



Universidad Miguel de Cervantes
Escuela de Trabajo Social

"Brecha Digital e Inclusión de Personas Mayores: Un Estudio Exploratorio sobre Calidad de Vida y Acceso a Las Tecnologías de la Información y la Comunicación."

Integrantes del grupo:

Macarena Castillo

Daniel Valdivia Martínez

Docente:

Mabel Palma Fuentes

Resumen de texto

La investigación se centra en la influencia de la brecha tecnológica en personas mayores de 60 años beneficiarias del Programa Centro Diurno para el Adulto Mayor (CEDIAM) en la comuna de San Felipe, Chile. En un contexto de acelerada evolución tecnológica y cambios demográficos, se examina cómo estas personas mayores se enfrentan a la inclusión digital y el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

El objetivo general es analizar la brecha tecnológica experimentada por estas personas mayores, con un enfoque en el acceso a dispositivos digitales y el uso de tecnologías digitales. Los objetivos específicos incluyen identificar los obstáculos para la adopción de TIC, evaluar su acceso a dispositivos digitales y analizar su uso de tecnologías digitales para obtener servicios y oportunidades.

Para alcanzar estos objetivos, se utilizó una metodología cuantitativa. Se recopilaron datos a través de encuestas estructuradas con escala Likert, y se analizaron considerando factores socioeconómicos y de infraestructura tecnológica disponible.

Los hallazgos de la investigación son significativos para desarrollar políticas públicas y programas específicos que mejoren la inclusión digital de las personas mayores. Priorizar la capacitación y el acceso a tecnologías es fundamental para reducir las desigualdades y mejorar la calidad de vida de este grupo demográfico.

Capítulo I.

Introducción

La acelerada evolución social, marcada por un cambio demográfico caracterizado por el envejecimiento de la población, transcurre en paralelo a una revolución tecnológica que avanza a pasos agigantados. En este contexto surge la pregunta crucial ¿las personas mayores (PM) están logrando mantenerse al ritmo de este acelerado proceso? Durante la reciente pandemia de COVID-19, las medidas sanitarias impulsaron una mayor necesidad de comunicación remota, una tendencia que ya se encontraba en aumento en la sociedad. Las personas mayores se vieron en la necesidad de realizar un salto tecnológico para mantenerse conectadas en diferentes ámbitos, como la obtención de salvoconductos, la revisión de sus colillas de pago o la comunicación con seres queridos. Este desafío añadido a la adaptación demográfica plantea interrogantes sobre la inclusión digital y la capacidad de las generaciones mayores para integrarse de manera efectiva en un mundo cada vez más digitalizado.

La diferencia sustancial que existe en cuanto al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que cada día se vuelven más fundamentales para acceder a información, servicios y plataformas de comunicación, se denomina brecha digital (Rodríguez, 2006, p. 21). Estas diferencias pueden generar desigualdades sociales, económicas y culturales que afectan la calidad de vida de las personas, entendiendo esta como un concepto multidimensional que abarca aspectos tanto objetivos como subjetivos de la vida humana relacionados con el bienestar, incluyendo aspectos físicos, psicológicos, sociales y ambientales. Algunos servicios o actividades relevantes para las PM que requieren el manejo de las TIC son, por ejemplo, la banca en línea, el comercio electrónico o la comunicación con familiares y amigos.

Cabe destacar que en esta investigación se utilizará el término “persona mayor” (abreviado como PM) en lugar de “adulto mayor”, siguiendo la nueva terminología impulsada por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esta Convención se basa en “la necesidad de abordar los asuntos de la vejez y el envejecimiento desde una perspectiva de derechos humanos que reconoce las valiosas contribuciones

actuales y potenciales de la PM, al bienestar común” (2015) y se considera uno de los instrumentos jurídicos más progresistas en cuanto a la defensa y el fomento de los derechos de las personas mayores en América. El uso del término “PM” implica un reconocimiento de la dignidad, autonomía y participación de este grupo etario, así como una visión positiva y respetuosa que evita los estereotipos negativos asociados al envejecimiento.

La relevancia del tema de esta investigación es amplia, debido a que las PM son un grupo que enfrenta múltiples desafíos en el contexto actual, como los cambios en el ciclo vital, la soledad, la exclusión social y, en muchos casos, la pobreza. Por otro lado, las TIC se han convertido en herramientas indispensables para desenvolverse en la sociedad actual, siendo que en el grupo de las PM ha existido una carencia en la obtención de herramientas físicas y además del conocimiento para poder utilizar de manera propicia la tecnología, lo que conlleva a una desigualdad significativa de oportunidades. Según la Quinta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez (2019), el 16.3% de las personas de 60 a 69 años utilizan el teléfono para trámites, frente al 0.7% en personas de 80 años o más, lo que resulta significativo en un contexto donde muchos trámites esenciales son digitales, especialmente durante y desde la pandemia. Por otra parte, la Ley sobre Transformación Digital del Estado, Ley N° 21180 (Chile, 2019), pretende simplificar los procesos administrativos y la gestión documental mediante el uso de medios electrónicos, hecho que podría representar potenciales desafíos relacionados con la brecha digital, que podrían repercutir de manera negativa en la calidad de vida de las personas mayores al limitar su acceso a servicios públicos esenciales, información relevante y oportunidades de participación ciudadana.

A pesar de la relevancia de este tema en la sociedad chilena contemporánea, no ha recibido la atención necesaria. Esta situación ha conducido a este segmento demográfico a tener un limitado o incluso nulo dominio de las herramientas tecnológicas necesarias para desenvolverse en su vida cotidiana, lo que impacta directamente en su calidad de vida. La integración de las PM en términos de uso y acceso a las TIC fortalece su derecho específico a la Participación e Integración Comunitaria, promovido en el artículo 8 de la Convención. Esta inclusión tiene el potencial de fomentar una cohesión social efectiva, permitiendo que las PM se sientan situadas en un plano más de equidad que de desventaja.

La presente investigación busca analizar la brecha digital en las PM de la comuna de San Felipe, identificando los factores que la perpetúan y proponiendo estrategias para su mitigación. Se empleará una metodología cuantitativa, basada en la recolección de datos a través de una encuesta estructurada. La encuesta estará diseñada para abordar aspectos como el nivel de uso de las TIC, los obstáculos para su adopción y la influencia de estas tecnologías en la participación social de las PM. Con este estudio, se espera proporcionar información valiosa para el desarrollo de políticas y programas que promuevan la inclusión digital y mejoren la calidad de vida de las PM en San Felipe y otras localidades con características similares.

1.1 Justificación

La justificación de esta investigación se basa en la necesidad de abordar la inclusión digital de las personas mayores en un contexto de acelerado cambio demográfico y tecnológico. El envejecimiento de la población y la revolución tecnológica avanzan en paralelo, y surge la pregunta de si las personas mayores pueden mantenerse al ritmo de estos cambios. Durante la pandemia de COVID-19, las medidas de distanciamiento social aumentaron la necesidad de comunicación remota, obligando a las personas mayores a adaptarse rápidamente a las tecnologías digitales para mantenerse conectadas.

La brecha digital, definida como la diferencia en el acceso y uso de las TIC, se ha vuelto más evidente, afectando la calidad de vida de las personas mayores. Esta brecha puede generar desigualdades sociales, económicas y culturales que impactan negativamente en su bienestar. Las TIC se han convertido en herramientas indispensables para acceder a servicios esenciales como la banca en línea, el comercio electrónico y la comunicación con familiares y amigos.

El uso del término “persona mayor” en lugar de “adulto mayor”, alineado con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, destaca la importancia de un enfoque basado en derechos humanos y reconoce la dignidad, autonomía y participación de las personas mayores.

A pesar de la relevancia de este tema, las personas mayores siguen enfrentando múltiples desafíos, como cambios en el ciclo vital, soledad, exclusión social y pobreza. La falta de acceso y conocimiento en el uso de las TIC crea una desigualdad significativa de oportunidades. Según la Quinta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez (2019), hay una notable disparidad en el uso de tecnologías entre diferentes grupos de edad dentro de las personas mayores, lo que es especialmente preocupante en un contexto donde muchos trámites esenciales se han digitalizado.

La Ley sobre Transformación Digital del Estado, Ley N° 21180 (Chile, 2019), pretende simplificar los procesos administrativos mediante el uso de medios electrónicos, lo cual podría agravar la brecha digital para las personas mayores si no se abordan adecuadamente sus necesidades. Esta investigación es crucial para

identificar estas barreras y desarrollar estrategias que promuevan la inclusión digital, mejorando así la calidad de vida de las personas mayores y garantizando su acceso a servicios públicos esenciales, información y oportunidades de participación ciudadana.

La integración de las personas mayores en términos de uso y acceso a las TIC fortalece su derecho específico a la Participación e Integración Comunitaria, promovido en el artículo 8 de la Convención. Esta inclusión tiene el potencial de fomentar una cohesión social efectiva, que permite que las personas mayores se sientan situadas en un plano más de equidad que de desventaja.

La posibilidad de introducirse a la red digital mediante el internet y participar activamente del desarrollo y avances, sin duda, mejora las condiciones de vida de la PM. Por ejemplo, poder cobrar su pensión a través de un cajero automático; revisar sus saldos bancarios; consultar, cambiar o cancelar sus cuentas vía electrónica; comunicarse con familiares o amigos vía mensajería instantánea u otro medio electrónico; entre otras actividades, en definitiva, facilita la vida de quien, dado el ciclo vital, no cuenta con la misma energía para movilizarse y cumplir la misma cantidad de actividades en un mismo día.

1.2 Problema de investigación

Con el fin de contextualizar la problemática, Chile ha experimentado importantes avances en gobierno digital, pero aún está lejos de las mejores prácticas internacionales y de alcanzar un mayor impacto potencial del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en beneficio de sus ciudadanos y empresas. A la fecha de mayo de 2024, Chile se encuentra en el puesto 25 del ranking de Naciones Unidas sobre desarrollo de gobierno electrónico. Una de las hipótesis que se maneja sobre las dificultades que ha tenido para avanzar más en el uso de las TIC es la discontinuidad de sus políticas e iniciativas de gobierno digital, particularmente la ausencia de una institucionalidad robusta en este ámbito. De hecho, la formalización del gobierno digital en Chile como función del Estado es prácticamente nula en comparación con los países más desarrollados, los cuales han promulgado leyes, creado agencias especializadas y mantenido importantes inversiones y gasto en TIC. Basta revisar lo que ha pasado en los últimos 15 años con las agendas digitales: se han planteado cuatro diferentes, todas

con políticas públicas y proyectos de gobierno digital muy importantes para el país. Sin embargo, la implementación exitosa de los proyectos Gobierno Digital – la entidad encargada de coordinar y asesorar a los órganos estatales en el uso estratégico de tecnologías digitales para mejorar la gestión y entrega de servicios públicos de calidad a la población – no ha superado el 35%, con la mayoría de los proyectos aún en desarrollo o incluso cancelados. Un factor común en todas las agendas, que partieron muy bien, es la escasa institucionalidad que todas tuvieron y que probablemente incide en su continuidad. Frente a este escenario, las personas mayores aparecen como un grupo de especial interés, ya que representan un segmento creciente de la población y enfrentan múltiples barreras para incorporarse a la sociedad digital, las que pueden ser de tipo económico, educativo, cognitivo, actitudinal o generacional, entre otras.

Entonces, la pregunta central que orienta esta investigación es: ¿Cómo influye la brecha tecnológica en el acceso a la información, la obtención de servicios y oportunidades para las personas mayores de 60 años y más, que sea beneficiarias del del Programa Centro Diurno para el Adulto Mayor (CEDIAM) en la Comuna de San Felipe? Formulada a partir de la observación del uso de las Tics que le dan las PMs, en la comuna y el resto de la población en Chile, así como de una revisión teórica de los conceptos de calidad de vida, exclusión digital y envejecimiento activo, desde una perspectiva multidimensional.

