Uso de redes sociales
37.Calidad de uso	97.Identidad territorial	157.Nuevo sistema educacional	219.Uso de TIC
38.Cambio de celular	98.Importancia de la regulación del uso de TIC	158.Olvido	220.Uso de TIC con información afectiva
39.Cambio de paradigma familiar	99.Importancia de las normas de convivencia	159.Olvido de uso	221.Uso de TIC en tiempo de ocio

40.Cambio de perspectiva sobre las TIC	100.Imposición de la tecnología	160.Oportunidad de aprender el uso de TIC	222.Uso de TIC por movilidad
41.Cambio de sentido de eso de las TIC	101.Imposición de normas de convivencia en espacios familiares	161.Percepción del cambio tecnológico	223.Uso del celular por encima del computador
42.Cercanía con la televisión	102.Influencia de TIC en su propia perspectiva	162.Pérdida de convivencia	224.Uso en emergencias
43.Comodidad entre sus pares	103.Influencia de nivel socioeconómico	163.Pérdida de habilidades cognitivas	225.Uso música
44.Comodidad por no aprender	104.Información afectiva	164.Pérdida de sociabilización por alienación de las TIC	226.Uso parcelado
45.Comparación de conocimiento entre pares	105.Interés por acceder a información en distintos niveles	165.Pérdida de los valores de convivencia	227.Uso videos
46.Comparte información	106.Interés por aprender el uso de TIC	166.Perspectiva del futuro de las TIC	228.Usos de TIC de los adultos mayores
47.Comunicación familiar	107.Interés por beneficios inmediatos	167.Pide ayuda a un familiar	229.Utilidad afectiva
48.Comunicación por distancia	108.Invisibilización de parte de las autoridades	168.Pide paciencia	230.Utilidad básica
49.Conformidad de uso	109.Invisibilización del adulto mayor por las TIC	169.Poca adaptabilidad de las TIC hacia el adulto mayor	231.Utilidad comunicativa
50.Conocimiento de sus posibilidades de uso	110.Justificación de la actualización	170.Poca adecuación de los aparatos hacia el adulto mayor	232.Utilidad de ocio 233.Utilidad laboral
51.Conocimiento de TIC más avanzado en mujeres que en hombres	111.Limitación de la edad para hacer /aprender/actualizarse	171.Poco aprovechamiento de parte de la juventud	234.Utilidad generacional
52.Conocimiento de TIC según continuidad de uso	112.Limitación de la oferta de conectividad por lugar de residencia	172.Poco interés de enseñanza de parte de terceros	235.Utilidad por discapacidad visual
53.Conocimiento del avance tecnológico	113.Mal trato al adulto mayor	173.Posibilidad de aprender el uso de TIC	236.Utilidad por movilidad
54.Consecuencias del mal manejo de TIC	114.Mal uso de las TIC	174.Postulación a proyectos	237.Valorización de la comunicación a través de las TIC
55.Consecuencias del uso dependiente de TIC	115.Mantenerse activo	175.Preferencia de medios de	238.Valorización de la comunicación cara a cara

		comunicación tradicionales	
56.Contexto del adulto mayor en relación a las TIC	116.Mejor uso de celular en comparación del computador	176.Preferencia por Facebook	239.Valorización de la naturaleza por sobre la tecnología
57.Control sobre la información de las TIC	117.Mejora en la accesibilidad en caso de discapacidad	177.Preferencia por lo local	240.Valorización de las TIC
58.Creación de redes de apoyo	118.Memoria frágil	178.Preferencia por métodos de pago tradicionales	241.Valorización del aparato
59.Curiosidad	119.Miedo a hacer el ridículo	179.Preferencia por redes sociales no muy expuestas	242.Vencer el miedo
60.Cursos de alfabetización digital	120.Miedo al engaño	180.Preferencia por trato directo no digital	243.Vergüenza

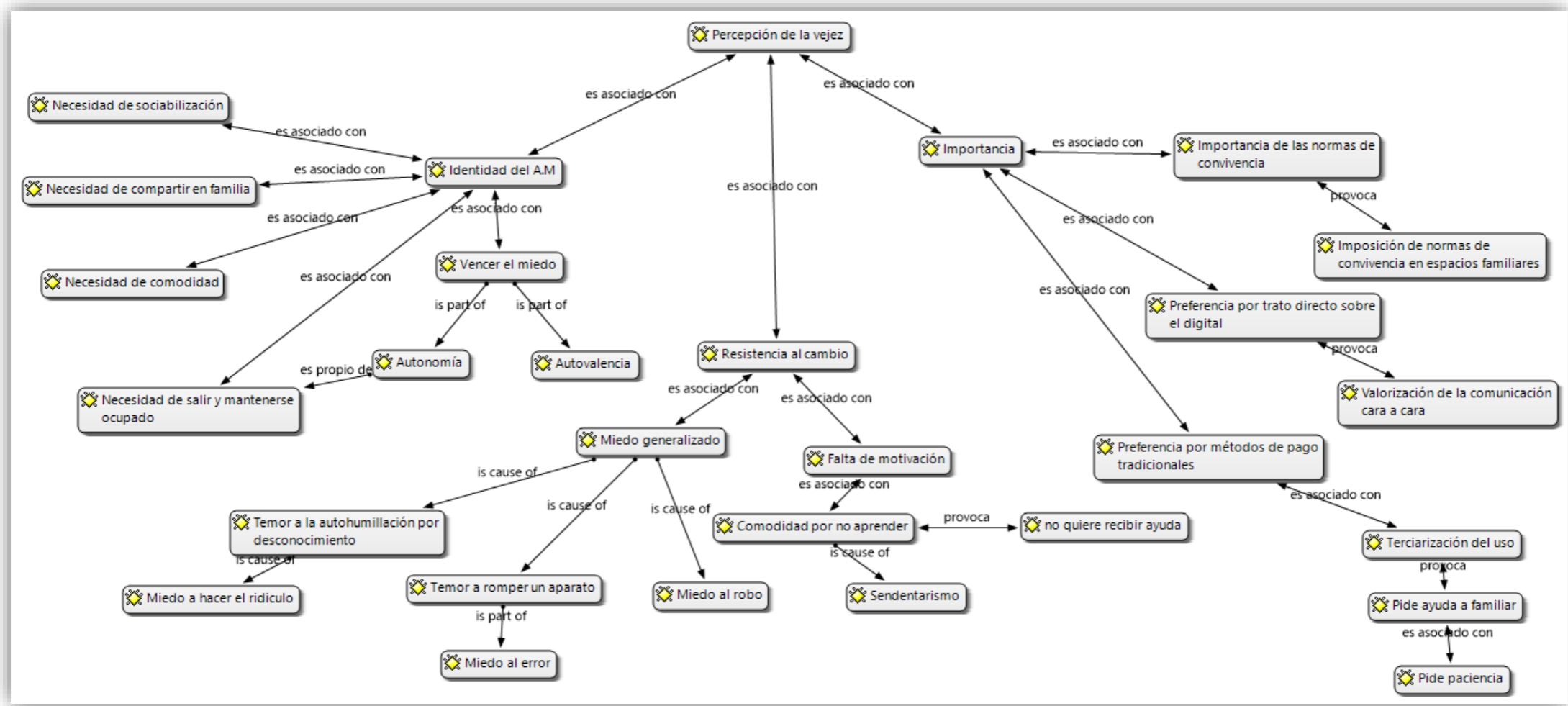
### **Codificación axial o indexada**

En esta etapa se define la relación de las categorías seleccionadas con sus subcategorías. Se denomina codificación axial porque la codificación ocurre alrededor de una categoría, que las enlaza en relación a sus propiedades y tamaños. Se comienza a relacionar las categorías entre sí, seleccionando los códigos que tienen relación o comparten una cita. Mediante esta metodología se empiezan a reconocer fenómenos en orden, que se vinculan reconociendo estas relaciones. Se presenta esto en una visualización de los códigos con sus debidas relaciones en mapas conceptuales. El resultado de esta selección produce una red visual de códigos que resumen las relaciones de las categorías entre sí.

A continuación, se expondrán cada una de las 7 categorías, figuras y descripciones de las interpretaciones contenidas en las redes semán

**Categoría 1: Percepciones de la Vejez.**

**Figura 1: Red semántica Percepciones de la Vejez.**



La presente categoría se identifica como “Percepciones de la Vejez”, esta se define por las referencias que se codificó en las entrevistas a las personas que participaron en la investigación, esto en relación a la influencia de los usos y significados que se les da a las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte de los Adultos Mayores en la comuna de Valparaíso.

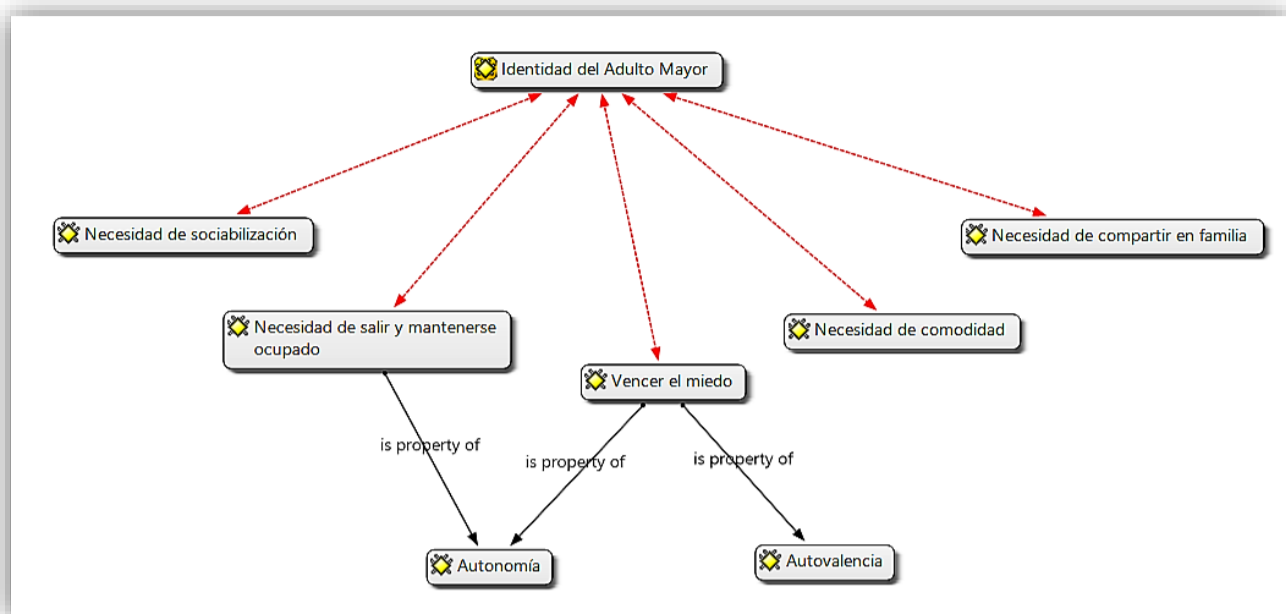
Respecto a la primera categoría expuesta “Percepciones de la Vejez” se identifica que los grupos entrevistados presentan una autopercepción de su etapa etaria en la cual se definen tres ejes principales, primeramente, los Adultos Mayores se identifican características comunes en base a necesidades de sociabilización, acompañamiento familiar, comodidad y el salir y mantenerse ocupado. Estas necesidades son satisfechas con el desafío del Adulto Mayor de vencer miedos y temores para lograr la autovalencia y autonomía de la persona.

También se asocia una posición frente al avance tecnológico como resistencia al cambio, esto originado por un miedo generalizado en torno al uso de las TIC por temor a la auto humillación por desconocimiento de uso de los aparatos tecnológicos, a romper un aparato y miedo al robo de estos que tienen un gasto considerable en relación al ingreso promedio de un Adulto Mayor. Otra de las causas de esta resistencia al cambio corresponde a una falta de motivación de parte del grupo etario por comodidad de no aprender ya que significa un esfuerzo adicional, y una negación a pedir ayuda a terceros respaldado por el sedentarismo común.

De parte de estas percepciones de la vejez se identifican temas relevantes para el común del Adulto Mayor en su relación con las TIC, existe una Importancia de las normas de convivencia principalmente con la familia, en donde se impone el no uso de aparatos tecnológicos en momentos en que comparten con sus familiares o amigos. A esto se suma una evidente preferencia por el contacto cara a cara por sobre el contacto digital, y una preferencia por métodos de pago tradicionales ya que supone un alto grado de complejidad de comprensión por parte de los mayores, aprendizaje que no es bien tratado de parte de otros quienes podrían ayudar, delegando estas acciones a terceros.

## Categoría 1: Percepciones de la Vejez. Identidad del Adulto Mayor.

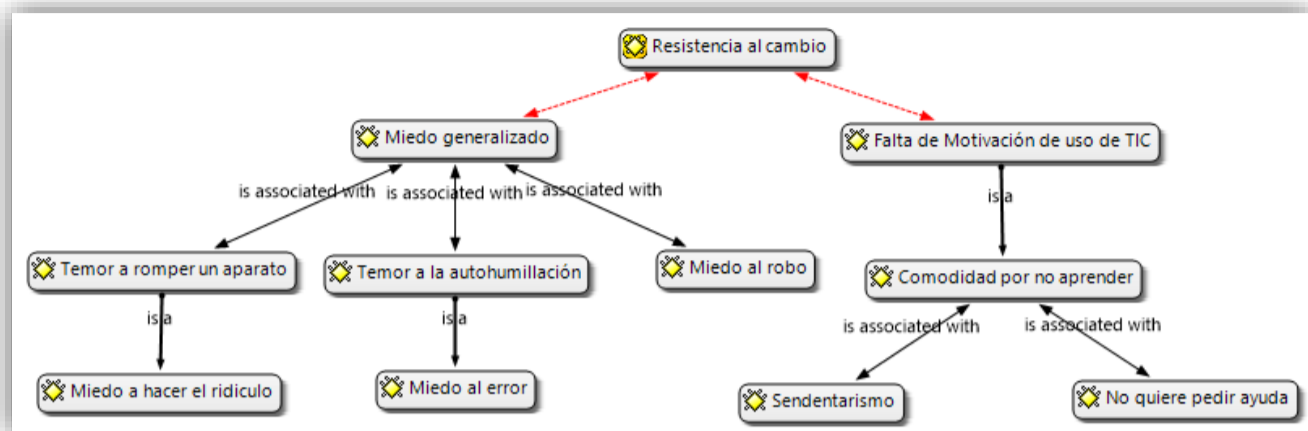
Figura 2: Red Semántica I: Identidad del Adulto Mayor.



Entre las percepciones que surgieron sobre la vejez, se forma la Identidad del Adulto Mayor que se basa principalmente en necesidades que surgen durante la tercera edad, existe una necesidad de sociabilización y una especial preocupación de parte de las personas de mantener relaciones sociales con sus pares y familiares; también existe una necesidad común de comodidad, la facilitación de ciertas tareas que les permita mantenerse a gusto la mayor parte del tiempo; junto con una necesidad de compartir en familia, esto por los limitados espacios en que los adultos mayores sienten que tienen con sus familias y que a su edad es parte de uno de los mayores requerimientos. Además se identifica una necesidad común de salir y mantenerse ocupado, esto se define en las preferencias de los adultos mayores, los cuales prefieren que las TIC no reemplacen espacios y tiempos que tienen para la recreación, como los días de pago, donde prefieren acercarse al centro de la ciudad y mantenerse ocupado en trámites que pagar por internet, ya que eso significaría más tiempo libre y la desocupación inmediata, el poder salir le otorga activismo a su vida y promueve su autonomía, al igual que la tarea que se impone el Adulto Mayor sobre vencer el miedo en relación al uso de TIC, enfrentándose a ese desafío la persona se siente autovalente y autónoma.

## Categoría 1: Percepciones de la vejez. Resistencia al cambio.

Figura 3: Red semántica Resistencia al cambio.



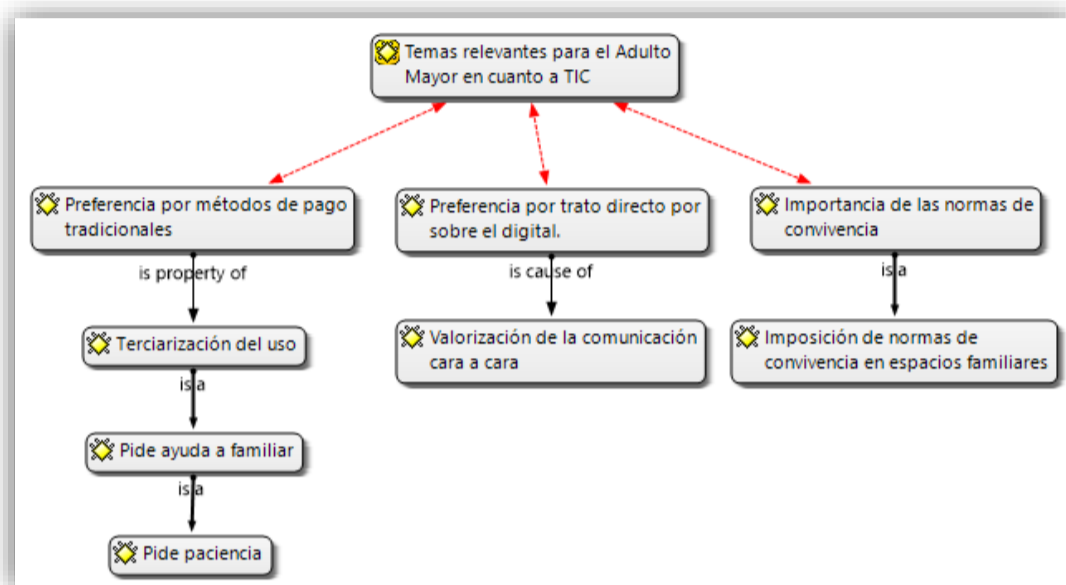
Otro aspecto importante a definir dentro de la auto percepción de la vejez, es una posición de resistencia al cambio; se percibe la globalización de la tecnología como un movimiento demasiado rápido e inalcanzable al ritmo de un adulto mayor promedio, por lo que generalmente se muestran resistentes al cambio de paradigma o estilo de vida, esto se deslumbra por un miedo generalizado que existe entre los Adultos Mayores y que tienen relación con las TIC, hay temor a romper los aparatos por errores que se pueden cometer por desconocimientos de sus usos, ya que no se sienten capaces de poder utilizarlo de forma correcta o arreglarlo si tuviera una falla, además esto siempre tiene un costo en caso que requiera reparación, también existe un temor a la auto humillación o hacer el ridículo por no saber ocupar de manera correcta la tecnología, y que esto sea expuesto frente a otras personas resulta muy incómodo para los mayores, y también existe un miedo al robo de los aparatos tecnológicos, esto por un factor de inseguridad que da la posesión de la tecnología, ya que es muy costosa en comparación con los ingresos promedios de un Adulto Mayor, que reciben pensiones y jubilaciones bajas que no les permiten cambiar de equipo con mucha frecuencia o comprar otro en caso de pérdida o robo, ya que actualmente esto implica un desembolso de al menos \$100.000 para la compra de un equipo con las condiciones básicas, dinero que para un Adulto Mayor tiene mayores prioridades.

La resistencia al cambio también es precedida por una falta de motivación en el aprendizaje de uso de TIC, hay una comodidad por no aprender, por sedentarismo, ya que implica un esfuerzo en las habilidades cognitivas y una práctica constante para que el uso se haga habitual e implica un proceso de adaptación de las personas, lo cual no es prioridad ya que se prefiere facilitar las tareas ignorando estas herramientas. Además, el adulto mayor no quiere recibir ayuda al respecto, esto se relaciona con que quienes dominan el uso de la tecnología son personas más jóvenes y cercanas con esta, por lo que los adultos mayores se sienten en desventaja con las generaciones más nuevas, aquí es donde

entra el ego de los mayores ya que pareciera que no pueden permitir aprender algo nuevo de personas más jóvenes.

**Categoría 1: Percepciones de la vejez. Temas relevantes para el Adulto Mayor en cuanto a TIC**

**Figura 4: Red semántica Temas relevantes para el Adulto Mayor en cuanto a TIC.**



Para poder comprender parte de las prioridades o preferencias que define el Adulto Mayor, se establecen tres temas relevantes para los mayores en torno a TIC. Existe una preferencia por métodos de pago tradicionales, esto tiene varios factores desde desconfianza de las dimensiones que tiene el Internet por miedo a estafas o errores que se puedan cometer, también pasa por la necesidad de salir y mantenerse ocupado como lo mencionamos anteriormente para lograr algo de independencia y autonomía, o porque realmente no es una necesidad el realizar o gestionar cuentas por medio de la tecnología, ya que el Adulto Mayor cuenta con tiempos libres para poder realizar dichas tareas. A pesar de esto, quienes se acercaban a completar estas acciones, delegaban la tarea a un tercero, normalmente siempre se le pide ayuda a un familiar más joven, como hijos e hijas o nietos y nietas, aunque se recalca una falta de comprensión de parte de quienes si se manejan en la tecnología ya que no explican con paciencia o no asimilan que el adulto mayor requiere de un aprendizaje reforzado y habitual para aprender a ocupar bien estas herramientas.

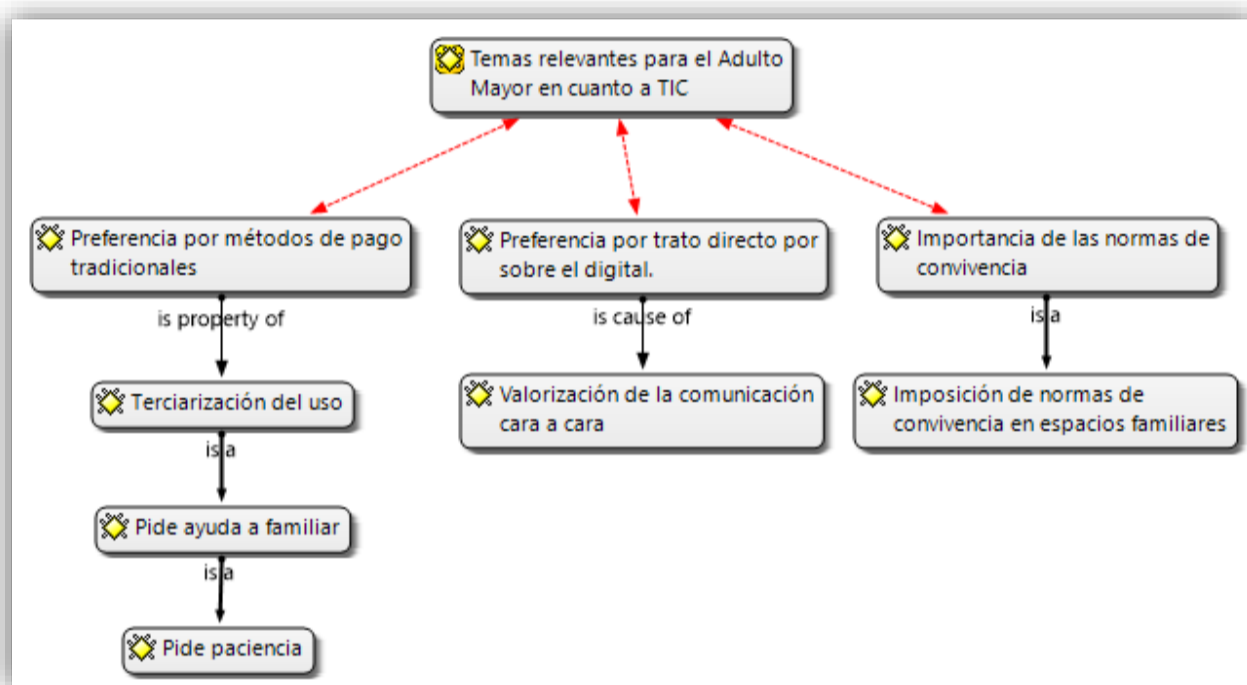
Otra preferencia que existe es la de establecer relaciones por contacto directo, esto por sobre el contacto digital, ya que se valora la sociabilización cara a cara y presencial, esto es principalmente porque este grupo etario no siente propia la tecnología como para poder equiparar el contacto digital y el directo, si no que se prefiere el que siempre se impuso durante toda su vida, que es el trato presencial, en donde las personas se pueden ver, sentir y escuchar, esto las hace sentirse tomadas en cuenta y que existe una comunicación real, ya que se desvaloriza un

poco la comunicación a través de las redes porque pareciera ser que se comunica más de lo que realmente se diría en la “vida real”.

Lo último también está ligado a una preferencia por la mantención de normas de convivencia, los Adultos Mayores sienten que con el avance tecnológico y la dependencia de las TIC, las normas familiares y los valores de convivencia se han perdido, es por esto que en reuniones familiares imponen reglas para aprovechar espacios familiares, prohibiendo, por ejemplo, el uso de celular en horas de comida, sobre la mesa o limitando su uso, en especial a niños y niñas en sus hogares.

**Categoría 1: Percepciones de la vejez. Temas relevantes para el Adulto Mayor en cuanto a TIC.**

**Figura 4: Red semántica Temas relevantes para el Adulto Mayor en cuanto a TIC.**



Para poder comprender parte de las prioridades o preferencias que define el Adulto Mayor, se establecen tres temas relevantes para los mayores en torno a TIC. Existe una preferencia por métodos de pago tradicionales, esto tiene varios factores desde desconfianza de las dimensiones que tiene el Internet por miedo a estafas o errores que se puedan cometer, también pasa por la necesidad de salir y mantenerse ocupado como lo mencionamos anteriormente para lograr algo de independencia y autonomía, o porque realmente no es una necesidad el realizar o gestionar cuentas por medio de la tecnología, ya que el Adulto Mayor cuenta con tiempos libres para poder realizar dichas tareas. A pesar de esto, quienes se acercaban a completar estas acciones, delegaban la tarea a un tercero, normalmente siempre se le pide ayuda a un familiar más joven, como hijos e hijas o nietos y nietas, aunque se recalca una falta de comprensión de parte de quienes si se manejan en la tecnología ya que no explican con paciencia o no asimilan que

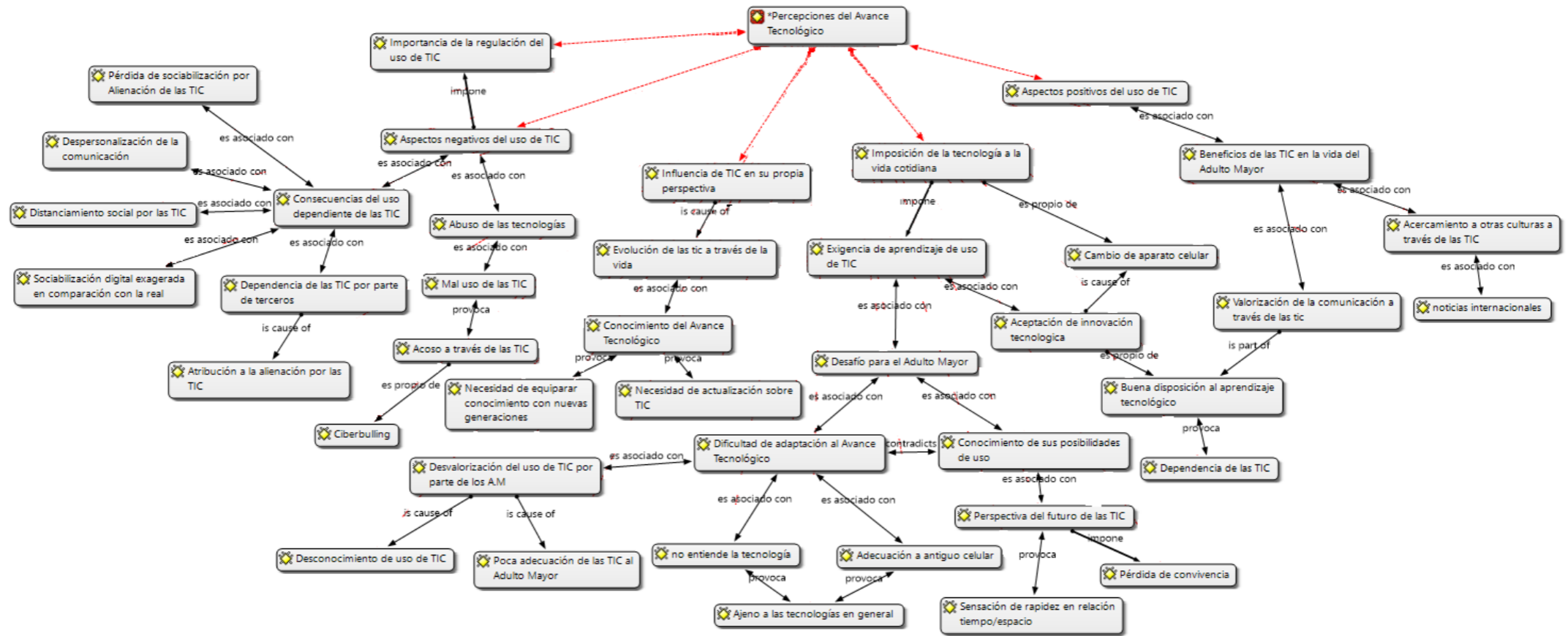
el adulto mayor requiere de un aprendizaje reforzado y habitual para aprender a ocupar bien estas herramientas.

Otra preferencia que existe es la de establecer relaciones por contacto directo, esto por sobre el contacto digital, ya que se valora la sociabilización cara a cara y presencial, esto es principalmente porque este grupo etario no siente propia la tecnología como para poder equiparar el contacto digital y el directo, si no que se prefiere el que siempre se impuso durante toda su vida, que es el trato presencial, en donde las personas se pueden ver, sentir y escuchar, esto las hace sentirse tomadas en cuenta y que existe una comunicación real, ya que se desvaloriza un poco la comunicación a través de las redes porque pareciera ser que se comunica más de lo que realmente se diría en la “vida real”.

Lo último también está ligado a una preferencia por la mantención de normas de convivencia, los Adultos Mayores sienten que con el avance tecnológico y la dependencia de las TIC, las normas familiares y los valores de convivencia se han perdido, es por esto que en reuniones familiares imponen reglas para aprovechar espacios familiares, prohibiendo, por ejemplo, el uso de celular en horas de comida, sobre la mesa o limitando su uso, en especial a niños y niñas en sus hogares.

**Categoría 2: Percepción del Avance Tecnológico.**

**Figura 5: Red semántica: “Percepción del Avance Tecnológico”.**



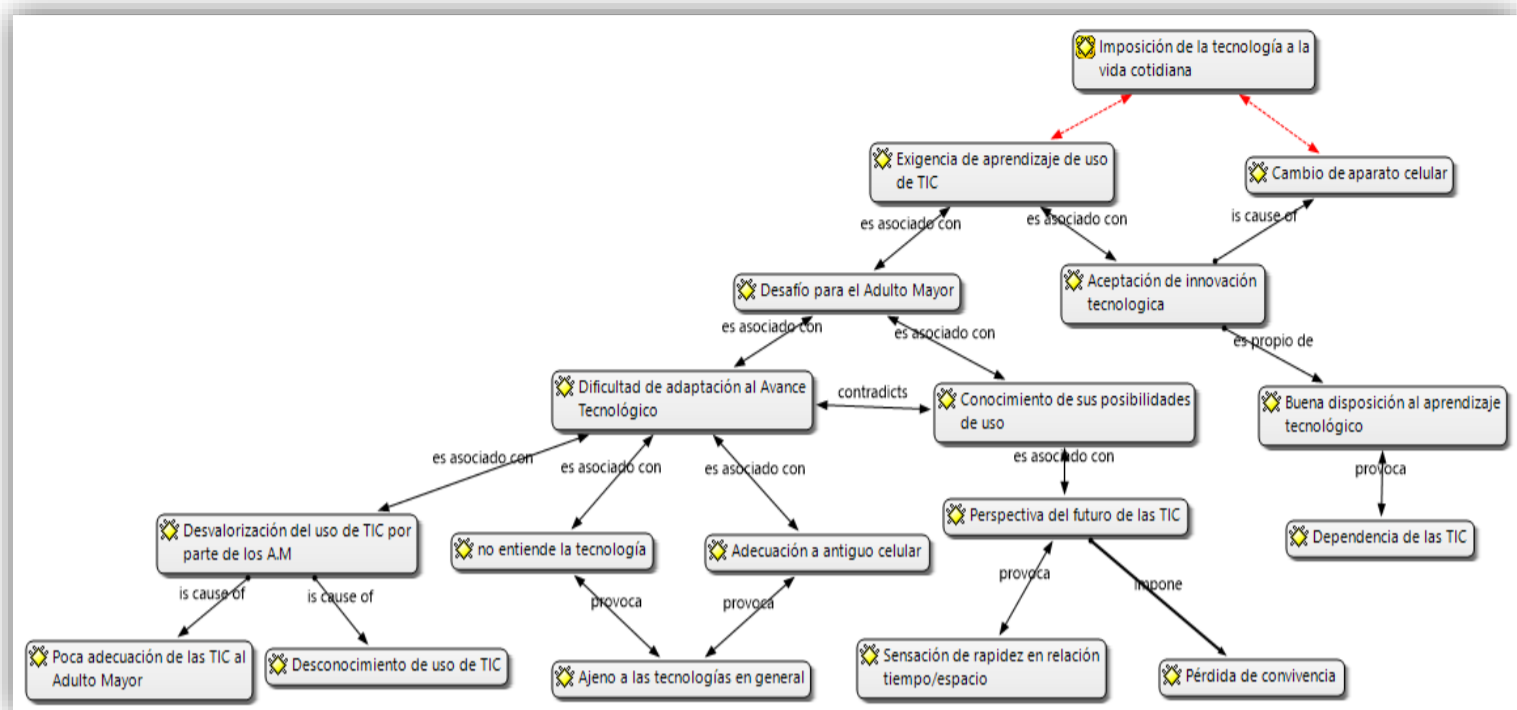
Esta categoría se define como “Percepciones del Avance Tecnológico” e identifica la visión que ha tenido el Adulto Mayor en torno al avance de la tecnología el cual han sido testigos de su rápida transformación y globalización. Esta percepción se basa en cinco ejes principales, primeramente destaca la influencia de las TIC en su propia perspectiva, el uso de la tecnología está tan normalizado en la vida cotidiana que aunque no exista un uso habitual de estas herramientas igual influencia en la perspectiva que tienen las personas en torno a este tema, en especial de parte de los mayores ya que como mencionamos anteriormente han sido testigos de la evolución de la tecnología a través de los años y como se ha impuesto en el mundo actual por lo que se tiene conocimiento de este avance tecnológico creando dos opciones para ellos, una necesidad por actualizarse y otra de equiparar conocimiento con las nuevas generaciones que tienen mayor control de información de los aparatos.

Se percibe además la imposición de la tecnología a la vida cotidiana de las personas, su avance abarca tanto que exige de alguna manera la actualización de las personas que desconocen el uso de la tecnología, esto ocurre en los Adultos Mayores cuando la mayoría de las veces motivados por familiar, cambian el celular, enfrentándose al desafío de actualización, en relación a esto se toman dos posiciones distintas, la primera es que hay una dificultad de adaptarse a la tecnología, porque no se entiende o porque ya se había adaptado a su antiguo celular que tomando en cuenta el avance, es mucho menos moderno y básico que los actuales, además se desvaloriza el uso de las TIC, por desconocimiento de su uso o porque sienten que los aparatos no son adecuados ni pensados en Adultos Mayores, provocando que se vuelvan ajenos al avance tecnológico; la segunda posición es cuando toman conocimientos de sus posibilidades de uso, toman conciencia del futuro que tendrán las TIC.

Además, se identifican tres ejes más, que se dividen en aspectos positivos del uso de las TIC en relación al Adulto Mayor, y aspectos negativos que también se relaciona con la importancia de la regulación de las TIC. Entre los aspectos positivos encontramos que se aprecian beneficios de su uso por parte de los mayores ya que les permite acercarse a otras culturas, y poder comunicarse a través de las redes, lo que las transforma en una buena herramienta. Entre los aspectos negativos encontramos varios factores que identifican los entrevistados y que en su mayoría tienen que ver con el mal uso y dependiente de las TIC de las nuevas generaciones, creando espacios limitados de sociabilización por la alienación que provoca el uso excesivo de estas tecnologías, distanciamiento social y el surgimiento de espacios de acoso como el ciberbullying.

**Categoría 2: Percepciones del Avance Tecnológico. Imposición de la tecnología a la vida cotidiana.**

**Figura 6: Red semántica: “Imposición de la tecnología a la vida cotidiana”.**

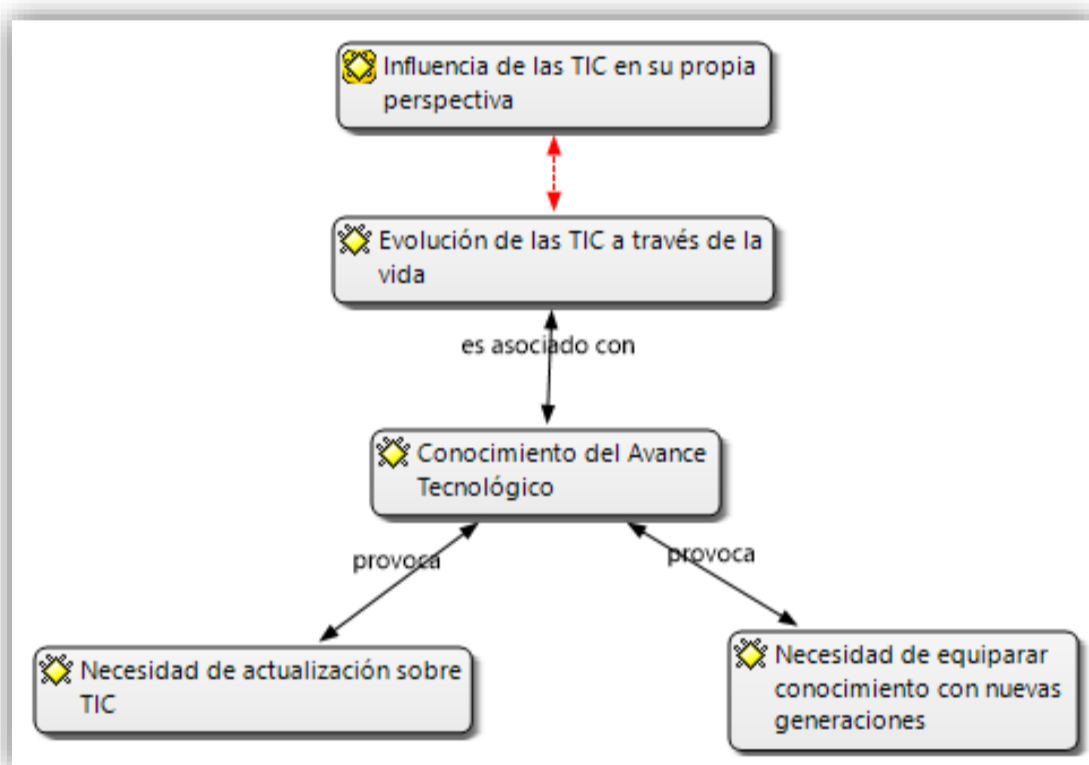


Para comprender el contexto que relaciona a los Adultos Mayores con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación es necesario destacar que la tecnología se impone en la actualidad a la vida cotidiana de las personas ya que su uso está completamente globalizado y la sociedad adaptada a ella. Esto exige un aprendizaje de su uso para los mayores, lo que ocurre frecuentemente cuando la mayoría de las veces un familiar les cambia el celular, y aunque éste presente se caracteriza por ser más un regalo y ayuda de parte de los familiares al Adulto Mayor, se transforma en todo un desafío. Existe una buena disposición por la innovación tecnológica cuando la persona ya se siente empoderada en este tema, lo que le otorga una buena disposición para aprender el uso de TIC, logrando su dependencia a las tecnologías cuando ya su uso se hace habitual. Pero también existe este desafío de aprendizaje del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, este se relaciona con dos posiciones que se toman al respecto, una es de conocimiento de las posibilidades de uso de las TIC, en las cuales los adultos mayores ya tienen conocimiento de para que les pueden servir las TIC o para que se utiliza, teniendo esto claro pueden hacer juicio del futuro de las tecnologías en la vida cotidiana de las personas que se resume en que la tecnología seguirá avanzando muy rápido ya que se su modernización va a pasos agigantados, y que se irán perdiendo junto con el avance tecnológico las instancias de convivencia, ya que se privilegiará el contacto digital por sobre el personal. Para quienes no tienen conocimiento de sus posibilidades de uso, se inclinan a una dificultad de adaptación al Avance Tecnológico, que se respalda por una desvalorización de las TIC, se estima que no son tan necesarias ni tan útiles en la vida cotidiana de las personas, en especial en aquellas que son adultos mayores, esto porque existe un desconocimiento de su uso y una poca adecuación de los aparatos para gente mayor que necesita un aparato apto a la pérdida de sus habilidades, por ejemplo un

tamaño mayor de la letra de los aparatos, o un software que se adapte a sus necesidades y pueda derivarle inmediatamente a lo que se necesite sin tener que aprenderse comandos para ingresar a las aplicaciones que se desea. Otro parámetro que define la dificultad de adaptarse, en la ejemplificación del cambio de celular, es que la mayoría de quienes participaron en la investigación especificaron que ya se sentían adecuados a su antiguo celular y que, al no entender la tecnología, ya que el cambio significaba un aparato más moderno y por ende un nuevo aprendizaje de uso y un proceso de adaptación, los hacía sentirse ajenos a la tecnología en general.

**Categoría 2: Percepción del Avance tecnológico. Influencias de las TIC en su propia perspectiva.**

**Figura 7: Red semántica: “Influencias de las TIC en su propia perspectiva”.**

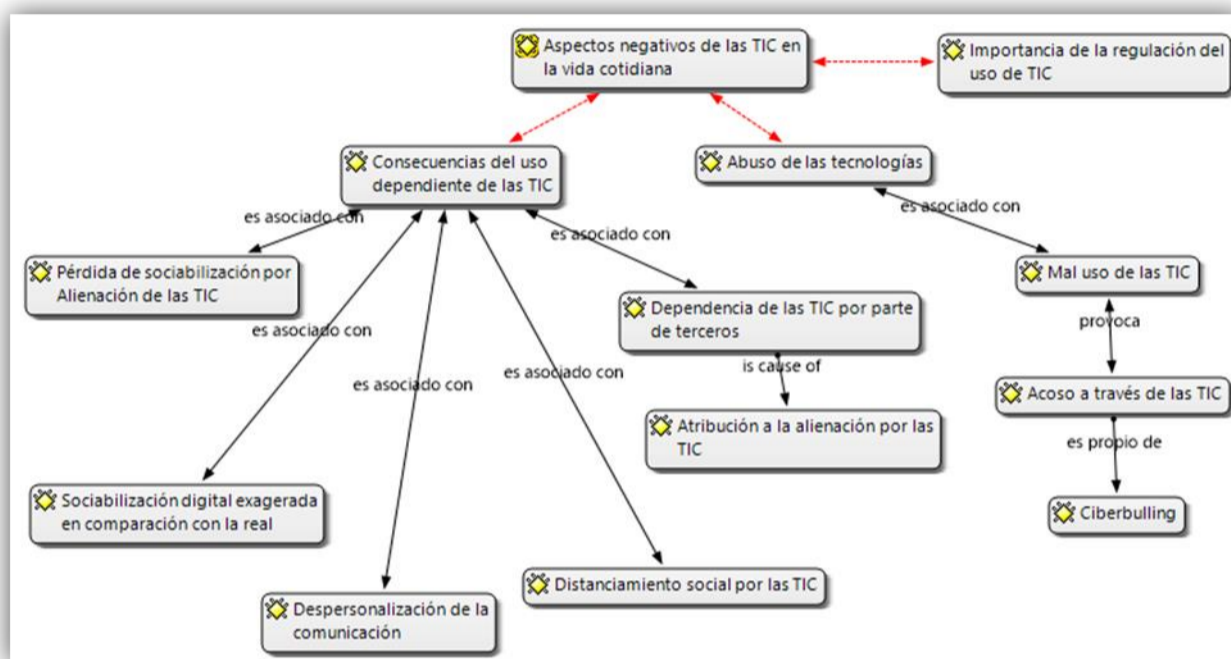


Es un hecho ya que la imposición de la tecnología a la vida de las personas abarca todos los ámbitos posibles, y que llega hasta quienes desconocen su uso. Los Adultos Mayores han sido testigos de la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación desde aproximadamente la década de los 50, desde la creación del primer computador, la difusión de la televisión, el primer aparato celular hasta la actualidad, por lo que la realidad que han visto desde su juventud hasta ahora es muy distinta a lo que solía ser, tienen conocimiento de como ha sido el avance tecnológico, y a esta edad y para poder establecer relaciones con las demás personas y no quedarse atrás en torno a esto, nace una necesidad de actualización sobre las TIC, aprender su uso y habituarlo a su vida cotidiana y otra de equiparar su conocimiento con las nuevas generaciones esto para evitar la exclusión social que surge por desconocer la tecnología, además que las nuevas

generaciones ya tienen mayor conocimiento de TIC y los adultos mayores se sienten menospreciados por no tener el mismo conocimiento que personas más jóvenes siendo que ellos han vivido más.

