

**“POSICIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES FRENTE AL
USO DE TICS EN TIEMPOS DE CONFINAMIENTO SOCIAL
POR COVID-19 EN LA REGIÓN DE VALPARAÍSO.”**

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

INTEGRANTES DEL PROYECTO:

CLAUDIA MÉNDEZ ZÚÑIGA.

CONSTANZA URBINA FIGUEROA.

PROFESOR GUÍA:

HÉCTOR DÍAZ VIDAL.

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

VALPARAISO, 15 de Enero de
2021.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: “POSICIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES FRENTE AL USO DE TICS EN TIEMPOS DE

CONFINAMIENTO SOCIAL POR COVID-19.”, cursado durante el período académico 2020 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, *Srtas. CLAUDIA FRANCISCA MÉNDEZ ZÚNIGA y CONSTANZA ANDREA URBINA FIGUEROA.*

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

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

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

*Proyecto de Título I: **5,8 (cinco coma ocho)***

*Proyecto de Título II: **6,5 (seis coma cinco)***



HÉCTOR DÍAZ VIDAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR

JUAN SANDOVAL MOYA

DECANO
FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
HDV/fpu. -

Tabla de Contenidos

Capítulo I	7
1. Presentación	8
2. Resumen de la Investigación	Error! Bookmark not defined.
3. Identificación del Problema	11
4. Justificación del Problema	13
5. Envejecimiento y Vejez	15
5.1. Tecnologías de la Información y de Comunicación	19
5.2. Confinamiento Social por COVID-19	23
6. Cifras del Envejecimiento: A nivel mundial	26
Tabla N° 1. Datos demográficos	29
6.1. Cifras Brecha Mundial: A nivel Mundial	29
7. Marco Teórico	31
7.1. La contribución de Marc Prensky	33
8. Brecha Digital y Personas Mayores	35
8.1. Envejecimiento, Brecha Digital y el Componente de Género	38
Capítulo II	40
1. Fundamentación Metodológica	41
2. Diseño de la Investigación	43
3. Alcance de Estudio	45
4. Secuencia Temporal	46
5. Problemática y Fundamentación de la Investigación	48
6. Pregunta de Investigación	49
7. Objetivos de la Investigación	50
8. Universo y Muestra de la Investigación	50

9. Criterios de Inclusión	51
10. Técnicas de Recolección	52
11. Criterios de Rigor	53
Tabla N° 1. Criterios de Rigor	54
11.1. Consideraciones Éticas	55
Tabla N° 2. Consideraciones éticas	55
12. Plan de Análisis	56
12.1. Herramientas	56
Tabla 3. Plan de Análisis	56
Capítulo III	58
1. Análisis por Objetivos	59
2. Objetivo Específico N°1. Categorizar socio demográficamente	60
Gráfico N°1. Rango etario	60
Gráfico N°2. Estado Civil	62
Gráfico N° 3. Ingresos	63
3. Objetivo Específico N° 2: Identificar y describir	63
3.1. Acceso a la Tecnología	64
Tabla N° 1. Medios digitales	64
3.2. Servicios online	65
Tabla N° 2 Redes Sociales/Sitios Web	66
Tabla N° 3. Entretenimiento	66
4. Objetivo Específico N° 3: Analizar el uso de los canales de información y comunicación	67
4.1. Servicios online y Acceso a la tecnología	67
4.2. Proceso de Aprendizaje	75
4.3. Tecnologías de la información y comunicación en contextos de COVID-19	78
Capítulo IV	82

1. Análisis Hallazgo	83
Capítulo V	89
1. Conclusiones y reflexiones	90
1.1. Conclusión en torno al: Sistema de Objetivos	90
1.2. Conclusión en torno a la: pregunta de investigación	92
1.3. Conclusión en torno al: Marco Teórico	93
1.4. Conclusiones en torno a la: Metodología	94
1.5. Conclusiones en torno a las: Políticas Públicas	97
1.6. Conclusiones en torno al: Trabajo Social	98
1.7. Conclusiones en torno a la: Gerontología Social	99
1.8. Reflexiones Finales	102
6. Bibliografía	105
7. Anexos	116
7.1. Glosario	116
7.2. Modelo de Consentimiento Informado	118
7.3. Formato de Entrevistas	120

Capítulo I

Marco Teórico

1. Presentación

La presente investigación se centra en el análisis de la posición de las personas mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, frente al uso de las TIC en tiempo de confinamiento social por COVID-19.

Las personas de 65 años de edad o más, a nivel mundial, superaron en número a los niños menores de cinco años, lo que significa que hay una población envejecida. Estos datos de la Organización de Naciones Unidas (ONU, s.f.), no detallan que la población, cada vez más envejecida, no vive mejor, como señala la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017). (Vernia Carrasco, 2020)

En Chile, en 2012, el Servicio Nacional del Adulto Mayor elaboró la Política Integral de Envejecimiento Positivo, con el propósito de delinear las acciones concernientes a un buen envejecimiento y vejez en Chile. Dicha política busca enfrentar el desafío del envejecimiento y la vejez en toda su magnitud, partiendo por el Estado, en conjunto con la sociedad civil y las familias chilenas. La política declara en su marco teórico que la soledad es un factor de riesgo, especialmente cuando está asociada a estereotipos negativos. (Gajardo Jauregui, 2015).

Al encontrarnos en contextos de pandemia mundial y junto con las medidas de distanciamiento y confinamiento social, para un gran porcentaje de personas mayores la soledad y el aislamiento se ha incrementado. Por esta razón, las tecnologías han entrado aceleradamente en la cotidianidad de las personas y se han convertido en un espacio para mediar las interacciones humanas sin necesidad de estar “cara a cara”.

Si se considera, el número de personas mayores que viven solas frente al contexto actual, la mantención o creación de redes de apoyo significativas, pueden resultar de vital importancia. Puesto a que es este grupo etario se les considera como uno de los “más vulnerables” frente al SARS-Cov-2. Por lo tanto, se espera que tomen resguardos de permanecer en sus hogares de forma voluntaria.

Este contexto, motiva a las investigadoras a enfocar la atención en la población adulta mayor, y de cómo están manteniendo las interacciones en confinamiento social; comprendiendo que a este grupo etario la teoría existente, les suele denominar como “Inmigrantes Digitales” o “Analfabetos Digitales”. Este fenómeno suele estar englobado en el concepto de Brecha Digital, que, en términos concretos, significa la desigualdad de condiciones de acceso a las TIC por factores como la falta de habilidad o medios para poder acceder a ellas.

En síntesis, el estudio es de carácter cualitativo, lo que permite conocer y analizar los **significados que las personas mayores le atribuyen al uso de tecnologías de la información y comunicación** en contextos de confinamiento social por COVID-19.

2. Resumen de la Investigación

El objetivo central de este estudio es develar los significados que le atribuyen las personas mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, y el uso de las TICs en tiempo de confinamiento social por COVID-19.

A su vez, la metodología de estudio seleccionada corresponde a la investigación cualitativa, por la riqueza que significa para ella los significados, sentimientos o percepciones que las personas le puedan atribuir al fenómeno de estudio. La recolección de información se basa en la observación de comportamientos naturales, discursos y respuestas abiertas, que se utilizarán para posteriormente analizar los significados que las personas mayores les atribuyen a las tecnologías digitales.

Los métodos de recolección que se emplearán en la investigación, debido al contexto actual que estamos viviendo, será por medio de entrevistas semiestructuradas vía telefónicas a las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido textil que se desarrolla en las comunas de La Calera y Quilpué, en la Región de Valparaíso. Actualmente se encuentran suspendidos por las medidas socio sanitarias.

En las sociedades actuales las personas mayores son un colectivo de suma importancia cuantitativa sobre el cual se pueden aplicar determinadas estrategias para mejorar sus condiciones de vida, y simultáneamente obtener un enriquecimiento social.

La experiencia previa, nos ha permitido verificar que la población de personas mayores hace uso de las TIC en un porcentaje reducido. Estas circunstancias motivan a conocer y analizar los **significados que las**

personas mayores le atribuyen al uso de tecnologías de la información y comunicación en circunstancias de confinamiento social.

Este estudio se sustenta de la teoría del profesor norteamericano Marc Prensky (2002), quien plantea las categorías de Nativos e Inmigrantes Digitales, en donde hace una distinción generacional entre quienes nacieron en una era digital (nativos) y quienes no pertenecen a ella (inmigrantes).

3. Identificación del Problema

El confinamiento y distanciamiento social han sido medidas que las autoridades chilenas han debido adoptar para enfrentar la actual crisis sanitaria producida por SARS-CoV-2. Ante este nuevo virus -con altos niveles de contagio- uno de los grupos considerados como “más vulnerable” son las personas mayores, por lo que las regulaciones para esta población están orientadas en:

La prohibición de visitas familiares a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (Eleam), el cierre de los Centros Día, la cancelación de actividades de prevención de salud dirigidas a personas mayores, la prohibición de reunión en todos los clubes de personas mayores en el país, y además la cuarentena domiciliar obligatoria para personas sobre los 75 años de edad. Esta última medida, según las proyecciones para 2020 del Censo 2017, afectaría a 960.619 personas en nuestro país. (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020).

Estas medidas “pueden inducir a efectos negativos sobre la salud de los mayores en términos de inactividad física, deterioro cognitivo y demencia, fragilidad, soledad o afectación del estado emocional” (Roqué & Coll-Planas, 2020).

“Al aproximarse a la temática de las personas mayores suelen presentarse confusiones en torno a los conceptos de envejecimiento y vejez, los que se encuentran estrechamente relacionados y que, sin embargo, no son sinónimos” (SENAMA, 2009). En términos simples, “el envejecimiento se define como un proceso, y la vejez corresponde a una etapa inscrita al final en el ciclo vital” (SENAMA, 2009).

En la etapa correspondiente a la vejez, se suelen presentar diferentes complicaciones en cuanto a la salud, respecto a lo biológico; se presenta un claro deterioro físico y cognitivo para esta población. Y, que con los antecedentes disponibles la crisis sanitaria por COVID-19 los está acentuando por lo que se requiere poner especial atención en los efectos que dejará la pandemia en términos de salud física y mental.

Es en este escenario, es donde surgen las interrogantes de cómo las personas mayores están sobrellevando el confinamiento y todo lo que esto implica tanto para su salud física como mental; ningún grupo etario se escapa de dichas medidas, al menos para los jóvenes han logrado mantener sus interacciones sociales a distancia mediante el uso de tecnologías, principalmente mediadas por el internet, los sitios webs y las aplicaciones que estos medios ofrecen. Pero ¿Qué pasa con las personas que no son parte de la era digital, como los adultos mayores?, ¿Cómo están recibiendo información de sus territorios las personas mayores que no manejan las nuevas tecnologías?, ¿Cómo están mediando sus interacciones? y ¿Por qué se dan estas diferencias?

Frente a estas interrogantes, los autores la explican como una brecha digital generacional, la cual se puede dar por una multiplicidad de factores; pero de acuerdo con el párrafo anterior ocurre por un choque generacional. Es decir, las generaciones que actualmente pertenecen a la población adulta mayor se

criaron en un contexto completamente diferente (diario, radio, televisor) a los jóvenes de ahora los cuales nacieron en una era digital (internet, computador, teléfonos inteligentes).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2001: 5) definió la brecha digital como “el desfase o división entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas con diferentes niveles socioeconómicos con relación tanto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades” (Peral Peral, Arenas Gaitán, & Villarejo Ramos, 2015).

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es proporcionar antecedentes relevantes acerca del desconocimiento de las habilidades de las y los adultos mayores con respecto al uso de las nuevas tecnologías en tiempos de confinamiento social por COVID-19.

4. Justificación del Problema

La investigación tiene como objetivo central develar los significados que le atribuyen las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué frente al uso de tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID-19. Como ya se ha adelantado, este estudio se está desarrollando en medio de la crisis socio sanitaria, por lo que resulta un tema inédito en donde no se han desarrollado investigaciones previas sobre como las medidas de confinamiento están repercutiendo en la población. Desde esta perspectiva el estudio surge como respuesta a la escasez de información respecto al uso de

TICS en la población adulta mayor en el período de confinamiento social por COVID-19.

Desde la literatura, autores como Selwyn (2004), Rodríguez Gallardo A. (2006), van Dijk (2017), Sunkel & Ullmann (2019) han graficado el concepto de brecha digital, que en palabras simplificadas significa la desigualdad en cuanto al acceso a TICS. Esta desigualdad se produce por diferentes factores, como por ejemplo socioeconómicos y sociodemográficos. El factor de interés en este estudio es la brecha digital generacional, que de acuerdo al profesor estadounidense Presnky (2001), donde hace una distinción de dos grupos los “nativos digitales” y “inmigrantes digitales”. Los nativos son los sujetos que nacieron en el momento epocal donde las TICS son de uso cotidiano en sus vidas y el segundo grupo, quienes han debido adaptarse a los avances tecnológicos que en su época era impensables.

Es en este marco, donde surge el interés por investigar la situación de las personas mayores frente al uso de las nuevas tecnologías en tiempos de confinamiento social. Puesto que, se ha demostrado que especialmente es en la vejez donde se presenta una brecha digital por diferentes factores, desde lo cognitivo (barrera mental, pérdida de memoria), lo físico (artrosis, disminución de la vista, etc.) y los acelerados avances tecnológicos.

En conclusión, el estudio tiene como finalidad presentar la posición de la población adulta mayor frente al uso de TICs en periodos de confinamiento social. Desde esta perspectiva, significará una contribución tanto para la creación de políticas públicas, así como también un aporte para los diversos programas y organismos que buscan promueven la inclusión digital a la población adulta mayor y sin duda, esta exploración pretende generar nuevos conocimientos sobre el comportamiento humano en tiempos de crisis.

5. Envejecimiento y Vejez

La vejez y envejecimiento son dos caras de una misma medalla, que dan cuenta de un proceso gradual de individuos y universos demográficos. Los individuos pasan por etapas de su ciclo de vida y alcanzan más años y la población envejece cuando las pirámides etarias adelgazan su base y ensanchan su cúspide” (Viveros Madariaga, 2001). La vejez se presenta en un determinado momento y el “envejecimiento es un fenómeno presente a lo largo del ciclo vital desde el mismo proceso de la concepción hasta la muerte” (Alvarado García & Salazar Maya, 2014).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) se refiere a este como un “proceso fisiológico que comienza en la concepción y ocasiona cambios en las características de las especies durante todo el ciclo de la vida; esos cambios producen una limitación de la adaptabilidad del organismo en relación con el medio” (Alvarado García & Salazar Maya, 2014). “Es un proceso irreversible y ocurre a lo largo de toda la vida. Sin embargo, se considera vieja a la persona que está en la etapa final de la misma, en la que dicho proceso se hace más acelerado y va comprometiendo las facultades físicas y mental” (Chackiel, 2000).

Para la OMS, el envejecimiento significa un “privilegio y un logro de la sociedad”. Es también un desafío que tendrá un gran impacto sobre todos los aspectos de la sociedad del siglo XXI” (OMS, 2001). De acuerdo a La Organización de las Naciones Unidas (ONU), la “población envejece cuando el número de adultos mayores (personas de 60 años y más) crece, hay una reducción proporcional de niños (hasta la edad de 15 años) y la fuerza laboral (personas de 15 a 59 años) disminuye proporcionalmente” (Botton Beja, 2012). (como se citó en Lie-Tan, 2017).

Este fenómeno “se vincula estrechamente con el desarrollo económico. Si bien las regiones actualmente desarrolladas como Europa occidental, Japón, los Estados Unidos y Canadá fueron las primeras en pasar por esta transición demográfica, hoy en día son los países menos desarrollados los que experimentan dicho cambio, pero de una manera extraordinaria” (OMS, s.f.) Asimismo, es un proceso “transversal a todas las sociedades, por ejemplo, en América Latina y el Caribe se constata que Chile, Costa Rica, Cuba y Panamá presentan la mayor sobrevivencia a los 60 años, con valores que oscilan entre 23 y 26 años, siendo las mujeres quienes presentan una mayor sobrevivencia y aventajan a los hombres en 3,2 años” (CEPAL, 2017) como se citó en (SENAMA, 2017).

Según Vaillant y Mukamal, el envejecimiento debe ser visto desde tres dimensiones: disminución, cambio y desarrollo. La disminución se relaciona con el deterioro en la función de algunos órganos, con la reducción de la percepción sensorial y de la velocidad de reacción ante los estímulos. Es una época de cambio: la apariencia física se modifica de forma progresiva, aparecen las canas, las arrugas, y cambia la distribución de la grasa corporal; también se observan modificaciones importantes en el funcionamiento de los órganos y sistemas corporales. (Alvarado García & Salazar Maya, 2014).

Por otra parte, “desde el envejecimiento, se derivan otras conceptualizaciones que contribuyen significativamente a la aproximación sobre la calidad de vida de las personas mayores. Estas son las de envejecimiento saludable y envejecimiento activo” (SENAMA, 2009).

La Organización Mundial de la Salud, define el “Envejecimiento Saludable como el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez”, y al envejecimiento activo como “el proceso de

optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen” (OMS, 2015).

En resumen, “el envejecimiento se define como un proceso, y la vejez corresponde a una etapa inscrita al final en el ciclo vital, cuya definición puede resultar algo confusa al no existir un paradigma único que, de cuenta de ella, tratándose más bien de una construcción heterogénea de aportes teóricos” (SENAMA, 2009).

Sin embargo, para conceptualizar la vejez se puede decir que “hace referencia a una condición temporal y, concretamente, a una forma de tener en cuenta el tiempo y la consecuencia del tiempo en el individuo, es decir, a la edad” (SENAMA, 2009). A esta, se le identifica como la **edad cronológica**, la cual se empieza a contabilizar desde el nacimiento de las personas y cuando ésta cumple cierta edad. También, es posible describir la vejez desde una **edad social**, la cual depende de los roles que la sociedad le atribuyen y se ve influida por las propias percepciones de las personas y la cultura. Y finalmente, es preciso considerar la **edad biológica**, en donde se presentan una serie de cambios.

“A continuación, se presentan algunos de los cambios fundamentales que suelen ocurrir en algún grado en todos los seres humanos a medida que envejecen” (OMS, 2018).

- ✓ **Cambios Físicos**, “Después de alcanzar un nivel máximo en la edad adulta temprana, la masa muscular tiende a disminuir con la edad” (OMS, 2018) , se comienzan a presentar dificultades en el movimiento, ciertos movimientos son más lentos y la fuerza presenta una disminución.

- ✓ **Cambios Sensoriales**, “El envejecimiento a menudo se asocia con la disminución de la visión y la audición, aunque hay notorias diferencias en cómo este deterioro se vive a nivel individual” (OMS, 2018).
- ✓ **Cambios Cognitivos**, “Las funciones cognitivas varían mucho entre las personas y están estrechamente relacionadas con los años de educación (...) Es común que falle un poco la memoria y disminuya la velocidad de procesamiento de la información” (OMS, 2018).

Por otra parte, para conceptualizar a que edad se envejece se debe tomar como referencia la edad cronológica de las personas, de acuerdo con “La Organización de las Naciones Unidas (ONU), define al adulto mayor como toda persona mayor de 65 años para los países desarrollados y 60 para los países subdesarrollados” (Anibar, 2001).

Por otra parte, “La Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores ofrece, entre otros aportes, una definición jurídicamente vinculante de “persona mayor”. Se establece que se trata de aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años” (CEPAL, 2019).

En el caso de América Latina y donde los países se encuentran en vías de desarrollo, responden a la definición establecida por la ONU, por ejemplo: “en México se considera Adulto Mayor a una persona que tiene más de 60 años y se refiere a la etapa que suma todas las experiencias de la vida y pasa por la mayoría de las metas familiares, profesionales y sociales” (Gobierno de México, 2017).

