



Facultad de
Ciencias Sociales
Escuela de Sociología
Carrera de Sociología

**Significados de las personas mayores respecto al concepto de
soledad y uso de TIC en el contexto de pandemia COVID-19 de la
comuna de Viña del Mar**

Catalina Aros Espinoza

Kevin Fredes Verdejo

Catherine García González

Memoria para optar al Título de Sociólogo/a.

Profesor guía: Rodrigo Cabrera Del Valle

Valparaíso, Chile.

2023

DEDICATORIA

A todos los que me acompañaron en este proceso.

Catalina Aros Espinoza

A todos quienes me brindaron genuinamente alguna palabra de aliento.

Kevin Fredes Verdejo

A las personas que siempre estuvieron para mí en este proceso.

Catherine García González

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a mis padres Viviana y Guillermo por acompañarme en cada momento de mi vida, por siempre brindarme palabras de aliento y contención, sin ustedes nada de esto sería posible.

A mis hermanas Anastasia por su apoyo incondicional y Daniela por sus sabias palabras y consejos.

A mi pareja por su apoyo y compañía en los momentos más difíciles.

A mi compañera fiel Lana, por siempre estar a mi lado con su amor sincero.

A mis queridos compañeros Kevin y Cathy, que desde el inicio de mi etapa universitaria fueron una gran contención para mí. Gracias por cada risa y buenos momentos.

Finalmente agradecer a mi abuelo Marcos que siempre me impulsó a lograr mis objetivos y por siempre confiar en mis capacidades.

Catalina Aros Espinoza

A mi mamá, papá y hermana, por ayudarme durante mi proceso universitario desde lo que ustedes pudieron aportar que, sin duda, fue todo.

A mi pareja, Hellen, por el largo aliento, amor incondicional y paciencia absoluta que me entregó desde la primera hasta la última palabra que escribí en la tesis.

A mis mejores amigas, Cata y Cathy, por iniciar y finalizar este ciclo de la mejor manera. Por cada trabajo realizado, así como también por su amistad leal y sincera.

Finalmente, agradecer a todo el equipo de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Valparaíso año 2023 por recibirme como practicante. Ustedes no solo confiaron en mis capacidades, sino también me hicieron tomar el valor excepcional de esta hermosa profesión. Buenos compañeros, pero mejores personas.

A todos ustedes. Gracias, totales. Kevin Fredes Verdejo

A mi mamá Catherine gracias por estar conmigo y darme consejos para seguir.

A mis abuelos Maria y Alberto, gracias por todo lo brindado, sin ustedes no hubiera sido posible llegar donde estoy.

A mi bis abuela Margarita, que con más de 90 años, siempre me preguntó cómo estaba y si me encontraba bien en la universidad.

A mi tíos, Pablo por ser como mi hermano mayor y apoyarme desde siempre. A Johnny por su apoyo a la distancia.

A mi pareja, gracias por estar conmigo en estos años universitarios lejos de casa. Por ayudarme y darme aliento en momentos difíciles.

A mis amigos, Kevin y Cata, gracias por la amistad formada y por los buenos momentos que vivimos.

Y finalmente, a Bangtan, quienes con su música me acompañaron en mis mejores y peores momentos

Catherine García González

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Presentación del problema.....	12
1.2. Contextualización.....	13
1.3. Justificación y relevancia.....	16
1.4 Formulación de la pregunta.....	17
1.4.1. Título de la investigación.....	17
1.4.2. Pregunta de investigación.....	17
1.4.3. Objetivo general.....	17
1.4.4. Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Estado del Arte.....	18
2.2 Conceptualización.....	18
2.2.1. Persona mayor.....	19
2.2.2. Confinamiento y persona mayor.....	19
2.2.3. Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).....	20
2.2.4. TIC y Persona Mayor.....	22
2.2.5. Soledad.....	23
2.2.6. Soledad en persona mayor.....	24
2.2.7. Significados.....	25
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
3.1 Enfoque metodológico.....	27
3.2 Técnica de recolección de datos.....	27

3.3. Diseño muestral.....	28
3.3.1. Participantes.....	28
3.3.2. Procedimiento.....	29
3.3.3 Plan/técnicas de análisis de datos.....	29
3.4. Consideraciones éticas.....	30
CAPÍTULO IV: TIC, SOLEDAD Y SIGNIFICADOS DE LAS PERSONAS MAYORES..	31
4.1. Significados de las personas mayores respecto al uso de Tecnologías de la Información y de la Comunicación en confinamiento.....	31
4.1.1 Dispositivos que usaron.....	31
4.1.2 Enseñanza.....	32
4.1.3 Servicios.....	39
4.1.4 Valoraciones sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación....	42
4.2 Significados de las personas mayores al concepto de soledad en confinamiento.....	44
4.2.2 Soledad objetiva en personas mayores.....	45
4.2.3 Soledad subjetiva en personas mayores.....	56
CONCLUSIONES.....	59
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS.....	69
Anexo n°1:.....	69
Anexo 2:.....	70

ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA 1. Composición y caracterización de la muestra.....	28
---	----

ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES

FIGURA 1. Red semántica: relaciones sociales de las personas mayores.....	52
FIGURA 2. Red semántica: participación comunitaria de las personas mayores en confinamiento..	54

RESUMEN

La llegada de la pandemia COVID-19 a Chile a principios del año 2020 trajo consigo una crisis de gran envergadura, tanto en el ámbito económico y social, como en lo emocional y psicológico. Uno de los tramos etarios más afectados fue el de las personas mayores por diversos factores que acrecentaron sus problemas particulares ya existentes, entre todos ellos, la accesibilidad a las nuevas tecnologías y la soledad. Si bien algunos estudios han explorado la relación entre el uso de TIC, persona mayor y soledad, esta investigación busca comprender estos tres puntos adicionando el contexto de la pandemia COVID-19.

Por consiguiente, la presente investigación es un estudio cualitativo no exploratorio que busca comprender los significados de las personas mayores. A partir del interaccionismo simbólico, se realizó un análisis de contenido de 10 entrevistas semiestructuradas y en profundidad con la finalidad de comprender las relaciones que existen entre los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19.

Los resultados muestran que para las personas mayores el uso de las TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 jugaron un rol importante en ese período, puesto que fue una herramienta que posibilitó la comunicación entre sus pares, su entretención y también para adentrarse más y facilitar su cotidianidad. En lo que respecta al tema de la soledad, las PM significaron esta experiencia de dos maneras, la primera corresponde a la soledad objetiva y también de soledad subjetiva, donde las relaciones sociales jugaron un rol clave para comprender cómo se relaciona el uso de TIC y el concepto de soledad. Finalmente, se proponen algunas orientaciones para potenciar las investigaciones relacionadas al estudio de las personas mayores.

PALABRAS CLAVE

Confinamiento; relaciones sociales; tecnologías; vejez.

ABSTRACT

The onset of the COVID-19 pandemic in Chile in early 2020 brought forth a crisis of significant magnitude, impacting not only the economic and social spheres but also the emotional and psychological aspects. Among the age groups most affected were the elderly, facing exacerbated challenges such as limited accessibility to new technologies and heightened loneliness. While existing studies have explored the relationship between Information and Communication Technologies (ICT), the elderly, and loneliness, this research aims to deepen the understanding of these aspects within the context of the COVID-19 pandemic.

This qualitative study, utilizing the theory of symbolic interactionism, seeks to comprehend the meanings attributed by older individuals. Through a content analysis of 10 semi-structured and in-depth interviews, the research explores the relationships between the meanings of older individuals regarding loneliness and the use of ICT during the COVID-19 pandemic.

The results highlight the significant role played by the use of ICT for older individuals during the COVID-19 pandemic. It served as a tool facilitating communication among peers, providing entertainment, and easing daily life. Regarding the theme of loneliness, older individuals interpreted this experience in two ways: objective loneliness and subjective loneliness, with social relationships playing a fundamental role in understanding how the use of ICT relates to the concept of loneliness. Finally, the study proposes some guidelines to enhance research related to older individuals.

KEYWORDS

Confinement; social relationships; technologies; old age.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 marcó un antes y un después en la vida de las personas mayores en nuestro país. Las restricciones impuestas por la contingencia, los llevó a disminuir sus relaciones sociales cercanas y a introducirse al uso de la tecnología de una manera inesperada, como una forma de contrarrestar los sentimientos y sensaciones de soledad.

En ese contexto, esta memoria tiene como objetivo “comprender las relaciones que existen entre los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar”. De esta forma se busca comprender los significados otorgados por las personas mayores con respecto al uso de TIC y la soledad en una situación de confinamiento obligatorio.

Para lograr lo anterior, la memoria se encuentra dividida en cuatro capítulos, los cuales se componen de la siguiente forma:

El primer capítulo, se inicia contextualizando el origen de la pandemia COVID-19 y como esta llegó a nuestro país, sumado a las medidas implementadas por el gobierno de turno, donde se indica que las personas mayores son un grupo de alto riesgo. Asimismo, se destaca en cómo este grupo etario en el último periodo estuvo en un mayor crecimiento. Además, se comienza a hablar de TIC, en cómo se definen, sus principales problemáticas y beneficios. Para luego hacer énfasis en soledad y como se encuentra presente en la población, pero puede darse más en el grupo a estudiar debido a múltiples factores que se perciben en este sector etario.

En el segundo capítulo, se abordan los conceptos teóricos que orientan la investigación. Esta discusión se sitúa en torno a las personas mayores, uso de TIC, confinamiento y soledad. Y concluye con significados, el cual contiene elementos para entender y comprender lo que las personas mayores nos quieren comunicar en base a las entrevistas.

En el tercer capítulo se desarrollan las orientaciones metodológicas de la investigación. Además, se adoptó un enfoque cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas y un análisis de datos a través del software ATLAS.ti. 9.

En el cuarto capítulo, se exponen los resultados del estudio. Estos se organizan en relación con las categorías de análisis: dispositivos; enseñanza; servicios; valoraciones; soledad objetiva; y soledad subjetiva.

Finalmente, en la conclusión se presentan los hallazgos, un análisis en torno al objetivo general, las limitaciones que se experimentaron durante el desarrollo y las posibles líneas de investigación que se desprenden de los resultados.

CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Presentación del problema

Producto del COVID-19 y sus estragos, la vida de las personas cambió de manera drástica al implementar mecanismos que modificaron la forma en que la sociedad se relacionaba. Se tuvieron que adoptar medidas de prevención, tales como: el lavado de manos, aseo de superficies, distanciamiento físico entre personas, permanencia en casa de manera voluntaria, y luego obligada.

Pese a que la problemática antes mencionada afectó a toda la sociedad, esta tuvo una repercusión superior en las personas mayores, (en adelante mencionadas también como PM¹), ya que si bien es cierto que es un grupo etario vulnerable, con la llegada de la pandemia se acrecentó su vulnerabilidad. Tal como indica la Organización Mundial de la Salud (2020), como se citó en Huenchuan (2020), el virus COVID-19 infecta a personas de todas las edades, pero la evidencia muestra que el riesgo de enfermedad aumenta gradualmente a partir de los 40 años y que las PM van a contar con un riesgo superior. Asimismo, también factores cualitativos, como la soledad que ha sido históricamente marcada en esta población. Las personas mayores en el transcurso de la pandemia tuvieron que enfrentar el confinamiento dentro de sus hogares (voluntario u obligatorio), afectándolos de diferentes maneras, como por ejemplo: la reducción de las redes sociales de apoyo, la ausencia de actividades y el aumento de las sensaciones temor y soledad (Forttes, 2020). En esa misma línea, se mostró un escenario complejo para las personas mayores, pues se acrecentaron las consecuencias psicológicas debido a las medidas sanitarias, tales como la sintomatología depresiva, ansiosa (Salinas y Cancino, 2020) y también el pesar por la ausencia de un duelo o ceremonia por la muerte de seres queridos.

¹ Esta sigla es actualmente ocupada por estudios y autores relevantes en temas ligados a personas mayores. Uno de ellos, es Leiva, A., Troncoso, C., Martínez, M., Nazar, G., Concha, Y., Martorell, M., Ramírez, Ka, Petermann, F., Cigarroa, I., Díaz, X., y Celis, C. (2020). Personas mayores en Chile: el nuevo desafío social, económico y sanitario del Siglo XXI. *Revista médica de Chile*, 148(6), 799-809. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000600799>

Acerca de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), a pesar de que estas son importantes para gran parte de la población, para las PM ha sido un desafío la incorporación a estas nuevas tecnologías y la permanente actualización que requieren para mantenerse al día. Con la llegada de la pandemia esto aumentó debido al confinamiento por las medidas que tomó el gobierno de turno, como por ejemplo: trámites, permisos, compras, entre otras. Esto aceleró el proceso de adaptación a las tecnologías, sobre todo con las nuevas utilidades recientemente nombradas.

La presente investigación se enmarcó sobre un contexto donde la sociedad atravesaba una crisis socio-sanitaria desconocida. Por ende, surgió el interés de estudiar a las personas mayores -objeto de este estudio-, su relación con el uso de TIC y el concepto de soledad específicamente en la comuna de Viña del Mar.

1.2. Contextualización

En diciembre del 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS), a través de su “Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19” (2021), señala que en la República Popular de China se ha declarado por parte de la Comisión Municipal de Salud de Wuhan casos de una “neumonía vírica de origen desconocido”. El 9 de enero de 2020 la misma organización informa por parte de las autoridades chinas que el brote está provocado por un nuevo coronavirus. El 11 de marzo se registraron alarmantes niveles de propagación y gravedad del virus (aumentó inacción), por lo que la OMS llegó a la conclusión de que el COVID-19 debía considerarse una pandemia. En tanto, el 3 de marzo en Chile, el Ministerio de Salud (MINSAL, 2020) confirmó el primer caso de COVID-19 en el país. Con el aumento de la cantidad de nuevos casos con el pasar de los días, el gobierno tomó medidas para evitar la propagación del virus, entre ellas: suspensión de clases, reducción de actos públicos, declaración de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, cuarentenas preventivas y cordones sanitarios.

Seguidamente, la Organización Mundial de la Salud (2020), como se citó en Huenchuan (2020) menciona que las personas mayores tenían un alto riesgo de muerte si se infectaban con el COVID-19. Fueron bastantes las variables que los pusieron en riesgo, por ejemplo: las condiciones de salud subyacente como enfermedades cardiovasculares, enfermedades respiratorias, diabetes, entre otras. Estas afectaban principalmente en la recuperación; además del desgaste del organismo que dificultaba el manejo de la enfermedad.

En cuanto a las personas mayores, Casamayou y González (2017) indican que en el mundo las personas de 60 años o más constituyen el grupo etario de mayor crecimiento, por lo tanto, requieren de medidas especializadas según sus necesidades para garantizar una mejor calidad de vida. Con respecto a esto, se puede evidenciar que han existido mejoras en las condiciones de salud, por lo que las tasas de mortalidad y fecundidad han cambiado al pasar los años, es decir, las personas pueden aspirar a vivir más allá de los 60. Particularmente, en el caso de Chile, este se encuentra dentro de esta aspiración y es el único país latinoamericano que proyecta para el 2050 -con datos extraídos de las Naciones Unidas- tener más del 30% de la población con más de 60 años (Leiva et al., 2020). El Censo realizado el año 2017 en Chile por el Instituto Nacional de Estadísticas INE (2020), proyectó que para el año 2019, el número de personas mayores aumentaría de un 11,4% a un 11,9%, e identificó como principales focos de crecimiento la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, además se prevé un aumento de la población mayor para el 2035 de un 18,9%, evidenciando notoriamente el envejecimiento de la población.

En el marco de lo anterior, dicha proyección ayuda a abordar distintos factores (económicos, culturales, psicológicos y otros). Debido a eso, la preocupación por el buen vivir del segmento de la población más longeva es una prioridad para el Estado, entendiendo que se requiere de una unidad especializada que atienda sus necesidades. Bajo este propósito, se logra materializar el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) el año 2003, con la finalidad de centrarse exclusivamente en las personas mayores, procurando su bienestar de manera integral. Más específicamente, la misión de esta entidad radica en “promover y contribuir a un envejecimiento positivo, mediante la implementación de políticas, programas, articulación intersectorial y alianzas público-privadas”, tal como indica su Cuenta Pública Participativa 2022 (Servicio Nacional del Adulto Mayor, 2022, p.4).

En Chile se han expandido fuertemente las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el último tiempo. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2006) indica que los chilenos han podido apreciar las nuevas TIC en su día a día como algo natural, de forma directa o indirectamente; entre los años 1989 y 2004 se observó un aumento considerable de usuarios que se unieron al proceso de la era digital.

Como consecuencia del surgimiento de las TIC, aparecen las primeras problemáticas, tales como la inaccesibilidad de gran parte de la población al mundo de las plataformas tecnológicas. Es así como surge la brecha digital. Según Colombo, Aroldi y Carlo (2015),

como se citó en García y Heredia (2017) indican que existen dos tipos de brecha digital: primaria y secundaria; la primera se relaciona a la desigualdad en cuanto al acceso de TIC entre ricos y pobres, en cambio, la segunda hace referencia a la desigualdad de competencias y habilidades al acceso de las TIC. Adicionalmente, García y Heredia (2017) enfatizan que la segunda categoría alude a la brecha digital que existe entre personas mayores y la población más joven, sumando que esta brecha digital secundaria se hace más grande si se convive con la primaria.