**Categoría 2: Percepción del Avance Tecnológico. Aspectos negativos de las TIC en la vida cotidiana.**

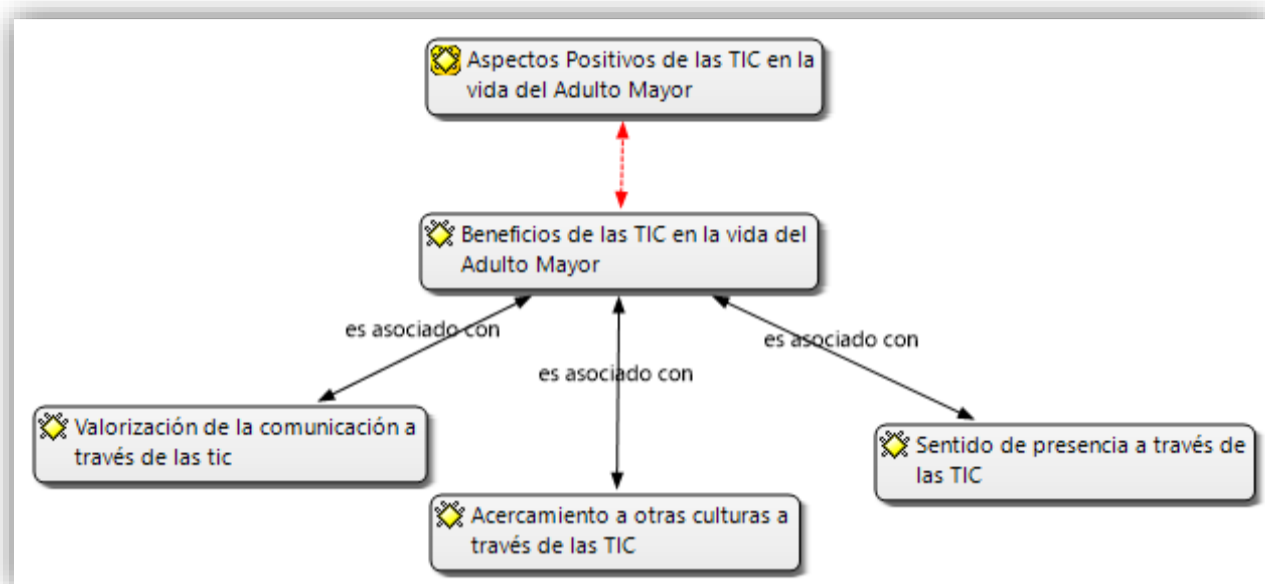
**Figura 8: Red semántica: “Aspectos Negativos de las TIC en la vida cotidiana”.**



Entre los aspectos negativos que los participantes le atribuyen al uso de TIC en la vida cotidiana destacan las consecuencias del uso dependiente que tienen las personas a las TIC, provocado por una dependencia a las TIC que se atribuye a un proceso de alienación y que tiene como resultados la pérdida de sociabilización cara a cara, la sociabilización digital se fomenta a través de estas herramientas al punto de parecer exagerada en comparación la real, los entrevistados indican que la juventud de hoy tiene muchas amistades a través de las redes sociales pero que en “la vida real” no es tan así como se aparenta. Esto también provoca que la comunicación entre personas se despersonalice ya que se prefiere comunicar todo de manera digital. A parte de estas consecuencias existen otras ligadas con el abuso de las tecnologías, que tienen que ver con el mal uso que se las da a las TIC, originando el acoso y el ciberbullying. Es por esto que los entrevistados destacan la importancia de la regulación de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto personal, y como de los padres hacia sus hijos e hijas ya que estos también tienen acceso a estas herramientas desde temprana edad en la actualidad

**Categoría 2: Percepción del Avance tecnológico. Aspectos positivos del uso de TIC en la vida cotidiana.**

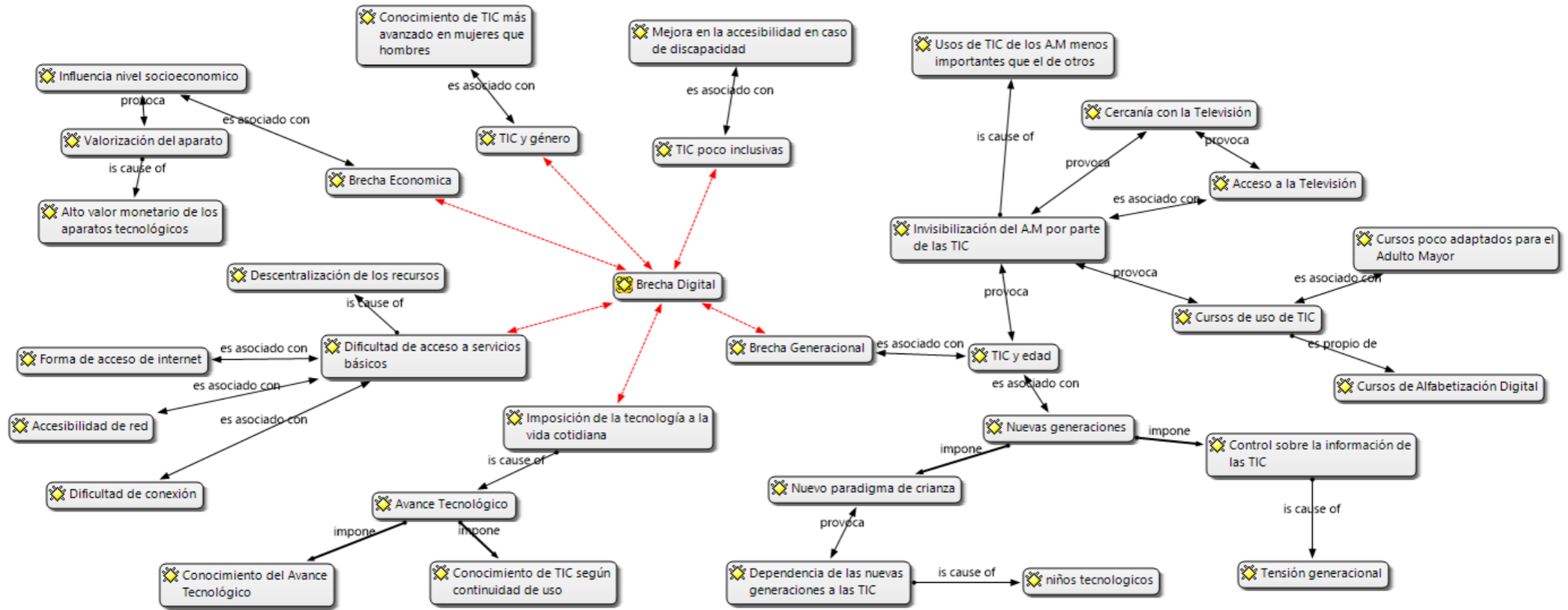
**Figura 9: Red semántica: “Aspectos positivos del uso de TIC en la vida cotidiana”.**



Entre los aspectos positivos de las TIC en la vida de los adultos mayores, se reconocen beneficios que trae su uso en la vida cotidiana de estas personas, existe una valorización de la comunicación a través de estos canales, en especial en el sentido afectivo, ya que se pueden comunicar a distancia con sus familiares y amigos lo que les permite mantenerse conectados con su vida familiar y social, dándole un sentido de presencia a las personas por sólo comunicarse por estos medios, especialmente cuando sus familiares o cercanos se encuentran en el extranjero. También destaca un acercamiento a otras culturas a través de las TIC, se sabe que el Internet es una red global que permite estar en contacto con todo el mundo, lo que se aprovecha a través de archivos multimedia donde se pueden aprender cosas de otras culturas

### Categoría 3: Brecha Digital

Figura 10: Red semántica: “Brecha Digital”.

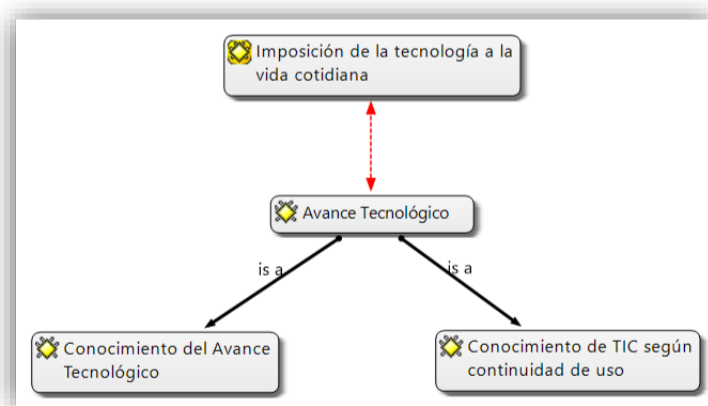


La brecha digital definida desde las entrevistas ejecutadas se define en 6 ejes que determinan la relación del uso de TIC con los adultos mayores en base a las diferencias sociales, culturales y económicas que se identifican. Para comenzar la tecnología se impone a la vida cotidiana de las personas lo que exige y sesga aún más a la población entre quienes tienen conocimiento del avance tecnológico y quienes ya tienen acceso y uso continuo de las TIC. Se hace hincapié a la dificultad de acceso a servicios básicos en la comunidad, esto provocado por la descentralización de recursos, dando origen a limitadas formas de acceso a internet, acceso de red y dificultades de conexión.

En la brecha económica, los mayores identifican una influencia del nivel socioeconómico respecto al acceso a las TIC, existe una valorización de los aparatos tecnológicos por el alto costo monetario que implica su compra. En la brecha de género se revela que las mujeres poseen un mayor conocimiento y uso de TIC que los hombres. También se cataloga a las TIC como poco inclusivas ya que se requieren mejoras en la accesibilidad en el caso de discapacidades tanto intelectuales como físicas. La brecha generacional también es parte de este análisis, identificando dos grandes categorías, la invisibilización del adulto mayor por parte de las TIC y las nuevas generaciones tecnológicas.

**Categoría 3: Brecha Digital. Imposición de la tecnología a la vida cotidiana.**

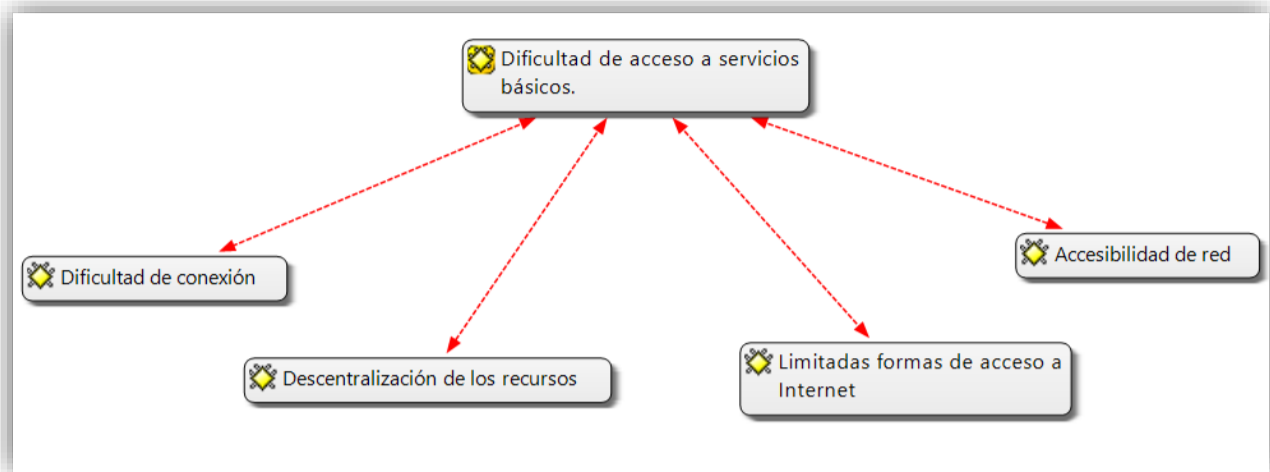
**Figura 11: Red semántica: “Imposición de la tecnología a la vida cotidiana”.**



En la primera red semántica de la tercera categoría “Brecha Digital” nos encontramos con la imposición de la tecnología a la vida cotidiana de la población, incluyendo a las generaciones mayores, esta imposición es resultado del gran avance tecnológico que ha abarcado cada uno de los aspectos de la vida de las personas. A partir de esto se identifican aquellas personas que tienen conocimiento de este avance con o sin acceso a él, y quienes ya tienen conocimiento de las TIC por la continuidad de uso y por lo tanto ya tienen acceso a la tecnología y al Internet, manteniéndose actualizados.

### Categoría 3: Brecha Digital. Dificultad de acceso a servicios básicos.

Figura 12: Red semántica Dificulta de acceso a servicios básicos.



Otro tópico identificado en el análisis de la categoría es la dificultad de acceso a servicios básicos que expresan los adultos mayores.

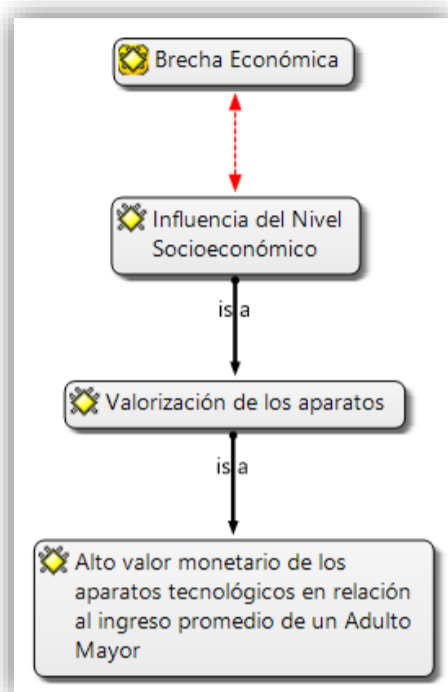
En primer lugar, a causa de una dificultad de conexión, debida en gran parte por el lugar de residencia, la accesibilidad de red también gira en torno de este mismo problema. El lugar de la vivienda de los adultos mayores y la poca oferta en redes de internet o de telefonía móvil de parte de las empresas de telecomunicaciones son identificados como elementos primordiales y son parte de la dificultad de accesos básicos sufrida.

Por otro lado, desde una perspectiva más ligada a lo material, los adultos mayores señalan tener limitadas formas de acceso a internet, la mayoría de ellos solo contaba con celular, pocos de ellos tienen la oportunidad de utilizar un computador.

Esto es relacionado con la descentralización de los recursos, entendiendo esta como la necesidad de que las autoridades repartan equitativamente el presupuesto disponible, otorgando servicios básicos a toda la población.

### Categoría 3: Brecha Digital. Brecha Económica.

Figura 13: Red semántica: “Brecha Económica”.

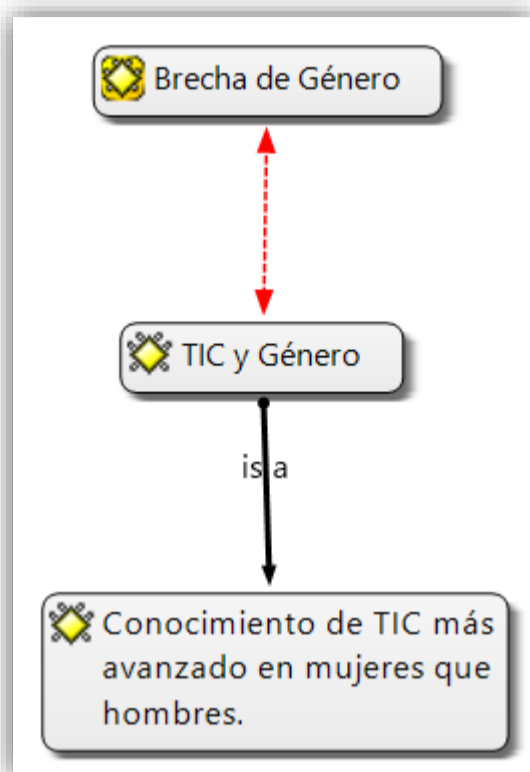


Uno de los componentes de la brecha digital en general, es la brecha económica, según los adultos mayores, el nivel económico del individuo es en cierto porcentaje la causa de la brecha digital que viven.

El no contar con recursos de sobra en el presupuesto familiar se traduce en la dificultad de obtener algún aparato tecnológico, por lo cual, este es doblemente cuidado, con la preocupación constante de no romper o sufrir el robo de ellos. El alto valor monetario de los aparatos tecnológicos en relación al ingreso promedio del adulto mayor hace que estos prefieran no gastar dinero en aparatos de alta tecnología, priorizando otras compras. Los ingresos promedio de un adulto mayor difieren mucho de un trabajador común ya que reciben pensiones muy bajas de parte del estado y sus jubilaciones tampoco les permiten tener un mayor poder monetario, además en esta edad se priorizan otras compras relacionadas con la vejez y la salud de los adultos mayores, como la compra de medicamentos, que ocupan gran parte del ingreso.

### Categoría 3: Brecha Digital. Brecha de género.

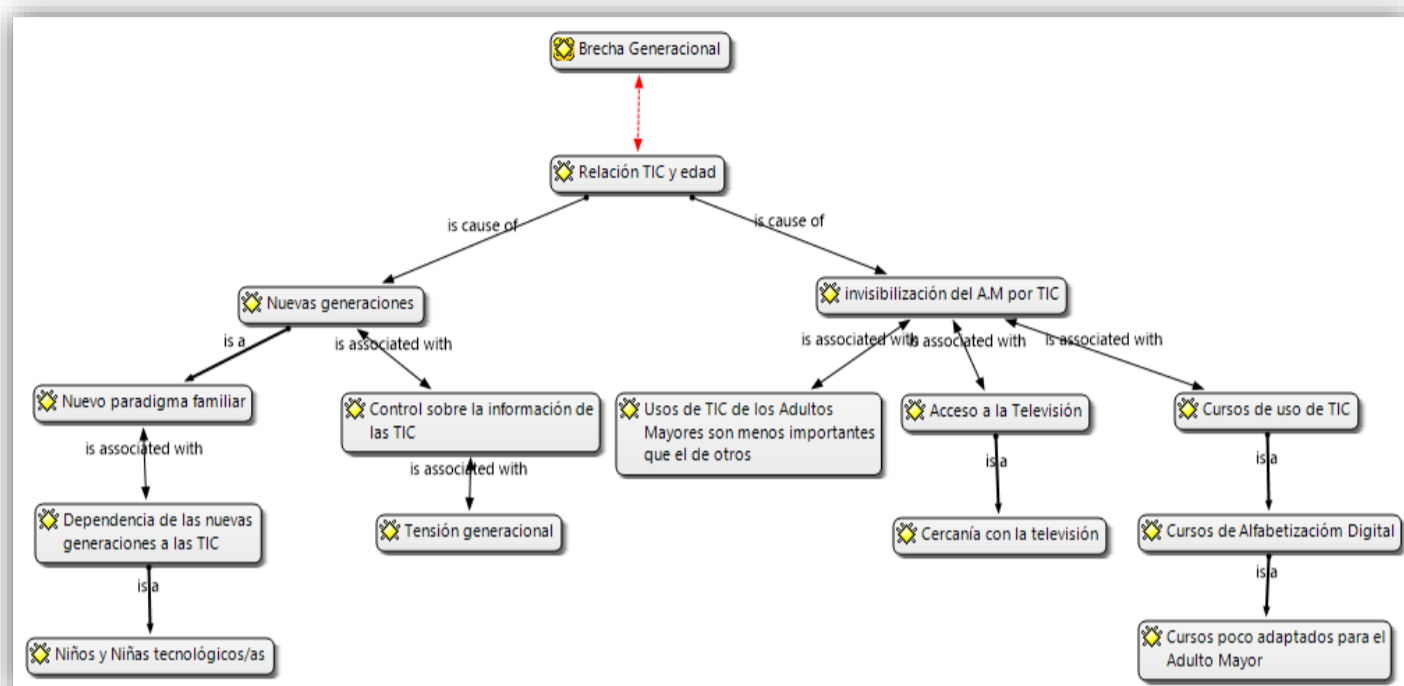
Figura 14: Red semántica: “Brecha de género”.



La brecha de género también fue identificada como causa de la brecha digital. En este ámbito, los Adultos Mayores señalaron la existencia de un tema entre las TIC y el género del usuario. Principalmente, los hombres participantes del estudio manifestaron que las mujeres con las que frecuentan, esposas, hijas, nietas, etc., tienen un conocimiento más avanzado en cuanto al uso de TIC en comparación a ellos mismos. Los participantes de género masculino manifestaron que esto puede dar por las diferencias de uso en relación a las TIC, ya que en las mujeres existe un interés mayor de estar conectada con la familia a través de estas tecnologías y así poder comunicarse a través del uso de las redes sociales, en cambio, aquellas participantes de género femenino manifestaron que los hombres no se acercan mucho a la tecnología porque suelen ser más tercos en relación a aprender a usar algo pero que sí les da curiosidad su uso ya que frecuentemente observan las acciones que ellas desempeñan en estas herramientas.

### Categoría 3: Brecha Digital. Brecha Generacional.

Figura 15: Red semántica: “Brecha Generacional”.



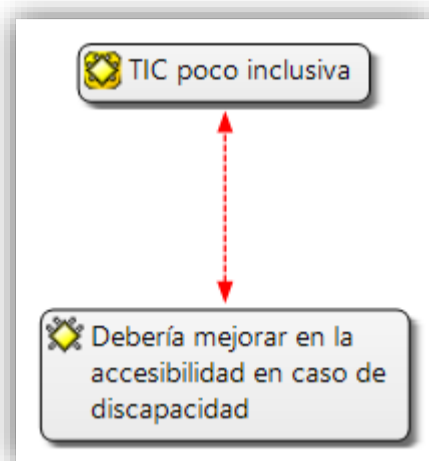
El concepto de brecha generacional, la relación entre las TIC y la edad del usuario desprendió dos grandes temáticas, por un lado, las nuevas generaciones y la invisibilización del adulto mayor por parte de las TIC.

Dentro de la percepción de las nuevas generaciones de parte de los adultos mayores, se identifica la existencia de un nuevo paradigma familiar en la cual la crianza de los hijos e hijas tiene asociado el uso de TIC por parte de los menores lo que crea una dependencia temprana a la tecnología de parte de los niñas y niños. Estas nuevas generaciones tecnológicas tienen el control sobre la información de las TIC, información que no manejan los adultos mayores y que por tanto provoca una tensión generacional entre los más jóvenes con los mayores.

La invisibilización de los adultos mayores por parte de las TIC, muestra que se tiene la idea de parte de terceros que los usos que los mayores le dan a las TIC son menos importantes que de las generaciones menores, esto porque tienen una libertad más de ocio o comunicación en relación con los usos que le pueden dar sus hijos e hijas relacionado con utilidades labores. En relación al acceso a la Televisión, la mayoría hace uso frecuente de este aparato además existe una estrecha cercanía con este avance tecnológico ya que está más familiarizado con ellos, por la cantidad de tiempo en el cual ha sido parte de sus vidas y lo manejan con mayor fluidez, aunque cuando se manifiesta el tema de televisiones con acceso a Internet aún es un uso desconocido para los entrevistados, pero se sabe de su existencia. También se manifiesta la voluntad de realizar algún tipo de curso de TIC, específicamente de alfabetización digital, pero, también señalaron, que estos son poco adaptados para el adulto mayor, señalando que estos no entregan folletos informativos y que la información verbal no la retienen fácilmente, lo que se hace necesario un material instructivo para reforzar los pasos aprendidos.

### Categoría 3: Brecha Digital. TIC poco inclusiva.

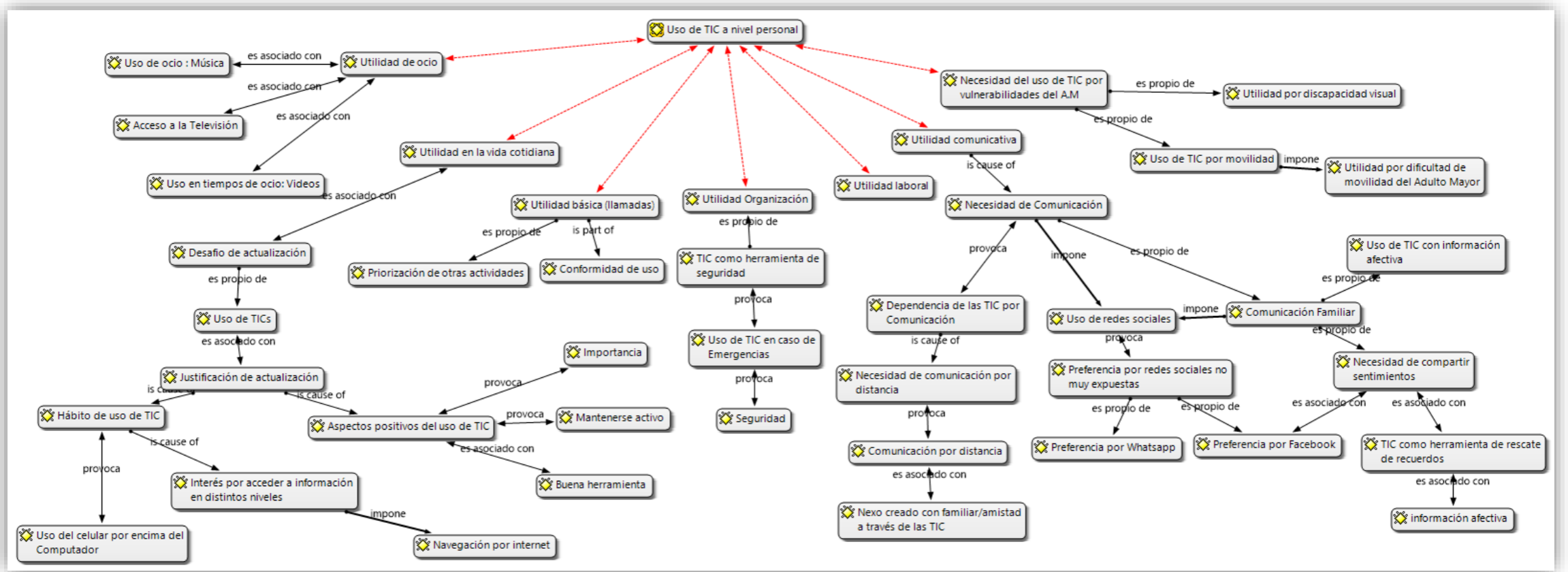
Figura 16: Red semántica: “TIC poco inclusiva”.



Los adultos mayores expresaron la idea de que las TIC eran poco inclusivas, en el sentido de que son poco accesibles para los usuarios con discapacidad tanto intelectual como física. Es necesaria una mejora en la accesibilidad que le permita a aquellas personas que tengan dificultades intelectuales poder comunicarse a través de las TIC y en el caso de las dificultades físicas que se pueda ocupar igualmente estos aparatos a través de otros sentidos, como en el caso de una entrevistada que mencionó que disfrutaba mucho de leer pero tenía una visión limitada por lo que usaba el celular para poder escuchar sus lecturas, pero esta acción fue realizada por una de sus nietas quien la ayudó.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal.**

**Figura 17: Red semántica: “Uso de TIC A nivel personal”.**



El uso que se le da a las TIC cuando los adultos mayores ya reconocen sus posibilidades de uso y tienen acceso a las tecnologías frecuentemente, se definen en 6 usos principales. Primeramente, el uso de TIC en general en la vida cotidiana impone un desafío de actualización frente a este tema y requiere el uso habitual de esta herramienta principalmente del celular, ya que existe un interés de acceder a información en distintos niveles y las TIC son catalogadas como una buena herramienta para mantenerse activo. Se le da mayor importancia a su uso para capear las vulnerabilidades propias de la edad, el uso de TIC le permite moverse menos al adulto mayor y le otorga mayor importancia a otros sentidos que puede tener mayormente desarrollados que otros.

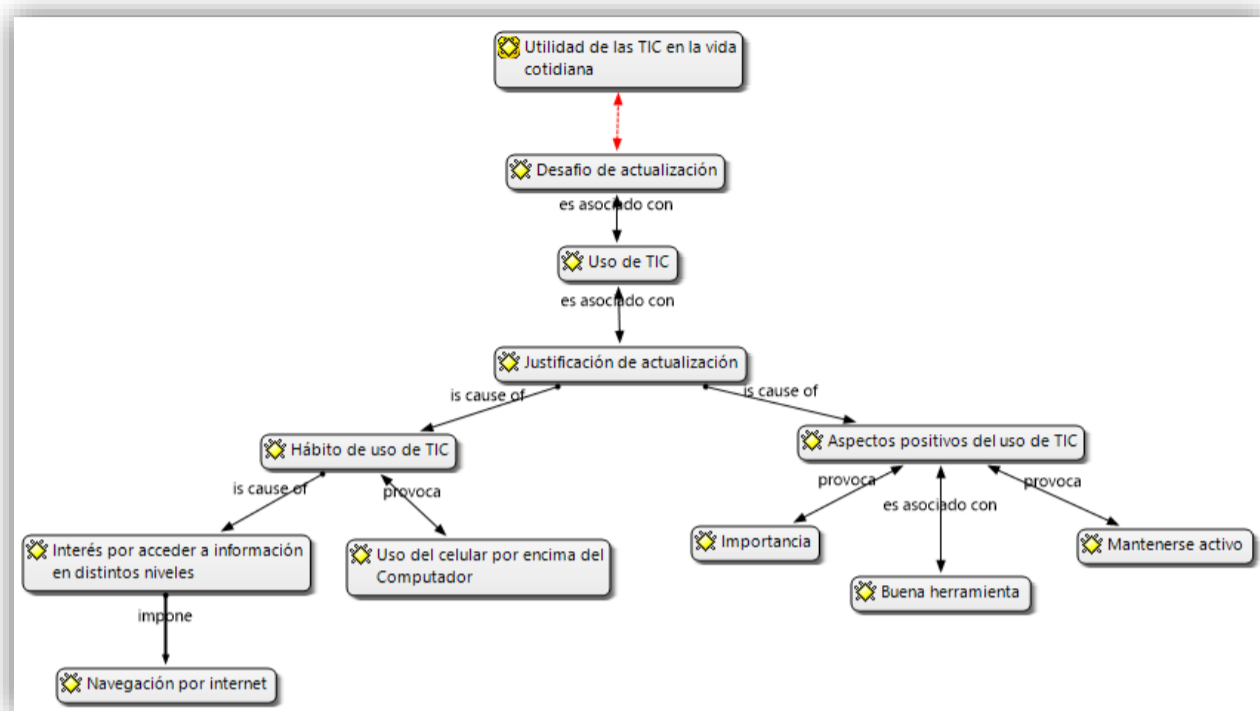
En relación a usos más específicos del Adulto Mayor, recae principalmente en sus habilidades comunicativas, el acceso a las TIC les permite a las personas mantenerse al tanto de las redes sociales y lograr la comunicación familiar con su círculo cercano o con aquellos que se encuentran a distancia, creando una dependencia de las TIC para poder comunicarse, dándole una importancia afectiva.

Entre sus usos relacionados con el ocio, destaca principalmente ver programas de televisión, escuchar música o reproducir videos. Algunos de los entrevistados expresaron que el uso que le dan a las TIC es limitado, "justo y preciso" y que ocupan el celular principalmente para realizar llamadas y con esto se sienten conformes. Otra forma de uso señalada fue la de herramienta de organización, lo que es propio de utilizar las TIC como herramienta de seguridad y de uso en emergencias, lo que provoca una sensación de seguridad.

Finalmente se mencionó la utilidad laboral, pero como la mayoría de las personas participantes de la investigación no se encuentra desempeñando laboralmente este concepto no se profundizó mayormente, sólo se mencionó para aquellos que se mantenían activos en sus trabajos.

#### Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Utilidad en la vida cotidiana.

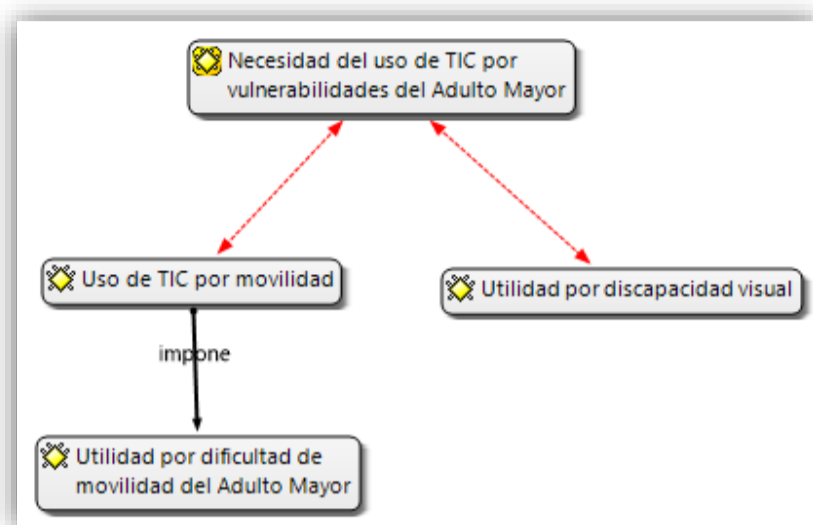
Figura 18: Red semántica: “Utilidad en la vida cotidiana”.



La utilidad de las TIC en general en la vida cotidiana de las personas impone para el Adulto Mayor un desafío de actualización, este es realizado paulatinamente con el hábito de uso de las TIC por el interés que nace por acceder a información en distintos niveles a través de la Navegación por Internet, esto con el uso del celular, ya que existe una preferencia por lo compacto del aparato en comparación el computador. El uso de TIC tiene efectos positivos en los adultos mayores provoca que se le de mayor importancia a la persona porque tiene una forma de comunicación digital lo cual lo visibiliza en las redes sociales y familiares, además ayuda a los mayores a mantenerse activos intelectualmente frente a muchas temáticas a parte del uso que le pueden dar a las TIC, esto debido a la gran información que se puede extraer desde internet por lo tanto las TIC son catalogadas como buenas herramientas.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Necesidad de uso de TIC por vulnerabilidades del Adulto Mayor.**

**Figura 19: Red semántica: “Necesidad de uso de TIC por vulnerabilidades del Adulto Mayor”.**

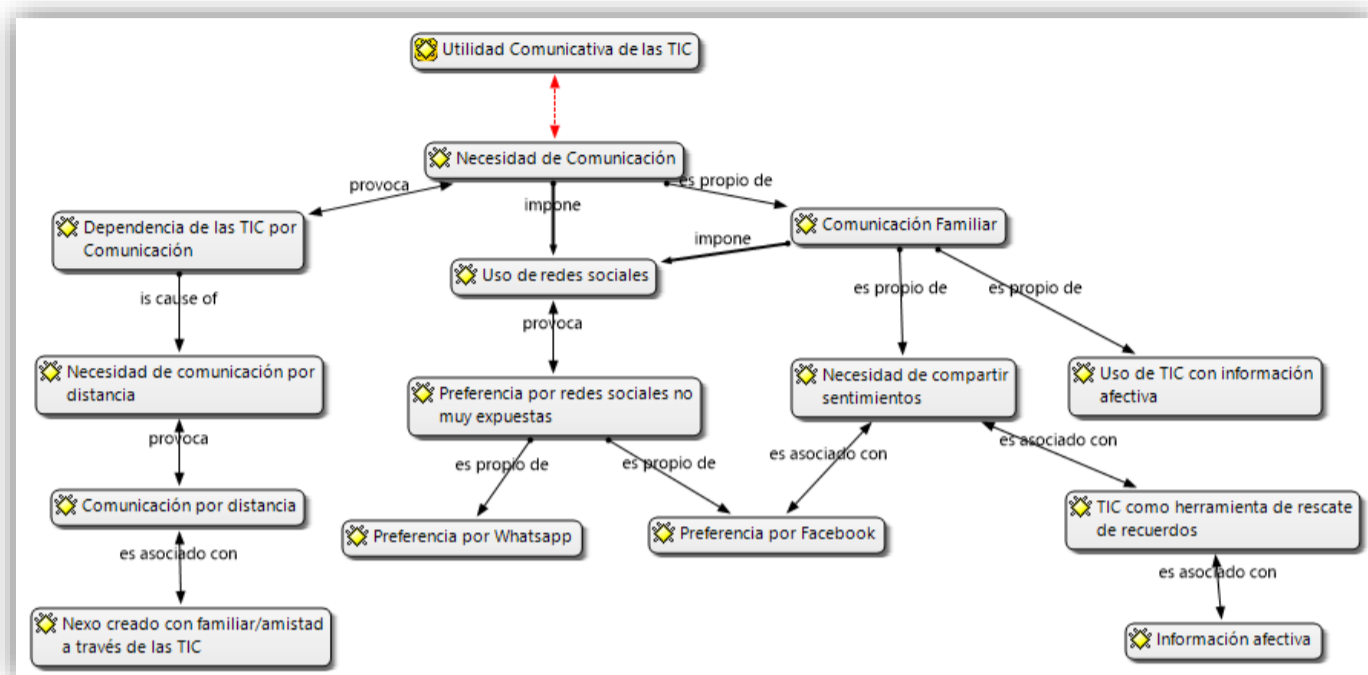


Existe una necesidad también del uso de TIC por parte del Adulto Mayor en relación a las vulnerabilidades propias de su edad, como la dificultad de movilidad. El uso de las TIC se ve justificado por la dificultad del adulto mayor para movilizarse, esta dificultad los obliga a dejar hacer cosas, salir de casa, ver los diarios, realizar compras, entre otras cosas, y el uso de tecnologías les facilita la realización de estas tareas desde la comodidad de su hogar y sin peligros que puedan perjudicar su bienestar.

Otra temática abordada por los participantes, fue el uso que le dan los usuarios con discapacidad visual, señalando que el teléfono posee aplicaciones útiles para apalear esto, reproduciendo audios de libros, ordenando al teléfono llamar a alguien con solo utilizar la voz, etc.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Utilidad comunicativa de las TIC.**

**Figura 20: Red semántica: “Utilidad comunicativa de las TIC”.**

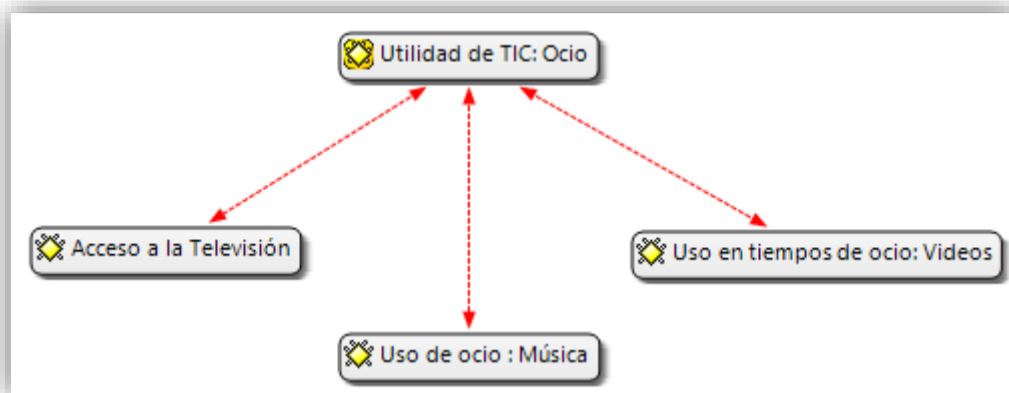


La principal utilidad que se las a las TIC de parte de las personas mayores están relacionadas con su capacidad comunicativa, existe una necesidad de comunicación por la tecnología. Esta necesidad se relaciona directamente con la comunicación familiar, los adultos mayores requieren mantenerse activos por para poder compartir sentimientos o situaciones con información afectiva, como la uso de las TIC como herramienta para rescatar recuerdos, los adultos mayores comentaron lo mucho que les gustaba ver videos y fotos de años o incluso décadas pasadas. El componente emotivo de la información también es de importancia para ellos. El uso de redes sociales es el principal canal por el cual los Adultos Mayores experimentan sensación de presencia con sus familiares, prefieren redes sociales no muy expuestas, utilizando la app de mensajería instantánea WhatsApp y teniendo un perfil en Facebook.

Una vez satisfecha la necesidad de comunicación se crea una dependencia de las TIC para poder seguir comunicándose, en especial cuando esta comunicación se da por distancia, esta forma es valorada por los adultos mayores debido a los nexos que pueden mantener o crear con familiares y/o amigos. Les da la posibilidad de comunicarse sin salir de su hogar, y así, acercarse a la sociedad.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Utilidad de TIC: Ocio.**

**Figura 21: Red semántica: “Utilidad de TIC: Ocio”.**



El ocio también es parte de los usos que le dan los adultos mayores a las TIC, se señala el acceso a programas de televisión como teleserie o telenovelas que se pueden encontrar completas en Internet sin tener la necesidad de esperar para poder verlas en la televisión, también se aplica la reproducción de música a través de YouTube, y videos en distintas plataformas como YouTube y Facebook como uno de los más frecuentes, estos archivos multimedia tratan en su mayoría de gustos particulares de cada persona como indican algunas entrevistadas que se divertían viendo videos de tejido ya que podían aprender más rápido y más, o videos virales que circulan en las redes sociales de internet con el fin de entretener.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Utilidad básica de las TIC.**

**Figura 22: Red semántica: “Utilidad básica de las TIC”.**

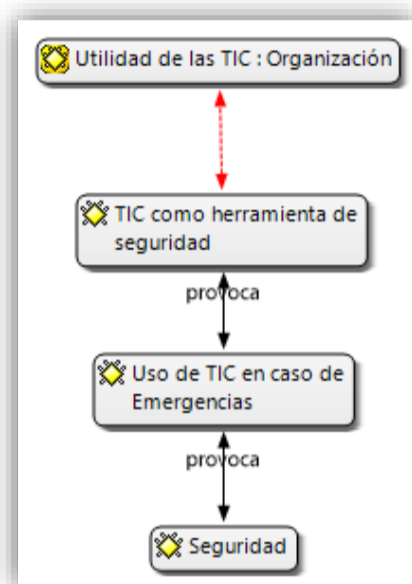


Existió un porcentaje de participantes que señalaron utilizar de manera básica las TIC, solo para llamar y ser llamado, debido a la priorización de otras actividades laborales o recreativas, dejando el uso de tecnologías al final de la escala de preferencias. Así mismo, señalaron sentirse conformes con el uso básico que le dan a su aparato tecnológico y no tener la necesidad de aprender más allá, si no para su uso justo y preciso, estas personas se sienten a gusto con su vida lejos de la complejidad de las tecnologías.

**Categoría 4: Uso de TIC a nivel personal. Utilidad de las TIC: Organización.**

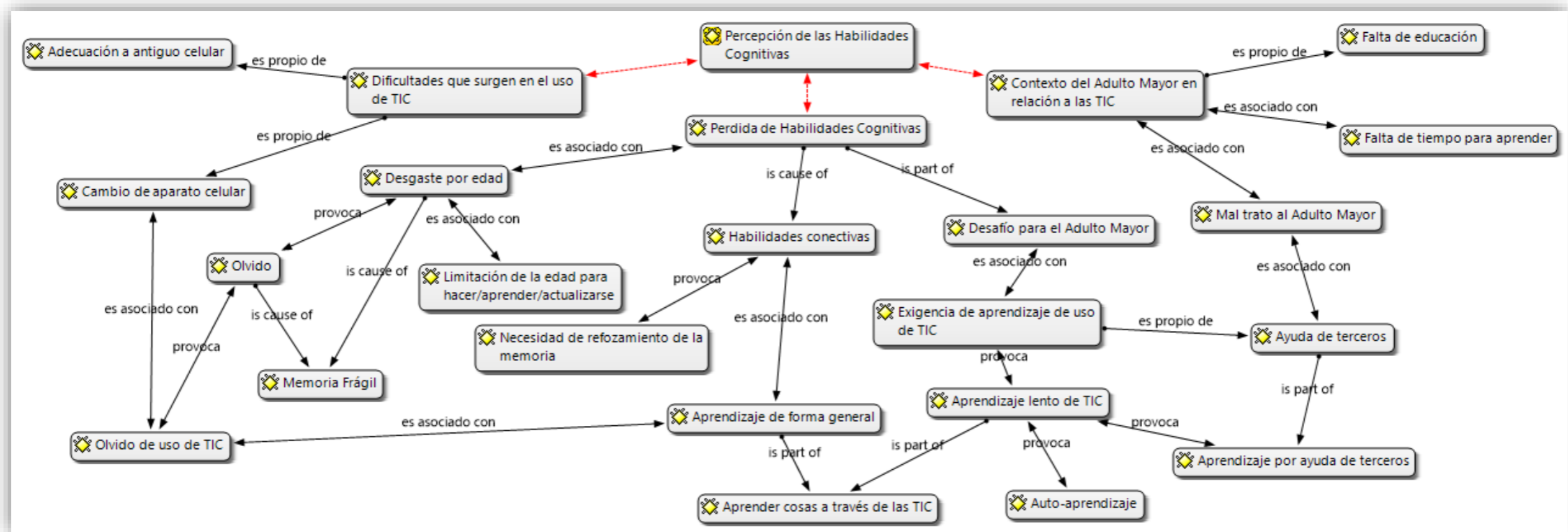
**Figura 23: Red semántica: “Utilidad de las TIC: Organización”.**

La utilidad a la hora de organizarse, para los adultos mayores es fundamental, señalan a las TIC como una herramienta de seguridad, en caso de necesitar ayuda o informar alguna situación. El uso en caso de emergencias es también valorado, el saber que en caso de ocurrirles algún accidente o necesitar asistencia médica podrán comunicarse rápidamente, les provoca seguridad.



**Categoría 5: Percepción de Habilidades Cognitivas.**

**Figura 24: Red semántica: “Percepción de Habilidades Cognitivas”.**

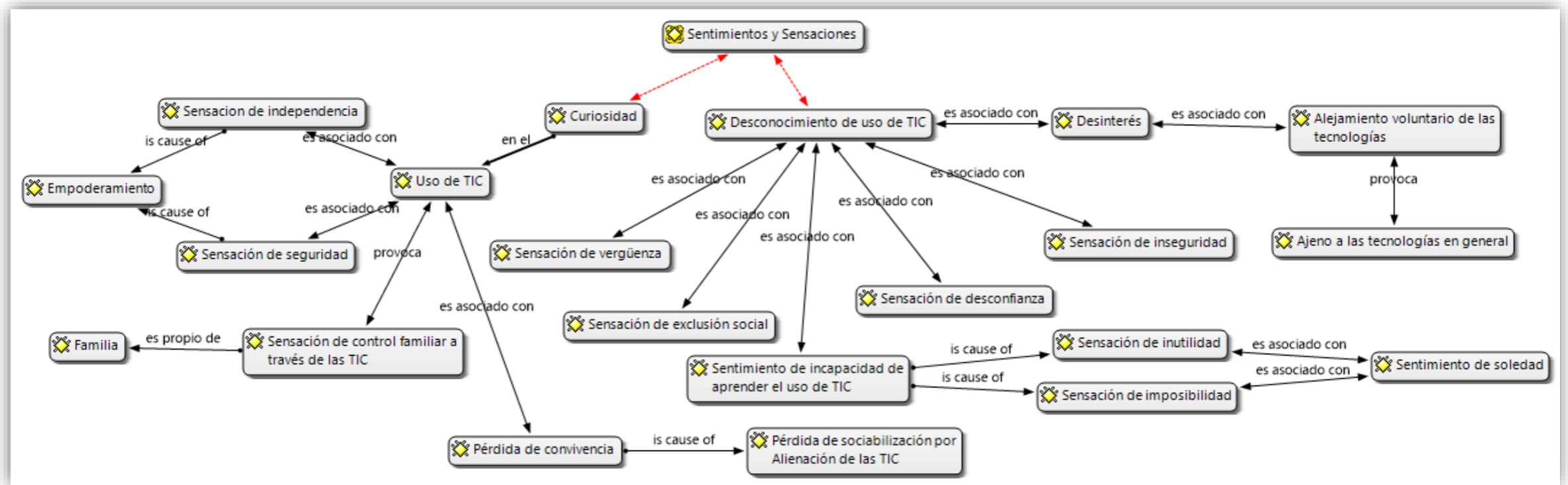


La percepción de las habilidades cognitivas de parte de los Adultos Mayores ha interferido también en el aprendizaje del uso de las TIC. La pérdida progresiva de sus habilidades cognitivas le dificulta aún más la tarea de aprendizaje, esto por el desgaste de edad por el que están pasando estas personas, autolimitándose en hacer, aprender o actualizarse, ya que poseen una memoria frágil que frecuenta el olvido, es por esto que tienen la necesidad de reforzar las habilidades conectivas para mantener una buena memoria y facilitar el aprendizaje, en el caso de aprender cómo se usan las TIC a esta edad, los adultos mayores piden ayuda a un tercero pero este aprendizaje debido a las deficiencias que van presentando las personas a edad más avanzada, se obtiene un aprendizaje más lento con una necesidad de repetición para poder adquirir los hábitos de uso, lo que es incomprendido de parte de terceros acercándose al mal trato al adulto mayor cuando estas personas se enfadan o molestan por las repetidas veces que deben explicar o enseñar algo. Las dificultades que surgen en el uso de TIC son propias de la adecuación al antiguo celular y del cambio de este, dicho cambio es asistido normalmente por un tercero que es familiar surgiendo la situación expuesta anteriormente. Contextualizar también que el adulto mayor posee una menor educación en relación a la que se recibe actualmente, en épocas anteriores se normalizaba aún más el analfabetismo o la desertación escolar por la prioridad de trabajar, dificultando aún más su aprendizaje, además existe una excusa referente a la falta de tiempo para aprender el uso de TIC.

Dicha pérdida de habilidades cognitivas es parte de un desafío para el Adulto Mayor, el cual está presionado por una exigencia de aprendizaje de uso de las TIC, que se da de manera más lenta por esta misma pérdida.

