



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

**BRECHA EN ALFABETIZACIÓN DIGITAL: INFLUENCIA EN EL
BIENESTAR SOCIAL EN LAS PERSONAS MAYORES DE LA COMUNA DE
SAN PEDRO DE LA PAZ**

Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de
Concepción para optar al grado académico de Licenciados en Trabajo Social

POR: ISAAC SEBASTIAN LEIVA FIGUEROA
IGNACIO ANTONIO ROSS IBAÑEZ
DIEGO IGNACIO TOLOZA VALENZUELA

PROFESORA GUIA: GABRIELA ROCÍO PARRA MONJE

2024
Concepción, Chile.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Agradecimientos:

Al concluir este trabajo, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, han sido parte fundamental de este proceso.

Agradezco a mi familia en general, por su apoyo, por brindarme aliento y por su paciencia. Han sido pilares fundamentales durante todo este recorrido.

Asimismo, agradezco a todas las personas mayores que participaron en este estudio. Su disposición a compartir sus experiencias y reflexiones fue crucial para la realización de esta investigación.

Isaac Leiva Figueroa.

Deseo expresar mi más profunda gratitud a quienes contribuyeron, de diversas formas, al desarrollo de esta investigación.

En primer término, agradezco a mi familia, cuyo respaldo constante ha sido una fuente de fortaleza y motivación durante todo este proceso. Su apoyo ha sido indispensable para superar los desafíos y culminar exitosamente este trabajo.

Asimismo, reconozco con aprecio el compromiso y la orientación brindada por mi profesora guía, Gabriela Parra. Su experiencia, paciencia y rigurosidad académica han sido fundamentales para dar forma y profundidad a esta investigación.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Finalmente, valoro y agradezco la participación de las personas mayores de San Pedro de la Paz, quienes con su generosidad y disposición compartieron sus vivencias y perspectivas. Sus aportes constituyen el núcleo central de este estudio y le confieren un sentido genuino y relevante.

Diego Toloza Valenzuela.

Agradezco principalmente a mis padres y a mi novia, que gracias a su apoyo y motivación durante todo el proceso es que pude conseguir este logro.

Agradezco a mi equipo de trabajo y a mi profesora guía Gabriela Parra, donde todos juntos logramos una investigación satisfactoria en un proceso lleno de aprendizaje.

Agradecer a todas las personas mayores que participaron en nuestra investigación, tanto grupos de personas mayores como vecinos y amigos de la comuna de San Pedro de la Paz, su aporte contribuyó a los objetivos y visión de nuestro trabajo.

Dedico esta tesis a todos los mencionados, que gracias a su apoyo y aporte es que alcancé este logro académico.

Ignacio Ross Ibáñez.



ÍNDICE

Planteamiento del Problema:	5
Justificación:	20
Pregunta de investigación:	22
Objetivo General:	22
Marcos de Estudio:	23
- Marco teórico	
- Marco empírico	
- Marco conceptual	
Diseño Metodológico:	42
- Metodología	
- Perspectiva	
- Tipo de estudio	
- Técnica de recolección de información	
- Diseño muestral	
- Trabajo de campo	
- Análisis temático	
- Criterios de rigor	
- Aspectos éticos	
Hallazgos:	60
- Barreras en el uso de herramientas digitales	
- Influencia en la participación social	
- Factores que influyen en el bienestar social	
- Impacto de las competencias digitales	
- Desconfianza hacia el uso de tecnologías digitales	
Discusiones:	92
Conclusión:	112
Bibliografía:	
11155	
ANEXOS	123



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Planteamiento del Problema:

La transformación digital ha surgido como un fenómeno que redefine la forma en que la sociedad contemporánea interactúa, trabaja y vive. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018), esta transformación implica dos fenómenos interrelacionados: la adaptación de información y procesos manuales a formatos digitales, y el uso de tecnologías y datos digitales para crear nuevas actividades o modificar las existentes. Esta transformación digital ha tenido un impacto global significativo. El Banco Mundial (2023) destaca que las tecnologías digitales están transformando las economías, generando empleo y mejorando la calidad de vida. Han revolucionado áreas como las comunicaciones, los negocios, la salud, la educación y las finanzas, destacando su impacto en diversos aspectos de la sociedad.

Conforme a un estudio del Banco Mundial (2023), se indica que “el mundo experimentó un incremento de 1.500 millones de nuevos usuarios de internet entre 2018 y 2022, un crecimiento acelerado en países de ingresos medios amplificado por la pandemia de COVID-19” (p.3). Es relevante mencionar que las restricciones de movilidad implementadas como medida de control en la pandemia indujeron cambios duraderos en los hábitos de las personas en torno a lo digital. Según Medical News Today (2022), estos cambios engloban la adopción del teletrabajo, que ha alterado la dinámica laboral de manera significativa.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Por otro lado, según lo señalado por el Banco Mundial (2023), tanto durante como después de la pandemia, se ha observado un incremento en el tiempo dedicado a aplicaciones digitales relacionadas con negocios, educación, finanzas, salud y compras. Para hogares e individuos, la tecnología digital no solo ha mejorado el acceso a información oportuna, sino que también ha reducido los costos de transacción, impulsando resultados educativos, mayor participación laboral, ingresos, consumo y bienestar. Estos fenómenos nos adentran en una sociedad digital donde la tecnología ejerce una influencia prácticamente en todos los aspectos de la vida cotidiana. Según la Universidad Nacional Autónoma de México (2018), la sociedad digitalizada se define como “la evolución de la sociedad utilizando la tecnología”, es decir, toda sociedad que ha experimentado una profunda transformación debido al avance y la integración de las tecnologías de la información y la comunicación en los ámbitos de la vida diaria, alterando así la forma en que vive y se relaciona.

No obstante, este fenómeno ha generado una brecha digital, especialmente entre las personas mayores. Conforme a lo establecido por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (2022), se define como persona mayor a todo individuo que ha cumplido los 60 años, sin distinción entre hombres y mujeres.

En ese sentido, la brecha digital, como la define la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), “hace referencia a la distancia existente entre individuos, áreas residenciales, áreas de negocios y geográficas en los diferentes niveles socioeconómicos en relación a sus oportunidades para



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.” (OECD, 2001, p.5) Sin embargo, el concepto en sí, no está del todo definido en la literatura, “dado que no existen modelos únicos para su análisis y se presentan múltiples perspectivas para observar.” (Gómez et. al., 2018)

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022), solo el 69% de los hombres y el 67% de las mujeres de entre 65 y 74 años utilizan internet frecuentemente, en comparación con el 91% de los jóvenes de entre 16 y 24 años. Además, a nivel global, el Banco Mundial (2023) reporta que millones de personas continúan desconectadas, evidenciando un progreso digital desigual que incrementa la disparidad entre aquellos que tienen acceso a la tecnología digital y aquellos que no, especialmente afectando a la población mayor.

En el contexto nacional, “La Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022” elaborada por La Pontificia Universidad Católica y Caja Los Andes (2023), indica que el acceso y uso de smartphones varían considerablemente según el nivel educativo: el 95% de las personas con educación superior posee un celular, en comparación con el 66% de aquellos con educación básica. Además, mientras que el 89% de las personas mayores entre 60 y 69 años tienen un smartphone, esta cifra disminuye al 55% en el grupo de 80 años y más.

También, resaltan los descubrimientos de una investigación llevada a cabo por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura en 2022. Este estudio abarcó a personas entre 61 y 90 años en comunas



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

específicas como Talcahuano, San Joaquín, Porvenir y Viña del Mar. Los resultados revelaron datos preocupantes, según indica la OEI (2022), más del 50% de las personas mayores consultadas admiten no saber utilizar Internet, y un 25% considera que ya no está en edad de aprender, evidenciando una falta de alfabetización digital en este grupo demográfico. Aunque el 42% accede a Internet diariamente, la mayoría (51%) se conecta por menos de una hora al día. Estos datos sugieren que, aunque hay una presencia en línea, las actividades en internet son limitadas, lo que indica una restricción en la participación plena en la sociedad digitalizada. Además, el estudio indica que solo el 31% tiene acceso a una computadora.

Asimismo, en el contexto local de la comuna de San Pedro de la Paz, según la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad de Concepción (2023), diversas iniciativas realizadas en colaboración con personas mayores de la comuna y la universidad han evidenciado que este grupo experimenta dificultades para adaptarse a las nuevas tecnologías digitales. Uno de los principales obstáculos es el escaso nivel de alfabetización digital. Muchos enfrentan desafíos debido al ritmo acelerado de los avances tecnológicos y la falta de familiaridad con dispositivos y aplicaciones modernas. Testimonios de personas de la comuna que han participado en estas iniciativas indican que, mientras algunos están cómodos y adaptados al entorno digital, para otros, la experiencia puede ser confusa y complicada. Muchos se consideran analfabetos digitales y dependen de terceros para utilizar la tecnología, ya que no tienen el conocimiento necesario para desenvolverse por sí mismos en otras circunstancias.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Conforme a lo mencionado, la información presentada tanto a nivel nacional como local en San Pedro de la Paz pone de manifiesto la realidad de la brecha digital que afecta a las personas mayores. Esta brecha influye en el acceso a internet, el uso de las tecnologías y la inclusión en el mundo digital, lo cual tiene implicaciones directas en su alfabetización digital. Según Matamala (2018), la alfabetización digital se define como "el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes para resolver problemas con herramientas digitales y/o en contextos digitales" (p.2). En este sentido, la brecha digital, que representa la falta de acceso o habilidades en el uso de tecnologías digitales, obstaculiza a las personas mayores en la sociedad digitalizada. Esta falta de participación afecta su capacidad para adquirir y desarrollar las habilidades necesarias para manejarse efectivamente en entornos digitales, lo que constituye la alfabetización digital. Por lo tanto, la brecha digital entre las personas mayores incide directamente en su capacidad para adquirir las competencias digitales necesarias para adaptarse y participar en la rápida transformación digital.

La alfabetización digital no solo es crucial para la autonomía personal de las personas mayores, sino también para su inclusión en sociedades democráticas y su desarrollo integral. La limitación en este aspecto afecta directamente su acceso a la información, los servicios públicos en línea y las oportunidades de empleo y participación social, elementos fundamentales para una vida plena en la sociedad contemporánea. Es evidente la necesidad de aprehender a las personas mayores a las TIC, "puesto que el empleo de los servicios y recursos y servicios que ofrece la



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Sociedad de la Información es cada vez más fundamental, especialmente para el grupo de población de personas mayores, que en muchos casos poseen condicionamientos psico-físicos y sociales que pueden paliarse a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación” (Abad, 2016).

Retomando la “La Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez 2022” elaborada por La Pontificia Universidad Católica y Caja Los Andes (2023), aproximadamente el 62% de las personas mayores califican sus habilidades para conectarse a plataformas digitales con una nota entre 1 y 3 en una escala de 1 a 7, lo que sugiere una brecha en su confianza y competencia digital. Además, la disposición a participar en cursos de capacitación digital varía según la edad y el nivel educativo. Aquellos de menor edad y con mayor nivel educativo muestran mayor interés. En particular, el 41% de las personas mayores expresa interés en asistir a cursos sobre el uso del celular.

En este sentido, la persistencia de la brecha digital, que afecta las habilidades y el conocimiento en el uso de herramientas digitales, conlleva a la incapacidad de adaptarse eficazmente a un entorno digital, lo cual tiene un impacto considerable en el bienestar social de las personas mayores. Vargas (2020) expone que el bienestar social abarca el “conjunto de factores que permiten a los miembros de una sociedad satisfacer sus necesidades fundamentales y, por ende, alcanzar niveles óptimos de calidad de vida” (p.2). Cuando las personas mayores adquieren habilidades digitales, no solo tienen acceso a servicios y participan en la vida social y económica en línea, sino que también se integran más plenamente en la comunidad.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

A medida que los servicios y las interacciones sociales se trasladan cada vez más al entorno digital, aquellos que carecen de habilidades digitales sufren una mayor exclusión. La incapacidad para acceder a servicios públicos en línea y participar plenamente en la vida social y económica puede aumentar su aislamiento y disminuir su bienestar social. Además, la brecha digital puede profundizar las desigualdades existentes, ya que aquellos que no pueden acceder a la tecnología y desarrollar habilidades digitales corren el riesgo de quedarse rezagados en una sociedad cada vez más digitalizada.

En relación con lo expuesto, resulta importante considerar la siguiente información: De acuerdo con los datos proporcionados por el Gobierno de Chile (2022), la digitalización de servicios estatales ha experimentado un notable avance, pasando del 49% al 88% en la digitalización de trámites entre 2019 y 2022. Esta digitalización ha resultado en un ahorro promedio de 9 horas anuales por persona en trámites presenciales, lo que permite emplear ese tiempo en otras actividades. En el presente año, bajo la información del Gobierno Digital (2024), el 89% de los trámites en el Gobierno Central se realizan de forma digital, con un total de 3.683 trámites digitalizados para las personas.

Además, es relevante señalar que el Gobierno Nacional de Chile (2019) promovió la Clave Única como una herramienta fundamental para simplificar los trámites y servicios del Estado. Esta clave permite realizar trámites en línea, desde obtener certificados hasta postular a beneficios, ahorrando tiempo y dinero a las personas al



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

evitar visitas presenciales a las instituciones públicas. Según el Gobierno Nacional de Chile (2024), a la fecha se cuenta con 15.352.154 Claves Únicas activas, 344 instituciones de servicios, 1276 plataformas y 1787 trámites en los cuales se requiere la Clave Única. Los servicios ciudadanos con más autenticaciones con Clave Única incluye el Poder Judicial, Servicio de Impuestos Internos, Fonasa, Mercado Público, Registro Civil, Registro Social de Hogares, Portal de Aplicaciones Sence (integra cursos de capacitación e información empresarial) y el Portal de la Dirección del Trabajo.

Estos datos subrayan la importancia del conocimiento digital y el acceso a la tecnología, especialmente para las personas mayores. Sin embargo, a pesar del avance en la digitalización de servicios estatales en Chile, la brecha digital en este grupo demográfico representa un desafío. Según El Heraldo (2024), la etapa avanzada del envejecimiento de la población impone desafíos como la brecha digital en las personas mayores, afectando sus diferentes niveles de ingreso, educación o ubicación geográfica. La falta de habilidades tecnológicas limita su capacidad para beneficiarse de los diversos servicios y puede aumentar su exclusión social y económica en una sociedad cada vez más digitalizada, lo que impacta en el bienestar social de la persona.

El envejecimiento de la población en Chile añade urgencia a la problemática presentada. Según proyecciones, para el año 2050, "aproximadamente "el 30% de la población chilena será mayor de 65 años, con un tercio de este grupo superando los 80 años" (Universidad de Chile, 2024). También, según datos de la Biblioteca



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Nacional (2023) para el año 2023, 3.6 millones de chilenos tendrán más de 60 años, lo que representa el 20% de la población, y se prevé que para el año 2050 esta cifra supere los 6.2 millones. Asimismo, la Universidad del Desarrollo (2023) a través de un informe del Centro de Investigación en Población y Migración informa un incremento del 174% en la cantidad de personas mayores en Chile durante los últimos 30 años. Además, de acuerdo con datos proporcionados por Clínicas Chile (2023), el país se perfila como líder en esperanza de vida en América Latina.

De acuerdo con información proporcionada por The Clinic (2023). Cifras de 2023 acaban de dar cuenta que el país está en la peor época de fecundidad de su historia. Las mujeres están trayendo 1,3 niños al mundo, versus los 5,4 en la década del 60, según un informe demográfico del INE. Este dato, junto con el aumento de la esperanza de vida, dejan más en evidencia el crecimiento de la población mayor en nuestro país. Un año antes, la misma institución publicó una alerta de envejecimiento de la población. Este asegura que para el 2035, la población mayor a 60 años superará a la menor de 15 años. Estos datos subrayan la urgente necesidad de comprender las barreras digitales que enfrentan las personas mayores en Chile, especialmente en un contexto de rápido envejecimiento demográfico y digitalización acelerada de la sociedad. Entender y abordar estas barreras es crucial para garantizar su bienestar y participación plena en la sociedad digital tanto para el presente, como el futuro.

La intersección entre el envejecimiento de la población y la rápida digitalización de la sociedad plantea desafíos, especialmente en la brecha de acceso tecnológico que



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

está afectando la alfabetización digital de las personas mayores. En un mundo cada vez más digitalizado, aquellos que carecen de competencias digitales enfrentan una mayor exclusión, limitando el acceso a servicios esenciales.

Debido a la brecha digital en las personas mayores, tanto a nivel global como nacional, la inclusión y alfabetización digital han cobrado gran importancia. Esto se debe a la necesidad de abordar la transformación digital y sus posibles impactos en el bienestar de quienes están excluidos de este ámbito. Como respuesta, se han promulgado normativas, leyes y políticas destinadas a fortalecer la inclusión digital. Es fundamental comprender cómo estas regulaciones se relacionan con las dinámicas educativas en el entorno digital.