En ese mismo sentido, se puede enfatizar que la tecnología ha generado cambios en los entornos, surgiendo nuevos medios de comunicación mediados por las TIC; se va desarrollando una innovación en los procesos de familia, amistad y trabajo, es decir, cambios en sus dinámicas, formas y tradiciones de relaciones interpersonales. A esto se suma el interés por parte de personas mayores en adentrarse a las nuevas tecnologías, facilitando el envejecimiento activo y el bienestar a la familia (Flores, 2020). Esto tiene relación con lo que indica Salech (2020), quien afirma que existe una gran cantidad de personas que utilizan un teléfono celular, tienen acceso a internet y participan en las redes sociales, conviviendo día a día con la tecnología. Y como nos menciona Castells (2000) el internet se conforma como medio de comunicación que constituye la forma organizativa de la sociedad.

Sobre la base anterior, esta crisis sanitaria dejó en evidencia que sí es posible tener citas a médicos mediante videoconferencias, solicitar productos a la puerta del hogar, entre otras. Sin embargo, expone la brecha existente de accesibilidad, es decir, no son muchos los dispositivos y aplicaciones disponibles en el mercado creados para facilitar el uso para personas mayores, además del costo que significa tener un dispositivo móvil moderno y sumada a la adaptación forzosa a estos servicios, ya que, lo presencial se desplazó a un formato digital, siendo una dificultad para las PM en algunos casos. Según Angulo (2020), los problemas de la vida digital se sitúan entre las edades de 60 a 80 años, ya que se encuentran distantes al tipo de tecnología que se encuentra hoy en día, sin embargo, aprenden en ocasiones aspectos básicos de la red.

Del mismo modo, según el Informe Digitalización Personas Mayores de la Fundación VTR (2021), el 92% de las personas mayores percibe una alta valoración del internet para la vida cotidiana; estos se muestran bastante de acuerdo en cuanto a su llegada y la reconversión que esto implica a su vida social y al pago de cuentas o trámites varios. Estos antecedentes

ayudan a derribar el mito de que la tecnología es exclusiva para las generaciones más jóvenes (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2021).

En lo que se refiere a soledad, esta puede poseer múltiples interpretaciones y valoraciones tanto positivas como negativas, sobre todo en el último tiempo después de haber superado el encierro por COVID-19 donde la soledad fue discutida en los hogares.

Siguiendo con la idea anterior, la soledad puede ser necesaria como medio para encontrarse a sí mismo y tener un espacio personal para generar conciencia de la propia identidad, o también puede ser experimentada como una situación desfavorable, pues, todo depende de la frecuencia en que la persona pasa tiempo a solas o la capacidad de adaptación que pueda tener a ciertas situaciones que puedan ser estresantes. Por lo que este concepto se puede entender desde una mirada de desesperanza, tristeza, abandono y pérdida, o como también de goce y creación (Sequeira, 2012).

1.3. Justificación y relevancia

Las investigaciones que relacionan el fenómeno de las TIC y el concepto de soledad en personas mayores han sido minoritarias en Chile, aún más en específico, en Viña del Mar. A esto, se le suma la nueva variable sociosanitaria del COVID-19, lo que deja desactualizadas varias de las investigaciones realizadas en años anteriores, por lo que realizar nuevas indagaciones respecto a los temas referidos es de suma importancia para discutir y repensar distintos enfoques y/o paradigmas que ofrezcan un panóptico mejorado donde se pueda visualizar la problemática sociológica.

En cuanto a la decisión de seguir realizando y actualizando los estudios en la comuna, cobra suma importancia debido a que, Viña del Mar, como perteneciente a la Región de Valparaíso, es y seguirá siendo parte de una las regiones con mayor aumento significativo de población mayor, junto con la Metropolitana y Biobío (INE, 2020), por lo que es necesario realizar investigaciones que den cuenta de cómo y para qué las PM están utilizando las tecnologías, con qué frecuencia, y por consiguiente, cómo les impacta respecto a la soledad. Todo esto, bajo el marco de la pandemia COVID-19 y su impacto a futuro.

Gran parte de estudios relacionados con TIC y el concepto de soledad en la región son de metodología cuantitativa, es por esta razón que, la metodología seleccionada -cualitativa-

presenta un aporte en este sentido metodológico en base a comprender los significados que expresan las PM de acuerdo con la experiencia vivida en dicho contexto social.

Desde la visión práctica de la investigación, los resultados tendrán una utilidad muy importante para conocer, identificar, analizar y comprender los significados del uso de TIC y soledad en el período de confinamiento social en Viña del Mar, para así aportar al debate teórico sobre el estudio de las personas mayores y contribuir para futuras investigaciones.

1.4 Formulación de la pregunta

1.4.1. Título de la investigación

Significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar.

1.4.2. Pregunta de investigación

¿Cómo se relacionan los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar?

1.4.3. Objetivo general

Comprender las relaciones que existen entre los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar.

1.4.4. Objetivos específicos

1. Describir los significados que le otorgan las personas mayores al uso de TIC en el contexto de confinamiento.
2. Describir los significados que le otorgan las personas mayores al sentimiento de soledad en contexto de confinamiento.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

Los antecedentes por presentar son relevantes para el desarrollo del presente estudio, puesto que estos ayudan a orientar el trabajo a realizar, especificando la relevancia. Del mismo modo, ayuda a exponer la forma en la que la investigación planteada se apoya en otras investigaciones que son significativas en cuanto a resultados y afinidad con la temática y conceptos centrales, como por ejemplo: *“Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo”* (2015), indicando que al usar internet obtienen beneficios, tales como oportunidades comunicativas, transaccionales y administrativas, oportunidades de ocio y entretenimiento (Llorente et al., 2015).

También *“Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develamiento de brechas, sentidos y afectos en Valparaíso”*, dentro de sus conclusiones, se mencionó que existen un conjunto de necesidades que las personas mayores perciben como relevantes de satisfacer dentro del presente contexto, como la independencia, participación y organización (Cabrera et al., 2021). En esa misma línea, se encuentra la investigación *“TIC y soledad en la tercera edad tras el Covid-19: un estudio en el ámbito rural. ICT and loneliness in the elderly after Covid-19: a study in rural areas”* donde se busca resaltar los beneficios del uso de TIC en personas mayores y sus dificultades de acceso, también en abordar la soledad, en el ámbito rural (Mochales, 2022).

2.2 Conceptualización

En este capítulo se abordan los principales conceptos que ayudan a categorizar el presente marco teórico: persona mayor, confinamiento y persona mayor, TIC, TIC y persona mayor, soledad y persona mayor, significados.

2.2.1. Persona mayor

Para comenzar, se puede señalar que el segmento de la población se puede delimitar desde diferentes miradas, y uno de los más convencionales, es la edad; en Chile, a partir de los sesenta años de vida, son categorizados como personas mayores (Arnold et al., 2018).

Este grupo o segmento, se le categoriza en ocasiones por la disminución de funciones, tal como Riverón y Jocik (2013) indican que, con la llegada a este tramo etario, disminuye la eficacia de las funciones sensoriales y también motoras del organismo. Sin embargo, envejecer presenta no sólo cambios físicos, sino también de índole cognitiva, económica, emocional y social, alterando la calidad de vida de las personas (Aldana et al., 2012). Respecto a este tema, autores como Cardona et al. (2009) asocian tres crisis con respecto al envejecimiento de la persona: de identidad, de autonomía y de pertenencia.

La primera, es producto de las pérdidas acumulativas que deterioran la autoestima y aumentan la diferencia entre el yo ideal y el yo real. La segunda se da especialmente por el deterioro físico propio de la vejez, que le impide al adulto mayor desenvolverse como antes en actividades normales de la vida diaria. La tercera se experimenta por la pérdida de roles, la exclusión a grupos de su vida profesional y la pérdida de capacidades físicas que influyen en el vínculo social (Cardona et al., 2009, p.154).

A través de esto último, es posible definir estos procesos como construcciones que han ido variando con el pasar del tiempo, y no sólo se asocia a una pérdida de funciones, sino también como un proceso biológico inevitable, no significa una situación de incapacidad o pérdida de condición humana, sino que significa nuevas demandas, relaciones y también intereses (Arroyave et al. 2020).

2.2.2. Confinamiento y persona mayor

El encierro obligatorio en los hogares se volvió parte de la cotidianidad de las personas entre el período 2020-2021, una implementación gubernamental a la que todos debieron acatar en menor o mayor medida según los criterios sanitarios por zona. En el caso de Chile, para contrarrestar el avance de la pandemia, se tomó la medida del confinamiento.

Por un lado, Cetron (2005) como se citó en Torres, Rodríguez y Trujillo (2021) indica que el confinamiento no es sólo para una persona, sino que se aplica a nivel general y todas las medidas preventivas deben seguirse al pie de la letra, de esta manera se busca mitigar el

contagio. En otros autores como Gamboa (2021), el confinamiento de la comunidad tiene conexión con reducir la interacción personal de toda la comunidad, ciudad o región, exceptuando la interacción mínima para garantizar recursos indispensables.

Aunado a esto, el confinamiento trae consigo un elevado nivel de estrés psicosocial y una alta percepción de amenaza a la propia salud personal y a los demás sucesos vitales normativos (Sandín et al., 2020). Este estrés psicosocial, bajo la idea de un cambio vital (Sandín y Chorot, 2017) como eventos sociales repentinos, hacen cambiar la cotidianidad y provocan un reajuste en el quehacer de cada persona afectada, en este caso, a nivel global. Ese miedo y/o ansiedad, podría derivar en complicaciones mayores, como reacciones grandes de tristeza o aburrimiento, que pasaría a presentar cuadros de ansiedad y de depresión (Da Luz et al., 2020).

Por otro lado, las personas mayores, presentaron un mayor riesgo de desarrollar sintomatología severa debido a sus comorbilidades, en este sentido, la OMS insistió en la necesidad de garantizar que la población adulta mayor sea protegida, mediante el aislamiento o restricción de interacción social; recomendación que no debe ser confundida con la segregación que ponga en riesgo sus derechos fundamentales (Leiva et al, 2020), pues la pandemia del COVID-19 tuvo consecuencias en la salud mental en población general, hay evidencia que indica que los grupos más vulnerables, entre ellos, las personas mayores donde su capacidad de movilidad se vio reducida, trayendo consigo deterioro cognitivo y/o también físico (Vásconez y Vivas, 2021). En otras palabras, en Quiroga et al. (2022) señalan que la adaptación de medidas, restricciones y también modificaciones que tuvieron que experimentar la población mayor, impactó el normal funcionamiento de las actividades a las que se encontraban habituados, el vínculo que tenían con otros y, por consiguiente, su calidad de vida.

2.2.3. Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)

Las TIC han tenido un importante avance, un salto cualitativo y cuantitativo dentro de los inicios hasta la actual globalización, siendo esta la principal herramienta y sustento para las redes y el relacionamiento social, cultural, económico, político, entre otros. Estos últimos, son parte del análisis propuesto por Manuel Castells, en su libro *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (2004), quien estudia cómo las TIC han penetrado en la sociedad contemporánea, formando vínculos y/o comunidades digitales que construyen una

estructura social digital con vasta amplitud, acorde a la era de la globalización; la “sociedad red” de Castells (2000) busca caracterizar estas nuevas relaciones sociales marcadas por el flujo de la comunicación e intercambio de información. En otras palabras, señala que el internet es el centro de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye la base de nuestras vidas, las formas de relación, trabajo y comunicación, procesando la virtualidad y transformándola a nuestra realidad constituyendo la sociedad red (Castells, 2000). Esto trajo consigo un éxodo hacia las nuevas plataformas y dispositivos tecnológicos, marcados por el acceso a internet. A raíz de lo anterior, se llega a concluir que el internet permite el acceso mundial a una infinidad de datos. Según Cabrero (1998), como se citó en Belloch (2012), afirma lo siguiente con respecto a las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación:

Son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino que es lo más significativo de manera significativa e interconexión, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (Cabrero, 1998, como se citó en Belloch, 2012, p.1).

A través del avance de las TIC, es posible dar cuenta de diversos factores tales como la interactividad, interconexión, sincretismos culturales/sociales, instantaneidad, y una importante reconfiguración laboral en cuanto a la expansión, competitividad, automatización y/o digitalización del trabajo, entre los más destacados.

Asimismo, en Díaz et al. (2011) indican que las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios con las siguientes funcionalidades:

Administrar la información permiten el fácil acceso a una inmensa fuente de información, proporcionan un proceso rápido y fiable de todo tipo de datos, canales de comunicación inmediata, capacidad de almacenamiento, interactividad y la digitalización de toda la información. (...) La revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente se debe en buena parte a los avances significativos en las TIC. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente a esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información (Díaz et al., 2011, p.2).

Adicionalmente, se encuentra una subcategoría para abordar los diferentes tipos de tecnologías de la información y de la comunicación, característicos de la nueva era de la globalización (Segura, 2017):

1. Redes: definidos como los medios de comunicación tales como telefonía fija o móvil, televisión digital o satelital, etc.
2. Terminales: equipos que procesan la información, tales como el computador, celulares inteligentes, televisores, consolas, etc.
3. Servicios: motores de búsqueda, correo electrónico, almacenamiento en la “nube” virtual, comercio electrónico, audio y música, etc.

2.2.4. TIC y Persona Mayor

Las TIC se han incorporado en la sociedad, produciendo espacios para la innovación, construcción y dinamismo de variadas prácticas humanas. No obstante, es un hecho que no es lo mismo hablar de la generación que nace y se construye a la vez con la tecnología, a la que tuvo que vivir un cambio drástico en la forma de comunicarse y construirse en la sociedad con ella (Ospina, 2015). Asimismo, Prensky (2001), como se citó en Sunkel y Ullmann (2019) indica en la importancia de distinguir entre los nativos digitales y los inmigrantes digitales, ya que los primeros (niños y jóvenes que nacieron y crecieron en la era digital) representan una continua y prolongada exposición a los medios digitales y por el grado que los integran -de forma natural- a su rutina diaria. En cambio, los segundos, son aquellos que no nacieron en el mundo digital y han tenido que adaptarse al nuevo entorno que se encuentran. Asimismo, se ha incluido el término “brecha digital”. Este se ha creado para definir la separación y las diferencias entre países que cuentan con acceso a nuevas tecnologías y a los que no. Este término también hace hincapié a las diferencias entre los distintos grupos sociales a la hora de utilizar TIC teniendo en cuenta los distintos niveles de alfabetización y además de la capacidad tecnológica (Sevilla et al., 2015).

Lo mencionado anteriormente, es estrechamente vinculante con las personas mayores, ya que a ellos y las TIC se les relaciona generalmente en las líneas de desigualdades o brechas en la sociedad informacional (Casamayou y González, 2017). Sin embargo, Aldana et al. (2012) indican que, haciendo adecuaciones en tiempos, espacios y acompañamiento, las personas mayores logran desarrollar confianza en sí mismos, motivaciones y también interés hacia el acceso a las TIC. Pese a que este grupo cuenta con ciertas condiciones desfavorables

para el uso cotidiano de las TIC, se ha logrado incorporar paulatinamente a la sociedad digitalizada (Arroyave et al., 2020). Además, como señalan Leiva et al. (2018) el aprendizaje del uso de TIC requiere un ambiente donde las personas mayores se sientan acogidas, generando una mayor confianza y seguridad. Por lo que, si bien a diferencia de las personas nativas digitales, las personas mayores afrontan nuevos desafíos para el aprendizaje de competencias digitales y de las nuevas tecnologías, muestran un destacable interés por aprender de estas (Román y Fernández, 2021). Así que, “con la popularización de las TIC, el ordenador, internet y móvil se están convirtiendo en artículos personales comunes para las personas mayores” (Hou, 2022, p.21).

2.2.5. Soledad

La soledad es un fenómeno social contextual complejo, en el cual resulta difícil identificar cuándo y cómo se convierte realmente en un problema (Lim et al., 2020). A partir de este dilema, existen varios autores que estudian el concepto de la soledad desde distintas aristas. Pinto (2020) indica que la soledad es un tema que se puede encontrar dentro de los “clásicos” de la etapa de desarrollo de la sociología, como por ejemplo: Emile Durkheim y George Simmel, aunque también es posible encontrar el estudio de la soledad desde la filosofía, con el francés Michael Foucault.

Diversos autores han hablado sobre la soledad subjetiva y objetiva, señalando que la soledad subjetiva no es una situación buscada por la persona, sino que es una soledad propiamente obligada por las circunstancias personales que sufre algún individuo (Díez y Morenos, 2015), donde aún estando con la presencia física de integrantes familiares y/o conocidos, la persona siente la soledad, por lo que este sentimiento es menos notorio para quienes la rodean, mientras que la soledad objetiva, se considera como la condición en la que se encuentra un individuo que vive solo, es decir, la vivencia de estar solo, sin una compañía física en su entorno domiciliario (Bermejo, 2016) ni cercano. Es decir, por un lado, la soledad subjetiva se relaciona con la percepción de sentirse solo y, por otro lado, la soledad objetiva se puede entender como cuando no se está satisfecho con las relaciones sociales que se tienen, su número, frecuencia, falta de apoyo y compañía.

Es importante señalar que el sentimiento de soledad se debe diferenciar del aislamiento social, ambos conceptos se encuentran interrelacionados, pero no aluden a lo mismo, ya que este último se entiende como la situación objetiva de tener mínimos contactos con otras

personas, bien sean familiares y/o amigos (Géne, et al., 2016) En esa misma línea, el sentimiento de soledad se relaciona con la insatisfacción motivada por la falta de ciertas relaciones o la pérdida de calidad en los contactos con otras personas, en otras palabras, tiene que ver con la manera en que los sujetos perciben, experimentan y evalúan la falta de comunicación interpersonal (López y Díaz, 2018). En ese marco, la soledad se ha concebido como un estado subjetivo que contrasta con la condición de aislamiento físico (Montero y Sánchez-Sosa, 2001), que surge como una respuesta a la falta de una relación en particular e implica un desequilibrio entre el nivel deseado de interacción socio-afectiva y su logro.