**Categoría 6: Sentimientos y Sensaciones.**

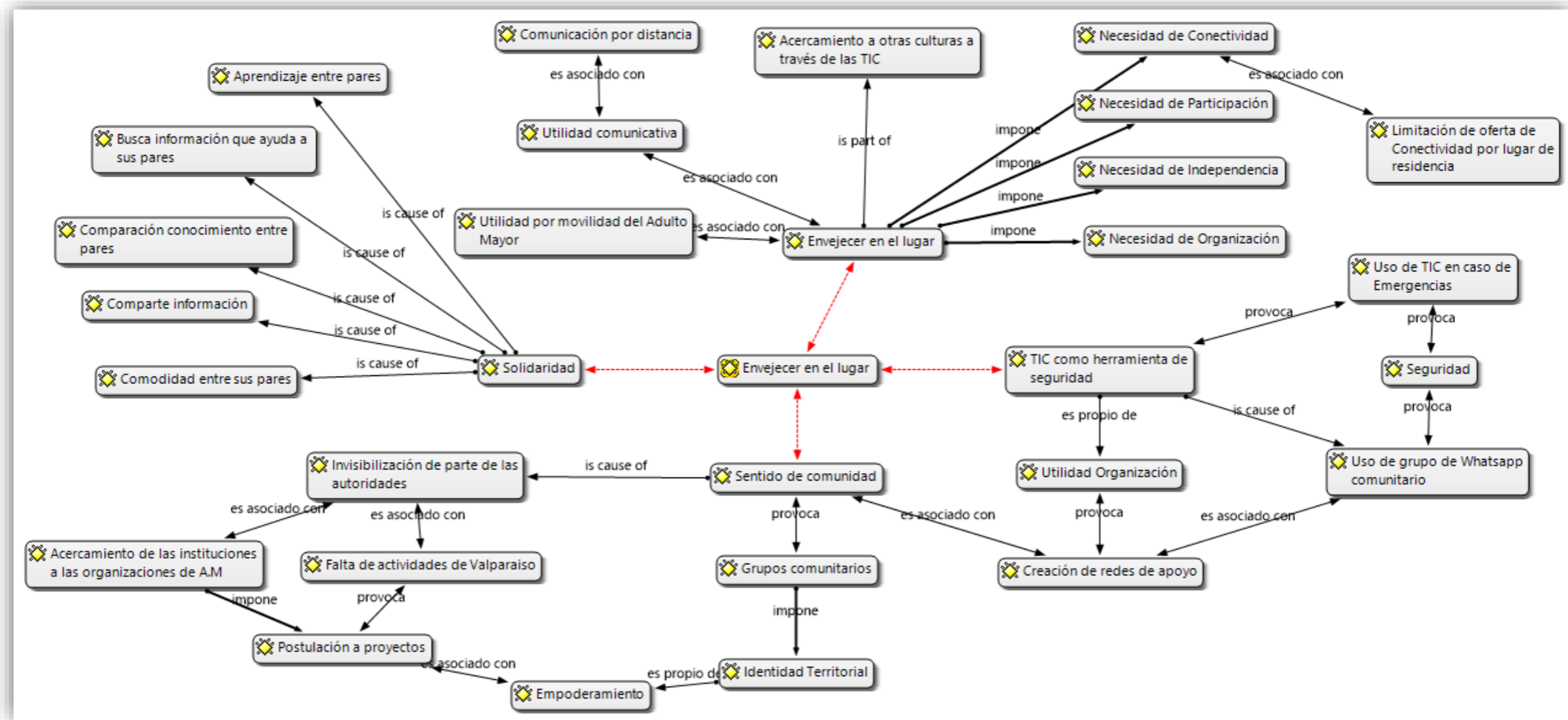
**Figura 25: Red semántica: “Sentimientos y Sensaciones.”**



La relación del adulto mayor con las TIC provoca una serie de sentimientos y sensaciones que interfieren en su bienestar, especialmente negativas cuando están ligadas al desconocimiento de uso de TIC. Este desconocimiento nace de un desinterés en querer aprender a usar estas herramientas por distintas razones personales que estima cada entrevistado, alejándose voluntariamente del acceso a las tecnologías y manteniéndose ajeno a estas. Entre las sensaciones y sentimientos negativos destacamos que nace la sensación de vergüenza por no saber cómo se usan los aparatos tecnológicos, principalmente cuando se enfrentan a niños o niñas, que son sus nietos, y que sí tienen conocimiento de las TIC y las manejan en ocasiones mejor que ellos, la corta edad a la que ya manejan las tecnologías los hace sentirse avergonzados de no poder relacionarse con ellos o enseñarles algo en torno a estos temas. Nace también la sensación de exclusión social, los adultos mayores se sienten fuera de los espacios de participación en la vida social, económica y cultural de la sociedad digital debido a la carencia de habilidades de uso tecnológico, no tienen conocimiento del uso de estos aparatos, ni tampoco un acceso abierto a ellos ya que tienen un costo elevado. También aparece una sensación de desconfianza e inseguridad respecto al uso de las TIC, el no saber ocuparlas no da la confianza necesaria para atreverse a acercarse a ellas, por lo tanto se catalogan como no seguras, además existe un estigma por la información errónea que circula en las redes de internet y mal uso de las redes por razones mal intencionadas, como estafas y manipulación de la información personal, esta visión es mostrada en noticias por la televisión abierta, aparato al cual el adulto mayor se siente más cercano y seguro. En torno a estas sensaciones se define un sentimiento de incapacidad de que la gente mayor pueda aprender a usar las TIC, respaldado por una sensación de imposibilidad e inutilidad que provocan que aparezca un sentimiento de soledad, esto es muchas veces potenciado por la poca asistencia y paciencia de parte de terceros para que los mayores puedan aprender a usar estas tecnologías y así equiparar sus habilidades con personas de menos edad y poder sentirse conectado con sus familiares y amigos. Respecto a sensaciones o sentimientos positivos se acercan a la curiosidad por aprender el uso de TIC, una vez adquirida esta habilidad los mayores experimentan sensaciones de seguridad e independencia que fortalece su empoderamiento como persona, se sienten seguros porque a través del aparato pueden comunicar emergencias o accidentes que tengan, además tienen acceso a información en distintos niveles; se sienten independientes porque el uso del aparato celular por ejemplo, les permite estar comunicados cuando se movilizan por la ciudad con sus familiares, ya que en la mayoría de los casos sus hijos e hijas tienen conocimiento de sus actividades. Esto último también provoca que los adultos mayores se sientan hostigados o controlados por su familia a través de las TIC, ya que la necesidad de ubicarlos o saber que están haciendo les acorta un poco de libertad como las personas adultas autónomas e independientes que se sienten ellos.

**Categoría 7: Envejecer en el lugar.**

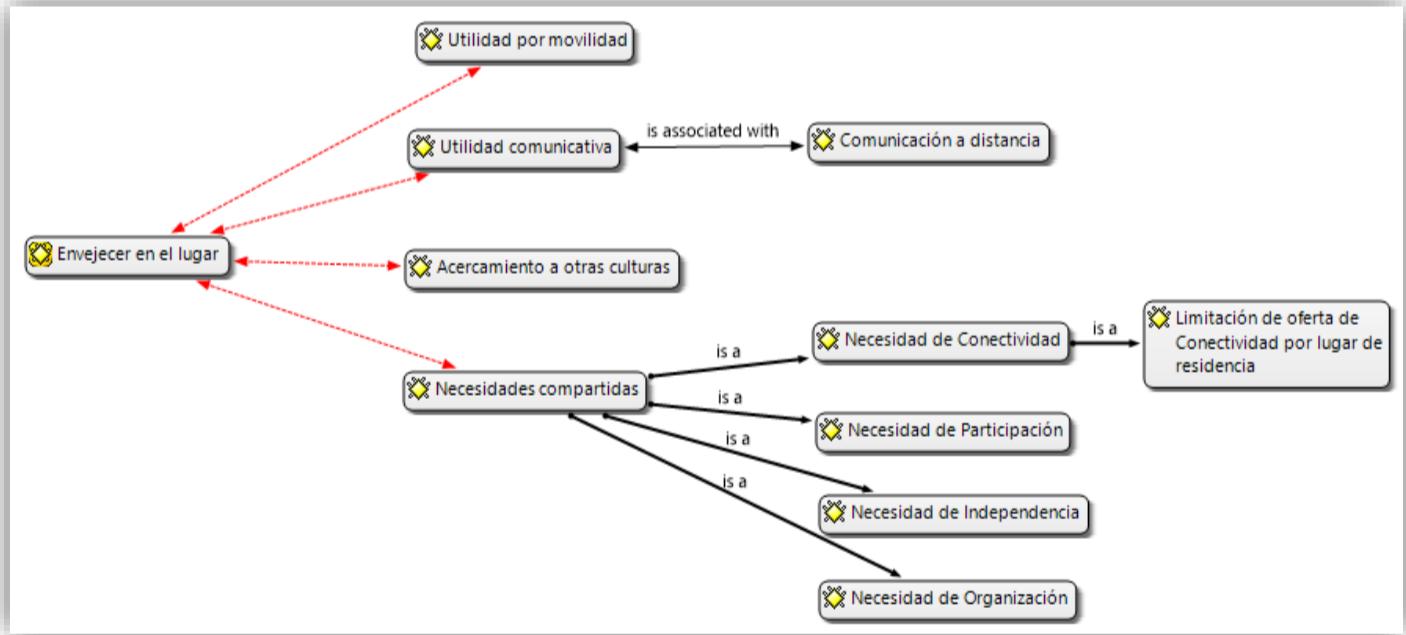
**Figura 26: Red semántica: “Envejecer en el lugar”.**



El envejecer en el lugar basa su principal característica en el Sentido de Comunidad, este aparece cuando existe una invisibilización de parte de las autoridades a las problemáticas comunes que afecta a una población específica, en torno a estas problemáticas se conforman grupos comunitarios que adquieren una identidad territorial y se empoderan para pedir la intervención de las instituciones. los participantes lo asocian con la necesidad de organización, de independencia, de participación y de conectividad, esta última, está vinculada con la limitada oferta de conexión en algunos lugares de residencia. Este sentido de comunidad se basa principalmente en el valor de la solidaridad, existen rasgos comunes entre las personas que conforman estos grupos comunitarios como el compartir entre ellos y el aprendizaje colectivo.

En relación a las necesidades de la comunidad, comparten la necesidad de participación, independencia, organización y conectividad, este último le permite comunicarse y organizarse de manera inmediata, además los acerca a otras culturas y comunicarse a la distancia desde su lugar de residencia. Además, las TIC son utilizadas por estos grupos como herramienta de seguridad, les ayuda a crear redes de apoyo a través de estos mismos grupos comunitarios y la pueden ocupar en caso de emergencias otorgándole más seguridad a la comunidad.

**Categoría 7: Envejecer en el Lugar. Envejecer en un lugar** **Figura 27: Red semántica: “Envejecer en un lugar”.**

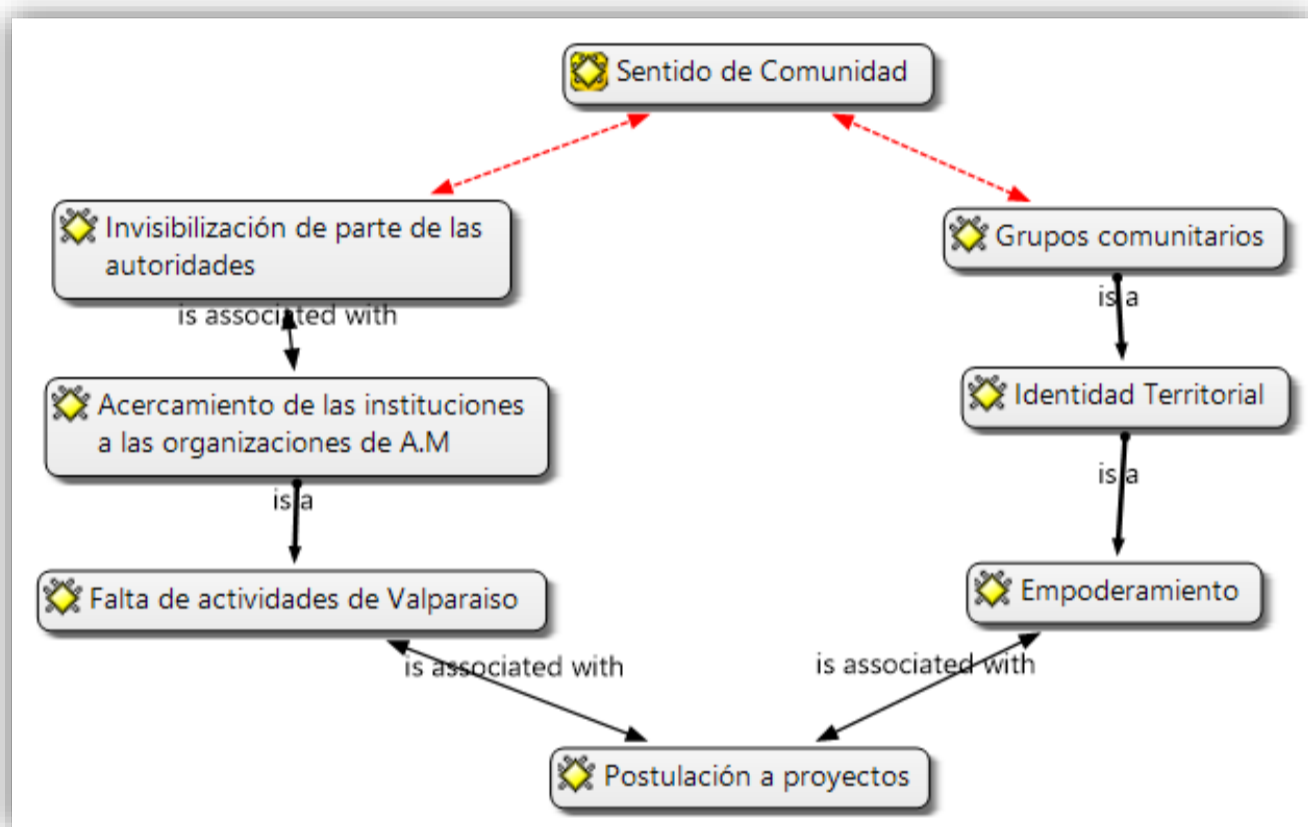


El Adulto Mayor presta utilidades con las TIC en torno a envejecer en el lugar, estas utilidades suelen ser por movilidad, el uso de las herramientas le permite mantenerse en su hogar facilitando su comodidad ya que también le permite comunicarse a distancia sin la necesidad de moverse del lugar, como se mencionó en el grupo de adultos mayores de la comuna de Laguna Verde, los cuales residen en el lugar con el fin de envejecer ahí pero como no son originarios de allí, las TIC les servían como herramienta para poder mantenerse comunicados con sus

familias. A través de estas también se acercan a otras culturas sin salir de su territorio. Estos grupos comunitarios también poseen necesidades compartidas y que tienen relación con la necesidad de participación, de sentirse parte de, en favor de mejorar siempre sus condiciones de calidad de vida, también existe una necesidad de independencia, de sentirse autónomo y autovalente, una necesidad de organización con sus pares para conseguir objetivos y una necesidad de conectividad para poder tener la sensación de presencia en la comunicación familiar cuando se trata de distancias, esto destaca la problemática de una limitada oferta de Internet por el lugar de residencia que tenían algunos participantes.

**Categoría 7: Envejecer en el Lugar. Sentido de Comunidad.**

**Figura 28: Red semántica: “Sentido de Comunidad”.**

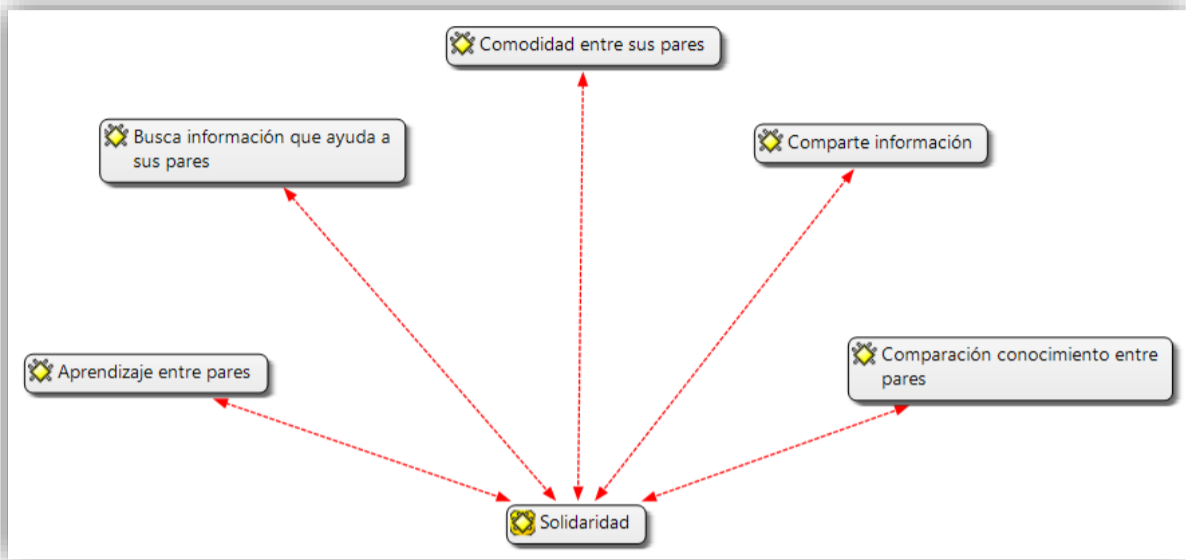


El sentido de comunidad nace de la invisibilización de parte de las autoridades a una problemática colectiva con necesidades comunes de un grupo de personas, estas personas al no ser escuchadas forman grupos comunitarios que se identifican con un territorio en común, usualmente aquel en donde residen, una vez conformado este grupo se empodera y empieza a exigir a las autoridades acciones que puedan resolver sus problemas, en este caso se exige un acercamiento de las instituciones a las organizaciones de adulto mayor para tratar el tema de la alfabetización digital ya que en Valparaíso existe una falta de actividades en torno a estos temas, aunque estos mismos grupos pueden gestionar estos cursos por ejemplo a través de postulación a proyectos o fondos concursables a través de su personalidad jurídica, esto en todo orden de necesidades que tenga

la comunidad, y no sólo referente a las tecnologías de la información y comunicación.

### Categoría 7: Envejecer en el Lugar.

Figura 29: Red semántica: “Solidaridad”.



Para conformar el sentido de comunidad se toma en cuenta el valor de la solidaridad sobre un sentido de pertenencia a un lugar o grupo. Conformándose un compromiso personal y comunitario con los demás, junto con la participación de quienes forman parte con el fin de satisfacer las necesidades compartidas y solucionar los problemas colectivos que puedan afectar la calidad de vida de la comunidad. La red semántica de solidaridad, se encuentra dividida en 5 tópicos, el aprendizaje entre pares, la búsqueda de información de ayuda a estos, la comodidad entre ellos, el compartir información y el comparar conocimientos entre sí. La solidaridad del grupo en relación a las TIC, parte por el aprendizaje entre pares sobre su uso, comparando conocimiento entre ellos, compartiendo también la información obtenida y buscando información que pueda ayudar o beneficiar a sus pares, en este grupo las personas se sienten cómodas y a gusto para poder relacionarse y aprender sin problemas.

## Categoría 7: Envejecer en el Lugar. TIC como herramienta de Seguridad.

Figura 30: Red semántica: “TIC como herramienta de Seguridad”.



El último concepto ligado al envejecer en el lugar, es el uso de TIC como herramienta de seguridad, la utilidad organizacional, que permite la creación de redes de apoyo entre los pertenecientes a la comunidad dando la posibilidad de lograr una organización de manera más rápida de reuniones, cursos, citas, etc. El uso de grupo de WhatsApp comunitario también aporta a esta acción a través de la mensajería instantánea se ocupan las TIC como herramienta en caso de emergencias otorgando mayor seguridad a la comunidad y a quienes la componen.

El lograr un buen envejecer va muy ligado al aspecto comunitario y en la seguridad entregada por la misma comunidad, es por esto que surge la necesidad de participación y organización de los grupos comunitarios.

### Codificación selectiva.

Al término de la codificación axial se inicia la codificación selectiva, en donde la investigación articula la información obtenida al marco teórico a través de los contenidos de la información organizada anteriormente. Se considera por terminada la realización de categorías cuando se encuentra la saturación teórica, es decir, cuando ya no queda más información por agregar o esta es fácilmente acomodable en otra. Se sitúan entonces las familias de códigos, sus relaciones y contexto en base a tres grandes categorías: 1) Avance tecnológico y TIC, 2) Percepción del Adulto Mayor y el proceso de vejez, 3) Envejecer en el lugar y en comunidad.

A continuación, se analizan las tres categorías, cada una por separado para tener acceso a las relaciones que se tienen con los conceptos de uso, significados y sentidos de las TIC en el Adulto Mayor y el Envejecer en el lugar que son la base de los objetivos de la presente investigación.

## Avance Tecnológico y TIC.

Respecto al avance tecnológico en general desde la visión de los Adultos Mayores, se percibe un miedo generalizado de las personas a aprender el uso de TIC, pero también se sienten presionados por la exigencia de aprendizaje de parte de la sociedad, y de la necesidad de terceros por mantener a los adultos mayores conectados, este miedo es por el rápido avance con el cual la tecnología se impone en la vida cotidiana de las personas y los mayores, quienes destacan un aprendizaje lento de estas herramientas por diferentes factores se ven altamente perjudicados con la velocidad en que se van desarrollando e innovando las nuevas tecnologías, dejándolos atrás en su adaptación a los nuevos aparatos que al cabo de un segundo ya dejaron de ser nuevos y pasaron a ser tecnología del pasado, esto ocurre habitualmente cuando los adultos mayores se adecuan al uso de un celular por ejemplo, y al tiempo sus familiares por cariño le regalan otro mucho más moderno y que implica un desafío de actualización para los mayores, dificultando su adaptación a la innovación tecnológica.

*“...yo creo que las personas adultas de una u otra forma tenemos un poquito de temor de meternos a la tecnología, ¿sabes tú porque?, precisamente porque yo tuve una conversación con mi hermano, él es ingeniero en computación, entonces le decía yo, “pucha yo tengo temor porque va avanzando tan rápido de aquí al próximo mes, van a haber otras técnicas y ya mi cabeza no me está dando para ir adaptando tantas cosas”, y sabes lo que me dijo mi hermano, “no hermana, mientras nosotros estamos hablando los dos aquí, ya cambió. Imagínate a la velocidad”. Y le dije yo: “pero miguel, no puede ser, ¿me estas bromeando?, hermana, te lo digo de verdad”. Él está en grandes empresas y todo y me dice que están todos hablando ahora y se están inventando en este minuto cosas y mañana ya no va a ser lo mismo, entonces el adulto mayor, independientemente de la capacidad que tengamos, porque yo creo que aquí de todos los que estamos..., entre todos aquí, yo creo que todos, ninguno nos quedamos atrás con capacidades, todos tenemos capacidades, pero lo que pasa es que tenemos ese temor chiquillas, ese temor que yo en lo personal tengo, porque yo soy lenta, entonces digo yo, me cuesta entender las cosas y resulta que mañana va a haber otra cosa y ya voy a estar metida en esto y van a decir no..” (Mujer, Entrevista Laguna Verde P9-306)*

También a este miedo se identifica un disgusto con el avance tecnológico y el uso de TIC por la dependencia que tienen las personas a estar conectados la mayor parte del tiempo y en cualquier lugar, atribuyendo la alienación de aquellas por el abuso del uso de estas herramientas, provocando la despersonalización de la comunicación, la pérdida de sociabilización y el distanciamiento social, en torno a esto los adultos mayores se muestran rígidos en preferir el contacto directo y valoran las instancias de comunicación cara a cara, los espacios de convivencia familiar y participación, aunque eso les implique imponer normas de convivencia en

sus hogares cuando sus familiares los frecuentan, en especial cuando existen nietos y nietas de por medio, que a su corta edad ya manejan el uso de TIC:

*“...Lo otro que quiero acotar yo en lo personal, muy modestamente, respeto la opinión de todo el mundo, yo fíjate que estoy un poco disgustada con la tecnología, porque yo pienso que a medida que nosotros estamos comunicados externamente, con nuestros pares, con los que vivimos, hay mucha más incomunicación, porque se emplea muchísimo más tiempo en el WhatsApp, en el YouTube y en todas esas cosas, llegan a la casa los hijos por ejemplo, yo ya establecí un lugar donde por favor aquí quedan los celulares en silencio, las horas de almuerzo y de desayuno se respeta, un hijo mío me dijo, eres dictadora, no, no es ser dictadora, es que la comunicación entre el ser humano y lo que tu estas diciendo, eso de mirarte, de tocarte, de abrazarte, es fundamental, y eso se está perdiendo, se está perdiendo a pasos agigantados, eso nada más...” (Mujer, Entrevista Laguna Verde P9-180)*

En relación a las nuevas generaciones y su dependencia al uso de las TIC, se conforma una brecha generacional dentro de la brecha digital ya existente en la actualidad, se evidencia una tensión generacional entre las nuevas generaciones que ya tienen un conocimiento del uso de las TIC y tienen el control de la información de estas y los adultos mayores que aún en su mayoría desconocen sus posibilidades de uso y se mantienen en constante aprendizaje. Estas nuevas generaciones sienten una mayor cercanía con los aparatos celulares y el uso del computador, así como el Adulto Mayor se siente cercano con la Televisión, esto porque su uso se inició cuando aún eran jóvenes por tanto tienen un mayor tiempo ocupando estas tecnologías, y un uso habitual adquirido. Los adultos mayores se sienten en desventaja frente a los usos de TIC si se comparan con las generaciones más jóvenes quienes también han cambiado el paradigma de crianza haciendo que niños y niñas pequeños adquieran estas habilidades y creen una dependencia a la tecnología, esto es totalmente rechazado por la gente mayor.

*“...Lo que pasa es que esta generación ya viene ya con la tecnología, entonces le es más fácil porque yo tengo un bisnieto de cinco años, me toma el celular, ve las fotos, ve todo, me deja plop, me dijo una señora en la municipalidad, que hay un curso de computación, de todo eso, anda para que le enseñes a tus nietos, estas loca le dije yo, mis nietos me están enseñando a mí, no yo a los nietos. Ellos saben todo, igual un mocoso que tiene un año seis meses, mi hijo tiene uno de esos parlantes grandes, no sé cómo se llaman, esos de karaokes, ni yo sabía, él se metió ahí, prendió el este y subió el volumen, y bailaba, claro es que ellos ya vienen con eso ya pues” (Mujer, Entrevista Eterna Juventud P11-034)*

Esta brecha digital es complementada con otros aspectos en relación al género, inclusión y dificultad de servicios básicos, pero destaca también la brecha económica, ya que existe una gran influencia de los aspectos socioeconómicos de

las personas en torno al uso de TIC, ya que sus ingresos le limitan el acceso a Internet o a aparatos de alta tecnología o mayor calidad. Se tiene conocimiento de los ingresos bajos de un adulto mayor por lo que su capacidad de compra se ve altamente limitada cuando se pretende adquirir un aparato como celular o computador, es por esto que los adultos mayores valorizan los aparatos por su alto costo monetario, los cuidan y tienen miedo de aprender a usarlos sin la ayuda de alguien ya que existe el miedo de romperlo o perderlo y eso implicaría un costo adicional que no se tiene contemplado y que tampoco es prioridad.

*“...el hombre por lo general está muy al tanto de lo que son los valores de las cosas, los equipos, no cierto, un computador de estos otros notebook que se usan ahora, no vale \$100.000, puede costar hasta \$700.000 o más, entonces, el temor de uno más que todo de meterse con una persona así a intrusear, como dicen, uno aprende intruseando el teléfono, uno, si se echa a perder el teléfono, son una cosa de menos dinero, de menos plata, pero echar a perder un computador en que después hay que llevarlo a un servicio técnico para que lo reparen...”* (Hombre, Entrevista Laguna Verde P9-286)

A pesar de esto se encuentran varios aspectos positivos en el uso de las TIC por parte del Adulto Mayor, estos aspectos aparecen cuando las personas ya tienen un uso habitual de estas herramientas, conocen sus posibilidades de uso y tienen un hábito adquirido, entre sus usos destaca principalmente la comunicación con información afectiva, se usan las TIC para estar en contacto con la familia y amigos, para compartir sentimientos o recuerdos que tengan un alto significado emotivo, la necesidad de comunicación entre Adulto Mayor y familia tiene una relación recíproca ya que ambos sienten la necesidad de estar conectados a través de estas tecnologías, es por esto que la familia presiona y motiva el uso de las TIC y la persona mayor acepta esta ayuda y entra al mundo tecnológico aunque eso le signifique un esfuerzo cognitivo:

*“...Sabes que encuentro milagroso del celular, lo sé porque el hecho de que yo soy sola es el hecho de que estoy en el metro y me estoy comunicando con alguien, en caso de que me pase algo, tengo esto, siendo que, si no, habría que, antiguamente teníamos que buscar un teléfono público y avisar...”* (Mujer, Entrevista Laguna Verde P9-304)

*“...Nosotros somos tres hermanos, tengo otro de la familia con los tres hermanos, entonces también todo contacto y a diario a veces, yo sé para donde va mi hermana, se sacó una foto que está en punta arenas y uno está teniendo conocimiento de la familia en general y de las amistades, es importante porque uno está conectado...”* (Hombre, Entrevista Laguna Verde P9-058).

## Percepción del Adulto Mayor y el proceso de Vejez.

En términos generales, se puede plantear que el Adulto Mayor se identifica en base a sus necesidades que tienen relación con su edad avanzada, existen necesidades de compartir en familia, de sentirse cómodo, de sociabilizar y de salir y mantenerse ocupado. Para cumplir estas necesidades se hace necesario que las personas puedan vencer el miedo al uso de las TIC y que una vez aprendidas estas herramientas puedan adquirir mayor autonomía y autovalencia. Pero en ocasiones este miedo es ignorado de parte de las personas que les parece cómodo no aprender el uso de TIC por su factor de edad, haciéndose resistentes al cambio y a la actualización de habilidades tecnológicas, esta resistencia es respaldada por el miedo generalizado que rodea a las TIC y por la falta de motivación de parte de las personas mayores para adquirir estos hábitos:

*“No sé, es que ya no me quiero hacer problema si ya estoy vieja, al borde de los ochenta y seguir aprendiendo no”. (Mujer, Entrevista El Litre P7-093).*

Las personas se ajenan a las tecnologías y se alejan de forma voluntaria y aunque existe una presión de parte de la familia, para que aprendan, se mantienen reacios al cambio, establecen sus preferencias respecto al contacto cara a cara, a las normas de convivencia, a la sociabilización por trato directo sobre el digital:

*“...El hecho de vernos frente a frente, conversar, unirnos, juntarnos, en cambio, con el WhatsApp, no sabes ni a veces ni con quien estás hablando, entonces me han molestado porque no uso, pero no uso, a mí me gusta estar con la gente, así como estamos ahora, conociendo...” (Mujer, Entrevista Jubilados Portuarios, P8- 044).*

Quienes se atreven a aprender el uso de las tecnologías se ven agobiados por la dificultad de aprendizaje que esto implica, ya que debido al desgaste por edad que tienen, empiezan a percibir la pérdida de sus habilidades cognitivas, comienzan a tener una memoria más frágil que se inclina al olvido y al aprendizaje lento de las cosas, ya que requieren un reforzamiento constante de lo que aprenden y de sus habilidades conectivas en sí, para facilitar este desafío que se impone frente a la exigencia del uso de TIC que propone la sociedad en general, los adultos mayores buscan ayuda en terceros, que en su mayoría suelen ser sus mismos familiares, pero como requieren un tiempo mayor y paciencia para aprender, sienten que su requerimiento molesta a los demás, cuando ya pide la repetición de una determinada tarea, por lo que reciben malos tratos de parte de quienes le intentan enseñar y aparecen una serie de sensaciones negativas:

*“...Si, de a poquito, pero de repente se me olvida, me dice mi nieta, tenis que apretar aquí para mandar fotos, supongamos, una cosa así. Ayer no más le pregunte antes de venirme para acá, entonces, le dije, oye quiero mandar esto, aquí po lela si ya te he enseñado, como no vas a aprender, y a las finales para no tener*

*problema ni le pregunto a veces, no le pregunto, porque me dice que ya me ha enseñado, que como voy a ser tan dura, y a mí me duele...*" (Mujer, Entrevista Jubilados Portuarios P8-096).

Bajo estas instancias nacen las necesidades de comprensión y empatía que requiere la persona mayor, se sienten avergonzados, desconfiados, inseguros y excluidos por su desconocimiento de uso de las TIC, provocando un sentimiento de incapacidad de aprender estas herramientas y que les hace pensar que se ven imposibilitados o inútiles respecto a esto, repercutiendo en su salud mental ya que se fomenta el sentimiento de soledad y de exclusión social cuando sus solicitudes son ignoradas o contestadas de mala manera.

*"...Yo creo que el sistema va muy rápido, y ya nosotros quedamos atrás. Porque por más que queramos saber algo no podemos. Antes mis hijos pasaban en la casa, ahora no me toman ni en cuenta" ...* (Hombre, Entrevista Jubilados Portuarios P8-050)

A pesar de esto existen personas que se empoderan por sí solas y se atreven por curiosidad a cambiar la perspectiva que tienen sobre el uso de las TIC, una vez aprendido esto sienten una sensación de independencia de los demás y experimentan una mayor seguridad de sí mismos.

*"...Yo no quería de un principio usar mucho el celular, hasta que no sé qué me dio y me compré uno, entonces aprendí a usar, llamadas, me meto a YouTube, en la noche relajaba me pongo en el celular, a Facebook. Lo utilizo bastante..."* (Mujer, Entrevista El Litre P7-225)

Quienes también se atreven a adquirir el uso de TIC encuentran beneficios que pueden paliar sus vulnerabilidades o dificultades propias de su edad, permitiéndole ampliar sus posibilidades de uso, aprender cosas, sociabilizar, comunicarse, entretenerse y una infinidad de acciones que se pueden realizar con el conocimiento de un uso adecuado de las tecnologías, fomentando su autonomía y autovalencia:

*"...Les voy a decir algo personal, yo tengo un 20% de visión en el ojo izquierdo, en este nada. Pero a mí lo que significa el celular en este momento, me significa para que, yo no puedo ver, por ejemplo, yo le veo esto y yo veo rayas y si me pongo estos lentes igual, tengo que tener una lupa para leer, leería igual o menos que un niño chico que está aprendiendo a leer, porque son focos. A mí me gusta mucho la lectura, pero el celular me dio la opción a leer, yo no leo, pero escucho, por lo tanto, mis nietas cuando vienen me bajan una cantidad de libros y yo todos los voy escuchando, por lo tanto, en ese sentido para mí ha sido beneficioso. Es algo así como para que ustedes lo tengan claro. Autónoma en ese sentido..."* (Mujer, Entrevista Laguna Verde P9-352)

## **Envejecer en el lugar y en comunidad.**

Frente a este concepto, se identifica a la comunidad en base a un sentido de pertenencia a un lugar con necesidades comunes y problemáticas colectivas, en las cuales las personas se adhieren a un grupo comunitario para lograr mejorar las condiciones de vida y solucionar sus problemáticas para alcanzar un mayor bienestar colectivo. En relación al Adulto Mayor, se puede establecer que este grupo etario tiene una mayor participación y organización que otros, ya que se identifican como clubes de Adulto Mayor, en los cuales se organizan de acuerdo a su territorio y predisponen de su tiempo, comprometiéndose con la comunidad. En torno a esto las TIC pueden ser una herramienta de mucha ayuda ya que les permite una comunicación a distancia y abre las posibilidades de organizar a las personas para actividades varias.

*“...Yo creo que en general el adulto mayor tiene como una necesidad mayor todavía sobre todo nosotros que vivimos en un lugar apartado de lo que es el centro de Valparaíso, estamos retirados y es una manera de nosotros tener contacto más rápido y más directo en general con todo lo que es noticias, lo que ocurre dentro de la zona, lo que ocurre dentro de Valparaíso, a través de las diferentes cosas, ya sea WhatsApp o Facebook o YouTube o cosas de ese tipo, que uno puede tener más contacto a través del teléfono y eso también lo lleva la persona que vive apartada, más lejos, que se yo, como decir "mi gente" por decir algo, porque es una manera de sentirse que está participando por el solo hecho de estar al tanto de todo lo que pasa...”* (Hombre, Entrevista Laguna Verde P9-014).

Este sentido de comunidad tiene como valor la solidaridad entre pares, los adultos mayores pertenecientes a la comunidad, se interesan por problemática ajenas e intentan brindar su ayuda, se fomenta el aprendizaje entre pares, se busca información a través de las TIC para ayudarlos, se sienten cómodos entre ellos y se retroalimentan cuando comparan su conocimiento respecto a un tema en específico.

*“...de repente amigos que uno tiene dentro de aquí mismo en el sector, nosotros tenemos amigos que ya de tiempo que están enfermos, que no pueden venir, porque han tenido alguna enfermedad grave, que se yo, entonces uno siempre está en contacto con ellos y al tanto de saber que pasa, por qué no viene...”* (Mujer, Entrevista Laguna Verde P9-246).

El uso de TIC en relación a los grupos comunitarios es valorado de parte de los mayores ya que a través de su uso, por ejemplo, los grupos de WhatsApp comunitarios, son utilizados como herramienta de seguridad y comunicación entre vecinos en caso de robo o emergencias, logrando que fluya la organización y la comunidad en general se sienta más protegida y segura.

*“...sí, es un aparato muy bueno, pero igual que el teléfono, por ejemplo, en el barrio de nosotros entraron a robar, y tenemos un sistema con todos los vecinos*

*de emergencia, conversamos con la municipalidad, nos conseguimos una espacicie de chicharrita, todos estábamos de acuerdo, y se comunican todas las señoras, por el WhatsApp, el otro día se robaron la radio de un auto y todos sabían antes que llegaran los carabineros, había un auto sospechoso que no era del barrio, llegó hasta una señora que tenía un video del auto con el modelo, la patente y se la paso a carabineros o investigaciones, ve que esas herramientas sirven, por eso es bueno que la gente sepa todas esas cuestiones...” (Hombre, Entrevista Bomberos, P12-145)*

Se le encuentran buenas utilidades en su uso comunitario, es una herramienta de organización entre personas, y se podría aprovechar aún más si existiera una alfabetización digital de los aparatos tecnológicos para los Adultos Mayores.

### **Codificación teórica**

*“Una explicación teórica al uso y significados atribuidos a las tecnologías de la información (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso”*

Tal como se señala en los objetivos de investigación, lo que queremos es responder respecto de cuál es el uso y significado que atribuido a las tecnologías de la información (TIC) de las personas adultas mayores de la comuna de Valparaíso. La Teoría Fundamentada indica que debe existir algún grado de secuencia en los momentos de análisis y codificación, para esto, solo se consideran las tres categorías analizadas en la codificación selectiva, estas son: “Avance Tecnológico y TIC”, “Adulto Mayor y el Proceso de Vejez” y “Envejecer en el lugar y en comunidad”. De la categoría “Avance Tecnológico y TIC”, se engloba todo lo que es el uso de las TIC, la vivencia de la brecha digital y las percepciones respecto al avance tecnológico. De la segunda categoría, “Adulto Mayor y el Proceso de Vejez”, se invocan conceptos tales como sentimientos y sensaciones y las percepciones sobre la vejez y las habilidades cognitivas. Y, por último, la categoría “Envejecer en el Lugar”, desarrolla las ideas de sentido de comunidad, solidaridad y redes de apoyo.

De esta forma, se propone que las percepciones y usos atribuidos a las TIC de parte de los adultos mayores de la comuna de Valparaíso, son los mencionados anteriormente, estas categorías crean una red conceptual de factores que influyen en la percepción y uso de las TIC en los adultos mayores.

Según Castells (1999) los alcances de la “revolución” de las TIC han suscitado cambios importantes en la configuración de lo social, hoy en día, existe lo que los participantes mencionan como “nuevas generaciones”, las cuales conviven con la tecnología desde antes de nacer, los mismos que han ido construyendo una nueva realidad de crianza, en donde la tecnología toma un rol fundamental dentro de la familia, extinguiéndose gran parte de las tradiciones familiares, los jóvenes

hoy en día prefieren estar sentados viendo el celular que compartir con su familia o comentar como están. Esto genera una percepción más bien negativa de parte de los adultos mayores hacia las TIC, desmotivándolos a aprender en cierto modo. La nueva realidad familiar es un aspecto de las TIC que no comparten los adultos mayores. Además, sufren las consecuencias de una brecha digital, la que según Cairo (2002) debería llamarse “estratificación digital”, ya que no existe solamente una brecha, es más bien una multiplicidad de factores, los entrevistados señalan vivir tres tipos de brecha: de género, económica y generacional. La brecha digital dificulta el acceso de los adultos mayores a las tecnologías de la información (TIC), por lo tanto, es un determinante fundamental.

El uso de TIC que señalan los participantes es variado, desde utilidades laborales, pasando por una utilidad de seguridad, hasta, pasar tiempo de ocio. La mayoría de los entrevistados señala sentirse más independiente y empoderado al saber utilizar todas o algunas de las herramientas disponibles. Lo que genera una percepción positiva del uso de TIC en los adultos mayores, es visto como una manera de ganar independencia. Aún más en casos de usuarios con problemas de movilidad. Barrantes y Cozzubo (2015) establecen seis categorías de beneficios del uso del internet: salud, aprendizaje, niveles de actividad, entretenimiento y hobbies, bienestar personal y comunicaciones y actividades diarias. A mayor uso, es mejor la percepción de las TIC, a menor uso, debido a desconocimiento en el tema, la percepción de las TIC no es tan positiva.

En la segunda categoría, “Adulto mayor y el proceso de vejez”, los participantes expresaron sentir miedo, miedo al error, al engaño, a romper algún aparato, miedo en general a todo lo que significa TIC, debido a una sensación de incapacidad y soledad que invade a la mayoría, incapacidad de aprender, de actualizarse, de ser parte de la sociedad. Aun así, los que saben utilizarlas, señalaron sentirse seguros y empoderados. Kathy Black, Debra Dobbs y Tiffany L. Young en su artículo “Aging in Community: Mobilizing a New Paradigm of Older Adults as a Core Social Resource” indican que una de las claves para envejecer bien, es justamente el sentimiento de dignidad y de independencia, dos de las cualidades identificadas por los entrevistados como parte del uso de las TIC.

El concepto de envejecer en el lugar, se relaciona con ambas categorías anteriores, y desde esta perspectiva, el uso de TIC influye positivamente en la calidad de vida en la vejez, entregándole al adulto mayor herramientas útiles para poder ser parte de su comunidad, conocer vecinos, comunicarse en caso de emergencia, entre otras cosas.

*“Entendemos como lugar, no solo a un espacio físico como la vivienda y su entorno, sino un hogar, una historia que conforma la identidad, y que refleja la extensión de la individualización, permitiendo la integridad del yo y promoviendo el sentido de la persona”* (Gitlin, 2003). El uso de TIC en los adultos mayores propicia

la creación de una identidad territorial, de compañerismo, solidaridad y de compartir conocimientos, ayudándose mutuamente a mantenerse activos.

Las TIC también acortan la distancia entre los adultos mayores y sus seres queridos al poder comunicarse, apaleando el sentimiento de soledad, en algunos casos depresión, que sufren algunas personas de la tercera edad.

A modo de síntesis, podemos declarar que los significados y usos de las TIC por los adultos mayores de la comuna de Valparaíso, están muy conectados al nivel de uso que tiene la persona, por ende, la única manera de vencer esta brecha que obstaculiza la inclusión de los adultos mayores al mundo tecnológico, es incentivando el aprendizaje y creando redes de apoyo entre ellos mismos, para que puedan transmitir el conocimiento entre ellos mismos.

## Conclusiones

El presente apartado de conclusiones se organiza en tres ítems. En el primer ítem evaluamos los objetivos específicos que se plantearon en un principio de la investigación. En el segundo ítem, se analizan las principales fortalezas y limitaciones que surgieron durante el desarrollo de la investigación. Y finalmente en el tercer ítem, se consideran las implicaciones teóricas y prácticas de los resultados que pudieran aportar en futuras investigaciones o intervenciones que tengan que ver con la temática actual.

### *En torno a los objetivos de la investigación.*

El objetivo general de nuestra investigación era diagnosticar el uso y los significados atribuidos a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) de las personas adultas mayores en la comuna de Valparaíso. En otras palabras, nuestro interés recaía en levantar información inexistente en torno a los adultos mayores en la comuna y la experiencia del uso de las TIC, el cómo se relacionan los mayores en torno a estas tecnologías y como las perciben, pretendiendo establecer las relaciones existentes entre estos dos objetos de investigación. Para alcanzar nuestro objetivo general se propusieron tres objetivos específicos que se evalúan a continuación:

- a. Comprender y analizar las prácticas realizadas por adultos mayores de la comuna de Valparaíso mediante el uso de las TIC.

A través del análisis realizado en base a la información obtenida de las entrevistas, los resultados indicaron que las prácticas relacionadas con el uso de las TIC como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, se relaciona principalmente con los usos básicos de parte de los adultos mayores. Se valora que estas tecnologías instantáneas, permitan la realización de múltiples actividades en poco tiempo, evitando gastos innecesarios. Sus elevados parámetros de imagen y sonido que están en constante avance, le permiten un acceso a la entretención de manera más cómoda y no le significa un mayor gasto físico, lo que se complementa a las vulnerabilidades propias de su edad. Pero sin duda el uso más común y utilizado por las personas mayores tiene relación con la utilidad comunicativa, existen diversos canales de comunicación de masas es por esto que también las TIC adquieren una dimensión social, una de las principales razones por las que los adultos mayores se interesan por aprender el uso de TIC, para seguir manteniéndose comunicados esencialmente con la familia. La innovación tecnológica en materia de TIC ha permitido la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que abren la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias, posibilitando la realización de diferentes

actividades no imaginables hasta hace poco tiempo. Uno de los aportes más importantes y multidimensional de las TIC, tiene que ver con el acceso desde áreas remotas, como se indicaba en los resultados cuando los grupos comunitarios se mantenían en un territorio en el que estaban dispuestos a envejecer pero que también les surgía la necesidad de mantenerse comunicados con su familia que no se encontraba cercana, la flexibilidad en tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades o la posibilidad de interactuar con la información por parte de los diferentes agentes que intervienen en dichas actividades, haciendo posible incluso, la realización de las mismas de forma paralela eliminando las barreras espacio-temporales a las que se había visto condicionada la sociedad de hace unos años. La posibilidad de comunicarse y el sentido de presencia que les otorga las TIC a quienes la usan para mantenerse conectado se valora por parte de los adultos mayores, y una vez aprendidos los usos de las TIC cambia su perspectiva en torno a estas mismas, y adoptan una posición más cercana y dispuesta a la innovación tecnológica, en cambio, cuando desconocen los usos, se muestran más distantes y reacios al cambio en la vida cotidiana que implica integrarse al mundo de las tecnologías y ser parte de una sociedad digital.

b. Comprender y analizar las dimensiones, procesos psicosociales y sentidos que sustentan el uso de las TIC en adultos mayores de la comuna de Valparaíso.