De acuerdo con las iniciativas globales, a nivel de países latinoamericanos, se encuentra en el caso argentino el “Proyecto de Ley de Alfabetización Digital para Adultos Mayores” elaborado por la Cámara de Diputados de la Nación Argentina (2022). Esta iniciativa declara el interés nacional de la protección y promoción de la inclusión digital de personas mayores a través de la alfabetización y el uso de tecnologías de información y comunicación (Tics). Se establece la creación del Programa Nacional de Alfabetización Digital para Adultos Mayores, que tiene como objetivos: realizar campañas informativas sobre el uso de las Tics, generar políticas de capacitación teórico-práctica en el uso de herramientas digitales y garantizar el acceso a la información para adultos mayores con discapacidad auditiva.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Por otra parte, específicamente en Perú, se encuentra el Reglamento de la Ley de Promoción de la Banda Ancha, que incluye el término de adulto mayor en un contexto de alfabetización digital, donde señala “el principio de accesibilidad para todas las personas independientemente de su edad (...) El reglamento hace una referencia hacia los adultos mayores en el artículo N° 44 Alfabetización Digital que debe ser desarrollado junto al Ministerio de Educación y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) para el diseño del Plan de Alfabetización Digital donde se incluya a este grupo vulnerable de la población.” (Flores, 2020)

En el ámbito nacional, existen algunos marcos legales que incluyen disposiciones que promueven la competencia digital en la sociedad. Entre ellas, tenemos la Ley N° 21.180, que según la BCN (2019), impulsa el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado en formato electrónico. La medida busca dar mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, y una mayor transparencia en los procesos y actuaciones del Estado respecto a los ciudadanos. Lo anterior indica que muchos de los servicios gubernamentales estarán disponibles de forma digital, proporcionando mayor facilidad para aquellos que tienen y pueden acceder a los servicios digitales, dependiendo completamente de las tecnologías.

Del mismo modo, la Ley N° 20.285, que promueve el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión estatal, puede incidir indirectamente en la inclusión y alfabetización digital de las personas mayores. Al facilitarles el acceso y la comprensión de la información en línea, según la BCN (2008), esta normativa no



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

solo amplía su conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas, sino que también les ayuda a comprender mejor cómo acceder y procesar la información en línea.

En el ámbito de las políticas públicas, el Gobierno de Chile, tomando una postura frente a la brecha digital presente, ha implementado programas orientados a la alfabetización digital para diversos grupos de la población, incluidas las personas mayores. El servicio público que da respuesta a las necesidades de este grupo de la población, es el Ministerio de Desarrollo Social y Familia con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), quienes se han preocupado por desarrollar programas que abarquen la alfabetización digital en la población más envejecida.

Según SENAMA (s. f), uno de los programas más destacados es el Programa de Envejecimiento Activo, el cual es una iniciativa gubernamental que busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores al fomentar su participación activa en la sociedad. Este programa, gestionado por SENAMA, tiene como objetivo principal promover la participación en actividades que fomenten un envejecimiento activo, facilitando la integración y el bienestar social de este grupo demográfico. Para lograr este propósito, se han establecido redes de apoyo que incluyen talleres de inclusión digital, actividades para promover un envejecimiento activo y talleres en hogares destinados a este fin.

Asimismo, una serie de acciones del mundo privado y del tercer sector se desarrollan, tal como el programa "Renacer Digital", organizado por la Universidad Andrés Bello (UNAB) y el Cesfam O'Higgins, el cual ofrece enseñanzas en temas de alfabetización digital para personas mayores, con un enfoque en el uso de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

smartphones, WhatsApp y trámites en línea. Lorena Martínez (2023), fonoaudióloga, académica de la UNAB y una de las que dirige el programa Renacer Digital, establece que estos programas tienen un impacto en la autonomía, percepción de bienestar y calidad de vida de los participantes. Merino (2023), en su columna dedicada al programa anterior, resalta la importancia de integrar las Tecnologías de la Información y Comunicación en la vida de las personas mayores, no sólo como un derecho, sino también por los beneficios que aporta a su salud física y mental, autoconfianza y participación social. La utilización de las TIC ayuda a reducir el aislamiento social, una situación frecuente en la vejez, y promueve una mayor integración en la sociedad digitalizada.

Siguiendo con los programas llevados a cabo por el Estado y otras organizaciones, se destacan diversas iniciativas destinadas a la inclusión digital de adultos mayores. Se han forjado alianzas entre el gobierno, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil para promover la alfabetización digital entre los adultos mayores. Por ejemplo, la Fundación Conecta Mayor (s.f.), asociada a la Pontificia Universidad Católica de Chile y en colaboración con SENAMA, ha implementado programas como el Programa de Empoderamiento Digital (PED), el cual ofrece capacitación y talleres digitales diseñados específicamente para personas de la tercera edad.

Otro ejemplo de lo anterior es la creación del "Manual de Usos Tecnológicos Para Personas Mayores" en 2023, resultado de la colaboración entre SENAMA, HelpAge International y la organización AARP (American Association of Retired Persons). Según SENAMA (2023), este manual fue diseñado para apoyar el uso de la



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

tecnología digital entre los adultos mayores, es una herramienta concreta que busca fomentar su alfabetización, inclusión y autonomía digital. Cubre diversos aspectos tecnológicos, desde el uso de teléfonos celulares y aplicaciones hasta redes sociales como Facebook, Gmail, WhatsApp y aplicaciones bancarias como la del Banco Estado.

Por otra parte, la Universidad de Talca (2022) destaca el Taller de Alfabetización Digital para personas mayores, realizado en el Campus Santiago y dirigido a residentes de San Joaquín. Esta actividad, desarrollada en colaboración con la Oficina de Participación y Alianzas Estratégicas del Municipio, ofrece entrenamiento en el uso de herramientas digitales como la clave única, correo electrónico y redes sociales. Los participantes reconocen la importancia de adquirir estas habilidades en la era tecnológica, ya que les permite mantenerse conectados con sus seres queridos y evitar el aislamiento digital. Además de mejorar la calidad de vida de los participantes, el taller contribuye al desarrollo social de la comunidad, evidenciando el compromiso de la Universidad de Talca en promover el bienestar de la población local. Esta iniciativa busca fomentar la autonomía e independencia de los adultos mayores en su vida diaria, facilitando su integración social y acceso a la información.

Al igual que en la localidad de Talca, en San Pedro de la Paz, la Universidad de Concepción ha ido ejecutando talleres de alfabetización digital impulsados por el Proyecto Estrategias para una longevidad saludable agregando bienestar a los años, la cual, en conjunto con la municipalidad de San Pedro de la Paz, buscan



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

entregar “oportunidad a los adultos mayores de poder aprender a ser autovalentes y mantenerse activos” (NoticiasUdec, 2023). La iniciativa tiene como objetivo dar oportunidades a los adultos mayores de poder auto valerse por ellos mismos, enfocándose específicamente en adultos mayores de los 65 años que provengan de juntas de vecinos y de agrupaciones de la localidad de San Pedro (NoticiasUdec, 2023).

Por estas razones, la elección de San Pedro de la Paz como el foco de esta investigación se fundamenta en dos factores clave. En primer lugar, esta comuna refleja características socioeconómicas y demográficas representativas de muchos otros sectores en la región del Bio-Bio y la ciudad de Concepción. Esto la convierte en una población relevante para comprender los desafíos y oportunidades que enfrentan las personas mayores en términos de digitalización. Por otro lado, a pesar de los esfuerzos realizados por diversas instituciones y programas de inclusión digital, persisten desafíos en cuanto a la digitalización de esta población en la comuna. Estos desafíos destacan la necesidad de abordar la brecha digital que afecta a las personas mayores en esta comunidad y en todo el país, a fin de garantizar su plena participación en la sociedad digitalizada.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Justificación:

Por otra parte, en relación con lo expuesto sobre el problema de investigación, y para efectos de la justificación de este estudio, es crucial establecer criterios de selección que garanticen la relevancia y viabilidad del mismo. Bajo esta perspectiva, se han establecido criterios específicos basados en la conveniencia, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica, conforme a las directrices propuestas por Hernández et al. (2014). Estas directrices han sido adaptadas por las contribuciones de Ackoff (1973) y Miller y Salkind (2002). Dichos criterios se constituyen como pilares esenciales para justificar la presente investigación y orientar su desarrollo hacia objetivos claros.

Puesto que la investigación aborda una problemática actual, como es la brecha digital en personas mayores, responde a la necesidad de comprender cómo la brecha digital en la alfabetización digital afecta su bienestar social. Asimismo, la relevancia social de esta investigación radica en su capacidad para beneficiar a un sector vulnerable de la sociedad, proporcionando conocimientos que pueden ser utilizados para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en comunidades similares.

Las implicaciones prácticas son evidentes, ya que los hallazgos de esta investigación pueden guiar el diseño e implementación de programas de alfabetización digital adaptados a las necesidades específicas de las personas



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

mayores. Esto puede conducir a una mayor participación en la sociedad digitalizada y, en última instancia, a una mejora en su bienestar social.

En cuanto al valor teórico, esta investigación contribuirá al conocimiento existente al llenar un vacío en la literatura sobre la relación entre la alfabetización digital, la brecha digital y el bienestar social en personas mayores. Los resultados obtenidos podrán generalizarse y utilizarse para desarrollar y revisar teorías relacionadas con el envejecimiento activo y la inclusión digital.

Finalmente, la utilidad metodológica de esta investigación radica en su capacidad para proporcionar una base sólida para futuros estudios sobre la alfabetización digital y el bienestar social en diferentes contextos. Los métodos utilizados pueden servir como referencia para investigaciones similares, mientras que los resultados obtenidos pueden orientar la mejora de enfoques metodológicos para abordar la inclusión digital en poblaciones mayores.



OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

Objetivo General:

Conocer la percepción de las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en torno a la brecha digital y su influencia en el bienestar social

Objetivos específicos:

- Identificar las barreras que enfrentan las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en el uso de las herramientas digitales.
- Describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz.
- Comprender cómo perciben el bienestar social las personas mayores de San Pedro de la Paz.
- Detectar cómo influyen sus competencias digitales en el bienestar de las personas mayores de San Pedro de la Paz.

Pregunta de investigación: ¿De qué manera influye la brecha digital en el bienestar social de las personas mayores?

Palabras Claves: Brecha digital, Alfabetización digital, Personas mayores, Bienestar social, Sociedad digital, Inclusión digital, TIC.



Marcos de Estudio:

A continuación, se presenta una revisión de la literatura que aborda las principales teorías, conceptos e investigaciones relacionadas con el problema de investigación. Este análisis se organiza siguiendo una estructura, comenzando con los enfoques teóricos, luego profundizando en investigaciones específicas y casos de estudio, para luego terminar con conceptos amplios que tienen relación con la brecha digital y la influencia en el bienestar social en personas mayores.

Marco teórico:

En el marco teórico, se encuentran diversas perspectivas que proporcionan recursos fundamentales para explorar y analizar las diversas dimensiones en torno al foco de investigación. Se expondrán aspectos teóricos desde la **mirada ecológica de Bronfenbrenner**, el **desarrollo psicosocial de Erik Erikson** y la **teoría de las Capacidades y Funcionamientos de Amartya Sen**.

La **teoría ecológica** del desarrollo humano, propuesta por Urie Bronfenbrenner, comenzó a desarrollarse a mediados de la década de 1970. Bronfenbrenner presentó sus ideas fundamentales en su libro “La Ecología del Desarrollo Humano: experimentos por la naturaleza y el diseño”. La teoría “destaca la importancia que tiene el estudio de los ambientes en los que nos desenvolvemos. Defiende el desarrollo como un cambio perdurable en el modo en el que la persona percibe el ambiente que le rodea y en el modo en que se relaciona con él” (Janette Orengo, s,f). El autor plantea que el desarrollo humano está influenciado por múltiples sistemas, que van desde el entorno más cercano e inmediato del individuo hasta el entorno más amplio. Según Pablo Álvarez Carneros Estos sistemas incluyen:



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

El microsistema (ambiente inmediato y directo), el mesosistema (interacciones entre los diferentes microsistemas), el exosistema (contextos en los que el individuo no participa activamente pero que afectan su desarrollo) y el macrosistema (valores culturales, normas sociales y sistemas políticos). Esta perspectiva ecológica resalta la importancia de considerar la complejidad de los entornos en los que las personas se desenvuelven para comprender su desarrollo de manera integral. (Pablo Álvarez Carneros, 2015).

En este sentido, la teoría ecológica de Bronfenbrenner ofrece un marco relevante para entender la influencia de la brecha digital en el bienestar social de las personas mayores de San Pedro de la Paz. A continuación, se analiza cómo cada uno de los sistemas propuestos por Bronfenbrenner se relaciona con esta brecha y su impacto en el bienestar social de los mayores:

Microsistema: En el contexto de la investigación, el microsistema incluye familiares, la comunidad local y los centros de atención para personas mayores. La brecha digital puede manifestarse en este nivel cuando las personas mayores carecen de acceso a tecnología o habilidades digitales. Esto puede influir su capacidad para participar plenamente en la sociedad digitalizada, lo que a su vez interfiere en su bienestar social al limitar su acceso a la información, servicios y oportunidades.

Mesosistema: Este nivel se refiere a las interacciones entre los diversos microsistemas, es decir, los familiares, la comunidad local, los centros de atención para personas mayores, etc. Si las personas mayores no tienen acceso a la tecnología o carecen de habilidades digitales, esta situación puede incidir en su



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

interacción con los microsistemas y la exclusión a la sociedad, lo que influye en su capacidad para integrarse al restringirse su acceso a información, servicios y oportunidades, repercutiendo en su bienestar social.

Exosistema: Este nivel abarca contextos en los que el individuo no participa activamente pero que aún afectan su desarrollo. En el contexto de la brecha digital, el exosistema podría incluir políticas gubernamentales relacionadas con la digitalización de servicios públicos o iniciativas de inclusión digital para personas mayores. Las políticas y programas deficientes en este nivel pueden perpetuar la exclusión digital y tener un impacto negativo en el bienestar social de las personas mayores en San Pedro de la Paz.

Macrosistema: Este nivel representa los valores culturales, las normas sociales y los sistemas políticos más amplios que influyen en el desarrollo humano. En el contexto de la investigación, el macrosistema incluiría las actitudes culturales hacia el envejecimiento y la tecnología, así como las políticas nacionales relacionadas con la inclusión digital y el bienestar de las personas mayores. Las actitudes negativas hacia el envejecimiento o la falta de prioridad política en la inclusión digital pueden contribuir a la brecha digital y afectar el bienestar social de las personas mayores en San Pedro de la Paz.

La teoría ecológica de Bronfenbrenner proporciona una estructura para comprender cómo los múltiples niveles del entorno influyen en el bienestar de las personas mayores. Al analizar la brecha digital en San Pedro de la Paz, esta teoría destaca la necesidad de abordar tanto los contextos inmediatos como las políticas y valores



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

culturales más amplios para promover una inclusión digital efectiva y mejorar el bienestar social de esta población.

Respecto a la **teoría del Desarrollo Psicosocial** de Erik Erikson, esta surge en 1950 y se centra en el desarrollo de las personas a lo largo de toda la vida, dentro de este marco, es relevante mencionar el concepto del ciclo vital humano del que se hace mención. Según esta teoría, “el ciclo vital de las personas es un ciclo de confrontación continua desde el nacimiento a la senectud, que atraviesa por varias etapas; en cada etapa el hombre se enfrenta a lo que Erikson llama crisis o conflictos, que pondrán a prueba su grado de madurez para enfrentar y superar los problemas propios de cada una de las etapas de su vida” (Beatriz Robles, 2008). Considerando esto, la teoría del desarrollo psicosocial de Erik Erikson se relaciona con la brecha digital en personas mayores al destacar cómo los desafíos en diferentes etapas de la vida pueden influir en su bienestar social. En la etapa de la vejez que sería desde los 50 años en adelante, Erikson propone que las personas enfrentan la crisis de la integridad frente a la desesperación. La integridad es entendida como:

La aceptación de sí, de su historia personal, de su proceso psicosexual y psicosocial; la integración emocional de la confianza, de la autonomía y demás fuerzas sintónicas; la vivencia del amor universal, como experiencia que resume su vida y su trabajo; una convicción de su propio estilo e historia de vida, como contribución a la humanidad; una confianza en sí y los demás.
(Nelso Bordignon, 2005)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

La falta o la pérdida de esa integración o de sus elementos se manifiestan por el sentimiento de desespero. Esto quiere decir que aquellos que logran reflexionar sobre sus vidas de manera positiva y pueden sentirse satisfechos con sus logros desarrollan un sentido de integridad, mientras que aquellos que experimentan arrepentimiento o desesperación pueden enfrentar dificultades en su bienestar emocional y social.

La brecha digital puede afectar la forma en que las personas mayores enfrentan esta crisis. Aquellos que tienen habilidades digitales y acceso a la tecnología pueden mantenerse conectados con sus seres queridos, acceder a información y participar en actividades sociales en línea, lo que puede contribuir a un sentido de integridad y satisfacción. Por otro lado, aquellos que enfrentan dificultades para adaptarse a la tecnología pueden experimentar sentimientos de desconexión, aislamiento y desesperación, lo que afecta negativamente su bienestar social y emocional.

Por otro lado, con el propósito de abordar el enfoque **teórico del bienestar social**, es de gran importancia destacar el trabajo realizado por Amartya Sen, quien ha sido considerado uno de los más influyentes en este campo. Sen ha contribuido significativamente al concepto de las capacidades en la década de 1980, donde según Restrepo (2013) Sen busca abordar el bienestar humano, buscando superar las limitaciones del enfoque utilitarista predominante para aquella época. Es así que según Urquijo (2014), las capacidades a las que se refiere Sen son un conjunto de vectores que representan diversos funcionamientos, manifestando la libertad de las personas para lograr aquello que valoran. Además, Felibert (2020) destaca que Sen



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

subraya la importancia de la libertad para alcanzar el bienestar en términos éticos, y que esta libertad debe concebirse en relación con las capacidades individuales. Este enfoque ha enriquecido temas como la justicia social y la ética del desarrollo.

Conforme a lo expuesto por la teoría de Amartya Sen y en concordancia con la brecha digital presente en los adultos mayores, es posible relacionar cómo esta brecha puede limitar las capacidades para adaptarse a un entorno más tecnológico que se encuentra en un constante cambio, lo que puede afectar sus capacidades para acceder a los servicios y oportunidades.