Además, es preciso señalar que han habido algunos autores con estudios recientes desde las ciencias sociales que tratan el tema de la soledad, específicamente, desde la sociología. Uno de ellos es Liliana Soledad Cerretani, en su investigación, “Sociología de la Soledad” (2019), donde explora la generalización de la soledad como forma de relación social, la cual compite con la solidaridad en toda la estructura social de la modernidad, en un contexto contemporáneo de exclusión y también de marginación de crecientes sectores de la población de las relaciones sociales de producción dominantes.

2.2.6. Soledad en persona mayor

Situando lo anterior en personas mayores, Rodríguez (2009) señala que en la vejez es una etapa en la vida de la persona, en la cual suceden una serie de pérdidas que facilitan la aparición del sentimiento de soledad. Asimismo, para complementar lo anterior, se hacen presentes cambios emocionales y físicos en la persona mayor, como el contexto en el que vive, con la visión acerca de la vejez en determinada época, lo que podrían motivar a el sentimiento de soledad (Montero y Tapia, 2020).

En relación con lo anterior, Laforest, (1991) como se citó en Montero y Tapia (2020), indica que hay tres causas al sentimiento de soledad manifestadas por crisis que viven las personas mayores, donde cada crisis es una ocasión para el cambio positivo o negativo en la toma de decisiones, por ejemplo, la crisis de identidad para la persona mayor (afectando su autoestima), la crisis de autonomía (relacionada con la percepción de la independencia y productividad para la sociedad) y la crisis de pertenencia (la cual se vive al retirarse de un círculo social al cual acudía con frecuencia). Azerodo y Afondo (2016) como se citó en Céspedes (2019) indican que también se puede deber al cambio demográfico relacionado con el envejecimiento de la población, la baja natalidad, la jubilación de los *baby boomers*, la urbanización de las áreas rurales, el uso de cada vez mayor de las nuevas tecnologías y el

establecimiento de las relaciones virtuales, la viudez y/o la salida del hogar de los hijos. Asimismo, Hawkley (2015), señalado en Céspedes (2019) enfatiza que el factor de la salud se asocia también a la soledad, debido a que si la soledad se percibe como deficiente, se predicen niveles más altos de soledad, así como también eventos estresantes y el estrés que conlleva.

2.2.7. Significados

En el siguiente apartado se mencionará cómo se relacionan los significados que le atribuyen las personas mayores con respecto al uso de TIC y el concepto de soledad. Para ello, es importante comprender qué se entiende según distintos autores. Para abordarlo se guiará desde la mirada del interaccionismo simbólico.

Para contextualizar, esta corriente surge en la Escuela de Chicago alrededor de 1950 en Estados Unidos, donde autores como William James, Charles H. Cooley y George H. Mead establecieron las bases del interaccionismo simbólico; no obstante, la corriente se ha desarrollado a partir de Everett Hughes y principalmente Herbert Blumer, quien propuso el término de interaccionismo simbólico. Lúquez de Camacho (2016) menciona que desde el interaccionismo simbólico se propone que la sociedad, la realidad y el yo emergen y se comprenden a través de la interacción y la comunicación basada en símbolos. Así pues, la realidad es concebida como un proceso relacionado a hechos y valores, por lo que suele hablarse de múltiples realidades más que de una determinada.

En este sentido, los conceptos de interacción social y significado son elementos centrales del interaccionismo simbólico, pues estos últimos son construidos socialmente. De ahí que este se encarga de estudiar la manera en cómo se crean, se mantienen y se transforman estos significados. A partir de los trabajos de Mead, se formulan tres premisas básicas del interaccionismo simbólico (Blumer, 1982):

- A. Los seres humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de los significados que estas tienen para ellos.
- B. El significado de las cosas deriva o surge de la interacción que los individuos sostienen con sus semejantes.
- C. Estos significados se manejan y se modifican a través de un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas con que se topa.

Los significados pueden ser abordados desde diferentes teorías. En particular, la teoría del significado planteado por Alfred Schutz, quien en su obra “Fenomenología del mundo social: introducción a la sociología comprensiva” (1972) es claro en afirmar que el concepto “significado” supone un problema a la hora de abordarlo debido a su intersubjetividad, es decir, al significado que cada uno le otorga a una acción propia determinada. En este punto, es importante la atención que se le da a tal situación, en un momento y contexto especial. Dado el caso de la presente investigación, no sería lo mismo otorgar el significado de soledad antes de la pandemia, como entre y después de esta, ya que se hace presente de una manera mucho más notoria el concepto de soledad debido a las restricciones de movilidad, sobre todo con medidas endurecidas para las personas mayores.

De igual forma para el caso de las TIC en la sociedad, y en específico con las personas mayores, en cuanto a otorgarle cierto significado antes de la pandemia, como en el período entre pandemia (confinamiento), considerando que muchos trámites, formas de trabajar, de comunicarse, cambiaron sustancialmente de manera remota. Un individuo, por ejemplo, podría no tener mayor miedo a sentirse solo, pues tiene al menos algún vínculo que le brinde compañía cuál sea la forma, pero desde la llegada de la pandemia y todo lo que trajo consigo, la persona puede resignificar lo que sentía y lo que entiende por soledad, dado un contexto único y especial, y una atención entregada de forma específica.

En palabras de Schutz, “esto también implica que el significado de una vivencia varía según el momento desde el cual se observa. Por ejemplo, su significado es distinto según la distancia temporal desde la cual se la recuerda y mira retrospectivamente” (Schutz, 1972, p.103). Continuando con esta idea, es necesario tener distintas vivencias de un mismo hecho y así otorgarle necesariamente una interpretación de, por ejemplo, la vivencia uno, vivencia dos, y vivencia tres; se da dentro de una instancia donde se percibe un hecho y se selecciona, dentro de todos los demás posibles y de manera consciente.

De esta forma, la vida social funciona mediante la interacción y la construcción de significados, por lo que se debe estudiar los procesos simbólicos implicados en la interacción del mundo definido como real, de tal modo que, los significados son productos sociales que surgen durante la interacción entre personas. Por lo tanto, para fines de esta investigación se usará el término de “significados” entendiendo la significación que le otorgan las personas mayores al uso de TIC y soledad durante el confinamiento del COVID-19.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque metodológico

En referencia a la pregunta y los objetivos planteados en esta investigación, se determinó trabajar con un diseño metodológico cualitativo, ya que esta metodología representa estrategias de elevado rendimiento en la búsqueda de comprender e interpretar las imágenes sociales, las significaciones y los aspectos emocionales que traen consigo los actores sociales en los comportamientos, motivando que su diseño sea abierto y flexible (Serbia, 2007). De esta manera, la metodología elegida para esta investigación permite interpretar los relatos que significan las PM con respecto a la soledad y el uso de TIC en confinamiento.

En cuanto a la perspectiva temporal utilizada en el estudio, este fue transversal dado que para esta investigación se recolectaron datos de un momento específico, es decir, el primer semestre académico de 2023. Por consiguiente, se dispuso que el tipo de diseño de esta investigación es no experimental, pues no existe intervención ni manipulación de variables (Hernández et al., 2006).

3.2 Técnica de recolección de datos

Los datos fueron recolectados desde fuentes primarias, a través de entrevistas semiestructuradas y en profundidad. Se determinó usar este instrumento para responder a los objetivos de investigación, dado que “constituye el fluir natural, espontáneo y profundo de las vivencias y recuerdos de una persona a través de la presencia y estímulo de otra que investiga (...) (para) captar completamente la riqueza de sus diversos significados” (Carballo, 2001, p.15). Como la presente investigación consideró tener una cantidad reducida y específica, se hizo viable una técnica que permitió un análisis en profundidad de los datos, con el fin de evidenciar los significados de las personas mayores con respecto a las variables expuestas.

Además, se optó por la entrevista en profundidad semi-estructurada, ya que “las entrevistas semiestructuradas, pese a que cuentan con un guion previamente establecido, son flexibles y permiten que el investigador profundice más en un aspecto relevante o interesante

para su investigación” (Tracy, 2013, como se citó en Mendoza, 2018, p.88). Adicionalmente, refiriéndose a una entrevista con el concepto de “profundidad”, esta se refiere y cumple con plasmar todos los tópicos que se abordaron a lo largo del encuentro, con el fin de identificar el o los temas, calcular el tiempo a emplear, y también evitar cualquier desvío de información por parte del entrevistado durante la sesión (Robles, 2011). De esta manera, se esperó que las personas mayores entrevistadas entendieran de manera clara y sencilla las preguntas para que los participantes no tuvieran problemas al momento de ahondar en sus vivencias y experiencias.

3.3. Diseño muestral

3.3.1. Participantes

Para la selección de los participantes, se utilizó un muestreo de bola de nieve, ya que en este se identifican los casos de interés a partir de un sujeto que conozca a alguien que puede resultar un buen candidato para participar (Martínez-Salgado, 2012). Se seleccionaron dos personas para iniciar el proceso de muestreo, quienes fueron recomendando a otras que calificaran para el estudio, por lo que se entrevistó a familiares, amistades y vecinos de ambos.

Así, la muestra estuvo compuesta por 10 personas, 7 mujeres y 3 hombres. Estos fueron seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios: 1) tener entre 60 a 85 años 2) residir en la comuna de Viña del Mar 3) ser usuarios de las TIC, especialmente en período de pandemia 4) no presentar algún trastorno neurodegenerativo. La composición de la muestra se presenta a continuación en la Tabla 1:

Entrevistados	Género	Edad	Ocupación
Entrevistada 1	Femenino	61	Trabajadora activa
Entrevistada 2	Femenino	74	Trabajadora activa y jubilada
Entrevistado 3	Masculino	62	Trabajador activo
Entrevistada 4	Femenino	60	Trabajadora activa
Entrevistada 5	Femenino	63	Trabajadora activa
Entrevistada 6	Femenino	66	Jubilada
Entrevistado 7	Masculino	65	Trabajador activo
Entrevistada 8	Femenino	65	Jefa de hogar
Entrevistado 9	Masculino	63	Trabajador activo
Entrevistada 10	Femenino	83	Jubilada

Tabla 1. Composición y caracterización de la muestra

3.3.2. Procedimiento

La entrevista fue de manera presencial, solicitando de antemano un espacio privado donde ninguna otra persona pudiera interferir escuchando el relato o tomando un rol activo como complementario a las respuestas del entrevistado. Además, se generó un espacio de confianza, sumada a la confidencialidad de sus declaraciones, para que el individuo fuera lo más sincero posible y pudiera tener una apertura con el entrevistador. Teniendo en consideración esto último, se decidió portar con pañuelos desechables para cada entrevista, pues existía la posibilidad de que la persona entrevistada se desbordara emocionalmente producto de la activación de su memoria emotiva, especialmente por las preguntas ligadas al contexto de pandemia, entendiendo que pudo haber sido complejo dependiendo de cada realidad.

Dada que la entrevista fue semiestructurada, es decir, el guion definió y ordenó los temas a tratar, y al mismo tiempo es en profundidad, se ahondó en temas interesantes que surgieron en cada ocasión de manera espontánea, realizando preguntas pertinentes y beneficiosas para la investigación, y que enriquecieron el guion predeterminado.

Por último, las entrevistas tuvieron una duración entre 15 a 30 minutos aproximadamente.

3.3.3 Plan/técnicas de análisis de datos

Para el análisis de las entrevistas se utilizó la teoría fundamentada, debido a que la interpretación de las transcripciones de las entrevistas son la pieza fundamental para decidir qué datos se analizarán y codificarán, de acuerdo con los siguientes procedimientos: codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva (Hernández, 2014). Flick (2012), como se citó en Hernández (2014) indica que estos procedimientos no deberían entenderse como diferenciados, sino como maneras diferentes de manejar el material textual, donde el investigador se puede mover de una a otra y combinarlas si es necesario, por lo que, toma especial relevancia la comparación constante y la asignación de códigos al material de investigación.

En cuanto a los tres códigos existentes, Strauss y Corbin (2002), como se citó en Alveiro (2013), indican que la codificación abierta es proceso analítico que, mediante la asignación de etiquetas o códigos a segmentos de datos, permite describir de la manera más

fiel posible el contenido de dichos segmentos, y que este tipo de codificación busca identificar en los datos, los conceptos, propiedades y dimensiones.

A su vez, la codificación axial, consiste en el proceso de relacionar las categorías a las subcategorías alrededor de un eje que enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones (Strauss y Corbin, 2002, como se citó en Alveiro, 2013).

Por último, la codificación selectiva, refiere al proceso en el cual todas las categorías emergentes se integran dentro de un esquema conceptual, en relación con una categoría central o nuclear de importante poder analítico (Strauss y Corbin, 2002, como se citó en Alveiro, 2013). Cabe señalar que dicha codificación se realizó a través del software ATLAS.ti 9, permitiendo generar sus grupos, redes y nodos.

3.4. Consideraciones éticas

Durante el proceso de investigación, se consideraron diversos criterios éticos; estos fueron presentados en extenso a cada una de las personas entrevistadas mediante un consentimiento informado (ver anexo n°1). Dichos criterios son los siguientes:

1. Privacidad: todos los datos recogidos serán estrictamente anónimos y de carácter privado, de tal manera que estos sean sólo información validada para fines científicos.
2. Costo: la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico alguno.
3. Voluntariedad: la participación es completamente libre y voluntaria, por lo que el participante tiene derecho a negarse y/o suspender y dejar inconclusa la entrevista cuando así lo desee, sin dar explicaciones o sufrir algún perjuicio por tal decisión.

Además, cabe destacar que dichos consentimientos fueron resguardados por los tres investigadores de la presente tesis en tres carpetas confidenciales, quedando restringido el acceso hacia terceros.

CAPÍTULO IV: TIC, SOLEDAD Y SIGNIFICADOS DE LAS PERSONAS MAYORES

Este capítulo fue trabajado en base a las 10 entrevistas ejecutadas y analizadas a través de la teoría fundamentada. A continuación, se presentan los resultados de la presente investigación, tomando en consideración nuestros objetivos específicos descritos, se optó hacer la presentación en base a la codificación abierta (ver anexo n°2), axial y selectiva.

Para ejemplificar partes del análisis, se ocuparon extractos de las entrevistas, las cuales fueron citadas entre paréntesis con: número de entrevista, género y edad de la persona.

4.1. Significados de las personas mayores respecto al uso de Tecnologías de la Información y de la Comunicación en confinamiento

En esta sección se abordan los significados de las personas mayores respecto a las TIC, principalmente desde 4 subdimensiones: dispositivos que usaron, enseñanza, servicios y valoraciones.

4.1.1 Dispositivos que usaron

En esta subdimensión, es posible dar cuenta que la totalidad de las personas mayores entrevistadas, en mayor o menor medida, utilizan el teléfono celular de tipo “smartphone”, entendiendo dicho término como un celular inteligente que combina las funciones de un teléfono fijo o móvil antiguo (básico), con funciones operativas que permiten el uso de internet: “Bueno, yo uso el teléfono más que nada” (E.4 femenino, 60 años); “Yo manejo mi celular” (E.8 femenino, 60 años). Dicho aparato tecnológico, ya es parte de sus vidas como un elemento inherente a cada individuo, un objeto utilitario que dejó atrás la percepción por parte de las personas mayores de ser sólo para un público más joven, sino más bien, ahora es recibido como un aparato intergeneracional imprescindible para la época marcada por la instantaneidad de la comunicación e información, que es para lo que se usa mayormente el celular, cuestión que será analizada a posterioridad. Además, su acceso es universal, pues cualquier persona que tenga los recursos económicos necesarios puede adquirirlo, habiendo

una variedad de precios, tamaños, funciones, planes móviles de datos, modalidades de pago del equipo, entre otras.

En primer lugar, como entrada, se posiciona el teléfono celular, y dependiendo de su nivel de uso y utilidad para la persona, se accede a otros dispositivos similares como el tablet, seguido del computador/notebook y Smart TV, definiendo este último como un televisor integrado a conexión y servicios de internet.

Como se ha podido evidenciar, cada persona decide acceder al mundo de los dispositivos tecnológicos, es decir, ser parte de la era digital a partir de algún elemento esencial. Como menciona Houli (2022) indicando que las TIC, es decir, dispositivos e internet que deciden utilizar, se convierten en artículos personales comunes para las personas mayores.

4.1.2 Enseñanza

Tal como fue posible distinguir, la totalidad de entrevistados se integraron a las TIC. Esto fue gracias a la motivación y enseñanza de familiares y amistades, quienes ya se encontraban digitalizados. Aquellos recientemente nombrados, son pertenecientes a la sección de nativos digitales (Prensky, 2001, como se citó en Sunkel y Ullmann, 2019), por lo que el uso de tecnología se encontraba absolutamente normalizada desde una temprana edad, realidad diferente a la que viven las personas mayores, calificadas como inmigrantes digitales, quienes tuvieron que acostumbrarse a usar aparatos tecnológicos dentro de una edad mucho más mayor que los primeros. Esa distinción, ha traído consigo una brecha digital que separa a ambas secciones por su nivel de dominio en la tecnología, y por consiguiente, en la variable de edad. De esta manera, no es sorprendente que niños, adolescentes y adultos jóvenes manejen una amplia gama de tecnologías con vasta experticia, a diferencia de las personas mayores, quienes, por un lado, demostraron ajustarse a las necesidades impuestas en el período de confinamiento por la pandemia del COVID-19.