El análisis realizado nos entregó una nueva perspectiva de las dimensiones, procesos psicosociales y los sentidos que sustentan el uso de TIC en los adultos mayores. Realizando una revisión a manera general, los adultos mayores de hoy en día en su mayoría aún cuentan con un modelo de crianza normativo propio de los años en los que ellos crecieron, en donde las actividades en familia eran una obligación, hoy en día, en gran medida por influencia de las nuevas tecnologías, eso se ha ido perdiendo, dando paso a una nueva realidad de crianza adaptado a estas, lo que, en cierto modo, los adultos mayores perciben como un aspecto negativo, valorizan mucho la comunicación cara a cara, el visitarse, ir de compras, etc. Señalan sentir nostalgia por todo ese ámbito afectivo que se ha ido desvaneciendo. Lo anteriormente mencionado, va de la mano con un sentimiento de soledad, lo que conlleva un sentimiento de inutilidad al no realizar ninguna actividad. Es por esto que algunos adultos mayores no sienten el deseo de aprender el uso de TIC.

Por otro lado, los adultos mayores que señalaron manejar el uso de TIC el algún grado, indicaron que la principal motivación a seguir aprendiendo el uso de las TIC es la de los sentimientos y emociones que estas provocaron en ellos, en primer lugar, el sentimiento de sentirse conectado con el resto de la sociedad, el compartir información de algún tipo, informarse de la actualidad a nivel nacional e internacional, etc. Esto aumenta de manera importante su autopercepción como un ser útil para la comunidad.

El empoderamiento, es considerado un proceso psicosocial muy influyente a la hora de decidir aumentar el nivel de manejo de las TIC, los adultos mayores manifiestan sentirse mucho más empoderados que antes de animarse a aprender el uso de las TIC, capaces de hacer algunos tipos de trámites solos, encontrar direcciones o información de cualquier índole, sin tener que pedir ayuda a terceros. Su autovalencia aumenta, por ende, son más felices. Es este sentimiento el que motiva a los adultos mayores a seguir actualizándose y conociendo las TIC.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en su informe “Envejecimiento Positivo en Chile” señala que las condiciones mínimas necesarias para lograr envejecer positivamente, son siete: salud, alimentación saludable, educación, entornos amigables, oportunidades en el campo laboral, el uso del tiempo libre y la realización de actividades físicas.

Los adultos mayores refieren sentir que las TIC les otorgan educación, entornos amigables, oportunidades en el campo laboral y ocio, por ende, son estas un factor positivo a la hora de hablar de adultos mayores felices.

c. Comprender, analizar y contextualizar las dimensiones, procesos psicosociales y sentidos que sustentan el uso de las TIC en adultos mayores de la comuna de Valparaíso vinculados al concepto de envejecer en el lugar.

El concepto de envejecer en el lugar, engloba una cierta cantidad de factores necesarios para que el adulto mayor logre mantener una vejez tranquila y cómoda en su mismo lugar de residencia. Los adultos mayores identifican a las TIC como una herramienta positiva para envejecer bien, producen sentimientos de seguridad dentro de su comunidad, las TIC favorecen el intercambio de información instantánea entre vecinos, logrando mantener un ambiente amigable dentro de su lugar de residencia, a su vez, aumenta la comunicación entre ellos, creando o estrechando lazos de amistad y compañerismo.

Un conjunto de necesidades que los adultos mayores perciben como importantes de satisfacer son las ligadas a la independencia, participación y organización. Al hablar de independencia, nos referimos a la capacidad y la percepción de poder realizar actividades sin la ayuda de terceros, esto se relaciona con el sentimiento de una buena vejez en su lugar de residencia, en caso de vivir solos. Señalan sentir que las TIC han aumentado su grado de participación en actividades comunitarias, agrandando su círculo social. Por otro lado, estas también son percibidas como un potenciador de su capacidad de organización en comunidad, gracias al intercambio de información que se produce en las redes sociales, en donde pueden publicar distintos tipos de datos en grupos destinados a la misma comunidad, son muy comunes los WhatsApp comunitarios entre los adultos mayores.

Los adultos mayores sienten que las TIC facilitan la comunicación con seres queridos que se encuentran en otro lugar del país o fuera de él, que el adulto mayor se pueda comunicar con otras personas disminuye la probabilidad de sufrir depresión, y al estar contentos y sentirse acompañados a pesar de la distancia, su nivel de bienestar aumenta. Por otro lado, las TIC resultan muy útiles en caso de que su usuario posea algún tipo de dificultad de movilidad, ya que estas facilitan la realización de gestiones y trámites que antes solo se podía hacer saliendo del hogar y dirigiéndose al lugar.

El uso de TIC impacta positivamente en la percepción de una buena vejez en el lugar donde los adultos mayores viven, estas hacen que sea más cómodo estar en casa, ya que los conectan con seres queridos y pueden realizar a través de ella, ciertas actividades sin salir del hogar. Además, favorecen la creación de una identidad territorial, a través de la relación con otros vecinos y el conocimiento de su comunidad.

### **En relación a las fortalezas y limitaciones de la Investigación.**

Para analizar las fortalezas y limitaciones de esta investigación es importante recalcar que la investigación se enmarcó en la propuesta de Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) denominada: "Geropolis: Modelo de educación, salud y territorio: enfrentando la desigualdad en la tercera edad de la Ciudad Valparaíso" que busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores a través del abordaje a la realidad del adulto mayor como una construcción social y el diseño de un conjunto de actividades canalizadas en torno a cuatro ejes principales de ejecución:

- El eje de asociatividad, en el que se busca generar una alianza estratégica permanente entre actores públicos y privados, organizaciones sociales y la universidad a fin de contribuir a una cultura que favorezca el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores de la ciudad de Valparaíso;
- El trabajo con las personas mayores en los ámbitos de educación, salud y territorio a fin de contribuir a generar mejores condiciones de vida;
- La introducción a nivel institucional de las temáticas del adulto mayor a través de la sensibilización, incorporación y fortalecimiento de los procesos formativos en sus distintos niveles;
- La generación de nuevos conocimientos en la gerontogeriatría en los ámbitos de educación, salud y territorio.

Además se considera la metodología cualitativa para poder levantar la información en base a sentidos, significados y experiencias, esta metodología, especialmente la Teoría fundamentada, considerando que esta es una técnica basada en la búsqueda de regularidades que permiten encontrar categorías,

propiedades y sus conexiones con el fin de generar hipótesis teóricas respecto a los fenómenos estudiados, nos permitió sacar en concreto la información obtenida y sus resultados sin interferir en los testimonios y dándonos una visión más real y amplia de la realidad que se investiga. El hecho de contar con el respaldo de Geropolis ha permitido innovar en la propuesta investigativa con temas más actuales y de los que usualmente no se tiene mayor conocimiento, pero sí tienen importancia ya que el avance tecnológico y su influencia, se trataría de un fenómeno actual y global que abarca todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas y de que alguna manera incide en sus condiciones, bienestar y calidad de vida.

En relación con las limitaciones que surgen durante la investigación llevada a cabo, se puede identificar el desinterés existente por parte de algunos grupos de adultos mayores para poder participar de la investigación sin un beneficio de por medio. Pero a pesar de esto se pudo organizar bien a las personas participantes quienes se agradece su tiempo y espacios en el cual se realizaron las entrevistas, y se valora aún la participación activa de aquellos adultos mayores que a pesar de sus vulnerabilidades y carencias siguen organizándose y manteniéndose participativos en temas ciudadanos o interesantes para ellos.

#### **En relación al aporte de este trabajo en futuras investigaciones.**

En cuanto a las consideraciones y desafíos para futuras investigaciones es importante considerar la oposición que se forma en la relación adulto mayor y TIC. Sin duda ambos temas tienen relación entre sí, pero como no es de interés para las organizaciones o instituciones involucrar estos dos conceptos e identificar los tipos de relaciones que se forman entre ellos, la información existente es limitada, y no se atribuye el uso de TIC a la gente mayor porque no se le considera de importancia, siendo que la tecnología está completamente normalizada en la actualidad y que su acceso es abierto a una gran parte de la población. Se espera que la información producida en el presente estudio, se transforme en un producto importante al momento de definir políticas de acción local para personas adultos mayores en materia de TIC, siempre contextualizadas al concepto de “envejecer en el lugar” y que los hallazgos posibiliten mejores y pertinentes espacios de integración social colaborando así con la disminución de la “brecha digital” existente con este grupo etario. Se espera también poder generar sustento científico para mejorar espacios de cultura, recreación y educación, valorando a las personas adultas mayores como sujetos activos y capaces de ser protagonistas de sus propios procesos, de su propia toma de decisiones y de diversas formas de participación e incidencia en la sociedad, considerando que la mayoría de esta personas está en condiciones de hacer valer sus derechos y cumplir con sus deberes sociales, siendo partícipes activos de diferentes instancias y organizaciones sociales.

## Referencias

- Ambrosi, A., Pimienta, D., & Peugeot, V. (2005, 5 noviembre). Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información. Recuperado 15 mayo, 2018, de <https://vecam.org/archives/article492.html>
- Arancibia, M. (2001). Reflexiones en torno a la Aplicabilidad Pedagógica de la Informática: Apuntes para un Trabajo Transdisciplinario en el Currículo Escolar. Recuperado 20 mayo, 2018, de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052001000100006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052001000100006)
- Arias, E., Lirio, J., Alonso, D., & Herranz, I. (2018, 31 mayo). Envejecimiento y Género: Investigación y Evaluación de Programas. *Prisma Social*, 1(21), 285-315.
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones. (2018, junio). Las Telecomunicaciones: Un Aliado Estratégico para el Progreso y el Desarrollo de América Latina. Recuperado 30 julio, 2018, de [http://asiet.lat/telecom\\_aliado\\_estrategico/](http://asiet.lat/telecom_aliado_estrategico/)
- Barrantes, R., & Cozzubo, A. (s.f.). Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica.. Recuperado 30 mayo, 2018, de <http://departamento.pucp.edu.pe/economia/documento/edad-para-aprender-edad-para-ensenar-el-rol-del-aprendizaje-intergeneracional-intrahogar-en-el-uso-de-la-internet-por-parte-de-los-adultos-mayores-en-latinoamerica/>
- Biblioteca del Consejo Nacional. (s.f.). Reportes Estadísticos Comunales 2015. Recuperado 30 julio, 2018, de [http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Valpara%C3%ADso#Poblaci.C3.B3n\\_por\\_grupos\\_de\\_edad\\_2002\\_y\\_2015](http://reportescomunales.bcn.cl/2015/index.php/Valpara%C3%ADso#Poblaci.C3.B3n_por_grupos_de_edad_2002_y_2015)
- Cabrera-DelValle(2017). *Influencia Mutua entre el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Sentido de Comunidad, El Caso de la Barceloneta*. Universitat de Barcelona. España.
- Cairo, H. (2005). *Democracia Digital: Límites y Oportunidades*. Madrid, España: Trotta.
- Canales, M., & Peinado, A. (1994). Grupos de Discusión. In A. Peinado, & M. Canales (Eds.), *Métodos y técnicas en investigación en Ciencias Sociales* (pp. 287-316). Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32983105/canales\\_y\\_peinado0.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1533073017&Signature=LSwyvwa5oQECKS7pwYy5Oh4IHxU%3D&response-content-disposition=inline](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32983105/canales_y_peinado0.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1533073017&Signature=LSwyvwa5oQECKS7pwYy5Oh4IHxU%3D&response-content-disposition=inline)
- %3B%20filename%3DCAPITULO\_11\_GRUPOS\_DE\_DISCUSION.pdf

- Castells, M., & Himanen, P. (2002). *El Estado del Bienestar y la Sociedad de la Información: El Modelo Finlandés*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Cohen, M., & Engleberg, I. (1989). *Focus group research: procedures and pitfalls. Comunicación presentada a la Convention of the Eastern Communication Association*. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED307001>
- Cutchin, M. (2004). Using Deweyan philosophy to rename and reframe adaptation-to-environment. *American Journal of Occupational Therapy*.. Recuperado 27 mayo, 2018, de <https://ajot.aota.org/pdfaccess.ashx?url=/data/journals/ajot/930121/303.pdf>
- Definición de las TIC. (s.f.). Recuperado 15 mayo, 2018, de <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>.
- Fern, E. (1983). Focus Groups: a Review of Some Contradictory Evidence, Implications, and Suggestions For Future Research. *Advances in Consumer Research*, 10, 121-129. Recuperado de <http://acrwebsite.org/volumes/6093/volumes/v10/NA-10>
- Fernández, M., & Antón, M. (2018). Estereotipos de las personas mayores y de género en la prensa digital: Estudio empírico desde la teoría del Framing.. *Prisma Social*, 21, 316-337. Recuperado de <http://revistaprismasocial.es/article/view/2443/2655>
- Gitlin, L. (2003). Conducting research on home environments: Lesson learned and new directions. *The Gerontologist*, 5, 1-35.
- Gobierno Regional Región de Valparaíso. (s.f.). Provincia de Valparaíso, Comuna de Valparaíso. Recuperado 25 mayo, 2018, de <http://www.gorevalparaiso.cl/valparaiso.php>
- Ilustre Municipalidad de Valparaíso. (s.f.). Plan de Desarrollo Comunal de Valparaíso, Diagnóstico Comunal. Recuperado 24 mayo, 2018, de [https://www.munivalpo.cl/transparencia/archivos/plan\\_desarrollo\\_comunal/PLA\\_DECO.pdf](https://www.munivalpo.cl/transparencia/archivos/plan_desarrollo_comunal/PLA_DECO.pdf)
- Instituto Nacional de Planeamiento de la Educación (PE-UNESCO). (s.f.). La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos. Recuperado 30 julio, 2018, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001507/150785s.pdf>
- Kiel, J. (2005). The digital divide: Internet and e-mail use by the elderly. *Informatics for Health and Social Care*. Recuperado 30 mayo, 2018, de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14639230500066900>
- Krueger, A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid, España: Pirámide.

- Lara, P., & Duart, J. M. (2005). Gestión de Contenidos E-learning: Acceso y Uso de Objetos de la Información como Recurso Estratégico.. Recuperado 20 mayo, 2018, de <http://www.redalyc.org/html/780/78020108/>
- Lecovich, E. (2014). Aging in place: From theory to practice, Anthropological Notebooks. Recuperado 27 mayo, 2018, de [http://www.drustvo-antropologov.si/AN/PDF/2014\\_1/Anthropological\\_Notebooks\\_XX\\_1\\_lecovich.pdf](http://www.drustvo-antropologov.si/AN/PDF/2014_1/Anthropological_Notebooks_XX_1_lecovich.pdf)
- Lederman, L. (1990). *Assessing Educational effectiveness: the focus group interview as a technique for data collection*, *Communication Education*. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03634529009378794>
- LLorente, C., Viñaraz, M., & Sánchez, M. (2015). Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo.. *Comunicar*, 23, 29-36. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar45.pdf>
- Mesías, O. (s.f.). La Investigación Cualitativa. Recuperado 30 mayo, 2018, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42981055/T3-INVESTIGACION\\_CUALITATIVA.docx?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1532996704&Signature=iuDfIpwKRibi0GZPZpaKRP0eok%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA\\_INVESTIGACION\\_CUALITATIVA.docx](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42981055/T3-INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1532996704&Signature=iuDfIpwKRibi0GZPZpaKRP0eok%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx)
- Miranda, R. (2014, 18 septiembre). Los mayores en la sociedad de la información: Situación actual y retos de futuro.. Recuperado 30 mayo, 2018, de <http://goo.gl/AFceAq>
- Opalinski, L. (2001). Older Adults and the Digital Divide: Assessing Results of a Web-Based Survey. *Journal of Technology in Human Services*. Recuperado 30 mayo, 2018, de [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J017v18n03\\_13](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J017v18n03_13)
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Temas de Salud y Envejecimiento. Recuperado 24 mayo, 2018, de <http://www.who.int/topics/ageing/es/>
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*.. Madrid, España: La muralla.
- Red de Universidades con Carreras en Informática. (2013, junio). Las TICs y los Adultos Mayores ¿Una nueva y desafiante demanda para la TEyET? Recuperado 30 mayo, 2018, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/27590>
- Salinas, J. (s.f.). Cambios Metodológicos con las TIC. Estrategias Didácticas y Entornos Virtuales de Enseñanza - Aprendizaje. Recuperado 15 mayo, 2018, de [http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es.pape.gte/files/DB4\\_bordon56.pdf](http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es.pape.gte/files/DB4_bordon56.pdf)

- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (s.f.). Glosario Gerontológico, Definición de Adulto Mayor. Recuperado 24 mayo, 2018, de [http://www.senama.gob.cl/storage/docs/GLOSARIO\\_GERONTOLOGICO.pdf](http://www.senama.gob.cl/storage/docs/GLOSARIO_GERONTOLOGICO.pdf)
- Souto, M. (1993). *Hacia una Didáctica de lo Grupal* (Ed. rev.). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/d4c2/60c08a04a50e2c64e36bfc25e0bcdd3e91f7.pdf>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2015). Sexta Encuesta de Pueblos Originarios y Tercera Edad. Recuperado 22 mayo, 2018, de [http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Sexta\\_Encuesta\\_Pueblos\\_Orignarios\\_y\\_Tercera\\_Edad\\_16102015.pdf](http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Sexta_Encuesta_Pueblos_Orignarios_y_Tercera_Edad_16102015.pdf)
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Recuperado 30 julio, 2018, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39626073/Taylor-Bogdan\\_observacion\\_part.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1532997351&Signature=dtFKz0iU3ibcSgOMVQVBbYxezT0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTaylor\\_Bogdan\\_observacion\\_part.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39626073/Taylor-Bogdan_observacion_part.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1532997351&Signature=dtFKz0iU3ibcSgOMVQVBbYxezT0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTaylor_Bogdan_observacion_part.pdf)
- Valles, M. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Recuperado de [http://academico.upv.cl/doctos/ENFE-4072/%7B0156537F-94C8-43CF-B91A-6ABB5550C70F%7D/2013/S2/IT\\_Valles\\_Tecnicas\\_cualitativas.pdf](http://academico.upv.cl/doctos/ENFE-4072/%7B0156537F-94C8-43CF-B91A-6ABB5550C70F%7D/2013/S2/IT_Valles_Tecnicas_cualitativas.pdf)
- Wiesenfeld, E. (2000). Entre la prescripción y la acción: La brecha entre la teoría y la práctica en las investigaciones cualitativas.. Recuperado 30 mayo, 2018, de <http://www.geocities.ws/visisto/Biblioteca/Wiesenfeld.pdf>
- Woolgar, S. (2010). *¿Sociedad virtual? Tecnología, «cibérbole», realidad..* Barcelona, España: Eureka Media.

## ANEXOS

### Nº1: TRANSCRIPCIÓN FOCUS GROUP: ETERNA JUVENTUD

**Felipe:** Cuando nosotros vinimos por el tema del estudio, les explique que teníamos dos momentos de este estudio, uno que era la encuesta cierta y con la encuesta, lo que vieron ustedes lo que se preguntaba...

**Mujer:** Sí, pero ahora parece que faltan otra señorita que vino ese día, la que hicimos la encuesta.

**Hombre:** No, es que ellas son nuevas las dos, son de otro grupo

**Camila:** Es que somos del otro grupo de la otra parte de la investigación

**Felipe:** Ellas están participando en esta etapa de la investigación, que es la investigación lo que se llama en ciencias sociales, se dice que son estudios cualitativos, usan distintas dinámicas de este tipo, algunas son, entrevistas individuales y hacen su historia de vida, y acá estas son dinámicas grupales, ya? porque la idea que conversando uno puede profundizar mucho más en el tema de lo que puede hacerlo una encuesta, lo que les contaba la otra vez que la encuesta nos da como los datos así, duros, estadísticos, podríamos decir los hombres usan menos internet por ejemplo.

**Mujer:** A nosotros nos dieron como 4 o 5 hojas que tuvimos que contestar

**Felipe:** Eran más, si eran 17 hojas

**Mujer:** Si eran más, eran montones, claro nos quedamos hasta como las siete y tanto contestando...

**Felipe:** Claro, en una encuesta lo que tiene que, en este caso, nosotros pusimos unos datos o unos temas y preguntitas que nosotros intuíamos que podían ser como las alternativas posibles a las preguntas que uno ofrece alternativas y ustedes responden. En cambio, en este caso, la idea es ustedes puedan como profundizar todo lo que quieran y tocar temas que nosotros no hayamos incluso tocado en la encuesta.

**Camila:** Como saber su opinión o su experiencia...

**Felipe:** Esa es la idea con esta actividad que no es una encuesta, es más una conversación, un debate grupal.

**Catalina:** Y todas las respuestas están buenas...

**Felipe:** Claro, aquí la idea es que puedan ir tocando todos los puntos que para ustedes son relevantes respecto a las tecnologías, al uso de internet, a los problemas que tienen, todo eso que nos contaban cuando hicimos la encuesta, los nietos me ayudan no me ayudan, que se yo y todo eso que no quedó en la encuesta,

la idea sería poder tenerlo ahora para que lo podamos integrar junto con los otros datos de la encuesta, esto otro como información que es más sustantiva por decirlo de alguna forma para nosotros, entonces esto también es anónimo, no lleva su nombre nada...

**Mujer:** Si porque en la encuesta salía que había que poner su nombre

**Felipe:** No, ese era el consentimiento informado, entonces sin nombre, la idea es que digan lo que piensen y sienten que traten de no callarse lo que quieran decir, que no se queden con cosas, pero que también sea como ordenado, porque cuando escuchemos esto, porque lo vamos a grabar, eso tenemos que llevarnos como un registro de audio para acordarnos lo que dijeron, como para que después se entienda como respetando lo que uno termine...

**Mujer:** La verdad es que nosotros a la edad que tenemos en los computadores ya no, para nosotros ya son cosas que nos queda raro... escasamente ocupamos el celular.

**Mujer:** Y en verdad la hija que me puede a mi enseñar que se yo algo, ella trabaja y llega cansada entonces no tengo yo... Felipe: Cuando nosotros vinimos por el tema del estudio, les explique que teníamos dos momentos de este estudio, uno que era la encuesta cierta y con la encuesta, lo que vieron ustedes lo que se preguntaba...

**Mujer:** Sí, pero ahora parece que faltan otra señorita que vino ese día, la que hicimos la encuesta.

**Hombre:** No, es que ellas son nuevas las dos, son de otro grupo

**Camila:** Es que somos del otro grupo de la otra parte de la investigación

**Felipe:** Ellas están participando en esta etapa de la investigación, que es la investigación lo que se llama en ciencias sociales, se dice que son estudios cualitativos, usan distintas dinámicas de este tipo, algunas son, entrevistas individuales y hacen su historia de vida, y acá estas son dinámicas grupales, ya? porque la idea que conversando uno puede profundizar mucho más en el tema de lo que puede hacerlo una encuesta, lo que les contaba la otra vez que la encuesta nos da como los datos así, duros, estadísticos, podríamos decir los hombres usan menos internet por ejemplo.

**Mujer:** A nosotros nos dieron como 4 o 5 hojas que tuvimos que contestar

**Felipe:** Eran más, si eran 17 hojas

**Mujer:** Si eran más, eran montones, claro nos quedamos hasta como las siete y tanto contestando...

**Felipe:** Claro, en una encuesta lo que tiene que en este caso, nosotros pusimos unos datos o unos temas y preguntitas que nosotros intuíamos que podían ser como

las alternativas posibles a las preguntas que uno ofrece alternativas y ustedes responden. En cambio, en este caso, la idea es ustedes puedan como profundizar todo lo que quieran y tocar temas que nosotros no hayamos incluso tocado en la encuesta.

**Camila:** Como saber su opinión o su experiencia...

**Felipe:** Esa es la idea con esta actividad que no es una encuesta, es más una conversación, un debate grupal.

**Catalina:** Y todas las respuestas están buenas...

**Felipe:** Claro, aquí la idea es que puedan ir tocando todos los puntos que para ustedes son relevantes respecto a las tecnologías, al uso de internet, a los problemas que tienen, todo eso que nos contaban cuando hicimos la encuesta, los nietos me ayudan no me ayudan, que se yo y todo eso que no quedó en la encuesta, la idea sería poder tenerlo ahora para que lo podamos integrar junto con los otros datos de la encuesta, esto otro como información que es más sustantiva por decirlo de alguna forma para nosotros, entonces esto también es anónimo, no lleva su nombre nada...

**Mujer:** Si porque en la encuesta salía que había que poner su nombre

**Felipe:** No, ese era el consentimiento informado, entonces sin nombre, la idea es que digan lo que piensen y sienten que traten de no callarse lo que quieran decir, que no se queden con cosas, pero que también sea como ordenado, porque cuando escuchemos esto, porque lo vamos a grabar, eso tenemos que llevarnos como un registro de audio para acordarnos lo que dijeron, como para que después se entienda como respetando lo que uno termine...

**Mujer:** La verdad es que nosotros a la edad que tenemos en los computadores ya no, para nosotros ya son cosas que nos queda raro... escasamente ocupamos el celular.

**Mujer:** Y en verdad la hija que me puede a mi enseñar que se yo algo, ella trabaja y llega cansada, entonces no tengo yo...mis nietos ya volaron así que ya no pasan en la casa, y cuando yo necesito algo por ejemplo "págame por internet mis cuentas" ahí yo...ellos me lo pagan, me lo pagan por internet pero yo quedo igual porque no me enseñan, entonces ese es el problema

**Mujer:** Claro yo también tengo mi nieto, también por, también ellos hacen todo por ahí...

**Mujer:** Si por, ese es el problema y bueno el celular es, también pues, ahora recién yo estoy metiéndome un poquito en internet y todas esas cosas, para pagar cuentas, pero eso no más, otros estudios uno no puede, si ya pasó esa época de nosotros

**Felipe:** ¿Pero y porque siente que paso así como no?

**Mujer:** Es que la memoria se le echa a perder a la edad de uno, yo por ejemplo, yo tengo 87 años...

**Mujer:** Yo tengo 80 entonces somos ya...

**Hombre:** De la quinta edad ya, si por, nos cuesta, a mí me gusta, yo estoy haciendo un trabajo, por ser necesito el alicate, ya el alicate, tengo la herramientas allá, llegó allí y me paro y quedo en blanco, pero cómo? si vengo a buscar algo, y está ahí y trato y trato y no puedo, y me quedo ahí por, para acordarme y no hay caso, me quedo en blanco, me devuelvo allá y el alicate... el alicate ahí me acordé...

**Mujer:** Eso es lo que siempre pasa, por ejemplo, uno dice voy a buscar esto y no, pero no tiene que quedarse, uno tiene que pensar estaba haciendo esto, estaba haciendo esto otro, ¿que es lo que vengo a buscar? y ahí puede que se acuerde uno...

**Mujer:** Y no tiene que moverse de ahí porque yo digo ya yo iba a una parte y aquí tiene que estar lo que yo vine a buscar y me quedo como cinco minutos y ya, esto es.

**Mujer:** A uno se le olvidan las cosas....

**Mujer:** Nosotros terminamos hace dos semanas las clases de la mente, las clases conectivas con el profesor, pero estuvimos super bien con el profe, un profesor que no sólo se dedicó a hacernos las palabras, cosas así, música, canto, pero de todo, fue completo, lo pasamos super, lo echamos de menos porque todos los miércoles teníamos clases con él, era de cuatro a cinco y él vio que era muy poco y llegaba a las tres y media y se iba a las cinco y tanto, casi dos horas nos hacía, una hora casi por cuenta de él, porque él también se encariñó con nosotros...

**Hombre:** Sí la pasamos re bien...

**Felipe:** Ahora ustedes, lo que están diciendo en el fondo, es que esta ya como estado un poco más avanzado en edad y cuestiones que les cuesta aprender...

**Hombre:** ¿Es que es como que el cerebro se está apagando un poquito así, porque yo ahora me tocó médico, me preguntaba y me hacía estas mismas preguntas, que cómo estaba, que como estaba la mente, le contaba yo por, me duelen los huesos aquí, se me olvidan las cosas, lo que me decía el médico, que edad tiene usted? ochenta y un años, y que más puede esperar? Eso ya es de la edad me dijo, no hay nada que usted este bien así, todo eso, no sólo usted, todos los que yo veo y entrevisto, les pregunto y todos tienen lo mismo, eso es de la edad, no es que como que le faltara uno... Yo en la casa hago todo, pero de repente como le digo me duelen los huesos, antes lo hacía, estaba todo el día ahí, ahora no por, no puedo....

**Felipe:** ¿Pero y eso que implicancias tiene respecto a los celulares, y a los computadores y aprender a usarla...los mantiene a ustedes como alejados? por que

podría ser al revés podría servirles como para agarrar las cuestiones y aprenderlas...

**Hombre:** Es que a uno lo mantiene alejado el asunto, en vez de dar facilidad, la tecnología resulta que ahora uno intenta aprender, y no le encuentra ni patas ni cabeza porque no, es tan chiquitita la letra que... calcule que ni yo el cheque lo puedo ver, ni por la fecha, y resulta que todo lo que pasa por la tecnología pasa eso, reducen tanto la letra.

**Felipe:** Ah ya, es como poco amigable con el adulto mayor...

**Mujer:** Lo que pasa es que esta generación ya viene ya con la tecnología, entonces le es más fácil porque yo tengo un bisnieto de cinco años, me toma el celular, ve las fotos, ve todo, me deja plop, me dijo una señora en la municipalidad, que hay un curso de computación, de todo eso, anda para que le enseñes a tus nietos, estas loca le dije yo, mis nietos me están enseñando a mí, no yo a los nietos. Ellos saben todo, igual un mocoso que tiene un año seis meses, mi hijo tiene uno de esos parlantes grandes, no sé cómo se llaman, esos de karaokes, ni yo sabía, él se metió ahí, prendió el este y subió el volumen, y bailaba, claro es que ellos ya vienen con eso ya pues.

**Felipe:** ¿Si po, pero a ustedes no les da como la curiosidad para aprender?

**Mujer:** A mí sí, a mí me ha dado la curiosidad, siempre, incluso me he inscrito yo en cursos en aquí en la municipalidad, pero he tenido tan mala suerte que como no llegan más personas que se inscriban, entonces lo hacen nulo el curso, y he tenido mala suerte, pero yo con lo poco que he aprendido por el celular, más a usar pero el computador todavía no, lo sé aprender y apagar y nada más.

**Mujer:** Yo tuve la oportunidad, pero tampoco lo quise hacer

**Mujer:** Pero el celular cuando uno se me queda en la casa, al otro día yo baje e iba en la micro y me acuerdo oh el celular no lo eche a la cartera y me sentía tan insegura, es problemático, lo echaba de menos, me sentía insegura y me daba pena...

**Catalina:** Es que cuando uno no contesta el otro se preocupa.

**Mujer:** Claro, yo no lo echo de menos, a mí me llaman la atención, pero mamá sal con el celular, no les digo yo...

**Camila:** Es que cuando uno se conecta ya en el celular, los demás tienen la necesidad de que usted esté conectada, para comunicarse...

**Catalina:** porque quizás le pasó algo....

**Mujer:** Si, a mí no me gusta que me controlen, les digo yo, yo salgo no más...

**Mujer:** Yo igual, yo lo dejo en la casa, pero porque yo lo dejo, entonces a mí, mi hija me reta, ¡mamá! me dicen, si el celular para que usted ande con él y uno la pueda llamar y saber dónde está, o algo le pasa a usted...

**Camila:** ¿Le quita independencia siente usted?

**Mujer:** Yo creo que sí, de repente sí, pero nos controlan mucho...y a la edad de uno no pueden venir a controlarla... se preocupan de uno, si uno no llega por ejemplo sale, y sale y sabe que tiene que estar más o menos a una hora y no llega, se preocupa porque uno se entretiene igual ir y mirar para todos lados, y yo no había aprendido porque resulta que yo aprendí, me dieron el celular porque mi nieta se fue al extranjero entonces para comunicarse conmigo y me enseñó y todo, y me aplaudía, no si no quiero nada el celular yo, déjenme así, y no mamá me dijo si es fácil, mire esto y esto otro, ya yo le hice caso, y me aplaudía después jajá pero me faltan cosas todavía que aprender...

**Felipe:** Pero de todas maneras igual han ido aprendiendo a usarlas...

**Hombre:** A mí me enseñan y a veces se me olvida, porque me dicen esto y esto ahí, pero me enseñan tan rápido que me dejan ahí, (Catalina: no se dan el tiempo de enseñarle) claro, yo le digo oye pero hazlo con calma y me dicen pero es que tú no entiendes nunca, me retan pero yo lo digo porque no entiendo, así que sé lo básico no más, me llaman, llamo y eso es todo.

**Catalina:** Que uno no tiene paciencia, por ejemplo, yo, mi abuela de 80 años me dice esto y uno esta tan acostumbrado que lo hace rápido, y ella me dice que quiere aprender, porque en verdad pide más aprender a que se lo hagan...

**Mujer:** Mi nieta mayor Camila tiene paciencia, me dice abuelita yo le enseño, porque yo lo que soy lenta es en mandar los WhatsApp, los recibo todos bien, pero yo mandar los audios todo eso sé, pero por ser para cuando se me echa a perder así, ahí quedo colgada, así que voy donde el hijo de él y que él me lo arregle

**Felipe:** Pero lo usan, usan WhatsApp y esas cosas han ido aprendiendo...

**Mujer:** yo uso WhatsApp, entre todos hemos ido aprendiendo, buscar personas, alguna quiere buscar una amiga que se yo por Facebook

**Mujer:** si, yo también

**Felipe:** Ya, ¿tienen redes sociales? las revisan las redes sociales?, o sea se meten al Facebook, ¿ustedes tienen Facebook o no? WhatsApp y esas cosas?

**Hombre:** No, yo no me meto porque me retan mucho, me dicen que este botón que esto otro...

**Mujer:** Mi hija fue a buenos aires y de allá me ha escrito...

**Catalina:** (dirigiéndose al **Hombre**) entonces usted usa el celular para llamar y recibir llamadas....

**Hombre:** claro, y ellos andan todo el día, mi hijo se acuesta, se levanta, va al baño, se baña con la cuestión, deja esa cuestión al lado le digo, estas todo el día con esa cuestión, y me pone altiro una cara, no contesta, pero con la cara me lo dice todo

**Camila:** Eso es lo otro, que como la juventud sabe manejar bien las tecnologías está todo el día en ellas

**Mujer:** Están almorzando, y están con el teléfono, y mi yerno igual

**Mujer:** mi hijo igual, están almorzando y él está, recibe mensajes, le digo yo, almuerzo tranquila y deja eso, pero no altiro debe contestar...

**Felipe:** Pero, por ejemplo, para ustedes como ya adultos mayores, en que le ha servido lo poco o mucho que usan las tecnologías.

**Mujer:** Nos ha servido, para comunicarse con la familia, con las amistades, nos conectamos, yo recibo hasta de Canadá de esas partes recibo también mensajes.

**Mujer:** de México recibo yo...

**Hombre:** Ella recibía de Argentina, ellas conversaban con ella, pero siempre le cortaba con el dedo sin querer, así que se aburrió de llamarla...

**Mujer:** No podía aprender todavía, me llamaban de allá, un sobrino de allá que ni siquiera conozco y él tampoco me conoce, pero así por intermedio de esto, hemos estado conversando...

**Felipe:** Ah ya, hizo un nexa con un familiar...

**Mujer:** claro, yo lo veo en la foto ahí, y él también, me muestra y resulta que conversamos y todo, pero después si yo quiero conversar con él, no sé llamar, eso es lo que no sé, cuando él me llama conversamos, ¿pero yo llamarlo? no, no aprendo todavía, no sé cómo será...

**Hombre:** la tecnología es buena, bonita, es buen avance...

**Mujer:** Si lo hubiéramos practicado antes....

**Hombre:** Claro, pero para nosotros a esta edad, quizás si hubieran salido antes, cuando hubiera tenido unos cincuenta años, ahora tengo ochenta, treinta años.

**Felipe:** en el caso de ustedes la tecnología en los casos personales los pilló ya fuera de su mundo laboral, cuando trabajaban no trabajaban con...

**Mujer:** Yo tuve la posibilidad, yo trabajaba en una tienda en la caja y en la oficina, y cuando recién empezó la computación en el segundo piso, hicieron curso, y don Gale me decía Elsa anda a hacer el curso, no don Gale le decía yo, yo sabía escribir en maquina no más, pero las letras del computador son igual a b c, las mismas de la máquina, me decía señora Elsa anda, yo te pago el curso, no don Gale mande a la gente más joven, y tuve muchas veces la posibilidad pero no, nunca quise ir, y tuve la posibilidad era subir la escala no más, era arriba, no quise.

**Felipe:** ¿entonces el aprendizaje que han ido teniendo, ha sido mediante el puro uso y les ha costado ese aprendizaje?

**Mujer:** a mí me costó mucho, el celular, sobre todo, pero ahora ya estoy bien

**Hombre:** el celular viejo que tenía yo, lo conocía bien porque llamaba y todo yo, ellos me dieron este y yo les dije y para que si tengo este, y me dijeron es que ese es viejo, andas con esa porquería...pero este no lo sé ocupar, ni prenderlo, ahora se le acabó la batería, si me descuido, me llaman y llamo, para eso lo tengo, ahora si usted me dice los datos para ponerlo yo aquí, quedo pillo, yo no me atrevo ni a tocarlo le dije, yo prefiero el chiquitito, más encima esta porquería tan grande, pero me lo regalaron que le iba a hacer, pero prefería el chiquitito, aun lo tengo ahí pero no lo puedo ocupar...

**Felipe:** ¿pero en ese tiene internet?

**Hombre** si, tiene WhatsApp, tiene de todo pero yo no lo ocupo, así que no sirve de nada, ellos tienen de repente, hablan cuestiones y me salen cuestiones a mí, me salen y en vez de apretar el botón que tengo que apretar, apretó otro y ahí me amurro

**Felipe:** ¿Y navegan en internet? buscan información?

**Hombre:** yo no busco nada

**Mujer:** yo navegaba cuando aprendí a hacer eso, pero después se me olvidó y ya no lo hice más, por ejemplo, los incendios uno lo puede buscar lo más bien, eso me lo enseñó mi niña

**Felipe:** ¿o cuando quiere saber alguna cosa o ver películas, videos esas cosas las hacen?

**Mujer:** si eso sí, yo lo tengo incorporado para poner música, los cantantes...

**Felipe:** ¿pero las ven?

**Mujer:** si, yo las veo en la noche, me gusta verlas, en la noche pongo y empiezo a ver a Juan Gabriel a todos esos artistas que me gustan...

**Hombre:** capaz que me estén llamando y tengo la cuestión apagada, y no me di ni cuenta...

**Mujer:** la tecnología de ahora en realidad no me gusta mucho, porque cuando uno está por ejemplo con los niños en la mesa, ellos están con su cuestión y una está ahí sentada como si no existe, y uno les habla y ellos están ahí pegados en eso, entonces eso es malo, que los niños no aprecian el tiempo que tienen con los adultos, en la sobremesa...

**Mujer:** antes se quejaban que los papás trabajaban y no compartían con los hijos, y ahora es que los hijos no comparten con los papás porque están pegados a eso, cambió la cosa...

**Mujer:** yo cuando llegan mis nietos, lo que he agarrado ahora es decir ya, vamos a almorzar así que los celulares apagados... si alguien está usándolo ya pues estamos almorzando, entonces ahí lo guardan y todo, porque es la única manera que comparten con uno...

**Mujer:** a mí un día mi yerno estaba almorzando, me llamaron...suegra la están llamando y usted está almorzando, no voy a contestar le digo yo, y después dos o tres días dos veces estábamos almorzando y lo llaman a él, ¿y le digo yo y porque usted contesta y yo no puedo contestar? claro...

**Hombre:** esto es más importante dicen...

**Mujer:** si para que no molesten les pasan el celular a los niños, nacen con el mismo teléfono...

**Hombre:** a mí me pasa que cuando ando con el teléfono, que lo llevo en la calle, y resulta que con el sol no lo deja ver a uno, ¿qué números van ahí? tengo que ir al final a un centro de llamadas para llamar...y el teléfono en el bolsillo

**Hombre:** es cierto eso, porque a veces a uno lo llaman y cuestiones, y veo y no veo nada, y tengo que buscar una parte que este con más o menos sombra para poder ver más encima soy corto de vista, me molesta...

**Camila:** ¿qué propondrían en el uso de la tecnología pero que beneficie al adulto mayor?

**Mujer:** lo principal yo creo que los celulares sean con números más grandes, eso se puede hacer con los nuevos los grandes, pero muchas personas tienen de los antiguos de los otros no más y en esos no se puede, los números son más chicos....

**Felipe:** Claro ya eso es una cuestión del aparato... sí pero ella también se refería como a otro tipo de medida como aprendizaje...

**Catalina:** Por ejemplo, si les gustara que vinieran a hacerle talleres acá de como ocupar la tecnología....

**Felipe:** Claro, porque lo que estamos viendo es como también la tecnología o el uso de estas herramientas pudieran servir como para que el adulto mayor sea más independiente y le ayude en el fondo a su vida diaria...

**Mujer:** claro, cuando uno tenga un peligro o un problema de salud o se haya caído, tenga cualquier problema que eso le sirva bien a uno...

**Felipe:** claro, por ejemplo, por ahí donde dice usted, ¿ustedes creen que haya alguna utilidad que se le podría sacar a las tecnologías?

**Mujer:** Nosotras por ejemplo ahora que andan tanto ladrones robando, tenemos el pito no más, el pito que nos... Y en el caso que algo pase tenemos eso...

**Mujer:** Y ahora todos tenemos un grupo de WhatsApp... aquí por ejemplo el otro día se ahorcó un joven, todos sabíamos, después robaron una casa también ahí también por el WhatsApp supimos todo por las vecinas...cada calle tiene...

**Camila:** eso le da mejor seguridad también porque usted se entera al instante de lo que está pasando...

**Mujer:** claro...eso es bueno porque uno se siente más segura...

**Felipe:** claro eso, les da como la sensación, ¿en ese sentido el WhatsApp les daría como mayor seguridad y sentirse como más respaldada también por la comunidad en el fondo?

**Hombre:** Lo único que lo más la tecnología aquí tenía, era el sistema de los Mitsubishi que tenía las bobinas metidas en los cambios...

**Mujer:** a mi lo que me hubiera gustado es que vinieran aquí a hacer las clases de computación, un curso... eso me gustaría...

**Mujer:** por la municipalidad, pero hay que ir abajo...la gimnasia y esas de las memorias, esas cosas las vienen a hacer aquí... pero lo demás no.

**Felipe:** claro, es que de partida tendrían que tener computadores... pero a ustedes, por ejemplo, son igual un club de adulto mayor, y tienen la posibilidad de postular proyectos, claro si...

**Mujer:** si, es que nosotros siempre postulamos a los puros paseos jajaja...

**Felipe:** claro, ustedes pueden hacer ese tipo de proyecto o no, ¿cómo traer un computador y un profe?

**Mujer:** si, hay que hablar primero con el profe para ver cuánto pide y después cuanto sale el computador y tenemos que hacer un presupuesto y todo eso se pone en el proyecto y yo sé cómo se hace todo y si lo ganamos, lo ganamos, pero lo que nosotros lo que siempre nos ganamos son los paseos, todos los años postulamos a los paseos...

**Felipe:** ¿pero le interesarían ese tipo de proyecto?

**Mujer:** claro que sí, pero tendríamos que hablarlo, acá somos pocos, pero éramos 45 y después quedamos 40, ahora ya vamos en 36 integrantes del club, este club era el que tenía más socias, éramos el más grande de Valparaíso, y nuestro padrino Don Aldo Cornejo, lo tuvimos 18 años, de cuando él no tenía ningún puesto para cuando fue padrino de nosotros, después fue diputado, alcalde, diputado otra vez pero en ese tiempo cuando fue padrino no, pero cuando fue padrino lo pasamos muy bien con él, fuimos hasta a cenar al congreso, nos llevó a conocerlo, era bonito no lo conocíamos, fue muy buen padrino....

**Hombre:** si muy buen padrino, lástima que no haya salido de senador porque hubiéramos estado en las nubes nosotros jajá...

**Mujer:** pero fue por culpa de la señora que vino de Santiago, por la yerna, no tenía nada que hacer ella aquí, y ella le quitó los votos...

**Felipe:** pero ya en ese caso, les interesaría el uso de computador o de celular, ¿qué es más útil para ustedes?

**Mujer:** mire las señoras van a decir el paseo, en serio, lo primero que piden, porque dicen que ya estamos muy viejos para otros, si antes queríamos hacer otros cursos, de cocina de tejido tantas cosas ofrecen, pero no... el puro paseo.

**Mujer:** antes hacíamos manualidades, pero nadie quiere hacer nada ahora, pero es la edad de uno en verdad, yo me quede con cinta, con perlas....

**Mujer:** yo hice un curso aquí, de manualidades de navidad, pero fue un puro año no más, hicimos hasta exposición, ¿te acuerdas? es que se entusiasman de primera pero después no vienen, ay no que puedo, que tengo que hacer otra cosa...les falta motivación a las señoras...

**Mujer:** una hace un paño, ahora la juventud no pone paños en los muebles, no ponen nada, peluches, nada de peluches, nada de lo que uno hace, entonces que va estar trabajando uno?

**Camila:** pero lo de navidad por ejemplo siempre tienen ventas, porque la gente cada año compra más cosas...

**Mujer:** yo cuando fui a la feria de parque Italia, todos se quejaban que nadie compraba nada, no sé, las cosas que hace uno como que no le toman interés la gente...

**Mujer:** ahora no, por tanta cosa que ha llegado...

**Felipe:** ¿y un proyecto de este tipo, usted cree que le interesen?

**Mujer:** por eso le digo, puede que 10 queramos, pero las otras 20 no...

**Mujer:** y después van quedando en 5 o 4....

**Hombre:** por ejemplo, nosotros veníamos a la gimnasia, había como 15 o 18 los que veníamos, y después fuimos quedando 4 o 5... por ejemplo yo estas dos semanas he estado con un problema grandote y no he podido venir a las clases por eso...y todavía no lo soluciono así que estoy de capa caída porque faltó pero tengo que salir adelante no más...

**Mujer:** por ejemplo, ahora habían inscritos como 15 pero ninguna vino después cuando le digamos uy se me olvidó, ¿porque no me llamó?, se les olvida, si nosotros le decimos el lunes nos juntamos, y ellos nos dijeron que iban a venir y lo dijimos en la reunión anterior...van a decir que hacía mucha calor...

**Mujer:** pero díganle que va a ver una once, llegan todas, se llena aquí la mesa, tenemos que poner otra mesa...

**Camila:** claro lo que le traiga un beneficio inmediato...

**Mujer:** claro, son del momento las señoras no más... igual que al paseo también llegan todas...

**Camila:** bueno si se motivaran con el uso de las tecnologías, podrían obtener más información de más tipos de eventos, paseos que les traigan beneficios a ustedes como club de adulto mayor, viajes, postulaciones, proyectos porque ahora todo es por internet...

**Mujer:** hay muchas más cosas en Santiago, aquí en Valparaíso no, no hay mucha actividad, allá hacen todo, y todos vienen a pasear a Valparaíso, van a la serena, y muchos beneficios buenos son para Santiago...