Con el fin de establecer límites claros para la investigación, el estudio se focalizará en personas mayores de 60 años o más, que viven en la comuna de San Felipe, durante el período posterior a la pandemia de Covid-19, abarcando desde 2022 hasta 2023. Esta delimitación se basa en los siguientes criterios:

El período post pandémico es un escenario idóneo para analizar la brecha digital, ya que ha implicado un aumento de la demanda y dependencia de las TIC para realizar diversas actividades cotidianas, como el comercio electrónico, comunicación a distancia y, principalmente, los trámites virtuales, como fue en su momento el salvoconducto. De esta misma forma, también ha implicado un mayor riesgo de aislamiento social y deterioro de la salud mental, lo que juega un papel importante en la calidad de vida de este grupo.

La comuna de San Felipe presenta una gran diversidad demográfica y socioeconómica que permite explorar la brecha digital desde diferentes contextos, lo que implica una heterogeneidad en cuanto al nivel educativo, el acceso a servicios básicos, entre otros factores. Según el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), creado bajo el amparo de la Ley 19.828, se define como PM, – sin diferencia entre hombres y mujeres – a quienes han cumplido 60 años. En la comuna de San Felipe, este rango etario representa el 12,48% de la población, según estadísticas del Censo 2017. Esta investigación se realizará en un grupo representativo del 24,52% que representa el porcentaje de personas mayores de 60 años dentro de la comuna, pertenecientes al CEDIAM.

El Programa Centro Diurno para el Adulto Mayor (CEDIAM), perteneciente al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, es un acompañamiento integral para personas mayores de 60 años, brindando apoyo individualizado en sus hogares y en grupos, con el objetivo de fortalecer su identidad, autonomía y sentido de pertenencia, fomentando la vinculación de los beneficiarios con su entorno mediante herramientas psicosociales, junto con la entrega de bonos y prestaciones monetarias. La comuna de San Felipe ejecuta este programa desde hace 10 años, teniendo cobertura de alrededor de 160 personas que se dividen en dos versiones con una extensión de 24 meses con renovación de usuarios cada año.

Las personas mayores de 60 años son el segmento etario más afectado por la brecha digital, ya que tienen menos acceso y uso de las TIC en comparación a las generaciones más jóvenes. Además, tienen más dificultades para adaptarse a los cambios tecnológicos debido a su menor exposición previa y a posibles barreras cognitivas o físicas. Estos factores pueden influir en su percepción y actitud hacia las TIC, así como en su motivación y confianza para aprender a usarlas.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo afecta la brecha tecnológica a las personas mayores de 60 años o más, participantes del Programa Vínculos de SENAMA en la Comuna de San Felipe, en términos de acceso a dispositivos digitales, conectividad a Internet y habilidades tecnológicas, y cómo influye esto en su acceso a la información, obtención de servicios y oportunidades de participación social?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Analizar la brecha tecnológica experimentada por personas mayores de 60 años beneficiarias del CEDIAM del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en la comuna de San Felipe, enfocándose en el acceso a dispositivos digitales y el uso de tecnologías digitales.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los principales obstáculos que enfrentan las personas mayores para adoptar las TIC: Examinando las barreras tecnológicas, económicas y educativas que dificultan la adopción de tecnologías digitales por parte de las personas mayores.
- Evaluar el nivel de acceso a dispositivos digitales entre las personas mayores: analizando la disponibilidad y el uso de dispositivos como teléfonos inteligentes, tablets y computadoras dentro de esta población.
- Investigar la calidad de la conectividad a Internet en los hogares de las personas mayores: Comprobando la accesibilidad y fiabilidad de las conexiones a Internet y cómo esto afecta su capacidad para utilizar las TIC.

1.5 Limitaciones del estudio

El presente estudio tiene algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar sus resultados.

La realización del estudio contará con una muestra de personas mayores (PMs) de la comuna de San Felipe, usuarios del CEDIAM, los cuales son representativos de la población general de personas mayores en Chile. Por lo tanto, los resultados del estudio pueden ser generalizables a otras poblaciones.

Segundo, el estudio se basó en una encuesta, que es un método de investigación que puede estar sujeto a sesgos. Por ejemplo, las personas mayores pueden estar más dispuestas a responder a preguntas que consideran positivas o neutrales, y pueden ser menos propensas a responder a preguntas que consideran negativas o sensibles.

En tercer lugar, el estudio se centró en la brecha digital en personas mayores que pertenecen a la comuna de San Felipe. Por lo tanto, los resultados del estudio pueden no ser aplicables a personas mayores que no participan de esta comuna.

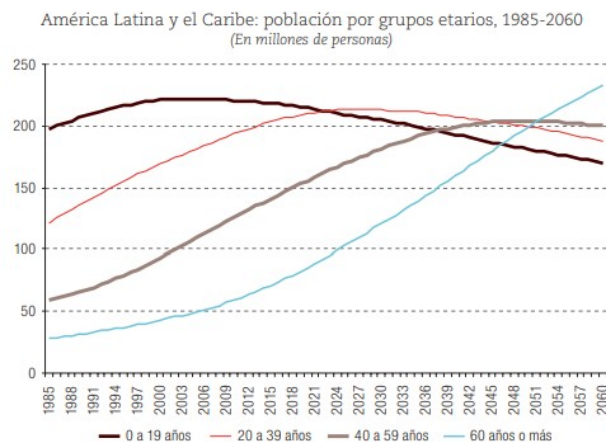
A pesar de estas limitaciones, la presente investigación proporciona información importante sobre la brecha digital en personas mayores de la comuna de San Felipe. Los resultados del estudio pueden ser utilizados para desarrollar intervenciones que ayuden a reducir la brecha digital entre las personas mayores.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Para efectos de la investigación, se propone utilizar la teoría ecológica de los sistemas y el enfoque basado en derechos humanos para fundamentar el estudio.

2.1 Antecedentes Generales

Según un estudio realizado por la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), sobre las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital, se estima que para el 2050 las personas mayores



representarán aproximadamente una cuarta parte de toda la población de la región. ver gráfico 1.

Fuente: Naciones Unidas, World populations Prospects, Nueva York, 2015

En esta Tesina se ha entregado una noción de “brecha digital” y su impacto en la vida cotidiana de las personas mayores que la experimentan, por lo tanto, en esta sección se explorará cómo esta problemática ha sido abordada previamente en el contexto chileno, tomando en consideración su evolución histórica, dimensiones políticas e implicaciones sociales. También, aunque en menor medida, se presentará de manera comparada la situación de Chile con la de otros países, en su mayoría de habla hispana, con el objetivo de proporcionar un contexto global en el tema.

En el contexto chileno, es posible identificar dos hitos importantes que han dado forma a la evolución de esta problemática. El primero de ellos se sitúa a inicios de la década del 2010, cuando se comenzó a explorar a nivel mundial el potencial de las Tics para realizar actividades que anteriormente sólo era posible realizarlas

de manera presencial, principalmente trámites estatales, servicios digitales o pagos electrónicos. Este período se caracterizó por un esfuerzo sostenido por parte del gobierno y diferentes instituciones para promover el acceso a Internet y la adopción de dispositivos tecnológicos, con el fin de reducir las desigualdades en el acceso a la información y comunicación. El segundo hito, de mayor relevancia y aceleración, ocurrió con la llegada de la pandemia mundial por Covid-19 en 2020. A partir de este momento, la digitalización de servicios y trámites estatales se volvió una necesidad imperativa, suponiendo un desafío importante para quienes no habían tenido la oportunidad de seguir el ritmo de este avance en el uso predominante de las TICs en la vida cotidiana. Desde entonces, gran parte de procedimientos, incluyendo postulaciones a beneficios y servicios esenciales, se han trasladado al ámbito digital, arrojando luz sobre las desigualdades preexistentes.

De manera generalizada, se puede decir que la evolución histórica de la brecha digital en Chile ha estado marcada por dimensiones sociales y políticas. A nivel social, se ha evidenciado la falta de equidad en el acceso a educación a distancia, atención médica virtual y otros servicios digitales esenciales, lo que ha afectado de manera notoria la calidad de vida de las personas mayores y otros grupos en desventaja que no han podido adaptarse de manera equitativa a esta transformación tecnológica. Desde una perspectiva política, el tema ha sido abordado por diversos gobiernos con estrategias y políticas públicas que han variado en su alcance y efectividad.

“Entre 1994 y 2020, el Estado chileno ha desarrollado una serie de políticas, programas y proyectos que han pretendido extender - inicialmente - el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y posteriormente el acceso a internet” (BCN, 2020). Según información recogida de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, 2020), la **Comisión Presidencial "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación"** buscó posicionar las TIC en la esfera pública y desarrollar capacidades competitivas. En el Gobierno de Ricardo Lagos, se creó el **Comité de Ministros de las Tecnologías de Información** con logros notables como la ley de documentos y firma electrónica. La presidencia de Michelle Bachelet dio lugar al **Comité de Ministros para el Desarrollo Digital**, que diseñó una "Estrategia Digital" y promovió la inclusión digital a través de iniciativas como **Conectividad para la Educación** y **Zonas Wifi Chilegob**. En el segundo mandato

de Sebastián Piñera, se implementó la **Matriz Digital** con tres ejes fundamentales y proyectos significativos, como el **Mapa Nacional de Infraestructura Digital** y concursos de **Fibra Óptica** en diversas regiones. Estas políticas han contribuido a avanzar hacia un Chile más conectado y digitalmente inclusivo.

En un contexto más amplio, también es relevante considerar cómo otros países de habla hispana han enfrentado esta problemática y cómo naciones de mayor escala global han implementado medidas exitosas para cerrar la brecha digital, como en Corea del Sur, donde el proveedor de telecomunicaciones Korea Telecom tiene el programa de apoyo a las TIC con el objetivo de ayudar a la gente joven y sectores sociales marginados en Corea del Sur – gente mayor, personas con discapacidad, familias con rentas bajas y que viven en lugares alejados – a adquirir capacitación digital (UNESCO, 2017), o El Plan Ibirapitá en Uruguay es una iniciativa diseñada para fomentar la inclusión digital de las personas mayores de 60 años. Este programa, lanzado por el gobierno uruguayo, tiene como objetivo principal mejorar la participación social y la equidad entre los adultos mayores mediante el acceso a tecnologías digitales.

A través del Plan Ibirapitá, los jubilados y pensionistas con ingresos mínimos reciben una tableta con conexión a internet, además de capacitación en su uso y acceso a contenidos especialmente diseñados para sus necesidades. También se realizan talleres y actividades formativas para facilitar el aprendizaje y el uso continuo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

El enfoque integral del programa busca no solo entregar tecnología, sino también crear un entorno de apoyo para los beneficiarios, promoviendo su autonomía y mejorando su calidad de vida. Así, los adultos mayores pueden acceder a servicios, información y oportunidades que antes les eran inaccesibles.

Para más información sobre el Plan Ibirapitá, se puede visitar el sitio web del Banco de Previsión Social de Uruguay, que proporciona detalles sobre los trámites y beneficios del programa.

2.2.- Teoría Ecológica de los sistemas de Urie Bronfenbrenner

Desde el modelo de la teoría ecológica desarrollado por Bronfenbrenner en 1979, se concibe a los individuos como el núcleo de un conjunto organizado y jerarquizado de subsistemas dentro del entorno social con los cuales interactúa. El entorno inmediato, donde se encuentra la familia y los amigos cercanos de las personas mayores, se denomina “microsistema”, correspondiendo al entorno íntimo donde se dan las relaciones interpersonales. Se refiere al “patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características físicas y materiales particulares” (Bronfenbrenner, 1979).