Las capacidades y funcionamientos para Amartya Sen y en la formulación de la función de bienestar social tienen una gran relevancia en la literatura económica y social debido a la medición y evaluación de bienestar de la población social. Es por eso, que según Riveros (2021), Amartya Sen nos expone una teoría del bienestar social centrada en la evaluación de las condiciones de vida de los individuos en una sociedad, considerando aspectos como la distribución de ingresos, la equidad en el acceso a los recursos y servicios y la satisfacción de las necesidades básicas.

Además, siguiendo con las ideas de Riveros (2021), la función de bienestar social de Sen analiza cómo los cambios en la distribución de los ingresos afectan el bienestar de la población, considerando no solo el nivel de los ingresos, sino que también los factores como la salud, educación y sus libertades de elección.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Marco Empírico:

Bajo estas teorías presentadas, resulta fundamental la revisión de investigaciones previas y evidencias empíricas relevantes para el tema de estudio. En este sentido, se han identificado algunos estudios que exploran la conexión entre la alfabetización digital y el bienestar emocional y social en personas mayores, subrayando el papel crucial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su calidad de vida e integración en la sociedad digital.

Por consiguiente, a nivel latinoamericano, un estudio realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México, titulado **"Inclusión digital de personas adultas mayores"**, llevado a cabo por Hernández (2023), se enfocó en impulsar la inclusión social, política, cultural y digital de personas mayores mediante el desarrollo de estrategias que apoyen la apropiación y explotación adecuada de herramientas y servicios digitales. El estudio adopta una metodología cualitativa, utilizando entrevistas y encuestas a una muestra de personas mayores de diversos sectores y contextos de México, para recopilar datos sobre sus experiencias y percepciones relacionadas con la tecnología. Los resultados del estudio destacan los posibles beneficios que las TIC pueden proporcionar a este grupo demográfico, como el empoderamiento en la toma de decisiones, la mejora de la calidad de vida y la reducción del aislamiento social. Además, identifica barreras que enfrentan los adultos mayores en su adopción de la tecnología, como la falta de reconocimiento de su utilidad y la brecha digital. Propone diversas estrategias y programas para abordar estos desafíos, que incluyen iniciativas gubernamentales, programas de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

capacitación y voluntariado, diseñados específicamente para satisfacer las necesidades y preferencias de los adultos mayores y fomentar su participación activa en la sociedad digital.

En coherencia con el estudio anterior, un análisis realizado en la Universidad de Manizales, Colombia, titulado **"Inclusión digital como opción aportante al envejecimiento activo"** por Arroyave et al. (2020), subraya la importancia del acceso y la utilización de las TIC en la vida de las personas mayores en América Latina. El objetivo de este estudio es abordar la inclusión digital como alternativa aportante en el proceso de envejecimiento activo. La metodología empleada es cualitativa, dirigida hacia adultos mayores residentes de hogares geriátricos haciendo uso de técnicas como la observación directa, entrevistas, encuestas y revisión de documentos. Se emplea un análisis predictivo ya que propone iniciativas sobre inclusión digital para aprovechar al máximo su influencia en el envejecimiento activo. Se sostiene que la inclusión digital puede ser un catalizador fundamental del envejecimiento activo al ofrecer oportunidades para la interacción social, el acceso a recursos informativos y la autonomía personal. Se concluye que la inclusión digital para adultos mayores no se limita a proporcionarles acceso a la tecnología y enseñarles lo básico sobre su uso, sino que es un proceso sistemático que incluye programas de alfabetización digital adaptados a sus necesidades, intereses y condiciones específicas.

En relación con las investigaciones mencionadas, a nivel nacional, una investigación realizada en la Universidad de Concepción, Chile, titulada **"Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y bienestar emocional en adultos mayores"**



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

por Navarrete et al. (2022), el cual tiene como objetivo identificar la relación que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el bienestar emocional de los adultos mayores durante la pandemia por COVID-19, en la cual se utilizó una metodología cualitativa y una amplia búsqueda de información en diversas bases de datos. Los resultados de este estudio sugieren que las TIC desempeñan un papel crucial en el bienestar emocional de los adultos mayores, especialmente en un contexto de aislamiento social como el impuesto por la pandemia. Se encontró una asociación positiva entre el uso de TIC y el bienestar emocional, ya que estas tecnologías facilitaron la conexión con familiares y amigos, mitigando así la sensación de soledad y fortaleciendo las relaciones sociales. También se mencionó que la brecha digital es un desafío importante, especialmente para aquellos con bajos niveles de alfabetización digital. Esta brecha puede limitar el acceso a los beneficios que ofrecen las TIC, aumentando así la sensación de aislamiento social y afectando negativamente el bienestar emocional.

Coincidiendo con estos descubrimientos, el estudio titulado **"Gobernanza Electrónica e Inclusión Digital de Personas Mayores mediante Estrategias de Alfabetización Digital e Informacional en la Localidad de Placilla, Valparaíso, Chile"**, realizado por Valenzuela et al. (2022), cuyo objetivo es el impacto de los programas de alfabetización digital e informacional en las personas mayores, en el proceso de inclusión social–digital, mediante la instrucción en el uso, manejo y distinción de los servicios más utilizados y conocidos por los ciudadanos, propuestos por el Estado de Chile, el cual cuenta con una metodología cualitativa descriptiva y un universo constituido por 104 personas inscritas pertenecientes a los



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

clubes de adultos y adultas mayores de la localidad de Placilla, Valparaíso. El estudio entrega una visión detallada sobre la alfabetización digital e informacional en adultos mayores. Este estudio destaca los avances en términos de autoeficacia, autodeterminación y empoderamiento derivados de la implementación de estrategias de alfabetización digital. Estos logros contribuyen a que los adultos mayores se sientan más útiles y conectados con su entorno social y familiar, lo que subraya la importancia de continuar desarrollando e implementando programas de alfabetización digital adaptados a las necesidades específicas de este grupo demográfico.

En su conjunto, estos estudios revisados resaltan la relevancia de la alfabetización digital y la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. Se evidencia que el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) puede tener un impacto positivo en el bienestar emocional y la calidad de vida de las personas mayores, especialmente en contextos de aislamiento social como el provocado por la pandemia de COVID-19. No obstante, también se enfatiza la existencia de barreras que obstaculizan el acceso y el uso efectivo de las TIC entre este grupo demográfico, como la brecha digital y la falta de reconocimiento de la utilidad de la tecnología.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Marco conceptual:

Con la base teórica y empírica mencionada anteriormente, es relevante avanzar hacia una definición más concreta de los conceptos que sustentan esta investigación. A continuación, se desglosan los conceptos de personas mayores, bienestar social, alfabetización digital, brecha digital y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para proporcionar una comprensión clara de los elementos clave de este estudio.

El concepto de **personas mayores** se define como aquellos individuos que han alcanzado una edad generalmente asociada con la jubilación y el envejecimiento. En Chile, se considera persona mayor a todo individuo que ha cumplido 60 años, conforme a lo establecido por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (2022). Sin embargo, existen otras definiciones. Según un artículo presentado en La Tercera, se indica que:

La Organización mundial de la salud (OMS) determina como tercera edad a las personas sobre los 60 años y a la cuarta edad a personas con más de 80 años”. “Con las y los octogenarios se relaciona mayor prevalencia de enfermedades, de tipo físicas y psicológicas, así como el aumento en trastornos neurocognitivos, como la demencia de tipo alzhéimer, que impacta en la pérdida de la autonomía e independencia, así como la propia identidad de la persona (Catherine Aravena, 2023).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Asimismo, la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, incluyó el concepto de cuarta edad en 2017:

La conceptualización que se plantea se enmarca dentro de la discusión parlamentaria del proyecto de Ley que pretende modificar la Ley N° 19.828 (Boletín 11.224-18) de forma de introducir como grupo etario destinatario de las políticas de vejez a la cuarta edad, constituida por personas que son mayores de 80 años (BCN, 2017).

Estas definiciones destacan la complejidad y variabilidad en la comprensión del envejecimiento y sus implicaciones. Para los propósitos de esta investigación, se considerarán personas mayores a aquellos que superen los 60 años, lo cual nos brinda una perspectiva amplia y permite considerar las diferentes etapas del envejecimiento. Esta delimitación incluye a un grupo diverso de individuos cuyas necesidades varían, especialmente en la era contemporánea, donde se depende cada vez más de la tecnología y las personas mayores están quedando rezagadas, impactando en su bienestar social.

El bienestar social es un concepto complejo que abarca diferentes dimensiones de la calidad de vida de las personas, reflejando aspectos tanto objetivos como subjetivos de satisfacción y bienestar general. Para comprender mejor este concepto, es útil considerar algunas definiciones proporcionadas por diversos autores.

El bienestar social “Es el conjunto de factores que participan en la calidad de vida de las personas y hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a su tranquilidad y satisfacción humana” (Diario Constitucional, 2024).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Asimismo, según Corey Keyes, el bienestar social es “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (Blanco & Díaz, 2005). Keyes plantea cinco dimensiones para entender el concepto de bienestar social: integración social, aceptación social, contribución social, actualización social y coherencia social. Estas dimensiones se definen de la siguiente manera:

Es por esto que para el autor Corey Keyes, las cinco dimensiones se definen como:

La **integración social** evalúa la calidad de nuestras relaciones con la comunidad, es esencial para nuestro bienestar. **Aceptación social** que tiene relación a sentirse aceptado en un grupo, con confianza y actitudes positivas, las cuales tienen toda la misma importancia. La **Contribución social**, que significa reconocerse como un miembro útil y valioso para la sociedad. La **actualización social**, nos recuerda que la sociedad y sus instituciones están en constante cambio, avanzando hacia objetivos comunes. Por último, la **coherencia social** implica entender cómo funciona y se organiza nuestro entorno social, manteniéndonos informados sobre su dinámica. (Blanca & Díaz, 2005).

Para esta investigación, es fundamental utilizar esta definición porque nos ofrece un marco integral y detallado para evaluar el bienestar social, abarcando tanto la percepción individual como la interacción con la sociedad. Este enfoque multidimensional nos permite abordar de manera más completa las diversas facetas que influyen en el bienestar social.

En el caso de las personas mayores, el bienestar social está estrechamente vinculado a su capacidad para mantenerse activas e integradas en su entorno. En la



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

actualidad, esto se ve influenciado por su nivel de alfabetización digital. La digitalización de los servicios, así como la participación en la vida comunitaria y el acceso a información y recursos, están cada vez más mediados por la tecnología.

La **alfabetización digital** es un concepto que ha cobrado una relevancia en la era contemporánea, caracterizada por la constante presencia de la tecnología en los aspectos de la vida cotidiana. A medida que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se integran en la vida diaria, la capacidad de acceder, comprender y utilizar estas tecnologías se ha vuelto esencial.

En este contexto, diversas entidades han abordado la definición de alfabetización digital. AICAD Business School define el concepto como:

La capacidad de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de forma eficiente, crítica y responsable. La alfabetización digital implica no sólo saber cómo manejar los dispositivos y las aplicaciones digitales, sino también cómo buscar, evaluar, crear y compartir información en el entorno digital.

Asimismo, Microsoft define a la alfabetización digital como:

La capacidad de navegar en nuestro mundo digital utilizando la lectura, la escritura, las habilidades técnicas y el pensamiento crítico. Se trata de utilizar tecnología (como un teléfono inteligente, una PC, un lector electrónico y más) para encontrar, evaluar y comunicar información (Microsoft, 2024).

Ambas definiciones hablan de capacidades que van más allá del simple manejo técnico de dispositivos y aplicaciones. Enfatizan la importancia de saber buscar,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

evaluar y comunicar información en un entorno digital. Sin embargo, Para abordar de manera más integral y profunda la alfabetización digital en el contexto de esta investigación, es pertinente utilizar la definición propuesta en el artículo “Alfabetización digital: una perspectiva sociológica”, por Gladys Guillén-Rascón, Gerardo Ascensio-Baca, y Javier Tarango (2016). Estos autores no solo abordan las habilidades técnicas y cognitivas, sino que también consideran aspectos socio comunicacionales, axiológicos y emocionales. Su clasificación de cinco dimensiones ofrece un marco más completo y detallado:

Instrumental: Hace referencia al conocimiento práctico y a las habilidades que son aptas para manejar tanto hardware como software. Esta dimensión es relevante puesto que entrega la base técnica para interactuar con las tecnologías digitales.

Cognitivo-intelectual: Se centra en los conocimientos y habilidades cognitivas específicas que permiten buscar, seleccionar, analizar, interpretar y recrear la información. Estas competencias son importantes para dar sentido a la información, analizarla críticamente y reconstruirla de manera útil y relevante.

Socio comunicacional: Se refiere a la capacidad de comunicarse hábilmente a través de las TIC, por medio de la creación de textos de diversa naturaleza (hipertextuales, audiovisuales, icónicos, tridimensionales, etc.). Además, abarca el desarrollo de normas de comportamiento que promueven una actitud social positiva hacia los demás, como el trabajo colaborativo, el respeto y la empatía en redes.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Axiológica: Resalta la importancia de tomar conciencia sobre la influencia considerable de las TIC en el contexto cultural y político de la sociedad. Además, fomenta la adopción de valores éticos y democráticos en relación con el uso de la información.

Emocional: Se relaciona con el conjunto de afectos, sentimientos y emociones que son por efecto de la experiencia en entornos digitales. Esta dimensión destaca la importancia del control de las emociones, el desarrollo de la empatía y la construcción de una identidad digital equilibrada y afectiva en el uso de las TIC. Guillén-Rascón et al., (2016).

Es pertinente utilizar esta definición en la investigación porque proporciona una dimensión multidimensional de la alfabetización digital. No se limita a las habilidades técnicas, sino que también incluye aspectos críticos, comunicacionales, éticos y emocionales. Esto permite una comprensión más completa y profunda de cómo las personas interactúan con las tecnologías digitales y cómo estas interacciones afectan tanto a nivel individual como social.

Si bien es importante la Alfabetización digital en la era contemporánea, existe una brecha digital que impide la alfabetización digital para todos los grupos etarios, esta brecha se manifiesta en diferencias en el acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología, lo cual resulta en desigualdades en las oportunidades y termina influyendo en el bienestar social.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

La brecha digital es conocida por el impacto en el acceso desigual a las tecnologías para las personas, donde se hace alusión a una “desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales” (Cruz Roja, s. f)

A su vez la según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), define a la brecha digital como:

La disparidad en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como al uso de Internet, se manifiesta entre individuos, áreas residenciales, zonas comerciales y regiones geográficas de distintos niveles socioeconómicos, generando diferencias tanto entre países como dentro de ellos. (OCDE, 2001, como se cita en Martínez, 2020)

Es así como la brecha digital llega a estar relacionada con las desigualdades sociales, económicas y territoriales, manifestándose en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías, la cual provoca que las desigualdades se mantengan con el tiempo. Ante esto, es que, para poder brindar una mayor definición al concepto de la brecha digital, distintos autores han buscado categorizar el concepto, logrando identificar tres dimensiones entorno a la brecha digital, que son el acceso, uso y apropiación, las cuales desde la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile nos explica las tres dimensiones desarrolladas por Selvin que son:

La brecha digital de acceso se entiende como la desigualdad en el acceso a dispositivos y a internet en hogares, escuelas y comunidades está vinculada a factores socioeconómicos, de género y geográficos. La brecha digital de uso



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

se refiere a la calidad de los dispositivos, el acceso a internet, el tiempo de uso y las habilidades necesarias. Y por último la brecha digital de apropiación que se refiere al uso de la tecnología (Rivera, 2023).

Esta disparidad en el acceso y habilidades necesarias para utilizar las tecnologías de la información y comunicación no solo perpetúa las desigualdades sociales, sino que también impacta negativamente en su bienestar social. En este contexto, es esencial explorar qué se entiende por Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y qué importancia posee en lo ya mencionado.

Las **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)** han tomado protagonismo en la sociedad contemporánea. Como su nombre lo indica, las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos, como texto, imagen o sonido (Belloch, s/f). El elemento más característico de las TIC es sin duda el Internet, que al fin y al cabo es el medio por el cual se nos permite acceder a la información y el recurso para la comunicación de la sociedad global. Cabero (1998, citado por Belloch, s/f) especifica características representativas de las TIC, en las que en esta investigación destacaremos: **Inmaterialidad**, en donde las TIC crean/simulan la información y su comunicación. Esta información es inmaterial y puede ser tratada transparente e instantáneamente desde lugares cercanos a remotos. **Interactividad**, que en líneas generales es la adaptación de los recursos de las TIC a las necesidades y características de sus usuarios. **Digitalización**, que su objetivo es que la información de distinto tipo o distinto código como se planteó recientemente, pueda ser representada por los mismos medios en un formato único



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

universal. **Innovación**, que es la que las TIC han provocado en todos los ámbitos de la sociedad, y que han dejado atrás prácticas caseras, tecnologías y medios anteriores, e inclusive modernizar estas características.

En resumen, las TIC permiten a las personas mayores adaptarse a las demandas del entorno digital, mejorando su capacidad para participar en la sociedad moderna, incrementar su productividad y acceder a servicios básicos e información personal. Al englobar la alfabetización digital con las herramientas digitales, contribuyen a reducir la brecha digital y promueven una sociedad más equitativa y por consiguiente el bienestar en ellos.