**Mujer:** la municipalidad por ejemplo estuvo haciendo paseos, pero para dos o cuatro personas, primero fue la señora Ada conmigo, y después la Flora con el marido, y después vinieron para postular y no fueron más que dos personas porque dicen que tienen que repartirlo para todos los clubes... pero cuando recién empezaron los viajes de la municipalidad ahí aprovechamos, por ejemplo la primera vez fuimos 9, después el año siguiente fue un grupo de como 15, ahí nos dieron más espacio....

**Mujer:** es que a medida que van aumentando el club al parecer se acaban los cupos...

**Felipe:** ¿la prioridad está en el paseo entonces... pero para ustedes las TIC es una cuestión necesaria aprender?

**Mujer:** si por supuesto, uno no aprovecha bien el celular, pero si lo supiéramos usar bien...pero uno no sabe usarlo bien, a uno le han enseñado y poco no más, ¿cuándo yo quiero buscar una página por ejemplo yo le digo a mi niña oye como se hace esto? y se me enoja... no tienen paciencia

**Mujer:** cuando me enseña, me dice así y así, primero lo hace en el suyo que es más grande y después me hace hacerlo en el mío... y por ese momento aprendí...

**Camila:** ¿dirían que se sienten excluidos del uso de la tecnología?

**Mujer:** en algunas cosas....

**Camila:** ¿cómo cuáles?

**Mujer:** por ejemplo, la televisión, eso es no es una cosa que nos haga tanta falta, pero nos ha entretenido bastante y es una de las primeras tecnologías...y ahora que han salido unas muchas mejores...

**Felipe:** claro, eso nosotros hicimos con otros grupos que entrevistamos, ¿que en el fondo ustedes han visto cambiar el mundo y aparecer un cambio tecnológico súper

rápido, la televisión, los transportes, las comunicaciones, como ven que eso han cambiado para bien o para mal?

**Mujer:** Por ejemplo, en la televisión uno ve todas las noticias de afuera, como los incendios afuera, son tremendos incendios, el de California...

**Mujer:** si no fuera por la tecnología no sabríamos eso...

**Hombre:** gracias a la tecnología lo vemos...es interesante la tecnología, es buena, pero... bueno hablo por mí, para mí ahí no más, porque me gusta verla pero que yo me voy a dedicar a ver u ocuparla, pero no puedo me cuesta y se me olvidan las cosas...

**Mujer:** Yo televisión veo poco, veo la cocina, veo cosas así, pero noticias nada, nada de noticias así por ser, mataron a este, todas las cosas así las elimino. Me gusta más la música, mejor pongo la radio, me pongo a cantar y estoy contenta, pero cantar viendo cosas...no...

**Camila:** claro porque también la tecnología puede ocuparse para manipular a las personas...

**Felipe:** si pues, ustedes ven algunos peligros en las tecnologías en general, ¿el internet, que cosas les dan miedo del internet?

**Hombre:** yo veo las noticias siempre veo las noticias hasta las 10:30 y ahí dan de todo, los robos, me da una rabia...

**Felipe:** claro eso ya es de las cosas que están pasando, pero yo me refería a las tecnologías en sí mismas...

**Camila:** por ejemplo, que se corte la comunicación cara a cara...

**Mujer:** la tecnología va apartando mucho a las personas, a las familias sobre todo...

**Catalina:** yo estoy en la misma casa con mis papás y nos hablamos por WhatsApp de una pieza a otra...

**Mujer:** claro... para eso sirve mucho porque yo con mi hija como vive ella en el segundo piso, yo abajo, entonces se le olvida algo que decimos, ella altiro nos dice por WhatsApp, y me dice mamá esto y esto otro, entonces para eso nos sirve...

**Mujer:** en el celular me figuraba una llamada, ahora ya no la hace, que llamaban y "no puedo hacer esta llamada" que yo llamara, y yo para que iba a llamar si yo ni conocía el número nada, entonces esas cosas son que uno puede llamarlos y quizás que van a decir...

**Hombre:** claro como hacen tanta estafa, llaman y en especial con los adultos mayores para caer... te llama un sobrino, yo las corto

**Mujer:** hola tía como esta, su sobrino regalón, así me dijeron una vez y yo le dije es que tengo tantos sobrinos y todos son regalones, y me dijo el más regalón, y yo le

dije como te llamas? Alán, ah no ahí sí que no porque no tengo ningún sobrino con ese nombre....

**Hombre:** y uno cae...la primera vez yo caí, me llamo un pariente de Casablanca que chocó y que la señora estaba embarazada y cuestiones, y me llaman y me dicen que mi sobrino regalón chocó y a mí se me vino a la cabeza y nada que ver, yo tengo todos estos sobrinos...Miguelito? le dije, caí, le da el nombre altero, y le digo mijito que le paso? no es que le voy a pasar con el teniente... y me dice que chocó una señora que estaba embarazada y que querían arreglarse a la buena para que lo ayude y cuestiones...

**Felipe:** ¿y cayó?

**Hombre:** no por, se me vino a la cabeza Miguelito tiene cualquier billete pue, yo soy un torrentito, y tiene al papá y tiene al hermano, y que me iba a llamar a mí, ya listo y pum le corté...otra vez me intentaron hacer lo mismo, la misma cuestión del sobrino y le digo y porque no te va a la tute tute tute... y le corté...

**Mujer:** yo también le eché unos buenos garabatos yo no tengo sobrino así que ándate a la tatatata, ya cuando empiezan hola tía, y cambian, porque todos casi decían lo mismo y hay gente que ha caído....

**Mujer:** a mí cuando me llamaban esa persona, se veía negra la pantalla y salía la figura de un hombre...pero se notaba que era un hombre así que cuando ya llamaba yo pum cortaba...

**Felipe:** si, pero sienten que ahí hay una vulnerabilidad del adulto mayor, que fueran así un objetivo del engaño...

**Mujer:** si, porque la encuentran a una que es más tontita, que cae altero...

**Catalina:** más preocupada digamos jajá...

**Mujer:** si, yo por ejemplo iba al banco porque le cobraba a mi hijo los fletes, y saliendo del banco, me venía siguiendo un tipo y me dice hola señora tantos años que no la veo, y yo le dije y quien es usted? no lo conozco, no pero no se acuerda de mí, y yo, a usted no lo he visto ni en pelea de perros le dije yo hasta luego, y ahí seguí y me fui, se la corto altero

**Camila:** claro y ahí empiezan no yo soy amigo de su hijo, que se yo

**Mujer:** claro y como si lo fueran a engañar a uno, no no, yo no converso con nadie en la calle, gente que conozco sí, pero extraños no, ni señoras ni mujeres porque uno ya no sabe si...

**Mujer:** si tampoco, a la señora lucia una mujer salió, cuando pagaban en Brasil, pasó a comprar al supermercado y salió con dos bolsas y era ya una señora no joven, de edad y se le acercó una mujer, le ayudo abuelita, la subió a la micro, la

vino a dejar hasta la casa, acá al frente, y hasta entró a la casa, y creo que le pidió agua, y justo la señora dejó la cartera ahí y le sacó toda la plata que llevaba...

**Felipe:** ¿oigan y en el tiempo que llevan ustedes usando los celulares y todo esto, han sentido que han ido avanzando en su aprendizaje? que han ido aprendiendo? de a poquito?

**Mujer:** si, a de poquito he ido aprendiendo a usarlo...

**Mujer:** si, si mi nieto tiene cinco años y lo maneja como no voy a poder yo, él a mí me dice así se hace, así y así, él llamaba al extranjero, al papá, pero uff, uno dice no estos cabros vienen ya listos...

**Felipe:** pero igual han ido aprendiendo de a poquito...

**Mujer:** ellos aprenden más porque son niños que van usando la tecnología de a poco...

**Camila:** lo malo sería de que, por ejemplo, que hayan aprendido a usar el celular y apenas había aprendido le habían cambiado el celular entonces era como empezar de nuevo porque va avanzando muy rápido la tecnología...

**Mujer:** mi nieta me regaló este, porque ella se compró uno nuevo, y aquí estoy aprendiendo más cosas...

**Felipe:** el cambio la obliga a aprender más, un desafío igual para ustedes...

**Camila:** además que las otras personas también tienen la necesidad de que ustedes estén conectados...

**Mujer:** off yo tengo cualquier gente aquí que me llaman, y tengo para llamar, están todas aquí, y en la mañana me llevan, pero cada... porque yo también pertenezco a un grupo en la iglesia, off me llegan unas cosas muy bonitas todas las mañanas, a las 7:30 ya están mandando cosas...

**Felipe:** en el fondo, les ha servido para mantenerse comunicado... ese sería si hubiera que hacer un resumen, sea llamando o a través de un WhatsApp les ha servido para estar comunicados, eso es lo básico para ustedes y lo otro es accesorios, sus videos de la música, ¿las noticias internacionales que los mantiene conectados con el mundo... ahora les cambia eso su vida cotidiana? es que hay gente que ve tele todos los días por ejemplo...

**Mujer:** no es monótona como lo mismo de todos los días, en cambio ahí ya uno tiene otra manera de entretenerse...

**Felipe:** le ha ampliado un poco el abanico de cosas que hacer...yo pensé que era como la típica imagen aquí del adulto norteamericano que se queda todo el día viendo tele, o sea no ha hecho eso, como lo negativo que ha hecho esto...lo usan en el fondo para estar comunicados...

**Mujer:** para entretenernos cuando no tenemos nada que hacer...yo lo saco el celular y lo prendo y empiezo a ver qué es lo que hay por internet entonces uno se entretiene...

Entrevistado hombre: para jugar...

**Mujer:** no, yo para jugar no lo ocupo porque yo no sé entrar a los juegos, nunca he podido aprender, o sea no le he pedido a mi niña que me enseñe, así que nunca juego...

**Mujer:** mire vea eso (muestra video) ...y la lectura que tiene...es precioso

**Felipe:** claro, los videos y la música que tienen....

**Mujer:** no si entretiene mucho....

**Mujer:** hay que leerlo y es lindo lo que dice....

**Camila:** si, y hay mucho material de eso en internet....

**Mujer:** uuuh si, a mí me mandan, pero muuucho...

**Felipe:** ese sería como un aporte a nosotros a como nos comunicamos y como nos mantenemos conectados...

**Camila:** lo otro es que el celular nos ha permitido estar en contacto con otras personas...o con personas que están muy lejos, y uno piensa que si no fuera por el celular por ejemplo nunca hubiera contactado con una amiga que tenía hace mucho tiempo....

**Mujer:** A veces salen amigas que uno conoce, pero no saben que uno tiene WhatsApp y uno puede comunicarse con ellas...

**Felipe:** ¿y se han ido reencontrando con algunas personas, compañeras de colegio?

**Mujer:** compañeras de colegio, tantos años... si....

**Felipe:** ¿sí?, y se han ido encontrando gente en Facebook...y eso que les?

**Mujer:** una se siente contenta alegre de tantos años y se pone a recordar, de su colegio las cosas todo...

**Felipe:** si igual es, es lo que nos pasa a todos...

**Mujer:** mire a mí, mi nieta, yo tenía varios cassette de años, en una la Francisca ,mi nieta que ya tiene 23 años, se los lleva y un día me llama y me dice abuelita le tengo algo en el celular, y veo y yo casi me caigo de la sorpresa, era un video de yo bailando con mi marido, mi marido hace veinte años que se murió, mira el recuerdo bonito, y ella me lo mandó...y salíamos ahí bailando, y así en las noches cuando estoy sola en mi pieza lo busco y lo pongo...

**Mujer:** a mí me hicieron un video también en horcón, mis nietos, mis hijos todos, con fotos de cuando yo era más joven...y la persona que sacó las fotos es internacional, es una gran fotógrafa entonces ella una vez fue a México y le gustó mucho la foto, donde esta ella abrazándome con su hijo, en ese entonces tenía un niño no más ella, los tres ahí, y sabe que en una panadería les gustó la foto y la pusieron en una panadería en México, y yo cuando fui ahora, quería ir a verla, y ella le mando a mi nieta donde estaba y todo y fuimos, y está en un letrero grande puesto arriba...yo decía shh podría haber cobrado jajaja

**Camila:** por los derechos de autor jajaja....

**Mujer:** el caballero cuando me vio estaba contento...así que yo por México andaba metida...

**Hombre:** esa es la tecnología...por ser yo estuve de cumpleaños, todos los años lo estoy jaja, pero hace tres años atrás, mis hijos que tengo 3 hijos, se pusieron de acuerdo con toda la familia celebrarme el cumpleaños, y esa vez yo no tenía idea que me iban a hacer, pero ya me hicieron la cuestión, eran como las 1 ya, y yo como quede viudo hacer 13 años entonces yo debo cocinar ahí, y estaba con mi hijo que vive conmigo y veo la hora y me dice oye ayúdame aquí a forrar aquí afuera...y yo ya, era como iban a ir tantos, pero él me dijo es que tengo a unos amigos invitados aquí para hacer un asado de ahí, así que voy a tapar todo afuera, trajo unas carpas bonitas con ventanas bonitas y todo, y yo le dije oye tengo que hacer el almuerzo y tú no me avisai ni una cosa, llegai y te tirai no más, así con un cuello, y él pero papá que tanto si vas a comer con nosotros...ya yo estaba así y lo ayudo a poner la cosa y de repente llegan los cabros de aquí cerca, los Toro y los de al lado, yo en la casa tengo un quincho e hice una parrilla con un mesón al lado, y todo ahí y vienen con un carro con ruedas grandes que tienen, bajando cosas y yo les dije tantas cosas que traen si ya tengo la parrilla y dicen no si es para hacer el asado no más, los cabros ya sabían por, no si vamos a hacer un asadito...y después en un ratito llega mi hija...y a que vienes? no papá sabi que tengo el auto malo, necesito que me lo arregles,...mira cómo me tiene este con invitados y tú quieres que te arregle el auto más encima... no pero papá como, no si tienes que esperarte no he hecho ni el almuerzo, ya tienes que esperarte, después llega mi cuñado con mi cuñada y las sobrinas, chuta y este que querrá, y me dice mi cuñado para callado, no es que es tu cumpleaños y te lo vamos a celebrar, ahí caí, bueno ahí se me arregló un poco la cara, ya estuvimos adentro, seguimos la fiesta después todo bailoteo, ya estábamos todos, éramos como 27, sobrinos, cuñados, todos...y llega en la noche, ya estábamos todos afuera, y dicen ya entren todos como puedan en el living ahí...porque me iban a poner el video...y me hicieron un video de cuando yo nací, cuando me casé, cuando iba a la playa, a mí me encanta ir a la playa, cuando nacieron mis nietos, cuando mis hijos se casaron, cuando mi hija y mi hijo, y todo eso, bonito, cuando estábamos con mi señora ahí, bailando...y esa cuestión me

emocionó, me puse a llorar, y todo eso celebrando lo pusieron como una película ahí, y todo eso es la tecnología, bonita igual, los recuerdos de antiguamente....

**Felipe:** y son tecnologías desde las fotos antiguas que ahora se pueden recuperar hasta ahora, ...

**Hombre:** si, todo se pudo reunir en el video, todo, es bonita la tecnología me gusta mucho... pero hay cositas que me cuestan, lo de siempre, la edad que tiene uno, pero la mente más frágil cuesta usarla, pero hay que darle no más, no tenemos arreglo nosotros, no podemos ir para arriba, si ya estamos más para abajo, pero yo igual doy gracias a Dios porque al menos yo me puedo mover, me puedo hacer esto...

**Mujer:** a la edad que tenemos porque hay personas que tienen 50 años y están peor que nosotros

**Mujer:** a mi edad, por ejemplo, yo el otro día fui a la doctora y me felicitó porque yo me hago todas mis cosas yo sola, salgo a comprar, voy al banco, le voy a depositar a mi hija, le hago los pagos, todo...

**Felipe:** si, pero ese tipo de cosas se puede hacer por internet, hacer pagos por ejemplo...

**Mujer:** no, es que mi hija trabaja y tiene que dar cuenta y entregar los depósitos así que yo voy al banco....

**Felipe:** ¿y sus cuentas y compras?

**Mujer:** no, es que a ella le gusta para que yo al menos salga a hacer las cosas, porque yo eso lo hice mucho cuando trabajaba, todos los días iba al banco....

**Felipe:** ya, porque igual hay gente por ejemplo yo mismo, que paga cosas por internet...y todas esas cosas, las páginas de los bancos...

**Mujer:** mis nietas lo hacen, pero yo no, todavía no...

**Hombre:** yo bajo a pagarme, pago todas las cuentas altero, pasó a comprar y para la casa...

**Felipe:** ¿pero no encuentran que estas utilidades sean útiles para ustedes?

**Mujer:** a mí me gusta más ir yo a pagar, aquí hay un centro, caja vecina, para pagar para no tener que bajar con plata...

**Mujer:** si, pero lo ideal sería que nosotros pagáramos por internet desde la casa si pudiéramos hacer esos trámites por internet...

**Felipe:** ¿pero usted lo haría?...

**Mujer:** yo lo haría porque uno se ahorra tiempo de salir a la edad que uno tiene, ya no puede andar en la calle....

**Camila:** y lo otro es que es peligroso andar con efectivo...

**Mujer:** si, eso es peligroso, entonces uno ya por internet uno paga todo...

**Felipe:** entonces ahí ya hay otra cosa que puede ser útil para que aprendan a hacer los que quisieran hacerlo... estos trámites y claro si quieren bajar bajan, pero si quieren hacerlo desde la casa... por qué en el fondo también les libera tiempo para si van a ir a un lado, hagan otra cosa....

**Mujer:** más que nada serviría porque resulta ahora como andan los llevadores, andan pendientes que las viejitas que van a pagarse, que van a pagar, esperan afuera...

**Mujer:** no, yo mis cuentas el pago aquí, la luz, el teléfono todo, me pagan, atravieso, tomo el micro, y no ando con plata en el centro...no con plata...

**Felipe:** pero han investigado como tener acceso a ese tipo de trámites...

**Camila:** por ejemplo, ahora se pueden sacar bonos a través de internet o por las cajas vecinas...los bonos de Fonasa...pero también se puede hacer por internet

**Felipe:** ¿pero eso lo han investigado ustedes?

**Mujer:** no...

**Felipe:** o comprar un pasaje de bus también...

**Mujer:** eso hace mi hija, ella fue hace poco a Canadá, y ella hizo todo por internet, entonces ya uno...

**Felipe:** esas cosas útiles yo siento que ustedes sienten que no están capacitados para eso...

**Mujer:** a la edad de uno ya no...

**Hombre:** yo haría todo mal...

**Felipe:** yo los he escuchado hartos que ustedes, y en medida que hemos hecho la encuesta nos hemos dado cuenta que todos dicen lo que dice usted, que en el fondo no van a retener, lo que alguien les dice, pero entonces de qué forma para ustedes es fácil aprender a usar estas cosas, que método?

**Mujer:** yo creo que nos enseñaran directamente y me diga usted mira así tienes que hacerlo con el celular, por ejemplo, y que a uno le enseñaran, así uno aprendería, pero retener las cosas...

**Mujer:** a mí me enseñan y lo aprendo y todo, pero salgo hacia afuera y ya se me olvida...

**Mujer:** ve si eso pasa

**Felipe:** entonces habría que hacer un método para reforzar permanente... claro o porque eso me da la impresión igual esto es nuevo, en relaciona una generación

de adulto mayor como la de ustedes que no aprendió quizás en el trabajo, entonces se necesita un método de aprendizaje que no se ha pensado al parecer hasta el minuto, o sea no hay especialistas en enseñar el uso de estas cosas en particular al adulto mayor, hay gente que enseña y hace cursos orientadas al adulto mayor, que es más mayor por así decirlo que otras generaciones de adultos mayores que hace 10 años igual alcanzaron a ver algo de tecnologías...

**Mujer:** a lo mejor ahora, según el presidente que ha dicho que va a trabajar mucho con los adultos mayores, que habrá beneficios que se yo, a lo mejor...

**Mujer:** para ponernos más al día con las tecnologías...

**Mujer:** uno se acuerda más cosas de antes que ahora a corto plazo...

**Felipe:** claro porque están en capas más profundas del cerebelo...quizás estas son habilidades más superficiales este tipo de cosas...

**Mujer:** yo a veces me hago ejercicio mental, empiezo a sumar a multiplicar, me voy a acordar de mis compañeras del liceo cuando estuve en las monjas, cuento como 45 con nombre y apellido y las voy anotando en un cuaderno y después las veo y las saludo y ellas no se acuerdan y me dicen te acuerdas de mí? Y yo les digo si, si me acuerdo, como esta mi mente, porque dicen que cuando uno olvida el número del carnet uno ya está medio jajaja...la otra vez fui a hacer un trámite y dije mi Rut rápido, y el tipo me dijo dígamelo más calmadito, jajá su memoria me dijo... ese es el examen que me hago para mi memoria, de canciones antiguas...

**Mujer:** el profe nos hacía eso también, de recordar canciones, en las clases de una clase a otra teníamos que aprenderla...

**Mujer:** nos daba en una hoja la canción y después traía la guitarra y teníamos que cantarla...

**Felipe:** capaz que aprender a usar estas canciones sea una herramienta para ejercitar la memoria a corto plazo, lo podrían usar para ejercicio, aprender a usar estas cuestionas y al mismo tiempo recordar cómo se usa...

**Mujer:** ojalá que el próximo año nos ganemos ese proyecto...esos son proyectos que hay que ganar en la municipalidad, ya en febrero debemos postular, vamos a ver si este año podemos hacerlo, pero este profesor fue distinto a los otros... él nos podía enseñar de distintas maneras...tenía nuevos métodos...

**Mujer:** estábamos todas contentas nos reíamos y él feliz con nosotros...nunca dejamos de venir menos de 12, hay personas que necesitaban y no venían...

**Mujer:** porque cuando hacemos la lista para presentar uh anótame a mí, anótame a mí, ya y listo, pero llega el momento prefieren estar en la casa viendo comedia...

**Mujer:** en las mismas reuniones cuando citamos, a las 4:30 llegan a las 5 o 5:30 que estaban viendo la comedia...

**Felipe:** no sé si les queda algo en el tintero...

**Mujer:** yo creo que hemos terminado todo ya lo hemos dicho todo

## **N°2: TRANSCRIPCIÓN FOCUS GROUP MUJERES PARTICIPANTES DE TALLERES OCAM**

**Felipe:** hicimos esa encuesta, estamos viendo cual es la relación que tiene el adulto mayor con esto, los problemas que tienen en esta relación con los celulares, los computadores, la tecnología moderna, y mediante esa encuesta, nosotros vamos a poder tener datos digamos números, porcentajes estadísticas...y con esto es lo que queremos tener es más información como para tener un complemento de esos números en la conversación que va apareciendo, entonces la idea de esta conversación es que ustedes puedan ir hablando todos los temas que para ustedes son importantes en su relación con los celulares... sus problemas, experiencias como las ven etc., para que todas puedan ir diciendo algo... cómo han ido incorporando estas herramientas a su vida cotidiana?

**Mujer:** ¿usted está hablando del celular?

**Felipe:** si, del celular básicamente, del internet y de los computadores, todo esto de las comunicaciones...

**Mujer:** yo de partida, con el celular...soy cero a la izquierda, tengo celular pero me cuesta mucho para poder usarlo, tengo que estar siempre detrás de mi hija o de mi nieta porque hay cosas que ... yo antes tenía otro celular, en ese celular ya sabía dónde tenía que con decirle, para llamar a mi hija, tenía puesta la foto de cada uno, entonces yo llegaba apretaba y llamaba pero resulta que después mi hija me cambió el celular y me ha costado mucho con este que tengo ahora...me ha costado demasiado, sin ir más lejos ayer quería llamar a una amiga y no sabía cómo ubicar para poder marcar el número, no sabía, tuve que llamar a mi hija, Ximena porque no sales para afuera y ven a decirme como lo tengo que hacer, y era tan fácil, y yo estaba ahí mismo pero no sabía, pero para mí es difícil, si en otras cosas ha sido bueno para mí, porque por ejemplo en el Facebook he buscado cosas, en el otro también, he aprendido a hacer tejidos, he sacado puntos, cosas que yo no sabía, o las sabía pero de otra manera... pero eso también me ha ayudado a mí el celular, pero esas son las cosas que yo he podido entenderlas un poquito más, pero usted me dice... por ejemplo, anoche, mire si siempre nos pasan cosas, yo vivo con mi marido y mi nieta, pero mi nieta es como nada, porque sale en la mañana y llega en la noche, trabaja y estudia, y queríamos buscar la linterna del celular y no sabíamos donde...ni mi marido ni yo sabíamos como apretarlo, al final tuvimos que buscar una linterna para buscar lo que se me había caído, porque ninguno de los dos sabíamos donde buscar el asunto de la linterna, entonces como le digo soy como 0 a la izquierda con el celular, igual si mi hija me llama y yo ando en la calle, yo no contesto

porque me da miedo que me lo roben también, pasar el mal el rato, te pones nerviosa, pero sí, hay cosas que he sabido, pero también hay cosas que me faltan como para aprender...y las chiquillas me dicen pero mami si tienes que hacer esto... claro para ellas es fácil pero para uno no, mi nieta no, mi nieta tiene harta paciencia para enseñarme, me dice mami aquí y acá pero no, un ratito y después ya se me olvida...

**Mujer:** hace como 20 años yo tuve un celular en mis manos, y le pedí ayuda a mi hijo, mi hijo es el que me ha enseñado aplicaciones aquí y allá, y me ha resultado bien...ahora a esta altura que tengo 61 años me manejo bien pero me cuesta un poquito a veces, me salto las aplicaciones, me complico a veces, pero yo creo que es más porque me pongo nerviosa que no me vayan a robar el celular, tratar de no contestar en la calle, o en la micro, la micro también te roban... y eso, ahora yo estoy más avanzada pero me gustaría que las redes sociales fueran un poquito más sensibles con los adultos mayores y que nos ayudaran por ejemplo que me preguntara es usted adulto mayor? y yo le respondo si, y diga que ayuda necesita... algo así...

**Mujer:** perdón, y no es tanto adulto mayor, que bueno que tocaste ese tema porque yo tengo un hijo de 53 años, es discapacitado, entonces tiene un celular por si acaso se nos pierde nosotros lo podemos ubicar, lo podemos llamar, él no sabe leer ni escribir entonces él por ejemplo le gusta mucho lo que es mecánica entonces él le pide al celular que le ponga imágenes de la central placeres porque esta todo programado para que él lo utilice solamente hablando porque él no sabe escribir...y entonces pide imágenes...y yo le digo que no se dice imágenes, que debe pedir todo lo que sea motores y él se enoja, y parece que el celular también se enoja con él porque le pone imágenes, le pone imágenes, le pone imágenes, entonces él se estresa porque la niña que está atendiendo no le da una alternativa que clase de imagen quiere o que es lo que está pidiendo usted, entonces yo le digo que no lo va a entender, y de repente lo he visto que tira por allá el celular porque no lo entiende lo que está pidiendo, entonces es lo que ella decía, no hay aplicaciones para esas personas que no saben leer, no porque no quieran si no porque en la vida no pudieron...entonces todavía piensan que las personas son todas universitarias y no es así...lamentablemente.

**Mujer:** si pues los adultos mayores la mayoría son también, hay muchos analfabetos...hay mucha gente que no sabe leer ni escribir...

**Mujer:** muchos entonces no le están dando la facilidad...

**Catalina:** antes era más común eso del analfabetismo...

**Mujer:** era común...

**Mujer:** porque después de cierta edad los niños tenían que trabajar entonces no los mandaban a la escuela...

**Mujer:** entonces es lamentable esa experiencia porque yo lo veo sufrir a él porque para él sería bueno que a la primera no sé, aprieta el 1 y vas a obtener lo que quieres pero no le dan la facilidad, entonces de repente lo siento que habla, la tonta estúpida que no sabe lo que estoy pidiendo, y yo le digo pero es que tú tampoco lo sabes pedir, porque yo tampoco sé, entonces él no sabe leer y yo no entiendo el celular, entonces estamos claritos los dos... no hay como usarlo, yo no tengo celular, yo tengo uno chiquitito que usted me llama para recibir y hacer llamadas nada más, porque le tengo terror a eso, le tengo pánico, igual que ahora voy a hacer cualquier pago, y uno firmaba la boleta y le daban la plata ahora mete la tarjeta ahí, pone esto, cuanto quieres, que es lo que no quieres, aprieta, si la quiere sacar, y si me traga la tarjeta? no lo puedo hacer, no lo puedo hacer, me da pena la tecnología porque no me atrevo, tengo terror a que la maquina me trague la tarjeta y de donde la recupero, y por eso le tengo que pedir ayuda a un nieto para que me haga eso...no puedo...es algo que se me escapa...

**Mujer:** es que uno no sabe esas cosas...mi hija igual me dice saca la tarjeta, y que saco con sacar la tarjeta si tengo que andar igual dependiendo de ella, que me acompañe para poder hacerlo, porque sola olvídense, yo no entiendo nada esas cosas...

**Mujer:** yo igual le pido al cajero que me dé algo si necesito...hago la cola y espero ahí que él me atienda, porque meterme al cajero... ¿y si hay alguien detrás de mí?

**Camila:** también existe mucha inseguridad...

**Mujer:** es que lo que falta es interés de verdad en el adulto mayor...se dice, se verbaliza sobre el adulto mayor, sin embargo, la tecnología...nosotros estamos muy atrás, y dependemos de nuestros hijos o de nuestros nietos, y seamos muy honestos, cada uno de ellos está en sus propias funciones y te explican de esta manera, a mí me sucedió hace un par de años atrás mi nietita de cinco años ella se subió y estaba en el computador, y no sé qué hizo que la cosa quedó blanco...entonces me llama a mí y me dice yoya haz esto, y yo la quedo mirando ella y me sentí muy avergonzada porque yo no sabía qué hacer, y me queda mirando ella de arriba a abajo y me dice pero como no vas a saber tú... y yo me sentí muy incómoda, que una niña de cinco años, que se manejaba, se peinaba con el computador, porque su padres son ingenieros, y yo no tenía idea, después fue pasando el tiempo, a mí me regalaron teléfono, los teléfonos básicos, los que uno contestaba y suficiente, pero el tiempo va pasando y los hijos por cariño te regalan estos aparatos más modernos y tú no sabes por dónde va la micro...y ahí uno se da cuenta que socialmente te dicen por ejemplo, vas a cualquier lugar no sé al aeropuerto, haga el check in aquí, y tú dices que hago? y tú le pides cooperación y no te lo hacen, el teléfono exactamente lo mismo, si bien es cierto viene con mucho modernismo, pero es para la gente joven que se maneja, pero socialmente es

necesario que se integre el adulto mayor y se le informe, se le eduque, no que sólo se le exija, que aprenda, que como no vas a aprender tú, te dicen, como no sabes...

**Mujer:** te lo he dicho tantas veces...

**Mujer:** mira por ejemplo, yo soy compañera de ella, de flamenco y de tango, sin embargo ella es una persona que se maneja muy bien con el celular, con todo, de hecho ahora ella acaba de mandarme un WhatsApp una compañera nuestra de algo que yo necesito, se lo mandó ella, y yo me negaba, ahora también de mi parte, me niego, y me sigo negando a todo estas cosas modernas, porque siento que los seres humanos nos estamos convirtiendo en autistas...

**Mujer:** en máquinas....

**Mujer:** ahora son la mayoría autistas...

**Mujer:** pero porque prácticamente, y lo peor que viene, que van a tener, no van a ser adultos como nosotros, bien paraditos, van a andar así (encorvados) porque como andan los adolescentes, así, te subes a la micro, andan así, van a tener la columna totalmente desviada, y no hablan...porque tu conversas con un joven, a menos que sea a garabatos...que están hablando temas simpáticos de ellos, no tienen comunicación, y eso es lo que ha hecho el modernismo, la tecnología...una opinión muy personal...

**Mujer:** no, eso es cierto...

**Mujer:** si yo creo que eso piensan casi todas, por eso yo te digo, yo dependo de la nieta que vive conmigo, por ejemplo la lavadora, le digo yo hija usted me puede enseñar como tengo que hacerlo... así que ella me enseñó, este botón es para esto y este para este otro...igual que el celular...yo por eso le digo a mi hija, yo no sé para qué me cambiaste el celular si ya con ese yo sabía moverme...sabía sacar fotos, bueno ya con este no he sacado nunca una foto, ya llevo como tres meses con el teléfono pero todavía yo no he podido aprender bien, sé mandar WhatsApp esas cosas, pero el resto no...

**Mujer:** a mí el 3 de noviembre, me robaron mi teléfono que me había demorado un año chicas, un año en aprender las tres cuartas partes del teléfono y justo yo me voy a Santiago el 3 de noviembre y me roban el teléfono, y te lo juro que en la mañana le había comentado a mi hija: oye yo no tenía idea que le podía hablar al teléfono y ponte tu yo le decía, me quiero ir a Italia y ahí aparecía Italia, las calles, el supermercado, todo... y yo re contenta mira lo que estaba aprendiendo... y justo a las 12 del día me voy a pasear y me lo roban... mis hijas me regalaron otro, y me dicen mamá tiene más internet, tiene esto y tiene esto otro, pero con suerte chicos puedo contestar... porque trae tanta cosa que no sé para donde va a la micro...entonces yo dije ahora, hija mira discúlpame pero te lo devuelvo, no sé a quién se lo vas a regalar pero yo no puedo, yo voy a buscar el supuestamente era antiguo, el que me robaron, el que ya había aprendido medianamente, porque

deberían haber lugares donde se interesen por nosotros, por ejemplo acá el municipio que a nosotros pudieran darnos clases básicas... las clases básicas de cómo usar...

**Mujer:** yo creo que eso sería al adulto mayor, darle clases de computación o del teléfono, no con computadores en verdad, sino que, por teléfono, así te dicen: mire señora usted puede utilizar de esta manera...

**Mujer:** anote, si usted aprieta esta tecla, le va a salir esto...

**Mujer:** claro...

**Felipe:** ¿para ustedes es mucho más útil? el celular que el computador?

**Mujer:** sí...yo creo que sí, porque nosotros teníamos computador, mi nieto tenía computador, y nunca me pude meter al computador, después ya...como le dijera, era para escuchar música... para grabar, y lo que más hacía... porque eso me lo habían enseñado y lo había aprendido super rápido, pero ocupó más el teléfono, el celular más que el computador, y ahora ya el computador ya no se usa mucho...porque ya, bueno mi nieta tiene el note y el teléfono... pero mi nieto antes tenía computador y ahora ya no se usa eso...

**Mujer:** porque ahora en el celular tienen el internet y todo ahí, si po los teléfonos vienen todos con internet y uno en la casa...

**Mujer:** no y por ejemplo, mi hija me puso a mi plan, yo tengo internet y le digo para qué?, yo de repente se me salen unos garabatitos y le digo para que me ponen esa cuestión cuando no entiendo nada...estas gastando plata...no mamá me dice, no importa pero tienes que aprender, pero para ellos es fácil, porque me dicen mira si tienes que apretar esto aquí y esto acá y yo estuve todo el rato mirando ahí pero nunca se me ocurrió apretar eso...pero sí que sirve...

**Mujer:** pero los niños saben bien usarlos...

**Mujer:** niños de tres años saben de todas maneras... mi sobrinito de tres años ayer, estaba mi celular ahí encima porque no le tengo cariño, entonces lo tomó él y de repente lo veo que estaba en una aplicación donde estaba viendo puras arañas y cosas así, y yo le dije a mi sobrina Giselle oye como sabe? y me dice si él sabe manejar el teléfono mejor que uno...

**Felipe:** ¿y porque creen que se dan eso de que los niños lo saben ocupar bien?

**Mujer:** porque los papás para no enseñarles a los hijos, para que los niños no molesten se lo pasan, y le dicen tome para que juegue un ratito...

**Felipe:** ¿pero porque aprenden... porque sienten que aprenden los niños y el adulto no?

**Mujer:** porque el niño está viniendo con esa inteligencia...igual que...una mala comparación, por ejemplo, la guagüita nació hoy día...y sabe altiro donde tiene que

chupar, al tiro cuando nace sabe lo que tiene que hacer, entonces de aquí está naciendo de alguien que sabe usar eso...

**Mujer:** imagínese, esa cuestión que hacen con las guaguas, le ponen bluejeans, camisas, todo...

**Mujer:** ninguna mamá antigua disfruta a su bebé ahora... porque nació y al tiro la agrandó, zapatillas, zapatos, buzos, jeans...al tiro de inmediato esa guagua ya nació grande... en cambio...

**Mujer:** si te acuerdas que cuando el bebé nacía estaba hecha una momia envuelta en mantas... por meses...

**Mujer:** decían que era para la columna...

**Mujer:** por eso ahora los niños son chuecos...

**Mujer:** por eso que ahora somos todos paraditos desde antes que nos enseñaran, los niños ahora, de chiquititos se ven ya con el atado acá en la espalda cargando, porque andan todo el día, se ponen la guagua aquí para andar con el celular adelante incluso...

**Felipe:** igual el tema de la comparación, como aprenden los niños es un tema que aparece recurrentemente por lo menos cuando hacíamos las encuestas, pero porque creen que se da esa diferencia de aprendizaje...

**Mujer:** yo no siento que es por inteligencia, sino porque los padres, las madres transmitieron aquello...las mamás que están embarazadas están...los papás también...entonces el niño viene preparado...no es inteligente...

**Felipe:** ¿y el adulto mayor?...

**Mujer:** el adulto mayor tiene muchísima más inteligencia porque nosotros gateábamos, ¿el niño de hoy no gatea... tú sabes lo que significa? de hecho nosotros como adulto mayor deberíamos de gatear, puede sonar muy chistoso, pero evitaríamos el Alzheimer, el niño de hoy no gatea...

**Mujer:** porque anda en brazo, o en saltarinas...

**Mujer:** exacto, el hombre, el ser humano antiguo, había mucha gente...que la señora lo dijo muchos analfabetos, pero sin embargo desarrollaba, que el niño de hoy, que puede tener cuarto medio para ir a barrer, y tú lo encasillas en algo, pero no sabe más nada...perdónenme chicos los jóvenes pero son inútiles... porque tú a la edad, a la hora que le preguntes, están cansados... y nosotros lavábamos en la artesa y desmugrábamos, y lavábamos y enjuagábamos...colgábamos la ropita, andábamos con el crío colgando porque no existía guarderías, así que si tenías tres o cuatros todos andaban a la cola contigo...y las niñas de hoy tienen auto...porque ahora del medio que sea tienen auto...se diferencian en las marcas de los autos... tienen supermercado...nosotros teníamos el almacén, o el emporio, y tenías que andar

comprando las cosas pero los niños y las mamás están cansadas... tu a la hora que le preguntes...están cansadas, y uno le dice yo parezco mono animado, porque yo así me defino, de las 6 de la mañana a veces me acuesto a las 1 de la mañana, y tú me dices no sé tienes que hacer cualquier cosita, yo me animo...pero yo converso con mi nieta que tiene 15 años que es la guagua y la mayor que tiene 22, una está en la universidad la otra en el colegio...pero yo...me llega a dar como angustia mirarlos...no hay alegría...

**Mujer:** si, andan así enojados... mi nieta es así, ella trabaja y estudia en la universidad y anda todo el día así...bueno el rato que la veo porque no la veo mucho...y anda así yo le digo a mi marido, la cabra tan joven y pareciera que anda aburrída, amargada y uno que se levanta, y yo amanezco re bien, contenta, pongo la música, pongo la radio, y ella en verdad, como dices tú, cansada...yo le digo hija hace tu dormitorio, es que estoy cansada ahora no lo voy a hacer, lo voy a hacer otro día, y cuando va a ser otro día? pasa un año...

**Mujer:** pero sabes tú porque suceden esas cosas? el joven está hasta altas horas con el aparatito, con el hermano que tiene están con eso que se van a sus dormitorios y dicen que están durmiendo y las mamás como no van a verificar, no le quitan el aparato...el niño o adolescente tiene que estar durmiendo lo ideal sería a las 9 de la noche, porque el cuerpo es una maquina hormonal, y si no puede hacer ese cambio, es por eso que al otro día se levanta cansada...es dañino pero si nosotros en el dormitorio no deberíamos tener televisor, la gente que lo que hace, donde tiene cargado el aparatito este? al ladito de la cama...y se queda dormido...cuanta gente se queda dormida, porque estaba con el aparato, y despierta al otro día y tiene el aparato ahí, pero se quedó dormido, entonces esas cosas si bien es cierto, la tecnología es favorable...ha servido en la sociedad y sirve...pero caray que es dañina...muy muy dañina.

**Felipe:** ¿en ese sentido, que son las cosas que han servid de las tecnologías?

**Mujer:** yo pienso que lo que ha servido es que uno tiene más experiencia en que como decía Juanita, por ejemplo, ella quiere sacar un punto para hacer un chaleco y ella se mete ahí y saca el punto. y te enseñan y todo...pero para nosotros que somos adultos mayores nos conviene eso, como se hace por decir un vestido y ahí le van enseñando prácticamente como se hace, pero para los niños que? se meten a esa cuestión para puro pelear, más encima acortaron las palabras, usted no le entiende lo que dice, lo otro es que se ha visto tanta cuestión de acoso sexual , de tantas cosas porque las niñas chicas... se meten y hay gente que es especialista para meterse con los niños chicos y hacen tanto daño...antes nosotros a las 8 de la noche teníamos que estar acostados porque o si nos pegaban...pero a pesar que todos decíamos pucha más lo que nos pegaban a nosotros...pero fue una enseñanza bonita...

**Mujer:** ahora te demandan si acaso le pegas una cachetada a un chiquillo...

**Mujer:** claro...y fue una experiencia porque no anduvimos arriesgando nuestras vidas... yo hace como seis años trabajaba en una fuente de soda, y entraba a las 8 de la mañana, el día jueves para viernes y viernes para sábado, yo tenía que pasar para tomar la locomoción, niñas hermosas, lindas todas meadas, haciendo sus necesidades, botadas en la calle, ¿borrachas...entonces de que sirve el celular?

**Felipe:** ¿cómo entra el celular ahí?

**Mujer:** entra el celular ahí como ella explicaba porque tú, ahí hay aplicaciones en los teléfonos, donde los muchachos le enseñan a hacer drogas, nosotros por ejemplo que sabemos los adultos, que la cascara de papas es una de las peores drogas que existen y quien te lo enseña? el celular te enseña a hacer bombas, quien te enseñó también a las niñitas, porque ahora todas somos abuelas acá, ahora las niñitas no se toman fotos, se toman fotos una niñita de 12, 13, 14 años con la lengua afuera, o sea copiando a las vedettes que existían antiguamente... o sea de que foto me estás hablando? pero a donde lo aprendieron... porque vieron que había una niña en estados unidos o en que parte haciendo eso, y vieron que se veía bonita y ahí la copiaron, imbecilidades... sí o no? y lo otro el consumismo, ah no si yo compro por la aplicación, y se meten en la aplicación y empiezan a comprar...cuantos niños se han metido o han tomado las tarjetas de los padres... y se meten, compran cosas por medio del celular, y los padres son ignorantes de aquello...el mismo televisor... los niños porque hay ciertos tipos de películas que se compran...a nosotros nos pasó, mi nieto de 12 años a mi nuera le llegó la cuenta salían 45 mil pesos demás, entonces ella obvio fue a la oficina ponte tú de ver y fue a alegar blablá y la señorita le dice, no señora en su casa fue, compraron y un niño tan pequeño había comprado películas...y lo había hecho cómo? con el modernismo que hay...te fijas y como eso muchas cosas, como decía la señora, también ahora hay todos estos hombres enfermos y también existen mujeres enfermas que con la comunicación con el Facebook, que se comunican y las niñitas creen que están hablando con otro niño de 12, 14 años depende de la edad de ellas, y no es real, esas cosas no ocurrían antes...no ocurrían, ahora hay...cuando tu te pones en WhatsApp si tú quieres saber de cremas te muestran unas cremas y unas cuestiones que te pueden llevar a la posta... porque hay gente que pone cosas y la gente copia, o toma este medicamento porque vas a bajar 5 kilos y todas que andamos con unos ciertos kilos demás, al tiro cae y hay gente que ha ido a parar a los hospitales...te fijas? porque no hay filtro...no existe...

**Camila:** Hay demasiada información en internet....

**Mujer:** y toda errónea, la mayoría de las cosas que están en internet, no son verdaderas...

**Catalina:** es que cualquier persona puede subir información...

**Mujer:** si porque yo puedo decir que soy médico y decirle a alguien que tome tal medicamento y la gente cree y empieza, entonces es dañino...

**Mujer:** pero hay cosas buenas también...

**Mujer:** si eso te iba a decir si no todo es malo en la vida, siempre sale el sol... ponte tú que para un ingeniero, a mí me sorprende un detalle, yo tengo en mi familia tres ingenieros de la santa maría, mi yerno, mi hija y mi otro yerno... fíjate que yo a ellos no los veo metidos en esos celulares como veo a la gente que no tiene idea, ellos ocupan el suyo...es una herramienta de trabajo... el computador y el teléfono, yo veo cuando hacen esas videoconferencias para otros países, ese tipo de cosas pero no los veo como veo metida a mi nietita de quince años que a la hora que vas al dormitorio está ahí, Gery no estas estudiando? y te cuesta para que te respondan, Gery estas estudiando?? ah sí estoy estudiando, pero ahí en que estas estudiando?, no si estoy sacando algo de aquí... a donde cuando estás viendo que está mirando una tienda...

**Mujer:** mirando la ropa...

**Felipe:** ¿ustedes vitrinean y ese tipo de cosas en el celular?

**Mujer:** ¿en el celular? no

**Mujer:** no, nosotros vamos a vitrinear como corresponde a las tiendas... nos vamos a las tiendas de vitrineo...a la antigua nosotras vitrineamos todavía, si nos encanta ir a vitrinear...

**Mujer:** no, yo vitrineo en el internet, pero de curiosa, pero no compro...

**Mujer:** no, a mí me da miedo porque pueden estafar...

**Mujer:** si yo no compro, me da miedo... no es confiable

**Mujer:** pero eh bueno, de todo lo que se ha hablado negativo, lo positivo es que podemos comunicarnos con nuestras familias... podemos informarnos también, buscar información en las redes sociales, que hay bastante información, eh las personas que se comunican por ese medio por ejemplo cuando hay fallecimiento yo no sabía que había, pero ahí en internet me enteré por Facebook sale, existe comunicación con el celular y el internet en casa...

**Mujer:** bien usado...

**Mujer:** si, bien usado...

**Mujer:** yo en eso estoy en desacuerdo contigo, porque en el club que estamos nosotras nos damos cuenta que hay personas que son mucho más mayores que nosotras, hay varias en nuestro club que son mucho más mayores que nosotras, resulta que hay algunas que el club es para desahogarse, para ir a hablar, para conversar para estar un ratito con nosotras y si tienen problema ser amiga de ellas y van y se cuentan el problema o se acerca a mí y me cuenta lo que pasa, pero

ocurre que esa señora, no están ni ahí los hijos con ellos... porque como está el celular, hola mamá cómo está? bien hijo bien, ya ni un problema está bien...yo vi que el hijo llama a la mamá todos los días y la mamá le miente le dice que está bien que está bien, porque el hijo no tiene ni un interés en ir a verte si efectivamente estás bien, eso es una porquería...

**Camila:** como que la comunicación es reemplazada...

**Mujer:** en cambio antes...si, los hijos tenían que... antes las familias se reunían todos los domingos tenían que juntarse donde la abuela, o la abuela se va donde los hijos, los atendían, ahora es por teléfono no más y creen que con eso ya, porque para el que está lejos maravilloso, yo tengo una hija que vive en filipinas, me encanta que me hable, y me pego de hablar con ella y ella de mí, pero eso, pero que mi hija viva no sé a tres cuadras y me llame por teléfono para ver como estoy...es una pena...