A raíz de lo anterior, es posible desprender que toda la población tuvo que acceder a la red de servicios, incluyendo a las PM. Sin embargo, la experiencia con el manejo de TIC difiere en, al menos, dos grandes clasificaciones que permiten obtener una respuesta sobre cómo las personas mayores estuvieron utilizando las nuevas tecnologías y qué sentido le otorgaron. La primera de ellas, reúne a las PM que tuvieron un completo apoyo con el manejo de TIC de servicios a través de la enseñanza y dedicación de familiares y/o amistades,

mientras que la segunda clasificación, la obtienen las PM que ya hacían uso de TIC de servicios antes de la pandemia y confinamiento. Para detallar ambas clasificaciones expuestas, es menester aclararlas a continuación.

La primera clasificación, expone a las personas mayores en un nivel de parcial o completo desconocimiento sobre algunas TIC. Por lo general, muchas de ellas manejaban ciertas redes sociales desde antes de la pandemia, en un nivel de dominio más o menos básico. Sin embargo, cuando se trató de ocupar las TIC de servicios para asuntos formales como trámites o diligencias varias (recordando el contexto de confinamiento en pandemia), estas mostraron nulo conocimiento sobre las plataformas web, pues no estaban familiarizados con la experiencia de tener que realizar trámites vía online, por lo que tuvieron que recurrir a familiares o personas cercanas -más jóvenes por cierto- para pedirles su ayuda y también enseñarles paso a paso cómo proceder con sus necesidades:

“Mira, mis hijos siempre me han enseñado a usar el celular, incluso mi nieta Florencia me enseñó a ingresar a YouTube y ver tutoriales de tejidos de crochet... mi tesoro estuvo toda una tarde enseñándome a utilizar esa aplicación” (E.6 femenino, 66 años).

“Ahora mi hija me ayuda en lo que es pagar cuentas, me enseñaron pero aprendí... media burra pero aprendí” (E.1 femenino, 61 años).

“Me fueron enseñando justamente mi hija y mi hijo se dieron la paciencia” (E.10 femenino, 83 años).

Según lo conversado con las personas mayores, esto fue un proceso largo y difícil, de ensayo y error, donde muchas veces tuvieron que recurrir nuevamente con las personas que actuaron como sus profesores de la digitalización para recordarles algún paso importante que olvidaron ejecutar, o bien, el olvido o pérdida de sus contraseñas para ingresar a algún servicio requerido, por lo que procedían a anotar las claves en un papel físico:

“Sí, sí, porque tenía un Facebook antes, pero se me olvidó la clave y yo misma lo... lo cerré y después no recordé la clave. Entonces pedí que me hicieran otro y eso fue hace siete años. (Entrevistadora) *¿Y ahora? ¿Ahora usted recuerda sus claves?* (Entrevistada) No, no las recuerdo. Mi hija me las tiene anotadas en una... en una libretita” (E.8 femenino, 65 años).

Esto, sin duda, está ligado a tener una leve preferencia por seguir utilizando ciertas técnicas de lo que antiguamente solían hacer para cada ámbito de la vida: el lápiz y el papel, por lo que muestran su “tradicional” forma en que se criaron y que siguen usando para cosas puntuales cuando la tecnología no los acompaña. Sin embargo, lo anterior no es más que un recurso para las PM debido a las funciones motoras del organismo que se han visto disminuidas con el tiempo (Riverón y Jocik, 2013), más si se habla de personas longevas. Además, en muchos casos les invadió la inseguridad en algún momento por presionar alguna tecla o alternativa en la plataforma web que les arrojara un error grande e irrevocable: “(...) siento que si lo vuelvo a hacer el celular va a explotar, así que mejor lo dejo así y prefiero que cuando venga alguien me ayude” (E.10 femenino, 83 años). Si bien en el caso anterior lo afirma de manera metafórica, hubo una gran preocupación por equivocarse.

Sin embargo, a pesar de todas las inseguridades y sentimientos de no ser capaces, estos fueron esporádicos, pues sus ganas de aprender y adaptarse a esta nueva era digital de las TIC de manera integral fueron ampliamente superiores, puesto que sus necesidades estaban en primer lugar. Tal como podían acceder a usar redes sociales (WhatsApp, Instagram, Tik Tok, YouTube, entre las más destacadas) o utilizar plataformas de *streaming*, como Netflix, empezaron a mostrar resiliencia y motivación por el cambio, incentivados por las circunstancias de encierro, y seguidamente, de no depender de sus familiares o cercanos para encontrarse a la altura de las exigencias que la sociedad del conocimiento (Castells, 2004) les impuso.

La segunda clasificación, en tanto, incluye a las personas mayores que contaban con un nivel de dominio de TIC significativamente avanzado con respecto al primer grupo, y que en el período de confinamiento utilizaron los servicios requeridos sin mayor complicación que los llevara a pedir ayuda a otra persona, por lo que su manejo fue mucho más sólido e independiente, tal como lo venían haciendo antes de la pandemia:

“(...) con mi trabajo he tenido que aprender a usar bien los computadores, para configurar las impresoras, aparte me manejo bien en Gmail, Excel, la verdad es que llevo años utilizándolo, ya que ahí yo mando los presupuestos de las mantenciones. Y después con el tiempo aprendí a realizar compras online, por Mercado Libre, Aliexpress, y así sucesivamente, sacar documentos, pedir horas a médicos... creo que me manejo bastante bien... me puedo defender (...). Aparte, en el confinamiento yo pude seguir trabajando, pude seguir en contacto con mis clientes y tuve que seguir

yendo al hospital (...). Pude realizar compras online, ya sea electrodomésticos, ropa, regalos, y venían a dejarme todo a la casa... claro que uno igual extrañaba el ir a una tienda, ver el producto y elegirlo... pero bueno, había que adaptarse en ese momento, así que sí... creo que lo mejor que pude hacer en confinamiento fue haber usado las TIC” (E.9 masculino, 63 años).

“(Entrevistador): *Cuéntenos ¿Qué tan difícil fue utilizar las redes sociales en el confinamiento?* (Entrevistada) ¿Para mí? Nada, ya después de tanto tiempo usando el teléfono para andar viendo cosas, es más fácil aprender. Igual eso del banco siempre me complicó o también esa cosa de los permisos, pero eso. Igual aprendí más según yo, así que podría decir que para nada difícil (...). Usé Facebook, WhatsApp y eso más que nada, y bueno las páginas de bancos o cosas así, cuando daban los IFE me metía ahí, como estuvimos tanto tiempo con eso, aprendí a meterme sola al menos” (E.4 femenino, 60 años).

“(Entrevistadora) *¿Y ahora le ha costado (usar el celular)?* (Entrevistado) No, ahora ya estoy más... moderno (ríe), lo utilizo mejor” (E.7 masculino, 65 años).

Tal como es posible identificar en las conversaciones con las personas mayores que ya hacían uso de TIC desde antes de la pandemia, les resultó fundamental no solo para efectos de la comunicación a distancia con sus seres queridos, sino también les permitió sostener sus fuentes laborales y supieron cómo sacarle provecho a los servicios según sus distintos rubros. Resultó fundamental que a lo largo de su trayectoria laboral hayan utilizado distintas tecnologías, pues para el contexto de confinamiento sólo les bastó seguir algunas instrucciones y aprender otras funcionalidades específicas en comparación con el primer grupo, quienes se vieron sobrepasados en algún momento. Esto no ocurrió en el segundo grupo, al contrario, su nivel de dominio estuvo alineado con su percepción de alta capacidad para resolver y atender sus necesidades de manera remota:

“No te queda de otra, si al final te quedai’ atrás, o no sé dónde te vai’ a quedar. Aparte el sistema te obliga, te lleva. Usted viene a hacer un trámite, y no, lo tiene que hacer a través de la página... sonaste. A todo el mundo, tú ya no haces trámites presenciales, todo a través de la página, pero yo creo que es mejor” (E.2 femenino, 74 años).

Como manera de síntesis de ambos grupos, y de la utilidad de los TIC de servicios, es sumamente notable cómo la pandemia influyó en el uso de distintos servicios de los cuales no estaban acostumbradas las personas mayores. El hecho de realizar trámites de manera presencial era parte de una costumbre que la llevaron durante años, pues, ya que como no fueron nativos digitales, tuvieron que sumarse al cambio digital a como dé lugar, y la pandemia, fue un motivo y un llamado obligatorio para hacerlo. Surgieron dudas, inseguridades y varios pensamientos intrusivos, pero que no fueron algo más que pasajero, pues la conectividad digital era parte de sus prioridades como fuentes de entretenimiento, laborales, y de pagos.

También, es preciso señalar que les significó, en primer lugar, acortar la brecha digital entre ellos mismos como grupo etario, es decir, quienes no estaban completamente interiorizados en la amplia variedad de servicios digitales, y quienes ya acostumbraban a utilizarlos de manera natural en sus fuentes de trabajo. Es por esto que la ya existente comunidad digital jugó un papel preponderante en la inclusión digital de las personas mayores, ya que no solo se logró acortar más la brecha entre ellos, sino también con la del mundo digital intergeneracional.

El cambio digital también significó un cambio social el cual hasta la fecha se encuentra presente, y afirmando lo que menciona Salech (2020) que la pandemia vivida evidenció la transformación de lo presencial a lo digital, pensando también en las personas mayores como parte de este segmento. Esto permitió que la sociedad continuara su dinámica del día a día y mitigara el impacto social que estaba en dicho momento a través de la adaptación de múltiples servicios. De esta manera, es posible deducir que el contexto de confinamiento sirvió como una estrategia para aprender sobre las TIC, a través del rompimiento de barreras mentales, prejuicios y/o estereotipos, preservando su aprendizaje hasta la fecha para su propio beneficio:

“(…) mis dos hijas, tanto de enseñarme no, pero te explican una vez (...) No y lo otro, metiendo dedito (...) digo ‘a ver esta cuestión no me resulta por acá, a ver me meto por acá’, y yo le digo ‘bueno, si hay un error, mala suerte nomas’ (...) La tecnología me ha ayudado mucho. Pero más que todo, el celular, o sea digamos, para el trabajo” (E.2 femenino, 74 años).

“Me siento integrado al mundo, hay harta gente de edad que a veces se niega a las cosas modernas, pero en el fondo tiene sus ventajas y desventajas” (E.7 masculino, 65 años).

“Siempre debo estar atento a mi celular y correo electrónico para dar presupuestos, así que el celular es lo que más utilizo, el notebook también lo utilizo bastante ya que hago facturas en el Servicio de Impuestos Internos y también hago compras o pago cuentas por internet” (E.9 masculino, 63 años).

Con base en las conversaciones, fue posible demostrar que para ellos la tecnología, especialmente hablando del teléfono celular y en algunos casos el computador, significa estar presentes en la actualidad, que la cultura hoy en día está mediatizada digitalmente y la pulsada ha sido más grande, por lo que han sido capaces de inmiscuirse -no exentos de dificultades- dentro de la era digital. Cabe destacar que, si bien algunos pueden justificar que la tecnología es para todos y no sólo para las personas más jóvenes, implícitamente reconocen partir desde una brecha digital que los puso en una posición más alejada de las nuevas TIC, por lo que su avance ha sido más lento y ligada a las funciones esenciales, como lo es el factor comunicacional como primer -y en algunos casos- único objetivo, para luego relegar en otras funciones de entretenimiento u ocio. Es debido a esto que, en un primer momento, encontrar personas mayores que utilizaran nuevas TIC era poco usual y hasta sorprendente; hoy en día, se obtiene una visión diferente, donde se normaliza la entrada a la era digital sin distinción de generaciones. Esto ha llegado a crear o reforzar, según cada caso, en un sentimiento de identidad, donde las personas mayores se sienten parte de la comunidad digital, pues son capaces de formar una sociedad en red (Castells, 2004) gracias a la inclusión tecnológica.

Las personas mayores, por más tradicionales que puedan catalogarse muchas veces, han sabido flexibilizar un aspecto de sus vidas en pos del acto comunicativo y su creciente incorporación al mundo globalizado. Los entrevistados otorgaron una importancia superior a los dispositivos con mayores funciones que solamente llamar y recibir llamadas, y en parte, este proceso ha sido motivado, y en algunos casos forzado, debido a la crisis socio-sanitaria del COVID-19 que llegó a Chile a principios del año 2020, más en específico, con las medidas impuestas de confinamiento, que resultaron ser un aislante de las comunicaciones

presenciales con personas fuera del hogar. Al reducirse el contacto, la única alternativa de comunicación fue usar los dispositivos celulares, como insumo base:

“Ahora, yo creo que el celular me ayudó mucho para estar en contacto con mis hermanos, y mi mamá... Ellos son de Miraflores y antes de la pandemia yo visitaba con frecuencia a mi mamá, pero cuando llegó el COVID tuve que limitarme a esas visitas... entonces ella con la ayuda de mi hermana aprendí a utilizar el celular y nos hablamos por WhatsApp. Y la verdad es que eso me sirvió mucho, porque a pesar de la distancia yo podía seguir comunicándome con ella por videollamada” (E.9 masculino, 63 años).

“(Entrevistador) *¿Entonces podríamos decir que usted en confinamiento utilizó más sus redes sociales?* (Entrevistada) Sí. Muchísimo. Como para con mis... Con mis amigas también nos hacíamos videollamadas y todo eso. (...) O sea, si no tengo red fija. *¿Y si no tuviera celular? Yo creo que me habría dado una depresión, tal vez*” (E.8 femenino, 65 años).

Los entrevistados son enfáticos en hablar sobre lo que significó para ellos haber contado con los dispositivos tecnológicos, esencialmente con el teléfono celular, el cual les sirvió para mantener la comunicación directa con familiares y otros seres queridos. Quienes ya manejaban dichas herramientas, potenciaron su uso estando en confinamiento, mientras que quienes no incursionaban más allá de llamar y recibir llamadas en sus smartphones, decidieron hacerlo. La importancia de estos, llega a un nivel de dependencia con los celulares, a tal punto que sentirían emociones negativas en caso de no tenerlos, enfocados principalmente en las nuevas experiencias de relaciones sociales que generó el confinamiento, por lo tanto, se hicieron parte de una sociedad que está abierta a recibir y compartir conocimiento para generar lazos y avanzar juntos como parte de una comunidad en línea hacia una nueva era, marcada por las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Por último, el uso de computador/notebook, Smart TV y tablet, como fue mencionado con anterioridad, también marcan un espacio dentro de la cotidianidad de las personas mayores, sin embargo, en una menor medida:

“(uso) el celular, teléfono fijo y (smart) TV” (...) “Hace bastante tiempo, en mis tiempos de trabajo de oficina aprendí a usarlo ya que nos llevaron a realizar cursos de

computación. Entonces me manejo en Word, Excel pero intermedio... no alcancé a entenderlo a nivel experto” (E.6 femenino, 66 años).

“Me manejo con computadores, uso diariamente mi celular para trabajar y comunicarme con mi familia, sé usar tablet, impresora, de todo” (E.9 masculino, 63 años).

El manejo de otros dispositivos, más allá del teléfono celular, es mucho menor. El computador se menciona sólo en un par de entrevistados, y su fin es meramente laboral. Si bien, no fue un aprendizaje en medio de la pandemia, sí fue un plus para continuar y fortalecer sus respectivos trabajos, por lo que existe una amplia valoración por estos dispositivos los cuales no sólo sirven para la comunicación, sino también como una herramienta utilitaria. Adicionalmente, la brecha digital en estos casos fue mucho más corta en comparación con personas mayores que iniciaron su era digital de forma más tardía y sólo con fines comunicacionales. En este caso, al trabajar directamente con tecnologías de distintas funcionalidades, hacen que estos tengan un mayor dominio de los dispositivos, pues su trayectoria ha sido marcada por un ingreso a la red de manera más temprana y con una necesidad adaptativa que, en el período de confinamiento, supieron aprovechar el máximo rendimiento útil para cada uno, por lo que significa para ellos estar conectados con la red y cultura mediatizada actual, y por ende, fuera de cualquier estereotipo que ponga en duda sus capacidades tecnológicas.

4.1.3 Servicios

En lo que respecta a esta subdimensión, permite identificar qué servicios utilizaron las PM durante el confinamiento. Mayormente, en las personas entrevistadas se nombró el uso de redes sociales tales como WhatsApp, Facebook, YouTube, Instagram, Tik Tok, y algunos servicios de *streaming* como Netflix. También, destaca el amplio uso de motores de búsqueda (Google por ejemplo) respecto a conocer información relativa a intereses y necesidades, tanto de noticias o instructivos sobre algún tema en particular, como también de acceso a la banca online, correo electrónico y plataformas web de servicios nacionales gubernamentales y/o institucionales, respectivamente:

“Aprendí y pude usar Tik Tok, Facebook, WhatsApp. Creo que fueron súper útiles en la pandemia, ya que igual en mis tiempos libres veía videos y me entretenía en eso” (E.1 femenino, 61 años).

“Mira yo usé mucho el WhatsApp, para comunicarme por llamada y video y también usé mucho la aplicación YouTube para entretenerme, escuchar música y ver tutoriales” (E.6 femenino, 66 años).

“Claro, ahí me comunicaba con mi hermana, con mi mamá. Y cómo se llama... porque como estábamos encerrados y no podíamos salir y creo que fue cuando más usé el teléfono con WhatsApp y todo eso” (E.8 femenino, 60 años).