En Colombia, su marco legal reconoce a las personas mayores como “sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades

respecto de sí misma, su familia y su sociedad. Y afirman que “generalmente, la persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad” (Minsalud, s.f.).

Y finalmente en Chile, de acuerdo con la:

Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, define a este como toda persona que ha cumplido los 60 años, sin distinción entre hombres y mujeres (a diferencia de lo que ocurre en materia de jubilación, en que las mujeres acceden a ella a los 60 años, pero los hombres a los 65). (Lathrop, 2009).

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se refieren a la vejez como,

“una condición temporal y, concretamente a una forma de tener en cuenta el tiempo y la consecuencia del tiempo en el individuo, es decir a la edad (...) Es también posible definir la vejez desde una edad social, la cual se define en función de los roles, actitudes y conductas adecuadas, la percepción subjetiva del propio sujeto y la edad socialmente atribuida” (SENAMA, 2017).

5.1. Tecnologías de la Información y de Comunicación

Las Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC) pueden “definirse como el conjunto de instrumentos, herramientas o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la Internet que permiten comunicarse entre sí a las personas u organizaciones” (CEPAL, 2004). En ellas se puede “almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz,

imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas” (Cruz Pérez, Pozo Vinueza, Aushay Yupangui, & Arias Parra, 2019).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han tenido un desarrollo explosivo en la última parte del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, al punto de que han dado forma a lo que se denomina “Sociedad del Conocimiento” o “de la Información”. (UNESCO, 2013).

Si nos referimos a las TIC, estas abarcan un sin fin de artefactos que forman parte de la cotidianidad de las personas, sin embargo, las que son de interés para este estudio son consideradas como las nuevas tecnologías y estas se pueden simplificar en:

- ✓ Computador.
- ✓ Internet.
- ✓ Teléfonos móviles.

El que ha tenido una gran relevancia social es Internet, la World Wide Web, definida como una “red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación”. Se trata de un medio de comunicación que conecta, por primera vez, a muchos con muchos en una escala global, y que ha cambiado la forma de construir la sociedad. (Pavez Andonaegui, 2008).

“La Red se ha convertido en un nuevo espacio de interacción que coexiste, complementa o sustituye a los espacios tradicionales de la comunicación presencial” (Cáceres Zapatero, Brändle Señán, & Ruiz San Román, 2017). Son diversas las razones por las cuales las personas deben sustituir la comunicación presencial, una de ella puede ser por ejemplo cuando un

integrante de la familia se cambia de ciudad y para mantener el contacto con sus seres queridos utiliza la tecnología para mantenerse conectados con ellos. De lo anterior se desprende concepto de sociabilidad virtual, que se puede entender:

Como una forma de sociabilidad, con características propias y en parte diferentes a la sociabilidad presencial, que se genera por la mediación de la tecnología. Dicho, en otros términos, las nuevas formas de ser, estar y desenvolverse en la vida cotidiana y de relacionarse sin la necesidad de interacción física. (Cáceres Zapatero, Brändle Señán, & Ruiz San Román, 2017).

Es innegable que las TIC se han convertido en un espacio virtual el cual llega a mediar las interacciones humanas. Sin embargo, para acceder a ellas es,

“preciso contar con infraestructuras y medios económicos que las mantengan. Además, las nuevas herramientas requieren que se conozca tanto su funcionamiento como las posibilidades que ofrecen y su uso adecuado. Se produce así una brecha digital en dos sentidos: por un lado, entre los que disponen de medios tecnológicos e infraestructuras y los que carecen de ellos; por otro, entre los que son hábiles con estos medios y los que encuentran serias dificultades para conseguir manejarlos. En ocasiones, coinciden ambos sentidos” (Gómez Hernández, Calcerón Rehecho, & Magán Wals, 2008).

En este sentido, es preciso profundizar el concepto de brecha digital, los antecedentes demuestran que este se:

Popularizó en Estados Unidos el año 1995, luego de que el organismo a cargo de telecomunicaciones e información de este país (National Telecommunications and Information Administration) hiciera una encuesta para conocer quiénes no tenían Internet, tanto en áreas rurales como urbanas. (Pavez Andonaegui, 2008).

A su vez, “la premisa básica de la brecha digital es la diferencia que existe entre individuos y sociedades que tienen acceso a los recursos tecnológicos de cómputo, telecomunicaciones e Internet” (Rodríguez Gallardo, 2006). Por otra parte, “Chen y Wellman han argumentado con gran claridad este aspecto al expresar que: Fundamentalmente la brecha digital se refiere a la brecha que existe entre individuos y sociedades que tienen los recursos para participar en la era de la información y aquellos que carecen de ellos” (Rodríguez Gallardo, 2006).

Por otra parte,

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) discutió en sus encuentros a partir del año 2004: la de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TIC; la de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no; y las de la calidad del uso, basada en las diferencias entre los usuarios. (Escandell Bermúdez, Fortea Sevilla, & Castro Sánchez, 2014).

En cuanto al acceso, este podría ser entendido mediante el siguiente ejemplo:

Si una persona con un esfuerzo o sin él, puede utilizar una computadora que esté conectada a la red y si es capaz de usar esa computadora para

encontrar materiales, como por ejemplo páginas web o comunicarse con otros (mediante el uso de correo electrónico) entonces podemos decir que esa persona tiene acceso a Internet. Saber qué es lo que está en la red, pero no tener la posibilidad de obtenerlo, o tener la tecnología, pero no el conocimiento de cómo usar la red, no constituye acceso. (Rodríguez Gallardo, 2006).

Con respecto a la brecha de uso, tiene estrecha relación con “las habilidades y competencias necesarias para saber usar las nuevas tecnologías (selección y discriminación de información y extracción de utilidad)” (Olarte Encabo, 2017), siendo la falta de dichas habilidades y competencias las que producen una desigualdad en cuanto al uso.

Y finalmente, la brecha digital de calidad o aprovechamiento, “que hace referencia a que no sólo se deben saber utilizar las TIC, sino que también se deben desarrollar competencias que posibiliten un uso provechoso” (Panadero, Gómez, & Luque, 2020).

5.2. Confinamiento Social por COVID-19

El COVID-19 es la enfermedad causada por un nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), que fue identificado y caracterizado en enero de 2020 en China. El reservorio en la naturaleza es el murciélago y, por mecanismos aún desconocidos, se produjo un salto interespecie infectando finalmente al hombre en la cadena de transmisión. (Colegio Médico de Chile, 2020).

Es un virus que ha puesto en alerta al mundo completo por la rápida forma de propagación de persona a persona por lo que se ha declarado una pandemia por COVID-19.

El día 11 de marzo, autoridades de la OMS, declararon que este nuevo SARS-CoV-2 es un agente pandémico dado el rápido incremento de población afectada en diversas partes del mundo. Al 18 de marzo, 162 países reportan casos confirmados. Una pandemia se define por su amplia distribución geográfica, no por su gravedad. (Colegio Médico de Chile, 2020).

Frente a esta pandemia, las ciudades que presentan un alto número de contagios deben implementar diferentes medidas para frenar el número de casos en la población.

Entre estas medidas podemos encontrar: El aislamiento social de las personas en las cuales se pudieran manifestar los síntomas de la enfermedad o a viajeros de algunos de los países del continente donde se presentaron los primeros contagios. “El aislamiento consiste en separar del resto a una persona con resultado positivo para la enfermedad y mantenerla aislada” (La voz del norte, 2020) del resto de las personas, en caso de que viva con más personas se deben tomar medidas de higiene y limpieza estrictas.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud, define el distanciamiento social el cual se emplea para:

Las personas (por ejemplo, aislamiento de casos y cuarentena de los contactos), o a la comunidad (a segmentos específicos de la población [por ejemplo, el confinamiento en el hogar para las personas mayores]), o a toda la población (por ejemplo, reclusión en el hogar y cierre de todos los negocios no esenciales). (OPS, 2020).

El distanciamiento social, “implica el cierre de lugares donde hay mayor concentración de personas como escuelas, centros comerciales, sitios para

eventos sociales, oficinas, entre otros” (Sánchez-Villena & Fuente-Figuerola, 2020) además, se debe mantener una distancia “de al menos 1,5 metro de distancia con otras personas, evitando el contacto físico (saludos de mano, besos, etc.) y de secreciones (tos, estornudos)” (Colegio Médico de Chile, 2020).

Y finalmente, las últimas medidas de prevención son el confinamiento o el cierre preventivo. Por una parte, se entiende por confinamiento como:

Una medida extraordinaria y de emergencia tomada por el gobierno por la que se decreta el cierre de establecimientos de ocio, turísticos, culturales y en la que se restringen los desplazamientos de la población de la zona confinada a movimientos de carácter laboral, asistencial, emergencia o aprovisionamientos de comida o productos farmacéuticos. (Plena inclusión, 2020).

El lockdown o cierre total preventivo es una medida extrema de distanciamiento social en la que se limita toda la actividad que no es estrictamente esencial para el funcionamiento de la ciudad. Se limita la movilidad desde y hacia la ciudad, provincia o región afectada. Implica el cierre de empresas, centros educativos y deportivos, comercios, lugares de entretenimiento, instituciones públicas y de espacios públicos tales como parques. (Colegio Médico de Chile, 2020).

En todas estas medidas (no farmacológicas), implica que las personas se mantienen resguardadas en sus hogares de forma voluntaria u obligatoria para evitar la propagación del COVID-19.

6. Cifras del Envejecimiento: A nivel mundial

Es una realidad innegable, “la población mundial está envejeciendo; la mayoría de los países alrededor del mundo están experimentando un aumento en el número y la proporción de personas mayores” (ONU, s.f.). Esto en gran parte se debe:

Por las innovaciones en las tecnologías y los grandes avances de la medicina, actualmente una gran parte de las personas tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Para 2050, se espera que la población mundial en esa franja de edad llegue a los 2000 millones, un aumento de 900 millones con respecto a 2015. (OMS, 2018).

Además de los avances tecnológicos el aumento de la esperanza de vida se debe al “descenso de las tasas de fecundidad y los excelentes resultados conseguidos en la reducción de las enfermedades mortales de la niñez, la mortalidad materna y la mortalidad en las personas mayores” (OPS, s.f.).

Ante esta panorámica, las estimaciones realizadas a nivel mundial se estima que entre los años 2015 y 2030 “la población de 60 años y más se elevará de 900 millones a más de 1.400 millones de personas. Ello supone un incremento del 64% en tan solo 15 años, siendo el grupo de edad que más crece” (Huenchuan (Ed.), 2018).

De acuerdo con un Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud, la Organización Mundial de la Salud, indica que:

En la actualidad, solo un país tiene una proporción como el número absoluto de personas mayores superior al 30%: Japón. Sin embargo, en la segunda mitad del siglo, muchos países tendrán una proporción

similar. Se trata de países de Europa y América del Norte, pero también de Chile, China, la Federación de Rusia, la República de Corea, la República Islámica de Irán, Tailandia y Vietnam. (OMS, 2015).

Con estos antecedentes, nos encontramos con una diferenciación sociodemográfica muy estrechamente relacionada a lo económico con respecto al proceso de envejecimiento. Mientras que en los países desarrollados o de altos ingresos como el este asiático y Europa se espera que el envejecimiento poblacional se genere antes de lo previsto por las estadísticas (uno de los factores que inciden en ello son las bajas tasas de fecundidad).

Se prevé un proceso de envejecimiento sea más gradual en Estados Unidos y Europa septentrional, aunque el crecimiento de los grupos de mayor edad seguirá siendo significativo. En las próximas décadas, los países de menores ingresos también experimentarán un notable envejecimiento de sus poblaciones y deberán enfrentar desafíos similares a los que previamente hayan conocido los países de altos ingresos. (Mason & Lee, 2011).

Todos los países deberán asumir una posición para abordar el envejecimiento poblacional, el cual es considerado como un:

Fenómeno transversal a todas las sociedades, por ejemplo, en América Latina y el Caribe se constata que Chile, Costa Rica, Cuba y Panamá presentan la mayor sobrevivencia a los 60 años, con valores que oscilan entre 23 y 26 años, siendo las mujeres quienes presentan una mayor sobrevivencia y aventajan a los hombres en 3,2 años (CEPAL, 2017) como se citó en (SENAMA, 2017).

Frente a ellos, es preciso ver las estadísticas de estos países latinoamericanos, los cuales se encuentran en vías de desarrollo. Según La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL):

Actualmente la población es de alrededor de 652 millones de habitantes y está constituida en un poco más de la mitad (51%) por mujeres. El 25% de la población de la región tiene menos de 15 años y las personas mayores representan el 12% del total de la población. (Huenchuan (Ed.), 2018).

A su vez, La Organización Panamericana de la Salud (OPS), espera que para el 2025 y el 2030:

La esperanza de vida en América Latina y el Caribe aumentará a 80,7 años para las mujeres y 74,9 años para los hombres, y las proyecciones para Estados Unidos y Canadá revelan cifras aún más altas: 83,3 años para las mujeres y 79,3 años para los hombres. (OPS, s.f.).

¿Cómo está Chile frente a estas cifras?

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) se estiman las proyecciones realizadas sobre la base del Censo 2017, el número de personas de 65 años y más en 2019 llegó a 2.260.222. La mayoría se distribuye en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío. A su vez, 6,28% del total de ocupados en el país (trimestre octubre-diciembre 2019) pertenece a ese tramo etario. (Godoy, 2020).

La ciudad de Valparaíso es un caso de estudio de particular interés bajo este tema porque es la ciudad con la tasa de envejecimiento más alta entre las tres metrópolis más grandes de Chile. También presenta

características culturales y patrimoniales urbanas únicas, así como la configuración del terreno en la pendiente empinada, que acomoda y aísla su heterogeneidad social. (Fadda & Cortés, 2009).

De acuerdo con la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, s.f.), los Indicadores sociodemográficos y económicos Región de Valparaíso, la población de personas mayores presentes en la región a lo largo de los años ha aumentado considerablemente.

Tabla N° 1. Datos demográficos

Población	CENSO 2002	CENSO 2017
Población total	1.539.852	1.815.902
Población > 65 años	150.393	247.113

Fuente: INE.

6.1. Cifras Brecha Mundial: A nivel Mundial

“A nivel global, la UIT calcula que este año hay 4.100 millones de personas conectadas a internet, un 5,3% más que el año pasado, y destaca que entre 2005 y 2019 el número de internautas creció a un ritmo medio anual del 10%” (Heraldo, 2019). Frente a este aumento, no se puede negar que existe una desigualdad de acceso a los medios digitales y como se conceptualizó en el apartado 5.1., se identifica como una brecha digital.

Kofi Annan, secretario general de las Naciones Unidas, ha descrito con dramatismo la marginación de grupos sociales importantes que carecen de casi todo y cómo al marginarlos del acceso a las telecomunicaciones no solamente se les margina en este aspecto, sino que se contribuye a que se agudizan sus otras carencias. (Rodríguez Gallardo A., 2006).

La brecha digital se puede expresar en muchos ámbitos, siendo uno de los que más predomina es con respecto a lo económico, mientras que “los hogares urbanos que cuentan con un ingreso familiar mayor a los 75 mil dólares anuales tienen 20 veces más posibilidades de tener acceso a Internet que los hogares rurales que tienen el nivel más bajo de ingresos” (Rodríguez Gallardo A., 2006).

En el caso de España, las estadísticas indican que:

- Sólo un 5,2% de las personas desconectadas alega que carece de infraestructuras para acceder a Internet.
- Sin embargo, 3 de cada 4 personas afirman que no disponen de acceso a Internet porque no lo consideran interesante (cifra que ha incrementado en un 10% en seis años).
- Otro 51% alega falta de conocimientos para no acceder a Internet y, finalmente, un 28% responde que no puede costearse la conexión (recordemos que 2,6 millones de personas no pueden permitirse una conexión a Internet). (Sánchez, 2020).

El panorama Latinoamericano, se puede vislumbrar que “en Bolivia, El Salvador, Guatemala, Honduras y Paraguay menos del 5% del total de la población accede a la Web; en Costa Rica, Chile, Brasil y Uruguay acceden a Internet entre el 19 y el 30% de las personas” (SITEAL, 2012). Mientras que en:

Brasil, Chile, Costa Rica y Uruguay se registran las mayores diferencias porcentuales entre el porcentaje de población urbana que utiliza Internet en el hogar y el porcentaje de población residente en áreas rurales que accede a este recurso. Precisamente, estos son los países con mayores porcentajes de acceso a Internet en el total de la población y que, por

lo tanto, tienen el desafío de hacer los mayores esfuerzos por disminuir la brecha digital asociada con el área geográfica de residencia. (SITEAL, 2012).

De acuerdo con las estadísticas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en Chile (SUBTEL):

El nivel de acceso a internet identifica una clara brecha según el tipo de grupo familiar encuestado. Mientras en los hogares con niños o jóvenes en edad de estudios (5 a 24 años), el acceso llega a un 94%, en los hogares compuestos exclusivamente por personas de 65 años o más, llega a un 54,6% de acceso. (SUBTEL, 2017).

Por otra parte, de acuerdo a un estudio de Fundación País Digital (2020), se presenta que, “hay regiones que poseen mayor proporción de usuarios de Internet que otras, destacando a la Región Metropolitana con un 87,5%, seguido por la Región de Magallanes con un 85,8% y Antofagasta con un 83,1%” (Fundación País Digital, 2020).

7. Marco Teórico

Puesto que este estudio se centra en personas mayores y el uso de Tics en tiempos de confinamiento social. Resulta indispensable precisar que:

Los distintos medios de comunicación fueron evolucionando con el pasar de los años y hemos atravesado diferentes etapas: las cartas de papel, el uso del teléfono, luego aparecieron internet y la Web con nuevas posibilidades de comunicación, surgiendo así el uso de correo

electrónico, programas de mensajería instantánea, etc. (Vilte, Gaetan, & Martín, 2015).

Con relación a lo anterior, se debe realizar una distinción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Podemos encontrar TIC tradicionales, como las cartas escritas a mano, el periódico y la radio y las nuevas que están netamente relacionadas con la aparición de los computadores y teléfonos móviles.

Si bien, el uso de TIC ofrece una infinidad de “posibilidades al sujeto contemporáneo que son aprovechadas con desigual ritmo de acceso y uso en diferentes sociedades (desarrolladas, en vías de desarrollo y subdesarrolladas) e, incluso, dentro de una misma sociedad entre individuos que tienen distinto grado de habilidades y competencias tecno-comunicativas”

El fenómeno de la brecha digital no se crea por sí mismo con el uso de las TIC, la sociedad ha tenido desde siempre diversos desajustes entre sus miembros. Estos desajustes se refieren a niveles educativos: alfabetizados *versus* analfabetos; personas con educación básica *versus* quienes no la tienen. (Rodríguez Gallardo, 2006).

Se podría seguir con una larga lista de dichos desajustes que se presentan en la sociedad a medida que pasa el tiempo. Sin embargo, para efectos de esta investigación, para abordar el fenómeno de la brecha digital tomaremos como referente la teoría de Marc Prensky, quien “acuñó los términos “nativos digitales” e “inmigrantes digitales” en el año 2001. Su planteamiento supuso una verdadera revolución en la manera de entender y abordar la enseñanza de la tecnología” (Cáliz (Ed.), 2015).

7.1. La contribución de Marc Prensky

Si bien, la teoría de Prensky ha estado en boga por centrarse en edades para realizar estas distinciones e incluso se ha puesto en duda la utilidad de esta, en una entrevista realizada por una revista universitaria el autor comenta:

Los términos Nativos Digitales e Inmigrantes Digitales son una metáfora de muchos cambios sociales que han tenido lugar desde el surgimiento de la tecnología digital. En este sentido más amplio y metafórico, los términos representan el gran cambio cultural en la sociedad humana que los padres ven en muchos de sus hijos, con niños de todo el mundo compartiendo experiencias similares que los adultos no pudieron experimentar en su infancia. (González Calatayud, 2018).