**Camila:** nos acerca a las personas lejanas, pero nos distancia de las cercanas...

**Mujer:** la luisa dijo el otro día, que los hijos no estaban ni ahí y decían, yo hablo todos los días con mi mamá, todos los días, pero eso a uno como una mamá no le sirve, quiero ver al hijo, quiero ver al nieto, quiero estar ahí...

**Mujer:** mi mamá se está deteriorando, mi mamá que está bien... mis hijos no...

**Mujer:** esta super bien dice ella, está super bien, porque uno no puede estar diciendo no hija venga que la necesito o como decía la luisa voy a llamar a mi hija que vive en Quilpué, belloto, no sé, única hija creo que tiene, y dice que cuando va donde la hija, termina peleando, porque ya no está esa cosa rica, ya se perdió el respeto... entonces mejor no va, espera que la hija la llame...

**Mujer:** pero eso no es en todas igual, por ejemplo en mi caso, yo tengo comunicación con mis hijos, nos juntamos todos los sábados con mis hijos, con mi yerno, con mi yerna, todos los sábados no hay ningún sábado que no nos vemos, y pascua, año nuevo pasamos todos juntos, 18 todos juntos, y en la semana si tengo una hija que me llama todos los días, pero mi otra hija la tengo cerca, por decirle yo vivo arriba y mi otra hija vive abajo, así que cuando con esa me veo a cada rato, y mi hijo no, mi hijo trabaja para el interior así que con él no me comunico mucho, pero con mi yerna si pues, tengo buena comunicación con ellos, y todos los sábados es sagrado vernos...

**Mujer:** no si no estamos generalizando, pero nosotros nos preocupamos efectivamente que se pueda ayudar porque es como, no sé po yo lo paso super bien, yo vivo pegada con mi hija, todas pegadas conmigo, vamos de vitrineo juntas de tienda en tienda también nos juntamos para los cumpleaños, todos para allá, yo tengo 7 hijos, y tengo 5 hijas, cuando una de ellas o los maridos de ellas tienen

problemas yo no me entero, si no que se juntan la misma familia, entre todos se ayudan...eso yo sé que no sé, mucha gente me ha dicho eso es una maravilla lo que se ve...pero es como uno cría, entonces pero las personas que están alrededor nuestro que como decían el otro día, sabes tú que es lo que necesita pero no eres capaz de ir a ayudar, sabes, te haces el loco...y eso es lo que se está perdiendo...antes sabíamos quien era el vecino que vivía allá, quien vivía al lado, las mamás salíamos a copuchar a la calle para que los niños salieran a jugar a la pelota, y ahora eso no se ve, están todos metidos en esa tontera...

**Felipe:** ¿y tienen grupo de WhatsApp comunitario?

**Mujer:** no, no usamos...

**Mujer:** yo no tengo WhatsApp, pero si por ejemplo si yo salgo le digo a la vecina por lado, que le eche un ojito y que cualquier cosa me avisa por ahí...y yo igual a ellos...pero no tenemos como de todos...

**Mujer:** yo tuve un accidente en la casa, en el patio me caí y me pegué en la cabeza y me salió sangre, y justo había una toalla colgada y me la puse acá, y voy donde la vecina, con ella ya nos conocíamos, y ella misma va donde la vecina de al frente que ella tiene auto y me llevan inmediatamente al hospital...y en él mientras tanto en el auto llamo a mi hijo, y el vecino me llevó en el auto...

**Mujer:** Si la gente todavía porque en todos los sectores viven personas adultas entonces siempre están esas personas, si bien es cierto se han alejado un poquito, pero existen aún, yo creo que a lo mejor en las nuevas tecnologías si a nosotros nos hubieran considerado con más cariño y nos hubieran enseñado la base a lo mejor le tendríamos el mismo cariño que le tienen ustedes... pero como no, entonces uno se sienta y tiene un aparato y entonces para que lo quiero, que hago con esta cuestión, entonces te provoca rabia, te provoca molestia y te provoca una molestia contigo mismo porque te hace sentir inútil...en cambio sí nos enseñaran...porque más encima estos aparatitos valen sobre 100 mil pesos, algunos hasta 2 millones entonces tú con el otro sabías que cuando sonaba, contestabas y punto, pero ese valía barato, este no vale barato, ni el aparato, ni el internet es barato, entonces tu sientes que es plata perdida...pero si nos enseñaran lo básico... si viéramos un interés por nosotros, porque nosotros en lo comercial igual somos considerados porque en el poder adquisitivo igual es mejor que el cabro que viene recién iniciándose...pero si a nosotros antiguamente vendían la máquina de coser que venía con un curso de regalo...así podría ser pues, enseñarnos lo básico...hace unos años yo les conté a mis hijas que estaba haciendo un curso de computación, me regalaron un computador, me vas a creer tú que ese aparato guardado nuevo en caja, se consumió la batería, o pila que tiene, y nunca lo pude ocupar, porque según aparato decía que venía con las instrucciones internas... pero yo lo único que sabía era prenderlo...y como mi hija vive en Santiago ahí quedó, un

día me acuerdo y lo prendo y decía que estaba malo, y lo llevo al servicio técnico y me dice el tipo no si ya la batería murió... cuanto sale la batería? 70 mil pesos...

**Felipe:** ¿pero a ustedes le dan ganas de aprender?

**Mujer:** si a todos, nos gustaría mucho...pero nosotros no aprendemos tan rápido...

**Mujer:** los adultos mayores somos muchos más mucho más lentos...los niños de ahora todo lo saben pero deja buscarlo acá primero, lo buscan ahí y te lo dicen, no como uno, que tiene esto metido acá, entonces tampoco están rescatando lo que nosotros estamos dejando...por eso que no están aprendiendo ellos, porque yo veo mi nieto por ejemplo el otro día le pase mi reloj, dime qué hora es, y me dijo ah no abuelita deje verlo acá, porque no saben leer ni el reloj...no saben ver la hora, no abuelita esperece me dijo, yo le voy a ver la hora en el celular...no saben, entonces usted le dice cuanto es 4 por 7, tampoco no saben...entonces nosotros tenemos la inteligencia, y hay una gente más viva que nos dice quiero rescatar lo que ustedes quieren...porque la juventud no lo tiene, y no le interesa, no lo quiere, no quiere saber, que uno sabe cocinar, que sabe lavar, que sabe planchar, que sabe hacer los quehaceres, que sabe tanta cosa, pero no le interesa porque están tan metidos en eso...pero eso les dice ahí no más, al ratito usted le pregunta lo que leyeron ahí y tienen que leerlo de nuevo...

**Mujer:** claro porque la tecnología de hoy es un verdadero imán, y ahora sin contar lo comercial, porque tú te compras un teléfono de última generación, pero ahora, 1 de diciembre última generación porque mañana va a ver otro, los iPhone y esas payasadas y todo...

**Mujer:** en las noticias dijeron que el WhatsApp va a desaparecer...en celulares donde quedará obsoleto...

**Catalina:** te obligan a comprar otro...

**Mujer:** menos mal que yo no aprendí el antiguo así que no me interesa el nuevo...porque de verdad es una complicación y si uno no tiene los medios...porque la gente mayor, todos saben que tenemos una pensión de porquería, entonces no podemos estar pagando dos años un celular que se cambió y volverse a encalillar,

**Mujer:** me gustaría que uno pudiera hablar como decían y que te preguntara que quieres, porque por ejemplo en el WhatsApp mandan tantas cosas y te llenan de mensajes y te comen todo tu este mandándote cosas yo digo esta gente que inútil, no tendrán otra cosa que hacer...que te mandan y te mandan y te mandan cosas, yo en mi vida he mandado nada, a mis hijas le he mandado alguna cosa pero viven compartiendo cosas...

**Mujer:** a mí, esas cosas no me importan a mí, me tienen que llamar para decirme algo...

**Mujer:** claro... a mi igual

**Mujer:** tengo que escuchar la voz...

**Mujer:** encuentro que es bien bonito lo que ustedes han hecho, porque hay interés sobre cualquier cosa yo creo que demuestre interés por el adulto mayor, porque muchas personas, a lo mejor acá en este momento por lo que veo no sucede, pero hay mucha gente que es sola...vive sola, no tiene grandes recursos, entonces dice pucha si voy al centro voy a gastar 1000 pesos no, me quedo porque me sirve para el pan...como ella tocó, de que las jubilaciones son tan pequeñas...entonces te fijas hay mucha gente que está muy sola...y estas cosas de interés por el adulto mayor aunque de una opinión lo que se refiera es interés y se agradece...

**Felipe:** ¿qué cosas útiles para el adulto mayor podrían aportar las tecnologías?

**Mujer:** eso podría ser, por ejemplo alguien que vive solito, o está enfermo y tiene aparato telefónico, puede llamar, tiene ahí emergencia, ponte tú, le puede salvar la vida...el comunicarse con los hijos, así hijo me estoy muriendo chao un besito ya que no vienes a verme...pero si tienen...porque todas las cosas tienen cosas favorables y desfavorables...hasta los alimentos...pero ponte tú la tecnología si ha ayudado pero ha ayudado a un segmento de la sociedad que también es importante que antiguamente no se le daba importancia...por ejemplo a los sordos mudos les ayuda bastante, yo veo a alguien que conozco y a esa máquina la adora porque si tú ves a un ser humano que no se podía comunicar con nada y a través de esto aprieta una tecla y puede comunicarse...maravilloso....

**Mujer:** nosotros con mi marido estamos fascinados con mi hija, porque como son 7 mis hijos, del 1 al 7 están con el nombre y foto de cada uno de ellos, entonces para eso me sirve, lo tenemos programado...entonces mi hija le dijo que cuando te pase algo, cuando te suceda algo, cuando mi mamá está enferma, tú pínchale esa foto mía, y le explicó y con la primera vez aprendió...

**Mujer:** el celular también te avisa cuando puede venir un tsunami...

**Mujer:** yo por ejemplo a mi nieta le regale un teléfono años atrás, y estábamos hablando con mi marido que el teléfono era mucho para la coti, porque ella en verdad era una niñita chica igual, y cuando fue el terremoto ningún teléfono funcionaba y a ella la estaban llamando y avisando donde había sido el terremoto y sabía inmediatamente porque estaba conectado...entonces que sirve la tecnología, sirve, porque está bien utilizada...y cuando ingresó al mercado debió tener una programación para el adulto mayor, porque estamos en una sociedad con muchos adultos y con personas que no tienen la educación...

**Mujer:** yo creo que también el hecho de que es una tecnología que no conocía entonces todo desconocido uno tiene problemas...yo quiero poner también, yo vine aprender, porque no había tenido la posibilidad de conversar esto en términos con las personas de mi época, yo creo que la tecnología también pone en la mesa que la sociedad en su conjunto no se desarrolla, yo los invito a leer a Naranjo que es un

filósofo chileno de nuestra edad así que bastante sabio, y él dice que la educación que nosotros recibimos es para servirles, entonces todo lo del colegio para después servir...para ser trabajadores responsables...para ser esposas que cuiden a sus hijos, y ser serviles maravillosamente, bueno yo soy feminista he trabajado muchos años con mujeres, hago teatro, soy titiritera, y bueno soy pobre también, porque Chile no es un país que ayude a la cultura...yo siento que la tecnología ha puesto en carpeta que no somos una sociedad que nos desarrollamos, porque acá somos todos sobre los 50 años menos ustedes, nosotros deberíamos tener un desarrollo tal que no nos debería problema el uso del celular, si es un aparato o una máquina, y a mí me ha costado montones entonces yo me complico en eso, y lo quiero lanzar por ser feminista y ser así la situación de nosotras las mujeres yo he estado en hospitales públicos en muchas situaciones y siento con dolor que nosotras las mujeres lo pasamos muy mal en la vida, pero en general y yo también siento que la tecnología nos puede servir para eso, para ir dándonos... a ser sensibles que nosotras las mujeres tenemos que pasarlo bien la vida....

### **ANEXO N°3: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA CUARTEL 60**

**Hombre:** Uno que ya es más viejo, te causa problema a veces, por la memoria, es recordar ciertas cualidades que tiene cada teléfono, mandar una foto al WhatsApp o viceversa y se le olvida y tiene que estar preguntándole a los hijos, y los hijos no todos tienen paciencia, explican una vez no más, esa son las experiencias que tengo yo, ahora ya que no tengo hijos chicos, tengo puros grandes, ya no están aquí, no se ustedes, que experiencia tienen...

**Hombre:** Profesor, esta pequeña conversación, esta pequeña charla, siempre es importante para la gente como nosotros, porque tenemos que irnos adaptando a los sistemas actuales, de los sistemas actuales de tecnología, son tanto para las instituciones como para las empresas, se están aplicando tecnologías que uno tiene que ir aprendiendo, tiene que saberlas ocupar y aplicar en un momento dado. Pero si cualquiera enseñanza que uno pueda captar a nuestra edad, en este caso mío personal, a los 68 años, siempre es bienvenida porque uno nunca termina de aprender, así que lo considero muy positivo, y como le digo, tenemos que irnos adaptando, porque la juventud actual está mucho más avanzada que nosotros en cuanto a tecnología, por sus estudios, por su capacidades a nosotros, o por lo menos para mí, no puedo opinar del resto, pero si en el caso mío, así que yo lo felicito en este sentido, a título personal, por su trabajo e insisto, toda experiencia, todo conocimiento es bueno, no importa que uno este pasado en la edad.

**Felipe:** Y a ustedes cómo han ido aprendiendo, como han ido incorporando el uso de las tecnologías, para que usen.

**Hombre:** Él es una eminencia aparte porque él es el que se maneja mejor que nosotros, porque tu todavía estás haciendo clases, si se maneja en el área universitaria, pero en lo particular, a mí también me preocupa porque me ayuda

mucho en mis cosas, mi nieta que tiene once años, cuando me quedo enredado, al margen de que yo tengo dos hijos que son ingenieros informáticos de alto nivel. Me pasa lo mismo que le pasa a Juan Carlos, pero es re fácil, ahí esta.

**Hombre:** Pero si te lo expliqué papá, como no vas a entender, te dije el otro día, te acuerdas que se hacía así, pero a uno se le olvida.

**Hombre:** En mi caso puntualmente, yo tengo una empresa que tiene que ver con la parte marítima, fundamentalmente en base a las refacciones que se están haciendo hoy en día, yo tengo que estar entrando a los programas, tanto de las casas clasificadoras como de las compañías, y yo tengo mi proyector y me reúno vía virtual.

**Felipe:** Entonces esta sonado, tiene que manejarse.

**Hombre:** Entonces yo tengo que estar actualizándome y no depender de mi hijo a cada momento y estar esperando que tenga tiempo para ayudarme, la idea es poder ir avanzando en eso. Una de las personas que realmente estoy agradecido por esto.

**Felipe:** ¿Pero le ha resultado, ha podido ir aprendiendo de a poco?

**Hombre:** Si, desde luego. Todo hoy día se hace virtual. Y parte de los trabajos son informaciones.

**Hombre:** Mira, concuerdo con las palabras de Juan, porque yo también tengo, que salí jubilado de donde trabajaba y forme una pequeña empresa y los trabajos actuales en el celular la mayoría se llevan a través de internet. Inclusive, trabajo en revisión de grifos que se están haciendo en zonas interiores, se hacen a través de una Tablet, y toda esa información se genera de inmediato, entonces uno tiene que estar al tanto de la tecnología para poder generar trabajo. No le voy a decir de que ha sido fácil, porque es complicado cuando uno no estudia un determinado tema, se le hace difícil a una persona que no es profesional en el área, de poder desarrollarse al 100%, pero uno tiene, de acuerdo a las circunstancias de un pequeño empresario de ir a la par con la actualidad, y la actualidad hoy en día se genera a través de la tecnología, y para cumplir un trabajo, las empresas te exigen ciertos requisitos, entre ellos, que los trabajadores sean en su gran parte profesionales que manejen la tecnología.

**Hombre:** Yo te puedo aportar del contexto de cuáles son los problemas que uno tiene. Yo creo que aquí lo primero que hay que hacer es vencer el miedo, el intentar, segundo, hay que vencer el miedo a hacer el ridículo porque normalmente los viejos tienen temor a estar haciendo el loco ante otras personas, cosa que no debiera ocurrir, se requiere también un trabajo motivacional, hay que motivarlos para usar las tecnologías y hay que romper además, en este grupo, la gente habla mucho en nuestras reuniones, como la que va a haber más rato, le va a compartir mucho, nos vamos a reír mucho, pero, cuando vienen cosas así como estos trabajos de

investigación que se está realizando, la gente como que arranca. Y eso se lo digo por experiencia propia.

**Hombre:** yo hace poco rato mandé un correo electrónico, donde en dos clases le enseñan lo de informática a armar una página web a los cabros, se los mande a ellos, pensando precisamente lo que estaban hablando Ricardo y Juan que tienen sus mini emprendimientos por así decirlo, y eso les es de bastante utilidad, pero yo creo que se inscriban y cumpla con difundir esas actividades que son totalmente gratuitas y que además no son largas...o sea hoy en día estas armando una página web en dos clases de hora y media, chuta es fantástico, hace unos años esa cuestión tomaba un semestre completo armar una página web... entonces yo creo que esas son barreras que hay que derribar...lamentablemente no sé cómo pasar el correo al WhatsApp, no da la opción...

**Felipe:** o sea que la falta de motivación usted lo ve como temor... ese tema es super recurrente yo he invitado a gente de la mutual por ejemplo y hay gente que dice que le da vergüenza que es como ser analfabeto de antes o sea es como que no cachan como usarla, es un tema complicado, y para nosotros demuestra que el adulto mayor que no sabe si quiere saber....

**Hombre:** Como anécdota, un día yo, me llevo un archivo y lo abro y quedan paralizados, yo creo que, por eso, a todos nos ha pasado, pero no todos tienen la misma forma de reaccionar, pero no por eso hay que dejar, hay que motivarse y no tener vergüenza y avanzar no más...

**Hombre:** yo creo que tiene que ver eso mucho con la edad de la persona, los años pesan mucho en las personas que tienen más de setenta años, y eso que hace que la persona ya no quiera levantarse para ir a una comida, una convivencia o una charla, no, prefieren quedarse viendo tele sentaditos y eso les afecta...

**Hombre:** hay que motivar a la gente, pero no la vamos a ir a buscar a la casa para que pueda venir...

**Hombre:** yo no estoy muy de acuerdo respetando todas las opiniones... yo creo que la cuestión esta es que el miedo lo transformo en temor a hacer el ridículo y eso va relacionado con el auditorio con que el que estoy en frente, si yo enfrento a cabros más jóvenes realmente voy a hacer el ridículo respecto a este tema porque ellos saben más, entonces eso es bien fuerte para gente como decía Ricardo ya de nuestra edad...pero le voy a plantear el caso contrario yo estoy terminando un semestre acá en la universidad, los chicos se manejan mucho pero no tienen idea de vocabulario entonces se da vuelta la historia por ejemplo no saben términos, pero si usted le pasa mi celular se manejan muy bien...pero de lo demás, 0, 0, estoy hablando de alumnos de cuarto y quinto año...entonces concuerdo con la parte motivacional, hay que hacer un trabajo para que sirva esto, cual es el enfoque, en el caso de Juan y Ricardo calzan muy bien, desconozco la realidad de los demás,

pero de las actividades propias de cada uno y en términos generales del auditorio al cual se dirigen, o sea si usted me dice hacer un power point o un Excel que se yo, eso por un lado, segundo es la continuidad del uso, es algo esporádico? o es algo rutinario? o sea todos los días haciendo el mismo esquema, también me cambia el espectro de cómo me voy incentivando para aplicar una determinada metodología, porque si es ocasional, va a ser diferente... entonces yo creo que haciendo un resumen lo importante es la parte motivacional porque va muy bien dirigida con una suerte de inducción y tener claro que hace cada una de las personas que componen eso, y para a donde va direccionando su esquema...es super importante, la sociedad que estamos viviendo, nosotros que ya entramos en otra época nos lleva corriendo ya, a lo mejor nosotros más vivir el día...

**Felipe:** bueno para aclarar dos cosas, uno es que hemos visto que mucha gente adulta mayor que ahora sabe usar y se maneja un poco más en celulares y computadores, fue aprendiendo en etapas anteriores a su vida laboral en general, o sea gente que trabajaba y aprendió en el trabajo, que es distinto de la realidad de una señora dueña de casa por ejemplo, ella no tuvo esa experiencia, entonces es mucho más ajena pero ahora agarra el celular y whatsapea y todo, entonces son distintas incorporaciones a la realidad del mundo de las tecnologías, y lo otro es que en qué sentido sería importante para el adulto mayor de hoy transversalmente aprender a usar estas tecnologías, o sea que te aporta...

**Hombre:** yo creo que aporta al desafío, al desafío de romper, y aparte de eso es la motivación porque hay que estar actualizado, y eso te abre el camino a actualizarte porque te está obligando también...

**Hombre:** claro hay que estar actualizado, uno no puede decir que no quiero nada con la tecnología...

**Hombre:** si yo estoy de acuerdo contigo pero va en el proyecto de vida que tiene cada uno, si además es fundamental, porque por ejemplo tú que tienes tu negocio, van a ir por ese camino, en cambio otras personas tienen otras, te voy a poner un ejemplo, no me vayas a mal entender por favor cuando estaba en la académica técnica hicimos una cuestión de psicología, absolutamente motivacional, invitamos a varias personas de acá, nos costó reunir a 12 personas ya, y resulta que en una oportunidad se produjo algo muy interesante que era la reunión de los antiguos con gente joven, que no tenían idea del historial de los bomberos o sea por ejemplo me recuerdo en una oportunidad fue Don Pedro Fernández, nadie tenía idea quien era, tenía más de 50 años de bombero, estoy hablando hace dos años atrás, entonces yo creo que lo que nos va quedando es inducción, motivación, pero hay otras cosas que hay que tener en consideración, no digo que no se pueda, pero son cosas un poquito más complejas dependiendo de esos temas...la continuidad de estar practicando es fundamental...

**Felipe:** esos son factores de aprendizajes, yo le preguntaba porque sería importante para el adulto mayor aprender a usarlas bien, porque hay gente que se siente mucho más comunicado o seguro, otros que les permiten hacer trámites y no bajar al plan, entonces en qué medida facilita o encuentran ustedes que las tecnologías como estas, facilitan un poco la vejez la experiencia de ser adulto mayor...

**Hombre:** Mira mi experiencia más personal, coincido muy bien contigo que depende de la situación de cada uno, yo trabajo con muchos adultos mayores, soy dirigente de varias organizaciones de adulto mayor y otros, y yo me preocupe y aprendí prácticamente con mi hijo y mi señora, hice unos cursos en cajas los andes de computación, y dijo una gran verdad, yo lo viví, bajo mi experiencia, el temor, hacer algo malo, echar a perder el computador en el curso años atrás, y esa es una realidad que hay hasta hoy en día, pero yo no tengo empresa no estoy trabajando en otra cosa, estoy sólo en la casa y uno ocupa estas cosas en lo trivial, en la comunicación familiar, la comunicación de los amigos, WhatsApp, o información que te llega, a mí me interesa mucho algunos temas en especial que leo o estudio, estoy en Facebook, etc. Pero no me motiva, pagar cuentas, estar en Falabella o en mi banco con el teléfono, no lo hago, uno por temor porque cometer un error, y cada comentario que hay respecto a esas cosas, o comprar por internet, yo me considero intelectualmente todavía a mi edad a los 76 años, me considero un bien, pero siempre hay una aprensión y más aprensión tienen, yo conozco muchas señoras pensionadas otras que son dueñas de casa, que tienen un temor bastante irreverente diría yo respecto al uso de estas cosas, solamente la comunicación con el marido, con el hijo con la nuera, con esto con lo otro y pare de contar, pero hay fuera de eso temores muy grandes en la gente adulto mayor, no hay motivación, es muy difícil que ellos hagan un curso en la municipalidad de Valparaíso...hay buenos grupos o clubes de adultos mayores, pueden hacer cursos para 20 o 25 personas, o el status es algo similar, pero no llegan ahí, no sé si te diste cuenta que fuiste a la mutual, la mayoría un promedio de edad y todas tienen teléfono, pero lo ocupan yo creo en la comunicación, la sede, en lo cotidiano todo lo demás, por un lado porque no están metidos en un ambiente más técnico profesional o de trabajo, como están varios aquí, por lo que me doy cuenta, y eso es la genialidad, temor no se llega directamente donde ellos están, la gente no va a la universidad a hacer cursos, prefieren que venga la universidad o quien sea a tu organización, y si se equivocan saben que van a estar entre ellos y si se equivocan saben que van a estar entre ellos todo lo demás, eso es un problema, el temor al ridículo, es muy grande, entonces yo creo que hay distintos factores pero tampoco hay mucho incentivo de poder sacar a los adultos mayores esa etapa...yo me conformo con esto no más lo ocupo para comunicarme con mis hijos, mi marido, y nada más. Distinto el joven que está en otra, ahora como combatir eso, como lograrlo eso es un tema que están preocupados ustedes, motivar y llegar allá, no que ellos vayan a la universidad... y hay cosas quizás interesantes que podríamos usar, hoy día también la tecnificación

hace que uno mismo... más a la defensiva, yo y mi señora no pagamos nada por intermedio del teléfono pudiendo hacerlo, nada, se han visto tantas cosas, poner el dedito mal en una cuestioncita, y jodí no más, entonces también es otro tema ese del miedo, la desconfianza...

**Hombre:** es que hay muchas cosas, uno con suerte hará, si tiene una cuenta corriente, la verdad es que a esta altura...

**Hombre:** como lo que pasó con el banco de Chile, a mi competencia le comieron 40.000 dólares en 20 segundos...

**Hombre:** yo tengo una inquietud, pero felizmente nuestro grupo de profesores universitarios me pueden sacar esa inquietud que tengo yo, en el sentido que deben influir también su educación... porque hay personas y no solamente el adulto mayor, también jóvenes, que tienen una falta de ortografía tremenda, yo no sé si eso es normal dentro de las culturas, ahora yo se lo pregunto a ellos, es que hay personas que son dueñas de casa, antiguamente daba lo mismo, pero ahora estas personas tienen miedo de escribir porque no saben si había es con h o sin h, entonces no se atreven a usarlo porque no tienen la educación suficiente como para poderlo hacer, y lo digo por conocimiento de causa porque la juventud actual a pesar de ser universitarios y todo, yo no sé por qué escriben con falta de ortografía, cosa que nosotros el adulto mayor no existía eso, teníamos un respeto mutuo no decíamos ningún garabato, podíamos echar sus tallas por supuesto pero nunca tal por cual, o oye tonto ... no, siempre digamos de nombre o pucha que soy pesado, pero no oye...

**Felipe:** había que ver hasta qué punto es atribuible las tecnologías un cambio de esa naturaleza...

**Hombre:** es que antes de la educación cambió, antes a nosotros nos hacían caligrafías, y nos enseñaban a hacer las letras, antes nos hacían historia de Chile, y ahora nada de eso no lo conocen, hay jóvenes que tú les preguntas que es lo que es eso, y no tienen idea quien fue Manuel Rodríguez, no tienen idea, yo lo vi como un chiste, pero en un colegio dijeron que dibujaran un pollo, una gallina, y los cabros dibujaron eso que veían en el supermercado, ese pollo frito, eso es porque la educación tampoco se hace en la casa, porque todos trabajan, o están separados, el cabro queda solo en la casa, teniendo a mano el internet que te comunica con miles de cosas, antes nosotros no, por eso somos nosotros mentalidad más sana, entonces ahora no...

**Hombre:** es que ahora no hay exigencia en la enseñanza... en nuestra época uno quedaba repitiendo, hoy día no puede quedar nadie repitiendo entonces lo que estamos haciendo es horrible...

**Hombre:** Inclusive eso se ve en la educación superior, también estos asuntos de la acreditación, que está dinero más dinero menos, la retención y eliminar la deserción para que sea la menor posible, hoy día las carreras se sacan no más, salvo las

pedagogías, medicina u odontología, el resto no, entonces es un problema serio también, esto lo que decía Juan Carlos, llega hasta nivel superior, entonces después, bueno están empezando a sumar una serie de situaciones de evitar el conflicto no más, o sea de profesor, alumno o alumno- profesor, porque los chicos hoy en día con todos estos movimientos más menos, que pueden ser razonables o no, eso va a depender del punto de vista de cada uno, pero si está latente hay un nivel de exigencia pero para mí, y quien se pone en el lugar del otro, de la vereda de al frente, muy pocos... entonces insisto que hay tantas variables que influyen en estos procesos de capacitación, que la intenciones hay que hacer casi una combinación de aspectos psicológicos, motivacionales, y que depende el proyecto de vida de cada uno, con términos genéricos, entonces no sé si logre darme a entender bien, por ejemplo lo tratábamos cuando la gente se desvincula, hoy en día se está usando mucho el proceso de a poco que viene después de retirarse de una institución, eso no implica que no pueda volver a trabajar, pero no es menor el cambio, por ejemplo, acá la desvinculación bomberil...

**Felipe:** ¿y acá ustedes tienen WhatsApp?

**Hombre:** si tenemos un grupo que se llama cuartel 60...

**Felipe:** entonces ustedes igual han visto avanzar desde su infancia un cambio radical en el mundo, en la sociedad...

**Hombre:** En mi caso, pasa algo muy interesante yo se lo digo en el caso del pc, como todas las organizaciones, si yo hubiera tenido pc en la década de los 50, no sé a dónde hubiera llegado, yo vivo dentro del pc, y no para jugar, escucho música y me pongo a buscar por ejemplo, quien eran los celtas, estoy hasta las 4 o 5 de la mañana los días sábado a domingo... para mí es un vicio pero no porque me entretenga porque la juventud hoy en día ocupa el pc para jugar o entretenerse y no para enriquecerse, y es una herramienta tremenda, a ver voy a entrar al Google, y tú te metes como si fuera tu casa y buscas lo que quieres saber, entonces es una herramienta fundamental para aprender, y la juventud no lo aprovecha totalmente, yo pongo por ejemplo como son los bomberos en New York, o en Italia, y voy comparando y me doy cuenta que es una herramienta tremenda y yo soy viejo tengo 74 años pero hay un problema los viejos somos reacios a recibir ayuda, y esto es personal, en mi casa vivo con mis dos últimos hijos, el mayor ingeniero civil informática tiene un magister, y mi hija es profesora, cuando tengo un problema les pido ayuda y blablablá, lo tengo que buscar igual, ellos están tan viciados que te explican rápido lo que están haciendo, entonces yo por ejemplo en la noche estaba sin internet, llame a mi hija, me dice hace esto, esto otro, menos mal que me contesto vía WhatsApp porque si es por teléfono no entiendo nada, y si le vuelvo a preguntar se enoja, pero como si le explique... ese es el problema que tenemos los adultos mayores con la juventud... no así con los nietos, hoy en día saben tanto

como nosotros o más que nosotros...eso es lo que tiene la juventud, va muy rápido y a uno le cuesta entender, pero es una herramienta tremenda...

**Felipe:** de todas maneras... la barra Google...usted toca otro tema que también lo han tocado otros grupos, es que mucha gente al no saber resolver problemas como el que tuvo usted, igual sienten que estas herramientas igual son dependientes de otras personas, entonces ahí hay un tema que la dificultad pasa a ser dependiente....

**Hombre:** si, es un aparato muy bueno, pero igual que el teléfono, por ejemplo, en el barrio de nosotros entraron a robar, y tenemos un sistema con todos los vecinos de emergencia, conversamos con la municipalidad, nos conseguimos una espacita de chicharrita, todos estábamos de acuerdo, y se comunican todas las señoras, por el WhatsApp, el otro día se robaron la radio de un auto y todos sabían antes que llegaran los carabineros, había un auto sospechoso que no era del barrio, llegó hasta una señora que tenía un video del auto con el modelo, la patente y se la paso a carabineros o investigaciones, ve que esas herramientas sirven, por eso es bueno que la gente sepa todas esas cuestiones...

**Hombre:** eso me hace acordar de don Ignacio Rodríguez que a sus 92 años aprendió a usar el computador y pasaba toda la noche y todo el día en el computador...

**Felipe:** ¿ustedes han visto también el impacto de las tecnologías cierto, como lo ven y a donde creen que va?

**Hombre:** va demasiado rápido...

**Felipe:** ¿y tiene una dirección o se puede desbordar?

**Hombre:** mira te explico un caso, me acuerdo cuando el hombre llegó a la luna, estuvimos con mi mamá y mis hermanos a las 3 de la mañana 4 de la mañana viendo la tele, se tardaba tanto y era por la tecnología, hoy en día puede ir un tipo al planeta marte se da dos vueltas de carnero se sube a otro cohete y se va a marte y eso lo vemos en como en una hora, es tanta la tecnología, que todo avanza rápido...

**Hombre:** en mi rubro nuestras certificaciones eran cada dos años hoy día ya vamos cada 6 meses, antes un barco navegaba 15 a 20 años, hoy día máximo 4 a 5 años, 5 años ya es viejo y se va...

**Felipe:** ahí me quedó claro que es fundamental...

**Hombre:** es fundamental, la innovación, nos guste o no...

**Felipe:** ¿y Facebook usan ustedes?

**Hombre:** todos tenemos Facebook...

**Hombre:** bueno yo no soy seguidor de Facebook ni Twitter, es por una cuestión personal, en términos generales no me interesa pero si leo todos los días dos diarios ya, y estoy bien informado, lo que pasa es que ahí está tan mal dirigido las cosas y a veces son situaciones que afectan por ejemplo a la universidad, como el bullying, y es cosa de todos los días, entonces yo diría que hay un avance violento, de un punto de vista negativo, como está influyendo en las mentes de las personas, se quieren modificar conductas, entonces el rol de los padres en este caso también es complicado, hace poco se han suicidado dos o tres chicos, entonces también tiene un impacto negativo en la sociedad...

**Hombre:** el tema de lo que dices tu es tan cierto que se piensa legislar porque las redes sociales son tan destructivas, atrofian la mente de los niños, de la gente y cuando te quieren descalificar, todo el mundo lee lo que te dicen aunque sea mentira, sea como sea las cosas más inimaginables pero queda ahí a la vista de todo el mundo, es una herramienta poderosa para guiar gente, guiar instituciones, para mentir, eso es cierto...

**Hombre:** se esconden en el anonimato...

**Hombre:** hay una cosa que es bien importante que me parece, hoy día todo el mundo da opiniones...

**Felipe:** no sé si sienten ustedes que se han tocado todos los temas, o sienten que queda algo en el tintero de lo dicho...

**Hombre:** yo creo que sería importante saber porque están haciendo esto o si nuestras opiniones son parecidas...

**Felipe:** es parecido, tenemos un diagnostico general y puntos que se repiten, eso sí acá en este grupo habían usos que eran más profesionales por así decirlo, vinculados a una actividad que quizás en otros lados, no aparece con tanta frecuencia como acá, o sea el caballero tiene su empresa, acá hay dos profesores que todavía están activos, gente que aún sigue trabajando...entonces aquí más usos que son vinculados a una actividad laboral, cierto, pero lo que yo no sé, es que si ustedes notan alguna diferencia entre hombres y mujeres, por lo menos en términos de datos encontramos que las mujeres usan mucho más las tecnologías...

**Hombre:** si, y yo te voy a decir que por la experiencia que tengo yo de muchos sectores sociales las mujeres nos llevan un combo adelantado...están metidas, son más incisivas...

**Hombre:** siempre están recurriendo a las tecnologías, por lo menos mi mujer me barre en la computación, pero me llama para todas las cosas, hasta para sacar la mermelada...

**Felipe:** ¿y porque el hombre se mete menos?

**Hombre:** puede ser porque la mujer tiene más tiempo...o le gusta más estar metido en eso, no sé, es una buena pregunta que hay que hacerse, mi señora sabe mucho más de computación, de teléfonos y mandar fotos, porque está más dedicada a eso...

**Felipe:** ¿ustedes no sacan fotos?

**Hombre:** si si, pero ahí no más, lo básico...

**Hombre:** por ejemplo, en la cena de más rato vamos a sacar fotos para recordarnos que estuvimos aquí...

**Felipe:** O sea aquí lo usan para comunicarse, buscar información, y usos relacionados con sus actividades...

**Hombre:** incluso el email ha caído un poco en desuso, por el WhatsApp... es más rápida, instantánea y efectiva...

**Hombre:** ahora es una necesidad, si se queda el teléfono ¿quién no va a buscarlo? falta algo piensa uno, la comunicación...

#### **ANEXO N°4: TRANSCRIPCIÓN FOCUS GROUP MUTUAL JUBILADOS PORTUARIOS**

**Felipe:** El celular, computador, internet, pero principalmente el celular o lo que ustedes usen, entonces, estamos viendo cuales son como los... para que lo usan, en el fondo, los usos que hacen del internet, los problemas que tienen para aprender, si saben usarlo o no, como han ido aprendiendo y en eso hicimos una encuesta que pudimos aplicar a como 400 adultos mayores que es un numero digamos, razonable. Y en paralelo o como complemento tenemos que hacer varias mesitas de este tipo, donde la idea es que más que la encuesta, es como conversar sobre el tema, como para entender mejor cual es la parada del adulto mayor con respecto a las tecnologías ya?, entonces, la idea es que ya que usted esta acá, conversar libremente, tocar ojala todos los temas que para ustedes son los importantes en su relación con la tecnología y que nosotros debiéramos tener si o si en este estudio, ósea, que todo lo que ustedes crean que debería estar.Cuál es la idea con esto, la idea después es nosotros como Geropolis vamos a procesar toda esta información y en marzo o abril vamos a hacer públicos estos resultados y a comenzar a tener información para que el tema se ponga en la agenda de lo relativo a lo adulto mayor, como tema relevante. Es el primer estudio en concentrarse específicamente en adultos mayores. Porque hay estudios del tema de las tecnologías, pero enfocado principalmente al mundo de los profesionales jóvenes, así como si uno pudiera decir.

**Mujer:** Es lo mismo que en la propaganda que mostraban del ascensor, te acuerdas en su tiempo, cuando iba un ejecutivo y un hombre que arregla las llaves, el Faúndez, y sonaba el teléfono y toda la gente pensaba, era la primera impresión que pensaban que era del ejecutivo, claro, ahí es cuando empezaron a explayar todo lo que es publicidad para la gente que trabaja.

**Felipe:** Entonces ahí hay una digamos como, el tema del adulto mayor con relación a las tecnologías no existiera, pero el adulto mayor usa habitualmente, ósea, tiene por lo menos. Entonces tienen necesidades específicas que no. Bueno, todo eso, la idea es que podamos decirlo, que ustedes lo puedan decir, cosa que nosotros lo llevamos aquí grabado, la idea, a nosotros no nos interesa su nombre ni eso, sino que lo que se dijo, por lo tanto, lo importante es que se diga, ¿ya?, por eso nosotros lo llevamos aquí grabado porque nuestra memoria también es frágil y tenemos que tener de donde sacar la evidencia como para presentarla. ¿Se entiende? Entonces, la idea, dejo planteado el tema...

**Mujer:** Que podemos decir, hablar de la soledad de la gente de tercera edad, o de alguna otra cosa...

**Mujer:** No, referente...

**Hombre:** Yo tengo celular, pero no tengo, si me llaman sí.

**Mujer:** Yo encuentro que el celular es una cosa que uno debe ocupar en caso de. Pero, hoy en día uno va a una parte y todos están en esto, no hay una comunicación entre las personas a no ser que sea como estamos en este momento tomando desayuno que se yo, y para mí eso es como que tú ya no tienes comunicación ni siquiera con los niños ni con la gente adulta de repente, ósea, la gente adulta quiere conversar y no se hace porque llegan unas más jóvenes, ósea, no hay una conexión total entre nosotros, digo yo.

**Hombre:** Yo apoyo lo que dice la señora, resulta que yo veo en el metro, porque viajo todos los días en metro, veo unas madres en el celular y ni se preocupan de sus hijos. Y que está creando eso, poca comunicación que antiguamente era tan vital en el desarrollo de la personalidad de un niño, ese es un daño muy grande, y eso a mí me impresiona, veo ahí a las mamás y los cabros ahí están, cuando están en cuna están todos incómodos y la mamá no se preocupa de nada.

**Mujer:** Yo lo veo, así como un robot...

**Hombre:** Vamos a llegar a esa.

**Mujer:** Hace poco me llegó un video al celular donde una gran empresa regalaba una cena de navidad, a la familia, pero la familias tenían que responder unas preguntas, y resulta que juntaron como tres familias en la mesa, decía, primera pregunta, y le decía el lolo, tú sabes en que escuela estudio tu abuela?, no, decía, ya, tenía que salir, un punto menos, a la otra, tú sabes a donde fueron de luna de miel tus padres?, no, primero les preguntaron todo sobre tecnología y todo lo sabían, y después les empiezan a preguntar esas preguntas de la familia y la verdad es que casi nadie sabía y le dijo, este es un castigo, porque ustedes antes de ese aparatito, lo primero que tienen que hacer es comunicarse con la familia, cuando ustedes estén en sus mesas, en su living, en cualquier parte, no se preocupen ni de la tele ni de esto ni del celular, déjenlo en otro lado, cuando estén solo véanlo, pero no cuando estén con la familia, como él dice, se perdió toda la comunicación, porque ahora que es lo que hacen, los mismos padres para que el niño se quede tranquilo le pasan un celular, yo aquí lo hago, cometo el error de hacerlo aquí porque yo trabajo con el niño a veces, pero yo en la casa, él no toma celular. Es verdad, los hombres en la casa están viendo el partido, el niño está molestando y le ponen los monitos, o pásale el celular.

**Mujer:** A mí me molesta cuando mi nieta estamos almorzando y esta con el celular, yo le digo, deja eso a un lado por favor, porque aquí vamos a conversar no a estar con eso, pucha lela es que me están mandando algo, no, si no no almuerza no más le digo, y ahí ella se para y deja el celular en otro lado, porque es molesto, porque uno quiere comunicarse con ella, conversar como le fue en la universidad, tantas cosas.

**Hombre:** Pero donde vaya uno es lo mismo.

**Mujer:** Pero en la casa de uno, uno tiene que poner sus reglas. Yo en mi casa, cuando estamos en la mesa, nadie puede usar el celular, y al que le molesta, se para y se va no más.

**Hombre:** Y lo que creo, ya en varias partes, el problema es que el mundo ha ido evolucionando muy rápido, no hay respeto de la juventud, y yo he visto varios amigos en el club donde pertenezco, varios amigos que están solos y se sacaron la mugre por los hijos, les dieron educación, no van a verlos, menos los nietos, entonces yo creo que ha ido evolucionando muy rápido la vida, y esto, honradamente creo que no lo va a parar nadie, porque yo te digo una cosa, yo tengo un yerno, yo voy a la casa de él, el Mario trabaja en una Isapre de técnico en computación, y el cabro chico que tiene como 5 años hace lo que quiere, y yo lo reto por, y no voy para allá a verlo ahora, porque uno tiene un sistema de vida.

**Hombre:** Bueno, yo hablando del famoso celular, en primer lugar, yo creo que, en primer lugar de todo, este aparatito hay que usarlo en cosas constructivas, cuando

tú tienes el internet y todas las cosas, cosas para que te enseñen algo, igual como le digo a mi nieto, veamos la tele pero veamos los canales que te están entregando algún mensaje, yo tuve un problema con mi nieto, ahora mi nieto está en la universidad ya, hace unos seis años atrás, con los jueguitos esos. No por, camilo, estas perdiendo el tiempo en esto, porque teniendo un celular, ocúpalo como les dije yo, para algo útil, estas perdiendo el tiempo, le dije, el tiempo es oro, eso se lo dije hace años y ahora mi cabro me dijo que tenía razón. El mal uso que se hace del aparatito.

**Felipe:** Es como las dos caras del cuento. Yo también tengo hijos y tengo el mismo problema que tienen con sus nietos, entonces, es un tema...

**Mujer:** Yo tengo celular, pero la verdad es que no lo sé ocupar mucho, y lo ocupo cuando me llaman y cuando yo tengo que llamar, nada más.

**Catalina:** Facebook, WhatsApp, ¿nada?

**Mujer:** Si, pero no entiendo mucho.

**Mujer:** Yo no uno WhatsApp.

**Mujer:** El hecho de vernos frente a frente, conversar, unirnos, juntarnos, en cambio, con el WhatsApp, no sabes ni a veces ni con quien estás hablando, entonces me han molestado porque no uso, pero no uso, a mí me gusta estar con la gente, así como estamos ahora, conociendo.

**Hombre:** Papá mira, mira, y yo me pongo el celular en los oídos.

**Mujer:** Por eso es que yo pienso que es como robot, en que aspecto, que vamos a llegar un momento a la casa y ni siquiera vamos a conversar, si no que vamos a apretar un botón para la comida, Todo va a ser así, entonces eso es lo que tenemos que nosotros asimilar y trabajar con nuestros niños, porque no vamos a estar toda la vida diciéndole cosas, pero de a poco, que vayan entendiendo, porque a veces uno no entiende al tiro, si no que cuando ha crecido un poco dice, de veras que esto es así.

**Hombre:** Yo creo que el sistema va muy rápido, y ya nosotros quedamos atrás. Porque por más que queramos saber algo no podemos. Antes mis hijos pasaban en la casa, ahora no me toman ni en cuenta.

**Felipe:** Pero sienten que han ido quedando atrás...

**Mujer:** Yo encuentro que es rápido porque estamos tan ansiosos de viajar, de comprar cosas, encalillarnos, que se yo, entonces, no nos queda como participar con la familia, o sea, la familia esta como dispersa, o sea, nos encontramos de repente hola y chao, por eso yo lo veo así.

**Felipe:** ¿Pero no le sirve igual para comunicarse por ejemplo? ¿El hecho del celular?

**Mujer:** No, me gusta conversar con la gente. Hay cosas que, si son interesantes, oye acuérdate que tenemos que ir a esta parte, también es bueno, es rápido, pero de repente después uno se encariña de tal manera que todo lo ve así y no se acuerda de las personas que están a su alrededor, así lo veo yo, a lo mejor estoy equivocada.

**Felipe:** Es como tema central está perdida del contacto social, cara a cara.

**Hombre:** Pero resulta que nosotros por lo menos, yo me mantengo activo porque tengo este puesto acá y tengo otro puesto ahí de grúas eléctricas, soy secretario de otra organización, entonces, me mantiene en movimiento y ya. Mi esposa es más sociable que yo, ella está en tres grupos de damas y siempre está en contacto, están llamando por teléfono, todas las noches mi señora les habla. Ocho de la noche podríamos decir, esta hasta las 10 más o menos, conversando con las amigas. Y es cosa de que uno también tiene que preocuparse por los demás, porque, mi señora, es la visitadora social de la familia, ella va a todas las paradas cuando está enfermo alguien, allá va, si uno entrega, como digo yo, va a recibir.

**Felipe:** Claro, es como el buen uso que pueden tener estas cosas, de mantener comunicadas a las personas.

**Mujer:** No me gusta estar con el teléfono, yo lo que más, es cuando me llaman o tengo una llamada perdida y sé que son de mis hijos, llamo, allá adentro, casi ni lo ocupo. Yo paso cinco días de la semana sola en mi casa, que es grande, imagínate, uno se siente mal. Yo vivo con mi nieta que tiene 21 años, estudia y todo, pero a veces ella se va donde el pololo a pasear y yo me quedo sola, y yo me pongo a llorar. Me pongo en el balcón, después me entro y así ando. A mí me dio depresión, de estar sola.