“(...) entonces ahí, prácticamente no me arriesgaba tanto, me hacían pedidos a través de las redes sociales y ahí se me simplificaba un poco la cosa” (E.7 masculino, 61 años).

Se observa que la comunicación, el entretenimiento, compras y ventas, trámites y/o trabajo fueron frecuentes para satisfacer las exigencias en ese momento, impulsando la necesidad de aprender y utilizar estas TIC. Asimismo, también se hicieron presentes en las narrativas de los entrevistados la preocupación por acceder a plataformas web de acceso a diligencias y beneficios estatales:

“Los permisos que había para salir cuando estuvimos encerrados. Eso más que nada, me complicaba porque no sabía meterme a la página, qué datos poner” (E.5 masculino, 63 años).

Desde lo mencionado por los entrevistados se comprende el hecho de que totalidad de estos usaron variados servicios para llevar su día a día a cabo, entendiendo las circunstancias de crisis socio sanitaria por la que atravesaba Chile y el mundo entero, a través de una adaptación abrupta de lo presencial a lo virtual, por lo que sus actividades cotidianas de ocio, trabajo y círculo de comunicación se transformaron. Ante esto, es posible destacar al menos tres períodos claves por los que atravesaron y que el último de ellos persiste hasta la actualidad en lo que respecta a TIC de servicios. Estos, son puntos esenciales según la sociedad en red de Castells (2004) y que se adecúa al presente estudio, en un contexto particular:

1. Crisis: marcada por el comienzo de confinamiento voluntario, que pasó raudamente a ser obligatorio. Lo que parecía ser un encierro de un par de semanas, resultó en un confinamiento estricto de varios meses, lo que produjo una alteración entre la presencialidad y virtualidad, teniendo este último la tarea de suplementar todas las actividades y necesidades a la red digital, de manera que supuso un desafío de grandes

proporciones para quienes no estaban completamente familiarizados con todos los TIC de servicios: entre las más afectadas, las personas mayores. Por un lado, no fue preciso realizar grandes cantidades de trámites, pues varias compañías de servicios y/o instituciones optaron por la prórroga de estos, o bien, los familiares fueron quienes se encargaron de realizar los trámites. Cabe destacar que estos se destacaron por ser mucho más jóvenes y con un mayor manejo en las TIC. Por otro lado, sus comunicaciones vía redes sociales también fueron apoyadas por convivientes o amistades mientras se levantaba la cuarentena.

2. Resistencia: se identifica como el período donde las personas mayores aún esperaban y tenían la esperanza de regularizar su cotidianidad, ya sea con sus relaciones sociales, como también con el manejo de trámites varios que normalmente se realizaban de manera presencial. Sin embargo, ante la extensión del confinamiento, las PM tuvieron que requerir mayor asistencia con la tecnología, específicamente con el pago de cuentas, permisos de desplazamiento, ingreso a la banca online, como así también aprender a usar distintas funcionalidades dentro de la redes sociales, como por ejemplo, las videollamadas, la cual causó dificultades para ingresar en las PM que no estaban interiorizadas en ellas, es decir, que no tenían un manejo actual óptimo para los nuevos requerimientos de las TIC en confinamiento. Por todo lo mencionado anteriormente, las personas mayores quedaron en el dilema de aceptar las tecnologías, o bien, negarse a ellas y que otras personas se encargaran de sus necesidades. Ante esto, se formó una crisis interna de autonomía, relacionada con la percepción de la independencia y productividad para la sociedad (Laforest, 1991, como se citó en Montero y Tapia, 2020).
3. Adaptación: Ante la poca esperanza de volver prontamente a la presencialidad, las personas mayores empezaron a acostumbrarse a los aparatos tecnológicos y a sus funcionalidades, por lo que empezaron a tener una actitud más receptiva frente a las TIC, con el deseo de poder ser más autónomos y no depender de algún tercero, que en algunos casos, era percibido como una molestia el tener que decirle a otra persona que le ayude para cada uno de los servicios a utilizar, y que estos tengan que volver a enseñarles en más de una ocasión. Es por esto que las PM se volcaron a la escucha, al autoaprendizaje, y al ensayo y error, con la finalidad de resolver sus inquietudes y problemas de la forma más personal posible, sintiéndose más cómodos y con una calidad de vida superior:

“Lo que sí, lo que nos dimos cuenta, es que todos los trámites que tú antes hacías presencial, ahora se podían hacer a través de la página” (E.2 femenino, 73 años).

A partir de las tres clasificaciones y la cita recientemente aludida, se puede determinar que la conectividad digital trajo consigo obstáculos digitales por el hecho de aprender a usar todo de manera distinta, aunque también les brindó oportunidades para acceder de forma más rápida y sin el temor de contagiarse en ese momento de distanciamiento físico.

Dicha oportunidad que tuvieron las personas mayores para adentrarse en la red, les proporcionó una validez superior frente al resto de personas que infravaloraron sus capacidades, y se mostraron al mundo como cualquier persona natural que puede y quiere acceder a las tecnologías de la información y de la comunicación. Se entiende que, si bien el confinamiento de la pandemia aceleró el proceso de adaptación, sigue siendo parte de una transformación que está en pleno desarrollo, donde no todo lo realizarán mediante enlaces virtuales, pero sí se visibiliza la piedra de inicio para muchos, que equilibró la brecha digital entre las mismas personas mayores y el resto de la población, y que los casos de superación y adaptación al cambio digital suponen un mundo más inclusivo, de constante desarrollo y perfeccionamiento en los servicios que entregan las TIC.

4.1.4 Valoraciones sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Las TIC fueron una herramienta fundamental en el contexto de confinamiento que se encontraba viviendo, demostrando los cambios y transiciones que tuvieron que vivir las PM. Estas revelaron las nuevas dinámicas sociales que se impusieron, las cuales fueron a través de entornos virtuales, produciendo oportunidades, pero también evidenciando la difícil integración y adaptación a estas en un comienzo, en algunos casos.

Dentro de las respuestas de los entrevistados, se evidenció una valoración positiva hacia las TIC en pandemia al percibirse como un medio para superar barreras impuestas muchas veces por la sociedad, desmitificando la perspectiva tanto de las personas que lo rodean y también de las PM, ya que evidenciaron ser capaces de aprender y adentrarse a este mundo digital, mostrando voluntad y autonomía.

Asimismo, en las narrativas de las personas, lo positivo fue bastante mencionado, constatando que la tecnología los ayudó en varios puntos importantes de su vida en dicho período. Ahorraron tiempo en acceder a servicios esenciales: “(...) Bueno, como te decía, la tecnología ayudó mucho, a nosotros el tiempo, el tiempo... los trámites.” (E.2 femenino, 74 años). Asimismo, también ayudó a mantener vínculos y relaciones sociales, trabajar, acceder a la información y a nuevas herramientas que ayudaron a su calidad de vida:

“Entonces, igual fue bueno para mí tener el celular, la televisión y esas cosas porque pude distraerme... imagínate, yo tengo una vida muy activa, participaba de las reuniones del centro de madres, donde me juntaba con mis amigas para tejer, tomar onces, hablar de la vida, de lo cotidiano... y de un momento a otro se acabó esa rutina” (E.6 femenino, 66 años).

“(...) mi familia se preocupó mucho de mí y sólo nos comunicábamos por WhatsApp, videollamadas y menos mal que yo sabía utilizarlos para así no sentirme tan solo en ese momento, porque uno igual se aburre estando solo, entonces poder saber usar un celular para llamar fue una gran alternativa para poder conciliar primero el aburrimiento y segundo, para sentirse más cerca de la familia” (E.9 masculino, 63).

Si bien hasta aquí las valoraciones han sido positivas, los relatos no estuvieron exentos de valoraciones de connotación negativa, aunque cabe recalcar que se presentó en una minoría de personas. Esta valoración, se debe principalmente al quiebre con el vínculo de las relaciones sociales presenciales que, a pesar de estar juntos físicamente en ocasiones de compartimiento en familia, algunos integrantes de estos, niños y adolescentes, estaban inmersos en los dispositivos, y no compartían con el resto, algo que notó preocupación, tristeza y frustración en los entrevistados:

“Yo veo que en la familia afectó bastante y eso lo vi mucho como abuela, y siento que en el confinamiento se prestó para que esto se separara. Por ejemplo, a los niños que no podían salir, los papás para mantenerlos entretenidos le pasaban celulares, y eso igual es un mal uso, pero eso es responsabilidad para los padres, hasta en los colegios pidieron que los niños usaran tecnología, entonces, ¿Será la tecnología realmente buena? ... yo lo vi con mis nietas, les compré tablet para las clases, y ahora que ya no estamos en confinamiento cuando voy a visitarlas las veo pegadas al tablet, viendo

videos, YouTube, Netflix, entonces eso igual me deja como en una posición donde no sé si fue bueno o malo” (E.1 femenino, 63).

“(Entrevistador) *Bueno usted me comentaba que la tecnología nos une y desune. ¿Qué cosas los une y qué cosas no para que me quede más claro eso?* (Entrevistada): mira lo que nos une es la comunicación con los que están lejos... como venía diciendo la tecnología nos une con las personas que están lejos pero cuando se trata de estar en la mesa compartiendo, almorzando, nos desune porque todos están pegados al celular y en nuestro tiempo no era así” (E.10 femenino, 83 años).

Se puede apreciar en las narrativas que la tecnología significó un arma de doble filo en fines comunicativos, ya que, al estar frente a un hecho inédito, ayudó a preservar la comunicación, educación, trabajo y entretenimiento de una manera digital a través de los aparatos tecnológicos, sin embargo, en las PM generó que sintieran que su entorno perdió los valores tradicionales que ellos aprecian, tales como el compartir una comida con sus visitas. La tecnología hizo que esto cambiara la interacción y relación con sus seres queridos, afectando el tiempo compartido.

4.2 Significados de las personas mayores al concepto de soledad en confinamiento

En esta segunda sección, se abordan los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad. Como punto de partida, y considerando lo expuesto en el marco teórico de la presente investigación, es necesario volver a recapitular que la soledad se divide en dos tipos: objetiva y subjetiva. La primera, se refiere a hechos concretos donde la persona queda sin alguna compañía física, que experimenta la vivencia de estar completamente solo (Bermejo, 2016), mientras que la subjetiva se refiere a que no es una situación buscada por la persona, sino que se ve propiamente obligada por circunstancias personales, aun estando en presencia física con otros (Díez y Morenos, 2015). Teniendo esto en consideración, se comprenderán las clasificaciones como dos subdimensiones que expliquen por separado el análisis correspondiente.

4.2.2 Soledad objetiva en personas mayores

Para llevar a cabo esta dimensión de soledad objetiva en PM, fue importante generar un espacio seguro y de contención para los entrevistados. Esto se debe a lo complejo que puede ser para las PM tocar sensibles. Ahora bien, con respecto a los significados que le otorgan a la soledad, se puede evidenciar que las respuestas de los entrevistados están orientadas a la vivencia de esta condición exclusivamente en el contexto de confinamiento, donde se observó que la gran mayoría se encontraron acompañados en dicho período. Sin embargo, existieron casos que sí admitieron vivir momentos de soledad de manera objetiva, donde manifiestan lo siguiente:

“(Entrevistadora): *Con respecto a esos momentos difíciles... ¿Se sintió solo(a) en la pandemia? Si es así, puedes contarme más sobre eso* (Entrevistada) “Sí, mira fueron momentos difíciles porque yo me sentía muy sola. Mira yo vivo sola, quedé viuda hace 10 años... mis hijos apenas terminaron sus estudios conformaron su propia familia... Pero eso no significa que me han dejado de lado... es más, siempre están muy pendientes de mí. Pero estar en pandemia viviendo sola con mi gatita Cleo, fue muy duro... porque pude reflexionar mucho a los que ya no están conmigo... a mi hijo, mi hijo que murió cuando tenía 20 años en el año 73’... entonces tú comprenderás que cuando uno está sola, uno piensa muchas cosas. (...) no tener compañía... tener que estar siempre encerrada... fueron momentos difíciles. (...) Me produjo pena, muchas emociones juntas, recordar a mi esposo, a mi hijo querido del alma que siempre está presente en mi... pero bueno, la vida continua. Creo que me vi sola... una casa grande para una persona... eso me daba pena ... Perdóname es que me da pena recordar ese momento... ” (E.6 femenino, 66 años).

“(...) pero siento que en la pandemia fue cuando más lo sentí porque después que mi esposo falleció yo me quedé sola aquí un par de semanas y como estaba triste... es la verdad debo decirlo... me fui donde una de mis hijas que me acompañó y quiso que yo estuviera con ella para que no... para pasar las penitas junto con ella, porque siento que no sé cómo hubiera estado si yo seguía sola en esta casa” (E.10 femenino, 83 años).

Tal como es posible identificar, la pandemia generó que los entrevistados sintieran con mayor intensidad la soledad en la que se encontraron en pandemia, donde ambas entrevistadas vivieron solas en medio del confinamiento. La primera de manera completa, y la segunda de manera intermitente, viviendo sola al principio, luego yéndose a vivir al hogar de una de las hijas, para luego retornar a su casa. Estos casos guardan relación con un elemento que apareció de manera natural durante la conversación: la pérdida significativa de personas amadas por las entrevistadas, sobre todo para la segunda persona aludida, quien vivió el deceso y duelo de su pareja en medio del confinamiento. Pese a aquellos acontecimientos y la soledad de sus hogares, las PM contaron con una red y núcleo social sólido que les permitió tener un soporte emocional que les hizo notar la preocupación que existía por ellas, con el fin de no dejarlas desamparadas durante el confinamiento.

A raíz de las narrativas y posterior descripción sobre ambos casos, surgen algunos puntos fundamentales para indagar, de tal manera que pueda hacer sentido tanto para las personas que experimentaron la soledad objetiva durante el confinamiento en primera instancia, es decir, quienes estuvieron solas parcial o completamente, como también para quienes tuvieron la compañía de un núcleo social cercano como la familia en primera instancia, y amistades, en una segunda instancia no menos relevante. Es por ello que resulta fundamental esclarecer los aspectos que resaltan dentro de las narrativas de las personas mayores para obtener resultados que marquen una tendencia perceptible sobre sus respectivas vivencias.

Debido a que existen diversos factores asociados, es preciso recordar los principales para los autores Azerodo y Afondo (2016), como se citó en Céspedes (2019), los cuales indican que el factor de vivir solo, la viudez, recordar a familiares que han fallecido y la ubicación geográfica, son los que predominan y centran el análisis de la soledad. Adicionalmente, y con base en los hallazgos de las entrevistas, es importante también sumar a estos factores, las redes y vinculación de las personas mayores con el medio, ya sea de manera formal o informal. Dicho lo anterior, es posible analizar la soledad objetiva desde cuatro perspectivas cruciales para las personas mayores de la presente investigación:

- 1) redes y contacto social.
- 2) Proximidad geográfica con familiares.
- 3) Estado civil.
- 4) participación en actividades sociales.

En primer lugar, resulta imperante conocer las redes y el contacto social en los que cada individuo interactúa, es decir, cuántas personas tienen en sus vidas y que consideran importantes. Esto, con el fin de comprender cuán acompañada está la persona, no solo desde qué tan grande sea en cantidad cada una de sus redes, sino más bien desde la calidez y cercanía con cada una de ellas, siendo un factor importante capaz de brindar eficazmente una amena socialización, momentos de ocio, soporte emocional y técnico, entre las más necesarias.

Tal como reflejaron las entrevistas, estas estuvieron marcadas por el nombramiento de dos grandes núcleos sociales. El primero, mencionado por la totalidad de personas mayores, fue el núcleo social familiar, mientras que el segundo, mencionado en gran medida, fue el de amistades.

El primer núcleo, fue considerado como el de mayor importancia para cada uno de los entrevistados. Entre los familiares que más fueron nombrados, se encontraron los hijos e hijas, quienes han sido los que más han estado atentos a ellos, mostrando una mayor preocupación en el período de confinamiento donde las personas mayores no solo necesitaron ayuda en diversos aspectos que derivaron en el uso de las TIC, sino que también necesitaron compañía y afecto: “Mis hijos apenas terminaron sus estudios conformaron su propia familia... pero eso no significa que me han dejado de lado... es más, siempre están muy pendientes de mí” (E.6 femenino, 66 años). “(...) Pero en general, siempre he mirado la vida, lo más importante son los hijos, y los dos hijos los tenía al lado, en realidad no tuve mayor preocupación” (E.7 masculino, 65 años).

El segundo núcleo más nombrado por las PM, el de amistades, fue ampliamente valorado sobre todo por quienes formaron redes que han trascendido por muchos años, generalmente por dos razones: la primera, por amistades que se formaron en los trabajos de cada uno a lo largo de sus vidas, y la segunda, por amistades que viven por lo general en una ubicación geográfica cercana. Específicamente, en un mismo barrio, como vecinas. En su contraparte, existió un caso donde la persona no tenía amistades debido a su desconfianza con las demás. Los siguientes casos quedan explicitados a continuación:

“Sí porque yo tengo... dejé compañeros en las mineras, en la cual a ellos les gusta que uno comparta otras cosas y obviamente ellos también tienen sus cosas y nos vamos conectando, tanto en video, cosas cotidianas que vamos haciendo en cada trabajo, de que el tiempo nos separó” (E.3 masculino, 62 años).