Prensky, hace su comparación con los procesos migratorios de las personas como por ejemplo viajar de un país a otro con el fin de establecerse, o bien de una ciudad a otra ciudad y así. El proceso migratorio, el autor lo lleva a un fenómeno relativamente actual, como lo es el de brecha digital. Su teoría surge en temas de educación y realiza una distinción entre los estudiantes y los profesores.

¿Cómo deberíamos llamar a estos “nuevos” estudiantes de hoy? Algunos se refieren a ellos como la Generación-N [por *Net*] o Generación-D [por *Digital*]. Pero la designación más útil que he encontrado para ellos es **Nativos Digitales**. Nuestros estudiantes de hoy son todos “hablantes nativos” del lenguaje digital de los ordenadores, los videojuegos e Internet.

Entonces, ¿en qué nos convierte esto a los demás? Aquellos de nosotros que no nacimos en el mundo digital, pero que, en algún

momento más avanzado de nuestras vidas quedamos fascinados y adoptamos muchos o la mayoría de los aspectos de la nueva tecnología somos, y siempre lo seremos en comparación con ellos, **Inmigrantes Digitales**. (Prensky, 2011).

Siendo la categoría de Inmigrantes Digitales, la que “incluye a las personas mayores que vienen de un “entorno” cultural distinto y han tenido que lidiar con las innovaciones tecnológicas para tratar de incluirlas en su vida diaria” (Piscitelli, 2009) como se citó en (Sunkel & Ullmann, 2019).

Hoy en día los padres con más edad tuvieron una “socialización” distinta a la de sus hijos, y ahora están en el proceso de aprender un nuevo idioma. Y un idioma aprendido más tarde en la vida, nos lo dicen los científicos, va en una parte diferente del cerebro. (Prensky, 2011).

El autor afirma que los inmigrantes digitales deben aprender un nuevo idioma y todo lo que implica aprenderlo. Por lo tanto, las personas al momento de aprender este nuevo idioma adoptan un “acento”. Lo que se puede traducir en:

Imprimir el correo electrónico (o hacer que su secretaria/o lo imprima por usted –un acento incluso más marcado–); la necesidad de imprimir un documento alojado en el ordenador con el fin de editarlo (y no corregirlo directamente en la pantalla); y hacer venir a las personas físicamente a su oficina para ver un interesante sitio web (en lugar de simplemente enviarles la URL). (Prensky, 2011).

En el caso del Nativo Digital estos “acentos” pueden resultar algo cómico los errores que cometen los Inmigrantes que están aprendiendo “este nuevo idioma”. Para no quedarse atrás es que los Inmigrantes Digitales de cierta

forma “se ven en la obligación de “aprender una nueva lengua” que sus vástagos no sólo no temen, sino que conocen y dominan como Nativos; lengua que, además, ha pasado a instalarse en su cerebro” (Institución Educativa SEK, 2010).

Si hacemos un recuento del aporte del Profesor Marc Prensky, se puede decir que “se plantea un problema, una ruptura, un desfase, una brecha digital y generacional que no puede ser ignorada ni aceptada sin propósito firme de cambio para intentar paliar o solventarla” (Institución Educativa SEK, 2010). De acuerdo con Prensky, afirma que quienes nacieron en una época predigital -inmigrantes digitales- están empleando una “lengua obsoleta”, la cual puede resultar inentendible para los nativos digitales; quienes están acostumbrados a:

- ✓ “Recibir información de forma ágil e inmediata.
- ✓ Se sienten atraídos por multitareas y procesos paralelos.
- ✓ Funcionan mejor y rinden más cuando trabajan en Red” (Institución Educativa SEK, 2010).

“Los Inmigrantes Digitales no parecen valorar suficientemente las habilidades que los Nativos Digitales han adquirido y perfeccionado año tras año a través de interacción y práctica, y prefieren moverse dentro de lo que les es conocido” (Institución Educativa SEK, 2010).

8. Brecha Digital y Personas Mayores

Las estadísticas de TIC disponibles para América Latina muestran que el grupo etario de personas mayores es el más aislado de las tecnologías digitales, lo que da cuenta de una profunda brecha de la era digital. Los

datos indican que las personas mayores no son participantes activos en las sociedades digitales en las que viven y que existe un enorme espacio para ampliar el uso de Internet entre estas personas en la región. (Sunkel & Ullmann, 2019).

La brecha digital no es el único problema que se podría presentar para las personas mayores, puesto que:

Envejecer presenta no sólo cambios físicos, sino de índole cognitiva, económica, emocional y social, incidiendo desde luego en la calidad de vida de las personas. Uno de los estereotipos ligados a las personas mayores es la presencia del deterioro en los procesos cognitivos. (Aldana González, García Gómez, & Jacobo Mata, 2012).

Asimismo, también se presentan pérdidas sociales, las personas mayores en Chile, deben retirarse de la actividad laboral a los 60 años en el caso de las mujeres y 65 años para los hombres. También,

se evidencian comúnmente porque los hijos crecen y forman nuevas familias. Por lo que se produce un aislamiento social. Es un hecho bien documentado que el aislamiento social y la soledad disminuyen el bienestar de las personas mayores y son un factor de riesgo de desarrollar la enfermedad de Alzheimer en una edad avanzada (Caciopo et al., 2006; Fratiglioni et al., 2000) como se citó en (Ballestero, 2016).

Por lo que, las redes sociales (grupo de pares/familiares/comunidad) “son indispensables para el sano desarrollo social y psicológico de cualquier persona, tanto así que la Organización Mundial de la Salud lo considera un

aspecto vital para mantener una vida sana ya que les dan a sus participantes no sólo sentido de pertenencia sino redes de apoyo para superar las dificultades. (López Cardozo, Leal Larrarte, & Giraldo Marín, 2016).

Debido a que gran parte de las interacciones sociales hoy se realizan a través de medios electrónicos, por lo que se acentúa la brecha digital existente en la vejez, esta brecha repercute directamente en su vida social y en sus lazos familiares. La pandemia por Covid-19 y las medidas que trajo consigo, tales como:

El distanciamiento físico y las restricciones de movimiento, que a menudo se denominan «confinamientos» y «aislamientos», pueden frenar la transmisión de la COVID-19 al limitar el contacto entre personas. Sin embargo, estas medidas pueden tener un profundo impacto negativo en las personas, comunidades y sociedades al detener casi por completo la vida social y económica. (OMS, 2020).

Si bien, “la cuarentena es una medida preventiva necesaria durante epidemias relacionadas con algunas enfermedades importantes, pero puede tener un impacto psicológico negativo amplio y sustancial en la población expuesta” (Sánchez Villena & de la Fuente Figuerola, 2020). En cualquiera de estas medidas que adopten los Gobiernos para frenar los contagios traen aparejadas repercusiones negativas en la Salud Mental de las personas (cualquiera sea su edad).

En efecto, el aislamiento social y la baja estimulación se pueden asociar a cambios en la producción de hormonas del cuerpo humano, entre los que se encuentra la disminución de una hormona que se utiliza para retardar o revertir el envejecimiento, para mejorar la habilidad para

pensar en las personas mayores y para retardar el progreso de la enfermedad de Alzheimer. (Munoz Sáez, 2013).

Es en este contexto, donde “la estimulación cognitiva auxiliada por el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se ha utilizado como alternativa de tratamiento cuando se presentan procesos de deterioro” (Luque, 2007). Como se citó en (Aldana González, García Gómez, & Jacobo Mata, 2012).

8.1. Envejecimiento, Brecha Digital y el Componente de Género

“Una característica universal del envejecimiento de las sociedades es que las mujeres viven más que los hombres y, en el caso de muchos países como el nuestro, en condiciones más desfavorables” (SENAMA, 2009).

Entre el 2025 y el 2030, la esperanza de vida en América Latina y el Caribe aumentará a 80,7 años para las mujeres y 74,9 años para los hombres, y las proyecciones para Estados Unidos y Canadá revelan cifras aún más altas: 83,3 años para las mujeres y 79,3 años para los hombres. (OPS, s.f.).

Contamos con dos antecedentes. Por una parte, las mujeres viven más que los hombres, pero con mayores índices de vulnerabilidad. Y la otra arista, las cifras indican, que son las mujeres quienes viven con mayores inequidades sociales. Por ejemplo, en el caso del acceso a las TIC:

Un 48% de las mujeres del planeta tiene acceso a internet, frente al 58% de los hombres, según un estudio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que advierte sobre el aumento de esta brecha digital a lo largo de la actual década. (Heraldo, 2019).

Ser hombre o mujer es un hecho determinante a la hora de adoptar las nuevas tecnologías. Es una lamentable afirmación, que desearíamos no tener que hacer, pero los hechos son irrefutables: En el año 2004, un 35,9% representaba a las usuarias mujeres versus un 44,9% de hombres. 10 años más tarde, el panorama es de 74,5% de mujeres y 77,9% de hombres usuarios de internet. (Varela Ferrío, 2015).

Para el caso de Latinoamérica,

Las estadísticas de uso, es un hecho que los hombres usan más las TIC que las mujeres. Por ejemplo, en México, en 2007, 24% de los hombres usaba Internet, mientras que solo el 20% de las mujeres lo hacía. En Honduras, 26% de los hombres usaba teléfonos móviles, mientras que solo el 23% de las mujeres lo hacía. (CEPAL, 2011).

En el caso de Chile, la diferencia entre mujeres y hombres es de casi 5% en Chile (39,4% contra 44%). La CEPAL informa que el país cuenta con una de las mayores tasas de uso de esta tecnología. En Perú, en tanto, 26% de las mujeres y 34,1 de los hombres dicen ser usuarios. (GEM-LAC, 2013).

Capítulo II

Marco Metodológico

1. Fundamentación Metodológica

La investigación tiene como objetivo central develar los significados que le atribuyen las personas mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, frente al uso de las TIC en tiempo de confinamiento social por COVID-19. El enfoque del estudio será en base a la metodología cualitativa, puesto que, el foco está centrado en las personas y permite al estudio “rescatar la mirada y perspectiva del sujeto, como protagonista del fenómeno” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Asimismo, la “investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente)” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Sin embargo, se debe precisar que “la mirada del investigador siempre será externa y por tanto el esfuerzo que se haga por rescatar los genuinos significados de las personas, ayudará a acortar las distancias entre lo observado y lo vivido por los sujetos” (Ibañes, J.1991; Rodríguez, G. 1996) como se citó en (Saavedra Guajardo & Castro R., 2007).

En resumen, la información capturada estará libre de manipulaciones y dará a conocer los significados que le otorgan las personas y así, tener un mayor entendimiento acerca del fenómeno de estudio. “Con ello le devolvemos la palabra a la persona, y él o la investigadora se transforma en un acompañante y facilitador de esta experiencia” (Saavedra Guajardo & Castro R., 2007).

Está situado en un espacio y en un tiempo específico, contextualizado en un momento histórico y comprendido como un elemento en interacción con otros sistemas mayores y complejos. Una situación artificial de laboratorio no abarca nunca dicha complejidad y riqueza de la experiencia, que le toca vivir al sujeto en su cotidianidad. (Saavedra Guajardo & Castro R., 2007).

El contexto en que se enmarca la investigación es frente a la crisis sanitaria producto del COVID-19 y las medidas implementadas para controlar la propagación. Por lo tanto, se busca identificar cómo las personas mayores están viviendo este proceso y develar el significado que le otorgan al uso de TIC en estos escenarios de aislamiento social

En base a los autores, Ibáñez, J. (1991); González Rey, F. (2003); Saavedra, E. (2003) del mismo modo, lo cualitativo reconoce la interdependencia existente del sujeto respecto a su entorno, incluyéndose mutuamente y asumiendo el dinamismo propio de esta relación. De nada contribuirán mediciones estáticas y normativas, que desconocen el dinamismo y la diversidad de los sujetos, ya que no son capaces de captar integralmente, el proceso cambiante que está viviendo la persona al interactuar con su medio. (Saavedra Guajardo & Castro R., 2007).

2. Diseño de la Investigación

“La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández Sampieri, et. al., 2014), este diseño permite obtener “datos no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). Entonces, ¿En qué consiste la recolección de datos? “La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Esta metodología, permitirá “captar la realidad social ‘a través de los ojos’ de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (Bonilla y Rodríguez, 1997:84) como se citó en (Monje Álvarez, 2011).

A su vez, “el investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como orientan e interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina” (Monje Álvarez, 2011).

Una de las particularidades de este método, es que, “no parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas” (Monje Álvarez, 2011).

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (1997), se busca conocer las experiencias desde las personas que conforman la muestra de estudio, situándose en un contexto y tiempo determinado.

“Se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). Cada persona que participe de la investigación aporta desde sus experiencias y sus relatos, ayudan la comprensión del fenómeno que se pretende explorar. Por lo tanto, la investigación cualitativa:

Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce en la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de datos. (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

La principal diferencia con la metodología cuantitativa es que “las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni necesariamente muestras representativas; incluso no pretenden que sus estudios lleguen a repetirse. (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

En resumen, el enfoque cualitativo es el más pertinente para dar respuesta a la interrogante de investigación, puesto que es:

Un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es *naturalista* (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e *interpretativo* (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los

significados que las personas les otorguen). (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

3. Alcance de Estudio

“El alcance de una investigación indica el resultado que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados” (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013).

Por las características mencionadas a lo largo de la investigación, los alcances que resultan ser pertinentes son de carácter exploratorio- descriptivo, puesto que se tiene como objetivo develar los significados que le atribuyen las personas mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, frente al uso de las TIC en tiempo de confinamiento social por COVID-19. Si bien, las personas mayores y las TIC son un tema que ha sido ampliamente investigado, lo que marca la diferencia de esta investigación es el contexto sanitario en el que se sitúa, que es producto de la pandemia por coronavirus, la cual ha producido profundos cambios en la sociedad.

Por una parte, los estudios exploratorios de acuerdo con Sampieri “se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Zafra Galvis, 2006).

La particularidad de este alcance es que permite a los investigadores “obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para

investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Mientras que, el **alcance descriptivo** es utilizado para analizar las variables de estudio de manera conjunta. Con este alcance se explica, “cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y cada uno de sus componentes. Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández Sampieri, et. al. 2010).

“Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos)” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

4. Secuencia Temporal

Dentro de los diseños de investigación, se pueden encontrar dos tipos, estos se pueden clasificar en diseños experimentales y no experimentales. En primer lugar, el diseño experimental son los que tienen alguna manipulación de sus variables por parte de los investigadores y así analizar los efectos de dicha intervención. En segundo lugar, están los diseños no experimentales, que se diferencian del primero, principalmente porque no existe una manipulación de variables de ningún tipo.

En el caso específico del estudio, se busca estudiar a las personas en su ambiente natural, por lo tanto, el tipo de diseño por el cual se rige la presente investigación es de carácter no experimental, es decir, se buscará observar a los “fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández Sampieri, et. al. 2010).

Dentro del diseño no experimental, se desprenden los diseños longitudinal y transversal. Por una parte, el tipo de diseño longitudinal hace referencia a “estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). Mientras que, los estudios transversales son estudios “que recopilan datos en un momento único” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Por lo tanto, el diseño con el que se trabajará en esta investigación es transeccional. De acuerdo con Liu (2008) y Tucker (2004) el diseño “transeccional o transversal, en el cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). En esta investigación, “la fotografía” que se tomará de referencia será el contexto de confinamiento social por COVID-19 para analizar su incidencia frente al uso de TIC en las adultas mayores del curso de tejido textil. Por lo que, mientras este grupo humano experimenta las medidas de distanciamiento físico para mitigar la propagación de COVID-19 la investigación se llevará a cabo.

Por las implicancias del distanciamiento físico no se podrá realizar una observación en el entorno natural de las personas. Pero si, se realizarán entrevistas vía telefónica para dar cuenta de sus vivencias frente a este

fenómeno, que ocurre simultáneamente mientras se lleva a cabo el desarrollo del estudio.

5. Problemática y Fundamentación de la Investigación

El confinamiento y distanciamiento social han sido medidas que las autoridades chilenas han debido adoptar para enfrentar la actual crisis sanitaria producida por SARS-CoV-2. Ante este nuevo virus (con altos niveles de contagio), uno de los grupos considerados como “más vulnerables” son las personas mayores, siendo las personas mayores de 75 años, quienes en Chile deben cumplir cuarentena obligatoria.

En ese sentido, las medidas sanitarias como el distanciamiento o confinamiento social tanto para las personas mayores y la población en general, llegan a limitar la libertad de desplazamiento, suspensión de reuniones y actividades sociales. Estas medidas “pueden inducir a efectos negativos sobre la salud de los mayores en términos de inactividad física, deterioro cognitivo y demencia, fragilidad, soledad o afectación del estado emocional” (Roqué & Coll-Planas, 2020).

Es una situación alarmante para la sociedad, puesto que, “más de un millón de personas tiene más de 75 años en Chile y están concentradas principalmente en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío. De ellos, cerca de 180 mil viven solos en sus domicilios” (Ilustre Municipalidad de Las Condes, 2020).

Es en este escenario, donde surgen las interrogantes de cómo las personas mayores están sobrellevando el confinamiento y todo lo que esto implica tanto para su salud física como mental; ningún grupo etario se escapa de dichas

medidas, al menos los jóvenes han logrado mantener sus interacciones sociales a distancia mediante el uso de tecnologías, principalmente mediadas por el internet, los sitios webs y las aplicaciones. Ante el actual contexto y el cierre o limitación de algunos servicios no esenciales, la solución que encontraron para seguir atendiendo al público fue la migración de los trámites que las personas realizaban de manera presencial, a una donde se pueden realizar de manera digital. Frente a la tramitación digital, un gran porcentaje de la población no puede acceder a ellos, ya sea, por la falta de habilidades para realizar trámites en línea o simplemente no poseer tecnologías que le permitan acceder a las plataformas digitales; por lo que deben acudir a un tercero o simplemente realizar presencialmente los trámites, por lo que, se ve limitada su autonomía, ponen en riesgo su salud y la de otras personas.

Es en este marco, es donde surge el interés por investigar la situación de las personas mayores frente al uso de las nuevas tecnologías en tiempos de confinamiento social. Puesto que, se ha demostrado que especialmente es en la vejez donde se presenta una brecha digital por diferentes factores, desde lo cognitivo (barrera mental, pérdida de memoria) y lo físico (artrosis, disminución de la vista, etc.).

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es develar los significados que le atribuyen las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, frente al uso de las TIC en tiempo de confinamiento social por COVID-19.

6. Pregunta de Investigación

- **Nombre Investigación:** Posición de las Personas Mayores frente al uso de TIC en tiempos de Confinamiento Social por COVID-19.

“¿Qué significados le atribuyen las adultas mayores, perteneciente al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, frente al uso de tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID-19?”.

7. Objetivos de la Investigación

General: “Develar los significados que le atribuyen las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué frente al uso de tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID-19”

1. Categorizar **socio demográficamente** a las y los adultos mayores pertenecientes al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué en tiempo de confinamiento social por COVID-19.
2. Identificar y describir los **canales de información y comunicación** que utilizan las y los adultos mayores del curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué en tiempos de confinamiento social por COVID-19.
3. Analizar **el uso de los canales de información y comunicación** que utilizan las y los adultos mayores del curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué, en tiempo de confinamiento social por COVID-19.

8. Universo y Muestra de la Investigación

La muestra en la investigación cualitativa corresponde a un “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de

recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Para este estudio el tipo de muestra con que se trabajará será con el **muestreo por conveniencia**, “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (Battaglia, 2008a) como se citó en (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Para el método cualitativo, al no interesar tanto la posibilidad de extender los resultados, las muestras no probabilísticas son de un gran valor, ya que logran obtener las situaciones (personas, objetos, contextos) que interesan a los y las investigadoras, y que son un gran aporte a la recolección de datos y al análisis de los datos no probabilísticos. (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

- **Muestra de estudio:**

La muestra de la presente Investigación, son Adultas Mayores, principalmente dueñas de casa o pensionadas pertenecientes al Taller de Tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué de la Región de Valparaíso, Chile.