Las crisis normativas, como la viudez y la muerte de pares, reducen el entorno inmediato solo a la familia. Cabe mencionar que muchas personas mayores se enfrentan al abandono y a la pérdida de roles, lo que se traduce en una reducción significativa en la participación y toma de decisiones en el núcleo familiar. En el ámbito de esta investigación, la utilización de las TICs genera brechas que en estos casos, debido a que no existen personas significativas o cercanas que produzcan motivación para utilizarlas.

En este modelo el segundo entorno, denominado “mesosistema”, corresponde a las interrelaciones de dos o más sistemas en los que está inserta la PM. Corresponde a su parte relacional, al *“conjunto de interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente”* (Bronfenbrenner, 1979). En este nivel, las personas mayores se relacionan con la comunidad, la familia extendida y el trabajo. Siguiendo con la base de esta investigación, un claro ejemplo es que la jubilación es un hecho que desvincula al sujeto de la vida laboral, marcando la entrada oficial a la vejez en las sociedades occidentales. Contrarrestar esta situación implica que la participación en la comunidad cercana, con el vecindario, puede constituirse en una red de apoyo para las personas mayores. Sin embargo, no en todos los casos la vinculación con el entorno sucede, ya que, por razones intrínsecas de la PM, no les permite vincularse con el medio que los rodea.

Mientras que el tercer entorno o “exosistema” corresponde a *“uno o dos entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero*

en los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona, o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno" (Bronfenbrenner, 1979). Este nivel nos aleja de la PM, pero nos acerca a factores externos que inciden de sobremanera en los sujetos. Un claro ejemplo son la digitalización de servicios como renovación de cédula de identidad o colillas de pago, que no tienen que ver directamente con una participación activa de las personas mayores en su origen, pero que sí les afecta directamente.

2.3 Inmigrantes digitales y la sociedad de la información

Como ya hemos establecido previamente, la brecha digital se manifiesta como la disparidad en la adquisición de competencias tecnológicas y el acceso a dispositivos y servicios digitales. Las personas mayores que carecen de habilidades digitales y acceso a servicios en línea se enfrentan a desafíos significativos, como la dificultad para acceder a servicios de salud, realizar trámites esenciales, mantenerse en contacto con familiares y amigos, y participar plenamente en la sociedad digital. Es necesario reducir la brecha digital entre las distintas generaciones y fomentar el aprendizaje colaborativo y el intercambio de experiencias entre quienes Prensky (2001) llamará **nativos digitales**, "puesto que todos han nacido y se han formado utilizando la particular 'lengua digital' de juegos por ordenador, vídeo e Internet", e **inmigrantes digitales**, aquellos que "por edad no hemos vivido tan intensamente ese aluvión, pero, obligados por la necesidad de estar al día, hemos tenido que formarnos con toda celeridad en ello".

En este contexto, este último término va a ser importante para la investigación, ya que describe cómo las personas mayores están adaptándose a un entorno digital en constante cambio, a menudo sintiéndose desplazadas por la velocidad de esta transformación. La generación de nativos digitales tiene una ventaja natural en este ámbito, lo que agrava la sensación de aislamiento y la falta de independencia entre las personas mayores.

Para abordar esta problemática se presenta la alfabetización digital, no entendida únicamente como la enseñanza de habilidades básicas para navegar en la web, sino más bien orientada hacia el uso activo y funcional de las TICs y los servicios digitales. Esto implica la inmersión de las personas mayores a la "**lengua**

digital" de la que habla Prensky (2001) de manera que puedan entender y utilizar los servicios en línea de manera efectiva y segura.

Además, se reconoce que la alfabetización digital debe ser integral, abarcando no solo la capacitación individual, sino también la incorporación de las redes de apoyo existentes, como familiares, institucionales y comunitarias. Para que las personas mayores puedan integrarse en este fenómeno de la "**sociedad de la información**" que Castells (1999) conceptualiza como una nueva estructura social en la que prevalece la velocidad del desarrollo de estas nuevas formas de interacción y comunicación, es esencial que puedan contar con el respaldo y la orientación de estas redes.

2.4 Relación con la disciplina del Trabajo Social

El Trabajo Social como disciplina contribuye a la comprensión de los fenómenos estructurales y culturales de la vida cotidiana de las personas a partir del análisis de sus prácticas sociales habituales, las que no solo aportan saberes y conocimientos relevantes sino que también ofrecen perspectivas y proyecciones fundamentales al profesional. En este contexto, *"la complejidad que enmarca a la vejez y sus procesos de envejecimiento, necesariamente deben ser incluidas en la perspectiva de la intervención social"* (Mauros, 2014, pág. 4). Es por esto que el trabajador social debe abordar el fenómeno del envejecimiento, no como un problema social, sino como una oportunidad de intervención, en donde es importante observar y comprender las condiciones particulares que rodean a cada PM, basándose en la premisa fundamental de que las personas mayores son sujetos activos, capaces y con derechos en la sociedad digital.

El enfoque debe estar orientado hacia la promoción de una visión positiva y respetuosa de las personas mayores como participantes activos en la era digital, implicando reconocer y potenciar las capacidades y contribuciones de las personas mayores, considerándolos no sólo receptores sino también como individuos con habilidades valiosas y perspectivas enriquecedoras.

Para la comprensión del fenómeno del envejecimiento, Ludi (2005) propone el concepto de **situación de vejez**, señalando que:

La vejez corresponde a una construcción socio-cultural, sobre determinada por dimensiones contextuales socioeconómicas, políticas y

culturales que atraviesan la vida cotidiana; de allí que el envejecer sea un proceso particular y complejo, que comprende diferentes aspectos: físico, biológico, psicológico, social y emocional, constituyéndose en una experiencia única en relación a estos aspectos y dimensiones (Ludi, 2005, pág. 2).

En lo que respecta a la disciplina del trabajador social, debe:

Identificar y problematizar dichas situaciones de vejez, que se configuran en la dinámica de relaciones sociales, a partir de condiciones materiales y simbólicas de vida; lo que implica poder cubrir o no, en forma adecuada, necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido, salud, educación; de participación en procesos de aceptación y asimilación de valores sociales, culturales; de construcción de ciudadanía (Ludi, 2011, pág. 40).

En cuanto a la intervención, los trabajadores sociales deben ser actores sociales involucrados activamente con su trabajo, considerando a la PM, como un agente social en situaciones de vulnerabilidad, sin que esta situación en particular genere una intervención de tipo asistencial. Por lo tanto, en cuanto a la planificación de esta debe ser autónoma y situacional considerando la realidad de la PM.

Además, como disciplina transformadora, debe contribuir a cambiar las representaciones sociales construidas en torno a la vejez manifestada a través de prejuicios y estereotipos presentes en la sociedad, esto en el rol de educador enfocado en la transformación social y cultural del envejecimiento de manera que sea un proceso significativo para las personas mayores. Por consiguiente, el trabajo social como disciplina debe adquirir como base de su intervención el gatillar los procesos sociales, fortalecer el vínculo social, propiciar la descentralización y finalmente tomar el rol de agente democratizador que fomente el ejercicio de la ciudadanía y los derechos humanos.

2. Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo para examinar de manera holística la brecha tecnológica que experimentan las personas mayores (PM) participantes del Programa Vínculos de SENAMA en la comuna de San Felipe. Mediante la aplicación de encuestas, el estudio medirá la magnitud de la brecha, identificará los factores que contribuyen y evaluará su impacto en la vida de las PM. Los datos cuantitativos permitirán crear generalizaciones, identificar relaciones estadísticamente significativas, conduciendo al desarrollo de estrategias efectivas para cerrar la brecha y mejorar la calidad de vida de las PM.

La elección de este tipo de investigación es obtener datos precisos y medibles sobre cómo la falta de exposición y familiaridad con las tecnologías digitales impacta en la vida cotidiana de los beneficiarios del Programa Vínculos del SENAMA de la comuna de San Felipe. Este estudio cuantitativo buscará identificar y analizar las relaciones estadísticas entre el nivel de acceso y uso de tecnologías digitales y diversos indicadores de calidad de vida. Se empleará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para recopilar información detallada y cuantificable sobre las experiencias de los participantes, permitiendo así una comprensión objetiva y generalizable del fenómeno.

3.2. Enfoque Epistemológico

La adopción de un enfoque cuantitativo basado en el positivismo permitirá analizar de manera objetiva y sistemática cómo las personas mayores perciben y experimentan la brecha tecnológica en sus vidas cotidianas. A través de métodos estadísticos y cuestionarios estructurados, se buscará obtener datos precisos y medibles sobre la influencia de la brecha tecnológica en aspectos clave de la vida de los beneficiarios del CEDIAM. Este enfoque permitirá generalizar los hallazgos y cuantificar la relación entre la falta de exposición a las tecnologías digitales y diversas dimensiones de la calidad de vida de las PM.

3.3. Unidad de análisis

Las unidades de estudio para esta investigación son 20 personas mayores de 60 años o más, participantes del CEDIAM de SENAMA de la Comuna de San Felipe.

El tipo de muestra utilizada es probabilística, ya que todas las unidades del universo tienen posibilidades de ser elegidas en una muestra, dado que comparten características similares que son representativas en la investigación, y se cuenta con un registro de todos los participantes del programa, lo que permite generalizar los datos del universo.

La muestra de personas mayores que se encuestarán para esta investigación es de 20 personas, correspondiendo al 30 % aproximado del universo. Las personas serán seleccionadas de manera aleatoria.

3.4. Operacionalización de las Variables

Para comprender en profundidad el fenómeno investigado, se identificarán y definirán las siguientes variables relacionadas con el uso de nuevas tecnologías en función del rango etario y la exposición a formas de comunicación digital:

1. **Acceso a Internet:** Variable binaria que se medirá como "acceso" o "no acceso" a Internet.
2. **Competencia Tecnológica:** Se evaluará en una escala de habilidades tecnológicas que abarcará desde básicas hasta avanzadas.
3. **Frecuencia de Uso de Dispositivos:** Se medirá en una escala que incluirá opciones como "nunca", "raramente", "a veces", "frecuentemente" y "siempre".
4. **Participación en Redes Digitales:** Variable binaria que se medirá como "participación" o "no participación" en redes digitales.

Se emplearán métodos cuantitativos, como escalas de medición y variables binarias, para obtener una comprensión profunda de cómo estas variables afectan a las personas mayores.

3.5. Técnicas de Investigación

Para esta investigación, se empleará la siguiente técnica:

Encuesta: Se utilizará una encuesta para consultar a los usuarios del programa Vínculos que forman parte de la muestra. La encuesta estará diseñada para abordar los siguientes aspectos:

1. Determinar el nivel de uso de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores, considerando factores socioeconómicos y de infraestructura tecnológica disponible.
2. Identificar los obstáculos y desafíos percibidos por los participantes del estudio al intentar integrarse y aprovechar las tecnologías digitales en San Felipe, haciendo hincapié en factores culturales, de educación y de apoyo social.

3. Conocer la influencia de las TIC en el mejoramiento de la participación social y el acceso a los servicios para las personas mayores.

Instrumento de Medición: Se empleará una escala de Likert en el diseño de las encuestas. Este instrumento, ampliamente utilizado en las ciencias sociales para estudios cuantitativos, permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a diferentes temas o ítems.

El uso de encuestas con escala de Likert proporcionará datos cuantitativos que permitirán realizar un análisis estadístico y una evaluación cuantitativa de las variables investigadas en relación con el uso de tecnologías digitales por parte de las personas mayores en San Felipe.