Diseño Metodológico

Metodología:



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

El enfoque metodológico de esta investigación es de naturaleza cualitativa, diseñado para explorar las experiencias y percepciones de las personas mayores en relación a la alfabetización digital y su impacto en su bienestar social, centrándose en los relatos de vida. Según José Corona, este método de investigación se define como:

Un marco teórico emergente que se basa en experiencias subjetivas e intersubjetivas de las personas, cuya práctica se enfoca en la sociedad construida por los seres humanos, donde convergen las perspectivas y opiniones de distintos actores sociales, para crear su propia realidad de forma colaborativa y dinámica. (Corona, 2018).

La metodología cualitativa es adecuada para este estudio, ya que permite una comprensión más profunda y detallada de los significados y contextos que los participantes atribuyen a sus vivencias. La información particular e individual otorgará un panorama diverso de cada una de las personas participantes, de esta forma los significados pueden ser entendidos en su contexto específico.

Perspectiva:

En torno a que el presente estudio tiene una metodología cualitativa, se pretende utilizar una perspectiva fenomenológica, la cual busca comprender y describir las experiencias vividas y las percepciones de las personas. Según el autor Edmund Husserl, se define como un “paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos” (Husserl, 1998, como se cita de Fuster, 2019).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Es por esto, que la perspectiva fenomenológica permite explorar cómo las personas mayores experimentan y perciben la brecha en la alfabetización digital. A través de entrevistas en profundidad y observaciones, se logrará obtener una mejor comprensión y detalle de sus experiencias personales. A su vez, se podrá enfocar dentro de una mirada más subjetiva a sus vivencias y en cómo los adultos mayores interpretan sus realidades.

Tipo de estudio:

Dado que el objetivo general es conocer la percepción de las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en torno a la brecha digital y su influencia en el bienestar social, el estudio es de tipo exploratorio con elementos descriptivos y de corte transversal.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (...) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (...) Los diseños de investigación transversal tienen como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Hernández, et al., 2014).

Este enfoque del estudio, permitirá obtener una visión completa y detallada de las vivencias de las personas mayores en relación con las tecnologías digitales.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Además, el estudio ayudará a identificar patrones comunes y diferencias en las experiencias de los participantes.

Técnicas de recolección de información:

Para efectos de este estudio, la técnica utilizada será entrevistas semiestructuradas, las cuales según Laura Díaz et al., se define como:

La entrevista semiestructurada es aquella en la que se establecen ciertas preguntas que se harán a todos los entrevistados de la misma manera, pero se permite la libertad de seguir temas interesantes que surjan en el curso de la entrevista, lo que puede llevar a la modificación de las preguntas o al orden de las mismas según la conversación fluya. (Díaz et al., 2013)

Este método permitirá que se presenten preguntas abiertas, de forma que sea posible explorar en profundidad las respuestas de los entrevistados y adaptar las preguntas según sea necesario. La ventaja más significativa de este tipo de recolección es que tiene la posibilidad de “adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.” (Díaz et al., 2013)

Diseño muestral, contexto e informantes:

La muestra se seleccionará utilizando la técnica muestreo por conveniencia, un método de muestreo no probabilístico, que según Otzen y Manterola (2017) permite elegir casos accesibles que estén dispuestos a participar del estudio, basándose en la facilidad del acceso y la cercanía de los sujetos para el investigador. Este enfoque



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

implica identificar a algunos participantes clave que cumplen con los criterios de inclusión, quienes luego referirán a otros individuos en situaciones similares. Esta estrategia facilita la inclusión progresiva de participantes, donde “se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio.” (Hernández, 2021)

La investigación se llevará a cabo en la comuna de San Pedro de la Paz, ubicada en la Región del Biobío, Chile. San Pedro de la Paz es una comuna con características urbanas y semi-rurales, conocida por su crecimiento demográfico y desarrollo urbano en los últimos años. La comuna presenta una mezcla de sectores socioeconómicos diversos y una infraestructura que incluye centros comunitarios y servicios específicos para personas mayores, lo que la convierte en un escenario adecuado para estudiar la alfabetización digital en este grupo etario.

En cuanto al perfil de los informantes y los criterios de inclusión y exclusión, los informantes serán personas mayores de 60 años, tanto de la tercera y cuarta edad, siendo hombres o mujeres, residentes en San Pedro de la Paz, Concepción. Se buscará incluir a participantes con diversas experiencias y niveles de competencia digital para obtener una comprensión amplia del fenómeno.

Tabla N°1: Malla Temática

Objetivo	Temática	Preguntas
----------	----------	-----------



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

	Identificación del participante	Nombre Edad ¿A qué se dedica? Número de personas en el hogar
--	---------------------------------	---



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Identificar las barreras que enfrentan las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en el uso de las herramientas digitales.</p>	<p>Barreras en el uso de herramientas digitales:</p> <p>Esta temática explora los obstáculos que enfrentan las personas al usar herramientas digitales. Se analizan los dispositivos disponibles, las dificultades comunes, la capacitación recibida y su efectividad. También se consideran los factores económicos, educativos y físicos que influyen en el uso de tecnologías, así como el apoyo del entorno familiar y social.</p>	<p>¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?</p> <p>¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al usar dispositivos digitales?</p> <p>¿Ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de herramientas digitales?</p> <p>¿Cómo fue su experiencia?</p> <p>¿Qué factores (económicos, educativos, físicos, etc.) considera que más influyen en su capacidad para usar tecnologías?</p> <p>¿Cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno</p>
---	--	---



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

		familiar y social para aprender y utilizar tecnologías?
--	--	---



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz</p>	<p>Influencia de la brecha digital en la participación social:</p> <p>Esta temática explora cómo la falta de habilidades digitales impacta el contacto con familiares y amigos, la participación en actividades comunitarias, y el acceso a información y servicios públicos, así como las limitaciones percibidas en actividades sociales en línea debido a estas habilidades.</p>	<p>¿De qué manera la falta de habilidades digitales afecta su capacidad para mantenerse en contacto con familiares y amigos?</p> <p>¿Cómo influye la brecha digital en su participación en actividades comunitarias o sociales?</p> <p>¿Ha experimentado algún tipo de exclusión social debido a su nivel de habilidades digitales?</p> <p>¿Cómo utiliza las herramientas digitales para acceder a información y servicios públicos?</p> <p>¿Qué actividades sociales le gustaría realizar en línea pero siente que no puede debido a sus habilidades digitales?</p>
---	---	--



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

--	--	--



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Comprender cómo perciben el bienestar social las personas mayores de San Pedro de la Paz</p>	<p>Percepción del bienestar social:</p> <p>Esta temática explora cómo la desigualdad en el acceso y uso de tecnologías digitales afecta el bienestar y la calidad de vida, explorando cambios en la percepción del bienestar social y áreas donde la tecnología podría mejorar la vida cotidiana.</p>	<p>¿Cómo define su bienestar social en el contexto de su vida cotidiana?</p> <p>¿Qué factores considera que más influyen en su bienestar social?</p> <p>¿Cómo ha cambiado su percepción de bienestar social con la introducción de tecnologías?</p> <p>¿Siente que la tecnología ha mejorado o empeorado su calidad de vida? ¿De qué manera?</p> <p>¿Qué aspectos de su vida le gustaría mejorar y cree que las tecnologías podrían ayudar?</p>
---	---	---



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Detectar cómo influye su capacidad de uso tecnológico en el bienestar de las personas mayores de San Pedro de la Paz.</p>	<p>Influencia de la capacidad de uso tecnológico en el bienestar:</p> <p>Esta temática investiga cómo las habilidades digitales afectan el bienestar personal y social, los cambios percibidos desde el uso de tecnologías, los beneficios cotidianos encontrados, y las áreas de bienestar que podrían mejorar con mayor capacidad tecnológica.</p>	<p>¿Cómo describiría su nivel de capacidad en el uso de herramientas digitales?</p> <p>¿De qué manera cree que sus habilidades digitales afectan su bienestar personal y social?</p> <p>¿Ha notado algún cambio en su bienestar desde que comenzó a utilizar tecnologías?</p> <p>¿Qué beneficios ha encontrado en el uso de tecnologías para su vida diaria?</p> <p>¿Qué áreas de su bienestar (emocional, social, económica) cree que se verían más beneficiadas con una mayor capacidad para el uso tecnológico?</p>
--	--	--

Anexo N°1



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Trabajo de campo:

El trabajo de campo es una parte fundamental de esta investigación, ya que permite la recolección directa de datos y experiencias de los participantes en su entorno natural. Este estudio se llevó a cabo en la comuna de San Pedro de la Paz.

Se emplearon entrevistas semiestructuradas para obtener información detallada y contextualizada sobre las personas mayores en estos entornos. A continuación, se describe detalladamente cada una de las etapas del trabajo de campo, su duración y los procedimientos seguidos para recopilar la información necesaria para esta tesis.

Primera Etapa: Preparación de pautas y selección del escenario

- **Pauta de entrevista:** Se elaboró una pauta con las preguntas diseñadas en la guía y basadas en los temas a analizar en el estudio.
- **Consentimiento informado:** Se elaboró documento que autorice la participación y entrega de datos para la investigación de forma anónima, además de la utilidad de los datos para el propósito del estudio. (Anexo N°2)
- **Selección del escenario y posibles participantes:** Se identificó un grupo de personas mayores que residan en el sector de San Pedro de la Paz, que puedan ser posibles participantes.
- **Tiempo de preparación:** 5 semanas.

Segunda Etapa: Recolección de datos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

- **Rol del equipo investigador:** El equipo en su totalidad trabaja en la recolección de datos, que incluye visitas al escenario, aplicación de entrevistas y recaudación de la información.
- **Aplicación de entrevistas:** Escoger a los informantes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión y entrevistarlos sin extenderse para resguardar la calidad de los datos recibidos. (Anexo N°3)
- **Tiempo estimado:** Se estimó un trabajo de recolección de datos de 3 a 4 semanas.

Tercera Etapa: Preparar los datos para el análisis

- **Transcripción de entrevistas:** Principal actividad a realizar para el análisis de datos, la cual es fundamental debido a la técnica de recolección.
- **Mejorar la calidad de los datos:** Para garantizar la precisión e integridad de los datos se sugiere realizar una validación de datos antes de su análisis. Esto incluye comprender las características y problemas presentes en los datos como valores faltantes o inconsistencias (naturaleza de los errores).

Análisis temático:

El análisis de la información se realizó mediante un análisis temático, que según Escudero (2020) es una técnica de investigación que identifica, analiza e informa patrones o temas en datos empíricos, organizándose, describiéndolos e interpretando sus aspectos temáticos, el cual se iniciará con la revisión detallada de las transcripciones de entrevistas para capturar las experiencias relevantes. Durante



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

este proceso, se identificarán unidades de significado que reflejen aspectos clave de las narrativas de los participantes.

Estas unidades de significado se organizaron en categorías temáticas que permitan una comprensión estructurada y profunda del fenómeno estudiado. Al consolidar estas categorías, surgieron temas centrales que representan los patrones y las implicaciones más importantes de la brecha digital en el bienestar social de las personas mayores. Este enfoque sistemático garantizó que los hallazgos sean fundamentados en los datos recopilados, proporcionando una base sólida para la interpretación y la generación de conocimiento en este campo de estudio.

Para los efectos de la investigación, es relevante mencionar que se utilizó el programa Atlas. Ti para generar estas categorías mencionadas para ayudar a definir las categorías y subcategorías en el análisis de los hallazgos de las entrevistas, contribuyendo a una mejor organización de la información.

Criterios de rigor metodológico:

En la investigación cualitativa, la aplicación de criterios de rigor metodológico es fundamental para asegurar la calidad y validez de los resultados obtenidos. En este estudio, se consideraron los criterios de credibilidad, transferibilidad y relevancia para garantizar la rigurosidad del proceso investigativo.

La **credibilidad** es crucial en cualquier estudio cualitativo, ya que se refiere a la veracidad de los hallazgos y su capacidad para reflejar fielmente las experiencias y percepciones de los participantes.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

El criterio de credibilidad, es esencial porque permite reflejar los fenómenos y experiencias humanas tal como las perciben los sujetos. Este criterio implica que los resultados de una investigación deben corresponderse estrechamente con el fenómeno observado, evitando conjeturas previas sobre la realidad estudiada. La credibilidad se logra cuando los hallazgos son considerados "reales" o "verdaderos" por los participantes del estudio, informantes clave y otros profesionales familiarizados con el tema. Además, se determina por la relevancia del estudio y sus aportes a nuevas teorías. (Ana Noreña et al., 2012).

Para efectos de este estudio, serán los propios investigadores los responsables de asegurar la credibilidad de los hallazgos, dado que estarán a cargo de interactuar directamente con los sujetos de estudio. Esta interacción directa les permitirá obtener información de primera mano y observar de cerca las prácticas y comportamientos, reforzando así la validez de los resultados obtenidos.

La **transferibilidad** se refiere a la capacidad de aplicar los hallazgos de la investigación a otros contextos similares.

Para lograrla, es crucial describir detalladamente el contexto y los participantes, permitiendo comparaciones con otros estudios. En la investigación cualitativa, los resultados no se generalizan, sino que se consideran transferibles según el contexto. Amenazas incluyen la sobredimensión de relatos y la falta de representatividad en la muestra. (Ana Noreña et al., 2012).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

En relación al estudio, se detalló el contexto socioeconómico y cultural de la comuna de San Pedro de la Paz, así como las características demográficas de los participantes, permitiendo así que otros investigadores puedan evaluar la aplicabilidad de los hallazgos en contextos similares.

La **relevancia** de la investigación se refiere a la significación y utilidad de los hallazgos en términos de su capacidad para generar nuevas comprensiones, teorías y aplicaciones prácticas.

La relevancia en un proyecto evalúa si se lograron los objetivos planteados y si se obtuvo un mejor entendimiento del fenómeno estudiado o si hubo impactos positivos en el contexto. Esto incluye cambios en la actividad o comportamiento de los participantes. También implica contribuciones con nuevos descubrimientos y la formulación de nuevos enfoques teóricos o conceptuales. En resumen, la relevancia ayuda a verificar si los resultados obtenidos coinciden con la justificación inicial del estudio. (Ana Noreña et al., 2012).

Para esta investigación, la relevancia se materializará a través de la publicación de los hallazgos que estarán disponibles para ser consultados por académicos, estudiantes y la comunidad interesada a través del repositorio universitario. De esta manera, se busca que la información pueda ser accesible para varios grupos de personas mayores y expertos, quienes podrán validar la investigación y ofrecer retroalimentación sobre las propuestas de alfabetización digital.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Aspectos éticos:

En la realización de cualquier investigación, especialmente en el ámbito cualitativo, resulta imprescindible considerar y adherirse a los principios éticos para garantizar el respeto y la protección de los participantes. En este estudio, se tomaron en cuenta varios aspectos éticos fundamentales para asegurar la integridad y la ética del proceso investigativo.

Consentimiento Informado

El consentimiento informado representó un pilar básico en la investigación ética. Todos los participantes en este estudio fueron informados de manera clara y comprensible sobre el propósito de la investigación, los procedimientos que implicarán, los posibles riesgos y beneficios, y su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna penalización. "(...) se justifica por la necesidad del respeto a las personas y a sus decisiones autónomas. Cada persona tiene un valor intrínseco debido a su capacidad de elegir, modificar y proseguir su propio plan de vida" (González, 2002). Se les proporcionó un formulario de consentimiento que deberán firmar, asegurando así que su participación será voluntaria y basada en una comprensión completa de la investigación.

Confidencialidad y Anonimato

Para proteger la privacidad de los participantes, se implementaron medidas estrictas de confidencialidad y anonimato. Los datos recopilados se almacenaron de manera segura, y cualquier información que pudiera identificar a los participantes se eliminó o codificó. Los resultados se presentarán de manera que no se podrá identificar a



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ningún individuo, utilizando seudónimos y omitiendo detalles que pudieran revelar su identidad.

Respeto por los Participantes

El respeto por los participantes resultará esencial en cualquier investigación. Se garantizó que todos los participantes fueran tratados con dignidad y respeto. Sus opiniones y experiencias se valoraron y se mantuvo una actitud abierta y receptiva durante todo el proceso. Los investigadores se comprometieron a escuchar activamente y responder a cualquier inquietud que los participantes pudieran tener.

Transparencia y Honestidad

La transparencia y la honestidad en la comunicación con los participantes resultan prioritarias. Se les informará sobre el progreso de la investigación y se les ofrecerá la posibilidad de acceder a los resultados finales si así lo desean. Esta práctica no solo reforzó la confianza de los participantes en el estudio, sino que también fomentará una relación de colaboración y respeto mutuo.

Diseminación de resultados:

Para el presente estudio, se pretende informar y sensibilizar a diversas audiencias sobre la importancia de comprender la brecha digital en las personas mayores y su impacto en el bienestar social en San Pedro de la Paz. Con este fin, se busca llegar a estudiantes, profesores universitarios, expertos en el tema y al público general interesado. Por otra parte, se pretenden hacer llegar los procedimientos y resultados



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

a alguna revista de las ciencias sociales para que aporten a la diseminación y publicación de los resultados de esta investigación.

Hallazgos:

Los hallazgos de esta investigación nos revelan una relación entre la brecha digital y el bienestar social de las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz. A través del análisis de las entrevistas aplicadas, se lograron identificar categorías y subcategorías, para proporcionar una base para explorar los temas relevantes y a medida que se avanzaba en el análisis de todas las entrevistas surgieron nuevas categorías que emergieron de las experiencias y percepciones analizadas.

Desarrollo de comentarios por objetivos específicos y sus categorías emergentes:

A continuación se dará paso a la presentación por cada objetivo específico, donde se proporcionarán comentarios en relación a los hallazgos.