9. Criterios de Inclusión

Colectivo Principal: Adultas Mayores pertenecientes al Curso de Tejido Textil de las comunas de La Calera y Quilpué de la Región de Valparaíso.

- Adultas Mayores de 60 o más.

- Que participe o haya participado de los talleres de tejido de La Calera o Quilpué.
- Pertener a la Región de Valparaíso.
- Que desee participar de forma libre.

Criterios de Exclusión

- Personas menores de sesenta años que pertenezcan al curso de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué de la región de Valparaíso.

10. Técnicas de Recolección

De acuerdo con Corbetta, (2007) existen “tres acciones básicas que el hombre utiliza para analizar la realidad social que lo rodea: observar, preguntar y leer” (Nuñez, 2016). La premisa anterior permite considerar que, “las técnicas de recopilación de datos de la investigación cualitativa se pueden agrupar en tres grandes categorías, basadas respectivamente en la observación directa, las entrevistas en profundidad y el uso de documentos” (Nuñez, 2016).

Las técnicas por utilizar para el levantamiento de datos e información en el proceso de investigación corresponden a:

- **La entrevista**

La entrevista, en la investigación cualitativa permite “hacer preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones” (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo

pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998) como se citó en (Hernández Sampieri, et. al., 2014).

Dentro de esta herramienta de recolección, de acuerdo con los autores Ryen, (2013); y Grinnell y Unrau, (2011), se pueden encontrar en tres formas, están las estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En esta investigación, se aplicarán entrevistas semiestructuradas las cuales “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). Debido a la contingencia y las nuevas modalidades de contacto, dicha entrevista será realizada vía telefónica, que contará con un audio grabado con la aprobación y un consentimiento de cada una de las participantes de esta investigación.

11. Criterios de Rigor

Con respecto a los criterios de rigor, supone un “concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos” (Selltiz C, Wrightsman L, Cook S., 2000) como se citó en (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

Cuando se habla de rigor, este “adquiere un valor, ya que no solo se trata de adherirse a la normas y reglas establecidas, sino que se relaciona con la preservación y la fidelidad del espíritu del trabajo cualitativo” (Noreña, et. al., 2012).

“Garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes (...) permite conocer el papel del investigador durante el trabajo de campo e identificar sus alcances y limitaciones para controlar los posibles juicios o críticas que suscita el fenómeno o los sujetos participantes” (Noreña, et. al., 2012).

Para preservar la rigurosidad de la investigación, también se utilizará el criterio de relevancia, el cual permitirá evaluar el logro de los objetivos de investigación y clarificar si “se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno o hubo alguna repercusión positiva en el contexto estudiando, por ejemplo, un cambio en la actividad desarrollada o en las actuaciones de los sujetos participantes” (Noreña, et. al., 2012).

Tabla N° 1. Criterios de Rigor

Criterio	Características de criterio	Procedimientos
Confirmabilidad o reflexividad Neutralidad/ objetividad	Los resultados de la investigación deben garantizar la variedad de las descripciones realizadas por los participantes.	-Transcripciones textuales de las entrevistas. -Contrastación de los resultados con la literatura existente. -Revisión de hallazgos por otros investigadores. -Identificación y alcances del investigador.
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento de estudio	-Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales. -Comprensión amplia del fenómeno. -Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos.

Fuente: Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa, 2012.

11.1. Consideraciones Éticas

Como ya se ha ido explicando anteriormente, la investigación se realizará con la participación de adultas mayores del curso de tejido “Las arañitas” de la comuna de Quilpué como principal muestra del estudio para la recolección de la información a través de sus relatos, por esto razón es de relevancia para la investigación establecer consideraciones éticas, con miras a resguardar la identidad de las personas en los procesos de transcripción, manipulación y la publicación de los resultados.

“La ética cualitativa busca el acercamiento a la realidad del ser humano de manera holística y con mínima intrusión, otorgando libertad a los participantes y considerándolos sujetos, no objetos de estudio” (Noreña, et. al., 2012).

Tabla N° 2. Consideraciones éticas

Criterio Ético	Características
Confidencialidad	Se refiere tanto al anonimato en la identidad de las personas participantes en el estudio, como a la privacidad de la información que es revelada por los mismos, por tanto, para mantenerla se asigna un número o un pseudónimo a los entrevistados.
Entrevistas	Debe asemejarse a una conversación en la que no se deberá realizar ningún tipo de juicio sobre ideas o sentimientos expuestos por los informantes, ni limitar su participación por medio de intervenciones de carácter hostil o que denotan sentimientos negativos.
Grabación de audio	Es necesario dar a conocer a los participantes el empleo de este tipo de métodos, informándoles sobre su desarrollo y el modo en que se maneja la información recolectada

Fuente: Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa, 2012.

12. Plan de Análisis

Se emplea la técnica de **análisis de la información**, el cual permite dar un orden a todo el material que se logre recolectar. La tarea de las investigadoras será “darle sentido” a la información que se obtenga. Para ello será necesario realizar una revisión minuciosa de las entrevistas, siendo lo más importante identificar en el contenido los patrones o tendencias que más se repitan en las respuestas de las participantes. Lo interesante de este análisis, recae cuando “las opiniones que se expresan una vez o pocas veces pueden resultar clarificadoras e interesantes, pero no son la parte sustantiva del informe” (Gayou Jurgenson, 2003).

12.1. Herramientas

La herramienta que se utilizará en la investigación será el Software Excel. El cual, permitirá representar de forma gráfica los datos obtenidos en la etapa de recolección.

Tabla 3. Plan de Análisis

Tarea	Descripción
Recopilar información y transcripción de entrevistas	Recolección de datos y digitalización de las entrevistas.
Revisión de los datos y selección de la(s) unidad(es) de análisis	Elegir cual(es) serán las unidades de análisis o significados adecuados, de acuerdo a la revisión de datos.
Codificación abierta. Primer Nivel	Localizar unidades y designarles categorías y códigos.

Descubrir Categorías y subcategorías del nivel anterior	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceptualizaciones. ✓ Definiciones. ✓ Significados. ✓ Ejemplos.
Codificación axial. Segundo nivel	<p>Agrupar categorías y subcategorías. Relacionar categorías. Ejemplificar tendencias o patrones.</p>
Relación de categorías	Hacer una narrativa de cómo se relacionan las variables conforme a las conceptualizaciones, significados y definiciones.
Hallazgos y reflexiones	Analizar si las variables fueron un aporte para el entendimiento del fenómeno de estudio.

Fuente: Elaboración propia, según Noreña, et. al., (2012) & Hernández Sampieri, et. al., (2014).

Capítulo III

Análisis por Objetivos

1. Análisis por Objetivos

Como se ha mencionado en el transcurso de la investigación, está surge en un contexto sociosanitario único. Se trata de la pandemia por Sars-cov-2 (nombre científico) y conocido mundialmente como un nuevo tipo de coronavirus (desde ahora en adelante se utilizarán sus siglas: COVID-19). A finales del año 2019, se empezaron a confirmar los primeros casos de personas contagiadas por el virus y ya en marzo de 2020 se comenzaron a confirmar los primeros casos en Chile.

En la actualidad, ya se conocen las primeras características del virus, tal como la sintomatología asociada y los grupos de riesgo frente a un contagio. “A nivel mundial el COVID-19 ha afectado principalmente a personas mayores de 60 años, siendo esta parte de la población la que ha registrado mayor cantidad de muertes, tanto en el mundo como en Chile” (Vera, 2020).

De acuerdo con la Dra. Nancy Messonnier, directora del Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias, de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC), durante una conferencia declaró que "las personas que tienen un mayor riesgo de enfermedades graves y muerte son las de mayor edad y las que tienen problemas de salud subyacentes" (Adler, 2020).

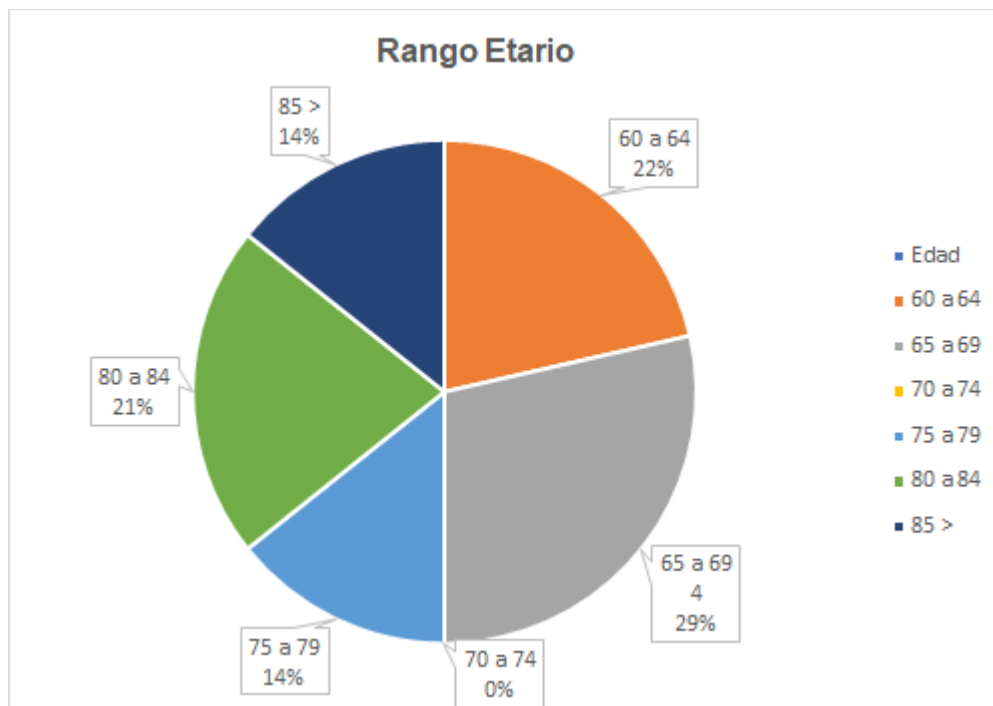
Este contexto fue el que capturó el interés por la investigación, ya que se dieron por estos escenarios tan particulares y de cómo ha incidido el uso de las TIC en las vidas de las personas. Por lo tanto, se buscará conocer desde sus propias experiencias empíricas como han enfrentado estas nuevas modalidades.

2. Objetivo Específico N°1. Categorizar socio demográficamente

Para la investigación se realizó un análisis en base a dieciséis entrevistas semi estructuradas, las cuales fueron aplicadas vía telefónica debido al contexto sociosanitario por COVID-19, y las restricciones de contacto físico decretadas por el Gobierno de Chile.

Durante la investigación, se llevó a cabo el proceso de aplicación de entrevistas a 16 participantes, quienes integran un grupo de Tejido Textil de las comunas de La Calera y Quilpué en la Región de Valparaíso. Si bien, el grupo de tejido admite hombres y mujeres de cualquier rango etario, en la actualidad el grupo se compone exclusivamente por mujeres. El rango de edad de las participantes fue de 60 a 89 años. De las cuales un 29% tienen entre 65 a 69 años como lo indica el gráfico N°1.

Gráfico N°1. Rango etario



Fuente: Elaboración propia.

Otra de las particularidades de dicho grupo, fue que en su mayoría llegó al grupo de tejido debido a una recomendación por un tercero (amigo/a; familiar o vecino/a) donde su permanencia en el, oscila entre los 5-6 años y en algunos casos por más de 20 años.

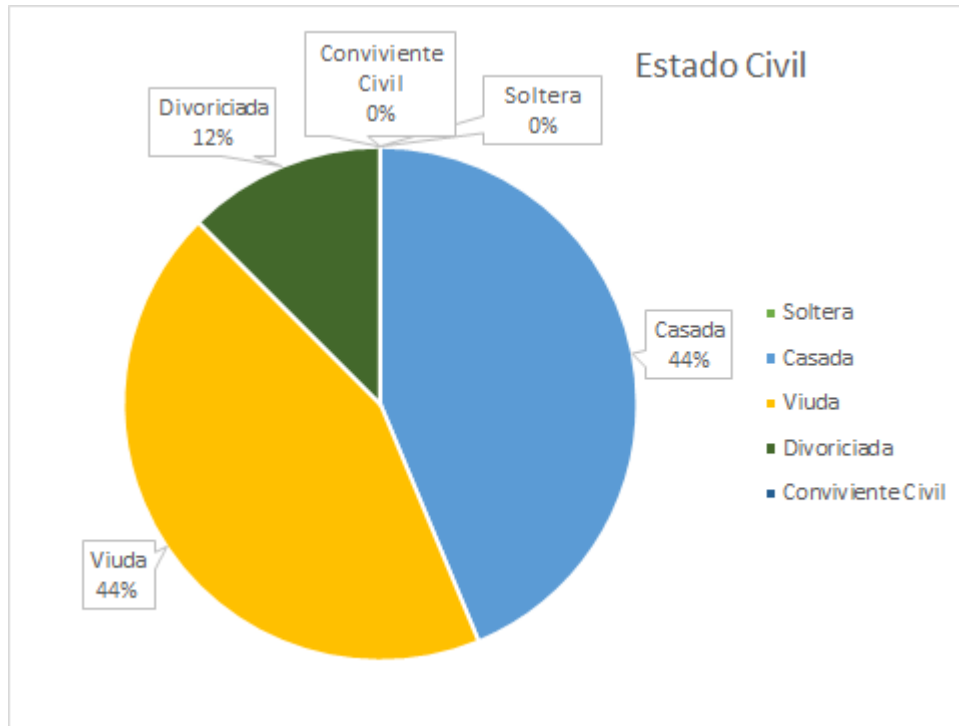
“...le pregunté qué... si ella podía conseguirme que yo entrara al curso de ella. Esto como 5-6 años ya.” Entrevista 13.

“...uff... muchos años... me enteré por una amiga que supo del curso... pero no me acuerdo cuantos años ya llevamos, porque mira, mi esposo hace 20 años que falleció y yo iba de mucho antes de que él falleciera así que como unos 25 años que ya estoy en el curso...” Entrevista 3.

En cuanto al Estado Civil de las participantes, encontramos que un 44% se encuentra Casada y un 44% Viuda. Parte de las integrantes que quedaron viuda, encontraron este grupo como una forma de terapia y de acompañamiento emocional.

“Ah... es que yo estaba pasando por una... una etapa media complicada... de mi separación y una amiga cercana me llevó, justo donde la Nenita... que Nenita le digo yo (monitora del taller) ... entonces, ese curso de tejido fue mi terapia.” Entrevista 6.

Gráfico N°2. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia.

A su vez, la actividad actual de las adultas mayores es dedicada a las labores del hogar. Mayoritariamente, este ha sido su único trabajo el cual constituye una actividad no remunerada. Se encuentran dos excepciones de personas que trabajaron durante un período de tiempo recibiendo remuneraciones e imponiendo, donde posteriormente se dedicaron al cuidado del hogar.

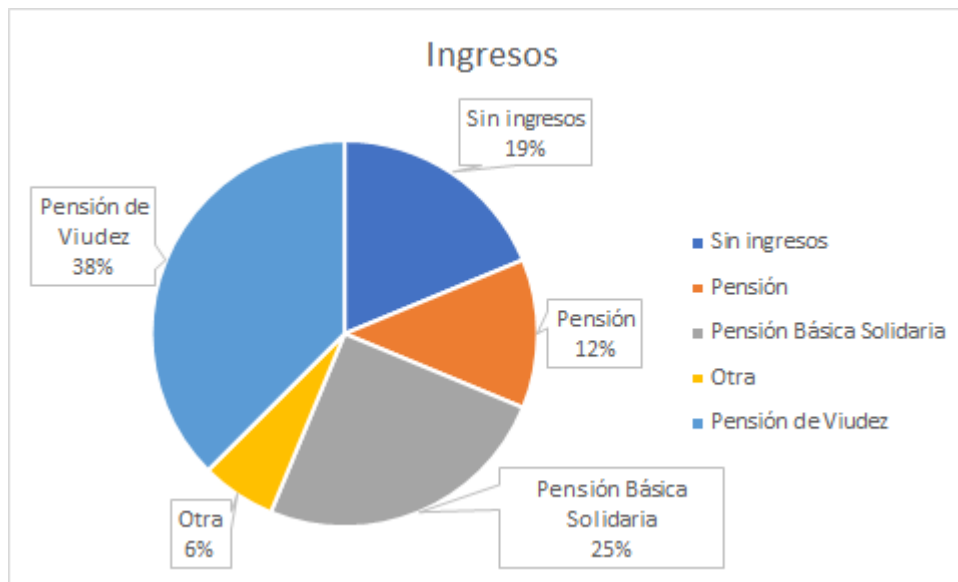
“Y en la ocupación... no... labores de casa nomas nunca he trabajado soy una mantenida jajaja.” Entrevista 1.

“Si, así como... Estuve como 8 años o 7 años trabajando.” Entrevista 7.

A continuación, se refleja cómo se componen sus ingresos. Donde un 38% percibe una Pensión de Viudez, seguido de un 25% que posee la Pensión

Básica Solidaria la cual es entregada por el Estado a las personas que se jubilen y no han tenido ahorros propios. Un 19% se consideró “Sin ingresos propios”, pero, sus hogares se sustentan por la Pensión que recibe el Cónyuge (Ver gráfico N°3).

Gráfico N° 3. Ingresos



Fuente: Elaboración propia.

3. Objetivo Específico N° 2: Identificar y describir

Como el objetivo central de la Metodología de la Investigación es conocer los significados que las personas le otorgan a ciertos temas, en un momento de la entrevista semiestructurada, se dio la instancia a las participantes para que pudieran describir lo que entendían por Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante, TIC).

El significado que le otorgan las participantes a las TIC durante la investigación es principalmente una definición donde asocian a medios digitales y sitios en línea. Por lo que se infiere que no cuentan con un amplio

conocimiento a la hora de definir el concepto “Tecnologías de la información y comunicación”. Por el contrario, algunos casos les resultó confuso otorgar una definición como tal.

“... ¿Me imagino que debe ser lo de tecnologías... te refieres tú, al computador? ¿A lo que tú puedes... informarte?” Entrevista 13.

“...Uy... como que esa palabra la encuentro como media difícil... que entiendo yo... a ver a mi me suena a la utilización del teléfono, el computador, ya sea Facebook, YouTube, y la televisión donde pasan los noticieros y todos nos informamos...” Entrevista 4.

3.1. Acceso a la Tecnología

Un 62% de las entrevistadas posee un celular inteligente (Smartphone), en general el uso que le otorgan a este medio es de comunicación, informativo, de aprendizaje y de entretenimiento. A pesar de contar con un teléfono móvil, no todas las personas mantienen el mismo nivel de conocimiento frente al aparato, lo cual se irá revisando a lo largo de este apartado (Ver tabla N°1).

Tabla N° 1. Medios digitales

Medio Digital	Porcentaje
Celular	62%
Televisor	19%
Computador	15%
Radio	11%
Tablet	4%
Diario	4%

Fuente: Elaboración Propia.

A su vez, un dato no menor, sólo un 4% de las entrevistadas se sigue informando por medio de los periódicos. Encontramos una migración del papel (medio tradicional de información) a los medios digitales para mantenerse informadas. (Ver tabla N° 1).

“...Si po’, antes lo más inmediato era el telegrama. Que uno llamaba y en días se comunicaba. Pero ahora es en segundos... tú llamas al teléfono y ya sabes toda la información, altiro...” Entrevista 8.