3.6. Plan de Análisis

Para esta investigación se utilizó la información adquirida de las fuentes primarias, esto significa que son los mismos usuarios del CEDIAM que pertenecen al universo de estudio y que responden de forma autoadministrada el instrumento de recolección de datos.

De acuerdo con Garcia Fernando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

En este estudio se utilizará la encuesta que consta de 6 ítems y 20 preguntas de carácter cerrado con el fin de recopilar la información necesaria.

3.7 Estrategia de recolección de datos.

La recolección de datos se llevará a cabo de manera directa con los usuarios del programa, para lo cual se planificará un método de acercamiento inicial, seguido de la aplicación del instrumento propiamente dicho.

Acercamiento inicial: Se realizará un primer contacto con las personas mayores pertenecientes al CEDIAM, donde se informará el objetivo del estudio y se invitará a participar a través de un acta de consentimiento informado, que indicará la intención del estudio. Los encargados de aplicar el instrumento serán Daniel Valdivia y Macarena Castillo.

Realización de la encuesta: Durante el acercamiento inicial, se realizarán los saludos correspondientes y se explicará el motivo de la aplicación del instrumento. Una vez completadas estas acciones, se les entregará a los usuarios la encuesta, se les explicará cuántos ítems y preguntas contiene el instrumento y se les invitará a rellenarlo.

3.8 Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Determinar el nivel de uso de las tecnologías digitales entre las personas mayores	Saber para que suelen utilizar herramientas digitales	-Ocio -Servicios -Redes sociales -Leer noticias.	-Poder lograr hacer tramites online -Saber contactarse con entidades públicas vía email. -Hablar con familia o amigos por redes sociales.
Identificar los principales obstáculos que enfrentan las personas mayores para adoptar las TIC.	Conocer que les cuesta más aprender de las TIC	-Computador. -Sistemas operativos -El lenguaje que se usa.	-Escribir en un computador. - Conocer si ha sido capacitado de cómo hacer un trámite vía online -Mantener una comunicación vía mail
Cuantificar la influencia de las TIC en la participación social de las personas mayores	Las TIC ayudan a relacionarse o colaboran en prevenir la soledad no deseada.	-Uso de redes sociales. -Participación en grupos que se forman en una red social a partir de un interés en común y luego de juntan.	-Tiene redes sociales. -Cada cuanto tiempo las usa un dispositivo. -Pertenece algún grupo que se formó en redes

			<p>sociales.</p> <p>-Participa de las actividades propuestas en su grupo de redes sociales.</p>
--	--	--	---

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Preguntas del Cuestionario	Resultados de la Encuesta
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de uso de las tecnologías digitales entre las personas mayores 	<ul style="list-style-type: none"> Saber para qué suelen utilizar herramientas digitales 	<ul style="list-style-type: none"> Ocio 	<ul style="list-style-type: none"> Leer noticias en línea 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Poseo un dispositivo digital. 	<p>Si 87%</p> <p>No 13%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar trámites en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Tengo acceso a Internet en mi hogar 	<p>Si 73%</p> <p>No 27%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar redes sociales para comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> 3. Utilizo Internet diariamente. 	<p>Si 40%</p> <p>No 60%</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Leer noticias 		<ul style="list-style-type: none"> • 7. Utilizo Internet para leer noticias 	<p>Sí 20%</p> <p>no 80%</p> <p>a veces (1 a 2 veces a la semana) 0%</p> <p>regularmente (3 a 5 veces por semana) 0%</p> <p>diariamente 0%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Saber hacer trámites online 		<ul style="list-style-type: none"> • . 8. Realizo trámites en línea (ej. pago de cuentas, consultas médicas). 	<p>sí 13%</p> <p>no 87%</p> <p>a veces (1 a 2 veces a la semana) 0%</p> <p>regularmente (3 a 5 veces por semana) 0%</p> <p>diariamente 0%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Suele contactarse con entidades públicas vía email 		<ul style="list-style-type: none"> • 16. Utilizo redes sociales para mantenerme en contacto con familiares y amigos. 	<p>sí 67%</p> <p>no 33%</p> <p>a veces (1 a 2 veces a la semana) 0%</p> <p>regularmente (3 a 5 veces por semana) 0%</p> <p>diariamente 0%</p>

				<ul style="list-style-type: none"> 19. Utilizo tecnologías digitales para acceder a servicios financieros (ej. banca en línea). 	<p>Sí 7% no 93%</p> <p>a veces (1 a 2 veces a la semana) 0%</p> <p>regularmente (3 a 5 veces por semana) 0%</p> <p>diariamente 0%</p>
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los principales obstáculos que enfrentan las personas mayores para adoptar las TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer qué dificulta más aprender de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Computador 	<ul style="list-style-type: none"> Saber escribir en un computador. 	<ul style="list-style-type: none"> 5. Sé utilizar aplicaciones de mensajería (ej. WhatsApp, Messenger). 	<p>Si 47%</p> <p>No 53%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Sistemas operativos 	<ul style="list-style-type: none"> Haber recibido capacitación de cómo hacer un trámite en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> 10. El nivel educacional influye en el uso de tecnologías digitales. 	<p>Totalmente en desacuerdo 0%</p> <p>En desacuerdo 0%</p> <p>Neutral 0%</p> <p>De acuerdo 13%</p> <p>Totalmente de acuerdo 87%</p>
		<ul style="list-style-type: none"> El lenguaje que se usa. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer cómo realizar comunicaciones vía email. 	<ul style="list-style-type: none"> 12. He recibido formación sobre cómo usar tecnologías digitales 	<p>Sí 67%</p> <p>no 33%</p>
				<ul style="list-style-type: none"> 13. Considero que necesito más formación para usar tecnologías digitales. 	<p>Totalmente en desacuerdo 0%</p> <p>En desacuerdo 0%</p>

					Neutral 0% De acuerdo 7% Totalmente de acuerdo 93%
				<ul style="list-style-type: none"> 14. Recibo ayuda de familiares o amigos para usar tecnologías digitales. 	Totalmente en desacuerdo 0% En desacuerdo 7% Neutral 0% De acuerdo 33% Totalmente de acuerdo 60%
				<ul style="list-style-type: none"> 15. El programa Centro Diurno me ofrece apoyo para aprender a usar tecnologías digitales 	sí 80% no 20% a veces (1 a 2 veces a la semana) 0% regularmente (3 a 5 veces por semana) 0% diariamente 0%
<ul style="list-style-type: none"> Cuantificar la influencia de las TIC en la participación social de las personas mayores 	<ul style="list-style-type: none"> Ayudan a relacionarse o colaboran en prevenir la soledad no deseada. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de redes sociales para comunicación y pertenencia a grupos 	<ul style="list-style-type: none"> 4. Sé utilizar aplicaciones de mensajería (ej. WhatsApp, Messenger) 	Si 7% No 93%
		<ul style="list-style-type: none"> Participación en grupos que se forman en una red social a partir de un interés en común y luego se juntan. 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de uso de redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> 6. Puedo encontrar información en Internet fácilmente 	Si 47% No 53%
		<ul style="list-style-type: none"> Tener redes 		<ul style="list-style-type: none"> 9. Creo que el uso de 	Totalmente en

		sociales.		tecnologías digitales mejora mi acceso a servicios	desacuerdo 0% En desacuerdo 13% Neutral 20% De acuerdo 13% Totalmente de acuerdo 53%
		<ul style="list-style-type: none"> • Cada cuánto tiempo las usa 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Pertenece algún grupo que se formó en redes sociales. 		<ul style="list-style-type: none"> • 11. Considero que las tecnologías digitales son importantes en la vida moderna 	Totalmente en desacuerdo 0% En desacuerdo 7% Neutral 0% De acuerdo 0% Totalmente de acuerdo 93%
				<ul style="list-style-type: none"> • 17. Participo en grupos o comunidades en línea (grupos de música favorita, grupos de manualidades o hobbies que me gustan) 	Si 20% No 80%

		<ul style="list-style-type: none"> Participa de las actividades propuestas en su grupo de redes sociales. 		<ul style="list-style-type: none"> 18. El acceso a tecnologías digitales me facilita acceder a servicios de salud 	sí 13% no 87%
				<ul style="list-style-type: none"> 20. Considero que el uso de tecnologías digitales mejora mi calidad de vida 	Totalmente en desacuerdo 0% En desacuerdo 0% Neutral 27% De acuerdo 7% Totalmente de acuerdo 67%

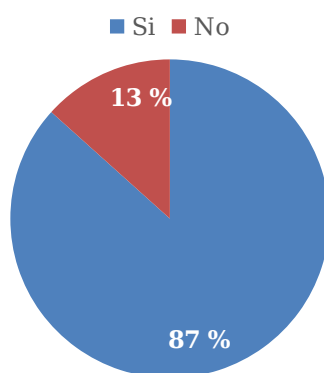
4.2 Análisis de Datos

El análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta revela patrones importantes en cuanto al acceso y uso de tecnologías digitales por parte de las personas mayores que forman parte del CEDIAM en la comuna de San Felipe.

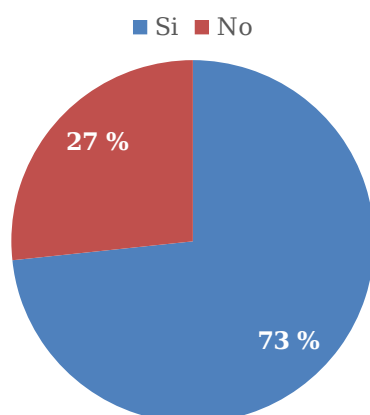
Acceso a Dispositivos e Internet

De los encuestados, el **87%** informó tener acceso a un dispositivo digital, como una computadora, tableta o smartphone. Este resultado refleja que la mayoría de las personas mayores encuestadas tienen al menos una herramienta tecnológica a su disposición. Sin embargo, es importante señalar que solo el **73%** de los participantes mencionó tener acceso a Internet en sus hogares. Aunque una mayoría posee conexión a Internet, sigue existiendo un porcentaje significativo de la muestra que no cuenta con este servicio. Esto implica que, si bien los dispositivos están presentes, la conectividad aún es un reto para un porcentaje considerable de personas mayores.