**Felipe:** Y, por ejemplo, no busca cosas en internet, ¿como para entretenerse?

**Mujer:** No, yo no sé ni usarlo, allá tenía uno y no lo sé usar, para que le voy a decir que sí, no tengo idea de eso yo. Me quedé en el pasado, como se dice.

**Felipe:** ¿Y no le encontró alguna utilidad a meterse a internet?

**Mujer:** O sea, con la Tablet que me regalaron, voy tratando de aprender, pero como me gusta la música clásica, busco música clásica ahí o veo, por ejemplo, Cencosud, estoy debiendo tanto, ya aprendí a hacer esas cosas así. De repente dejó la caga, la otra vez hice no sé qué, tuvo que ayudarme a reactualizarlo.

**Mujer:** A mi nieta le llega por internet el pago del teléfono de casa, ella sabe, ella sabe, entiende todo eso, pero yo no. Sabe que yo todavía esas teles que están saliendo con hartos HD, yo casi, tengo que llamar a mi nieta para preguntarle donde aprieto, como es eso.

**Felipe:** ¿Han explorado, ni siquiera se atreve?

**Mujer:** No, yo lo dejo ahí y a veces todas las mañanas está en la cartera el celular y no lo ocupo, veo quien me llamo y de ahí llamo.

**Mujer:** Sabes que pasa, que a veces no conversamos, por ejemplo, ustedes que son de la Universidad, de repente te utilizan palabras que tu no entiendes y al no entenderlas no te atreves a conversar, a decir, a opinar, entonces, yo una vez en una cuestión que hubo ahí en la UPLA, les dije yo, que porque usar palabras tan difíciles de repente y que no entendimos y no somos capaces de juntarnos, o sea, aprender, no aprender, si no, ser partícipe de lo que está pasando. Eso es lo que pasa.

**Felipe:** Claro, pero ahí el internet igual le puede servir como para saber las palabras...

**Mujer:** Yo empiezo a ocupar la cuestión como diccionario, que significa esta cuestión.

**Felipe:** ¿Igual ustedes tienen la intención de aprender? Aprender a manejar estas cuestiones igual le daría un plus.

**Mujer:** Claro.

**Felipe:** O sea, es falta de conocimiento, en el fondo, la que la mantiene así con más...

**Felipe:** ¿Ustedes han ido aprendiendo de a poquito lo que es el uso del celular?

**Mujer:** Si, de a poquito, pero de repente se me olvida, me dice mi nieta, tenís que apretar aquí para mandar fotos, supongamos, una cosa así. Ayer no más le pregunte antes de venirme para acá, entonces, le dije, oye quiero mandar esto, aquí por lela si ya te he enseñado, como no vas a aprender, y a las finales para no tener problema ni le pregunto a veces, no le pregunto, porque me dice que ya me ha enseñado, que como voy a ser tan dura, y a mí me duele.

**Mujer:** Ayer por ejemplo, mi hijo me dijo, quiero que pongas una clave para internet, que mierda dije, ya, fui al banco del estado y estando ahí en el banco del estado, empecé a preguntar y no me toco una chica, joven, de ahí del banco estado que me trato bien mal, y le dije yo, pero enseñeme, dime como lo hago, como me puedo mover, y fue para allá, me dijo, trajiste tu tarjeta?, y la tenía, pero no me acordaba y de repente le dije, me puedes explicar, no te voy a explicar nada porque me has hecho perder el tiempo, en vez de estar atendiendo gente, y así, me trato re mal, y me echó. Yo no le dije nada. Entonces que es lo que veo yo, que de repente la juventud trabajando quiere puro hacer rápido las cosas, pero no se da cuenta que la gente de la tercera edad somos lentos, hay algunas que son super avispadas, pero no todas somos iguales, entonces, a eso es lo que voy yo. Entonces uno dice, como diablos, no son capaces de decir, a ver señora, póngase aquí y yo le voy a decir, pero espérese un poco, uno lo hace. Pero no tratarte así de esa forma.

## ANEXO N°5: TRANSCRIPCIÓN FOCUS GROUP LOS TALLADORES DE PANCHO

**Catalina:** ¿Y el resto de la semana cuando no se ven igual hablan por WhatsApp?

**Hombre:** Si, hablamos por teléfono, todas esas cosas, no tenemos problemas en eso.

**Felipe:** Vamos haciendo como una revisión completa de los distintos grupos y de ahí vamos sacando un resumen. Esto es la materia prima de lo que nosotros vamos viendo. Bueno, como les comentaba al principio, cuando recién nos presentamos, en Geropolis estamos haciendo este estudio sobre el uso de las tecnologías en los adultos mayores, para que las usen, para que les sirva, cuáles son sus problemas al usarla, ese es más o menos el tema que estamos tratando de investigar, y para eso esta mesa, entonces, lo que les explicaba es que la idea es que aquí ustedes toquen los temas que son como importantes para ustedes en su relación y su experiencia con los celulares, computadores, internet, que necesitan para saber usarlos mejor, esos temas han ido apareciendo en otras mesas, entonces, eso son los temas que quisiéramos tratar con ustedes. Para empezar a abrir la conversación, la pregunta sería, cómo ustedes han ido aprendiendo a usar estas cosas, como las han ido incorporando, los celulares, si les ha costado, si pueden hablar de esa experiencia...

**Mujer:** A mí me costó cualquier cantidad, si no fuera por mi nieta todavía estaría ahí, porque las chiquillas aprenden antes que uno, los cabros chicos... nacen y ya tienen celular. Pero, las chiquillas hicieron un curso de alfabetización. Casi nadie fue, porque era lunes y viernes y el lunes no hay problema, pero el viernes la gente acá va a Olma, entonces no tenía tiempo para ir al curso de tres y media a cuatro y media, entonces fui yo y otra persona más de acá, fuimos dos.

**Rodrigo:** ¿Y qué es lo que aprendieron ahí?

**Mujer:** A manejar el celular, yo sabía ya eso.

**Rodrigo:** ¿Qué es lo que ya sabía?

**Mujer:** El Facebook, manejar el computador.

**Rodrigo:** Entonces usted manejaba algunas cosas antes...

**Mujer:** Ahí nos enseñaron el Instagram, que, para mí, para la edad que yo tengo, a mí no me interesa el Instagram, porque no le encuentro el asunto, porque tengo el Facebook, entonces uno es más copuchento y le gusta otro tipo de cosas, no

personales, en el Instagram son más personales, entonces no me interesa saber la vida de otras personas.

**Rodrigo:** ¿Y qué cosas usted ve en el Facebook por ejemplo?

**Mujer:** Veo todas las copuchas, veo copuchas no más, no como en el Instagram, ahí muestran muchas cosas personales, entonces no me interesa.

**Rodrigo:** ¿Y qué otra cosa utiliza?

**Mujer:** El WhatsApp, para comunicarme con mi familia.

**Catalina:** ¿Lo ocupa hartoo?, Sabe ocuparlo?

**Mujer:** El WhatsApp si, lo que no sabía era enviar fotos, cosas del WhatsApp, lo que ella domina muy bien, yo no, nunca le he mandado a ella y ella me manda a mí, pero yo no le mando a ella, no sabía, ahora se, se me olvidaron algunas cosas...

**Rodrigo:** ¿Y qué cosas manda por ejemplo?

**Mujer:** Yo mando fotos de mis nietos, las que encuentro que valen la pena.

**Mujer:** Yo estaba haciendo un curso de pintura al óleo, entonces para cachiporrear un poco le mandaba las pinturas terminadas.

**Mujer:** Y yo le mandaba diciendo que estaban bien, que estaban bonitas, pero, eso sí, sirve para comunicarme, con mi hija, que vamos a hacer para año nuevo, a donde nos vamos a juntar y que yo llevo esto y ella lleva esto otro, casi todos nos ponemos de acuerdo, a donde vamos a ir, porque generalmente nos juntamos en una casa.

**Camila:** ¿Y acá tienen grupo de WhatsApp?

**Mujer:** No, no tenemos grupo de WhatsApp, eso es lo que yo decía. Hacer un grupo de WhatsApp acá, para que no pase lo que paso hoy día que yo no tenía idea, porque yo me voy temprano, yo no me quedo hasta las dos de la tarde aquí en el grupo, yo llego generalmente a las diez y me voy a las una.

**Rodrigo:** Que podría ser una instancia de comunicación también.

**Mujer:** Lo que pasa es que yo tengo un celular porque como le iba contando, tenía uno chiquitito que lo se manejar al revés y al derecho, pero este no. Me ha enseñado mi nieta y me entra por un oído y se me sale por el otro.

**Camila:** ¿Este es más moderno que el que tenía antes?

**Mujer:** Es que yo el mío lo tengo como hace veinte años.

**Camila:** ¿Y a usted quien se lo dio?

**Mujer:** Me lo regaló mi hijo. Me dijo que el mío ya estaba muy obsoleto, entonces me dijo, tienes que actualizarte mamá, así que aprende.

**Catalina:** ¿Y le enseñó o solo se lo regaló?

**Mujer:** Es que el trabajo que él tiene no es para enseñar, porque trabaja en Santiago, entonces que es lo que pasa, este que me regaló yo lo castigue como un mes, le eche siete mil pesos y se me olvido, no supe apagarlo, así que me comió los siete mil pesos.

**Hombre:** Yo lo que más ocupo es el WhatsApp, con mi señora y mis dos hijas. Pero, fuera de otro, no le veo.

**Rodrigo:** ¿Y para llamar tampoco?

**Hombre:** Uso más el WhatsApp que llamadas... me inscribí en Geropolis a un curso de manejo de celular, que paso, fui a una clase y después no hubo más, porque estaban en huelga los niños. Estaba inscrito. Lo otro, lo uso para sacar fotos.

**Rodrigo:** ¿Y después las fotos las manda?

**Hombre:** No, quedan ahí en el computador, fotos de trabajos, paisajes o los nietos, saco fotos, pero no las mando. Rara vez que mande una foto.

**Mujer:** Yo quiero saber cuándo me dice "queda poco espacio"

**Mujer:** Hay que eliminar, para eso está el basurero.

**Mujer:** He borrado todo y todos mis teléfonos los saque y los anote aparte **porsiacaso me pasaba algún traspíé.**

**Felipe:** Tiene que comprar una tarjeta SD, para que tenga más memoria ahora.

**Mujer:** Borré todo.

**Mujer:** Es que los teléfonos más antiguos tienen poco espacio, tú vas borrando y borrando.

**Mujer:** A mí no me interesa la tecnología.

**Rodrigo:** ¿No le interesa?

**Camila:** ¿Y no tiene celular?

**Mujer:** Si tengo uno que es antiguo, mis nietos me dijeron que era un W.C. Tu teléfono es un wáter, y no me importa. A mí me sirve, me llaman.

**Rodrigo:** ¿Y por qué no le interesa la tecnología?

**Mujer:** No sé, es que ya no me quiero hacer problema si ya estoy vieja, al borde de los ochenta y seguir aprendiendo no.

**Rodrigo:** No le ve un uso...

**Mujer:** No.

**Mujer:** Yo quiero seguir con mi celular que es malito, pero me sirve para que me llamen y yo llamar y listo, porque toco así, S.O.S y listo. Con eso me basta.

**Camila:** ¿Usted diría que los celulares no están hechos para personas adultas mayores?

**Mujer:** Yo creo que sí, porque ahora está saliendo, en Falabella te ofrecen un celular para adulto mayor, con números grandes, en la parte de atrás tiene un S.O.S y está conectado con varias personas de la familia, pero, hay que comprarlo.

**Mujer:** Pero es que es celular no es el mismo que estos, no tiene Facebook.

**Mujer:** No importa, no me interesa.

**Mujer:** Si lo más entretenido de este aparatito son los Facebook, yo antes no le veía asunto y yo decía, mira a la gente, que pasa con el celular, tanto la llaman, yo conocía el Facebook antiguo, antes no era así el Facebook, ahora no, sale cualquier cosa de distintos países, de muchas cosas, como hacer esto, como hacer lo otro y entonces eso es entretenido, porque te sale hacer un plato de comida para vegetarianos, que uno lo encuentra fome, entonces mi hermana tiene 86 años y tampoco le gustaba, pero ahora me dice, estoy aburrída, no quiero hacer nada, ya

no me interesan las películas, entonces yo le digo, cómprate un celular, tu que eres copuchenta, te salen pero montones de cosas de copuchas para leer y entretenerse, si no se trata de que uno va a hacer grandes cosas con el celular, pero puedes estar horas, yo voy al baño con el celular. Ahí estoy una hora con el celular enterándome de cosas.

**Hombre:** Yo lo uso lo justo y preciso.

**Mujer:** La gente en la calle "blablablá" y no saben si pisaron caca, si se cayó a un hoyo y esta con el celular ahí...

**Mujer:** Y los niños ahora están con el celular viendo películas...

**Hombre:** A mí, mi nieta me retaba para que cambiara el teléfono.

**Camila:** ¿Y ese celular se lo regaló su hija?

**Mujer:** A mí me lo regaló mi hijo.

**Mujer:** A mí también me lo regaló mi hijo, para que no usara más el notebook. Porque dice que así puedo comunicarme con ellos.

**Felipe:** Usted señora que no le interesa, no siente que, en el fondo, igual va quedando como atrás o fuera de por ejemplo...

**Mujer:** Yo creo que me voy a morir mañana...

**Camila:** Pero dentro de sus actividades no lo necesita, entonces...

**Mujer:** Yo voy los días martes de gimnasia, el miércoles vengo aquí y el viernes voy a allá a Olmué, y me entretengo y paso la semana regia y se me hace súper cortita.

**Camila:** ¿Y tiene hijos?

**Mujer:** Si. Me llaman, pero por el fijo, mi hija pasa por mi casa casi todos los días. Incluso hoy día paso y nos trajo a los tres que nos juntamos ahí en el mismo cerro.

**Camila:** ¿Y su hija no le ha dicho que le quiere regalar un celular?

**Mujer:** Le dije que no.

**Hombre:** Mi problema es que soy reacio a las nuevas tecnologías, siempre he sido así yo, pero en el trabajo cuando trabajaba, hacían unas clases de nuevas tecnologías, ahí estaba obligado a aprender.

**Rodrigo:** ¿En que trabajaba?

**Hombre:** Yo trabajaba en AES GENER, empresa eléctrica, trabajaba en Ventanas, Laguna Verde, Los Vientos.

**Rodrigo:** ¿Y ahí, que es lo que le pedían?

**Hombre:** Era de celular.

**Rodrigo:** ¿Y el computador lo utiliza alguien?

**Mujer:** Yo sí, para escuchar música.

**Mujer:** Busco datos igual que en el celular, con Google, los WhatsApp, internet.

**Rodrigo:** ¿Lo utiliza regularmente?

**Mujer:** Si.

**Mujer:** Si, ahora se puede hablar por WhatsApp por el computador. Antes no se podía.

**Rodrigo:** ¿Y lo utiliza hace tiempo?

**Mujer:** Hace tiempo, pero igual tengo muchas deficiencias en cuanto a eso.

**Rodrigo:** ¿Y cuándo empezó a utilizarlo más o menos o por qué razón?

**Mujer:** Cuando recién salieron, pero después pasaba un tiempo en que no me metía al computador no más, porque como esta en la casa de mi hija, y yo lo iba a ocupar.

**Rodrigo:** ¿Y también utiliza el teléfono regularmente?

**Mujer:** Más que regular.

**Mujer:** Mi hija me dice oye, búscame tal cosa, incluso me gusta hacer puzles, las cosas en inglés, por ejemplo, o el número del asteroide no se cuentito, y yo lo busco y listo. Me lo busca mi hija. Buscamos recetas también, en eso me entretengo.

**Rodrigo:** ¿Y otro uso, así como para buscar un lugar, para usar mapas?

**Mujer:** Del celular.

**Hombre:** Lo ocupo muy poco, lo tengo incluido si, pero no.

**Mujer:** Es súper bueno, porque mi hijo cuando va para cualquier lado él lo pone y sabe para dónde va, es buenísimo.

**Mujer:** El celular también te avisa en qué lugar esta uno, si uno va al supermercado, después ahí mismo te sale, que opina del supermercado, usted estuvo en Uruguay a tal hora, y te dice todo. Yo eso sí, no lo ocupo cuando salgo, lo meto a la cartera.

**Mujer:** Lo que pasa es que la tercera edad se ha quedado en proceso. Pero no todas.

**Rodrigo:** ¿Cómo en proceso, a que se refiere?

**Mujer:** Por ejemplo, a mí me interesa el celular para comunicarme, llamar y nada más, pero sé que tiene para jugar, para hacer todo, pero no me interesa. No me llama la atención porque hay cosas más importantes que hacer, por ejemplo, tallar madera, entonces estoy ocupada y además pertenezco a otro grupo, con otras personas y siempre soy tesorera, entonces ahí quebrándome la cabeza, entonces ahí tengo mi mente ocupada.

**Felipe:** Hay usos que son un poquito más, no sé si sofisticado, pero que a veces producen cierta desconfianza, como el pago, ósea, pagar a través de internet, hacer trámites bancarios.

**Mujer:** Mi hija hace todo por internet.

**Mujer:** Yo veo mi cuenta Rut por computador, pero me olvido de pasar al banco a buscar la tarjeta para hacer transferencias, para pagar la luz, el agua, todas esas cosas, para no tener que andar con la plata en el bolsillo.

**Mujer:** Yo encontré por internet a una amiga de hace tiempo que era italiana.

**Camila:** ¿Alguno tiene familiares en el extranjero? Ahora por el celular tu puedes ver a la persona, aunque este a kilómetros de distancia.

**Mujer:** Si, eso lo tiene mi nieta, mi hijo.

**Mujer:** Pero cualquier celular lo tiene.

**Mujer:** A mí no me interesa.

**Rodrigo:** ¿Y pagar cuentas?

**Mujer:** Mi hijo lo hace todo por internet, yo no.

**Mujer:** A mí me gusta pagar, hacer la fila y todo.

**Hombre:** A mí me gusta salir. Me puedo encontrar con personas que hace años no veo. Vi a mi hermano, arreglamos un rato el mundo.

**Rodrigo:** ¿Aprovechan de salir, de ver más gente?

**Mujer:** Si. Yo por eso voy a pagar, para salir de la casa.

**Hombre:** Igual que un hermano de mi señora, dieciocho años que no lo veía, andaba en la calle Valparaíso y estaba ahí, andaba con el nieto. Así que pasé por el lado, miraba y él tampoco me había reconocido. Ahí nos dimos un abrazo.

**Rodrigo:** ¿Y usted, como le va con el tema de las tecnologías y eso?

**Mujer 6:** Yo no quería de un principio usar mucho el celular, hasta que no sé qué me dio y me compré uno, entonces aprendí a usar, llamadas, me meto a YouTube, en la noche relajaba me pongo en el celular, a Facebook. Lo utilizo bastante.

**Rodrigo:** ¿Y con quien habla, a quien llama?

**Mujer 6:** A mi hija, amigas, y en YouTube veo comidas o veo la Carmen Arroyo cuando me la pierdo, las copuchas, las teleseries, las noticias, y así. Yo soy copuchenta y me gusta saber. La verdad de las cosas es que me da flojera irme a sentar al computador, es más cómodo el celular, porque ya, me pongo a teclear y me canso.

**Rodrigo:** ¿Y usted?

**Mujer:** Puro celular, hablo con gente del extranjero, familia, juego, también me gusta mucho jugar los puzles y converso con mi hijo que está en el extranjero, con mi sobrina, familia y copucheo también, me gusta mucho el Facebook, cuando algo me

gusta lo comparto. Ahí veo muchas cosas que en realidad me llegan, entonces lo comparto con la familia, para la gente conocida.

**Rodrigo:** ¿Usted llama de repente?

**Mujer:** Yo no lo sé ni prender, lo ando trayendo porsiacaso me llaman.

**Mujer:** El otro día necesité tomar Uber, y una señora estaba hablando por teléfono y le pedí por favor.

**Rodrigo:** ¿Y usted?, que no la veía de aquí...

**Mujer 7:** Yo soy nula en las comunicaciones, soy monitora de la Municipalidad y siempre que han ofrecido cursos de computación o de celular, yo siempre estoy en clases, entonces no he tenido la oportunidad.

**Rodrigo:** ¿Y los teléfonos?

**Mujer 7:** Me regalaron un celular hace cuatro semanas, así que no me ubico mucho, pero en el computador soy buena. Mi hija me regalo el celular, me lo regalo porque siempre le pedía que me buscara cosas en el celular.

**Rodrigo:** ¿Y el computador lo utiliza regularmente? ¿Para qué lo utiliza?

**Mujer 7:** Para tener conocimientos de los temas, y además el trabajo. Me gusta hacer tallado de madera y pintura al óleo y recicló. Y eso lo aprendí por internet.

**Camila:** ¿Y le gustaría aprender a ocupar el celular?

**Mujer 7:** Sí.

**Hombre:** A veces a algunos nos cuesta ver, nos cuesta escuchar, nos deberían dar unos folletos. El profesor que explique todo y que nos dé un folleto, para volver a leer los pasos. Yo al curso que fui la otra vez, fui a dos clases, era explicativo no más, no daban folletos.

**Mujer:** De una semana a la otra ya se olvida, yo de flojera no quiero aprender.

**Hombre:** No ando con celular yo, no entiendo nada, y ya estamos en los descuentos, para que más.

**Mujer:** Pero es que ahora la gente se muere después de los noventa, casi a los cien.

**Felipe:** ¿Todo lo que hemos hablado da cuenta de que en general hay muchos que usan la tecnología, otros que no y que no les interesa, ahora, quienes lo usan y quienes no lo usan, ven que son una herramienta importante para el adulto mayor?

**Mujer:** Yo sí, porque mira, tú tienes un accidente y tienes como comunicarte con la familia, porque si antes uno no estaba cerca de un teléfono no podías, ahora con el celular en el bolsillo tú te puedes comunicar con la familia, yo encuentro que es muy necesario.

**Mujer:** Los tiempos están cambiando, avanzando mas rápido, y otra cosa es que todo se va acoplando a eso, y si uno no está en eso, queda atrás y no sabe muchas cosas. Por ejemplo, uno que vive en el cerro, no tiene idea de lo que pasa acá en el plan, pero si uno tiene celular lo prende y sale altero que pasó. Además, nosotros no tenemos televisión aquí en la región, prendemos la tele y todas las noticias son de Santiago, vemos los matinales y que hablan ahí, que fulanita le paso esto, hablan entre ellos de lo que les pasa, son autorreferentes, hablan puras cosas ellos no más, no dan noticias que valgan la pena, no te enseñan alguna cosa que a ti te interese.

**Rodrigo:** ¿Podríamos decir entonces que, para comunicarse con la familia, para un accidente, para estar informado, que otra cosa le darían importancia?

**Mujer:** Para aprender.

**Mujer:** ¿Mis nietos y todos van a la casa a almorzar, y sabe usted cómo están?, con el celular en la mano. Entonces yo dije, si ustedes quieren venir a almorzar aquí traigan un celular, pero en la mesa yo no lo voy a permitir. Mi nieta que tiene como cuatro años esta con el celular y se sabe todo. Si estamos compartiendo en la mesa, se imagina usted que estén todos con el celular y escuchando. No corresponde.

**Mujer:** Mi nieta de los dos años que maneja el celular, ahora tiene tres años y meses y a mí me enseña.

**Mujer:** Cuando las mamás por comodidad para que el chico no le moleste, lo mejor es pasarle el celular. Yo no encuentro que este bueno, porque si estamos todos almorzando y para que el cabro chico se calle, es el nuevo chupete.

**Hombre:** Cuando los chiquillos son revoltosos, no era como antiguamente, nosotros éramos más pavos.

**Mujer:** Por ejemplo, una vez yo estaba en el computador y me dice, mimi, no es este, y estaba bien lo que me estaba diciendo, yo me estaba equivocando, pero él me estaba corrigiendo y tiene seis años.

**Felipe:** ¿Y por qué cree que los niños saben más?

**Mujer:** Es que nacieron con la tecnología.

**Mujer:** De igual forma ya está cambiando tanto el tiempo que en estos momentos, yo tengo un nieto de cinco y uno de ocho, resulta de que yo cuando voy a la casa de mis nietos, yo voy a jugar con ellos y a compartir, porque ellos no tienen hermanos más chicos, entonces, cuando a mí me mandan un mensaje y yo tomo mi celular para leerlo, me dicen, ah no yaya, aquí si estamos en el colegio no hay teléfono, me lo quitan y me lo esconden y el chico el otro me dice, no, estos celulares a un lado, ahora estamos nosotros dos, tu y yo, ya va cambiando, dando tanto la vuelta, que ya los chicos no quieren saber de celulares. Ellos exigen el tiempo de uno, porque el tiempo de uno es limitado hacia ellos, entonces ellos a mí me ponen las normas y hay familia mía que se enoja.

## **ANEXO N°6: TRANSCRIPCIÓN FOCUS GROUP JUVENTUD ACUMULADA**

**Felipe:** Tenemos que hacerlo como parte del estudio que estamos haciendo, y por la primera pregunta, sobre qué les puede servir en términos prácticos, cuando hicimos la encuesta yo más menos les comentaba de que podía haber de práctico en este estudio, nosotros estamos haciendo un diagnóstico de la situación, y la idea es que tengamos información para poder presentarla públicamente, hacerla pública, va a haber un cierre, una jornada donde se va a invitar a las organizaciones, esperamos que este la municipalidad y otras instancias también, no sabemos si todo lo que tiene que ver con telecomunicaciones, el SENAMA, en el fondo, instalar el tema de la conexión y del uso de los celulares, de los computadores, tener un poco más claro cuáles son las necesidades de los adultos mayores y de las distintas zonas, en este caso, laguna verde, para empezar a tratar de buscar alguna medidas, políticas que puedan ser a nivel de país y otras que puedan tener que ver con municipio y empezar a instalar el tema, porque se asume que el tema tecnológico no compete al adulto mayor, es como que el adulto mayor no tuviera mucho que ver con la tecnología o no la necesitara mayormente, y lo que estamos viendo acá es que no es así poh, es un error, incluso al contrario. Pero hay muchos problemas desde manejo, de conocimiento, problemas de acceso, de quizás de plata, de equipamiento, entonces...

**Mujer1:** Hay personas por ejemplo que han hecho cursos ponte tú de computación, pero, no tienen el computador poh, entonces...

**Hombre:** o tienen el computador y no les llega nunca el internet...

**Felipe:** Claro, entonces ya el hecho de instalar el tema es un beneficio, pero hasta qué punto y en qué medida se traduzca en medidas concretas eso ya va a escapar a nuestro estudio en particular, pero si puede ser una segunda fase de lo que salga de acá, y que lo pueda asumir Gerópolis por ejemplo, como yo aquí en este caso, estoy metido en el estudio no más, entonces lo que pueda hacer Gerópolis o el municipio o la misma universidad de Valparaíso, ya va a depender de con que fuerza se instale el tema, así como se instaló por ejemplo el tema de rebaja del pasaje, porque no el tema de las TICS? cierto?, por ahí va la cosa, pero también requiere de cierta movilización y presión por parte de los adultos mayores también, de la universidad y estos estudios sirven pa eso, para tener como un sustento empírico para instalar el tema.

**Mujer:** Y cuánto tiempo ustedes van a venir, como por ejemplo a ver el proyecto de ustedes si continua, ¿cuánto tiempo es lo que ustedes van a seguir viniendo?

**Felipe:** Mire nosotros tenemos hasta diciembre, pero es la población en general, pero sobre la situación específica del adulto mayor...

**Hombre:** Yo creo que en general el adulto mayor tiene como una necesidad mayor todavía sobre todo nosotros que vivimos en un lugar apartado de lo que es el centro de Valparaíso, estamos retirados y es una manera de nosotros tener contacto más rápido y más directo en general con todo lo que es noticias, lo que ocurre dentro de la zona, lo que ocurre dentro de Valparaíso, a través de las diferentes cosas, ya sea WhatsApp o Facebook o YouTube o cosas de ese tipo, que uno puede tener más contacto a través del teléfono y eso también lo lleva la persona que vive apartada, más lejos, que se yo, como decir "mi gente" por decir algo, porque es una manera de sentirse que está participando por el solo hecho de estar al tanto de todo lo que pasa, actualizado y yendo a Valparaíso...

**Mujer1:** Si no importa la edad, pero el interés de las personas, no nos puede limitar.

**Camila:** y además que ahora todo se está informando a través de las redes y todo eso... incluso el gobierno actualiza sus beneficios para que la gente tenga acceso al computador, pueda sacar el bono, pagarlo ahí mismo, pero como, por ejemplo, esto de sacar el bono por Fonasa, como la gente, el adulto mayor, va a sacar bonos de Fonasa si no sabemos qué acceso tiene a las TICS para poder ocuparlo...

**Hombre:** No, y muchas veces nosotros tampoco tenemos ni siquiera una tarjeta de crédito como para decir, porque generalmente eso se paga a través de una tarjeta de crédito, entonces uno puede comprar un bono pero no lo puede adquirir porque en realidad no tiene la tarjeta de crédito, y el adulto mayor se maneja más que todo con efectivo o con una tarjeta de estas recompra a todo reventar, digo algunos, no el 100% de la gente, entonces a través de internet bien poco uso tiene de hacer compras directas a través de internet por ese motivo, pero son cosas que a futuro a lo mejor se pueden dar, ósea digamos, si esta gente sabe así como a mí me llaman por teléfono y me ofrecen cupo de tarjeta de un millón y medio y puede venir a buscar altiro y blablablá y uno a veces por el que no tiene después como pagarlo no la tiene, pero para ese tipo de cosas es importante a lo mejor tenerlas y que haya una manera como la que hay ahora, esa tarjeta del banco del estado, la cuenta Rut por ejemplo, que a través de la cuenta Rut se pague o cosas así, a lo mejor sería mucho más rápido...

**Felipe:** ¿Pero a usted le interesan las TIC?, ósea, le interesa todo este mundo de acceso a internet, ¿cosas que se pueden hacer?

**Hombre:** Por supuesto...

**Mujer2:** Hay una cosa... que hay muchos adultos mayores y no tan mayores que dicen "no, esa cuestión no me la den a mí"

**Hombre:** Pero es porque, yo al principio tenía un celular de estos normales, para llamar teléfono y nada más y decía no, para que quiero eso con WhatsApp y resulta que al final mi señora tenía uno con WhatsApp y se comunicaba con mi hija y con mi nieta y todo eso, y yo quedaba colgado por, entonces la única manera fue "papá pero te damos uno" y el final lo acepte y me sirve caleta, porque aparte de eso aprendo muchas cosas a través de YouTube o que se yo, tengo el YouTube y me meto a esas cuestiones y aprendo cosas para hacer dentro de todo...

**Mujer:** Es lo mismo que a mí me pasa, por ejemplo hoy día mi nieto esta de cumpleaños y él vive en Inglaterra y yo lo vi ahora, como que estábamos, mi esposo dice, "a mí no me compliquen con esas cuestiones, no no no", y hay muchos, y ahora yo le decía, porque le mostraba a mi nieto, al rededor, a su madrastra y todo, y que lindo para ella, en Inglaterra que están con un frio otros ver aquí un tremendo sol, los árboles y yo le decía "te das cuenta que es buena la tecnología? porque yo tengo hartos nietos y yo les decía enséñenme y yo sola me empecé a meter y hay muchas muchas cosas que no las sé...

**Mujer:** Que es lo primero que hacen, se sientan ellos y mira, y uno queda como, yo soy Humbertito, a mí me han traspasado fotos a otro computador que me robaron y se conectaba ahí y se veía en el panel y pasaban las fotos, pero claro, siéntese tía, pero no lo alcance a anotar, que pasa, obvio bajamos todas las fotos, tuve que esperar a tener ?más fotos, y ¿cómo se hace esta cuestión?, y ahí me quede, marcando ocupado, y necesito bajar las fotos luego y esa otra información la necesitaba hoy día pero no se pudo, entonces es necesario, ósea, uno quiere aprender, yo sé que hay cursos en la Municipalidad, pero la verdad creo que es para solamente el celular.

**Mujer:** Es para todo... están dando talleres de un mes para el uso de un celular, es lo más básico del manejo del celular, pero tú tienes que inscribirte en marzo para tener curso de computación y eso te puede durar los dos semestres o más, depende de la capacidad tuya el cómo vas a ir avanzando, pero hay, en la OCAM.

**Mujer:** Ustedes dijeron que no hay pregunta tonta, entonces la idea es que nosotros consultemos, porque saben lo que pasa, yo le contaba a mi nieto y me decía "ten cuidado, porque hay mucha gente que engaña a los abuelitos, porque les dicen cosas y después salen en las redes y cosas así, entonces la idea es preguntar, porque miren chiquillos, yo fui con mi esposo para cambiar, para las elecciones votar acá, y vengo y le digo yo a la señora, porque no me ve a mí, porque yo en Valparaíso me inscribí, me ve por favor porsiacaso, si me dice, está inscrita, usted pertenece a un partido político, yo le digo no, yo sé que no, me dijo, quiere que le diga, y estaba en un partido extra revolucionario y cosas así.

**Catalina:** Uno de repente firma cosas en la calle.

**Mujer:** Eso me decía la señora, y le dije sabe que no, yo jamás, porque a mí no es que no me guste la política, sino que le encuentro la razón a unos y a los otros, para no tener problemas yo nunca me he inscrito, y me dijo lo que tú me dices, lo que pasa es que a veces le piden en la calle firmas para proteger las ballenas y uno se anota y pone su número de carnet y cosas, y me dijo que esa es la gente que te toma esa firma y te lleva ahí, del 2005 estaba anotada, imagínese todos los años, no me avergüenzo de ningún partido pero no lo soy, es fome.

**Mujer:** Yo por ejemplo, tengo una desconfianza y sé que no lo voy a hacer, es hacer pagos por internet, yo veo una serie del extranjero y te entran y al final te saben todos, y yo creo que actualmente es igual, pero por lo menos el asunto económico, a mi denme el papelito, cosa que yo decir, no por, aquí esta, ve?, y de hecho me pasó hoy día, había mandado por un pago el WhatsApp y me llaman para preguntar, no por le dije yo, lo envié por WhatsApp y si no tengo el recibo para llevarlo mañana, cero problema, pero te fijas? mandar dinero, pagar???! NOOO!!, porque que va a pasar el día que no haya energía eléctrica por unos días, con toda la información, porque ese es otro detalle, a no si lo resguardé en un cd, en DVD, pero hay muchas cosas que no quedan resguardadas, yo pienso por ejemplo, mira, en el verano, así pero cortísimo, fui a la carretera austral, a una de las personas que fue le robaron el celular y le robaron todas las fotos, experiencia: sacar todas las fotos lo más luego del celular, una porque te están ocupando espacio y otra que ya las tiene resguardadas.

**Mujer:** Y uno que tiene impresora puede sacarlas, y sacar el documento que tú has pagado también lo puedes sacar, pero si uno tiene impresora, si no tienes...

**Mujer:** Pero tú lo puedes pasar al computador, de ahí lo pasas a un pendrive o al CD y de ahí lo llevas...

**Hombre:** No pero a veces también pasa que tú pagas una cuenta X en alguna parte, y te dan un Boucher que es un papelito y que a la semana se borra solo, entonces, el otro día por ejemplo, fui a hacer un depósito al banco y mi señora le dijo saquemos altiro fotocopias porsiacaso le dije yo, se borran muy rápido, es increíble, es un papel pero no se la calidad del papel o usan máquinas de estas que son como fotográficas que no usan tinta, no sé cómo será el asunto pero se borra de a poco, termina con el papel en blanco. Por ejemplo, a veces le dicen a uno, yo he comprado herramientas, me gustan mucho y compro herramientas y me dicen guarde la boleta porque eso es su garantía y ya, doblo la boleta y la guardo en la billetera, al tiempo después saco papeles y están todos en blanco y ya la garantía se fue a la chuña...

**Felipe:** ¿Pero para qué les sirve usar celular, tienen celular? todos tienen celular?

**Todos:** Si.

**Hombre:** Yo me comunico, yo tengo WhatsApp, con mi hija en Santiago y también una hija que tengo en el extranjero.

**Mujer:** ese es un WhatsApp familiar.

**Hombre:** Nosotros somos tres hermanos, tengo otro de la familia con los tres hermanos, entonces también todo contacto y a diario a veces, yo sé para donde va mi hermana, se sacó una foto que está en punta arenas y uno está teniendo conocimiento de la familia en general y de las amistades, es importante porque uno está conectado.

**Mujer:** A mí me sirve para trabajar, porque tengo unas cabañitas y tengo un vivero de plantas, yo todo los días, el face, mando mensajes, mando ofertas, entonces me sirve, mi marido me pregunta que tanto juego en el celular, no es que esté jugando, edúquese le digo, porque estoy trabajando, entonces que es lo que pasa, eso es cuando uno se queda atrás, por eso es importante, para nosotros como adultos que ya no tenemos la fuerza para salir a poner un letrero, cuando me voy a encaramar para poner un letrero ahí en los arboles sí sé que me voy a caer?, entonces lo mejor es mandar un WhatsApp o por Facebook, hacer propaganda y cosas así, yo creo que...

**Hombre:** No, y en general muchas cosas, porque, por ejemplo, de repente aparecen en el Facebook mismo, cosas que manda otra gente del extranjero y uno conoce un poco la cultura del extranjero también por, de los chinos, como se ríen a lo mejor o como cuentan chistes, de repente aparecen cosas cómicas...

**Mujer:** No, inclusive cuando una noticia o algo, uno tiene dudas, o de la región o que voy a viajar a tal parte y no tengo idea como es, el Google lo sabe todo, entonces ahh ya voy aquí.

**Hombre:** Claro, de repente una palabra, ¿qué significa tal cosa? o algún remedio incluso, incluso medicamentos, para que sirve el paracetamol, y te contestan todo y varias excepciones.

**Mujer:** Sobre todo el pasaje...

**Felipe:** Ese era un tema importante, que era ver el tema de acá de laguna verde, porque de alguna forma, usted donante lo tocaba, que es, ¿ustedes igual se vinieron a vivir para acá?

**Hombre:** Nosotros no somos de esas personas que en el verano no más y se mandan a cambiar, todos vivimos acá.

**Felipe:** ¿Pero vienen de otro lado?

**Mujer:** Todos éramos de Santiago.

**Hombre:** Arrancamos de Santiago.

**Hombre:** Aquí hay representantes de dos clubes, la señora que está en la cabecera allá y yo somos de este club, que se llama "Susurros del Viento" ellos son del club que se llama "Juventud Acumulada", pero fíjate que en la realidad, de los dos clubes, y no solamente de los dos clubes, si no que en un 80% de los que vivimos aquí en laguna verde alto, descontando los pueblos que ahí es un poco distinta la situación, pero los que vivimos para arriba, yo creo que un 80% hemos sido de Santiago, de hecho aquí en nuestro club una sola persona, y también fue de Santiago, pero luego de niñita a vivir a laguna verde, los demás hemos llegado acá de adultos y no solamente hemos llegado de Santiago o también algunos ya siendo adultos mayores. Lo que yo te iba a decir una cosa, que aquí se ha visto, uno el problema de los lugares por la señal que es complicada, eso está clarísimo que es complicado, de repente un sector puede ser bueno para una empresa y la señal es muy buena para esa empresa, pero el mismo aparato un poco más allá no sirve porque ahí se supone que es otra empresa la que tiene la antena en mejores condiciones, entonces cambia mucho de un lado a otro, y ahí nosotros tenemos que salir al patio y buscar donde llamar.

**Hombre:** Es algo increíble, por ejemplo, mi celular es movistar y yo desde que tengo celular que lo tengo en movistar y mi señora tiene Entel y podemos estar los dos adentro de la casa y ella me manda un WhatsApp a mí y no me llega y a ella le llegan todos los WhatsApp de Santiago y de todos lados, y porque ella tiene una antena Entel que está como a 500 metros y tiene buena recepción, yo tengo la antena que está allá arriba en el cerro para el otro lado, entonces de allá de la planta que yo trabajo en otro lado, tengo señal, pero al lado de mi casa, adentro de mi casa, yo sencillamente no tengo internet, no tengo nada, tengo que salir a la calle y ahí empezar a buscar, me subo arriba de un cerrito de tierra de tengo y ahí tenía señal. Me he metido al Google, al YouTube, para buscar antenas que sean de mejor calidad o como hacerse una antena para tener mejor recepción.

**Mujer:** Y así como el celular y la señal del celular, también es la señal de televisión, la mayoría yo diría que nadie tiene televisión abierta acá, llega, pero malísima.

**Hombre:** Yo para tener televisión cuando llegue aquí tuve que poner un palo como de seis metros de altura y una antena que media como cinco metros, una cuestión inmensa de aluminio que traje de Santiago, para poder ver dos canales y medio.

**Felipe:** ¿Pero ahí que tienen?, como lo hacen...

**Hombre:** Ahora no, es televisión satelital, pero con esta cuestión de las pantallas...

**Mujer:** Y no cualquier cable tampoco, el que mejor se ve, es DIRECTV, es el que mejor se ve, es por el satélite.

**Felipe:** O sea, pagan su cuenta...

**Hombre:** Aparte que la televisión nacional es tan mala, tan mala, en cuanto a su programación que hay que tener canales que sean de afuera, para poder conocer otras cosas, por ejemplo, el Animal Planeta y un montón de cosas que son instructivas, que le enseñen a uno y por último uno recorre el mundo mirando la televisión, se aprende muchas cosas y de todos los países.

**Mujer:** Lo otro también, ustedes en las encuestas mencionan el internet y así como la señal de los teléfonos no llega bien, menos va a haber internet y cuanta cosa, ahora, yo tengo si un Huawei, pero también tengo problemas de señal, la llegada del internet a través del Huawei para usar un computador es complicado.

**Felipe:** ¿Pero acá internet no hay de VTR o de ninguno?

**Hombre:** Solamente por satelital, por el famoso Wifi. Nosotros también tenemos Wifi, usamos un pendrive que lo pagamos todos los meses y con eso tenemos derecho al computador. Aquí me he dado cuenta, muchas veces me ha pasado que en oportunidades mi vecino, mi vecino que tiene televisión satelital, y luego un señor de una compañía X, yo tengo una casa de dos pisos y en el segundo piso arriba tengo la pantalla, y a este señor nunca le funciona ninguna cuestión porque tenía árboles al rededor inmensamente altos de los vecinos, y un señor le dijo que nunca podría tener buena señal porque los pinos impiden que llegue la señal, así que ahí, el caballero tuvo que cortar.

**Felipe:** Pero en la decisión que ustedes tomaron cuando se vinieron para acá, ahora que están acá, ¿es importante para ustedes tener conectividad?

**Todos:** Claro, por supuesto.

**Mujer:** Es más importante que antes.

**Hombre:** Si nosotros no arrancamos de la tecnología, arrancamos de la urbe, de lo que es Santiago y que ya en diez años o quise años ya no se puede andar, uno en Santiago vivía con una cantidad de dinero enorme, yo tenía negocio y para movilizarme para tener mi negocio en este momento habría sido un desastre, porque si para andar en un camino en donde tú tienes que andar a 20 km por hora o 10 porque hay una media fila, o a tal hora mejor no salir, porque están todos saliendo del trabajo y los vehículos van todos para allá, y si tú vas para allá estas sonado, y así pasa, mi hija por ejemplo, que todavía vive en Santiago y es por su trabajo, ella tiene que a veces, una hora y media para llegar de cerca de Providencia, donde está el Parque Araucano, por carretera pagada y todo, una hora y media para llegar a su casa.

**Mujer:** Yo de Peñaflor, donde vivía, a Las Condes, que iba a médico, me demoraba dos horas, ya ahora son tres horas, me tengo que ir tres horas antes, ósea, saca la cuenta, voy y vuelvo a Santiago.

**Hombre:** Ahora esto que han ido cambiando, por ejemplo, mi hija vive cerca de Salesiano y Salesiano y todo para el centro en un horario, porque así va toda la gente a sus trabajos, y después todos de vuelta en la tarde, pero hoy día por ejemplo, cuando salí de la casa, salí ahí a Salesiano, lleno de vehículos para tomar la carretera de la autopista para venirme por lo espejo y venirme por la cuesta, porque así es más tranquilo, me vine por la cuesta Padre Hurtado y me di la media vuelta, como tengo un autito chico, me vengo por camino Melipilla.

**Felipe:** Pero ustedes desde que llegaron, cuando ustedes llegaron, había menos conexión acá...

**Hombre:** No había luz.

**Mujer:** Empecemos por ahí. Yo llegue hace diez años y llegue sin luz y vivo sola por el costado de una cuadra, así que lo único que tenía es que compre, que se llama un generador, pero, mi hermano que vive a media cuadra, el viene a encender, porque yo no puedo hacer fuerza para hacerlo funcionar, hasta que dejó de funcionar el aparatito, así que ahí llego la luz particular y bueno, hay que hacerlo, si hay una necesidad, imagínate, sola, de repente sentía disparos o sentía ruidos, obligada a quedarme encerradita no más y sin luz, así que piensa tú, que cuando llegamos no había luz, empezando por ahí, y de ahí cuando llego la luz, pasaron

sus años, no te voy a decir que estuve un año sin luz, estuve unos tres o cuatro años sin luz.

**Felipe:** ¿Pero ahora ustedes ya se instalaron y la idea es permear acá o no?

**Mujer:** Yo no sé si seguir permaneciendo acá, primero por la irregularidad de los terrenos. Por todo lo que hay que hacer para conseguir el agua, para conseguir todo lo demás, yo digo, si yo me quedo viuda, yo me voy, yo me voy porque una mujer sola aquí es muy difícil.

**Felipe:** Eso ya es como infraestructura de servicio en general.

**Hombre:** Y el problema es que parte de las autoridades tampoco hay interés en solucionar los problemas, porque uno, está viendo que generalmente en todas partes, por ejemplo en Santiago se corta el agua por decir algo, en Vitacura y toda la gente "ay cuando va a llegar el agua" y queda la escoba, nosotros, la gente en general, el país y los gobernantes y toda esa gente que ha venido para acá a conseguir los votos para salir ellos elegidos, saben que aquí no hay agua potable y no hacen nada por obtener el agua, ahora, si tú vas por ejemplo, a hablar con las autoridades para conseguir alguna cosa, cualquiera que sea aquí dentro de laguna verde, cual es la respuesta para sacarse el pillo de encima, ustedes están viviendo en forma irregular, ustedes compraron terrenos que son irregulares, no debieran haber comprado esos terrenos porque ese es un terreno agrícola forestal y usted está viviendo en mil metros cuadrados, cuando debieran comprarse un terreno de 5000 más, porque es lo que dice la ley, ustedes compraron fuera de ley las cosas.

**Felipe:** Igual es complicado el entuerto...

**Mujer:** Otra cosa más, si nosotros nos hubiéramos tomado el terreno, yo te aseguro que tendríamos agua, luz y si no tenemos agua potable directa por cañería, nos vendrían a dejar todos los días el agua, la municipalidad jamás ha entregado agua a la gente, y sabe cómo vive la gente y sabe los sueldos que recibe la gente acá, en este caso los jubilados.