El primer objetivo está centrado en “Identificar las barreras que enfrentan las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en el uso de las herramientas digitales”, en este apartado, se analizó la categoría “barreras que dificultan el acceso y uso de las herramientas digitales” por parte de las personas mayores entrevistadas. Para lo cual se exploró la categoría barreras en el uso de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

herramientas digitales que incluye las subcategorías; dependencia de otros, falta de capacitación y limitaciones físicas.

Categoría 1: Barreras en el uso de herramientas digitales

Esta categoría se enfocó en identificar los diversos obstáculos que limitan la integración de las personas mayores participantes dentro de la era digital. Entre estas barreras se destacaron tres subcategorías: la dependencia de otros, que incluye la dependencia de familiares para realizar tareas en línea y su impacto en la autonomía; la falta de capacitación, que genera inseguridad y dificulta la adopción de nuevas tecnologías; y las limitaciones físicas, que abarcan problemas de visión y destreza, complicando el uso de dispositivos y afectando su acceso.

Subcategoría 1.1: Dependencia de otros

La dependencia de las personas mayores de sus familiares para realizar tareas tecnológicas en su entorno doméstico varía según factores individuales y contextuales. Algunos participantes indicaron que dependen de nietos o hijos para llevar a cabo tareas, como transferir fotos del celular al computador, realizar trámites en línea o pagar cuentas. Esta situación se ve como un obstaculizador para el acceso tecnológico, no solo crea una barrera para su autonomía digital, sino que también genera una dependencia constante de personas más jóvenes, lo que puede influir en su sentido de autonomía. La falta de familiaridad con la tecnología refuerza esta dinámica, dejando en evidencia la necesidad de abordar estas barreras para promover una mayor inclusión digital entre personas mayores.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“Supongamos yo... No sé utilizar un computador. Nada, nada, nada. O sea, yo quiero poder pasar las fotos al computador del celular. Y no sé, no lo sé. Claro. Entonces, mi nieta lo hace, pasa las fotos. O tengo un computador súper viejo arriba, que yo tengo fotos de mi papá, de mi papá. Entonces, ella me los pasó a un pendrive”. (Entrevista 4, Femenino, 72 años)

“Es que yo, aquí, yo puedo, mi nieta. Teniendo a mi nieta a tiempo, yo le digo y ella me hace todos los trámites. Yo no quiero pagar las cuentas por internet”. (Entrevista 4, Femenino, 72 años)

“Bueno, yo, Ahí tengo que recurrir a mi nieta, a mi nieta o al pololo de mi nieta. Ellos me hacen la... (...) Los favores, sí”. (Entrevista 5, Masculino, 77 años)

“No, si yo tengo dificultad, yo tengo que llamar a Alfonso, a Dani, ¿qué hago? O sea, tengo que pedir el apoyo de ellos.” (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“Y lo otro, mi hija o mi nieta, mi hija que estudia enfermería. Ella me enseñaba, me firmaba lo que yo, Paulina, ¿cómo se hace esto? Y me decía, claro, que no tenía paciencia, me decía, ya te dije ayer. ¿Cómo no entendí? Pero después, mi otra hija, cuando venía me volvía a enseñar. Y ellas todas saben harto. Yo soy la, con mi marido los que menos sabemos. (...) Y siempre estamos más seguros con ellos.” (Entrevista 7, Femenino, 78 años).

“En el caso mío, yo pido ayuda por ser, le digo yo a mi nieto. Y ellos, si yo quiero saber algo, ellos me ayudan”. (Entrevista 9, Femenino, 66 años)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

El constante apoyo de los familiares para el uso de herramientas digitales refleja cómo la falta de habilidades tecnológicas afecta la propia autonomía. Aunque esta ayuda les permite resolver ciertos problemas, genera una sensación de dependencia que se convierte en un obstáculo para el aprendizaje y su acceso a esta sociedad cada vez más tecnológica. A largo plazo, las personas mayores pueden perder la motivación para intentar manejar por sí mismas en la tecnología, convencidas de que siempre necesitarán la ayuda de alguien más. Esta dependencia no solo puede generar frustración, sino que también podría afectar su confianza para enfrentar desafíos de manera independiente.

Subcategoría 1.2: Falta de capacitación

La falta de capacitación refleja que los participantes sienten que carecen del conocimiento necesario para manejar herramientas digitales de manera eficiente. Si bien algunos afirman dominar algunos aspectos básicos como el uso de WhatsApp o Facebook para establecer vínculos comunicativos, también reconocen que la tecnología avanza rápidamente y que hay mucho más por aprender. Esta falta de capacitación adecuada genera dificultades a la hora de realizar tareas más complejas, como abrir archivos o navegar por sistemas digitales.

“Porque uno cree que eso es todo. Uno cree que comunicarse por WhatsApp o hablar por teléfono o ver Facebook, eso es el mundo de uno. Pero hay más que también nosotros podemos aprender. Entonces, para que no digan la



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

señora, que no sabe para nada. Y no es tampoco tanto por la vanidad, es porque la tecnología está avanzando”. (...) no somos como viejas así como antiguas po. Entonces queremos aprender de todas estas cosas nuevas”
(Entrevista 2, Femenino, 70 años)

“El otro día, como se llama, coloqué, me mandaron un correo, pero tenía que abrirlo con el PDF o algo así. Y no, me dijeron, una sobrina me dijo, no tío, tiene que hacer así. Empecé yo a hacer así y puse dos y pap (alusión a un sonido) y ahora no lo puedo abrir porque no me abre. O sea, cosas que se me dificultan los métodos para, como se llama, para llegar a cabo lo que uno quiere”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“No, porque porque ellos... yo encuentro que también hay como una falta de respeto porque no todas las personas pueden saber mucho pero en ese sentido te ponen el código y tú ves una lista de cosas ahí. Entonces te dicen usted entre ahí y después entre allá y después entra aquí y después te dicen varias cosas y ahí lamentablemente no. (...) Yo no hice nada, no. No, no. La verdad es que no”. (Entrevista 9, Femenino, 66 años)

Dentro de los testimonios se destaca la falta de capacitación en el uso de las herramientas digitales, existe una sensación de frustración y limitación en el uso entre los participantes. Algunos muestran interés en aprender y adaptarse a las nuevas tecnologías, aunque también, otros participantes exponen la ausencia de una formación clara y más accesible para integrarse en el mundo digital.



Subcategoría 1.3: Limitación visual.

Algunos de los participantes enfrentan deficiencias visuales que dificultan el uso de dispositivos digitales. Factores como el deterioro visual, la movilidad limitada y el desgaste físico, en general complican la interacción con la tecnología. Estas limitaciones no solo pueden hacer que el uso de dispositivos sea más desafiante, sino que también puede reducir las oportunidades para aprender y mejorar sus habilidades tecnológicas.

“Ese es mi miedo que tengo, la parte negativa es por la vista que tengo porque yo estoy operada de los ojos hace poco” (Entrevista 1, Femenino, 72 años.)

“Yo leo, incluso leo letras chicas. Ahora ya me estoy costando un poco las letras de chicas sin lentes”. (Entrevista 3, Femenino, 84 años)

“Cuando las letras chicas, pero eso es por la edad, porque yo no veo, tengo que ponerme el lente para ver letras chicas”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“Obvio, edad obvio que la cabeza no está funcionando 100% la capacidad de funcionamiento, la misma vista a veces te influye a ti de leer una cosa y y tratar de entenderla sé que a medida que los años pasan las neuronas empiezan un poquito flojas”. (Entrevista 10, Masculino, 77 años).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Los testimonios nos indican que esta limitación visual no solo dificulta el acceso a las herramientas digitales, sino que también aumenta la dependencia de otros para realizar tareas tecnológicas. A medida que las dificultades de visión se agravan, también lo hace la exclusión digital de las personas mayores, lo que puede restringir aún más su capacidad de participar activamente en el mundo digital. Además, se hace hincapié en las dificultades para leer las letras pequeñas, lo que puede evidenciar una falta de adaptación de las tecnologías.

Posteriormente, se abordó el segundo objetivo específico: Describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz. Después de haber identificado las barreras en el uso de las herramientas digitales, resulta importante conocer cómo estas dificultades influyen en la participación social, por lo que se exploró la categoría influencia en la participación social, la cual da lugar a las subcategorías; limitación en la comunicación física, uso de tecnología para comunicación social y preferencia por la presencialidad.

Categoría 2: Influencia en la participación social

Esta categoría se refirió a cómo el uso de la tecnología no solo influye en la capacidad de acceder a servicios y recursos, sino que también en la forma en que las personas mayores participan y se integran en la vida social. Para lo cual, se analizaron tres aspectos: la limitación en la comunicación física, que señala las dificultades para interactuar cara a cara; el uso de la tecnología para la conexión social, que examina cómo se utilizan las herramientas digitales para mantenerse en



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

contacto; y la preferencia por la presencialidad, que refleja el deseo de participar en actividades en persona.

Subcategoría 2.1: Limitación en la comunicación física

Algunos de los participantes destacaron que el uso de la tecnología ha reducido las interacciones cara a cara. Antes de la llegada de los dispositivos digitales, las interacciones eran más frecuentes y era más común compartir momentos sociales, lo que fortalecía los vínculos personales. Sin embargo, el uso excesivo de teléfonos y otros dispositivos ha disminuido la calidad de estas relaciones, influyendo en la cercanía emocional y limitando la profundidad de las conversaciones y actividades compartidas.

“En qué sentido, en que, ya si no estás acostado, si estás sentado, estás con el teléfono. Antiguamente como no estábamos, no tenía nada que hacer, no tenía teléfono, tenía que salir, tenía que moverme un poquito, o hacer otras cosas que no fuera el teléfono, o conversar con alguien, conversar con mi señora. A veces estábamos los dos en la cama con el teléfono y no conversamos. (...) Lo afecta más, claro. En ese sentido lo afecta. Pero en otro sentido, para poder usar el teléfono, para ser un poquito más educado en las cosas que a uno le pasan, podría ocupar el teléfono. Pero también, como se llama, a veces es malo porque no hay comunicación con la persona que está al lado. (...) Y salir no podría, como se llama, antiguamente no po, ante pasaba todo el día en la calle, o sea yo tengo ahora 66 años, en la casa no había teléfono, no había radio, no había televisor. Que es lo que había,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

habían vecinos que salían a jugar a la pelota, hacer otras cosas. En cambio, ahora como se llama, ah, a mi hijo, sobre todo, es un 7, primero en el curso, primero en el colegio, primero en todo, todo, todo. Pero me molesta, me molesta en el sentido que está todo el día en el computador si no está estudiando, si está con su juego en línea con otros compañeros”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“Pena, digo yo, porque los niños tienen derecho a que su mamá juegue con ellos. Que la mamá les enseñe. No que el niño tenga que estar aquí haciendo esto. Y digo que la mamá ocupa su tiempo en... No sé, como que lo pierde. Lo pierde en el celular cuando puede estar con su hijo jugándolo. Cuando tiene... Está bien que lo necesite, pero para cosas necesarias. Hallo que eso la juventud veo a las mamás, le pasan un celular para la hija para que se entretenga y no juegan con ellos. Entonces, como yo crié a mis hijos, jugué con ellos, gateábamos con ellos, hacía guantas y ya. Entonces, salíamos a andar en bicicleta, mi esposo les enseñó todo a andar en bicicleta. Entonces, hallo que eso se ha perdido” (Entrevista 4, Femenino, 72 años).

Las citas nos indican que el uso de dispositivos digitales ha reemplazado en muchos casos las interacciones físicas y emocionales, lo que ha debilitado la calidad de las relaciones interpersonales. La dependencia de la tecnología para comunicarse ha reducido el tiempo dedicado a compartir actividades en conjunto y ha generado una desconexión emocional. Aunque la tecnología facilita la comunicación, las interacciones digitales suelen ser más superficiales, afectando la profundidad y



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

cercanía de los vínculos que se tenían a través de conversaciones presenciales y actividades físicas.

Subcategoría 2.2: Uso de tecnología para comunicación social

Ciertos participantes reconocen que la tecnología ha facilitado el contacto con amigos y familiares, especialmente mediante redes sociales y aplicaciones de mensajería. La capacidad de conectarse fácilmente con quienes están lejos, a través de herramientas como llamadas y mensajes de texto, ha mejorado la manera en que se mantienen activos con sus círculos sociales.

“Sí. Sí, porque, por ejemplo, uno se puede comunicar con sus familiares de lejos. Desde muy lejos. Tengo primos que están en España, que están en Estados Unidos. Entonces, igual uno se puede comunicar con ellos. O sea, por ejemplo, vimos el caso de cuando hubo el temporal y se perdió la señal. (...) Ya no tenía señal. O sea, yo le mandaba un WhatsApp a mi hija y no pasaba nada. Llamaba a una persona y no, fuera de señal, fuera de línea. No sé, le faltaba. Que no tenía Wi-Fi y cosas así. Entonces, yo le decía a mi esposo. En realidad, algunos dicen que, ah, ¿para qué tener esta cuestión? Porque hay compañeros que no tienen celular. Pero es necesario. Es necesario, le digo yo, porque tú puedes estar, no sé, allá a la punta del cerro y puedes llamar a tu familia. O puedes contactarte con tu familia. No como cuando yo tenía el teléfono fijo, que el teléfono fijo era fijo” (Entrevista 2, Femenino, 70 años).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“Es muy buena ayuda. Estoy en un grupo de amigos que ya de los amigos, de grupos que tenemos, todos los días. Unos días yo le pongo bandido. Buenos días bandido, hasta luego bandido. Y en ese sentido es bueno para conectarse con los amigos. Algo principal del teléfono ahora para los adultos mayores que no podemos salir tampoco con el teléfono para saber cómo estoy.”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“Bueno, yo, por ejemplo, para los cumpleaños, yo estoy pendiente que sale ahí, está de cumpleaños mi amiga y la llamo, ayer estaba de cumpleaños una cuñada de mi hija y la llamé. Y así se sorprenden, amigas que tengo en Quillón, que sé yo, en Alemania. Y nos mandamos mensajes, ella para la Navidad o para al Año Nuevo, en Inglaterra. En fin, en todas partes, en España tengo una sobrina.” (Entrevista 7, Femenino, 78 años).

La tecnología ha desempeñado un papel importante en facilitar la comunicación social entre las personas mayores, parte de los participantes indican que les ha permitido superar barreras como la movilidad limitada o la distancia física. Herramientas como las videollamadas, los mensajes de texto y las redes sociales les permiten mantenerse en contacto constante con sus seres queridos. No obstante, aunque estas herramientas son útiles, su uso sigue estando limitado por las competencias digitales, lo que podría reducir su efectividad para algunos.

Subcategoría 2.3: Preferencia por la presencialidad.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

La preferencia por la presencialidad, se manifiesta en una parte de las respuestas de las personas mayores, quienes muestran desconfianza hacia los trámites online y resaltan la importancia de la comunicación cara a cara. Algunos de los entrevistados señalan que prefieren hacer todo de forma presencial debido a su desconfianza en la comunicación digital, mencionando que no se sienten seguros al interactuar en línea, lo que refleja una tendencia entre algunas personas mayores.

“No, yo voy presencial. (...) porque yo no sé quién me está hablando algo, no se ahora es fácil caer entonces yo no, cuando me hablan yo voy al banco o a la oficina pero yo voy. (Entrevista 1, Femenino, 72 años).

“Porque ahora este asunto, están quitando el hecho de comunicación. Comunicación, es decir, presencial, verbal. Yo, ¿por qué saco a mi esposo? Para poderlo sacar un poco de ese computador. Así que después vamos a tener todo cada vez... Bueno, aquí es para que se mueran los viejos. Porque realmente, ellos no van a hacer este... Y por eso que prefieren el presencial. “Ellos quieren ahorrarse trabajo. Porque los viejitos, pelean, se enojan. ¿Y por qué quieren hacerlo ahora? Es porque, bueno, realmente ahora yo no estoy entendiendo de que quieran hacerlo así por el hecho de tanto asalto” (Entrevista 3, Femenino, 84 años).

“Si claro si efectivamente, yo te insisto que yo soy de persona de piel ah, cualquier reunión, cualquier cosa me gusta ah mirándote a los ojos, en otras palabras (...) Si, porque tu sabi que de repente, tanto el papel como el



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

teléfono aguanta cualquier cosa y así personalmente uno puede debatir, puede decir no po no estoy de acuerdo con lo que tu deci, etc, etc.

Estas respuestas, evidencian una preferencia por la presencialidad en sus interacciones y trámites. La desconfianza hacia las plataformas digitales es notable, ya que expresan inquietudes sobre la seguridad y la autenticidad de las comunicaciones en línea. Para ellos, la comunicación cara a cara no solo es una cuestión de conveniencia, sino que también representa una necesidad emocional y social.

Luego de describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz, fue fundamental avanzar hacia el siguiente objetivo: "Comprender cómo perciben el bienestar social las personas mayores de San Pedro de la Paz". Este objetivo implicó un análisis de las dimensiones que conforman la percepción del bienestar social en este grupo etario. Para lo cual se exploró los aspectos que influyen en el bienestar social, que incluye, el apoyo familiar y social, Impacto de la salud en el bienestar y el Impacto de la tecnología en la satisfacción personal.

Categoría 3: Factores que influyen en el bienestar social

Esta categoría abarcó algunos elementos que influyen en el bienestar social de las personas mayores. Estos factores identificados, no solo afectan su calidad de vida, sino que también influyen su capacidad para comunicarse y participar activamente en su entorno social. Los entrevistados revelaron cómo estas variables



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

impactan en su percepción del bienestar social, modelando su sentido de satisfacción y pertenencia a la comunidad en su vida cotidiana. Para explorar esta categoría, se indagó en el apoyo social y familiar que se refiere a la red de relaciones interpersonales, se examinó el impacto de la salud en el bienestar, el cual se define como la influencia que tienen las condiciones de salud física y mental sobre la calidad de vida. Por último, se analizó el impacto de la tecnología en la satisfacción personal, que hace referencia a cómo el uso de dispositivos y plataformas digitales puede mejorar o limitar la experiencia de vida.