1. Poseo un dispositivo digital (ej. computadora, tableta, smartphone)

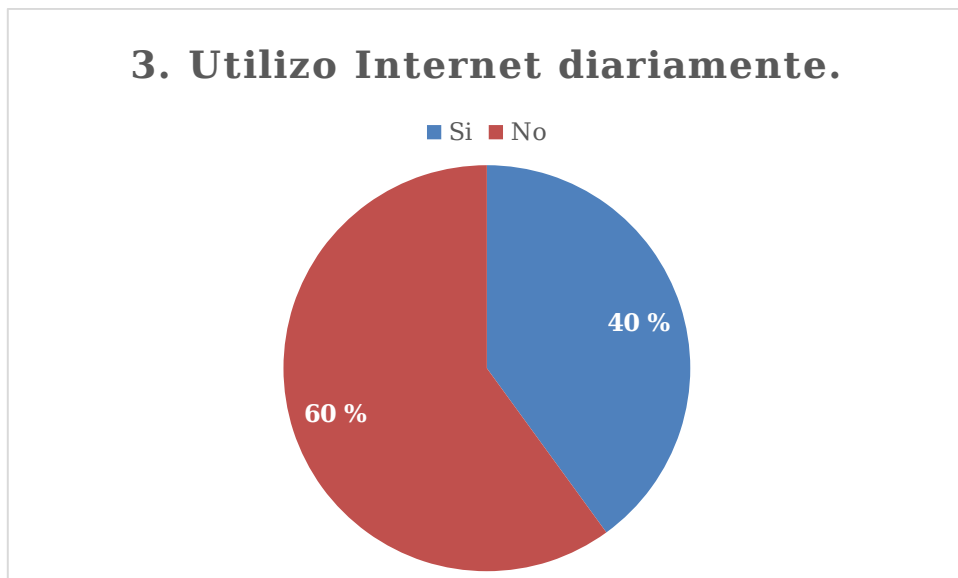


2. Tengo acceso a Internet en mi hogar.



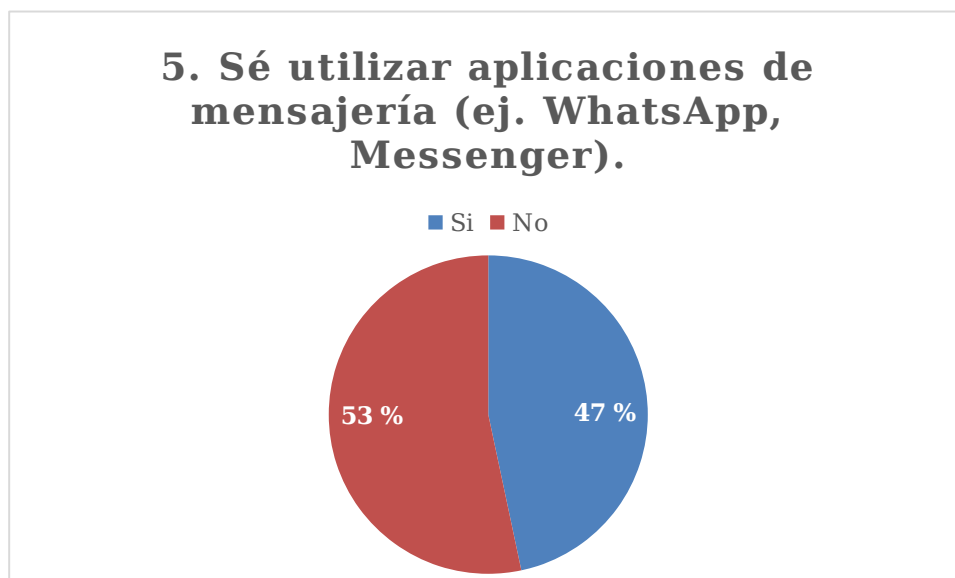
Uso Diario de Internet y Habilidades Tecnológicas

Uno de los hallazgos más reveladores es que solo el **40%** de los encuestados utiliza Internet de manera diaria. A pesar de tener acceso a dispositivos y, en algunos casos, a Internet, el uso constante de estas herramientas sigue siendo bajo. Este dato podría estar relacionado con la falta de habilidades tecnológicas, como lo muestra el hecho de que solo una persona de la muestra afirmó tener habilidades suficientes para utilizar un computador. Este dato refleja una brecha significativa en el manejo de herramientas digitales básicas, lo que podría estar limitando su capacidad de aprovechar los beneficios que la tecnología ofrece.



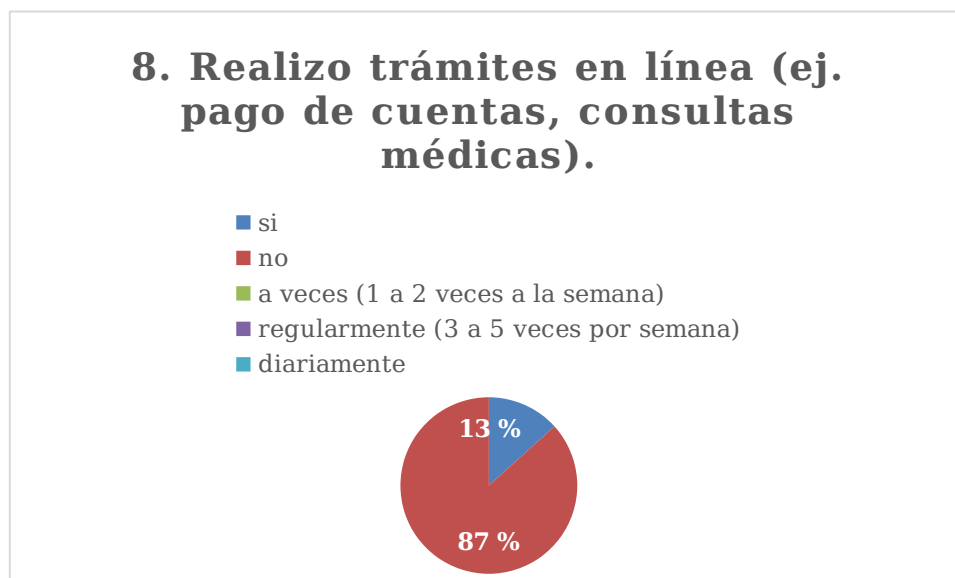
Uso de Aplicaciones de Mensajería

El **47%** de las personas mayores encuestadas informó saber utilizar aplicaciones de mensajería, como WhatsApp o Messenger. Esto sugiere que, aunque la capacidad de uso de herramientas más avanzadas es limitada, existe un grupo considerable que ha adoptado estas aplicaciones para la comunicación cotidiana. Este tipo de herramientas representa una puerta de entrada a un mayor uso de tecnologías digitales, y puede ser aprovechada para fomentar la adopción de otras tecnologías más complejas.



Realización de Trámites en Línea

Otro dato importante es que el 87% de los encuestados no realiza trámites en línea, lo que incluye actividades como el pago de cuentas y la gestión de consultas médicas. Este porcentaje sugiere que una parte importante de los participantes ha no comenzado a utilizar Internet para gestiones prácticas. Sigue existiendo una gran proporción de personas que no está aprovechando estos recursos, lo que podría deberse a la falta de habilidades o a barreras relacionadas con el acceso.

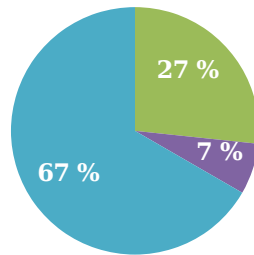


Percepción sobre el beneficio de las TIC en el Acceso a Servicios

Los resultados también indican que todos los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las tecnologías digitales mejoran su acceso a servicios. Este dato refleja una percepción positiva sobre los beneficios potenciales de la tecnología, lo que implica que, aunque algunas personas no tengan la capacidad de usar estas herramientas de manera eficiente, reconocen su importancia en la vida moderna.

20. Considero que el uso de tecnologías digitales mejora mi calidad de vida.

■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo
■ Neutral ■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo



Análisis de la investigación.

Desde la perspectiva de la brecha digital y su impacto en las personas mayores, estos resultados confirman algunos de los supuestos iniciales planteados en la investigación. En primer lugar, existe una clara disparidad entre el acceso a dispositivos e Internet y el uso efectivo de estas herramientas. Aunque un alto porcentaje de personas mayores tiene acceso a dispositivos digitales, la falta de habilidades tecnológicas y el bajo uso diario de Internet indican que las barreras no son exclusivamente de infraestructura, sino también de formación y alfabetización digital.

El hecho de que solo una persona de la muestra tenga habilidades suficientes para usar un computador sugiere que los esfuerzos por incluir a las personas mayores en la sociedad digital deben centrarse en la formación en competencias tecnológicas básicas. Estos resultados también refuerzan la necesidad de que programas como el Centro Diurno incluyan componentes de capacitación en TIC para reducir la brecha digital.

Por otro lado, los datos muestran un aspecto positivo en cuanto al uso de aplicaciones de mensajería y la realización de trámites en línea. El hecho de que casi la mitad de los encuestados ya realice trámites en línea y use aplicaciones como WhatsApp refleja una oportunidad de expansión en el uso de otras tecnologías, siempre que se brinde el apoyo adecuado.

Además, la percepción positiva sobre el impacto de las TIC en el acceso a servicios destaca que las personas mayores son conscientes de los beneficios potenciales que las tecnologías pueden traer a sus vidas. Sin embargo, este reconocimiento por sí solo no es suficiente para cerrar la brecha digital, ya que deben acompañarse de esfuerzos tangibles en términos de acceso, formación y apoyo.

Recomendaciones para la Investigación

A partir de estos resultados, se puede recomendar que futuras investigaciones y políticas públicas se enfoquen en:

1. **Capacitación en Habilidades Básicas:** Se necesita una formación dirigida específicamente a mejorar las habilidades tecnológicas básicas, como el uso de computadores y navegadores de Internet.
2. **Expansión del Acceso a Internet:** Aunque un porcentaje considerable tiene acceso a Internet, sigue siendo necesario mejorar la infraestructura para asegurar que todas las personas mayores tengan conectividad en sus hogares.

3. **Promover el Uso Diario de Internet:** Fomentar el uso regular de Internet a través de programas educativos que resalten los beneficios del uso continuo, como el acceso a servicios y la mejora en la calidad de vida.
4. **Apoyo Social y Familiar:** Dado que una parte importante de las personas mayores depende del apoyo de familiares y amigos para usar tecnologías digitales, sería beneficioso incluir a los familiares en los programas de formación, promoviendo un enfoque intergeneracional para la inclusión digital.

Para poder desarrollar un análisis más extenso sobre los resultados obtenidos de la planilla de datos, es necesario desglosar cada sección de la encuesta, identificar las conclusiones que podemos extraer y, posteriormente, explicar cómo estos resultados afectan la vida de las PM. A continuación, se presenta un análisis detallado que cubre los principales aspectos evaluados en la encuesta: **acceso a dispositivos e Internet, uso de tecnologías digitales, impacto en la obtención de servicios y oportunidades, factores socioeducativos, participación social, y mejora en la calidad de vida.**

Análisis del Acceso a Dispositivos e Internet

Resultados

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el **87%** de los encuestados indicó poseer un dispositivo digital, como una computadora, tableta o smartphone. En cuanto al acceso a Internet, **73%** de los encuestados señalaron tener conexión en su hogar. Aunque estos porcentajes son altos, existe un grupo significativo de personas mayores que no tiene acceso a estos recursos, lo que representa una brecha considerable en cuanto a la inclusión digital.

Cómo afecta la vida de las PM

El acceso a dispositivos digitales e Internet es fundamental para la inclusión de las PM en la sociedad digital actual. Aquellos que no tienen acceso a Internet o no cuentan con dispositivos adecuados se enfrentan a barreras para realizar actividades esenciales que cada vez son más dependientes de las TIC. Estas barreras incluyen la imposibilidad de realizar trámites en línea, como pagar cuentas o hacer consultas médicas, lo que obliga a las PM a desplazarse físicamente para cumplir con estos procedimientos. Para una PM, que puede tener dificultades de movilidad, esta situación representa una exclusión significativa que afecta tanto su independencia como su bienestar.

Además, la falta de acceso a Internet impide que las PM puedan participar en redes sociales y comunicarse de manera rápida y eficiente con sus familiares o amigos, lo que puede generar aislamiento social, una de las principales problemáticas que afecta a las personas de este grupo etario. En resumen, el acceso limitado a dispositivos e Internet reduce la capacidad de las PM de participar en la sociedad actual y las deja excluidas de muchas oportunidades que las TIC ofrecen.

Análisis del Uso de Tecnologías Digitales

Resultados

Solo el **40%** de los encuestados indicó que utiliza Internet diariamente, y únicamente una persona afirmó tener las habilidades suficientes para manejar un computador. Además, el **47%** de los encuestados mencionó que sabe usar aplicaciones de mensajería como WhatsApp o Messenger. Estos datos sugieren que, aunque muchas PM tienen acceso a dispositivos, el uso constante y efectivo de las TIC sigue siendo bajo.