3.2. Servicios online

Para la identificación de las aplicaciones que utilizan las Adultas Mayores, se crearon dos grupos para categorizarlas. El primer grupo se denomina Red Social, donde la que presentó un mayor uso es la mensajería instantánea o mejor conocido como WhatsApp con un 41%, la cual en tiempos de pandemia ha significado la red social con mayor uso para mantener el contacto con sus familiares.

“...A ver, los WhatsApp. Por ejemplo, con mis amigas, con la familia, mis hijos, mis nietas. Estamos con WhatsApp, para estar atenta a todo y.... me gusta que me manden cosas de Andrés Rus, música que se yo, todas esas cosas...” Entrevista 13.

“...La misma gente del grupo del tejido... tenemos un WhatsApp que nos... nos comunicamos. Gente de familia, tengo eh... un grupo de mi familia y de amigos. Y así po’, así que puedo así comunicarme más fácilmente con ellos y sobre todo en esta época po’...” Entrevista 7.

Tabla N° 2 Redes Sociales/Sitios Web

Red Social	Porcentaje
WhatsApp	41%
Facebook	28%
Messenger	10%
Instagram	8%
Google	8%
Correo	5%

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, se identificaron las aplicaciones de entretenimiento o las cuales son destinadas para tener tiempo de ocio. Las que destacaron con un mayor uso fueron YouTube con un 35% y las aplicaciones de Juegos con un 30%. YouTube es una plataforma de vídeos de distintas temáticas. Las entrevistadas lo utilizan principalmente para aprender cosas nuevas sobre el tejido, para escuchar música, entre otras (Ver tabla N°3). A su vez, los juegos digitales tales como los puzles, palabras cruzadas y de habilidad mental, destacan en su uso para estimular la memoria y tener tiempo de ocio.

“... nada más que juegos, mi hija me regaló un Tablet y ahí me puso juegos y es para...más o menos para que mi cabecita funcione.”

Entrevista 1.

“Las niñas me dicen: ¡Mamá! Tantos que llevai’ jugando, pero a veces me cuesta terminar el juego.” Entrevista 6.

Tabla N° 3. Entretenimiento

Entretenimiento	Porcentajes
YouTube	35%
Juegos	30%
Netflix	15%
Pinterest	10%

Zoom	5%
Spotify	5%

Fuente: Elaboración propia.

Si bien, aplicaciones como Netflix, Pinterest, Zoom y Spotify son plataformas relativamente modernas en cuanto a su uso. Obtuvieron un porcentaje significativo en cuanto a su utilización por parte de las Adultas Mayores (Ver tabla N°3). Para efecto de este análisis, no se consideraron las aplicaciones que recientemente están aprendiendo a utilizar, como lo es en el caso de Zoom, plataforma que está adoptando popularidad de uso, debido a la pandemia y la nueva modalidad de conexiones remotas.

“Estoy muy metida en el Netflix, que también aprendí a utilizar el Netflix. Así que veo series, veo películas de ahí de Netflix.” Entrevista 7.

“...Yo en el televisor también, me tienen el YouTube, el Netflix para ver películas y me lo colocaron. Entonces yo aprendí en el... hacerlo funcionar no más el televisor...” Entrevista 9.

4. Objetivo Específico N° 3: Analizar el uso de los canales de información y comunicación

4.1. Servicios online y Acceso a la tecnología

Principalmente, el uso que le otorgan a las TIC las personas mayores es de comunicación, información y entretenimiento. El aparato electrónico que mayor destaca en cuanto a su utilidad es el teléfono celular. Señalan que es una tecnología de fácil acceso y con una amplia variedad de aplicaciones, que les permite realizar diferentes funciones.

“...La ventaja, por ejemplo, es que yo si me siento enferma... pincho a mi hija que vive en la segunda casa. Ahí me mantengo comunicada, por el celular me comunico con los otros dos hijos. Es más inmediato...” Entrevista 6.

“...Eh... bueno la verdad es que últimamente la verdad no estoy utilizando ya... o sea casi ya no tenemos computador porque casi todo se hace por... por el celular, por ejemplo...” Entrevista 7.

En el eje anterior, se logró identificar tanto los aparatos electrónicos como las aplicaciones que utilizan cotidianamente las personas mayores. Se evidenció que un 62% posee y utiliza el teléfono móvil, seguido del televisor con un 19% y el computador con un 15% con el mayor porcentaje de uso y en menor medida el uso de Tablet con un 4%. Es importante visibilizar, que cuando se habla de la televisión principalmente de la transmisión abierta (noticias), de acuerdo con lo que se pudo recabar en las entrevistas, es un medio que se ha dejado de utilizar porque ha sido reemplazado por las nuevas TIC. Las adultas mayores, prefieren informarse por redes sociales como Facebook o Google, antes de ver noticias. Esto se debe, a que el internet le otorga un mayor control sobre las noticias que son verdaderamente de su interés, al contrario de los noticieros, que expresan sentir pánico y angustia por el tipo de información que transmiten.

“...Mira los tipos de noticias que hay hoy en día. No soy muy adicta a escucharlas. A menos que allá algo más científico, una cosa así. Pero para escuchar en este momento.... Que muere tanta gente, que el covid aquí, que la gente no entiende, que hay asaltos, que hay robos... que te quitaron el auto...” Entrevista 13.

Y finalmente, en menor medida las entrevistadas siguen utilizando medios tradicionales como la radio 11% donde su uso es para recordar música de su época; el diario 4% netamente lo utilizan para informarse de lo que acontece en el país.

“...si me gusta escuchar música. Sobre todo, la antigua, me meto en las radios más de provincia...” Entrevista 9.

Por otra parte, los servicios online a los cuales tienen acceso las entrevistadas, se encuentran en dos categorías: **Redes sociales** y **Entretenimiento**. En relación con las redes sociales encontramos las siguientes aplicaciones:

En primer lugar, el WhatsApp, aplicación utilizada por las adultas mayores para recibir y mandar cualquier tipo de información a su vínculo cercano. Es una aplicación de mensajería instantánea, la cual posee diferentes funciones como lo son las llamadas, video llamadas, envío de mensajes de voz, fotografías y videos.

“...yo por ejemplo el WhatsApp lo uso para comunicarme con la gente que yo quiero, que tengo contacto le envío WhatsApp a mis hijos para saludarlos en la mañana porque yo sé que están trabajando que no pueden contestarme el teléfono...” Entrevista 1.

Las redes sociales lograron mantener las relaciones humanas, por ejemplo, en el relato de las entrevistadas comentan tener familiares en otros países o diferentes regiones, y el medio por el cual han logrado mantener el lazo afectivo ha sido por medio de las TIC y las distintas plataformas que ofrecen conectarse sin tener un contacto físico. Sin embargo, admiten que ha sido una ventaja, pero aun así no logran suplir el contacto cara a cara.

“...eh... fue super útil po’, porque fue la única manera de comunicarte con tus hijas, con tus nietos! Que te hacían video llamadas, que te alegraban el día... o sea, por esa parte no le eche tanto de menos... claro, de tocarlo es diferente, de besarlos es diferente. Pero al menos los vi...”

Entrevista 12.

Por otra parte, está Facebook, que destaca por ser una red social donde se puede compartir diferentes tipos de contenidos, desde noticias hasta cosas personales de cada usuario/a, además se puede tener una lista de amigos/as y encontrar grupos de interés personal. De Facebook, se desprende la aplicación de Mensajería conocida como Messenger, que en esencia es similar al WhatsApp, pero su diferencia radica en que debes poseer una cuenta en Facebook para poder utilizarla.

“...a mí me gusta meterme a Facebook, Messenger, me gusta copuchar jajaja...” Entrevista 1.

“...A veces, empiezo a revisar el Facebook, empiezo a ver las noticias y algunas veces hay noticias que no aparecen en la televisión y yo ya las sabía ya...” Entrevista 8.

Estas aplicaciones resultan ser el medio de información más inmediato que los canales tradicionales como el diario o las noticias de la televisión abierta.

Por otro lado, se encuentra Instagram que consiste en compartir fotos, videos de diferentes tiempos de duración, al igual que Facebook y WhatsApp, cuenta con mensajería instantánea.

“(sobre el uso de Instagram) ...sí, subo fotos jajaja, si tengo todas las aplicaciones y aparte tengo las aplicaciones de mi congregación también...” Entrevista 3.

Google es una plataforma diferente a las demás redes sociales, debido a que esta plataforma cuenta con una búsqueda en línea de todo tipo de información ya sea noticias, videos, películas, música, entre otras. La particularidad de esta plataforma es que se encuentra ligada a la red de correo electrónico que es una extensión de esta plataforma “Google” donde puedes enviar y recibir todo tipo de mensajes de diferentes partes del mundo.

“...me informo por Google o por Facebook de la tele ya no veo mucho porque están tan malas ahora que ni las veo, así que solo por redes sociales...” Entrevista 3.

A su vez, las aplicaciones de entretenimiento son utilizadas en sus tiempos de ocio o mientras realizan alguna actividad dentro del hogar. Así como las redes sociales en estos contextos contribuyen a mantener los vínculos sociales con sus cercanos, la entretención que le brindan estos medios contribuye al diario vivir de las participantes. A continuación, se realizará un análisis en profundidad sobre el uso que le dan las personas mayores a estos medios de entretención.

YouTube es una plataforma exclusivamente de videos tanto musicales, como tutoriales de diferentes temáticas, y es una de las plataformas más utilizadas por los participantes de esta investigación. Esta aplicación es compatible con los diferentes aparatos como el celular, computador, Tablet, etc. Este medio es utilizado con el fin de recordar ‘viejos tiempos’ con música de la época, aprender sobre cocina, tutoriales de tejido e incluso realizar rutinas de ejercicios a través de estos servicios digitales.

“...el YouTube para escuchar música, aprender recetas y sacar cosas de tejido, pero todo esas aplicaciones están en mi teléfono así que solo uso mi celular para entrar a todo eso nomas...” Entrevista 4.

De acuerdo con el extracto de la Entrevista 6, se puede inferir que YouTube, resulta ser una plataforma sencilla de utilizar, puesto que para ingresar a ella no se deben realizar tantos procedimientos. Además, entrega herramientas que le permite a las personas mayores ser autodidactas y estar en un continuo aprendizaje, a pesar de que este grupo etario suele estar estereotipado en cuanto a su última etapa del ciclo vital, esto no significa que las personas mayores se deban dedicar a descansar, al contrario, es una etapa donde pueden incursionar en una variedad de actividades y mantenerse en continuo aprendizaje.

“... Hago gimnasia por el celular. Porque antes asistía a gimnasia, pero como no se puede ahora. Lo veo yo en el celular y hago gimnasia. Lunes, miércoles y viernes...” Entrevista 6.

Otra de las aplicaciones digitales más utilizadas por las adultas mayores son los juegos, los cuales pueden ser instalados tanto en computadoras, celulares y Tablet, cuentan con diferentes temáticas a elegir por el usuario. Principalmente, las adultas mayores buscan juegos que le sean un desafío y les ayude a preservar su memoria. Los juegos más utilizados por las adultas mayores son las sopas de letras o palabras cruzadas, el cual reemplaza a los juegos de palabras que se encontraban en los periódicos.

“... y es para...más o menos para que mi cabecita funcione, que son como palabras cruzadas, de unas cuantas palabras tengo que sacar

muchas palabras a la vez y ahí me van diciendo si la palabra es correcta o no...” Entrevista 1.

Asimismo, Netflix es una plataforma que requiere una membresía de pago para poder acceder a su contenido, que en resumen son series, películas y documentales. Además de ser una aplicación pagada, el acceso suele ser un poco más dificultoso para la mayoría de las entrevistadas, puesto que son muchos los pasos que requiere para poder acceder a los videos. Sin embargo, un porcentaje no menor de las participantes admiten que saben utilizar esta aplicación la cual es de uso exclusivo para su entretención y tiempo de ocio. Y que al igual que los juegos, resultan ser ‘adictivas’, ya que destinan gran parte del día para utilizar esta aplicación.

“...Lógico. Últimamente he estado adicta. Mi hija me dice que estoy adicta. Porque yo me veo una serie y ya sabes que estoy hasta las 3 de la mañana, así que me pico jajaja. Me pico... y quiero ver el otro y no termino nunca...” Entrevista 6.

Al igual que otras aplicaciones Pinterest es una plataforma exclusivamente de fotografías donde se pueden obtener ideas de todo tipo de actividades que los mismos usuarios comparten. El contenido que se suele encontrar en esta aplicación es sobre cocina, arte, diseños, estilos, tendencias, etc. Las participantes hacen uso de esta aplicación para sacar ideas de actividades que deseen realizar, ya sea moldes textiles, diseños o decoraciones de alimentos, entre otros.

*“... ¡Si! Me meto solamente al YouTube y al, hay una página... Es de... Pinterest creo que se llama, que es de puro tejido y eso po’ nada más...”
Entrevista 12.*

De las 16 participantes solo una del total de entrevistadas sabe utilizar Zoom; es una plataforma de videoconferencias, que por la contingencia mundial se ha popularizado su uso, puesto que ha permitido tanto a estudiantes, trabajadores y a diferentes personas a continuar con sus actividades desde una modalidad remota. Para las personas del grupo de tejido textil, les ha permitido mantener el contacto con su vínculo cercano, poder hacer llamadas a larga distancia (familia en el extranjero) y mantener el contacto con el mismo curso de tejido textil. Esta aplicación es usada por más participantes, pero requieren ayuda de terceros al momento de acceder a ella y así lograr comunicarse con sus familiares y otras personas.

“...Entrevistadora: ¿sabe usar el Zoom?”

Entrevistada: eh... cuando me lo instala mi hijo ahí lo puede usar, pero lo se usar con ayuda sola no me manejo bien...” Entrevista 4.

*“...por Zoom, mira me comunico con Bolivia, con Canadá y con mis hijos... mira recién vi a uno después de un año po’ entonces el vino este fin de semana a verme, pero la comunicación por lo general es por pantalla...”
Entrevista 5.*

Finalmente, se encuentra la aplicación Spotify, la cual es un medio donde se encuentran a diferentes artistas musicales. Para el uso de este servicio, se debe crear una cuenta y existen dos modalidades de suscripción, una de ellas es la cuenta básica y gratis donde debes escuchar anuncios para poder reproducir las canciones. Luego se encuentra la cuenta premium, que te permite seleccionar al artista y tener el control sobre lo que se está escuchando (a diferencia de la cuenta básica). Sólo la entrevistada N° 5, utiliza esta aplicación para acceder a música de su época, pero comenta que la aplicación

cambió la modalidad a una de pago, lo que la llevó a trasladarse de servicio a uno gratuito como lo es YouTube.

“...también para la música tenía Spotify, pero ya no porque empezaron a cobrarlo, pero uso el YouTube para mi música, ahí tengo toda la música antigua encuentro que es una maravilla escuchar música, de mi época po, es tan bonito...” Entrevista 5.

4.2. Proceso de Aprendizaje

Las personas mayores se enfrentan a los desafíos que la “nueva sociedad” vive, pero la realidad es que las posibilidades de integración de esta población mayor aún no están totalmente adecuadas. Son diversos los factores de esta problemática que enfrentan las personas mayores; uno de los mayores impedimentos es el prejuicio que el resto de las personas tienen sobre ellos y que muy a menudo es un obstáculo que deben afrontar, sumando a que las aplicaciones no están enfocadas/diseñadas para este grupo etario.

La tecnología avanza a pasos acelerados, lo que hace que los usuarios deben estar continuamente actualizando sus conocimientos para adaptarse a los diferentes avances tecnológicos. Lo que ha producido que las personas mayores se vayan quedando atrasadas en el manejo de ciertas tecnologías. Una tendencia durante la investigación es sobre el acotado conocimiento que disponen sobre tecnologías de la información y comunicación, debido a la falta de interés que tienen sobre estas tecnologías. Comentan a lo largo de las entrevistas que en la etapa de vida en la que se encuentran no es necesario aprender más allá de lo básico que tienen acerca del uso de las TIC.

“Y ya uno a estas alturas, que ya no tiene mayor mente o la obligación de aprenderlo o de hacer algo. Ustedes están trabajando ahora con el teléfono.” Entrevista 9.

Se puede extraer de las entrevistas, que las adultas mayores relacionan el uso de las tecnologías con las personas más jóvenes, debido a que en este grupo etario se ha creado una necesidad de saber manejar tecnologías de la información y comunicación, lo cual se ha intensificado por la actual crisis.

“Bueno para la gente joven estupenda, porque ellos a través de eso pueden trabajar, estudiar, pueden hacer muchas cosas po’, no como antes que todo era presencial, antes hasta para mandar un recado se tenía que ir a la persona ahora mandan un correo y listo. Pero para mí... por la edad mía qué sé yo no... no le encuentro... no sé, no me gusta.” Entrevista 2.

“Ustedes tienen la obligación de aprender, uno no. Entonces y por eso mismo se queda atrás no más. Porque no tiene interés, como una necesidad.” Entrevista 9.

Por otra parte, encontramos, que el proceso en que las usuarias comprenden el uso de las tecnologías en conjunto con las expresiones digitales que conocemos actualmente son facilitados por su vínculo cercano, principalmente por los hijos/as, nietos/as o cercanos de la población mayor. Por medio de las experiencias, se puede dar cuenta que dichos facilitadores no poseen las herramientas necesarias para guiar el aprendizaje de las personas mayores.

“...No. Para el celular sí que soy bien tonta yo. Le pego bien poco, me retan todos mis hijos, porque todos me enseñan y yo... ya les digo yo y no aprendo nada...” Entrevista 15.

El proceso de socialización de tecnologías a las personas mayores, como mencionamos, suele estar guiado por un tercero. Sin embargo, hay casos en que han debido aprender a utilizarlas por cuenta propia frente a una necesidad de comunicación.

“...a veces no podía entrar al computador porque ahora no es como ahora que uno aprieta una tecla y listo, antiguamente tenían claves y cosas que uno tenía que hacerlo, así que aprendí sola nadie me enseñó, pero solo por necesidad, aprendí por la pura necesidad...”
Entrevista 1.

Se infirió que la forma de aprendizaje sobre tecnologías puede influir en la motivación de seguir aprendiendo, debido a la forma en como se le enseña a una persona mayor a utilizar las tecnologías. A partir de esta inferencia la generación de adultas mayores presenta interés por seguir explorando, si mantienen un aprendizaje basado en la paciencia y claridad.

“¡No! Y ninguno. A quien le pregunte usted, no son como para enseñar... y decir: “pero mami, primero haz este paso, segundo esto...ay, mamá” ...” Entrevista 9.

Como bien sabemos la tecnología es una herramienta que le ofrece a las personas mayores una variedad de beneficios como medios de interacción social, cultural y entretenimiento. El aprendizaje de estas tecnologías de la información y comunicación permite al adulto mayor superar miedos y temores a la soledad debido al aislamiento que se provoca por parte de sus familiares al llegar a la etapa del “nido vacío”. Este espacio aumenta su posibilidad de interacción y autonomía personal y social.

Una vez que dominan el uso de la tecnología de la información y comunicación, la utilizan como herramientas de acceso a información,

comunicación y escritura. Sin embargo, cabe destacar que las TIC actuales no están diseñadas para ser utilizadas por personas mayores, el diseño es poco amigable de las pantallas digitales, páginas de internet, tamaño de letra pequeño, fondos pobres de color, entre otros, puede llegar a confundir y generar frustración.

“... ese es el problema... que yo, tenía otro teléfono y lo sabía usar. Y después, cuanto se llama... me... por eso que no, no he aprendido bien. Porque no... Mire siendo sinceramente, me da como vergüenza decirle a una persona que me enseñe. Y ahí me he ido quedando...” Entrevista 10.

4.3. Tecnologías de la información y comunicación en contextos de COVID-19

En el marco de la pandemia por COVID-19 significó para el mundo, modificar la realidad y la cotidianeidad de todas las personas, es por esto que “La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) indica que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están desempeñando un papel fundamental en la lucha mundial contra el nuevo coronavirus” (Telesur, 2020).