Subcategoría 3.1: Apoyo familiar y social

El apoyo familiar y social emerge como un componente en la percepción de bienestar social en ciertos participantes. A través de herramientas digitales, las personas mayores indicaron que logran mantener un contacto diario con sus seres queridos, lo que les brinda una sensación de pertenencia y respaldo emocional. Las rutinas de comunicación, como los saludos matutinos, son consideradas importantes y esenciales en su vida diaria, lo que crea un vínculo fuerte entre ellos y sus familiares.

“Mis hijos digamos en general porque son 3 hijos en total, tenemos a muy bien eh somos... los tres bien, bien somos poquitos pero somos súper unidos y el WhatsApp de familia que está todos los días, ¿como están? y qué se yo, quién amaneció bien y quién amaneció mal, y las tallas y cosas con el nieto y todo eso, esas cosas así”. (Entrevista 1, Femenino, 72 años.)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“Sí, mucho apoyo. Tengo una familia, somos todos muy achoclonados. Incluso yo ahora estoy pasando un momento un poco difícil con mi hermana, que es por un asunto de salud. Pero mis yernos, mis nueras están todos... Mis hijos” (Entrevista 3, Femenino, 84 años)

“Porque, bueno, tengo amistades con las que me relaciono, familia con la que siempre estoy en contacto, relacionada con mis hijos. Tengo buena relación con mis hijos, con mis nietos. Y familiares lo pasamos súper bien.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años)

“Mi nieta, por lo de mi nieta, nos ayuda, quiere ayudarnos en todo. Cuando viene aquí, no, yo le pago la patente, yo le hago esto. Tenemos ayuda de la nieta y de mi hijo si viene mi hijo, cualquiera nos ayuda, o sea, de la familia. Tengo un buen entorno familiar.” (Entrevista 5, Masculino, 77 años.)

Estas respuestas, sugieren que el apoyo social y familiar no solo facilita el acceso a la tecnología, sino que también fortalece el bienestar social en general. Esta conexión constante a través de dispositivos digitales permite a las personas mayores sentirse acompañadas, lo que repercute en su calidad de vida. Estas interacciones fomentan su sentido de seguridad y felicidad, ayudándoles a enfrentar desafíos y disfrutar de momentos compartidos, elementos clave para comprender cómo perciben su bienestar social.

Subcategoría 3.2: Impacto de la salud en el bienestar

A partir de los testimonios de algunas personas mayores, se evidencia que valoran el estado de su salud, consideran que manteniendo una buena condición, para ellos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ayuda a su bienestar. Queda claro que el desgaste físico, característico del proceso de envejecimiento, afecta su participación en actividades sociales y cotidianas, lo que repercute en su bienestar emocional. Aunque aceptan estos cambios como parte natural del ciclo de la vida, reconocen que la adaptación a estas limitaciones físicas puede reducir su interacción social y su nivel de participación en la sociedad.

“De salud no me espera más complicaciones, estoy un poquito... Ya. Tenemos una enfermedad de una nietecita que tenemos que operarla del corazón. Todo eso me tiene en medio, pero estoy un poquito, estoy abocada en eso ahora, a salir luego de eso, que todo salga bien. Eso, pero no me siento mal en cuanto a lo demás, sino que estoy, como le dijera, con otras... (...) Otras preocupaciones. Entonces eso para mí en este momento es lo más importante del mundo, sino que no siento nada más que saber que mi nieta va a salir bien, y que eso es lo que más me preocupa. No me interesa mucho lo demás.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años.)

“Eso, para mí. Para mí lo principal es la salud, y tener una vida lo más placentera posible en cuanto a salud, bienestar, y para todos en mi entorno”. (Entrevista 4, Femenino, 72 años).

"Me gustaría jugar a la pelota, salir a jugar con mi hijo, chutear, antes chuteara fuera de la calle, ya no puedo hacerlo, pero social, así como socialmente, como lo digo, vamos cumpliendo edad y hay que asumir los roles que a uno le depara la vida. (...) A mí me tocó tener problemas en las rodillas y aquí estoy, porque como te digo, hay que adaptarse a la edad y



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

lo que me tocó. Lo que me toca vivir más adelante.”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

Las limitaciones físicas asociadas al envejecimiento reducen la capacidad de los adultos mayores para participar en actividades sociales y cotidianas, lo que impacta negativamente en su estado emocional y social. Aunque muchos aceptan estas limitaciones como parte natural del ciclo de la vida, esta resignación también refleja una adaptación que puede limitar su involucramiento en la sociedad. La tecnología ofrece herramientas útiles, como el acceso a consultas de salud en línea o la posibilidad de informarse sobre su bienestar, lo que puede mejorar la oportunidad de acceso o participación en el sector de la salud. En este caso tener las habilidades digitales necesarias, puede permitir superar ciertas barreras condicionadas por las limitaciones de salud. Contar con competencias digitales abre diversas opciones, como la gestión de horas médicas, acceso a plataforma de apoyo o uso de aplicaciones sobre cómo mantener la condición física, lo que puede mejorar el acceso a la salud y contribuir a una mayor autonomía en la persona mayor.

Subcategoría 3.3: Impacto de la tecnología en la satisfacción personal

Según los testimonios de los entrevistados, la tecnología se percibe como un recurso que mejora la vida de las personas mayores. Facilita el acceso a servicios, entretenimiento y comunicación. Algunos expresaron que el uso de herramientas digitales les ha permitido resolver problemas cotidianos de manera más eficiente,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

mantener la conexión con familiares y obtener información médica crucial sin necesidad de desplazarse.

“Pero me gusta poder utilizarlo para cosas necesarias. O sea, hay lo que... es buena la tecnología, pero para las cosas importantes, no para el jugueteo, ni para cuando empiezan a criticar. (...) No sé, cuando uno necesita una información. Cuando yo necesito una receta, necesito comunicarme con mis hijos, necesito saber de alguna información de algún hospital, de todas esas cosas. Entonces ahí, lo hay yo que es súper necesario.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años)

“Sí, influye. (...) Porque, supongamos, a mí me avisan una hora o me la cambian entonces, me avisan de que nos vaya, que nos vaya y yo no voy a perder el tiempo. Entonces, ese aspecto es lo que me sirve. También cuando mis hijos me dicen mamá, me explican cualquier cosa y ellos me dicen lo que tengo que hacer. Entonces, influye.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años.)

“Era muy bueno, o sea, era lo mismo que estar ahí en la clínica, pero estaba con videollamada. Era muy buena la tecnología te evita el viaje, te evitas 2 horas para Concepción, te evitaría todo, de subir, de esperar, de contagiarte...”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

“No, bueno, buenísimo. Mira, yo soy médico, soy ingeniero, soy artesano, soy mecánico, soy todo porque voy a Google y, ¿sabe?, me duele la rodilla, ejercicio de la rodilla, y voy al teléfono y me dice todo lo que tengo que hacer con la rodilla”. (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“Por ejemplo, yo me refiero a años atrás, no había, por ejemplo, la cocina era básica y ahora eléctrica o a gas.(...) El teléfono también, porque uno tenía que andar con esos teléfonos así, que casi nadie tenía. Bueno, yo le estoy hablando cuando ustedes todavía no tenían ni para cuándo nacer (se ríen). (...) Entonces antes era difícil la vida, súper difícil. Yo cuando veía a todas las mamás haciendo juegos abajo en el suelo, yo nunca vi ese juego ahí, decía yo me muero. Y el humo, una cosa.... Y ahora no, uno llega aprieta y se enciende todo eléctrico. Ahora para hervir la tetera, se enchufa se enchufa o se aprieta nomas, porque ya está enchufado y listo. Ahora sí hace mucho calor, se pone un aire acondicionado (...) O si hace frío, uno lleva su semilla de oh ¿cuánto se llama el otro? Para calentar la cama, el calentita la cama y esta calentita la cama. Antes tenías que andar con una botella, un guatero. La vida cambió mucho, mucho ahora.” (Entrevista 7, Femenino, 78 años).

Los testimonios señalan que la tecnología aporta beneficios en la vida de las personas mayores, mejorando su satisfacción personal al facilitar el acceso a servicios, entretenimiento e información médica. Sin embargo, estos beneficios están condicionados por la accesibilidad y las competencias digitales de cada individuo. Las herramientas como la videollamada se destacan como un medio ideal, ofreciendo alternativas que permiten mantenerse conectados y acceder a recursos sin necesidad de desplazarse.

Una vez que se ha explorado la percepción del bienestar social de las personas mayores de San Pedro de la Paz, se hace necesario avanzar hacia el siguiente objetivo: "Detectar cómo influyen sus competencias digitales en el bienestar de las



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

personas mayores de San Pedro de la Paz". Este objetivo permitió profundizar en la relación entre las habilidades tecnológicas de este grupo etario y su calidad de vida, considerando que la brecha digital no solo afecta la participación social, sino que también puede tener un impacto directo en su bienestar general. Se buscó detectar cómo las competencias digitales influyen en el bienestar de las personas mayores de San Pedro de la Paz, para lo cual, se exploraron dos categorías: el impacto de las competencias digitales, que incluye el aprendizaje autodidacta limitado, el desinterés por nuevas habilidades tecnológicas y las limitaciones en el uso de tecnología; y la desconfianza hacia la tecnología, que abarca el miedo al fraude, la desconfianza en la privacidad y la percepción negativa del impacto tecnológico.

Categoría 4: Impacto de las competencias digitales

Esta categoría se refiere al impacto de las competencias digitales en las personas mayores, un aspecto crucial que influye en su autonomía y bienestar social. Para lo cual se exploraron tres aspectos, en primer lugar, se examina el aprendizaje autodidacta limitado, donde se evidencia que algunas personas mayores enfrentan barreras para adquirir habilidades digitales de manera independiente. Otro aspecto es el desinterés por aprender habilidades tecnológicas nuevas, lo cual revela que algunos muestran resistencia a involucrarse con la tecnología y por último, se aborda la limitación en el uso tecnológico, donde las personas mayores se sienten incapaces de participar plenamente en una sociedad cada vez más digitalizada.

Subcategoría 4.1: Aprendizaje autodidacta limitado



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Los testimonios de las personas mayores revelaron que enfrentan obstáculos para aprender de manera autodidacta al utilizar herramientas digitales. Estas dificultades se deben, en gran medida, a la falta de conocimientos previos y a la complejidad de la tecnología. Aunque indican que recibieron ayuda externa, como la de familiares, esta asistencia se concentró en resolver problemas inmediatos, sin ofrecer una enseñanza que les permitiera desarrollar habilidades para manejar la tecnología de manera independiente. Como resultado, se genera una dependencia continua.

"Sí, mi hijo el me guía un poco. Incluso ayer eh, él mismo, Alfonso, ¿qué pasó con TNT?, por la cuestión del futbol. No, papá, ya sé, al Dani ya se le acabó el plan. Pero tiene un amigo e hizo todo el contacto. Pero dentro de tantos botones, si tú me vuelves a decir, oye, hazlo tú no, no podría hacerlo. Porque ingresó al televisor y después ingresó al teléfono de él, después ingresó al teléfono mío y después pagó con mi tarjeta y con la clave de la tarjeta que tengo. Pero si me vuelves a decir, papá, hazlo tú, no, no podría hacerlo. Tendría que pedirle de nuevo al Alfonso" (Entrevista 6, Masculino, 66 años.)

"Me da miedo de salirme de lo que yo ya sé y lo otro cuando tengo problemas salgo a pedir ayuda nomas, si no están mis hijos yo pido ayuda nomas. (...) Y ellos también me han eh, cuanto se llama, llevar material para que se me haga más fácil en cuanto al celular y que se yo, ellos, No mama lo vamos a cambiar qué se yo, porque no le sirve y así. O sea me van como actualizando" (Entrevista 1, Femenino, 72 años)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“Es un poquito difícil a veces algunas cosas. Supongamos cuando mandar los mensajes, o mandar las cuando las fotos, cuando las fotos me costaba, no lo aprendía, pero después me lo volvieron a enseñar y ya. La segunda, como que no le ponía atención. Como que tengo tantas cosas que hacer a veces... Estoy pensando, ¿qué tengo que hacer? Y no me concentro en lo que me está enseñando. Entonces, por eso me costaba.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años).

Los comentarios con respecto al aprendizaje tecnológico demuestran que el aprendizaje autodidacta entre las personas mayores es limitado y su dependencia hacia terceros persiste. Las narrativas evidencian que, aunque reciben apoyo en el uso de tecnología, este suele ser puntual y práctico, sin una transferencia de conocimiento que les permita ser autosuficientes. Esta situación refuerza un ciclo de dependencia, donde las personas mayores se ven impedidas de resolver problemas tecnológicos sin ayuda externa, manteniendo su falta de autonomía en el uso de herramientas digitales.

Subcategoría 4.2: Desinterés por aprender habilidades tecnológicas nuevas

Algunas personas mayores muestran su desinterés en aprender nuevas habilidades tecnológicas. Esta actitud está influenciada por la percepción de que la tecnología no se ajusta a sus intereses personales o que ya no es relevante para su vida cotidiana. A menudo prefieren mantener su rutina establecida con la tecnología que ya dominan, evitando aprender herramientas nuevas que perciben como innecesarias o poco atractivas.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

“No, no porque si yo creo que me explican algo claro yo lo aprendo, porque me han tratado de explicar cómo se manejan otras cosas, entre el celular pero no no no por ejemplo esos Facebook y esas cosas así, no, me enseñaron pero no me gustó” (Entrevista 1, Femenino, 72 años).

“No, no quiero aprenderlo en realidad, porque mi hija, mi nieta me puede enseñar y yo le digo, no, no lo necesito. Si yo quiero una hora, voy a conce, voy. Si quiere... O sea, me gusta salir, entonces no quiero estar encerrada. Todavía me veo con capacidad como para poder salir y salgo con mi nieta.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años).

“Bueno, mira, yo por experiencia, nosotros cuando asistimos a los adultos mayores, veo que no hay interés en relacionarse con la tecnología. (...) Muchas veces por ignorancia o por lo que ustedes dicen que no tenemos interés en aprender más, porque ya como estamos en las últimas no hay interés. Yo creo que es eso (Entrevista 5, Masculino, 77 años)”

El desinterés de las personas mayores por adquirir nuevas habilidades tecnológicas refleja un patrón de resistencia hacia el aprendizaje de herramientas digitales más complejas. Este rechazo, motivado por preferir quedarse con lo que ya saben y la percepción de que la tecnología no es relevante para ellos, refuerza la brecha digital. Aunque pueden realizar tareas básicas con tecnología, su falta de interés en aprender nuevas habilidades limita el acceso a los beneficios que las herramientas más avanzadas podrían ofrecerles, como mayor autonomía o acceso a servicios digitales que pueden ayudar a mejorar sus tareas.



Subcategoría 4.3 Limitación en el uso tecnológico

La falta de habilidades digitales crea una barrera para la integración de las personas mayores en una sociedad cada vez más digitalizada. Los testimonios nos señalan que algunos no solo se sienten incapaces de realizar tareas complejas, como gestionar correos electrónicos o utilizar aplicaciones, sino que también experimentan frustración al no poder comunicarse de manera efectiva con familiares lejanos o realizar gestiones cotidianas en línea. La falta de competencias digitales no solo limita su interacción con la tecnología, sino que también afecta su bienestar y su capacidad para conectarse con el entorno digital.

“Si, ahí me afecta, me afecta porque ahora casi todo se maneja con correo, ya entonces siempre me preguntan el correo, ah no sé le digo yo, no sé, no lo uso, entonces para evitarme que me envíen cosas al correo, que aunque yo lo tengo que mi hijo me lo hizo, lo tengo pero yo no lo sé abrir, entonces para evitarme todo esos yo no lo tengo y es así a veces cuando ando con ya sea el secretario o el tesorero de la directiva, yo le digo denlo ustedes, que ha ustedes le llegue pero yo me quedo ahí noma, no , no, no me meto”
(Entrevista 1, Femenino 72 años)

“No, nunca uno sabe lo suficiente. En el caso, como te decía, del Messenger, a mí me complica porque igual tengo mi familia en Arica, porque soy de Arica. Tengo mi familia en Arica, entonces ellas me mandan mensajes por Messenger y yo no los puedo ver. A veces arriba me sale que tengo como 5 o



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

6 mensajes. (...) No puedo hacer nada. Como te digo, lo reinicio y no puedo hacer nada.” (Entrevista 2, Femenino 70 años).

“Sí, sí. Me interesa porque me ha tocado ponte tú que uno va a algún lado y te dicen no puedes porque tienes que ser con transferencia.(...) Exactamente. Y yo quiero... ¿En serio no tiene con esto? No, ya. Bueno, ya. Sí, lo voy a hacer porque ya me ha pasado. Eso sí. Lo tengo que aprender.”(Entrevista 9, Femenino, 66 años)

Los hallazgos reflejan que la carencia de habilidades digitales en las personas mayores dificulta su capacidad para aprovechar la tecnología, afectando tanto su bienestar como su conexión con familiares y amigos. Aunque muchas de ellas tienen acceso a dispositivos, las barreras en el aprendizaje autodidacta y la falta de apoyo específico las mantienen desconectadas del mundo digital. Esta situación perpetúa la sensación de aislamiento y limita sus oportunidades de participación, a pesar de la disposición de muchas personas mayores para aprender y mejorar sus habilidades.