Cómo afecta la vida de las PM

La baja tasa de uso diario de Internet, combinada con la falta de habilidades tecnológicas básicas, tiene un impacto directo en la inclusión digital de las PM. La baja adopción de Internet refleja una brecha no solo en el acceso, sino también en el uso significativo de las TIC. Las PM que no utilizan Internet de manera regular pierden oportunidades para acceder a servicios esenciales y para interactuar socialmente en plataformas digitales.

Por ejemplo, muchas de las personas encuestadas no están utilizando Internet para leer noticias, participar en redes sociales o buscar información de relevancia, lo que las mantiene desconectadas de la actualidad y limita su capacidad para informarse sobre temas importantes. Esta desconexión también influye en su bienestar emocional y social, ya que las PM que no tienen habilidades para utilizar aplicaciones de mensajería o redes sociales están más propensas al aislamiento. En este sentido, la falta de capacitación en el uso de tecnologías afecta su calidad de vida, ya que la integración digital no solo mejora la eficiencia de sus tareas diarias, sino también les permite mantener vínculos sociales significativos.

Análisis del Impacto en la Obtención de Servicios y Oportunidades

Resultados

El **47%** de los encuestados indicó que realiza trámites en línea, lo que incluye actividades como el pago de cuentas o consultas médicas. Además, todos los encuestados estuvieron "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" en que el uso de las TIC mejora su acceso a servicios. Este dato refleja una percepción positiva en cuanto a los beneficios potenciales de la tecnología, aunque muchos de ellos aún no logran aprovechar plenamente estos beneficios.

Cómo afecta la vida de las PM

El uso de tecnologías digitales para realizar trámites en línea tiene un impacto significativo en la vida diaria de las PM. Aquellos que han adoptado el uso de Internet para pagar cuentas, hacer consultas médicas o realizar otras gestiones han experimentado una mayor eficiencia y facilidad para llevar a cabo estas actividades. Este tipo de trámites solía requerir desplazamientos físicos, lo que puede ser complicado o incluso imposible para personas mayores con movilidad reducida.

Además, la adopción de las TIC permite que las PM gestionen su tiempo de manera más eficiente y accedan a servicios en cualquier momento, eliminando la dependencia de horarios específicos para realizar trámites. Esto, a su vez, les otorga una mayor autonomía y contribuye a su bienestar general. Sin embargo, para aquellas PM que aún no realizan trámites en línea, las barreras relacionadas con el aprendizaje y la familiaridad con las TIC siguen siendo un obstáculo importante para mejorar su calidad de vida.

Análisis de los Factores Socioeducativos

Resultados

El **100%** de los encuestados consideró que las TIC son importantes en la vida moderna, lo que refleja un reconocimiento generalizado sobre la relevancia de la tecnología en la actualidad. Sin embargo, solo el **33%** de los encuestados indicaron haber recibido formación sobre el uso de tecnologías digitales, y un **86%** estuvo de acuerdo en que necesita más formación para usar estas herramientas. Esto demuestra que, aunque las PM valoran la importancia de las TIC, existe una brecha significativa en cuanto a la formación y el apoyo necesario para aprovecharlas al máximo.

Cómo afecta la vida de las PM

La falta de formación en el uso de tecnologías digitales es una de las principales barreras que enfrenta este grupo para integrarse plenamente en el mundo digital. Las PM reconocen la importancia de las TIC, pero muchas de ellas no cuentan con las habilidades necesarias para utilizarlas de manera efectiva. Este déficit formativo afecta su capacidad para realizar actividades cotidianas, como acceder a servicios en línea, mantenerse informadas, y comunicarse con familiares y amigos.

Además, la falta de formación no solo implica una menor eficiencia en el uso de las TIC, sino que también puede generar frustración e inseguridad al enfrentarse a plataformas y aplicaciones que no entienden completamente. Esta falta de confianza puede llevar a que las PM eviten utilizar las tecnologías, lo que profundiza su exclusión digital. Por lo tanto, se vuelve crucial implementar programas de formación accesibles y adaptados a las necesidades de las personas mayores, para que puedan desarrollar las habilidades necesarias para interactuar con las TIC y beneficiarse de sus ventajas.

Análisis de la Participación Social a través de las TIC

Resultados

El **73%** de los encuestados indicó que utiliza redes sociales para mantenerse en contacto con familiares y amigos, mientras que el **47%** participa en grupos o comunidades en línea basadas en intereses comunes, como música o manualidades. Aunque estas cifras reflejan que una parte considerable de las PM ha adoptado el uso de redes sociales, existe un grupo significativo que aún no participa activamente en estas plataformas.

Cómo afecta la vida de las PM

El uso de redes sociales puede tener un impacto positivo en la vida de las PM al permitirles mantener relaciones sociales, lo que es fundamental para su bienestar emocional y social. Aquellas PM que utilizan redes sociales y participan en grupos en línea tienen la oportunidad de expandir su círculo social, participar en actividades que les interesan, y sentirse parte de una comunidad, lo que puede ayudar a prevenir el aislamiento social y la soledad no deseada, que son problemas comunes en este grupo etario.

Por el contrario, las PM que no usan redes sociales o que no participan en comunidades en línea pierden la oportunidad de establecer conexiones significativas con otras personas, lo que puede aumentar su sensación de soledad y exclusión. La

participación social es un componente clave para el bienestar de las personas mayores, y las TIC ofrecen una vía accesible para fomentar estas interacciones, siempre que se les proporcione el apoyo y la capacitación necesarios para integrarse en estas plataformas.

Análisis de la Mejora en la Calidad de Vida a través de las TIC

Resultados

El **86%** de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el uso de las TIC mejora su calidad de vida, y el **73%** cree que las tecnologías digitales les facilitan el acceso a servicios de salud. Estos resultados destacan una percepción positiva entre las PM sobre los beneficios que las TIC pueden aportar a su vida diaria, especialmente en términos de acceso a servicios esenciales como la salud y las finanzas.

Cómo afecta la vida de las PM

La percepción de que las TIC mejoran la calidad de vida de las PM es un indicador clave del impacto positivo que puede tener la inclusión digital. El acceso a servicios de salud y financieros mediante tecnologías digitales no solo facilita la gestión de estas áreas, sino que también otorga a las PM una mayor autonomía y control sobre su vida diaria. Las tecnologías digitales permiten que las PM accedan a servicios esenciales sin tener que depender de desplazamientos o de la asistencia de otras personas, lo que contribuye a su independencia.

Sin embargo, para aquellas PM que no utilizan tecnologías digitales o que no tienen acceso a estos servicios, su calidad de vida puede verse afectada de manera negativa. La falta de acceso a las TIC limita sus oportunidades para gestionar su salud de manera eficiente y participar en actividades que podrían mejorar su bienestar general. Esto resalta la importancia de reducir la brecha digital y garantizar que todas las PM tengan acceso a las tecnologías y la formación necesarias para aprovechar sus beneficios.

Estrategias para mejorar la inclusión digital de las PM

Dado que el análisis de los datos de la encuesta revela tanto oportunidades como barreras en la inclusión digital de las PM, es fundamental proponer estrategias concretas que aborden estos desafíos de manera integral. Estas estrategias deben tener como objetivo no solo el acceso a las TIC, sino también el fortalecimiento de las habilidades y el apoyo social que permitan a las PM aprovechar las oportunidades que las tecnologías digitales ofrecen. A continuación, se destacan algunas recomendaciones clave:

1. Programas de formación adaptados a las personas mayores

Uno de los principales obstáculos que enfrentan las PM para utilizar tecnologías digitales es la falta de formación adecuada. Aunque muchas PM reconocen la importancia de las TIC en la vida moderna, una parte significativa de ellas carece de las habilidades necesarias para utilizarlas de manera efectiva. De acuerdo con los resultados de la encuesta, un **86%** de los encuestados indicó que necesita más formación en el uso de tecnologías digitales, lo que subraya la urgencia de implementar programas de capacitación.

Estos programas de formación deben ser accesibles y adaptados a las necesidades específicas de las PM. Esto incluye el uso de un lenguaje claro y sencillo, la incorporación de prácticas interactivas y la oferta de apoyo continuo durante el proceso de aprendizaje. Además, los talleres y cursos deberían centrarse en habilidades prácticas, como el uso de aplicaciones de mensajería, la navegación por Internet y la realización de trámites en línea. Al brindar estas oportunidades formativas, las PM podrán mejorar su confianza en el uso de las TIC y aumentar su participación en la vida digital.

2. Fortalecimiento del acceso a dispositivos e Internet

Aunque el **86%** de las PM encuestadas afirmó poseer un dispositivo digital, solo el **73%** tiene acceso a Internet en su hogar. Esta falta de conectividad afecta directamente su capacidad para beneficiarse de las TIC. Por lo tanto, es esencial garantizar que todas las PM tengan acceso a Internet de manera asequible y confiable, especialmente en zonas rurales o marginadas, donde la conectividad puede ser limitada.

Se podrían implementar políticas públicas que fomenten la inclusión digital de las PM mediante la provisión de subsidios para la adquisición de dispositivos o servicios de Internet. Además, se pueden establecer alianzas entre el gobierno, las empresas de telecomunicaciones y las organizaciones sociales para crear programas de acceso a Internet que beneficien directamente a las PM.

3. Apoyo social y familiar

Los resultados de la encuesta también destacan la importancia del apoyo social en la adopción de tecnologías digitales. Un **66%** de los encuestados señaló que recibe ayuda de familiares o amigos para usar las TIC. Este apoyo es esencial para que las PM superen las barreras tecnológicas, ya que muchas de ellas pueden sentirse abrumadas o desmotivadas al intentar aprender solas.

Se podrían desarrollar programas comunitarios o familiares que promuevan la asistencia mutua en el aprendizaje de las TIC. Por ejemplo, se podrían organizar talleres intergeneracionales en los que personas más jóvenes ayuden a las PM a familiarizarse con las tecnologías digitales. Estas iniciativas no solo mejorarían las habilidades tecnológicas de las PM, sino que también fortalecerían los lazos sociales y contribuirían a una mayor inclusión digital.

4. Fomento de la participación social a través de las TIC

Uno de los beneficios más significativos de las TIC para las PM es su potencial para mejorar la participación social y reducir el aislamiento. El **73%** de los encuestados afirmó utilizar redes sociales para mantenerse en contacto con familiares y amigos, lo que demuestra que las TIC pueden desempeñar un papel fundamental en la vida social de las PM. Sin embargo, aún queda un porcentaje considerable que no participa activamente en redes sociales ni en comunidades en línea.

Es necesario fomentar el uso de redes sociales y otras plataformas digitales que promuevan la interacción social entre las PM. Al mismo tiempo, es importante proporcionar orientación sobre el uso seguro de estas plataformas, para que las PM se sientan cómodas y protegidas al utilizarlas. De esta manera, las TIC pueden convertirse en una herramienta efectiva para prevenir la soledad no deseada y fomentar la creación de redes de apoyo social.

5. Mejoras en el acceso a servicios mediante las TIC

Los datos también indican que el **73%** de los encuestados cree que el uso de las TIC facilita el acceso a servicios de salud, lo que resalta el valor de estas tecnologías en la gestión de la salud de las PM. Las TIC ofrecen a las PM la posibilidad de acceder a servicios médicos de manera remota, programar consultas en línea y obtener información de salud de manera rápida y eficaz. Este acceso no solo mejora su bienestar físico, sino que también les otorga una mayor autonomía en la gestión de su salud.

Para maximizar estos beneficios, es fundamental que los sistemas de salud continúen implementando soluciones digitales accesibles para las PM. Esto incluye

plataformas de fácil navegación y que estén diseñadas teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores, así como la oferta de asistencia técnica en el uso de estas herramientas.