Así como la sociedad se tuvo que adaptar a esta nueva modalidad, la pandemia obligó a muchos adultos mayores a aislarse en sus hogares para preservar su salud, desgraciadamente no todos cuentan con los conocimientos necesarios para hacer más llevadera la cuarentena. Por otro lado, las participantes expresaron no sentir una precarización de acceso a información, al contrario, manifestaron sentirse familiarizadas con el uso de la tecnología, debido a que sienten tener un conocimiento básico con el que se sienten

cómodas, ya que no necesitan conocer más de lo que ya saben, debido a que no es de su interés.

“Ustedes tienen la obligación de aprender, uno no. Entonces y por eso mismo se queda atrás no más po. Porque no tiene interés, como una necesidad.” Entrevista 9.

Si bien, algunas de las participantes admiten manejar lo básico en cuanto a TIC, las entrevistadas cuentan con el apoyo y la ayuda de sus familiares cercanos con algunas tecnologías o aplicaciones que están fuera de sus conocimientos básicos.

“Por eso aprendí a usar WhatsApp, buscar el contacto y escribirles... esas cosas las manejo bien pero más allá... si usted me dice por ejemplo uno bien tonto... una comunicación por zoom por ejemplo no tengo idea, no sé qué pasos tengo que seguir para llegar a conectarme.” Entrevista 1.

La nueva modalidad frente a la crisis sanitaria nos hace funcionar en un entorno *online*, las nuevas generaciones y nativos digitales no solo utilizan las plataformas digitales para la escuela, la universidad o el trabajo, también lo hacen para comprar la despensa, pedir comida a domicilio y hacer distintas actividades sociales.

Sin embargo, actividades tan sencillas y básicas como hacer la compra, se ha transformado en un escenario más complejo para la población ante la pandemia y las restricciones de desplazamiento, especialmente para aquellos que mantenían una vida activa y llena de actividades. Así como también, se encuentra el caso de personas que no se han visto afectadas por la nueva modalidad.

“El día miércoles era mi curso de bordado y el día viernes infaltable mi curso de tejido, era muy movida, muy “patiperro”. Se me ha hecho tan difícil el encierro, los primeros meses a mí me dio depresión, tuve que ir a ver al médico porque me sentía presa en mi propia casa.” Entrevista 1.

“...ah, bueno. Yo soy más bien dueña de casa. No me gusta mucho salir. Salir era solamente cuando tenía que ir al supermercado, a compras grandes, a la farmacia o al banco. Esas son las, más... y además los cursos...” Entrevista 13.

La socialización es parte fundamental en la cotidianidad de las personas mayores, especialmente de las participantes, la cual se ha visto trastocada por las medidas de contingencia. Las personas jóvenes dan continuidad a la vida social a través de las TIC, dado que a las nuevas generaciones les resulta más natural, puesto que es el contexto en el cual crecieron, diferente es el caso para los inmigrantes digitales, quienes se han debido adaptar constantemente a la evolución digital.

“...No, la verdad. Que no me llama la atención... así como... no. Porque yo creo que si me interesara preguntaría y... no. Me manejo allí sola, con lo que he aprendido...” Entrevista 11.

Salir a la calle, al mercado, el realizar trámites presenciales, tomar un café o al parque a tomar el sol en una banca, ya no es posible debido a las medidas de emergencia sanitaria y ponen especial énfasis en la población adulta mayor quienes son población de alto riesgo. “Tampoco lo son los clubes de lectura, las clases de zumba, de tejido, o senderismo. Estas y otras actividades que promueven el envejecimiento activo en las personas mayores han tenido que suspenderse hasta nuevo aviso” (Fuerte, 2020).

“...No, él va a las cajas vecinas y de primera cuando no se podía salir... mi hijo me... mi hijo mayor me pagaba las cuentas...” Entrevista 11.

Capítulo IV

Hallazgos

1. Análisis Hallazgo

Durante la pandemia por COVID19, la cotidianidad de las adultas mayores no se vio afectada en mayor medida por los avances tecnológicos y el conocimiento que mantienen acerca de las TIC.

“...Nosotros acá, como aquí es pueblo, tenemos más posibilidades de hacer eso de forma personal...” Entrevista 9.

“...No, ahora, para salir a pagar... por ejemplo solo a Falabella, porque no pago por internet esas cuestiones, no lo sé manejar yo. Pagar mis cuentas por el teléfono o por el computador, eso lo paga mi marido...” E12.

Producto de la pandemia se produjo un desplazamiento en cuanto a la realización de trámites presenciales, tales como pagar las cuentas, realizar compras, entre otros, a una modalidad digital. Distintas entidades comerciales como estatales debieron modernizar la forma de entregar sus servicios, con la finalidad de poder mantenerse operativos aún con las restricciones impuestas para evitar contagios de COVID-19. Ante dicha modernización, se hizo un llamado a la población a comenzar a utilizar esta nueva modalidad. Y es aquí donde se puede inferir un aumento de la brecha digital existente, puesto que no todas las personas cuentan con los mismos conocimientos frente al uso de tecnologías. Por ejemplo, en el caso específico de las personas mayores las cuales fueron entrevistadas, reconocieron saber utilizar el celular y las diferentes aplicaciones, como WhatsApp o Facebook, sin embargo, este conocimiento no incluye la realización de trámites digitales, como el pago de cuentas.

“...Mis nietos que trabajan en Santiago y mi hija que vive en Santiago. Te voy a decir que... todo, todo por internet, todas las cosas. Mis nietos hacen

ocho meses que está trabajando desde la casa. Desde la Reina. No, de Ñuñoa. Le han dado cualquier cantidad de cuarentena po hija...” Entrevista 9.

“...Exacto, yo no... no. Yo saco las cuentas. Fíjate que últimamente he ido a una caja vecina. Que pago... pago todo, teléfono, todas las cosas. La luz, el agua y el gas que pasa por aquí mismo por la casa. Así que no es grave el problema...” Entrevista 9.

Entrevistada: *sí. Pero ahora ya, mi marido va a las cajas vecinas.*

Entrevistadora: *Claro, además me imagino que no están tan lejos de su casa.*

Entrevistada: *¡no! Cerquita. Cinco minutos queda la caja vecina. Extracto entrevista 11.*

Lo anterior, no significó un mayor problema para las personas mayores que no tienen conocimiento en cuanto a la realización de trámites en línea. Dan cuenta de la asistencia a Cajas Vecinas que se encuentran cerca de sus domicilios o bien, familiares se encargaron de esas labores con la finalidad de evitar contagios por COVID-19.

Por otra parte, como se explicó en el eje de análisis de objetivos, específicamente en los datos sociodemográficos, el perfil general de las adultas mayores arrojó la dedicación que han mantenido en cuanto a cuidados del hogar y de sus familias a través del tiempo, hecho que se mantuvo durante la contingencia sociosanitaria del país.

Parte de las adultas mayores, afirman que la permanencia en sus hogares por un periodo de tiempo prolongado es parte de su rutina diaria. Es decir, la cotidianeidad de las adultas mayores durante la pandemia por COVID-19 no presentó cambios significativos.

*“Me entretengo jardineando, en las labores de casa y tejiendo po.” Entrevista
4.*

*“Eh... tengo un jardín y me he dedicado mucho al jardín... tengo un... me
olvido del mundo cuando estoy jardineando, haciendo cosas así. Entrevista
10.*

Como se ha dicho anteriormente, la contingencia resaltó la brecha digital existente entre diferentes generaciones. Las formas de adaptación entre generaciones más antiguas, a comparación de las más jóvenes, fue notable. A través de las declaraciones por parte de las entrevistadas están conscientes de esta diferencia existente, pero no les resulta una dificultad en su cotidianidad, por lo que durante la pandemia por COVID19 no les resultó un problema el cambio de modalidad y todo lo que conlleva este cambio a medios tecnológicos.

Para entender el concepto de brecha digital que se utiliza para determinar diferencias entre grupos y personas que cuentan con acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos grupos que no. Esto nace a partir de las capacidades y habilidades que poseen las personas para el manejo de información online, “capacidad que se adquiere a partir de la práctica en el uso de esta herramienta, ya que mientras más acceso a internet se posea, se incrementa la capacidad para la búsqueda de conocimiento que se encuentra en la red” (Ferreira Oliveros & Moya Romero, 2014).

Las personas mayores presentan nuevos desafíos debido a esta brecha digital como también generacional. Durante los últimos años, la discusión en torno al acceso a las TIC se ha centrado en el cuestionamiento del por qué una herramienta tan fundamental y esencial en estos tiempos; sin embargo, pese a que el uso del internet se ha convertido en una necesidad no todas las personas poseen las mismas posibilidades de acceso por diferentes motivos,

conocidos como las barreras digitales. A diferencia de las entrevistadas, que mantienen acceso y aprendizajes básicos a plataformas de navegación digital, donde manifiestan sentirse cómodas con el conocimiento aprendido para mantener la comunicación con sus más cercanos.

“...Por ejemplo, las compras online se han hecho aquí en la casa, pero yo no me manejo para hacer compras online, esas las hace mi marido o mi hija que me pide cosas online, no sé manejarme en esa tecnología...” Entrevista 4.

“...O sea, no te voy a decir que soy una experta en el computador, pero me manejo bastante bien para mí...” Entrevista 13.

De acuerdo con la muestra de investigación, uno de los factores que incide en la brecha digital, principalmente es la motivación. Las adultas mayores poseen un teléfono móvil y en algunos casos computadoras, donde los utilizan para casos puntuales, como lo es la comunicación con su vínculo cercano, o bien, para entretenimiento. Admiten que para la etapa en la que se encuentran, no es necesario conocer más de lo que ya saben y atribuyen a los nativos digitales esta necesidad frente al uso de las tecnologías, debido a las actuales circunstancias sanitarias donde se debe estudiar o trabajar por medio de la tecnología.

“...Ustedes tienen la obligación de aprender, uno no. Entonces y por eso mismo se queda atrás no más po’. Porque no tiene el interés, como una necesidad...” Entrevista N° 9.

“...No, la verdad. Que no me llama la atención... así como... no. Porque yo creo que si me interesara preguntaría y... no. Me manejo allí sola, con lo que he aprendido...” Entrevista 11.

“...sí, a mí me había estado dando unos cursos gratis la Caja los Andes para uno a través del celular aprender a saberlo a manejar más, pero no me interesó, porque realmente no lo voy a usar para algo más tampoco. O sea, lo uso por ejemplo para meterme a Google, para no irme al computador...” Entrevista 13.

Indiscutiblemente la pandemia ha incrementado el uso de nuevas tecnologías, y, por consiguiente, las personas han debido capacitarse para aprender a utilizar las diferentes plataformas digitales de esta nueva modalidad. Es por ello, que desde el Gobierno se han impulsado diferentes programas focalizados en las personas mayores. Uno de esos programas, se llama Adulto digital, que pertenece a la oferta que ofrece el programa “Adulto Mejor” impulsado por la primera dama Cecilia Morel. Dentro de la oferta de “Adulto Mejor” se encuentra una serie de iniciativas para la integración de las personas mayores.

Esta iniciativa consiste en un programa de “alfabetización digital para personas mayores a través de talleres en Smartphone en los que se les hace una introducción al uso básico de estos, se realiza activación de la clave única y se les enseña a realizar en línea ciertos trámites del Estado” (SENAMA, 2020).

Debido a la contingencia mundial y a las nuevas modalidades para evitar un contagio el programa Adulto digital impulsado por la primera dama debió ser suspendido por la pandemia de COVID-19. Sin embargo, por lo que, se pudo recabar con una de las participantes de la entrevista, da cuenta que, desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor, se están impartiendo capacitaciones enfocadas a las personas mayores con la finalidad de enseñarles a utilizar los celulares y otras tecnologías para seguir trabajando bajo la lógica del programa Adulto digital. Ante el contexto de aislamiento social por COVID-19,

dicho organismo, para seguir operativos, optaron por utilizar una metodología digital. Es decir, imparten dichos cursos por medio de plataformas digitales como Zoom, para luego ser publicado en YouTube.

Para la muestra de investigación no es de interés seguir ampliando sus conocimientos digitales más allá de los aprendizajes básicos que presentan, puesto que no resulta una necesidad propiamente tal, además que para dicha generación a significado un aprendizaje más tardío, dado que necesitan de terceros para poder entender y comprender a manejar por ejemplo un dispositivo móvil. Admiten, que en ocasiones las personas no cuentan con las herramientas necesarias o la paciencia para enseñarles y prefieren quedarse con lo básico llamadas telefónicas y el uso de algunas aplicaciones como WhatsApp, Facebook y/o YouTube.

“...Ahora justamente, en el... SENAMA, los adultos mayores, nos van a empezar hacer un curso. Eh... también por él, tal como estamos nosotros en este momento. Al contar del lunes, para ver lo que nosotros sabemos del teléfono. Claro, ahí desde Valparaíso...” Entrevista 9.

Capítulo V

Conclusiones y Reflexiones

1. Conclusiones y reflexiones

La presente investigación tenía como propósito central conocer los significados que le otorgan las personas mayores al uso de la Tecnología en tiempos de Confinamiento Social por COVID-19. Como se ha detallado a lo largo del documento, la forma de recolección de datos se realizó vía telefónica, debido a las restricciones de contacto que existen por la crisis sanitaria. De lo anterior, se elaboraron reflexiones y conclusiones que detallaremos a continuación.

1.1. Conclusión en torno al: Sistema de Objetivos

La finalidad del Objetivo General es develar los significados que le atribuyen las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué frente al uso de tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID-19.

Para ello, se debieron diseñar 3 objetivos específicos para que tributen a dar respuesta al Objetivo General de la investigación. Se aplicó como técnica de recolección de datos 16 entrevistas semiestructuradas a adultas mayores pertenecientes al grupo de tejido textil impartidos en las comunas de Quilpué y La Calera. Con este instrumento se lograron recabar diferentes experiencias, relatos, y otros aspectos subjetivos, de los cuales emergen categorías y subcategorías de estudio que permitieron dar respuestas a los objetivos planteados.

El objetivo específico número 1, nos permitió la obtención de un perfil de las entrevistadas, con ello se pudo tener una panorámica general sobre su nivel de estudios, nivel socioeconómico, su edad y entre otros factores sociodemográficos que fueron sometidos a un análisis. Con ello, se llegó a la

conclusión de que al menos para este colectivo, estos factores no han incidido en el nivel de conocimiento que tienen frente a las TIC.

Mientras que, los objetivos específicos 2 y 3, proporcionaron un mayor detalle en cuanto al nivel de manejo que tienen las personas mayores y las tecnologías. Se pudo obtener una descripción del uso, la importancia que le otorgan y su posición frente al uso de TIC en tiempos de Confinamiento Social.

El segundo objetivo específico aborda una descripción y una identificación de las tecnologías de la información y comunicación que son utilizadas por parte de la muestra de investigación, donde dan cuenta del conocimiento que presentan acerca de las TIC. Por lo que, este abordaje nos permite conocer qué canales son utilizados por las propias participantes.

El tercer objetivo se aborda desde una mirada del análisis de la propia experiencia de las adultas mayores, debido a que cuentan cómo se sienten y cómo viven en conjunto con la tecnología que se encuentra presente en todas partes, nos muestra la realidad de cada una de las participantes, considerando que cada realidad y experiencia es diferente en cada persona, por lo que este objetivo busca responder directamente a nuestro objetivo general que es develar los significados que las propias personas mayores le atribuyen en la actualidad a las TIC.

A grandes rasgos, se llega a la conclusión de que el colectivo que participó del estudio no presenta una brecha digital en cuanto al acceso (poder conectarse a la web) o una brecha digital de uso (habilidades y competencias). Si no, más bien se trata de una brecha digital de calidad o aprovechamiento, que de acuerdo a los autores Panadero, Gómez y Luque (2020), afirman que esta brecha “hace referencia a que no sólo se deben saber utilizar las TIC, sino

que también se deben desarrollar competencias que posibiliten un uso provechoso” (Panadero, Gómez, & Luque, 2020).

Al haber pocas investigaciones sobre el tema, este estudio busca ser un aporte para abrir paso a futuras indagaciones del problema, considerando los significados que las personas mayores le atribuyen al uso de las tecnologías, es por esto mismo, que se consideró indagar sus propias experiencias con la elaboración de los respectivos objetivos de investigación para dar a conocer la realidad de cada participante. Por otro lado, conocer como la contingencia afectó a cada participante en la cotidianidad y el papel que tuvieron las tecnologías de la información y comunicación en estos escenarios tan difíciles y particulares de COVID-19.

1.2. Conclusión en torno a la: pregunta de investigación

La pregunta de investigación fue fundamental a la hora de establecer el fenómeno de estudio y sus limitaciones. Es decir, nos entregó los lineamientos para la comprensión del problema que se plantea en ella.

Durante la investigación, se realizó un levantamiento bibliográfico para conocer lo que dicen los autores sobre las variables que se sometieron a estudio. Posteriormente, se debió escoger la metodología y los diferentes instrumentos que se utilizaron para dar respuesta a la interrogante.

El instrumento central, fue la entrevista semiestructurada, la cual fue aplicada vía telefónica. Con los relatos que se pudieron recabar, se logra dar respuesta de los significados que le atribuyen las personas mayores al uso de TIC en tiempos de confinamiento social por COVID-19. Las entrevistadas valoran el uso de TIC en este contexto sanitario, le atribuyen la característica

de la inmediatez y el fácil acceso que poseen algunas TIC a la hora de informarse y mantener el contacto con su vínculo cercano.

A pesar de tener acceso a internet y diferentes TIC, las personas mayores, de igual forma se denominan inmigrantes digitales, al ser una de las generaciones que ha pasado por un continuo proceso de modernización, donde las formas de interactuar con otras personas han cambiado completamente, por ejemplo, las entrevistadas hacen referencia a su época, cuando se enviaba correspondencia por medio de cartas. Siendo que, en la actualidad, en cuestión de segundos se tiene la posibilidad de enviar mensajes y comunicarte con cualquier persona, sin importar su ubicación geográfica.

Sin embargo, no resultan indispensables a la hora de realizar alguna actividad, como lo son los trámites o las compras en línea, siguen prefiriendo realizarlas de manera presencial. Lo anterior, dejó en evidencia que se produce un desplazamiento de las actividades de las personas mayores por las restricciones sanitarias. Es decir, este desplazamiento se produce porque integrantes de su vínculo cercano debieron tomar la responsabilidad de realizar las compras de alimentos y el pago de cuentas de servicios básicos, con el fin de resguardar la salud de las adultas mayores.

1.3. Conclusión en torno al: Marco Teórico

El término “Nativos digitales” proviene del escritor Norteamericano y conferenciante en educación Marc Prensky, quien en su artículo “Nativos digitales, Inmigrantes digitales”, (2001), define a la primera generación como “Nativos” debido a que manejan el lenguaje digital de ordenadores, videojuegos e internet, mientras que los “Inmigrantes” son los que no han crecido en un mundo digitalizado y no manejan el lenguaje digital, por lo que

la teoría de Marc vendría siendo la que mejor representa esta diferencia que se genera entre estas generaciones.

La teoría busca explicar a través de estas diferencias que realiza el autor, el por qué se genera esta dificultad en comprender el manejo y uso de las tecnologías de la información y comunicación en la población mayor.