5. Desconfianza hacia el uso de tecnologías digitales

Esta categoría se refiere a la desconfianza hacia el uso de tecnologías digitales, un factor clave que afecta la capacidad de las personas mayores para interactuar en el entorno digital. Se exploraron tres aspectos en esta categoría: en primer lugar, se examina el miedo al fraude, donde se evidencia que la preocupación por estafas en línea genera una resistencia al uso de herramientas digitales. En segundo lugar, se aborda la desconfianza en la privacidad, lo que refleja el temor de las personas



mayores a compartir información personal, limitando así su participación en actividades en línea. Por último, se analiza la percepción negativa del impacto de la tecnología en la vida cotidiana, donde se destaca cómo algunos sienten que la tecnología ha deteriorado las relaciones interpersonales y ha contribuido a problemas sociales.

5.1 Miedo al fraude

El miedo al fraude se manifiesta como una preocupación prevalente entre las personas mayores al interactuar con tecnologías digitales. Esta desconfianza se ve aumentada por su falta de conocimiento sobre herramientas digitales, lo que les hace sentirse vulnerables a posibles estafas en línea. En las entrevistas, se observa cómo esta percepción influye en su disposición a utilizar ciertas aplicaciones y plataformas, generando una resistencia que limita su acceso a recursos digitales.

“Bajo, como le digo, no, no me meto en muchas cosas que no digo sí al teléfono, porque no, me puede estar estafando, cosas así. (...) Hay una desconfianza. Por eso me asesoro por mi hijo. La desconfianza cuando te dicen acepto con todo esto de los fraudes. Y le digo a mi hijo, que es de 16 años, él es el que me realiza todo. Si puedo, no puedo hacer las cosas. (Entrevista 6, Masculino, 66 años).”

“Me da desconfianza. (...) Desconfianza, sí. Porque uno dice, pierdo el celular. Los delincuentes son tan pillos, saben tanta cosa, saben tanta artimaña para poder robarle a la gente lo poco que pueda tener. Entonces...”



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

(...) A eso, ese miedo que me da. Por eso no quiero poner mis datos y pagar con mi cuenta y todo.” (Entrevista 4, Femenino, 72 años).

“Más seguridad. Eso, y también de sacar plata, o transferirla a otro lado. O sea, eso. (...) Es que yo casi nunca voy sola a una parte, siempre ando con... Yo tengo cuatro hijos, dos hombres y dos mujeres. (...) No, no hago nada de eso, porque me lo tienen prohibido. Porque tanta estafa. Igual cuando me llaman por teléfono, que no conteste si no sé quién es. (...) Así que mi marido tampoco, no. Porque antes nos tenían aburridos. Llamaban, y llamaban, y llamaban. Y después nos dijeron que incluso no dijéramos ni sí. ¿Aló? Y no contestaban y cortaron el tiro”. (Entrevista 7, Femenino, 78 años).

El miedo al fraude emerge como un obstáculo que restringe la participación de las personas mayores en el entorno digital. La desconfianza hacia la seguridad de sus datos y la preocupación por ser víctimas de estafas afectan negativamente su relación con la tecnología. Las experiencias compartidas durante las entrevistas resaltan la necesidad de implementar estrategias educativas que empoderen a las personas mayores, proporcionándoles las habilidades y conocimientos necesarios para navegar de manera segura en el mundo digital.

5.2 Desconfianza en la privacidad

La desconfianza en la privacidad es un aspecto que preocupa a un sector de las personas mayores entrevistadas cuando utilizan tecnologías digitales. Este grupo etario tiende a ser más consciente de los riesgos asociados con la divulgación de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

información personal, lo que puede generar una reticencia a compartir datos incluso en plataformas seguras.

“Eso es lo que uno tiene. Como adulto mayor, te lo digo, uno tiene miedo. Porque no tanto porque de tu capacidad. Yo estoy muy segura de lo que yo sé. De lo que yo tengo. Y soy bien segura en eso. Pero el otro, el que te ve. Me carga a mí...” (Entrevista 3, Femenino, 84 años)

“El miedo... Había una psicóloga. Y después me dije, no. Porque te empiezan a pedir datos. Y cuando empezó a pedirme mi edad, mis teléfonos, después me dice, mi rut. Yo le dije, le puse, chao.” (Entrevista 3, Femenino, 84 años)

“Si no quiero yo meterme más allá, porque le tengo miedo ya. (...) he inclusive mi hijo me tiene en el celular preparado cuando hay alguna estafa o todo lo que sea me indica todo. Así que ya sé cuándo tengo que contestar y cuando no ese el temor al fin y al cabo claro, justamente que le roben sus datos eso, esto ahora ya se manejan para todos lados po hijo, ahora ya no hay privacidad.” (Entrevista 1, Femenino, 72 años).

“Me da nervio cuando ya me piden mi cuenta, cuando me piden algún dato, cuando me piden, claro, tendría que estar con una de mis hijas para hacerlo, pero no, prefiero que ellos me lo compren y yo se lo transfiero, yo transfiero igual, me da susto (...) me da que pueda, no sé, a que se pueda equivocar” (Entrevista 8, Femenino, 77 años)

La desconfianza en la privacidad impide que las personas mayores se sientan cómodas al utilizar tecnologías digitales. Su deseo de proteger su información



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

personal limita su participación en actividades en línea que podrían enriquecer sus vidas y facilitar su interacción social. Las experiencias compartidas durante las entrevistas reflejaron un patrón de preocupación y ansiedad en relación con la gestión de datos en el entorno digital, generando incertidumbre sobre la seguridad y el respaldo de su información personal.

5.3 Percepción negativa del impacto de la tecnología en la vida cotidiana

La resistencia hacia la adaptación a herramientas digitales se traduce en una percepción negativa del impacto de la tecnología en la vida cotidiana de las personas mayores. Algunas personas entrevistadas tienden a asociar la tecnología con un deterioro en la calidad de vida, señalando que ha contribuido al aumento de problemas sociales, como robos, estafas y un comportamiento menos responsable en las nuevas generaciones. Algunos consideran que la dependencia de los dispositivos tecnológicos afecta las relaciones interpersonales y la comunicación, generando una sensación de desconexión en la sociedad.

“Claro que ha avanzado, pero estoy en desacuerdo con el uso de los instrumentos para los pequeños. Ayer, por ejemplo, tuve tres niños chicos, los tres con el celular en la mano. No, eso no. (...) No hacen caso. Están pegados al celular. Eso es lo que me carga de la tecnología.” (Entrevista 5, Masculino, 77 años.)

“Empeorado, empeorado mijito, han ocurrido tantas cosas por la tecnología. Muchas cosas pu nos ponemos a hablar de todo lo que ha ocurrido, robo, lanza, las violaciones, los abusos, las estafas pu, un sinfín de cosas que han



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

pasado y cosas que uno ve dios mio uno queda para adentro, porque yo he vivido otra etapa, otro mundo” (Entrevista 1, Femenino, 72 años)

“No me gusta, no me gusta la tecnología y siempre lo digo – ¿qué va a pasar el día que todo esto se termine?, o sea no que termine, sino que llegue a un corte general, por ejemplo yo también trabajé en registro civil y nosotros cuando inscribíamos recién nacidos, inscribíamos dos libros, ya uno se iba a Santiago a las oficinas centrales y el otro quedaba en la oficina pero quedaba ahí inscrito (...) Registrado en los archivos, ya, pero ahora que es lo que hacen todo en computación y yo digo siempre que va a pasar, usted sabe todo lo que está pasando con estas cosas tan extrañas (.) si hubiera un corte mundial hablemos las cosas así claro ustedes van a ser unos “ONN”. (Entrevista 1, Femenino, 72 años).

“Ese es otro problema también. Ese trámite, en el sentido de... me cuesta como, en cuanto a, por ser cuando me dicen. Por eso que no voy al CESFAM. Por eso en el CESFAM dice, usted tiene que poner el ¿Cómo se llama? (...) El código, ya, y todo eso. Y después se pone ahí. No le entiendo nada. Así que no hago eso. (...) Así que la pregunta mía ¿va al CESFAM? No. Porque no lo entiendo. Está la niña ahí al lado. Porque tiene muchos, muchos como códigos. Así que me dice ponga ahí, eso, pero no lo ocupo. No sé hacerlo.” (Entrevista 9, Femenina, 66 años)

En base a los testimonios, se logra evidenciar una percepción negativa hacia la tecnología, reflejando en algunos casos una resistencia que puede obstaculizar su



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

integración en el mundo digital. Algunos participantes resaltan las consecuencias negativas de la tecnología, lo que alimenta un rechazo hacia su uso. Además, en las entrevistas se ve reforzada la preocupación sobre el impacto que la tecnología podría tener en sus calidades de vida y las dinámicas sociales, lo que les lleva a cuestionar si el avance tecnológico realmente contribuye a un entorno más seguro y accesible.

Conclusión hallazgos:

Los hallazgos presentados permiten evidenciar algunas de las percepciones de las personas mayores de San Pedro de la Paz respecto a la brecha digital y cómo influye en el bienestar social. Podemos concluir que ciertos participantes enfrentan barreras que limitan su integración en el mundo digital. En particular, requieren del apoyo familiar para realizar tareas en línea, lo que influye en la autonomía y dificulta su aprendizaje tecnológico. Aunque algunos tienen la capacidad de utilizar aplicaciones básicas, creen que les hace falta conocimientos para utilizar herramientas más complejas, lo que genera frustración. Además, las limitaciones visuales, como la dificultad para leer letras pequeñas, complican también en su acceso a lo digital.

Asimismo, también se detecta que las personas mayores sienten que, antes de la era digital, la interacción cara a cara era más frecuentes y generaba un mayor vínculo personal, creen que el exponencial uso de teléfonos y otros dispositivos ha reemplazado estas interacciones, limitando la cercanía y la participación en



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

actividades conjuntas. Sin embargo, han encontrado en la tecnología una herramienta relevante para mantener el contacto con familiares y cercanos, especialmente aquellos que están lejos. Las redes sociales, videollamadas y mensajes de texto agilizan la conexión, sobrepasando limitaciones de movilidad y distancia, aunque las dificultades en su manejo tecnológico afectan su capacidad para interactuar socialmente de manera efectiva en algunos casos.

Además, se infiere que el bienestar social de las personas mayores participantes de la investigación está influido por tres aspectos, el apoyo familiar y social, el impacto de la salud y el uso de la tecnología. Relacionarse con otros por medio de herramientas digitales refuerza su integración social. También, la salud física y mental es importante en su participación social, mientras que la tecnología mejora su acceso a información y comunicación, aunque está condicionada por las competencias y habilidades digitales de cada individuo.

Por otra parte, los hallazgos finales nos demuestran que la limitada capacidad de autoaprendizaje digital y el desinterés por adquirir nuevas habilidades tecnológicas han generado dependencia en otros para resolver problemas digitales. La falta de competencias no solo interfiere en su participación en la sociedad digital, sino que también aumenta la sensación de aislamiento. Asimismo, la desconfianza hacia la tecnología, los temores de ser estafados y las preocupaciones sobre la privacidad, refuerzan la exclusión en lo tecnológico. Estas limitaciones influyen en su bienestar, limitando su acceso a los beneficios que la tecnología puede ofrecer en aspectos como la comunicación, acceso a servicios y autonomía en la vida cotidiana.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Discusiones:

El siguiente apartado analiza y discute los principales hallazgos de esta investigación, finalizando con las conclusiones generales, para lo cual se realiza una triangulación en base a los marcos de referencia constituidos por el marco teórico, empírico y conceptual y los hallazgos antes indicados. Este se estructurará en base a los objetivos específicos del estudio, que dan lugar a las cinco categorías de análisis de los hallazgos encontrados. El orden de la presentación seguirá lo expuesto previamente para mantener coherencia con la organización de los objetivos y las categorías.

De acuerdo con el primer objetivo específico “Identificar las barreras que enfrentan las personas mayores en el uso de herramientas digitales”, en relación con los hallazgos, emerge la categoría “Barreras en el uso de herramientas tecnológicas”, el cual indica que las personas mayores pueden enfrentar algunas barreras en el uso de estas herramientas, las cuales influyen en su incorporación al mundo digital y tecnológico. Estas barreras identificadas como subcategorías son: Dependencia de otros, falta de capacitación y limitaciones visuales.

Para analizar este primer objetivo y comprender estas barreras es necesario pasar por la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner. Según Pablo Álvarez (2015) la teoría indica que existen subsistemas en los que se encuentra y se desarrolla un individuo. Desde esta perspectiva, la teoría es relevante para comprender las barreras antes descritas. En el caso de las personas mayores, se encuentran dentro de un



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

microsistema que sería la propia familia y sus cercanos, por lo que en este contexto, la dependencia de otros para llevar a cabo labores digitales o tecnológicas, entendida como un obstaculizador para la autoformación, restringiría el aprendizaje y el uso autónomo de la tecnología. Al depender de familiares o personas cercanas para el manejo tecnológico se ve perjudicada la propia capacidad para desenvolverse de forma independiente y el propio desarrollo personal. Esto influye en su acceso a la información y servicios digitales, teniendo implicancia en la propia integración en era digital. Por otro lado, la falta de capacitación dentro del microsistema igualmente se puede considerar un factor importante, puesto que si las personas del propio entorno no tienen la facultad de enseñar a la persona mayor, se genera esa dependencia constante, limitando la autonomía en el uso de bienes y servicios digitales.

Asimismo, en relación a lo mencionado, desde la Teoría del ciclo vital de Erik Erikson, se puede argumentar que, esta dependencia y falta de conocimiento digital no solo influye en la autonomía, sino que también afecta en el desarrollo psicosocial de la persona mayor.

Erik Erikson, en su teoría del desarrollo psicosocial dice que, “el ciclo vital de las personas es un ciclo de confrontación continua desde el nacimiento a la senectud, que atraviesa por varias etapas; en cada etapa el hombre se enfrenta a lo que Erikson llama crisis o conflictos, que pondrán a prueba su grado de madurez para enfrentar y superar los problemas propios de cada una de las etapas de su vida” (Robles, 2008). En el contexto de la persona mayor, enfrenta la etapa de la vejez,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

donde entrarían en conflicto la integridad y la desesperación. La falta o la pérdida de esa integración o de sus elementos se manifiestan por el sentimiento de desespero. En este sentido, no tener conocimientos digitales y la falta de autoaprendizaje para la utilización de herramientas tecnológicas, podría traer frustración e inseguridad y entrar en desesperación.

En cuanto a los estudios previos, el estudio de Hernández (2023), menciona cómo las TIC otorgan empoderamiento y mejoran la calidad de vida de las personas mayores y el estudio de Valenzuela et al. (2022) también resalta cómo la alfabetización digital aumenta la autoeficacia y empoderamiento de los adultos mayores, ayudándoles a sentirse más útiles y conectados. En el contexto de los hallazgos encontrados, queda en manifiesto que la dependencia de otros, la falta de capacitación y las limitaciones visuales son barreras importantes en las personas mayores, puesto que dificultan el reconocimiento de la tecnología y el provecho que estas tienen. Además, el estudio de Hernández, menciona la gran capacidad que tienen las TIC para reducir el aislamiento social y mejorar la calidad de vida, sin embargo, sin embargo, aún existen estas barreras anteriormente mencionadas que excluyen a las personas mayores de estos beneficios.

En esta misma línea, el estudio de Arroyave et al. (2020), que dice que la inclusión digital es importante para el envejecimiento activo, puesto que brinda mayores oportunidades y resalta que no se debe tratar solo de acceso y formación básica, sino de un proceso sistemático con programas adaptados, en el marco de los hallazgos encontrados y su relación con este estudio, se sigue reforzando la idea de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

que las barreras encontradas en los hallazgos obstaculizan la integración al mundo tecnológico y lo que ello puede aportar en la vida de la persona mayor, es decir, los beneficios como la comunicación, autonomía y acceso a bienes y servicios. Además el autor dice que la inclusión a la era digital debe ser un proceso integral que se debe adaptar a las condiciones y necesidades de cada persona mayor. Los hallazgos, dejan en evidencia la ausencia de estos programas, las barreras identificadas muestran esta falta de iniciativas que se enfoquen en la capacitación de habilidades que realmente sean de utilidad en la cotidianidad de la persona mayor.

En concordancia con esto, en el estudio de Navarrete (2022), dice que las TIC son fundamentales para el bienestar emocional de las personas mayores, su uso se asocia positivamente con el bienestar emocional al facilitar la conexión con familiares y cercanos. Esto relacionado a los hallazgos, nos indica que las barreras como la dependencia de otros, la falta de capacitación y las limitaciones visuales interfiere en el acceso a las Tics, lo que genera que no se beneficien de la utilidad de estas, además considerando que es relevante para el bienestar emocional por la conexión que otorga, no tener acceso a lo tecnológico podría conducir a presentar sensación de aislamiento y no potenciaría su propia red social, lo que es importante mantener en la etapa de la vejez.

De este modo, a pesar de que se mencionan los beneficios que tiene el uso de las Tics en los estudios antes vistos, los hallazgos señalan que existe una serie de barreras que interfieren en el acceso a estos beneficios, lo que limita que puedan



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

hacer uso del potencial que tienen las tecnologías en la influencia de la calidad de vida.

El concepto sobre la brecha digital de uso y apropiación, descrita por Selvin, adquiere especial relevancia en este contexto debido a las limitadas habilidades de las personas mayores para utilizar las TIC y su dependencia hacia familiares para realizar tareas digitales básicas. Según los hallazgos, aunque la ayuda de nietos o hijos facilita estas actividades, también puede generar una sensación de incapacidad, afectando negativamente la dimensión conceptual de contribución social propuesta por Keyes, al hacer que las personas mayores se perciban como menos útiles en un entorno digital.