“Fue una buena experiencia porque a pesar de la distancia yo me sentía muy feliz, es más, yo con mi grupo de amigas los días viernes en la noche hacíamos una videollamada y nos arreglamos así como si fuéramos a juntarnos en persona, y compartimos un tecito, un café y conversábamos de nuestro día a día pero claro que algunas hablaban juntas y no se entendía nada entonces eso nos daba risa o había una, la Silvana, que siempre se quedaba pegada y con unas caras que nos causaba tanta risa” (E.6 femenino, 66 años).

(Entrevistadora) *¿Cómo se lleva con sus compañeras de trabajo?* (Entrevistada) Bien, la verdad es que son solo compañeras, no tengo amigas, soy muy desconfiada, entonces solo voy y hago mi pega, comparto con ellas pero no me junto con ninguna de ellas por fuera (E.1 femenino, 61 años).

En segundo lugar y retomando la proximidad geográfica, esta no fue solo un factor importante para la preservación de algunas amistades, sino también para sentirse apoyados y en compañía por su núcleo social más fuerte y extenso en el tiempo: la familia. El hecho de tenerlos a una distancia física relativamente próxima, ayudó a que las PM pudieran acudir a vínculos de confianza y cariño para solicitarles su ayuda en distintos servicios y/o pedir verlos físicamente, sobre todo a sus nietos, en la medida que fuera posible debido a las restricciones de movilidad y confinamiento:

“Sí, como te comenté anteriormente, mis hijos venían a quedarse algunos días, me acompañaban, hacían las compras y luego mis nietas también hicieron lo mismo. Y bueno con mis amigas no mucho porque ellas vivían con sus familiares o en sus casas. (...) Porque si bien yo vivo sola en ese momento comencé a sentirme más sola. No sé si se entiende, pero yo estaba acostumbrada a vivir sola, pero tenía mi rutina, entonces cuando nos encerraron de verdad que me sentí muy sola... me sentí muy sola, porque no estaba acompañada, porque no veía a mis amigas. Todo eso fue muy duro... y por eso creo que después de hablar con mis hijos ellos me ayudaron y venían a quedarse entonces eso me ayudó a sentirme acompañada” (E.6 femenino, 66 años).

“Me sacan mucho mis hijos, mi hija, salimos con mi nieto... que luego... lo bueno es que salieron muy cariñosos y siempre están conmigo, siempre estamos unidos. Para mí eso ha sido importante fundamental a lo largo de toda mi vida” (E.10 femenino, 83 años).

A raíz de las conversaciones, es posible determinar que la proximidad física con respecto a los familiares es un elemento esencial para la interacción social continua de cada persona mayor, quienes buscaron sentirse acompañados, protegidos, y amados, buscando retribuir los mismos sentimientos con sus seres queridos.

En tercer lugar, siguiendo con la línea de búsqueda de soportes emocionales dentro de la familia, uno de los más especiales, aparte de los hijos, nietos y sobrinos, lo brindan sus parejas. Cabe mencionar que también cuentan como una red en sus núcleos, sumada a la proximidad geográfica (viven en el mismo hogar) en todos los casos correspondientes, a excepción de una persona. Sin embargo, al estar con alguien como vínculo consolidado, que por lo demás se elige en algún momento de la vida con total libertad -al menos para los casos presentes- para unir sus vidas y estar por varios años, merece un apartado especial: el estado civil de las personas mayores.

Para quienes asintieron tener un vínculo marital con alguien, o en algunos casos, sin ningún tipo de compromiso formal ante la ley, les fue beneficioso contar con alguien con quien compartieran su vida diariamente, también como forma de desahogo frente a la complejidad del período pandémico. Algunas de estas vivencias con sus parejas se vivieron del siguiente modo:

“(Entrevistadora) *¿Y su pareja estuvo con usted en la pandemia?* (Entrevistada) No, él se la jugaba, pedía permiso, ya que él es de Santiago, tenemos una relación hace 19 años y él se movía para pedir permiso. (...) Muchas veces se vino sin permiso y tenía que evadir las fiscalizaciones, viajaba solo para acompañarme, porque imagínate el viviendo allá y antes del COVID viajaba los viernes, pero como había restricciones no se podía salir por esto de los cordones sanitarios” (E.1 femenino, 61 años).

“Mi pareja, mi pololo ya no se iba a sus juntas con sus amigos, su ‘club de Toby’ ya no lo... ya no lo hacía ya. (...) entonces hubo tiempo de hacer más vida familiar” (E.8 femenino 65 años).

Los casos anteriormente señalados, reflejan la realidad de la mayoría de las personas mayores dentro de la investigación. Para ellos, fue un alivio tenerlos cerca, por lo que no se mostró un mayor desánimo por tener que sortear diversas restricciones, tal como la entrevistada n°1. No obstante a aquello, hubo dos personas mayores mujeres que quedaron viudas. Una de ellas, hace varios años atrás, y la otra, sufrió el fallecimiento y duelo en pleno confinamiento por COVID-19, siendo este último el motivo de su deceso. A medida que se les consultó por sus difuntos esposos, mostraron una profunda desazón sin importar cuántos años hayan pasado. Ambos casos se muestran a continuación:

“Mira yo creo que la última vez que yo me sentí muy mal por estar recordando a mi esposo e hijo fue hace años, y cuando llegó la pandemia me vinieron muchos pensamientos tristes, y creo que quizás eso se deba a que estuve mucho tiempo en casa, sola, sin compañía, sin mi rutina” (E.6 femenino, 66 años).

“Hago actividades que me distraigan el día, porque cuando me acuesto, me doy vuelta en la cama y veo que la almohada... mi otro lado de la cama está vacía... es cuando yo estiro la mano y no encuentro nada, no hay un cuerpo... ese es el momento donde me siento triste, me siento sola... no estoy con nadie más en la casa... ya no está su presencia y sin ese momento, sí siento mucha soledad o de repente despierto a la mitad de la noche, me doy vuelta para intentar abrazar y no sentir a nadie, fue triste... fue triste. Por eso me sirvió ir a vivir con mi hija un tiempo y luego volver acá a hacer mis actividades... hacer la vida lo más normal posible” (E.10 femenino, 83 años).

Las entrevistadas son enfáticas al hablar de lo que les significó para ellas estar solas en período de confinamiento, y de cómo estando solas en sus hogares se potenciaron las memorias a sus seres queridos que no se encuentran físicamente. En uno de los casos, no es solamente por sus parejas, también se suma el dolor por su hijo fallecido hace varios años atrás.

En cuarto y último lugar, fue preciso incluir dentro del estudio, acorde a los hallazgos, las actividades sociales en las que participaban o dejaron de participar, tanto como de las que ya eran parte, como también las que fueron añadiendo a sus cotidianidades en medio de la crisis socio sanitaria:

“(…) imagínate yo tengo una vida muy activa, participaba de las reuniones del centro de madres, donde me juntaba con mis amigas para tejer, tomar once, hablar de la vida, de lo cotidiano... y de un momento a otro se acabó esa rutina” (E.6 femenino, 66 años).

“De hecho ahora me inscribí a un centro de madres que hay acá casi a dos cuadras, está muy cerquita de aquí de mi casa en donde nos juntamos... somos varios adultos mayores. Puros adultos mayores que vamos a jugar lota, vamos a tomar oncecitas, hacemos rifas... de todo entonces eso me saca mucho de mi diaria nos quedamos conversando... vamos pelando, vamos tejiendo y eso me ha venido bien últimamente para estar un poco más un poco más desconectada de lo que yo le vengo diciendo de sobre mi esposo, entonces yo a eso más que nada me dedico ahora últimamente así que eso salgo para allá” (E.10 femenino, 83 años).

“Sí, a través del WhatsApp comunitario que tenemos y eso es referente al sector donde vivo, el pasaje específicamente. Se usa para dar avisos varios, alertar a vecinos de personas sospechosas, y también se ponen a vender cosas. Hay dueños de negocios, todo. Todos los días escriben, cosas importantes y otras no tanto, pero bueno, ahí está y cumple con lo importante que es la comunicación entre los vecinos del pasaje” (E.5 femenino, 63 años).

Las respuestas de las PM dan cuenta de la unión a grupos de preferencia que, en estos casos, ocurrió entre vecinos por medio de un entorno físico como la sede vecinal, y por otro, mediante un grupo virtual, creado en WhatsApp. En ellos, se ofrece un ambiente misceláneo: por un lado, distendido, ideal para los momentos de ocio, entretención y, por otro lado, para apoyar la seguridad comunitaria del sector y entregar avisos relevantes.

Teniendo en consideración las cuatro perspectivas seleccionadas, es posible dar pie a interpretaciones y a un análisis en profundidad respecto a lo que significa la soledad para las personas mayores. Si bien se mencionaron los casos más emblemáticos, resulta práctico, complementario e ilustrativo señalar la red de núcleos total de las PM de la investigación en la figura 1:

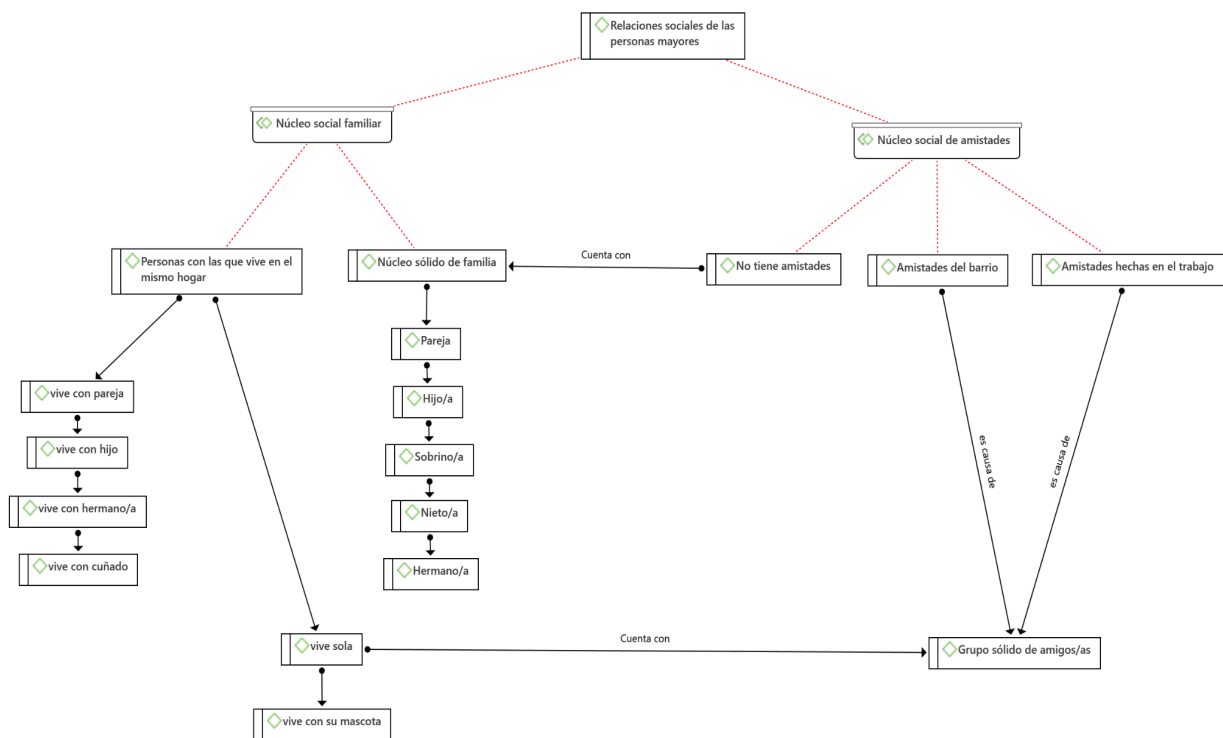


Figura 1.Red semántica: relaciones sociales de las personas mayores

Como ha quedado expuesto, las personas mayores tienden a buscar la compañía de sus seres queridos y/o más cercanos, pues las interacciones sociales están marcadas por redes fértiles que se han ido construyendo con el pasar de los años. Esto último, tampoco impide una exención a la norma, ya que el período de COVID-19 trajo consigo nuevos desafíos los cuales fueron confrontados por las PM. La digitalización de la interacción social y vida cotidiana en general, hizo posible la continuación de los núcleos sociales correspondientes. En otras palabras, la soledad en este período fue constantemente evadida por las personas mayores, aun cuando algunos de los entrevistados indicaron tener una vida armoniosa en la soledad de su casa, lo que quiere decir que el confinamiento los preocupó en demasía, y las distancias que pudieron haber tenido, se tomaron en cuenta para tomar acciones y responder frente a tal disgusto.

El impacto que tuvo un evento inesperado en sus vidas y para la sociedad, puso en juicio el significado de la soledad para las personas mayores, lo que los llevó a deliberar qué es lo que les produce al respecto y cuándo y cómo se convirtió en un problema (Lim et al., 2020). Con base en esto, las emociones que experimentaron a causa de la soledad en confinamiento estuvieron fuertemente ligadas a una connotación negativa, entre la más destacada: la pesadumbre. Cabe contextualizar que, como es natural, las personas mayores van perdiendo a sus seres queridos, por lo que sus núcleos sociales siguen una progresiva disminución. Sin embargo, los cambios emocionales que vivieron las personas, los hizo tener mayor temor a perder a sus familiares a causa de la alta mortalidad del COVID-19 en el período de confinamiento, sobre todo por la poca respuesta científica del momento para combatir el virus, donde la inoculación de la vacuna era aún lejana.

A raíz del miedo por perder a seres queridos, también surgen los pensamientos por familiares, amistades o cercanos que ya han fallecido. Tal como fue descrito y clarificado a través de extractos de entrevistas, se mencionaron esposos e hijo difuntos, respectivamente para cada caso. El factor de la viudez y de ser una madre que perdió a uno de sus hijos, elevó considerablemente la percepción negativa de soledad, por lo que se hizo una reconversión entre quienes disfrutaban la soledad, de modo que ahora todas las personas mayores busquen en quienes apoyarse. Incluso, hay quien buscó aliviar la soledad de su hogar con un perro, por lo que su mascota fue quien le brindó el soporte emocional. Sin embargo, la entrevistada es enfática en mencionar que busca constantemente mantener comunicaciones con su grupo de amigas y, en segundo lugar, con el resto de su familia. De esta forma, se demuestra que cada persona, por más sola que quiera estar, necesita de vínculos sociales en lo que se pueda desenvolver. Esto da pie a determinar y consolidar lo que argumenta el sociólogo Robert Stuart Weiss, que la soledad no es necesariamente mala, sino que se explica y condiciona a través de las experiencias -agradables o desagradables- vividas por la persona y su entorno (Weiss, 1975).

Producto de esta mala vivencia, sumada a la desazón por querer estar más acompañados, la salud mental de las personas se vio alterada de manera negativa, siendo este último un factor detonante de la soledad (Hawley, 2015, como se citó en Céspedes, 2019), donde los pensamientos intrusivos, el estrés y la soledad, estuvieron latentes. Debido a esto, las TIC jugaron un rol clave para las PM, siendo útiles tanto en la comunicación y preservación de sus núcleos sociales, como también para la distracción, a tal nivel que los entrevistados se sentirían mal en caso de no tenerlos, entendiendo los aparatos tecnológicos

como una herramienta estratégica para la reducción del sentimiento de soledad de connotación negativa.

Referente a los distintos modos de sobrellevar el período pandémico, se determinó que las TIC fueron una gran herramienta distractora, sobre todo en la comunicación como una de ellas, lo que posibilitó que se diera continuidad a ciertas organizaciones locales de las cuales las personas mayores fueron partícipes. Antes de mencionarlas, es preciso segmentarlas según dos tipos de participaciones: primero, como participación formal comunitaria, y segundo, como participación informal comunitaria. Ambas se detallan en la figura 2 de red semántica presentada a continuación:

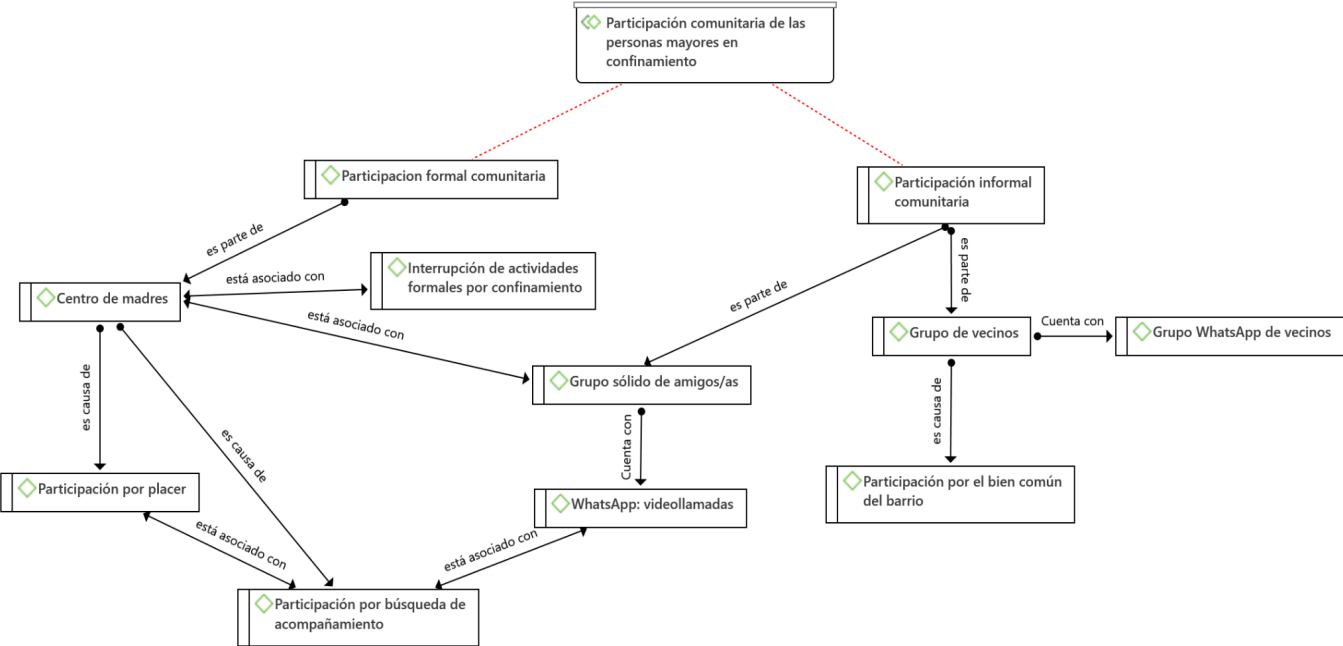


Figura 2. Red semántica: participación comunitaria de las personas mayores en confinamiento

Tal como es posible observar, las personas mayores entrevistadas dieron cuenta de una red sólida de organizaciones sociales, las cuales de alguna u otra forma lograron sortear los obstáculos del confinamiento. Por un lado, la participación establecida en un barrio (formal) debió congelar sus actividades recreativas en su sede vecinal, sin embargo, el núcleo social se amistades tuvo continuidad gracias al permanente contacto entre amistades, quienes se conectaron a través de redes sociales para chatear o realizar videollamadas de manera frecuente. Por otro lado, el grupo de WhatsApp autogestionado del barrio (informal), siguió con normalidad sus funciones debido a que los orígenes y actual estado de la asociación es digital, por medio de un chat grupal.