La teoría nos habla sobre el lenguaje digital, lenguaje que, a lo largo de este estudio y gracias a la muestra con la que se trabajó, se llega a la conclusión de que las adultas mayores mantienen un 'lenguaje' básico digital donde manifiestan sentir conformidad en cuanto a los conocimientos que tienen de la tecnología, debido a que expresan no ser conocedoras del mundo digital, pero logran comprender los aspectos básicos de esta, lo que las hace utilizar lo 'justo y necesario'. Esto radica, en la diferencia generacional existente. A diferencia de las generaciones más antiguas, las generaciones actuales nacieron con tecnologías avanzadas en comparación a generaciones anteriores, que vivieron el proceso de evolución, producto de esto mantuvieron un constante aprendizaje de sobre el manejo de tecnologías, pero durante la investigación, se puede concluir que a través de esta evolución digital no continuaron con el aprendizaje y el manejo de las TIC, debido a la falta de interés de estas participantes por comprender las tecnologías más avanzadas, manifiestan una conformidad con sus conocimientos actuales, donde le atribuyen a las generaciones más jóvenes el trabajo de aprender sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

1.4. Conclusiones en torno a la: Metodología

Para lograr dar respuestas a las interrogantes iniciales, se debieron establecer diferentes procedimientos, los cuales permitieron a las

investigadoras tener los lineamientos adecuados para lograr obtener los resultados de la investigación en colaboración con las técnicas de recolección de datos, la cual nos permitió obtener resultados para la realización de su análisis.

Uno de ellos, fue seleccionar el tipo de metodología con la cual se trabajará. La investigación se desarrolló bajo una lógica cualitativa, puesto que “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández Sampieri, et. al., 2014). Esta metodología nos permitió recabar los significados que las adultas mayores le atribuyen al uso de las tecnologías de la información y comunicación en contextos de pandemia mundial por COVID-19.

Se considera, que la metodología cualitativa fue la adecuada para tener una mejor comprensión del problema de estudio, ya que, captura y recopila de forma clara los significados que las participantes tienen acerca de las TIC. Estas aseveraciones se sustentan en la realidad que estas mujeres viven y su sentir con la evolución tecnológica. Cada persona vive una realidad diferente, por lo que cada experiencia resulta fructífera y enriquecedora para la comprensión del fenómeno de estudio.

Por otra parte, los alcances de este estudio son de carácter descriptivo y exploratorio. Donde el primer alcance, nos permite realizar un análisis de todas las variables de estudio de manera conjunta. Nos permite analizar “cómo es y cómo se manifiestan los fenómenos y cada uno de sus componentes” (Hernández Sampieri, et. al., 2010). Dichos componentes surgen de las propias experiencias y particularidades de cada una de las participantes, donde cada uno de los hechos, eventos o situaciones que las adultas mayores han vivido permiten generar un análisis de mayor profundidad. Se logró

establecer el uso y manejo de las tecnologías, donde describen las diferentes plataformas y aparatos tecnológicos que utilizan y plasman en sus relatos de forma clara y específica.

Por otra parte, el segundo alcance “se efectúa, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández Sampieri, et. al., 2010). Los alcances seleccionados para la investigación fueron de gran utilidad, ya que, “indica el resultado, lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados” (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013).

Por lo tanto, al encontrarnos en un nuevo contexto sanitario, se puede concluir que dichos alcances fueron una guía de trabajo en conjunto con los objetivos específicos para dar respuesta a los resultados que responden a la interrogante de investigación que se llevó a cabo en escenarios de pandemia por COVID-19.

Dentro de los procedimientos, también se estableció la temporalidad del estudio donde el que más se adecua a la investigación fue el transeccional o transversal el cual se enmarca en el contexto de pandemia por COVID-19. Paralelo al diseño y desarrollo de la investigación, las participantes estaban viviendo simultáneamente el fenómeno de estudio. Lo anterior, nos permite analizar las variables en el momento exacto, dado por la contingencia sanitaria, ya que las participantes nos expresan desde su única y exclusiva experiencia el significado que le otorgan al uso de TIC en estos contextos particulares de COVID-19.

Finalmente, el tipo de muestra con la cual se trabajó fue la denominada por conveniencia. Debido a la contingencia y las restricciones sanitarias asociadas

a ellas, se decidió trabajar con un grupo de personas mayores las cuales mantuvieron una predisposición positiva a participar de la investigación, por lo que se decidió optar por esta muestra por conveniencia.

1.5. Conclusiones en torno a las: Políticas Públicas

La primera dama a principios del año 2020, dentro del programa Adulto Mejor se desprende la iniciativa conocida como Adulto Digital, el cual es un “plan de inclusión de nuevas tecnologías para adultos mayores” (SENAMA, 2020). Por motivos de la contingencia sanitaria vivida a principios del año 2020, solo se lograron desarrollar capacitaciones pilotos para la tercera edad en las zonas centro, sur y norte del país; en la actualidad no existe información acerca de “Adulto Digital” y si continúa con sus labores de inclusión de las personas mayores a nuevas tecnologías.

Con lo anterior, podemos dar cuenta que desde las autoridades están poniendo especial énfasis en la integración de las personas mayores al mundo digital. Pero para superar las diferentes barreras que tienen las personas, se deben enfocar más que en talleres. Las autoridades deben asegurar un mínimo en cuanto a la infraestructura, poder adquisitivo de los aparatos y el acceso a internet para garantizar realmente una inclusión digital de este grupo etario.

Además de estas consideraciones, la contingencia por COVID-19 ha dejado en evidencia las falencias con la que cuentan los programas que están siendo ejecutados actualmente de manera digital al impartir las capacitaciones en plataformas de avanzado conocimiento. La propia muestra de investigación da cuenta de las deficiencias de dichos programas impartidos por el gobierno para incluir a las personas mayores en el uso y manejo de tecnologías digitales.

Son estas razones, que hacen llegar a la conclusión de que se debe aumentar el auge de inclusión de las personas mayores a incursionar sobre el aprendizaje de las tecnologías desde lo básico. Gracias a uno de los relatos de las entrevistadas se puede ver el interés por incluir a esta población por parte de SENAMA, que se encuentra impartiendo clases de computación a esta población mayor, si bien, el gobierno ayuda al conocimiento sobre tecnologías de este grupo, pero no lo está realizando de una manera adecuada al contexto, como se explica anteriormente. Las políticas públicas deben estar enfocadas en la población mayor y a sus necesidades, contar con un acceso de fácil uso y que sea comprensible para esta población, tomando en cuenta los contextos por COVID-19, la política pública debe generar instancias amenas de aprendizaje para las personas mayores.

1.6. Conclusiones en torno al: Trabajo Social

En este contexto, de cambio para el mundo entero, la manera de realizar Trabajo Social también cambió, es todo un desafío para el profesional realizar trabajo social en contextos de pandemia mundial. La característica presente en un trabajador o trabajadora social es la adaptabilidad y ser agente de cambio, adaptarse a los diferentes escenarios de contingencia con su capacidad de resolución de conflictos, como también la de ser educador para la sociedad o los diferentes usuarios que puedan requerir los servicios como tal.

Él o la trabajadora social en este contexto de contingencia mundial, presenta como desafío, tanto para la propia profesión como para las instituciones, el realizar políticas públicas, proyectos o programas que permitan aprovechar las potencialidades que nos ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, junto con las diferentes demandas que tienen las

personas mayores con el fin de incluir a este grupo etario en el aprendizaje de las nuevas tecnologías.

Se puede concluir que el Trabajo Social como profesión presenta nuevos desafíos, como lo es la preservación de la autonomía, la promoción y participación de las personas mayores al uso de las tecnologías de la información y comunicación. Desde la profesión se debe manejar una oferta programática donde se motive e incentive a participar e interactuar con otras personas por medio de plataformas digitales y a que los adultos mayores incursionen en estos medios digitales.

El Trabajo social puede educar sobre el uso de las TIC para mantener un envejecimiento activo y saludable en la población adulta mayor, debido a que las tecnologías apoyan a la autonomía del adulto mayor, sabemos que las TIC se encuentran presentes en una variedad de tecnologías que asumen un papel de prevención de las enfermedades y la promoción de la salud y bienestar. Por esto mismo, se debe trabajar en la inclusión a las tecnologías en esta población adulta mayor, ya que la tecnología cada vez va evolucionando, así como el envejecimiento cada vez va extendiendo su rango etario.

1.7. Conclusiones en torno a la: Gerontología Social

Como sabemos la gerontología es “la ciencia que trata la vejez y todos aquellos fenómenos que son característicos en dicho periodo. Dicho de otra manera, la gerontología estudia cómo envejece el ser humano y porqué.” (ISES, s/f).

Si bien, la gerontología trata la vejez y todos los fenómenos característicos de esta misma, también abarca las necesidades físicas, sociales y mentales

propias de esta etapa avanzada, y de cómo son abordadas desde las propias instituciones. El rol del estado frente al envejecimiento activo es establecer las bases para que esta población mayor, envejezca con las condiciones de vida adecuadas en todos sus ámbitos.

Por otro lado, la primera dama, Cecilia Morel, en conjunto con autoridades de gobierno, investigadores de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y del Centro de Gerociencia, Salud Mental y Metabolismo (GERO) presentaron los resultados del 5º Estudio sobre Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile. Donde se expresa por parte de la población un pesimismo e insatisfacción por parte de los chilenos en torno a la vejez. (Red Latinoamericana de Gerontología, 2018).

La preocupación por esta población se deberá abordar de una manera mucho más focalizada, debido a que “la situación es relevante, ya que según datos del Censo 2017, en Chile la población de personas mayores alcanza los 2.850.171, equivalente al 16,2 por ciento de los habitantes, cifra que se prevé irá aumentando de forma exponencial en los próximos años” (Red Latinoamericana de Gerontología, 2018).

La población mayor irá aumentando con el paso de los años, y con ello el avance tecnológico, por lo que la inclusión de las personas mayores es fundamental para la mantención de su autonomía. El uso de tecnologías es un tema en el cual esta población necesita ayuda por parte del estado, a través de programas o proyectos impulsados en sus localidades para generar e incentivar el conocimiento en este ámbito digital, ya que la sociedad avanza a pasos agigantados en cuanto a evolución tecnológica. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) forman parte de la vida cotidiana, ya que están presentes en todos los aparatos que manejamos, medios de transporte,

sistemas de gestión, ocio y entretenimiento. Estos avances tecnológicos han permitido atender a personas con necesidades y discapacidades, y contribuir considerablemente la calidad de vida de las personas mayores.

Las TIC en conjunto con el estudio del envejecimiento pueden contribuir a incluir al adulto mayor a las nuevas tecnologías, ya que existen multitud de áreas en las que las TIC pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y a mejorar su envejecimiento.

Así, por ejemplo, en cuanto a los problemas de movimiento, se están consiguiendo sillas de ruedas cada vez más inteligentes diseñadas para prevenir colisiones, detectando obstáculos mediante sensores. También «sillas» que puedan subir escaleras o adaptarse a diferentes tipos de terreno de forma automática, amplificando la fuerza del usuario mediante un microprocesador. (Universidad de Castilla-La Mancha, 2012).

Las TIC pueden lograr contribuir al envejecimiento de muchas maneras favorables, se potencia la vida independiente de cada persona, sobre todo en el hogar o, ya sea, en residencias. La *Agenda de Investigación sobre el Envejecimiento para el Siglo XXI*, un proyecto conjunto del Programa de Envejecimiento de las Naciones Unidas y de la Asociación Internacional de Gerontología y Geriátrica publicado en 2007, destacó varias áreas de investigación, en las cuales “las TIC pueden desempeñar un papel relevante: Participación e integración social, envejecimiento saludable, funcionamiento físico y mental, calidad de vida, etc.” (Piattini Velthuis, 2012).

1.8. Reflexiones Finales

Es pertinente visibilizar el contexto en el cual se desarrolló la investigación, debido a que surge una pandemia por COVID-19 durante el año 2019 y que se mantiene hasta la actualidad (2020). Lo anterior, significó una serie de desafíos e implicó buscar nuevas formas para lograr desarrollar las propuestas metodológicas para dar respuesta a la interrogante de estudio.

Este contexto no solo implicó un desafío para desarrollar la investigación, también generó cambios contraproducentes en la vida de todas las personas incluyendo a quienes participaron de manera voluntaria como parte de la muestra de estudio. Parte de los cambios fueron las formas de relacionarse con otras personas, por lo que, la estrategia de recolección de datos solo se pudo realizar vía telefónica donde se aplicaron entrevistas semiestructuradas. Con este instrumento se genera material de análisis para dar respuesta a los objetivos de la investigación, los cuales debieron ser sometidos a un análisis. Puesto que la metodología cualitativa, busca resolver la problemática bajo la mirada de las participantes, sin que influya los puntos de vista de los investigadores.

Por esta razón, se debieron analizar los discursos entregados respecto a los significados que las adultas mayores le atribuyen al uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación en estos contextos de aislamiento social por COVID-19.

Con lo anterior, es posible concluir que existe una brecha generacional de aprovechamiento de las tecnologías, donde las adultas mayores le atribuyen a generaciones más jóvenes la responsabilidad y el trabajo de aprender sobre el mundo digital que implica una constante actualización sobre estos, debido a que la tecnología está cambiando año tras año. Frente a ello, las adultas

mayores admiten que, en el ciclo en el que se encuentran, mantener sus conocimientos actualizados en cuanto al uso de TIC, no se presenta como una necesidad como lo fue para las generaciones más jóvenes; que frente a las circunstancias actuales y las restricciones de contacto han debido migrar a una modalidad remota para poder seguir realizando actividades tanto laborales como estudiantiles, lo que se denomina actualmente como teletrabajo y la teleeducación. Esta migración afectó la forma en que se entregan diferentes servicios tanto públicos como privados (telemedicina, trámites digitales, entre otros). Ante ello y el análisis de las experiencias de las personas mayores, se identifica un desaprovechamiento de las TIC, dado que, sólo las utilizan con fines informativos, comunicacionales y de entretenimiento; dejando de lado otros beneficios que le podrían proporcionar las tecnologías como adquirir servicios en línea y mantener un envejecimiento activo.

Capítulo VI

Anexos

1. Bibliografía

- Adler, S. E. (03 de abril de 2020). Por qué el coronavirus afecta más a los adultos mayores. Obtenido de <https://www.aarp.org/espanol/salud/enfermedades-y-tratamientos/info-2020/coronavirus-en-personas-mayores.html>
- Aldana González, G., García Gómez, L., & Jacobo Mata, A. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. Obtenido de http://www.uv.mx/cpue/num14/practica/aldana_garcia_mata_tic_vejez.html
- Alvarado García, A., & Salazar Maya, Á. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. Obtenido de *Gerokomos*, 25(2), 57-62.: <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2014000200002>
- Anibar, P. (2001). Acercamiento conceptual a la situación del Adulto Mayor en América Latina. Santiago: CEPAL.
- Ballesteros, S. (2016). Factores protectores del envejecimiento cognitivo. Madrid: UNED.
- BCN. (s.f.). Indicadores socio-demográficos y económicos. Obtenido de <https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region5/indica.htm>
- Botton Beja, F. (2012). ¿Qué hacer con los viejos? El problema del envejecimiento en China. Obtenido de *Estudios de Asia y África*, vol. 47, núm. 2 (148), mayo-agosto de 2012, pp. 219-236.
- Cáceres Zapatero, M., Brändle Señán, G., & Ruiz San Román, J. (2017). Sociabilidad virtual: la interacción social en el ecosistema digital. <http://dx.doi.org/10.5209/HICS.55910>: Ediciones Complutense.
- Cáliz (Ed.), S. (2015). El mundo necesita un nuevo currículo. España: Ediciones SM.

Castañeda M., P., Salamé C., A., & Rebolledo C., M. (2019). Análisis de significados de usuarios(as) de TICs respecto de vínculos sociales. XXXII Congreso Intenacional de la Asociación Latinoamericana de Sociología ALAS, (pág. 8). Lima, Perú.

CEPAL. (2004). El estado de las estadísticas sobre Sociedad de la Información en los Institutos Nacionales de Estadísticas de América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.itu.int/net/wsis/stocktaking/docs/activities/1102712635/statistics-es.pdf>

CEPAL. (2011). TIC y género. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36922/1/elacnewsletter16_es.pdf

CEPAL. (2019). Envejecimiento y derechos humanos: la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/enfoques/envejecimiento-derechos-humanos-la-convencion-interamericana-la-proteccion-derechos-humanos#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20subraya%20que%20%E2%80%9Cla,inherentes%20a%20todo%20ser%20humano>

Colegio Médico de Chile. (2020). COVID-19. Información Relevante para Personal Sanitario. Obtenido de http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/03/Informacion_relevante_personal_sanitario.pdf

cómo se citó en Lie-Tan, P. (2017). Vejez y envejecimiento en Cjina. Obtenido de Estudios de Asia y África, 52(2), 459-470.: <https://doi.org/10.24201/eaa.v52i2.2322>

Cruz Pérez, M., Pozo Vinueza, M., Aushay Yupangui, H., & Arias Parra, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. Obtenido de Revista e-

- Ciencias de la Información, vol. 9, no. 1, 2019, pp.44-59. Redalyc,
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476862662003>
- Chackiel, J. (2000). El Envejecimiento de la población Latinoamericana:
¿Hacia una relación de dependencia favorable? Obtenido de CEPAL:
www.senama.gob.cl/storage/docs/EL-ENVEJECIMIENTO-DE-LA-POBLACION-LATINOAMERICANA-HACIA-UNA-RELACION-DE-DEPENDENCIA-FAVORABLE.pdf
- Chile Atiende. (2020). Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional. Obtenido de
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5411-pension-de-viudez-por-accidente-del-trabajo-o-enfermedad-profesional>
- Chile Atiende. (2021). *Pensión Básica Solidaria (PBS)*. Obtenido de
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/33958-pension-basica-solidaria-pbs>
- Definición. (s/f). *Definición de Deterioro*. Obtenido de
<https://definicion.de/deterioro/>
- Escandell Bermúdez, M., Fortea Sevilla, M., & Castro Sánchez, J. (2014). La brecha digital en las personas con discapacidad visual. *INFAD Revista de Psicología*, N°1-Vol.1, 2014. ISSN: 0214-9877., pp:489-498.
<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v1.396>.
- Fadda, G., & Cortés, A. (2009). Habitar y Adulto Mayor: El caso de Valparaíso. *Revista INVI*, 24 (66), 83-113. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582009000200003>
- Ferreira Oliveros, C., & Moya Romero, J. (2014). *Impacto de la alfabetización digital en adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de independencia*. Obtenido de
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1878/TRASO%20436.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fuerte, K. (2020). *¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores?* Obtenido de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/brecha-digital-adultos-mayores-exclusion-social>
- Fundación País Digital. (2020). Porcentaje de usuarios de internet en Chile: Ranking año 2020. Obtenido de <https://paisdigital.org/2020/07/09/mas-de-5-millones-de-personas-se-han-sumado-al-uso-de-internet-en-los-ultimos-siete-anos/>
- Gajardo Jauregui, J. (2015). Vejez y soledad: implicancias a partir de la construcción de la noción de riesgo. *Acta bioethica*, 21(2), pp.199-205., <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2015000200006>.
- Gayou Jurgenson, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa* (Vol. 1° Ed.). México: Paidós Ecuador. Obtenido de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- GEM-LAC. (2013). "Cepal: Brecha digital de género limita desarrollo de América Latina y el Caribe". Obtenido de http://www.gemlac.org/index.php?option=com_content&view=article&id=56:cepal-brecha-digital-de-genero-limita-desarrollo-de-america-latina-y-el-caribe&catid=34&Itemid=171
- Gobierno de México. (2017). Día del Adulto Mayor. Obtenido de <https://www.gob.mx/pensionisste/articulos/dia-del-adulto-mayor-123010?idiom=es#:~:text=El%2028%20de%20agosto%20se,metas%20familiares%2C%20profesionales%20y%20sociales.>
- Godoy, G. (2020). Adultos mayores en Chile: ¿Cuántos hay? ¿Dónde viven? ¿Y en qué trabajan? Obtenido de <https://www.ine.cl/prensa/2020/04/15/adultos-mayores-en-chile-cu%C3%A1ntos-hay-d%C3%B3nde-viven-y-en-qu%C3%A9-trabajan>
- Gómez Hernández, J., Calcerón Rehecho, A., & Magán Wals, J. (2008). Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