**Hombre:** Esto es una cuestión de voluntad política porque en realidad, la verdad de la cosa es quien hace las leyes, ahora, si este terreno es agrícola forestal, hay que cambiarle el uso de suelo y basta con eso, viene el intendente y dice ya, le vamos a cambiar el uso al suelo a todo el sector laguna verde y le vamos a poner urbano, pero que significa eso, que ahí tendría que venir en estado e invertir plata en urbanizar, porque no hay un terreno urbano si no tiene agua ni tiene luz y no tiene alcantarillado, entonces si ellos dicen, este terreno va a ser urbano, tienen que invertir plata, y eso es lo que ellos no quieren hacer, invertir plata en laguna verde.

Entonces ellos se lo sacan de esa manera, diciendo que eso es particular y el día que quieran ellos regularizar esta cuestión va a quedar la escoba, así como ha sido en Valparaíso, en la parte alta, que el incendio, no entraban los bomberos, porque en Valparaíso la parte de los cerros son puras tomas, en cambio nosotros aquí si somos dueños de los terrenos, de terrenos irregulares, pero nosotros lo compramos, yo pago contribuciones, a mí no me retira nadie la basura, yo nunca boto basura tampoco, reciclo todo lo que pueda reciclar y hago compost con la basura y todo eso y aprovecho a máximo todo, la voluntad política es de parte de ellos, ahora porque no lo quieren hacer, a lo mejor la Cecilia Bolaco tiene terreno, no quieren que llegue la gente pobre y en general es así, porque ese es el problema, a terrenos más chicos, el valor es más barato y la gente que no tiene en Santiago para comprarse una casa de 40 millones de pesos, viene aquí y se compra un terreno de dos o tres millones, construye una mediagua y está viviendo, pero si el gobierno y el Estado en general aquí, se preocupara realmente y dijera, esta cuestión no puede seguir así y toda esta gente tiene que salir porque esta de forma irregular, tendría que mamarse 4000 personas sin casa, metidos en la municipalidad gritando allá, junto con toda esa gente de Santiago que se sube a los techos, se sube a las cuestiones en la Alameda, que les den casa y haciendo todo el escándalo.

**Mujer:** Oiga vecino, los chiquillos están grabando esto, y se van a dar cuenta que nosotros nos quejamos por todo, empezando, nos estábamos quejando porque en Santiago teníamos que andar dos o tres horas, opción de nosotros fue venimos a vivir acá y se van a dar cuenta que nos quejamos igual, ellos como jóvenes se darán cuenta que nosotros no tenemos tolerancia para muchas cosas.

**Hombre:** Si no hacemos las cosas no queda en nada...

**Mujer:** Esquel yo creo que como es el dicho que hay, quien no llora no mama, porque si no reclamamos no vamos a tener nada con el tiempo.

**Mujer:** Yo entiendo en parte lo que está diciendo Alfonso, lo que se refiere es a que con esto de no inscripción en los bienes raíces y con esto de estar amenazando que van a destruir todo lo que es edificado porque van a venir los inspectores, van a pasar partes, etc., la gente esta como exacerbada y no haya que hacer porque de una u otra forma somos personas decentes que hemos comprado terreno, si nosotros, yo hace más de 20 años atrás, yo no tenía idea que estaba comprando un derecho, no tenía la menor idea, a lo mejor los nuevitos que compraron ahora saben.

**Mujer:** Tampoco, porque yo compré hace tres años y no tenía idea que es lo que significaba comprar los terrenos, entonces no es que ustedes no más lo hayan hecho...

**Mujer:** También como decía Carmen, abajo en el pueblo estuvo por muy poco tiempo, porque cuando compramos nosotros hace 25 años ya, a los años después que nosotros compramos había un letrado en el pueblo que decía "no compre derechos", después por, ahora porque eso, en vez del letrado, eso tenían que haberlo hecho el municipio, hace 30 años atrás, en las notarías y en el conservador de bienes raíces, tan simple como eso.

**Hombre:** A propósito de este asunto, yo creo que en realidad aquí hay un error del Estado, de este gobierno del otro y del otro y de todos los gobiernos, porque resulta que hace 25 años o 30 años atrás, como decía mi señora, nosotros compramos en el 93, hace 25 años, pero ya había algunos sectores aquí que habían empezado a lotearse, en este sector fueron las tres primeras parcelas. No había ninguna parcelación en este fundo, el fundo Curauma, a lo que voy yo es que, resulta que, si en esos años y quizás de antes y quizás es una cuestión nacional, el conservador de bienes raíces como institución nacional del estado, permitió inscribir, entonces claro, ignorantes nosotros, en cuanto compramos, el día siguiente inscribimos en el conservador de aquí de Valparaíso, todos hemos sido ignorantes por el hecho de no saber que significaba comprar derechos, por eso digo que hay una falla del Estado como tal, porque resulta, si la única forma legal o reglamentaria era inscribir propiedades de una hectárea o de media hectárea y no más que eso, entonces porque el conservador siempre inscribió hasta por menos de 400mts<sup>2</sup>, entonces te fijas?

**Felipe:** Y para eso ayuda el internet...

**Hombre:** Y no solamente el, además yo digo una cosa, el notario público que es el que te hace la inscripción, el contrato de compra venta, ese es un abogado y el abogado tiene que saber las leyes al revés y al derecho y ellos no me dijeron nunca.

**Mujer:** Mira, por que autoriza, ya yo soy dueña de fundo, no voy a seguir con esto, esto forestal son bosques, voy a parcelar, eso significa vender por parcelas de 5000 metros, para hacer eso se va a la Municipalidad, se saca un permiso para hacer esa subdivisión de terreno, hasta las parcelas estábamos bien, hasta las parcelas de 5000 metros estábamos bien y las parcelas si tienen rol, ellos tienen rol, pero después, posteriormente, el de la parcela, y lo hacen hasta el día de hoy, "entonces yo voy a subdividir en sitios", entonces, voy a hacer de 500 metros, de 1000 metros, y voy a la municipalidad, le dicen mire yo voy a subdividir mi terreno, y la municipalidad autoriza eso, acepta el plan, acepta el camino y ahora salen con que los caminos no concuerdan, que los de allá tienen el camino por allá, los otros por acá, entonces, quien tiene la culpa?.

**Mujer:** Yo puedo hacer un alcance al respecto, María estuvo hablando del fundo, resulta de que tanto, todos los fundos de aquí de laguna verde, el sauce, Curauma, Curamilla, la laguna y el Oregón, los tomo la CORA, no sé si ustedes saben lo que significa la CORA, y subdividió y entrego a sus, digamos, "inquilinos", se llamaban en ese entonces, y les daban la porción de acuerdo a los hijos que tenían, pero que paso, que esas personas, que lo mismo que paso a lo largo de todo Chile de acuerdo a esa ley, que paso, que las personas eran tan, no tenían una instrucción, educación primaria y muy baja, o no tenían, simplemente, entonces que paso, si les daban 10 hectáreas y le entregaban eso, que hago con 10 hectáreas, le entregaron la tierra pero no les dieron las herramientas como para poder producir esa tierra, y luego el más vivo, "oiga yo le doy tanto por una parcela", el más vivo, agarro esas parcelas porque la otra persona dijo bueno, tengo plata propia en el bolsillo, me voy y compro en otro lado, en la zona urbana. Eso es lo que paso aquí, entonces quedaron las parcelas en el aire, cuando llegaron los parceleros y vieron la oportunidad de vender, donde entramos nosotros, muchos vendieron 5000 y otros dijeron no, yo voy a repartir en sitios de 500, como la ley me autoriza a vender derechos, vendo derechos, y caímos nosotros, compramos los derechos, es por esa la razón de que nosotros estamos aquí en esta situación.

**Hombre:** Pero lo más extraño, es que a mi cuando me vendieron, me dijeron que una vez que acredite haber vivido cinco años en su terreno, usted va a bienes nacionales y le van a entregar el título de dominio de su terreno de 1000 más.

**Mujer:** Ahora hay una nueva ley que es de octubre del año pasado...

**Hombre:** Fui y me mandaron a la Municipalidad porque tenía que llevar un papel para poder tener un papel, y en la municipalidad me encontré con ese cartel que decía que no podía comprar terrenos menores a 5000 metros, me dijeron que compre mal, y un señor que estaba al lado mío, con un maletín lleno de carpetas de laguna verde, me dijo, no se preocupe, toda laguna verde está en la misma situación suya, así que algún día van a tener que solucionar esto, y yo, después, posteriormente, voy revisando el papel de las contribuciones una vez que empecé a pagarlas y a darme los papeles a mi directamente, porque antes los recibía un vecino mío y a él le pagábamos nosotros un décimo, porque mi parcela tiene una hectárea y está dividida en diez terrenos, entonces llegaba el papel de las contribuciones por los diez en uno solo, a una sola persona, y esa persona nunca la había visto y un día lo veo y me dice, impuesto interno a este sitio eriazo, ni siquiera es terreno forestal agrícola como dicen que es, no se pueden vender menores de 5000 metros cuando son terrenos forestales o agrícolas, y resulta que todo el fundo es terreno agrícola forestal, porque el mío dice eriazo, y el asunto que voy, averiguo y claro, se juntó el señor de bienes raíces con la jefa de impuestos internos, el alcalde y toda esta gente hicieron una reunión y para poder conseguir

que la gente que vivía en laguna verde pagara contribuciones, ellos le cambiaron a su regalado gusto el nombre, el uso al suelo, y le pusieron sitio eriazo, porque sitio eriazo paga contribuciones, y es porque en el tuyo a lo mejor dice que es...

**Hombre:** Respecto a las contribuciones, nunca ha tenido que pagar contribuciones uno de los lotes en los cuales fue dividido una parcela, lo que tiene que pagar es la parcela, ya sea que esa parcela se conserve entera o que se haya subdivido en 10 o 15 sitios, entonces, esa es una cosa, ahora con respecto a los pagos y no pagos de contribuciones, Curauma hace como unos 12 años atrás, nosotros dejamos de pagar, todos los que pertenecemos ahí, yo lo tengo claro porque yo hacia las platas para pagar entre todos los sitios de la parcela donde estamos. Llego un momento en que yo fui a pagar a la tesorería en Santiago y me dijeron que estaba exento, ya, vuelvo acá, venimos de nuevo, pregunto acá, exento. Conclusión, nunca he tenido claro porque, pero lo Curauma, quedamos exentos hace unos cuantos años atrás, Curamilla es otro fundo, es mucho más complejo, porque ahí hay parcelas que siguen pagando y otras que dejaron de pagar hace mucho tiempo, cual es la explicación, no tengo idea, por eso que en el sector de Curamilla es más compleja la cosa que en el de Curauma, sin contar los otros fundos poco menores.

**Felipe:** Volviendo un poquito... porque quería ver más menos como fue la historia de cada uno, como se fue metiendo con el celular, como fueron aprendiendo, desde cuando llega la señal para acá, aprendieron en el trabajo, cada uno por su lado, ¿cómo fue?

**Hombre:** Yo tuve que aprender más que todo por la distancia, dentro de acá de laguna verde, la distancia con mi hija y los contactos familiares.

**Hombre:** Escuchando lo que decía la flor, con respecto a Eugenio, es una situación parecida lo que pasa con nosotros, porque en realidad, yo estoy mucho más atrasado, mi señora para varias cosas, casi 100% lo único que uso es para hablar o recibir llamadas, el problema es de señal, por eso no atiende, si me llega un llamado lo atiende, pero el problema de la señal es muy claro, eso lo compartimos, pero si, a lo que voy yo, me da la impresión que no solamente en el caso de Eugenio, o en el caso mío con respecto a mi señora, no sé cómo será la experiencia de las demás, me da la impresión de que nosotros hemos sido más florones para meternos para aprender.

**Mujer:** Si, el hombre es más flojo en ese sentido...

**Hombre:** Al parecer eso es más menos generalizado, pero en lo personal, eso ya no es una cuestión generalizada, pero yo lo dije cuando se hicieron las encuestas aquí, yo siempre he valorizado más el trato directo, persona a persona, mirándose

la cara, ahora, desde luego, estoy tan atrasado que no he llegado a tener la posibilidad que decía Flor que estaba hablando con su nieto mirándose la caras, porque eso también es importante, porque resulta, claro, si me llega un mensaje escrito o de voz por el WhatsApp, claro, no voy a poder captar como está el ánimo de la persona que lo manda, porque no le veo la cara ni le escucho la voz, entonces, pero si es una comunicación normal como hacemos de llamadas, persona a persona, y que yo digo algo, me contesta otro, me pregunta, uno puede darse cuenta por el tono de la voz más o menos del estado de ánimo, oye la note extraña, en fin, y es muy perceptiva, pero eso yo quería hacer ver.

**Mujer:** A pesar de ser profesor tu ah, que debieras estar muy metido.

**Hombre:** Sali de mis funciones de profesor salí atrasado y sigo atrasado.

**Mujer:** Lo otro que quiero acotar yo en lo personal, muy modestamente, respeto la opinión de todo el mundo, yo fíjate que estoy un poco disgustada con la tecnología, porque yo pienso que a medida que nosotros estamos comunicados externamente, con nuestros pares, con los que vivimos, hay mucha más incomunicación, porque se emplea muchísimo más tiempo en el WhatsApp, en el YouTube y en todas esas cosas, llegan a la casa los hijos por ejemplo, yo ya establecí un lugar donde por favor aquí quedan los celulares en silencio, las horas de almuerzo y de desayuno se respeta, un hijo mío me dijo, eres dictadora, no, no es ser dictadora, es que la comunicación entre el ser humano y lo que tu estas diciendo, eso de mirarte, de tocarte, de abrazarte, es fundamental, y eso se está perdiendo, se está perdiendo a pasos agigantados, eso nada más.

**Felipe:** ¿y eso usted de alguna forma lo atribuye a la tecnología?

**Hombre:** A propósito de lo que está diciendo Carmen, ayer parece que vi una partecita de un programa, no me acuerdo en que canal, en una escuela agrícola y que tenían un estilo de vida, una enseñanza muy personalizada, que se yo, muy comunitaria, muy de participación y llegaban los chiquillos en la mañana, tenían una cajita, y ahí quedaba su celular, ahí quedaba su celular y durante todo el día, cuando se iban, retiraban su celular, entonces no es que la tecnologías sean malas, el problema es que cuando, no la sabemos aprovechar, y cuando van impidiendo el trato más directo.

**Felipe:** Ese es un tema que igual a ustedes como que les...

**Mujer:** La Carmen decía, la mayoría de los hijos cuando quieren sentirse como que se sienten que los estamos coartando, tienen la respuesta esa, "es que eres dictadora" por ejemplo en mi casa, yo les digo, aquí llegamos, y venimos a disfrutar,

cierto?, hasta la pequeña de cuatro años, porque con cuatro años ya tiene celular, la chica a veces patatea pero tiene que dejar el celular, salgan afuera les digo, todo lo que quieran, pero, porque lo hacen, porque todavía sienten que la mama los está como coartando, porque se supone que la mama a cierta edad es la rebelde para ellos, pero uno les enseña a ellos, lo que pasa es que uno cuando era chico obedecía, teníamos otra educación, los papas de nosotros, yo hablo personalmente, vivíamos en una casa grande, entonces mi mama llegaba visita y ella una sola mirada, yo sabía que me tenía que ir al patio o a mi dormitorio, porque la conversación de los grandes, no tenía por qué estar uno, después llamaban al almuerzo, a la once, y ahora los cabros chicos tú estás hablando y te dicen "no, no es verdad lo que tu estas diciendo", no es así, me entiendes? entonces claro, se han abusado muchas cosas...

**Hombre:** Es que la formación misma por, la tradición y todo eso, los niños están mirando la televisión todo el día, y cosas que muchas veces no deberían ver, las ven...

**Felipe:** Pero como ven ustedes el "impacto" o la "expansión" de la tecnología en todos estos ámbitos, en la vida familiar... en general, ¿cómo lo ven? cosas buenas, malas?

**Hombre:** En la vida familiar hay cosas buenas y malas, tiene que saberse medir uno, hay que, en su justa medida, y poner reglas y ese tipo de cosas, como decía ella, por ejemplo, que se deje el celular al lado en el momento en que estamos almorzando o tomando el té o compartiendo un rato de conversación, para tener conocimiento de parte de los hijos a los padres en otro momento, pero también es importante, como dice ella, por ejemplo, uno se puede comunicar con lo que decía el Leo, que uno no tiene relación directa, pero ahora tú puedes abrir la pantalla y poner hasta con ver a la persona al otro lado, el video y tú estás viendo a la persona que te está hablando a través del mismo internet por.

**Mujer:** Mi nieto cumplió 12 años y él ha vivido toda su vida en Francia y en Inglaterra ahora, y él me decía, que maravilla, que maravilla ver esos árboles, es como vivir en una isla paradisíaca, fantástico y todo, porque el veía por, yo le mostraba todo mi alrededor, pero imagínate, por ejemplo, ¿tú a un niño de 4 años porque le pasas un celular?, para que a los papas no los molesten...

**Hombre:** Pero es una cosa que es como extraña porque si tú ves, nosotros vivimos muchos años en Santiago, dentro de todo lo que era la tecnología y nos tratamos de apartar y vivir en un lugar, ojala, lo más natural posible, con menos tecnología, menos movimiento, sin embargo, por ejemplo, yo tengo un yerno que vive en Estados Unidos y el cuándo vino a Chile, lo llevamos al sur de Chile y estaba

maravillado y ojala él hubiese vivido en una isla ahí, con ríos, cascadas y todo lo demás, y son gente que viven de la tecnología por, al lado del computador y todo eso, también conocí a un profesor de mi hija en Estados Unidos y que vino a Chile, se compró un terreno en Chiloé y también, su sueño era terminar allá o trabajar por computador por último, trabajo a través de la tecnología, y yo vivo aquí en este lugarcito donde está la vida natural y todo eso...

**Felipe:** Pero ahora ya ustedes están acá y de alguna forma tienen acceso, si no tuviera, sería como un elemento que los llevaría a pensar si quieren estar acá o no...

**Hombre:** No, yo creo que no. Nosotros, bueno, por lo menos en mi caso, yo creo que no, porque yo, así como me ven que soy rebueno para hablar, me encanta compartir mucho con la gente, compartir, conversar en las reuniones, de hecho, yo fui uno de los últimos que ingreso al club de adultos mayores y soy el presidente. Me eligieron presidente del grupo, entonces, me gusta participar en cosas, porque uno aprende de otras personas y tiene también el contacto, la conversación y esta cosa que es así por, conversar con otra persona, sea del ámbito que sea...

**Mujer:** Sabes que encuentro milagroso del celular, lo sé porque el hecho de que yo soy sola es el hecho de que estoy en el metro y me estoy comunicando con alguien, en caso de que me pase algo, tengo esto, siendo que, si no, habría que, antiguamente teníamos que buscar un teléfono público y avisar.

**Felipe:** No es tema menor pensando en el adulto mayor que ya de repente tiene ciertas vulnerabilidades también, que el estar conectado.

**Hombre:** Yo trabajo aquí, aquí mismo en Laguna Verde, trabajo en la planta eléctrica, y yo salgo de mi casa y es una costumbre que en mi casa se creó eso, que, por ejemplo, mi hija se iba a la universidad y mamá llegue, llamaba por teléfono, mamá llegue, estoy bien, tranquila, cualquier cosa te llamo, entonces así la mamá queda tranquila. Lo mismo me pasa a mi ahora, yo llego a mi trabajo y si no me comunico con ella al tiro, me llama inmediatamente de vuelta y me pregunta que paso que no la llamé...

**Mujer:** Oigan chiquillos, si la tecnología sirve mucho, lamentablemente, llego el momento en que se colapsó y no la supieron controlar, en el sentido que por ejemplo, yo voy hartito a Santiago, tú vas en el metro y de los 50 que van en el vagón o 30, 49 van metidos en el celular, cacha?, vas conduciendo y va gente hablando por el teléfono, entonces, eso se fue de las manos, en los hogares paso eso por, si de 20 en la mesa, son 19 que están, si tú no pones reglas, por ejemplo, reglas entre comillas, decir, respetemos los horarios, hay muchas cosas en el face que sale, "si vas a ver a tus padres o a tus abuelos, no te lleves el celular o guárdalo, porque él

quiere compartir contigo", lo que le pasa a los adultos mayores, lo otro, cuando somos dos personas adultas mayores, cual es la posibilidad, el teléfono, es porque te puedes comunicar hasta con los amigos de aquí por si te pasa algo, hace dos meses atrás me caí en la escalera en la espalda y quede inconsciente casi y mi hija empezó a ver los nombres y ve a una persona que ubica más, y la llama y vienen ellos y me llevan al hospital, si yo hubiera estado sola sin mi hija y el celular?, yo me quedo ahí, quizás qué habría pasado.. es necesario.

Lo malo es que, la nueva enfermedad que tienen los traumatólogos, de los jóvenes y no tan jóvenes, se les está deformando las manos, porque el movimiento, porque, pero es que pasa todo el santo día con el celular...

**Mujer:** Los próximos adultos mayores, van a tener las manos como jaibas, en vez de darles esclerosis y otras cuestiones...

**Hombre:** Oye no pero entre los mismos muchos jóvenes, también yo me he fijado, pueden estar, hay jóvenes que pueden haber estado compartiendo mucho por razones de estudio, de trabajo, de amistad, que se yo, que se juntan por X motivo, y pueden estar mucho rato juntos, pero mucho de ellos llegan a su casa y empiezan a comunicarse por WhatsApp, y ahí yo noto que se ha perdido esa comunicación directa, yo no sé si ustedes comparten esa opinión, y ahí habría un lamentable mal uso de las tecnologías, yo como conclusión personal yo digo, las tecnologías son muy buenas, como cualquier otra cosa, pero todo depende de cómo se utilicen, yo lamento estar muy atrasado, pero también valorizo, sigo valorizando mucho ese contacto personal, no en todos los jóvenes, no puedo decir cuántos ni qué porcentaje será, pero hay jóvenes que han perdido eso, y pueden estar compartiendo por razones de estudio, por otros motivos pero llegan a su casa y ahí empiezan a comunicarse por el celular o por cualquier medio, y yo por lo menos lo observo así, no sé si ustedes comparten esa apreciación, pero...

**Mujer:** Si, yo conozco hombres, porque ya no van a ser jóvenes, ingenieros, técnicos, el otro es bioquímico, del trabajo: "Hola mamá", se van a su pieza, y vamos al computador, y vamos jugando al computador, juegan con otro amigo, pero sabes que, mi sobrino no se visita con otros amigos, es todo por el computador, entonces que pasa, que es un antisocial, para mi es un antisocial, porque cuando viene a ver a los abuelos "Hola tata" y se va para la pieza, entonces tú no sabes cómo le va, que cuenta, nada por... y más encima...

**Felipe:** Ese es un tema para todos, el tema de este cambio en la comunicación y en la relación al interior de la familia.

**Camila:** Se da esa paradoja que dice que las TIC, ayudan a comunicarse más con la gente que está lejos, pero se pierde el contacto con la gente que está cerca.

**Hombre:** Esa es la cosa, justamente.

**Hombre:** El problema es que además haya, uno no tiene cinco o seis amigos, tiene cientos de amigos, el teléfono ahí puede tener un montón de amistades con otras personas y comunicarse, yo veo por ejemplo que hay chiquillos que mueven la cuestión pa arriba y pa abajo y aquí aprietan y le mandan un WhatsApp y "Hola como estay" y el otro gallo le contesta al otro lado y después al otro y al otro y al otro... y al final...

**Felipe:** ¿Pero ustedes tienen Facebook y esas cosas?

**Hombre:** Tengo Facebook, tengo YouTube...

**Felipe:** ¿Y se meten seguido?

**Hombre:** Constantemente poh... aquí hay paginas por ejemplo "laguna verde unida" y varias páginas que son dentro de la defensoría laguna verde, entonces tu estas al tanto...

**Camila:** Es la misma comunidad...

**Mujer:** Por ejemplo, si hay un accidente, incendio, si alguien tiene problemas de salud, hay que ayudarlo. Especial de Laguna Verde. Ahora imagínate, yo lo digo personalmente, yo no sé cómo podría vivir siendo que tengo a mi hijo tan lejos con mi nieto, mis hijos de acá dicen: "ay mama, ellos son tus regalones", no por, están muy lejos, pero si yo no tuviera esto, por ejemplo, yo no podría saber de ellos, y con mi hijo. Nosotros hablamos casi todos los días, me manda buzón de voz o no sé, ellos tienen cinco horas de diferencia, entonces cuando él esta levantándose, yo estoy durmiendo, entonces me deja un mensaje para cuando tu despiertes lo veas y con el niño también tengo harta comunicación, pero por eso poh.

**Felipe:** Igual comparado con antes, uno a veces hace el ejercicio y trata de acordarse como era cuando no había celulares, entonces, como se ponía de acuerdo uno con otra persona...

**Hombre:** Mientras uno no tiene, no lo echas de menos ni nada porque nunca lo has tenido, pero cuando uno ya lo adquiere, después no lo puedes dejar, de hecho, por ejemplo, a mí me ha tocado en Santiago subirme al asesor en el edificio donde vive mi hija y una señora dijo: "ay, salí sin mi celular, voy a tener que devolverme", ósea,

como que ya le faltara una prenda de ropa, para volver a buscarlo. Pero hay otras cosas que son tan importantes, por ejemplo, yo tengo una hija que vive en EEUU y tengo una nieta de cinco años ahora, pero con ella nos estamos viendo por Skype siempre, siempre, porque tenemos el computador, que esta exclusivamente para verlas a ellas, ni siquiera lo uso para otra cosa, si no que para meterme Skype, llamo por teléfono, le digo que me voy a conectar o me llama ella y me dice que me conecte y la veo a ella y a mi nieta, y por decirte, pasaron dos o tres años en que no las vi directamente a ellas, pero, cuando estamos en el aeropuerto por ejemplo, para recibirlas cuando vinieron la última vez, la niña: "Tata!!!" sabe de allá lejos quien es el tata, porque lo ve a diario, entonces uno no pierde ese contacto familiar que pueda tener con ella, a pesar de estar tan lejos, porque ella vive en EEUU.

**Mujer:** Ni pierde esos lazos de amor que es más importante que el visual.

**Hombre:** Exacto, ahora el otro día por ejemplo, mi nieta que vive en Santiago, le dijo a la mamá cuando llego del jardín, tiene apenas tres años, le dice: "mamá, estoy triste", y porque estas tan triste pregunto mi hija, "porque no está mi tata y mi abuela acá", le dijo, pero no te preocupes, la vamos a ver al tiro, y la hubieses visto, se le pasó la tristeza y todo porque en el teléfono me llamó y me puso el video y ella lo estaba viendo, entonces ahí ella estaba feliz, ya se le quitó la tristeza y todo eso, y tuvimos un rato con ella, entonces, son cosas que, para eso es bueno, porque también los niños, los lazos de familia, incluso de amistad a veces, de repente amigos que uno tiene dentro de aquí mismo en el sector, nosotros tenemos amigos que ya de tiempo que están enfermos, que no pueden venir, porque han tenido alguna enfermedad grave, que se yo, entonces uno siempre está en contacto con ellos y al tanto de saber que pasa, por qué no viene.

**Camila:** Y les permite a ustedes seguir acá...

**Hombre:** Seguir acá, claro... sin necesidad de tener que ir a verlos a ellos.

**Mujer:** Ósea, que la tecnología, todo un equilibrio...

**Mujer:** Pero eso como todo, el abuso es lo malo.

**Mujer:** Pero como nosotros ya dejamos de criar, que ellos críen a su manera, yo le digo a mis hijos, como yo deje de criar y los crie a ustedes bien, ustedes críen a su manera, cuando la cabra chica le falte el celular, ahí los quiero ver yo, así que ustedes sabrán, bien pesada, y cuando está conmigo yo no le permito que ande con el celular para todos lados, porque si se le cae, un iPhone, eso no lo voy a pagar ni llorando. Entonces no. Ella lo deja guardadito su celular cuando está conmigo, y no lo extraña.

**Hombre:** Yo escuchaba al diputado el otro día, un diputado que es médico, que es doctor, el Girardi, el Doctor Girardi, decía que en unos pocos años más, vamos a tener esa tarjetita de celular, la vamos a tener metida en el cerebro, y nosotros poder pensar en una cuestión no más y vamos a estar comunicados directamente a través de esa tarjeta. Ya ni siquiera el equipo, el celular ni nada, sino que una tarjeta, porque con la nueva tecnología de nano no se cuenta, de todas las cosas pequeñas pequeñas, vamos a...

**Felipe:** Eso es importante igual... como ven ustedes, así como, en realidad dos cosas, ya que toco el tema, como lo ven ustedes hacia el futuro esta evolución de la tecnología y de la relación de nosotros como sociedad en general con estas cosas, como lo ven, ¿que sensaciones les genera?

**Hombre:** Esto nos va a dejar una sensación de vivir encerrado, se me imagina a mí como la gente que vive en EE. UU., que llega de su trabajo y se encierra en la casa, no conoce ni al vecino, no sabe ni como se llama.

**Felipe:** ¿Así lo ven ustedes?

**Hombre:** Así lo veo yo, con los años vamos a irnos nosotros encerrados en la casa con un computador y a lo mejor por intermedio del computador o del internet uno puede conocer al vecino, pero de otra manera directa no. Y también mucho tiene que ver el temor que hay en la sociedad hoy en día, por el solo hecho de salir de tu casa. Porque si sales allá te vas a encontrar con gente mala, gente que actúa mal, que te quiere robar, o esto y lo otro, entonces, el miedo, el temor, eso se me imagina a mí que con el futuro vamos a estar nosotros encerrados en una casa con computador y con toda la tecnología, pero vamos a vivir aislados de lo que es el contacto directo con la gente.

**Felipe:** ¿Ese es una percepción... la comparten?

**Mujer:** Yo no, sabes porque, porque yo soy una persona que me gusta estar en contacto con las personas, no soy muy así abierta ni nada, pero si me gusta conversar, me gusta hacer actividades, pero no encerrarme, ósea, tu comprenderás, vivo sola, no hablo en todo el día, hablo con el perro, la gata, las plantas y ahí poh, entonces de no ser que con una vecina o un vecino, como están, bien, paso esto y allá, y donde mi hermano que vive cerca tampoco no es una cosa que estamos todos los días, si nos vemos una vez a la semana, porque también hay que respetar los espacios de los demás. No se trata de ser cargante y estar todos los días.

**Hombre:** Hay de todo en esa situación, porque tengo una hermana, por ejemplo, que vive sola también, vive con un perro, ella sola y su perro, y ella tiene toda la tecnología en su casa, computador, esta cuestión de los teléfonos más grandes, Tablet, y toda esa cuestión y se mete a todas esas cosas, internet, de todo. Entonces ella vive en su casa encerrada pero ella no sale de ahí, todos los días llama para un lado, si no le contestan, llama al otro, si no contesta ahí llama a otro y a otro, hasta que alguien le contesta y cuando alguien le contesta es una hora pegada por teléfono con ella, escuchándole todas las cosas que le pasan y así le pasa, y cuando no se puede comunicar contigo y se logra comunicar después, a mí hoy día me decía, te llame ayer todo el día y a donde estabas, no me contestaste nunca el teléfono, porque poco menos que enojada y retándome porque no le había respondido y yo tenía mi teléfono cargándose en una parte y lo apague y lo deje y se me olvido después.

**Camila:** Pasa eso de que las otras personas también sienten la necesidad de comunicarse, porque una vez que te conectaste, como que no te puedes volver a desconectar.

**Mujer:** Yo creo que es importante que ustedes después de esta encuesta ojalá tengan injerencia en el sentido que nos vengan a hacer más cursos...

**Felipe:** Eso era el otro punto.

**Mujer:** Yo tengo un ejemplo bien clarito, mi hijo me llamaba mucho la atención a mí y me decía, no vieja, no estás en Laguna, como que no estoy en Laguna si estoy acá, no vieja estas en Valparaíso y en que andas allá, y yo pensaba, la intuición de mi hijo, fuimos al curso con el Auge, al curso de aprender a manejar los celulares inteligentes de estos, y resulta que ahí me di cuenta que el bendito me tenía ubicación por el GPS, y ahí me pillaba. Entonces yo calladita, un día le digo yo, a ver si tu intuición falla o no falla, donde estoy, y me cambió la conversación y todo. Un día en la casa me pidió prestado el celular, porque la jura que yo todavía no tengo idea, y habrá pensado que almejar se desconectó, entonces, y no logró nunca en el celular, pero después cuando se fue, veo y tenía marcada la ubicación, en que minuto lo puso, no sé, y la volví a sacar, pero yo no tenía idea, ignorante total, y cuando fui al curso ahí aprendí.

**Felipe:** Ese era un punto también importante, como ustedes han ido aprendiendo, ¿sienten que han ido aprendiendo?

**Mujer:** Sabes que, para nosotras las personas de Laguna, es importante que vengan acá a hacernos los cursos, no por comodidad, si no que nosotros para salir de aquí, a veces la micro fácilmente se puede demorar hasta una hora, y hay que

salir temprano en la mañana, de hecho, el viaje es una hora, entonces sería rebueno que vinieran acá, porque, como te digo, todavía mi hijo me estaría marcando.

**Hombre:** Y lo otro, que nosotros, bueno yo creo por lo menos en el caso mío, que yo no me he metido mucho en el internet y eso porque uno, como hombre, por lo general está muy al tanto de lo que son los valores de las cosas, los equipos, no cierto, un computador de estos otros notebook que se usan ahora, no vale \$100.000, puede costar hasta \$700.000 o más, entonces, el temor de uno más que todo de meterse con una persona así a intrusear, como dicen, uno aprende intruseando el teléfono, uno, si se echa a perder el teléfono, son una cosa de menos dinero, de menos plata, pero echar a perder un computador en que después hay que llevarlo a un servicio técnico para que lo reparen y que le tienen que cambiar el chip y esto y lo otro y uno no tiene idea, puede ser ese motivo es que uno no intrusea el computador.

**Felipe:** Ósea, el computador se les va en collera...

**Hombre:** En collera porque uno no intrusea, yo por ejemplo, poco y nada me meto en el computador a intrusear, por el temor siempre, a mí me pasaba, que cuando estaban mis niñas en la universidad, tenían un computador se les echó a perder, no sé qué le paso, y yo tenía que llamar a una persona que supiera esta cuestión para que lo reparara y viera que es lo que fallaba y le tienes que rehacer un montón de cuestiones para poder funcionar de nuevo, entonces ese es el temor de uno, por lo menos en el caso mío, de meterme a un computador, tengo uno en mi casa, un notebook, pero igual, no me meto a él solamente, y en el trabajo, por ejemplo, estoy perdiendo plata porque mi trabajo yo podría ser jefe de turno de guardia, pero porque no se manejar el computador, me limita a ser guardia y no jefe de guardia, siendo que ya llevo cuatro años y todos me dicen que aprenda computación, si esto es muy importante aprenderlo porque...

**Felipe:** Ósea, para ustedes igual en general... creen que... es necesario dentro de todo aprender a usar un poco más estas cosas...

**Camila:** ¿Y que propuestas tienen, así como... para sacarle provecho a la tecnología y que los beneficie al adulto mayor?

**Mujer:** Fuera de lo que dijimos en los cursos que...

**Hombre:** Mira, yo creo que en parte valorizan más lo que significan las tecnologías para aprovecharlas lo mejor posible digamos, pero también, no creo que, nosotros no corremos el riesgo que voy a mencionar, pero hay personas yo creo que le dan demasiada importancia a no quedar atrasado, y yo creo que una presión tan

tremenda porque el avance tecnológico, yo se lo he escuchado a ingenieros que se están manejando en esto y de todas maneras personas de ese nivel y que están constantemente y dicen que de repente quedan pillos con algunas cuestiones, porque el avance de la tecnología es tan rápido que las personas aunque sean que no lleven años luz a nosotros, de repente esas personas a veces se quejan que van quedando atrasados, entonces yo creo que ningún extremo es bueno, ni quedarse totalmente en el pasado y no valorizar lo bueno que son estos medios de comunicación, estas tecnologías, por lo menos, hacer un esfuerzo para aprovecharlo aunque sea medianamente, pero también, creo que el otro riesgo para nosotros no corre. El entusiasmarse tanto como para que no se le vaya ninguna cuestión, aquí mismo yo ubico personas que saben lejos lejos lejos, mucho más que cualquiera de nosotros más que los que saben ustedes, porque yo nombro a Alfonso, a la Flora, que yo sé que me llevan mucha ventaja, pero creo que de todas maneras no están en ese peligro, otra cosa, sería bueno que le demos la palabra a la Cristina, que le conozcan la voz por favor a la esposa de mi amigo, el habla por ella, joajana.

**Hombre:** Ella siempre ha sido que habla muy poco.

**Mujer:** Saben chiquillos, yo tengo un cuñado que es como la pareja acá, yo te lo digo sinceramente, yo no soporto la gente cuando habla el no más, mi cuñado jamás ha dejado a mi cuñada hablar, yo le digo, no la ha dejado, porque ella no tiene tema, y se abstiene a lo que él dice, yo creo que también tú, yo le estoy dando mi experiencia, yo les doy mi ejemplo, mi cuñada jamás dice nada, entonces llega el momento en que ya nos juntamos todas las mujeres y ella no tiene tema para conversar.

**Hombre:** Fuera a mi casa, sabrías que no es así, en mi casa me quedo calladito, se me maneja hasta la casa de la señora jajaja.

**Mujer:** En relación a lo que estaba diciendo Leito, yo creo que las personas adultas de una u otra forma tenemos un poquito de temor de meternos a la tecnología, sabes tú porque?, precisamente porque yo tuve una conversación con mi hermano, él es ingeniero en computación, entonces le decía yo, pucha yo tengo temor porque va avanzando tan rápido de aquí al próximo mes, van a haber otras técnicas y ya mi cabeza no me está dando para ir adaptando tantas cosas, y sabes lo que me dijo mi hermano, no hermana, mientras nosotros estamos hablando los dos aquí, ya cambio. Imagínate a la velocidad. Y le dije yo, pero miguel, no puede ser, ¿me estas bromeando?, hermana, te lo digo de verdad. El está en grandes empresas y todo y me dice que están todos hablando ahora y se están inventando en este minuto cosas y mañana ya no va a ser lo mismo, entonces el adulto mayor, independientemente de la capacidad que tengamos, porque yo creo que aquí de

todos los que estamos, incluyendo a la Cristinita que habla poco pero es re inteligente, entre todos aquí, yo creo que todos, ninguno nos quedamos atrás con capacidades, todos tenemos capacidades, pero lo que pasa es que tenemos ese temor chiquillas, ese temor que yo en lo personal tengo, porque yo soy lenta, entonces digo yo, me cuesta entender las cosas y resulta que mañana va a haber otra cosa y ya voy a estar metida en esto y van a decir no...

**Mujer:** Yo a lo que voy es porque no te creo, ósea, porque yo digo que no, porque resulta de que es cierto, vamos a la tecnología que avanza y que cambie, pero no te están cambiando el WhatsApp, no te están cambiando el YouTube, te están informando igual, y para que quieres tu más... para que quieres tu más la tecnología y que miedo, a mi por lómenos me da miedo, yo con saber lo que es importante para mí, tanto la conexión, mira, yo voy a decir lo que para mí es la tecnología, es un escultural, cultura, porque yo quiero aprender algo, quiero ver algo, el Google, hasta idiomas, y conocimiento del lugar, de geografía, de las amistades, de los familiares, de lugares que me gustaría viajar o viajaría, de información de las noticias, eso es lo que enriquece a la persona y no tenemos para que querer más, tantas cosas si para que, ósea, no se por, te pregunto a ti como para que tú me digas lo que piensas...

**Mujer:** Por qué a mí me produjo ese temor dijéramos, me produjo ese temor porque hace tiempo que estaba mi hijo y la gente que me conoce, no si metete a esto, metete a lo otro, no quería. Me metí y me costó, yo soy lenta, yo soy mamerta, me costó su buen poco. Entonces digo yo, y si me cambian toda la cuestión otra vez, me va a costar mucho.

**Hombre:** Yo tenía un teléfono como te digo para llamar y recibir llamadas y me cambian a un teléfono más moderno y después como mi hermana por ejemplo tiene telefonía digamos, que ella entrega el teléfono, y hablan así como más moderno el título, entonces me decía oye, es que ese celular esta más moderno que el tuyo, así que te regalo este, y úsalo tú, y me cambiaron la tarjeta no más, me dejaba pillo porque el teléfono es totalmente distinto y volver a pasar por lo mismo, al final ya le dije, esta bueno, déjenme con este no más.

**Felipe:** ¿Eso les cuesta, ese aprendizaje?

**Mujer:** Hoy en día fíjate que no es que cueste, porque lo que decía antes que todos tenemos la capacidad en este grupo, al menos yo veo que todos la tienen, no es que cueste, lo que pasa es que los adultos mayores, chiquillos, estamos más preocupados de vivir para el ser que el que hacer. No sé si se entendió.

**Mujer:** Estamos como divididos... estamos divididos.

**Camila:** Se valora más, yo creo, el espacio tiempo, en cambio uno cuando es joven, yo estoy en la casa, de repente digo, así como, no no debería estar haciendo esto, pero el alto mayor es más consiente y hubo un momento en que no estaba la tecnología presente, entonces, como que lo disfruto 100%

**Mujer:** Igual que la Carmen, en el sentido que soy lenta, pero yo, porque soy para aprender, de estas que uno tiene memoria fotográfica, entonces yo tengo que escribir y después lo miro y listo, era así. ¿Pero me explico?, pueden pasar dos días y yo como era la cuestión, tengo que escribirla, por eso yo les digo a mis sobrinos, a todos, miren, yo soy Humbertito así que calmado, cálmense, háganlo paso a paso, porque no.... como que a uno no la ven con los años que uno tiene, yo les digo, ustedes parece que no la ven a uno, la ven como un igual, entonces, no es así.

**Mujer:** Es que a veces igual queremos que nos vean igual, que no piensen, pobrecitos.

**Mujer:** Yo nunca he pedido que me vean igual.

**Hombre:** De hecho, uno ve a los niños chicos, por ejemplo, mis nietas, que tiene dos años y ya maneja la Tablet como ella quiera por, apretaba los botones y corre para allá y que le sale y arréglamelo papá, y vamos no más.

**Felipe:** Igual es super, que decían recién, es que ustedes mucho más que nosotros, que yo y que las chiquillas también, han visto todo el cambio, como ha ido cambiando todo, yo dentro de todo, nací con, no es que haya nacido, pero cuando era chico estaban los videos, pero antes nada.

**Mujer:** Imagínate, nosotros somos del siglo pasado de cuando salió la televisión, cuando llegó la televisión aquí a Chile, se iba, por ejemplo, en la casa del Juanito tienen televisor, partían todos, hay un partido, vamos donde el Juanito a ver el partido.

**Mujer:** Y no todos tenían televisión.

**Hombre:** Eso mismo, eso es lo que dice la Camen.

**Mujer:** Que en una casa había televisor, de esos chiquitos, esos antiguos, para que veas tú, ósea, para uno la tecnología ha avanzado mucho, el cd, el DVD, ósea, de los discos de vinilo a estos de los DVD, ahora que son más chicos y concentrados, ahora, los pendrives, entonces, nosotros hemos vivido un avance de la tecnología mucho más que de la que han vivido ustedes, entonces, se complica también.

**Mujer:** Yo no me complico con mis nietos, porque la chiquitita, decía, la masa la masa, y yo decía que querrá, la masa, la masa, ponerme la masa, yo decía que será una masa que mi hija le hace, llamé a mi hijo y le pregunte que significaba la masa, suegra, es que en el celular de ella tiene que ponerle un monito de los monos de la masa, al final la cabra chica de tanto meter, ella encontró esa masa, le dije, no me vengan con cuestiones porque yo no entiendo, que quiero que me regales un no sé qué, un Tablet, no tengo idea, la otra, otra cuestión, dije no, no me hablen de esa cuestión que no entiendo, si quieren platita yo les abono no más, porque no tengo plata para tantas cosas, pero uno se queda atrás en esas cosas, a mí lo que me interesa es comunicarme con mis hijos, con mi gente, soy buena para llamar a mis amigos por teléfono, porque los otros de más tecnología. Pero no me hago problema.

**Mujer:** Mira, si te puede cambiar en el momento, Carmen, cuando uno cambia de celular, mira, a mí me robaron el celular en mayo, compre otro y se me cayó al agua, ya cuando lo estaba aprendiendo a manejar, se me cayó al agua, compre otro y este todavía no lo domino y de hecho a mí me enseñaron a bajar las fotos, pero como te digo, soy Humbertito, yo tengo que escribir, no me dejaron escribir los chiquillos en esa oportunidad y por eso le pedí a Felipe si me podía indicar como hacerlo, te fijas, pero, el celular, por la marca no está como pasarlo a computador, o sea, son pasos que el día del coco lo iba a saber por, si esa es la verdad de las cosas, cuando lo iba a saber uno. Ahora tengo los apuntes.

**Hombre:** Mi hija, por ejemplo, que trabaja 100% con el computador, y yo digo, como aprendiste estas cosas, porque tienes que apretar esa F y esa tecla para salir una letra no se cuentito acá, cosas así, o apretar estas dos aquí o una para allá, otra para acá y aparece otra cosa, y cosas de ese tipo, y le pregunto cómo aprendió y me dijo que intruseando.

**Mujer:** Eso nos dijo el profesor verdad Auge? en la Universidad... joajana.

**Felipe:** ¿Pero ustedes hicieron el curso?

**Mujer:** En la municipalidad...

**Mujer:** Les voy a decir algo personal, yo tengo un 20% de visión en el ojo izquierdo, en este nada. Pero a mí lo que significa el celular en este momento, me significa para que, yo no puedo ver, por ejemplo, yo le veo esto y yo veo rayas y si me pongo estos lentes igual, tengo que tener una lupa para leer, leería igual o menos que un niño chico que está aprendiendo a leer, porque son focos. A mí me gusta mucho la lectura, pero el celular me dio la opción a leer, yo no leo, pero escucho, por lo tanto,

mis nietas cuando vienen me bajan ene cantidad de libros y yo todos los voy escuchando, por lo tanto, en ese sentido para mí ha sido beneficioso. Es algo así como para que ustedes lo tengan claro. Autónoma en ese sentido.

**Felipe:** O sea, les dio acceso a libros, libros que de otra forma no...

**Mujer:** Y en información, porque en el fondo, yo escucho, no es que no, porque si me mandan un WhatsApp tengo que estar, los audios son mejores para mí que el mensaje.

**Camila:** Igual usted puede agrandar la letra...

**Mujer:** Si, de hecho, en el celular lo tengo, pero con la salvedad de que yo te veo en cuadros.

**Mujer:** Y también hay otra aplicación que cuando uno viaja a un país que tú por ejemplo no hables inglés, también hay una explicación que se les coloca y tú puedes saber lo que están diciendo, es como un traductor.

**Felipe:** En el fondo también es la tecnología van apareciendo muchas cosas que son útiles también, ósea, utilidades de todo tipo, mapas, uno se ubica.

**Mujer:** Pero por eso volvemos a lo mismo, porque todo con equilibrio, que te sirva de comunicación, no con los que estés tú en la casa, porque a veces en muchas oportunidades me llama Juan del cuarto de estar al dormitorio porque él se queda viendo televisión hasta las tres de la mañana más menos, entonces me llama, estando en la misma casa. te das cuenta tu... en la misma casa con el celular...

## ANEXO N°7: REGISTRO FOTOGRÁFICO



*Fotografías: Registro Fotográfico Grupo Focal Laguna Verde.*



**Fotografías:** Registro fotográfico Grupo Focal Villa Franklin Santos Ossa.