Si bien existen diferentes motivos para pertenecer a estas organizaciones, cada uno de estos se condice con la búsqueda por una interacción social por dos motivos: primero, por el bien común de las personas por su comunidad, y segundo, por la búsqueda de acompañamiento frecuente. En ambos casos, pero con más intensidad en el segundo, se busca aminorar y/o evitar los sentimientos de soledad intensificados por el confinamiento de la pandemia, de tal manera que las PM se sientan parte de una comunidad que comparten en la que comparten ciertas características como por ejemplo: ser de un mismo barrio; similar rango etario; compartir temas afines, entre las más destacadas.

Esto último, propone lo contrario a la teoría expuesta por Laforest (1991), como se citó en Montero y Tapia (2020) hablando específicamente sobre soledad, que fue planteada en el marco teórico del presente estudio como estado actual de bibliografía, ya que en sus postulados detalla sobre tres causas ligadas al sentimiento de soledad manifestadas en crisis que viven las PM:

Una de ellas, y que es la pertinente para analizar en cuanto a la participación social, es la crisis de pertenencia. Como se expuso, las personas mayores buscan pertenecer a un grupo que las acoja y se sientan parte de ellas, de lo contrario, estarían apartadas de estas instancias de asociación. Sin embargo, fueron las mismas personas mayores quienes buscaron incluirse en estos espacios, con el fin de sentirse parte del círculo social que rodea a sus pares, estos son: vecinos y/o personas mayores. Esto, además, promueve el bienestar y calidad de vida de cada individuo, con un envejecimiento activo y positivo que los ayuda a contrarrestar problemas de diversa índole tales como las pérdidas humanas y el deterioro cognitivo no sólo como un problema biológico, sino también desde el estereotipo hacia la persona mayor como factor psicológico y social (Aldana et al., 2012)..

Lo anterior también lleva a refutar la crisis de autonomía (Laforest, 1991, como se citó en Montero y Tapia, 2020), la cual fue anteriormente explicada en el proceso de acostumbamiento a las TIC, y por consiguiente, cómo las personas mayores lograron mantener sus núcleos sociales y participación comunitaria en comunicación gracias a WhatsApp, principalmente.

Por último, es oportuno poner en juicio la tercera crisis referida por el autor, la cual se refiere a la crisis de identidad (Laforest, 1991, como se citó en Montero y Tapia, 2020). Esta trastoca la historia de vida de la persona, la que puede desarrollar sentimientos de soledad y tristeza. Empero, si se tiene en consideración el apoyo positivo de las personas más queridas del núcleo social tal como lo son los familiares y amistades, sumada a la participación en

actividades que estimulan la recreación y el envejecimiento activo, la vida de las personas puede seguir teniendo un buen vivir con sentido.

4.2.3 Soledad subjetiva en personas mayores

En lo que respecta a esta dimensión, permite identificar cómo las PM significan la experiencia de soledad subjetiva en el contexto de confinamiento, donde se observó que esta sensación de abandono fue transitoria, y no representó en ningún caso una tendencia que haya perdurado durante todo el período de pandemia. A continuación, se exponen casos referentes:

“Como te comentaba antes, yo digo que sí, al final es cosa de uno como se siente, pero a veces sí, aunque esté acompañada o no sé, ya a la edad de uno se va sintiendo así en ocasiones... nada que hacerle, son cosas de la vida creo yo....” (E.4 femenino, 60 años).

“(...) la tecnología nos une con las personas que están lejos, pero cuando se trata de estar en la mesa compartiendo... almorzando, nos desune, porque todos están pegados al celular y en nuestro tiempo no era así. yo estoy acostumbrada a otra cosa. Lógicamente no existían los celulares en mi tiempo, pero de verdad que yo añoro eso, para mí es muy importante compartir la mesa... que estemos todos juntos, yo necesito eso, sobre todo que ya me queda tan poquito quizás de vida, quisiera compartir lo que más se pueda con mi familia y que ellos también me valoren sería muy bonito... siento que sí me valoran eso sí, pero no quiero que después digan que no aprovecharon el tiempo con su abuelita. Y ellos me preocupan mucho, esa es la verdad. (...) esas partes son como mis preocupaciones del día a día aparte de lo de mi esposo, como que estén ahí pero igual sentirme sola” (E.10 femenino, 83 años).

Tal como se muestra en las citas, las entrevistadas notan preocupación por la sensación de abandono que les surge en alguna ocasión en concreto. Las instancias de reflexión las llevan a repensar si la compañía que tienen al lado, observando sus cualidades, es un apoyo positivo o, por el contrario, negativo para su regulación de interacción social. Además, las PM no tan solo quieren la compañía del otro y cuidar de sus nietos y/o sobrinos, sino que ellos también sienten la necesidad de que alguien los cuide y los proteja.

Lo anterior, es debido a que la soledad subjetiva se relaciona con la percepción de sentirse solo a pesar de estar acompañados o tener un núcleo cercano, además, se vive de forma especial dependiendo de cada circunstancia personal que posea el individuo y el impacto que proporcione en ella (Díez y Morenos, 2015). Referente a esto último, la entrevistada n°10 tuvo la pérdida significativa de su pareja en plena pandemia, por lo que tener reuniones sociales frecuentes fue sumamente importante para ella, pues le tomó gran valor a quienes la rodean, por lo que ella también espera lo mismo para con su persona. Es por eso que mira con tristeza cuando sus familiares más pequeños van a su hogar y cada uno hace un uso prolongado de algún aparato tecnológico.

Además, la entrevistada alude a que este sentimiento aflora en momentos repentinos del día, relacionado con su estado de ánimo melancólico. Otro punto importante que se infiere de la narrativa es el factor de la edad, donde una de las entrevistadas considera que esta variable es una causante que puede influir en el sentimiento de soledad subjetivo. Además, manifiesta lo complejo que puede llegar a ser el aceptar dicha sensación en ella:

“Pucha, igual sí a veces, es difícil admitir a veces o decir ‘oh me siento solo’, pero yo creo que sí me sentí así en la pandemia, pero pocas veces, porque mi rutina seguía igual como te decía, pero pucha ver poca gente o que cada uno anduviera en su pieza sin compartir, igual hace que uno se sienta solo, como que en pandemia era todo oscuro un tiempo, eso de no saber si va a terminar o no, genera cierta incertidumbre” (E.4 femenino, 60 años).

Con respecto a la respuesta de la entrevistada, es posible dar cuenta que no es del todo precisa en decir que está sola porque habita con familiares dentro de la misma casa, pero el hecho de que cada uno realice sus actividades individuales, sin hacer una vida social significativa para ella, la lleva al dilema de estar o sentirse sola, donde los límites entre uno y otro aparecen desdibujados. En suma, manifiesta que en el contexto de confinamiento, a pesar de seguir con su rutina lo más normal posible, sí generó diversos sentimientos ligados a la soledad que no eran recurrentes en el período pre pandemia, sintiendo incertidumbre por el futuro. Otro punto a destacar es que la entrevistada alude a que, si bien contaba con la presencia de otros familiares dentro del mismo hogar, estos no compartían socialmente lo suficiente como para sentirse acompañada, lo que desencadenó en que la entrevistada eleve

sus sentimientos de soledad subjetiva pues, a pesar de tener compañía física, comenta que estas situaciones la hacían sentir sola.

Dichas circunstancias fueron complejas de abordar en las personas mayores, pues el proceso de admitir que se sentían en soledad es confuso. Si bien, contaron con una buena red de apoyo, como se precisó en la subdimensión anterior, es innegable que se contó con momentos de desesperanza, tristeza y melancolía. Es por eso que el significado que le otorgan las personas mayores a la soledad está definido por la atención que se le da a la situación, en un momento y contexto especial (Schutz, 1972). A pesar de que los entrevistados no hayan cambiado su rutina como ir a trabajar, el contexto sí cambió, y en base a eso, les trajo nuevas barreras, oportunidades y desafíos debido al COVID-19, por lo que los significados variaron en la medida que les fue afectando tanto como individuos en sus quehaceres personales, como socialmente, en las interacciones con los demás.

CONCLUSIONES

La presente investigación buscó comprender las relaciones que existen entre los significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y el uso de TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar donde, en primer lugar, se pudo evidenciar que para las PM el uso de las TIC en el contexto de la pandemia COVID-19 fue sorpresivo y agobiante en algunos casos, pero decisivo para aminorar la brecha digital entre las mismas personas mayores y el resto de la sociedad digitalizada, por lo que el confinamiento fue un acelerante que forzó las comunicaciones y realización de servicios online, en una sociedad que avanza raudamente en esta área. Si bien la reconversión no estuvo exenta de dificultades, la motivación por el cambio y las ganas de sentirse parte de la sociedad digital actualizada fueron superiores.

Respecto al significado de la soledad, objetiva y subjetiva, se establecieron cuatro factores importantes de analizar: 1) redes y contacto social, 2) proximidad geográfica con familiares, 3) Estado civil, y 4) participación en actividades sociales. Se determinó que la mayoría de las personas evaden esta condición nutriéndose de núcleos sociales sólidos y positivos para la continuación de la interacción social. Esto se debe a que la soledad en confinamiento lo significaron de manera negativa. Así, quienes acostumbraban a estar solos en sus hogares antes del confinamiento y pandemia, buscaron en sus redes con quién apoyarse, ya que el sentimiento de tristeza ahondó en ellos debido a la separación física con familiares y amistades producto de las restricciones sanitarias del momento. Es por eso que, mientras más redes cercanas y de calidad tuvieron las personas mayores, menor fue el impacto de la soledad debido a que sentían compañía.

Es así como a partir de las entrevistas realizadas, se obtuvo el problema sociológico respecto a la soledad y el uso de TIC, pues las condiciones complejas del escenario social sanitario, impidieron llevar una calidad de vida superior, sin embargo, las interacciones sociales con personas de cariño, confianza, o que simplemente contaban con elementos en común tales como en las organizaciones sociales, mantuvieron la sensación de compañía en las personas mayores y la sensación de contar con apoyo no sólo emocional, sino también técnico, cuando requirieron de la enseñanza de terceros para aprender a usar las herramientas tecnológicas básicas para sobrellevar el período de confinamiento pandémico. De esta

manera, fueron capaces de aminorar la soledad mediante el acceso a servicios, a instancias de recreación, y el disfrute de la vida en comunidad.

Dentro de los principales hallazgos de la investigación, fue la baja participación y poco interés de las PM de género masculino, pues se estimó contar idealmente con 5 hombres y 5 mujeres buscando una representatividad de género, para así poder tener un análisis que nos hubiera podido esclarecer las diferencias y semejanzas entre ambos sexos. Se consultó al recientemente entrevistado o entrevistada por otra persona con quien nos pudiera ubicar (siguiendo el muestreo por bola de nieve). Al concretarse muchas entrevistas hacia mujeres, se consultó por posibles participantes de sexo masculino, al cual se pudo acceder, pero en la mayoría de los casos no existió más que una reiterativa negatividad de los hombres.

El motivo que pudimos constatar, fue que a la hora de comentar el propósito de la investigación, detallando específicamente que se hablaría de temas de soledad y sentimientos que experimentó en pandemia, estos tendieron a rechazar la propuesta, ya que se sintieron notablemente cohibidos para hablar dichos temas con un investigador, a lo que pudimos determinar como investigadores, es que los hombres se mostraron significativamente más reservados a la hora de hablar sobre sus sentimientos, ligados a su intimidad emocional. Al contrario de sus pares mujeres, quienes no tuvieron reparo en hablar sobre cómo se sintieron en pandemia, considerando que dos de las entrevistadas relataron historias que marcaron un punto de quiebre en sus vidas al quedar viudas y explicitar abiertamente frente a nosotros como investigadores, considerando además que accedieron a la grabación de audio en todo momento. Adicionalmente, también fue posible detectar esta inclinación dentro de las entrevistas realizadas a hombres y mujeres, donde los primeros son quienes no relatan con total holgura sobre sus estados anímicos del período de confinamiento de la pandemia.

En cuanto a las limitaciones del estudio, si bien la presente investigación está basada en una selección de informantes, cuyos perfiles se corresponden a lo que los objetivos y planteamiento de la investigación ha sido señalada, se ha ofrecido una diversidad de diálogos por parte de los entrevistados que bajo otra lógica y naturaleza del problema pudieren haberse tratado bajo una lógica cuantitativa, acudiendo a un estudio con otros objetivos que abarcara un muestreo tal vez con mayor cobertura y haber tenido información de otros perfiles de personas mayores que esta investigación, por características de la delimitación empírica, no abordó. Sumado a esto, sería interesante seguir bajo la metodología cuantitativa que considere el nivel socioeconómico para obtener cifras exactas en el nivel de brecha digital, así como también realizar una escala de medición de soledad para medir el grado de la misma, a la vez.

Para finalizar, resulta importante seguir trabajando esta línea de investigación debido al avance demográfico del envejecimiento y los problemas de salud mental que dejó como saldo la pandemia en general, de manera que se pueda dar una lectura eficiente del fenómeno para seguir ahondando en el campo de estudio de la gerontología, donde se promueva la integración social de las personas mayores acorde a los tiempos tecnológicos de actualidad, de manera que se puedan trazar líneas de acción que impulsen nuevas y mejores políticas públicas capaces de mantener o superar la calidad de vida de las personas mayores en Chile.