- González Calatayud, V. (2018). Marc Prensky. *Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa (RIITE)*, pp. 12-21 ISSN: 2529-9638 DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/riite/2018/354791>.
- Guerrero Romero, L. (2018). *Deterioro Físico y Degeneración Cognitiva, ¿Relaciones Causales?* Obtenido de <https://g-se.com/deterioro-fisico-y-degeneracion-cognitiva-relaciones-causales-ft-M5b8710a9ce487#:~:text=El%20fenotipo%20de%20fragilidad%20f%C3%ADsica,que%20viven%20en%20la%20comunidad>
- Heraldo. (05 de noviembre de 2019). ONU advierte que brecha digital entre mujeres y hombres aumenta en el mundo. Obtenido de <https://www.heraldo.es/noticias/sociedad/2019/11/05/onu-advierte-que-brecha-digital-entre-mujeres-y-hombres-aumenta-en-el-mundo-1342340.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: 6ta. ed. McGraw-Hill.
- Huenchuan (Ed.), S. (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Santiago: Naciones Unidas.
- Ilustre Municipalidad de Las Condes. (15 de Mayo de 2020). *Noticias*. Obtenido de Se establece cuarentena obligatoria para mayores de 75 años en todo el país: <https://www.lascondes.cl/noticias/adulto-mayor/detalle/530/se-establece-cuarentena-obligatoria-para-mayores-de-75-anos-en-todo-el-pais>
- Institución Educativa SEK. (2010). *Nativos e Inmigrantes Digitales* por Marc Prensky. Cuadernos SEK 2.0, 27.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). *Pensamiento de Sistema*. Obtenido de <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>

- ISES. (s/f). *¿Es lo mismo geriatría que gerontología?* Obtenido de <https://www.isesinstituto.com/noticia/es-lo-mismo-geriatria-que-gerontologia>
- La voz del norte. (2020). COVID-19: ¿cuál es la diferencia entre cuarentena y aislamiento? Obtenido de <https://www.lavozdelnorte.cl/2020/04/covid-19-cual-es-la-diferencia-entre-cuarentena-y-aislamiento/>
- Lathrop, F. (2009). Protección Jurídica de los Adultos Mayores en Chile. *Rev. chil. derecho* v.36 n.1 Santiago., 36(1), 77-113. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372009000100005>. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372009000100005>
- Limón Soda. (2019). *LIMÓN SODA Zero 'Haz Todo Haz Nada'*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=1zmxpnhFsxo>
- López Cardozo, L., Leal Larrarte, S., & Giraldo Marín, L. (2016). Situación del adulto mayor como usuario de internet, en relación a su red personal primaria. con parientes migrantes en Quindío- Colombia. *Ciencias Sociales y Humanidades*. Vol. Especial, 78-91.
- MAPFRE. (2016). *Deterioro cognitivo, concepto y tipos*. Obtenido de <https://www.salud.mapfre.es/salud-familiar/mayores/neuropsiquiatria-y-geriatria/concepto-y-tipos-de-deterioro-cognitivo/#:~:text=concepto%20y%20tipos-,Deterioro%20cognitivo%2C%20concepto%20y%20tipos,o%20debido%20a%20otros%20factores>
- Mason, A., & Lee, R. (2011). *El envejecimiento de la población y la economía generacional: Resultados principales*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Minsalud. (s.f.). *Envejecimiento y Vejez*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>
- Monje Álvarez, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Nivea: Universidad Sur colombiana.

- Muñoz Sáez, D. (2013). Red Social para integración de personas de la tercera edad. Santiago: Universidad de Chile.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan, Vol. 12* (N.º 3), Chía, Colombia. 263-274. Obtenido de <http://jbposgrado.org/icali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20In%20vestigaci%20n%20cualitativa.pdf>
- Núñez, R. (2016). *Técnicas de recolección de información en Investigación Cualitativa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-recoleccion-informacion-investigacion-cualitativa/>
- Olarte Encabo, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. Universidad de Granada, pp. 285-313.
- OMS. (14 de abril de 2020). Actualización frente a la estrategia de Covid-19. Obtenido de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10
- OMS. (2001). El abrazo mundial. Obtenido de https://www.who.int/ageing/publications/alc_elmanual.pdf?ua=1
- OMS. (2015). Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1
- OMS. (2018). Envejecimiento y Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>
- OMS. (2018). Envejecimiento y Salud. Obtenido de Por las innovaciones en las tecnologías y los grandes avances de la medicina, actualmente una gran parte de las personas
- OMS. (s.f.). Envejecimiento y ciclo de vida. Obtenido de https://www.who.int/ageing/about/ageing_life_course/es/

- ONU. (s.f.). Envejecimiento. Obtenido de <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/ageing/index.html>
- OPS. (2020). Panorama general de las medidas actuales de distanciamiento social y evidencia necesaria para determinar el momento óptimo para relajar estas medidas. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52447/OPSPHECPICOVID-19200026_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OPS. (s.f.). Envejecimiento y cambios demográficos. Obtenido de https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=314&lang=es
- Panadero, H., Gómez, S., & Luque, S. (2020). Brechas digitales: nuevas expresiones de las desigualdades. Obtenido de https://www.ferrerguardia.org/download/BRETXADIGITAL2020_CAST.pdf
- Pavez Andonaegui, M. (2008). Nativos e Inmigrantes Digitales: Caracterización exploratoria de estudiantes universitarios. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Peral Peral, B., Arenas Gaitán, J., & Villarejo Ramos, Á. (2015). De la brecha digital a la brecha psico-digital: Mayores y redes sociales. Obtenido de Vol. XXIII, N° 45: <https://doi.org/10.3916/C45-2015-06>
- Piattini Velthuis, M. (2012). Papel de las TIC en el envejecimiento. *LYCHNOS*.
- Plena inclusión. (2020). Guía elaborada por la Red de Todos somos Todos. Madrid: Plena Inclusión.
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2020). El confinamiento para las personas mayores: ¿cómo enfrentarlo? Obtenido de <https://www.uc.cl/noticias/medidas-de-confinamiento-para-personas-mayores/>
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2020). Redes de apoyo en personas 60+. Observatorio del Envejecimiento N°1, p.22.

- Pontificia Universidad Católica de Chile. (s.f). Universidad Católica lanza Observatorio del Envejecimiento revelando un alza en la soledad de los adultos mayores. Obtenido de <https://www.uc.cl/noticias/universidad-catolica-lanza-observatorio-del-envejecimiento-revelando-un-alza-en-la-soledad-de-los-adultos-mayores/>
- Prensky, M. (2011). Nativos Digitales, Inmigrantes Digital. On the Horizon (MCB Univesity Press, Vol. 9 N.º 6, 7.
- Red Latinoamericana de Gerontología. (2018). *Chile: Quinto Estudio sobre Inclusión y Exclusión Social de Personas Mayores*. Obtenido de https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?i_dinfo=4034
- Rodríguez Gallardo, A. (2006). La brecha digital y sus determinantes. Primera Ed.: México.
- Roqué, M., & Coll-Planas, L. (2020). *¿Cuáles son los efectos colaterales del confinamiento para evitar la COVID-19 en las personas mayores, y las medidas para prevenirlos o tratarlos?* Obtenido de https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/COVID-19/fitxa_sars_cov-2_geriatria_n.pdf
- Saavedra Guajardo, E., & Castro R., A. (2007). *La investigación cualitativa, una discusión presente*, Liberabit, 13(13), 63-69. doi: Recuperado en 14 de agosto de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100008&lng=es&tlng=es.
- Sánchez Villena, A., & de la Fuente Figuerola, V. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo? Universidad Privada del Norte. Vol. 93. Núm. 1, pp. 73-74.
- Sánchez, L. (20 de enero de 2020). La brecha digital de la España vaciada aglutina 13 millones de personas y 26.767 poblaciones sin acceso a Internet. Conflegal, págs. <https://conflegal.com/20200120-la-brecha->

digital-de-la-espana-vaciada-aglutina-13-millones-de-personas-y-26-767-poblaciones-sin-acceso-a-internet/.

SENAMA. (20 de enero de 2020). *PRIMERA DAMA IMPULSA “ADULTO DIGITAL”: PLAN DE INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA ADULTOS MAYORES*. Obtenido de

<http://www.senama.gob.cl/noticias/primera-dama-impulsa-adulto-digital-plan-de-inclusion-de-nuevas-tecnologias-para-adultos-mayores>

SENAMA. (2009). *Las Personas Mayores en Chile. Situación, avances y desafíos del envejecimiento y la vejez*. Obtenido de <http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Las-personas-mayores-de-chile-situacion-avances-desafios-del-envejecimiento-y-vejez-2009.pdf>

SENAMA. (2015). *Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile. Opiniones, expectativas y evaluaciones de la población chilena sobre la inclusión y exclusión de las personas adultas mayores*. Obtenido de <http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Cuarta-Encuesta-Nacional-Inclusion-Exclusion-Social-de-las-Personas-Mayores-en-Chile-2015.pdf>

SENAMA. (2017). *Guía de Orientaciones Técnicas. Programa Cuidados Domiciliarios*. Obtenido de http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Guia_de_Orientaciones_Tecnicas_PCD_VERSION_RESOLUCION_09_08_2017_-_copia.pdf

SITEAL. (2012). *La brecha digital en América Latina*. Obtenido de http://archivo.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/siteal_datodestacado25_20121205.pdf

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). *Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital*. Cepal.

Telesur. (2020). *¿Cuál es el rol de las TIC ante la pandemia por Covid-19?* Obtenido de <https://www.telesurtv.net/news/covid-rol-tecnologias-informacion-comunicacion-pandemia-20200715-0062.html>

- UNACH. (2020). *UNACH realiza conferencia sobre el rol del Trabajador Social en contextos de emergencia*. Obtenido de <https://www.unach.cl/2020/07/unach-realiza-conferencia-sobre-el-rol-del-trabajador-social-en-contextos-de-emergencia/>
- UNESCO. (2013). Enfoque estratégicos sobre las TICS en educación en América Latina y El Caribe. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticsesp.pdf>
- UNIR. (2020). *El papel del profesional en Trabajo Social durante el COVID-19*. Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/>
- Universidad de Antioquia. (s/f). *Tele-Educación*. Obtenido de <https://livinglab.medicinaudea.co/index.php/telesalud/teleduccion/item/137-teleduccion#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Tele%2DEduca%20ci%C3%B3n%3F,su%20proceso%20formativo%20o%20informativo>
- Universidad de Castilla-La Mancha. (2012). *Papel de las TIC en el envejecimiento*. Obtenido de http://www.fgcsic.es/lychnos/es_es/articulos/Papel-de-las-TIC-en-el-envejecimiento
- Varela Ferrío, J. (2015). *La brecha digital en España*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Participación Sindical e Institucional.
- Vera, D. (07 de octubre de 2020). *Letalidad del covid-19 en jóvenes chilenos es casi tres veces mayor a Italia y España*. Obtenido de <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2020/10/07/letalidad-del-covid-19-en-jovenes-chilenos-es-casi-tres-veces-mayor-a-italia-y-espana.shtml>

- Vernia Carrasco, A. (2020). Música y tecnología contra el COVID-19: Un caso en personas mayores. *Investigación social sobre políticas de cuidado y la dependencia en Europa e Iberoamérica*, 245-261.
- Vilte, D., Gaetan, V., & Martin, A. (2015). *Identificando Barreras en la Interacción con Facebook: Una Experiencia con Adultos Mayores de la Patagonia Austral*. Argentina.
- Viveros Madariaga, A. (2001). *Envejecimiento y vejez en América Latina y el Caribe: políticas públicas y las acciones de la sociedad*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/viveros.pdf>
- Wikipedia. (s/f). *Telemedicina*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Telemedicina>
- Wikipedia. (s/f). *Zoom*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Zoom_Video
- Zafra Galvis, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4),13-14. Obtenido de ISSN: 1900-6586. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4762/476259067004>

2. Anexos

2.1. Glosario

- **Antenas Paradas:** Expresión chilena para denominar a estar atento/a
- **Caja Vecina:** Sistema de servicios bancarios. Para envío de dinero, retiro de dinero y otros trámites como pago de cuentas de servicios básicos.
- **Correo:** servicio de red de mensajería instantánea.
- **Copuchar:** expresión chilena para denominar el chisme
- **Deterioro:** “El deterioro está asociado a la decadencia y puede referirse a las personas, las cosas o hasta entidades abstractas” (Definición, s/f).

- **Deterioro Cognitivo:** “Se define como el declive de las funciones cognitivas, ya sea debido a las alteraciones atribuibles al proceso fisiológico del envejecimiento o debido a otros factores” (MAPFRE, 2016).
- **Deterioro Físico:** “Pérdida de fuerza y masa muscular, y velocidad de la marcha que aumenta el riesgo de sarcopenia y fragilidad. El fenotipo de fragilidad física se describe como un estado con pérdida de peso, fuerza, energía, velocidad al caminar y actividad física” (Guerrero Romero, 2018).
- **Facebook:** Red social que permite interconectarse e interactuar
- **Hackeo:** Acto relacionado con la piratería o ataque informático
- **Google:** Página en línea de búsqueda mundial
- **Instagram:** Red social y aplicación móvil para subir fotografías
- **Netflix:** Servicio de streaming por suscripción que permite acceder a películas y series.
- **Mantenida:** Expresión chilena para denominar la adquisición de dinero por otra persona sin trabajar.
- **Messenger:** Aplicación de mensajería instantánea.
- **Medios Tradicionales:** (Radio, prensa y televisión) medios de comunicación que se caracterizan por el envío y entrega de información a un remitente.
- **Pensión de Viudez:** “Es el monto de dinero que se paga mensualmente a la viuda sobreviviente de Trabajador o trabajadora que fallece debido a un accidente de trabajo o enfermedad profesional” (Chile Atiende, 2020).
- **Pensión Básica Solidaria:** “Es un beneficio monetario mensual al que pueden acceder todas las personas que no tengan derecho a una pensión en algún régimen previsional y cumplan los requisitos determinados por la ley” (Chile Atiende, 2021).

- **Pinterest:** Plataforma que permite a sus usuarios crear y compartir contenido como imágenes o temas de interés.
- **Spotify:** Aplicación que permite la búsqueda y reproducción de música.
- **Teleeducación:** “Es una modalidad de capacitación a distancia que utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación” (Universidad de Antioquia, s/f).
- **Teletrabajo:** Trabajo a distancia, que permite a los trabajadores conectarse desde un lugar diferente de su lugar de trabajo.
- **Telemedicina:** “La prestación de servicios médicos a distancia” (Wikipedia, s/f).
- **YouTube:** Plataforma para compartir videos de diferentes temáticas.
- **WhatsApp:** Aplicación de mensajería instantánea. Que permite el intercambio de mensajes por medio de textos, imágenes, grabaciones de voz, videollamadas y otros.
- **Zoom:** “Programa de videollamadas y reuniones virtuales” (Wikipedia, s/f).

2.2. Modelo de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

_____ Cédula

de Identidad N.º _____ declaro explícitamente mi aprobación para ser entrevistada(o) en el marco de la actividad académica de levantamiento de información correspondiente al Proyecto de Título de estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, bajo responsabilidad académica del Prof. Héctor Díaz Vidal.

La investigación tiene por objetivo general: Develar los significados que le atribuyen las adultas mayores pertenecientes al curso de tejido de tejido textil de las comunas de La Calera y Quilpué frente al uso de tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID-19, para lo cual se les invita a participar de una entrevista que tendrá una duración entre 10 y 15 minutos. La entrevista se basará en una conversación relacionada al objetivo general para dar respuesta a la pregunta de investigación del proyecto. La entrevista será audio grabada por la persona entrevistadora. Declaro estar al tanto que mi entrevista quedará a disposición del equipo académico, que no presenta ningún tipo de riesgo para mi información personal y permitirá conocer en profundidad detalles respecto al proyecto.

Además, la persona entrevistadora me ha informado que mi participación en el estudio no reporta ningún tipo de riesgo para mí, así también que no recibiré ningún tipo de beneficio o incentivo económico por mi participación, aunque si podré recibir una copia de los productos generados del proyecto, si es que los solicité. Me han informado que mi participación es voluntaria, que tengo derecho a negarme a responder cualquier pregunta que no deseo responder y también que puedo terminar la entrevista en cualquier momento.

A la vez, esta información puede ser guardada indefinidamente y podrán ser reutilizados en cualquier circunstancia que el investigador responsable estime conveniente. Doy por entendido que acepto las condiciones que se estipulan y que firmo este documento en duplicado, quedando una copia en mi poder.

Acepto grabar la entrevista (Sí o No): _____

NOMBRE PARTICIPANTE	PERSONA

FIRMA	
LUGAR, FECHA	

2.3. Formato de Entrevistas

<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Categorizar socio demográficamente a los adultos mayores pertenecientes al curso de tejido</p>	<p>Saludos iniciales</p> <p>1.- ¿Podría decir por favor su nombre, edad, estado civil, número de años de estudios, ocupación u actividad que realiza actualmente?</p> <p>2.- ¿Cuál es su nacionalidad? y, ¿En qué comuna reside actualmente? ¿Con quién vive?</p> <p>3.- ¿A qué previsión pertenece? Fonasa/Isapre ¿Cómo se componen sus ingresos económicos? (Pensión básica solidaria, ayuda estatal-familiar, otras)</p> <p>4.- Podría comentarnos ¿Cómo se enteró del curso de tejido? y ¿Cuántos años lleva en el grupo?</p>
<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Identificar y describir los canales de información y comunicación que utilizan las/los AM del curso de tejido en tiempo de confinamiento social por COVID-19.</p>	<p>Si la persona no sabe, contextualizar:</p> <p>5.- ¿Podría describir qué entiende por Tecnologías de la Información y Comunicación?</p> <p>6.- ¿Me podría comentar por favor cuales tecnologías de la información y comunicación utiliza? ¿Por qué y para qué utiliza ese tipo de tecnologías de la información y comunicación?</p>

	<p>7.- ¿Qué aplicaciones digitales conoce? Podría describir brevemente cuales utiliza cotidianamente</p>
<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Analizar el uso de los canales de información y comunicación que utilizan las/los AM del curso de tejido, en tiempo de confinamiento social por COVID-19</p>	<p>8.- ¿De qué manera, usted envía todo tipo de información (mensajes, saludos, recados)? ¿Por cuales Tic 's usted se mantiene informada/o?</p> <p>9.- ¿A qué actividad destina su tiempo libre?</p> <p>10.- ¿Me podría comentar si se ha visto en la obligación de utilizar TIC debido a la contingencia mundial? Podría describir su experiencia con las TIC y el contexto actual.</p>
<p>Preguntas de Cierre</p>	<p>9.- ¿Me podría comentar hasta qué punto usted se siente familiarizado con el mundo de las tecnologías de la información y comunicación? ¿Se siente parte de este mundo tecnológico?</p> <p>11.- ¿Cuál es su opinión respecto a las tecnologías de la información y comunicación en tiempos de confinamiento social por COVID19?</p> <p>12.- A partir de su experiencia ¿Puede describir cómo era para Ud. un día normal antes de que comenzara a regir las medidas de aislamiento social por COVID19?</p> <p>13.- ¿Cuál es la ventaja de realizar sus actividades a través de las tecnologías de información y comunicación en las condiciones actuales?</p> <p>14.- ¿Cuál es la desventaja de realizar sus actividades a través de</p>

	<p>las tecnologías de información y comunicación en las condiciones actuales?</p> <p>16.- Desde su mirada/perspectiva ¿qué riesgos representa el uso de TIC en tiempos de confinamiento social?</p>
--	---