6. Promover la autonomía y el empoderamiento digital de las PM

La encuesta evidencia que las PM desean ser parte de la sociedad digital, y muchos de los encuestados identifican que el uso de las TIC tiene el potencial de mejorar su calidad de vida y acceso a servicios. Sin embargo, es esencial que las estrategias para fomentar la inclusión digital de las PM también se centren en empoderarlas para que se conviertan en usuarios activos y autónomos de estas tecnologías.

Para lograr este objetivo, es importante que cualquier intervención se enfoque no solo en la capacitación técnica, sino también en promover una actitud positiva hacia las TIC. Esto implica reforzar la confianza de las PM en su capacidad para aprender y utilizar estas herramientas, asegurando que no se vean como simples receptores de tecnología, sino como participantes activos que pueden usar las TIC para mejorar sus vidas.

7. Participación en políticas públicas inclusivas

La inclusión digital de las PM debe ser un objetivo claro en el diseño de políticas públicas. La falta de acceso a Internet, la insuficiente capacitación en TIC y la necesidad de apoyo social son temas que pueden y deben ser abordados a nivel de políticas nacionales y locales. Por ejemplo, se pueden diseñar programas específicos que se enfoquen en cerrar la brecha digital de las PM, garantizando que este grupo tenga acceso a la tecnología y los recursos necesarios para beneficiarse de ella.

Además, el desarrollo de estrategias inclusivas debería contemplar la participación directa de las PM en el diseño y evaluación de programas digitales. Esto asegurará que los recursos y herramientas digitales sean relevantes para sus necesidades específicas y que se ajusten a sus niveles de habilidades tecnológicas. La inclusión digital debe entenderse como un proceso colaborativo y adaptativo que responde a las experiencias y perspectivas de las personas mayores.

8. Abordar la diversidad en el uso y acceso a las TIC

Es importante reconocer que el grupo de personas mayores es diverso, y esto se refleja en el nivel de acceso y uso de las TIC. No todas las PM tienen las mismas experiencias, habilidades o motivaciones para utilizar las tecnologías digitales. Por lo tanto, las intervenciones para fomentar la inclusión digital deben adaptarse a esta

diversidad, ofreciendo diferentes niveles de formación y recursos que respondan a las necesidades individuales de las PM.

Al mismo tiempo, se deben considerar las diferencias socioeconómicas, educativas y culturales que pueden influir en el uso de las TIC. El análisis de la encuesta muestra que estos factores pueden afectar la forma en que las PM acceden y utilizan la tecnología, y deben ser tomados en cuenta al desarrollar políticas inclusivas y programas de apoyo.

La inclusión digital como herramienta de bienestar para las PM

Los resultados obtenidos de las encuestas muestran claramente que, si bien muchas PM tienen acceso a dispositivos digitales y reconocen la importancia de las TIC en su vida diaria, aún enfrentan barreras significativas para aprovechar plenamente estas tecnologías. La falta de formación, el acceso limitado a Internet y la necesidad de apoyo social son factores que dificultan la inclusión digital de este grupo etario.

Sin embargo, también se observan oportunidades clave para mejorar la inclusión digital de las PM. A través de programas de formación específicos, el fortalecimiento del acceso a Internet y dispositivos, y el fomento de la participación social a través de las TIC, es posible cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de las PM. En última instancia, la inclusión digital no solo proporciona acceso a servicios esenciales, sino que también promueve la autonomía, el bienestar social y la participación activa de las personas mayores en la sociedad actual.

El proceso de inclusión digital es fundamental para asegurar que las personas mayores (PM) se sientan empoderadas y conectadas en un mundo cada vez más digital. Las conclusiones obtenidas de la encuesta destacan que, aunque existen barreras significativas, también hay un reconocimiento claro de los beneficios que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden tener en su vida diaria.

Hacia una inclusión digital integral

Los datos analizados indican que la brecha digital entre las personas mayores de 60 años y más, es un desafío real, pero que también existen oportunidades importantes para promover su inclusión y participación en la sociedad digital. Las TIC tienen el potencial de mejorar la calidad de vida de las PM, pero es fundamental asegurar que todas tengan acceso a las herramientas necesarias y que reciban el apoyo adecuado para aprender a usarlas de manera efectiva.

El enfoque de inclusión digital debe ser holístico, combinando políticas públicas, programas de formación, apoyo social y recursos tecnológicos accesibles. Además, es crucial que se escuche la voz de las personas mayores y que se les permita participar activamente en el diseño de soluciones digitales que sean relevantes para sus necesidades y estilos de vida.

En resumen, la inclusión digital de las PM no solo es una cuestión de equidad, sino que es un paso necesario para asegurar que este grupo tenga las mismas oportunidades para participar plenamente en la sociedad moderna. Proporcionarles acceso, formación y apoyo social adecuado no solo contribuirá a mejorar su calidad

de vida, sino que también fortalecerá su bienestar, autonomía y participación social en un mundo cada vez más interconectado.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

5.1 Conclusiones

Identificar los principales obstáculos que enfrentan las personas mayores para adoptar las TIC

Barreras Tecnológicas, Económicas y Educativas

El análisis de los resultados de la encuesta revela varios obstáculos significativos que enfrentan las PM para adoptar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Entre las barreras tecnológicas, se destaca la falta de habilidades para manejar dispositivos digitales. Según los resultados, el 47% de las PM saben utilizar aplicaciones de mensajería como WhatsApp y Messenger, lo que indica que más de la mitad (53%) no tiene estas habilidades básicas.

En términos económicos, los altos costos asociados con la adquisición de dispositivos digitales y el pago de servicios de Internet representan una barrera considerable. Si bien el 87% de las PM poseen un dispositivo digital, el 27% no tiene acceso a Internet en su hogar, lo que sugiere una limitación financiera o de infraestructura.

Desde la perspectiva educativa, la ausencia de programas de capacitación accesibles y adecuados para las PM es un obstáculo importante. El 67% de las PM han recibido formación sobre cómo usar tecnologías digitales, sin embargo, el 93% considera que necesita más formación. Además, el 60% de las PM recibe ayuda de familiares o amigos para usar tecnologías digitales, lo que indica una dependencia significativa en su entorno cercano para superar estas barreras tecnológicas.

Para abordar estas barreras, es fundamental desarrollar políticas y programas específicos que proporcionen tanto la formación técnica como el apoyo económico necesario. También es crucial fomentar una actitud positiva hacia la tecnología entre las PM, demostrando los beneficios tangibles que pueden obtener al aprender y utilizar TIC.

Evaluar el nivel de acceso a dispositivos digitales entre las personas mayores

Disponibilidad y Uso de Dispositivos Digitales

La encuesta muestra que un alto porcentaje de PM (87%) posee dispositivos digitales como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras. Sin embargo, el uso efectivo de estos dispositivos es limitado. Solo el 40% de las PM utiliza Internet diariamente, y el 13% realiza trámites en línea como el pago de cuentas o consultas médicas, lo que indica un uso subóptimo de las capacidades tecnológicas disponibles.

Además, solo el 7% utiliza tecnologías digitales para acceder a servicios financieros como la banca en línea, y el 20% participa en grupos o comunidades en línea. Esto subraya la necesidad de programas de formación que enseñen a las PM no solo a utilizar dispositivos, sino también a maximizar su potencial. Es esencial que estos programas sean prácticos y accesibles, utilizando un lenguaje claro y sencillo, e incluyan sesiones prácticas donde las PM puedan experimentar de primera mano el uso de las tecnologías bajo la guía de instructores capacitados.

Además, las diferencias en el uso de dispositivos digitales resaltan la importancia de una formación personalizada y continua, que tenga en cuenta la diversidad dentro del grupo de PM. Las necesidades y habilidades varían considerablemente entre aquellos de 60 años y aquellos de 80 años o más, y los programas de capacitación deben reflejar esta diversidad.

Investigar la calidad de la conectividad a Internet en los hogares de las personas mayores

Accesibilidad y Fiabilidad de la Conexión a Internet

Los datos recolectados indican que la calidad de la conectividad a Internet en los hogares de las PM varía significativamente. Aunque el 73% de las PM tiene acceso a Internet en su hogar, solo el 40% utiliza Internet diariamente. Además, el 80% de las PM no utiliza Internet para leer noticias, y el 87% no realiza trámites en línea regularmente, lo que sugiere que, aunque hay acceso a Internet, no se está utilizando de manera efectiva.

Las dificultades de conectividad impiden que las PM accedan a servicios en línea, realicen trámites bancarios y se comuniquen con sus seres queridos. Mejorar la infraestructura de conectividad, especialmente en áreas rurales o de bajos ingresos, y garantizar que las PM tengan acceso a una Internet de calidad es fundamental. Las políticas públicas deben enfocarse en mejorar la infraestructura de conectividad y proporcionar subsidios o tarifas reducidas para los servicios de Internet a las PM, especialmente aquellas con ingresos limitados.

La falta de conectividad limita la autonomía de las PM, al impedir que puedan gestionar de manera independiente sus trámites y obligaciones. Al mejorar el acceso a estos recursos, no solo se aumenta su independencia, sino que también se les brinda una herramienta para mantenerse informados y conectados con su entorno.

Conclusiones Generales

En conclusión, la inclusión digital de las PM enfrenta múltiples desafíos que abarcan barreras tecnológicas, económicas y educativas, así como problemas de conectividad. A pesar de estos obstáculos, las TIC tienen el potencial de mejorar significativamente la calidad de vida de las PM al facilitar su acceso a información, servicios y oportunidades de participación social. Para lograr una verdadera inclusión digital, es necesario adoptar un enfoque integral que combine políticas públicas efectivas, programas de formación específicos, mejoras en el acceso a dispositivos y conectividad, y el apoyo social y familiar.

Para lograr una verdadera inclusión digital de las PM, es necesario adoptar un enfoque integral que combine políticas públicas efectivas, programas de formación específicos, mejoras en el acceso a dispositivos y conectividad, y el apoyo social y familiar. La digitalización del mundo presenta enormes oportunidades para las PM, y garantizar su inclusión en este proceso es vital para su bienestar general, autonomía y calidad de vida. Implementar estas medidas permitirá que las PM aprovechen plenamente las ventajas de las TIC, reduciendo la exclusión social y promoviendo su participación activa en la sociedad.

Los resultados de la encuesta revelan que, aunque muchas PM poseen dispositivos digitales y tienen acceso a Internet, el uso efectivo de estas tecnologías es limitado debido a barreras tecnológicas, económicas y educativas. La falta de habilidades tecnológicas y la insuficiente formación son obstáculos significativos que impiden que las PM se beneficien plenamente de las TIC. Además, los costos asociados con los dispositivos y los servicios de Internet limitan el acceso, especialmente en áreas rurales y de bajos ingresos.

Para abordar estos desafíos, se recomienda:

1. Implementar programas de formación continua y adaptada: Estos programas deben estar diseñados específicamente para las PM, considerando sus necesidades y limitaciones, y deben enfocarse en habilidades prácticas y relevantes para su vida diaria.

2. Mejorar la accesibilidad y asequibilidad de los dispositivos y servicios de Internet: Las políticas públicas deben garantizar que todas las PM tengan acceso a dispositivos digitales asequibles y a una conexión a Internet de calidad, proporcionando subsidios y mejorando la infraestructura de conectividad en áreas desfavorecidas.

3. Fomentar el apoyo social y familiar: Crear una red de apoyo que incluya a familiares, amigos y organizaciones comunitarias puede facilitar el proceso de

adopción tecnológica y proporcionar la asistencia necesaria para superar las barreras tecnológicas.