REFERENCIAS

- Aldana, G., García, L., y Jacobo, A. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *CPU-e Revista de Investigación Educativa*, 14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283121840008>
- Alveiro, D. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *CES Psicología*, 6(1), 122-133. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802013000100008&lng=en&tlng=es
- Angulo, L. (27 de agosto de 2020). *Adultos mayores y tecnología: La brecha que se acrecienta en pandemia*. Recuperado de <https://www.uss.cl/blog/adultos-mayores-tecnologia-pandemia/>
- Arnold, M., Herrera, F., Massad, C. y Thumala, D. (2018). *Quinta Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile 2017: Opiniones de la población chilena respecto al envejecimiento*. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor. http://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_5ta_encuesta_BAJA_libro_final_JULIO.pdf
- Arroyave, P., Ocampo, J., Sánchez, S., y Antonio, O. (2020). Inclusión digital como opción aportante al envejecimiento activo. *E-Ciencias de la Información*, 10(2), 123-136. <https://doi.org/10.15517/eci.v10i2.39522>
- Belloch, C. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Unidad de Tecnología Educativa: Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bermejo, J. (2016). La soledad en los mayores. *ARS MEDICA Revista de Ciencias Médicas*, 32(2), 126-144. <https://doi.org/10.11565/arsmed.v32i2.264>
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico*. Hora, S.A. https://www.academia.edu/33815657/El_Interaccionismo_Simbolico_Perspectiva_y_Metodo_Blumer_1_pdf
- Cabrera del Valle, R., Salum Alvarado, S., y Fuster Sánchez, N. (2021). Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develamiento de brechas, sentidos y afectos en Valparaíso. *Revista Trabajo Social*, 23(1), 197-224. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/87702/78360>
- Carballo, R. (2001). La entrevista en la investigación cualitativa. *Pensamiento actual*, 2(3), 14-21. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/8017/11775>

- Cardona J., J. L., Villamil G., M. M., Henao V., E., y Quintero E., Á. (2009). Concepto de soledad y percepción que de su momento actual tiene el adulto mayor en el municipio de Bello, Colombia, 2007. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 27(2), 153-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12011791006>
- Casamayou, A., y González, M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7(2), 199 - 226 <https://doi.org/10.26864/PCS.v7.n2.9>
- Castells, M. (2000). *Internet y la sociedad red*. Semantic Scholar. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2011/08/341.pdf>
- Castells, M. (2004). *La era de la información: economía, sociedad y cultura, Volumen 1*. Siglo XXI. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uADgO-fONJgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=manuel+castells+la+era+de+la+informacion&ots=bCIxzSKKNE&sig=LCAI_r_4zQ9WuJKVKPzGgnFxoW5s#v=onepage&q&f=false
- Céspedes, I. (2019). Factores relacionados al sentimiento de soledad durante la vejez. *Anales en Gerontología*, 11(11), 141-157. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gerontologia/article/view/40037/41174>
- Da Luz, Á., Pazos, M., y Tögel, M. (2020). Efectos del confinamiento social, preventivo y obligatorio sobre la salud física y psíquica de los comodorenses, *Revista PODIUM*, 16(1), 100-113. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000100100&lng=es&tlng=es.
- Díaz, J., Pérez, A., y Florido, R. (2011). Revisión bibliográfica. Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32(1), 5-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193222352001>
- Díez, J., y Morenos, M. (2015). *La soledad en España*. Fundación Once. <https://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/995/151127%20La%20Soledad%20en%20España.pdf>
- Flores, M. (2020). Las redes sociales se incrementan en las personas mayores durante el Covid-19. Familia. *Revista de Ciencias y Orientación Familiar*, 58, 161-171. <https://summa.upsa.es/viewer.vm?id=131289>
- Fortes, P. (2020). *Covid-19, crisis y cambio social*. En C. Robledo (Ed.), *La vejez: Reflexiones de la postpandemia* (p. 99–112). Medellín: FUNDACOL. https://archivo.cepal.org/pdfs/ebooks/vejez_reflexiones_post_pandemia.pdf
- Fundación VTR. (2021). *Informe Digitalización Personas Mayores*. Recuperado de <https://www.vtr.com/file/general/Informe-personas-mayores-2021-VTR.pdf>
- Gamboa, M. (2021). Impacto social, médico, emocional y espiritual relacionado al grado de confinamiento por COVID-19 en el adulto mayor [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/22535>

- García, E. y Heredia, N. (2017). Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *RES: Revista de Educación Social*, 24, 1098. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2017/01/res-24-miscelanea-erika.pdf>
- Géne, J., Ruíz, M., Obiols, N., Oliveras, L., y Lagarda, E. (2016). Aislamiento social y soledad: ¿Qué podemos hacer los equipos de atención primaria? *Atención Primaria*, 48(9), 604-609. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.03.008>
- Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/9815/8588>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodología%20de%20la%20Investigación%20SAMIPIERI.pdf>
- Hou, L. (2022). *El uso de Internet por parte de las personas mayores. Motivos y soluciones a la brecha digital en la ciudad de Valladolid*. [Tesis de Maestría, Universidad de Valladolid]. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/59195/TFM_F_2022_062.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huenchuan, S. (2020). *COVID-19: Recomendaciones generales para la atención a personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos*. Ciudad de México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45316/4/S2000271_es.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas. (15 de abril de 2020). *Adultos mayores en Chile: ¿Cuántos hay? ¿Dónde viven? ¿Y en qué trabajan?*. Recuperado 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>
- Leiva, J., Muñoz, M., y Pinto, S. (2018). Uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores chilenos. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 13(39), 143-160. https://www.redalyc.org/journal/924/92457957007/html/#redalyc_92457957007_ref
- Leiva, A., Nazar, G., Martínez-Sanguinetti, M., Petermann-Rocha, F., Richezza, J., y Celis-Morales, C. (2020). Dimensión psicosocial de la pandemia: la otra cara del COVID-19. *Ciencia y enfermería*, 26(10). <https://dx.doi.org/10.29393/ce26-3dpal60003>
- Leiva, A., Troncoso, C., Martínez, M., Nazar, G., Concha, Y., Martorell, M., Ramírez, Ka, Petermann, F., Cigarroa, I., Díaz, X., y Celis, C. (2020). Personas mayores en Chile: el nuevo desafío social, económico y sanitario del Siglo XXI. *Revista médica de Chile*, 148(6), 799-809. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000600799>
- Lim, M.H., Eres, R., y Vasan, S. (2020). Understanding loneliness in the twenty-first century: an update on correlates, risk factors, and potential solutions. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 55, 793-810. <https://doi.org/10.1007/s00127-020-01889-7>

- Llorente, C., Viñaraz, M. y Sánchez, M. (2015). Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. *Comunicar*, 45(23), 29-36. <http://dx.doi.org/10.3916/C45-2015-03>
- López, J., y Díaz, M.P. (2018). El sentimiento de soledad en la vejez. *Revista Internacional de Sociología*, 76(1), 1-13. <https://doi.org/10.3989/ris.2018.76.1.16.164>.
- López, J., y Díaz, M. P. (2018). El sentimiento de soledad en la vejez. *Revista internacional de Sociología*, 76, 1-13. Doi: <https://doi.org/10.3989/ris.2018.76.1.16.164>
- Lúquez de Camacho, P. (2016). La Teoría Fundamentada: precisiones epistemológicas, teórico-conceptuales, metodológicas y aportes a las ciencias. *Cumbres*, 2(1), 101 - 114. <https://doi.org/10.48190/cumbres.v2n1a6>
- Martínez, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência y saúde coletiva*, 17, 613-619. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>
- Mendoza, A. (2018). La identificación de habilidades y estrategias de escritura de estudiantes de posgrado no hispanohablantes a través de entrevistas semiestructuradas. *RLA. Revista de lingüística teórica y aplicada*, 56(1), 85-113. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48832018000100085>
- Ministerio de Salud. (03 de marzo de 2020). *Ministerio de Salud confirma primer caso de coronavirus en Chile*. Recuperado de <https://www.minsal.cl/ministerio-de-salud-confirma-primer-caso-de-coronavirus-en-chile>.
- Mochales, R. (2022). *TIC y soledad en la tercera edad tras el Covid-19: un estudio en el ámbito rural*. [Tesis de grado. Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/120878/files/TAZ-TFG-2022-1334.pdf>
- Montero, M., y Sánchez-Sosa, J. (2001). La soledad como fenómeno psicológico: un análisis conceptual. *Salud Mental*, 24(1), 19-27. <https://www.redalyc.org/pdf/582/58212404.pdf>
- Montero, L., y Tapia, M. (2020). *Estilos de afrontamiento y sentimiento de soledad en adultos mayores del hogar San José, 2019* [tesis de bachelor, Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas]. https://rrae.cedia.edu.ec/Record/UG_558bb6834bc74e7b4a098937e5e47cd1
- Ospina, D. (2015). *Alfabetización digital en adultos mayores del grupo de la tercera edad del barrio Parque Industrial de Pereira, desde la perspectiva del aprendizaje significativo*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5912>
- Organización Mundial de la Salud. (29 de enero de 2021). *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

- Pinto, R. (2020). La soledad en España desde el punto de vista sociológico. *Labor hospitalaria: organización y pastoral de la salud*, 326, 29-37. <https://www.som360.org/sites/default/files/2020-07/la-soledad-en-espana-desde-el-punto-de-vista-sociologico.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2006). *Desarrollo humano en Chile. Las nuevas tecnologías: ¿Un salto al futuro?*. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/las-nuevas-tecnologias---un-salto-al-futuro-.html
- Quiroga, C., Parra, G., Moyano, J., y Díaz, A. (2022). Percepción de apoyo social y calidad de vida: la visión de personas mayores chilenas en el contexto de pandemia durante el 2020. *Prospectiva*, (33), 57-74. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i33.11544>
- Riverón, K., y Jocik, G. (2013). Sociedad y persona Adulta Mayor. Significados para bienestar subjetivo. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*,3(141), 87-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329875007>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>
- Rodríguez, M. (2009). La soledad en el anciano. *Gerokomos*, 20(4), 159-166. <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v20n4/comunicacion2.pdf>
- Román, A., y Fernández, Y. (2021). Competencias digitales en adultos mayores y acceso a la justicia: una revisión sistemática. *Revista de Derecho*, 6(1), 182-194. <https://doi.org/10.47712/rd.2021.v6i1.121>
- Salech, F. (07 de abril de 2020). Adultos mayores Covid-19 y tecnologías. Centro de Investigación Clínica Avanzada. Recuperado de <http://www.medicina.uchile.cl/noticias/162404/adultos-mayores-covid19-y-tecnologias>
- Salinas, B., y Cancino, M. (2020). Contacto social en personas mayores en tiempos de pandemia. *Revista médica de Chile*, 148(11), 1703-1704. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020001101703>
- Sandín, B., y Chorot, P. (2017). Cuestionario de Sucesos Vitales (CSV): Estructura factorial, propiedades psicométricas y datos normativos, *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 22(2), 95-115. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.22.num.2.2017.19729>
- Sandín, B., Valiente, J., y Chorot, P. (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al período de confinamiento nacional, *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1), 1-22. <https://doi.org/10.5944/rppc.27569>
- Schutz, A. (1972). Fenomenología del mundo social: introducción a la sociología comprensiva. Paidós. https://books.google.cl/books/about/Fenomenolog%C3%ADa_del_mundo_social_introduccion.html?id=0TY-ygAACAAJ&redir_esc=y

- Segura, S. (2017). Tecnologías de la información y la comunicación en el aprendizaje musical: una contextualización. *AV Notas: Revista de investigación Musical*, (2), 133-156. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7645965>
- Sequeira, D. (2012). La soledad en las personas mayores: factores protectores de riesgo. Evidencias empíricas en adultos mayores chilenos. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/21617>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2022). *Cuenta Pública Participativa 2022*. SENAMA. Gobierno de Chile. https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Cuenta_Pu%CC%81blica.pdf
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 4(7), 123-146. http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/206/n7_vol3pp123_146.pdf
- Sevilla, M., Salgado, M., y Osuna, N. (2015). Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/138>
- Soledad, L. (2019). *Sociología de la Soledad*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. <https://cdsa.aacademica.org/000-023/588>
- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata S.L. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (08 de septiembre de 2021). *Surgen los Senior Tech: 92% valora el uso de internet en su vida y sólo 16% volvería a realizar trámites presenciales*. Recuperado de <https://www.subtel.gob.cl/surgen-los-seniors-tech-92-valora-el-uso-de-internet-en-su-vida-y-solo-16-volveria-a-realizar-tramites-presenciales/>
- Sunkel, G., y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*. Recuperado en <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44580>
- Tonon, G. (2009). *La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación* en G. Tonon (ed.), *Reflexiones Latinoamericanas Sobre Investigación Cualitativa* (p. 47-68). Recuperado de https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacion_cu.pdf#page=48
- Torres, L., Rodríguez, D., y Trujillo, M. (2021). *Percepción de adultos mayores entre 60 y 70 años de edad frente al confinamiento por Covid-19*. [Tesis de grado]. Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12715/1/T.P_TorresGallegoLuisaFernanda_2021.pdf
- Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España: Editorial Síntesis. <https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/miguel-valles-tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social.pdf>

- Vásconez, D., Vivas, Y. (2021). Ejercicios para el adulto mayor: solución para estrés en confinamiento por COVID-19. *Caminos de Investigación*, 3(1), 19-28. <https://caminosdeinvestigacion.tecnologicopichincha.edu.ec/volumen3/article/view/501.html>
- Weiss, R. (1975). *Loneliness: the experience of emotional and social isolation*. MIT press. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wr9NEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA27&dq=Loneliness:+The+Experience+of+Emotional+and+Social+Isolation&ots=nt7QkvYbGO&sig=ixH1QZhTtkCBMIzc-OLzl7CgDUc#v=onepage&q=environment&f=false>

ANEXOS

Anexo n°1:

Consentimiento informado de participación estudio: Significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar.

Entrevista sobre soledad y uso de TIC:

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio de memoria de pregrado titulada: **“Significados de las personas mayores respecto al concepto de soledad y uso de TIC en el contexto de pandemia COVID-19 de la comuna de Viña del Mar”**

El propósito de esta investigación es comprender los significados que le otorgan las personas mayores al concepto de soledad y uso de TIC en contexto de confinamiento y también su relación. Para ello serán entrevistados personas mayores residentes en la comuna de Viña del mar.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y no remunerada. Puede realizar preguntas en cualquier momento y se puede retirar de esta cuando lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencias alguna por tal decisión.

La información que usted proporcione quedará registrada en una grabación de audio, y será sometida a análisis, en total confidencialidad y sólo con fines académicos manteniéndose siempre la reserva de las identidades de los participantes. Se garantiza el carácter anónimo de la información entregada.

La siguiente entrevista consiste en un grupo de preguntas, la cual podría tener una duración estimada entre 15 a 35 minutos, según como prospere la conversación.

Cuenta con el derecho de solicitar la grabación de su entrevista y también saber los resultados ya una vez analizados y terminada dicha investigación.

Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede comunicarse con los investigadores responsables: Catalina Aros, Kevin Fredes o Catherine García, estudiantes de quinto año de Sociología de

la Universidad de Valparaíso. (e-mail: catalina.aros@alumnos.uv.cl; kevin.fredes@alumnos.uv.cl; catherine.garcia@alumnos.uv.cl)

Anexo 2:

Codificación abierta:

1. Abuela	2. Enseñanza de TIC a su amiga	3. Mujer	4. Reflexión personal sobre TIC	5. Viñamarino/a
6. Acostumbrado/a a estar solo/a	7. Estar sola_positivo	8. Netflix_streaming	9. Relaciones laborales	10. Viñamarino/a_Agua Santa
11. Actividades favoritas 12.	13. Estrategia psicológica frente a covid_pandemia	14. Nieto/a	15. Relaciones sociales	16. Viñamarino/a_Forestal
17. Aislamiento social	18. Experiencia negativa pandemia	19. Nivel de dominio RRSS	20. Relaciones sociales en pandemia	21. Viñamarino/a_Miraflores
22. Antigüedad en el trabajo	23. Extrañaba su casa y sus pertenencias	24. No tiene amistades	25. Relaciones sociales personas mayores	26. Viñamarino/a_Nueva Aurora
27. Apoyo de hijos	28. Facebook_buscar conexión con gente	29. No tuvo miedo por contagiarse	30. Sentimiento de soledad	31. Viñamarino/a_Santa Inés
32. Aprende pero se le olvida	33. Facebook_RRSS	34. Opinión sobre rol de gobierno	35. Sentimientos en pandemia	36. Viñamarino/a_Santa Julia

37. Aprendizaje de TIC	38. Facebook_videos	39. Padre	40. Separada	41. Visión negativa TIC
42. Autoaprendizaje TIC	43. Facebook_publicaciones del feed	44. Pandemia	45. Sexo	46. Visión positiva TIC
47. Autopercepción de envejecimiento	48. Grupo de vecinos	49. Pareja	50. Smart TV_tic que usa	51. Viuda
52. Ayuda familiares con TIC	53. Grupo sólido de amigos/as	54. Pareja_pandemia	55. Sobrino/a	56. Vive con cuñado
57. Ayuda hijos con TIC	58. Grupo sólido de amigos/as en el trabajo	59. Participación formal comunitaria	60. Soledad objetiva en pandemia	61. Vive con hermano/a
62. Brecha digital	63. Hermano/a	64. Participación informal comunitaria	65. Soledad subjetiva en pandemia	66. Vive con hijo
67. Carácter	68. Hijo/a	69. Personas con las que vive en el mismo hogar	70. sueldo	71. Vive con pareja
72. Celular_escucha radio	73. Hijo/ales enseña a usar TIC	74. Plataforma web_agendar cita al médico	75. Tablet_tic que usa	76. Vive con su mascota
77. Celular_llamadas	78. Importancia de	79. Plataforma	80. TIC	81. Vive sola

	estar con familia	web_compras online		
82. Celular_tic que usa	83. Impresora_tic que usa	84. Plataforma web_correo electrónico	85. TIC que usa	86. Vivió con hijo/a (s) en pandemia
87. Celular_ve noticias	88. Instagram_RRS	89. Plataforma web_motores de búsqueda	90. Tiempo usando celular	91. WhatsApp_comparte estados
92. Centro de madres	93. Integrantes	94. Plataforma web_pago de cuentas	95. Tiene pareja	96. WhatsApp_grupo de familia
97. Computador	98. Interés uso de TIC	99. Plataforma web_permisos de circulación en confinamiento	100. TikTok_RRS	101. WhatsApp_grupo de trabajo
102. Computador_tic que usa	103. Jefe/ a de hogar	104. Plataforma web_previred	105. TikTok_ver videos en Feed	106. WhatsApp_grupo de vecinos
107. Comunicación con fines laborales	108. Jubilada	109. Plataforma web_SII	110. Trabaja con TIC	111. WhatsApp_llamadas
112. Conf_relsociales	113. Juegos en el celular	114. Plataforma web_trabajo	115. Trabajador/a activo/a	116. WhatsApp_mandar audios
117. Costos de las	118. Lazo familiar	119. Poca valoración	120. Trabajo en	121. WhatsApp_R

TIC	fuerte	ón de noticias TV	pandemia	RSS
122. Cuidado covid	123. Madre	124. Poco dominio _RRSS	125. Transferencias bancarias	126. WhatsApp_texto
127. Cuidado de su privacidad	128. Metafórico	129. Realizó trámites en confinamiento	130. Tuvo miedo por contagiarse	131. WhatsApp_videollamadas
132. Definición de soledad	133. Miedo a ocupar computador	134. Recordar familiar fallecido	135. Usa celular de empresa	136. YouTube_RSS
137. Dueña de casa	138. Miedo a perder el trabajo	139. Redes sociales	140. Usaba TIC de servicios antes de la pandemia	141. Interrupción de actividades formales por confinamiento
142. Edad	143. Modernidad los obliga a la digitalización	144. Reducción de sueldo en pandemia	145. Uso de TIC pandemia	146. Participación por placer
147. Participación por búsqueda de acompañamiento	148. Participación por el bien común del barrio			