4. Promover la participación social y comunitaria a través de las TIC: Fomentar la creación de espacios digitales específicos para las PM, como grupos de interés y foros de discusión, puede ayudar a reducir el aislamiento social y mejorar su calidad de vida.

5. Monitorear y evaluar continuamente las políticas y programas implementados: Es crucial realizar evaluaciones periódicas para asegurar que las estrategias de inclusión digital sean efectivas y estén cumpliendo sus objetivos de mejorar la calidad de vida de las PM.

Impacto Potencial de una Mayor Inclusión Digital

La inclusión digital tiene el potencial de transformar la vida de las PM de manera significativa. Al permitirles acceder a servicios de salud, gestionar sus finanzas, comunicarse con sus seres queridos y participar en actividades sociales, las TIC pueden mejorar la autonomía, la autosuficiencia y el bienestar general de las PM. La reducción del aislamiento social y la promoción de una participación activa en la sociedad no solo benefician a las PM, sino que también enriquecen a la comunidad en su conjunto.

Al cerrar la brecha tecnológica y garantizar que todas las PM tengan acceso y la capacidad de utilizar las TIC, estamos construyendo una sociedad más equitativa e inclusiva. Este esfuerzo no solo debe enfocarse en las generaciones actuales de PM, sino también en preparar a futuras generaciones para que puedan aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece el mundo digital. La colaboración entre gobiernos, organizaciones comunitarias, familias y las propias PM es esencial para crear un entorno donde todos puedan beneficiarse de los avances tecnológicos.

La inclusión digital de las PM es una meta alcanzable y necesaria para construir una sociedad más justa y equitativa. A través de la colaboración y el compromiso continuo, podemos asegurar que las PM no solo tengan acceso a las TIC, sino que también estén equipadas con las habilidades y el apoyo necesarios para utilizarlas de manera efectiva y significativa. Al hacer esto, no solo mejoramos la calidad de vida de las PM, sino que también fortalecemos la cohesión social y la participación comunitaria en nuestra sociedad digital.

Capítulo VI. REFERENCIAS

Bibliografía

- Abad Alcalá, L., (2016). LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL COMO INSTRUMENTO DE E-INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES. *Prisma Social*, (16), 156-204.
- BCN. (2020). *Políticas para enfrentar la brecha digital*. Santiago, Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Castells, M., & Martínez Gimeno, C. (1999). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura* (3a ed.--.). Madrid: Alianza.
- García Ferrando, M. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Instituto nacional de estadísticas. *Síntesis de Resultados CENSO 2017* [Internet]. Santiago; 2018. 27 p. Disponible en:
<https://www.censo2017.cl/descargas/home/sintesis-de-resultados-censo2017.pdf>
- Ley no. 21180, Ley sobre Transformación Digital del Estado, 2019, Diario Oficial [D. O] (Chile)
- Ley no. 19828, Crea el Servicio Nacional de la persona mayor, 2002, Diario Oficial [D. O] (Chile)
- Ludi, M. (2005). Envejecimiento activo y participación social en sectores de pobreza.
- Mauros, R. (2014). Área de Vejez y Trabajo Social: Debate crítico y práctica profesional.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- OEA (Organización de los Estados Americanos) (2015), “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores” [en línea] <https://www.refworld.org/es/docid/5d7fd0d92.html>
- Peral-Peral, B., Arenas-Gaitán, J., & Villarejo-Ramos, Á. (2015). De la brecha digital a la brecha psico digital: Mayores y redes sociales. *Comunicar*, XXII (45), 57-64.
- Prensky, M. (2001), “Nativos e inmigrantes digitales”, *On the Horizon*, vol. 9, N° 5 [en línea] [https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)<https://>

[www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)

- Rodríguez Gallardo, A. (2006). *Brecha Digital Y Sus Determinantes*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L100/1/brecha_digital_y_determinantes.pdf
- Sampieri, R. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26. Recuperado de <https://portaprodi.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/#:~:text=Este%20enfoque%20utiliza%20la%20recolecci%C3%B3n,cual%20se%20derivan%20las%20hip%C3%B3tesis.>
- SENAMA Servicio Nacional del Adulto Mayor. (n.d.). <https://www.senama.gob.cl/>
- SENAMA. Quinta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2019 UC-Caja Los Andes, Chile y sus mayores [Internet]. SENAMA. Disponible en: http://www.senama.gob.cl/storage/docs/QUINTA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_CALIDAD_DE_VIDA_EN_LA_VEJEZ_2019_CHILE_Y_SUS_MAYORES_2019.pdf
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). "Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital". *Revista CEPAL*, 127 (1), 33-50
- UNESCO (2017). «Case Study 9 IT Supporters: Bridning the information gap in KOREA». *Digital Skills for life and Work* p.119-124
- Banco de Previsión Social de Uruguay. (n.d.). Plan Ibirapitá. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/5923/plan-ibirapita.html>
- Canel, M. J. (2015). Inclusión digital y envejecimiento: El Plan Ibirapitá en Uruguay. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 53-60. Recuperado de <https://www.ricd.org/index.php/ricd/article/view/18>
- Ministerio de Desarrollo Social de Uruguay. (n.d.). Plan Ibirapitá: Tecnología para la integración de los adultos mayores. Recuperado de <https://www.mides.gub.uy/plan-ibirapita>
- Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.

- Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2018). *Censo 2017: Resultados definitivos*. Recuperado de [URL del INE].
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA). (2023). *Programa Centro Diurno*. Recuperado de [URL del Ministerio].
- Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

CAPÍTULO VII. ANEXOS

Anexo 1

Encuesta Likert sobre la Brecha Tecnológica en Personas Mayores de San Felipe

Escala de Likert

- 1. Totalmente en desacuerdo**
- 2. En desacuerdo**
- 3. Neutral**
- 4. De acuerdo**
- 5. Totalmente de acuerdo**

Objetivo General:

Analizar la brecha tecnológica experimentada por personas mayores de 60 años y más en San Felipe.

Variables:

- Acceso a dispositivos digitales
- Uso de tecnologías digitales
- Impacto en acceso a información
- Impacto en la obtención de servicios y oportunidades

Objetivos Específicos:

- 1. Determinar el nivel de uso de tecnologías digitales.**
 - Frecuencia de uso de tecnologías digitales
 - Habilidades tecnológicas

- 2. Identificar y cuantificar los obstáculos y desafíos.**
 - Factores culturales
 - Factores educativos
 - Apoyo social

3. Cuantificar la influencia de las TIC en la participación social y el acceso a servicios.

- Participación social
- Acceso a servicios
- Mejora en calidad de vida

Cuestionario

Acceso a dispositivos digitales

1. Poseo un dispositivo digital (ej. computadora, tableta, smartphone). **¿esta pregunta, puede ser respondida con este tipo de clasificación, ya que la respuesta podría también ser sí o no, me preocupa que pueda generar confusión en las personas mayores.?

- 1. Si
- 2. NO

2. Tengo acceso a Internet en mi hogar.

- 1. Si
- 2.NO .

Uso de tecnologías digitales

3. Utilizo Internet diariamente.

- 1. Si
- 2. NO

4. Tengo las habilidades suficientes para usar un computador (se utilizar navegadores de internet Chrome, Firefox, Opera, etc.).

- 1.NO
- 2. SI

.

5. Sé utilizar aplicaciones de mensajería (ej. WhatsApp, Messenger).

- 1. si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)
- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)
- 5. Diariamente

Impacto en acceso a información revisar

6. Puedo encontrar información en Internet fácilmente.

- 1. si
- 2. NO

7. Utilizo Internet para leer noticias.

- 1. si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)
- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)
- 5. Diariamente

Impacto en la obtención de servicios y oportunidades

8. Realizo trámites en línea (ej. pago de cuentas, consultas médicas).

- 1. si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)
- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)
- 5. Diariamente

9. Creo que el uso de tecnologías digitales mejora mi acceso a servicios.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo

- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Factores culturales

10. El nivel educacional influye en el uso de tecnologías digitales. revisar

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

11. Considero que las tecnologías digitales son importantes en la vida moderna.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Factores socio-educativos

12. He recibido formación sobre cómo usar tecnologías digitales.

- 1. SI
- 2. NO

13. Considero que necesito más formación para usar tecnologías digitales.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral

- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Apoyo social

14. Recibo ayuda de familiares o amigos para usar tecnologías digitales.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

15. El programa Centro Diurno me ofrece apoyo para aprender a usar tecnologías digitales.

- 1. si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)
- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)
- 5. Diariamente

Participación social

16. Utiliza redes sociales para mantenerme en contacto con familiares y amigos.

- 1. si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)
- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)
- 5. Diariamente

17. Participo en grupos o comunidades en línea (grupos de música favorita, grupos de manualidades o hobbies que me gustan).

- 1. SI
- 2. NO

Acceso a servicios

18. El acceso a tecnologías digitales me facilita acceder a servicios de salud.

- 1. Si
- 2. NO
- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)

- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)

- 5. Diariamente

19. Utilizo tecnologías digitales para acceder a servicios financieros (ej. banca en línea).

- 1. si

- 2. NO

- 3. A veces (1 a 2 veces a la semana)

- 4. regularmente (3 a 5 veces por semana)

- 5. Diariamente

Mejora en calidad de vida

20. Considero que el uso de tecnologías digitales mejora mi calidad de vida.

- 1. Totalmente en desacuerdo

- 2. En desacuerdo

- 3. Neutral

- 4. De acuerdo

- 5. Totalmente de acuerdo

*Este cuestionario está diseñado para obtener datos cuantitativos sobre el acceso, uso y percepción de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores en San Felipe. Los resultados permitirán identificar barreras y oportunidades para mejorar la inclusión digital en este grupo demográfico.

Anexo 2

Carta de Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Usted está invitada(o) a participar del proyecto de tesis titulado: **"Estudio exploratorio sobre la brecha informática de las PM en el Cediam de la comuna de San Felipe"**, para lo cual se le solicita ser entrevistado(a) por algún integrante de nuestro equipo.

Este estudio está siendo realizado por Macarena Castillo Batias y Daniel Valdivia Martinez, Estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Miguel de Cervantes, para optar al grado de Licenciado y está guiado por la Trabajadora Social Mabel Palma Fuentes, académico de nuestra Universidad, quien es el Investigador responsable y cuyo correo es mabel.palma@profe.umc.cl

El objetivo principal de este estudio es: realizar una Encuesta a los participantes de Cediam de la comuna de San Felipe.

Su participación es voluntaria y si usted está de acuerdo se coordinará fecha y lugar para ser entrevistado. Para levantar información fidedigna se le informa que la entrevista va a ser grabada, para su posterior transcripción y análisis.

La participación en estas actividades no involucra pago o compensaciones, además se garantiza que sus datos personales se mantendrán en completa privacidad y anonimato. Todos los datos y documentos de este estudio los mantendrá archivados durante 3 años el investigador responsable, periodo después del cual serán eliminados.

Los resultados de esta investigación pueden ser publicados, sin identificar a los participantes, en medios de difusión con objetivos netamente académicos.

Es importante que sepa, que usted no sufrirá ningún riesgo, incomodidad o molestia con la realización de estos procedimientos; los autores de este estudio estarán totalmente disponibles para contestar cualquier inquietud. Usted tiene la libertad para decidir si quiere participar del estudio y si desea aclarar dudas e inquietudes que considere necesarias, en cualquier momento, sin necesidad de justificarse.

Declaro que leí este documento, estoy de acuerdo con lo expuesto y aceptó participar de este estudio concediendo una entrevista que será grabada.

Nombre del participante: _____

RUT: _____

Firma del Entrevistado

Santiago 2024