Asimismo, los resultados evidencian un déficit en las capacidades necesarias para manejar dispositivos tecnológicos, lo que coincide conceptualmente con las dimensiones instrumental y cognitivo-intelectual de la alfabetización digital planteadas por Guillén-Rascón, Ascensio-Baca y Tarango (2016). Los participantes tienen una comprensión limitada a las herramientas digitales, donde si bien hay interés por las personas en aprender, se exponen a la ausencia de formaciones claras y accesibles. La falta de habilidades para usar las TIC incrementa la dependencia de las personas mayores hacia terceros, perpetuando su exclusión digital.

La brecha digital no solo se abarca como la falta de acceso a las tecnologías de la comunicación e información, sino también desde la perspectiva de la capacidad para usarlas, por lo que la dependencia de otros y la falta de capacitaciones, tienen



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

relación estrecha con el marco de la brecha digital, al no poseer las habilidades tecnológicas suficientes para desenvolverse en el mundo digital, las que son de forma indirecta, provocadas, por los miembros de la familias o de sus amistades cercanas, limitando su participación en la sociedad digital y su autonomía. Estas barreras encajan en las razones culturales de la sociedad por las que se sigue dando la brecha digital en el grupo de las personas mayores.

En cuanto al segundo objetivo específico “Describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz, de acuerdo con los hallazgos emerge la categoría “Influencia en la participación social”, de la cual se revelan tres subcategorías: la limitación en la comunicación física, el uso de la tecnología para la conexión social y preferencia por la presencialidad.

Desde el contexto teórico podemos vincular los hallazgos en relación a la teoría Ecológica de Bronfenbrenner. En relación al microsistema donde las interacciones directas son importantes para la calidad de la relación, el hallazgo de la limitación en la comunicación física destaca cómo el exponencial uso de la tecnología ha afectado en cierto modo la calidad de la interacción cara a cara, las personas mayores resaltan cómo la tecnología ha disminuido este tipo de relación que para algunos es más significativa. Este cambio ha generado que sientan que se ha disminuido en cierta medida la intimidad emocional y las conversaciones profundas.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Esto tiene concordancia con lo que se señala sobre la preferencia por la presencialidad, algunos para poder experimentar un encuentro más significativo o íntimo prefieren llevar a cabo tareas o actividades de manera física por sobre lo digital o en línea. Sin embargo, esta preferencia como lo señalan algunos participantes, se debe por la desconfianza que tienen con lo tecnológico y digital. Esto se puede entender desde el macrosistema, que abarca las creencias y valores culturales, esta preferencia puede estar influida por una cultura que valora este tipo de interacción, en contraposición de la nueva era digital, pero que se ve incrementada por la desconfianza generalizada en algunas personas mayores.

Asimismo, desde la perspectiva del exosistema, existen algunos factores como las políticas públicas y la disponibilidad de servicios que influyen en estos aspectos mencionados. Preferir la presencialidad manifiesta que existe una desconfianza hacia lo digital lo que puede estar relacionado a la falta de accesibilidad que se entrega hacia las personas mayores. Tomar decisiones como digitalizar los servicios influye en la participación social, en la integración de la persona en la sociedad, lo que deja en manifiesto una falta de un enfoque más inclusivo.

Por otro lado, en cuanto al mesosistema, los hallazgos indican que este juega un papel importante en el uso de la tecnología para la conexión social. Algunas personas mayores que dominan las herramientas digitales logran establecer vínculos entre diversos microsistemas, lo que les permite mantenerse conectadas socialmente. Sin embargo, aquellas que carecen de las competencias tecnológicas



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

necesarias pueden ver limitada su participación social debido a la dificultad para mantener estas conexiones a través de medios digitales.

Este fenómeno puede interpretarse de que las personas que no cuentan con un gran nivel de habilidad tecnológica pueden tender a preferir realizar trámites o tareas de forma presencial, mientras que aquellas que tienen un nivel considerable en el manejo de herramientas digitales valoran el uso de la tecnología para ya sea fomentar su conexión social y realizar tareas o trámites. Lo que sería una causa de esta brecha digital en la actualidad, la cual divide en cuanto a las comodidades y preferencias de las personas mayores, lo que influye en las decisiones para poder dar solución a problemáticas de este sector etario.

Por otra parte, en relación a la Teoría de las capacidades de Amartya Sen sobre la libertad para elegir y desarrollar habilidades que permitan formar capacidades para vivir de forma plena, en el contexto de los hallazgos se puede interpretar que la brecha digital puede influir en estas capacidades mencionadas- De acuerdo con la teoría de las capacidades, la capacidad de mantener vínculos interpersonales de calidad es importante para el bienestar, ya que permite una vida social satisfactoria. En este aspecto, la tecnología para un sector no ayuda a las personas mayores a encontrar una mayor cantidad de interacciones sociales, sino más bien reduce su capacidad de participar en interacciones. Este descubrimiento sugiere que el acceso no es suficiente y que se necesita una idea estratégica para expandir



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

verdaderamente las capacidades que más importan dependiendo de la necesidades y características de cada sector de persona mayor.

A diferencia de esto, otros participantes indican que la tecnología ha mejorado su capacidad para mantener comunicación con sus familiares y cercanos. Las herramientas comunicacionales han permitido superar límites que enfrentan al solo comunicarse de forma presencial, lo que ha proporcionado nuevas oportunidades. Sin embargo, es relevante indicar que esto está condicionado por las habilidades tecnológicas que maneja cada persona mayor y las propias necesidades y características que poseen.

Pasando a otro tema, relacionando los hallazgos con el marco empírico, según Hernández (2023), las TIC pueden empoderar a las personas mayores puesto que permite que tomen decisiones más informadas y puedan ser más autónomos. No obstante, los hallazgos indican que consideran que existe una limitación en la comunicación física y además tienen preferencia por la presencialidad reflejan una realidad distinta en algunas personas mayores. Por otro lado, los resultados sobre el uso de la tecnología para la conexión social están en línea con el estudio de Navarrete (2022), quien resalta que mantener la conexión social a través de la tecnología contribuye al bienestar emocional. Esta asociación positiva surge porque las TIC facilitan la comunicación con familiares y personas cercanas, y según los hallazgos, un grupo de personas mayores se beneficia de esta herramienta como medio de conexión social."



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Por otra parte, según el estudio propuesto por Arroyave et al. (2020), menciona que la inclusión digital puede ser un catalizador fundamental del envejecimiento activo al ofrecer oportunidades para la interacción social, el acceso a recursos informativos y la autonomía personal, sin embargo en relación a los hallazgos encontrados por la preferencia de la presencialidad y la comunicación cara a cara, es relevante mencionar que el tener un buen acceso a la tecnología no es suficiente para que las TIC puedan realmente favorecer la participación y el envejecimiento activo, es necesario un proceso más profundo que aborde las diversas limitaciones percibidas por las personas mayores.

El concepto de alfabetización digital se refleja claramente en los hallazgos, destacándose la dimensión socio comunicacional propuesta por Guillén-Rascón, Ascensio-Baca y Tarango (2016). Esta dimensión se manifiesta en la capacidad de las personas mayores para comunicarse con sus familiares a través de las TIC, utilizando herramientas digitales como WhatsApp, videollamadas y redes sociales, que funcionan como mecanismos clave para mantenerse en contacto con familiares y amistades. No obstante, aunque estas herramientas facilitan la comunicación, también generan un impacto negativo al reducir las interacciones presenciales, lo que afecta la dimensión de Integración Social planteada por Keyes, al limitar las oportunidades de conexión cara a cara que son esenciales para el bienestar social. Siguiendo esta línea, y en la conceptualización de la cuarta edad, se logra evidenciar una falta de integración social hacia este grupo de personas. Los hallazgos de esta investigación marcan la dependencia de las personas de cuarta



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

edad hacia las personas de tercera edad, generando escenarios que no favorecen al bienestar social de las personas mayores en general.

Además, la brecha digital, entendida como el impacto que tienen los TIC según Rojas, también influye en las relaciones interpersonales. Los hallazgos evidencian como los dispositivos digitales afectan las interacciones físicas y emocionales, limitando la participación social de las personas. Esto pone en manifiesto restricciones en su involucramiento en actividades sociales, ya que se muestran disconformes con la comunicación digital y se sigue prefiriendo una comunicación directa y presencial, lo que evidencia la falta de adaptación de las personas mayores con las TIC, afectando directamente su participación social digital.

En cuanto al tercer objetivo, "Comprender cómo perciben el bienestar social las personas mayores de San Pedro de la Paz", el cual desprende la categoría factores que influyen en el bienestar social y sus subcategorías, impacto de la salud en el bienestar, impacto de la tecnología en la satisfacción y el apoyo familiar y social. El bienestar social es un concepto que se encuentra presente respecto a los hallazgos para poder analizar el tercer objetivo. De acuerdo con Corey Keyes, este se compone de diversas dimensiones, destacando la integración y aceptación social. Los testimonios de los participantes resaltan la importancia del apoyo social y de la comunicación a través de herramientas digitales, ambos aspectos fundamentales para su bienestar social y emocional. Al ser contactados por familiares y amigos mejora la integración y el sentido de pertenencia de las personas mayores, ayudando a que superen la soledad, el aislamiento y que se puedan sentir más confiados y positivos a la hora del uso de las TIC.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Lo primero que se identifica es la relación entre la salud y el bienestar social, los participantes señalan que su propio bienestar depende de su condición de salud, la cual tiene influencia en la autonomía para participar en la vida social. Esto tiene relación con la teoría de Erik Erickson sobre el desarrollo psicosocial. En la vejez las personas pueden enfrentar la crisis de integridad frente a la desesperación, según los hallazgos, varios de los participantes señalan que su bienestar está influido por su estado de salud, lo que les permite sentirse más autónomos y activos dentro de la sociedad. Estos factores que consideran importantes pueden verse afectados por la limitación en el uso de servicios tecnológicos y digitales de la salud y el poco conocimiento de las ventajas del uso de la tecnología en el aspecto de la salud y la atención. Además, lo mencionado sobre cómo el apoyo social y familiar aporta a una mayor percepción de bienestar, también se relaciona con esta teoría, la integración de la persona mayor se ve relacionada con el apoyo que reciben de sus cercanos, y en el mundo cada vez más digital, poder relacionarse con otros a través de la tecnología repercute en la propia integración en la sociedad, puesto que puede influir en la conexión social.

Asimismo, desde lo descrito por Bronfenbrenner y la teoría ecológica, en relación a los diversos sistemas que influyen en el bienestar de la persona, la salud está influida por el acceso y las oportunidades a los diversos servicios de atención médica y apoyo a los que pueden tener acceso por medio de estos diversos subsistemas, por lo que la falta de habilidades digitales reafirma cómo la salud y la tecnología se vinculan y pueden influir en el bienestar.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Por otro lado, la satisfacción en el uso tecnológico se identifica como un aspecto que influye en el bienestar, aquellos que mencionan tener relación con dispositivos digitales, sugieren que les otorga satisfacción, puesto que lo usan para la conexión con sus familiares y cercanos, informarse y acceder a servicios. Esto se alinea con la teoría de las Capacidades y Funcionamientos de Amartya Sen, considerando que el bienestar depende de las capacidades para lograr los funcionamientos. Bajo estas circunstancias, la habilidad digital puede verse como una capacidad que aumenta el funcionamiento de la persona mayor, lo que le otorga mayor bienestar, puesto que poseen mayor libertad. Sin embargo, aquellos que no logran desarrollar las competencias necesarias, no pueden verse beneficiados de estas oportunidades.

Además, también resalta la importancia de mencionar el concepto de alfabetización digital según Gladys Guillén-Rascón, Gerardo Ascensio-Baca, y Javier Tarango (2016), donde según los resultados de los participantes se puede observar como quienes tienen un mayor nivel de alfabetización digital en cuanto a manejo de información, acceso a servicios y comunicación, pueden sentirse con un mayor bienestar. En relación a las investigaciones de base, es posible destacar los estudios realizados por Hernández (2023) y Arroyave et al. (2020), los cuales sostienen que la alfabetización digital tiene un impacto directo en la inclusión social y en el bienestar emocional de las personas mayores. Estos estudios sostienen la relevancia que tiene las tecnologías en los adultos mayores una vez logran superar estas barreras tecnológicas, los cuales experimentan mejoras en su bienestar emocional al poder mantenerse en contacto con sus familiares y con su entorno



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

social, hecho del cual se logra ver reflejado en los hallazgos del tercer objetivo, donde los participantes exponen lo positivo que tienen las tecnología para sí bienestar social y emocional. Además, se destaca el apoyo familiar como un factor determinante para su bienestar, especialmente para los ámbitos que requieran lo digital.

El contacto constante hacia sus familiares mediante el uso de plataformas digitales como WhatsApp o las rutinas de comunicación fortalecen los vínculos familiares, impactando a su vez con las sensaciones de pertenencia y seguridad, los cuales son aspectos que también son vistos en las investigaciones previas, donde en el estudio realizado por Hernández se habla de la importancia de cómo las TIC pueden potenciar en los adultos mayores su bienestar emocional y las toma de decisiones.

Por último, desde la perspectiva del objetivo específico "Detectar cómo influyen sus competencias digitales en el bienestar de las personas mayores de San Pedro de la Paz", se abordan dos categorías, "Impacto de las competencias digitales y Desconfianza hacia el uso de tecnologías digitales".

En cuanto a la categoría impacto de las competencias digitales, se resaltan las subcategorías, aprendizaje autodidacta limitado, el desinterés por aprender nuevas herramientas digitales y sus limitaciones en el uso tecnológico, que revelan influencias importantes para su inclusión en la sociedad digital y el aprovechamiento eficiente de las tecnologías.

Unos de los hallazgos relevantes son las barreras que enfrentan algunas personas mayores para aprender de forma autónoma, ya sea, la dependencia de otros para el



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

uso de la tecnología como obstáculo para el aprendizaje y el aprendizaje autodidacta limitado. Esto se debe en cierta medida a la confianza de sus propias capacidades, lo que se vuelve algo común. Esto se puede argumentar con el enfoque de las capacidades de Amartya Sen, donde aprender habilidades, como competencias digitales, se percibe como una capacidad que permite una mayor libertad dentro de la sociedad. La falta de habilidades tecnológicas limitaría las oportunidades de participación social.

Por otra parte, en relación a los hallazgos sobre el desinterés en aprender nuevas habilidades tecnológicas, algunos indican no tener interés en aprender sobre lo digital y tecnológico, puesto que perciben que no lo necesitan o porque aprender les parece algo complicado. Por lo tanto, este desinterés podría relacionarse con factores psicológicos y sociales. En relación a la teoría de Bronfenbrenner, específicamente sobre el macrosistema, la cultura y la sociedad en la que forma parte e influencia a la persona mayor, como los estereotipos de incapacidad o que son una generación del pasado, refuerzan la falta de interés en aprender habilidades digitales, dejándolos fuera de los beneficios y oportunidades que entrega el uso de TICs.

Asimismo, todas estas barreras que se presentan en el aprendizaje y uso de la tecnología en las personas mayores, generan lo que se encuentran en los hallazgos sobre la limitación en el uso tecnológico. En concordancia con la teoría ecológica, el entorno inmediato y las interacciones sociales son relevantes en el desarrollo de las capacidades, por lo que la falta de adaptabilidad en la era digital y la falta de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

oportunidades o recursos para aprender sobre el uso de TICs, limitan su desenvolvimiento en la propia sociedad.

Refiriéndose a las bases empíricas de esta investigación, y basándose en el estudio de Hernández (2023) acerca de la inclusión digital, se destaca cómo la falta de competencias tecnológicas limita la autonomía de las personas mayores, relegándolas a una dependencia que afecta su capacidad para manejar de manera independiente las tecnologías digitales. Esto, a su vez, impacta negativamente en su bienestar, restringiendo su participación social y generando sensaciones de aislamiento, ya que no han logrado desarrollar habilidades tecnológicas necesarias para lograr desenvolverse en actividades o necesidades que requieran el uso tecnológico. Un ejemplo claro es el uso del código QR para acceder a información o a los servicios médicos, situaciones en las que las personas mayores se han visto limitadas y relegadas. Los participantes afirman que al presentarse estos escenarios, la asistencia profesional para facilitar este acceso a los servicios digitales no ha sido lo suficientemente eficiente como para poder aprovechar las oportunidades que brindan las TIC, lo que refleja una falta de compromiso de la comunidad en general con adiestrar a las personas mayores al uso eficiente de las tecnologías y el acceso a servicios digitales. Frente a esto, se recalca lo mencionado por Valenzuela et al. (2022) acerca de la necesidad de seguir desarrollando e implementando programas de capacitación sobre las TIC y el acceso a servicios digitales acorde a las necesidades y competencias de las personas mayores, para lograr una inclusión tecnológica eficiente en la comunidad digital.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

A niveles conceptuales, emerge la alfabetización digital como concepto clave para el bienestar social de las personas mayores, ya que al carecer de competencias digitales, terminan excluyendo social y tecnológicamente a este grupo etario. Se determina que las personas mayores se manejan en gran parte en la dimensión socio comunicacional de las TIC, aunque por otra parte es la dimensión instrumental la que más influye en sus capacidades para desenvolverse en la comunidad, que cada vez funciona más en torno a los dispositivos y servicios digitales, por lo cual se debe profundizar en la base del conocimiento tecnológico de las personas mayores para que puedan desarrollar habilidades digitales que les permita acceder a los servicios digitales que funcionan como medio para participar activamente en la comunidad y que logren satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, la Integración Social postulada por Keyes, se ve claramente afectada debido a la falta de actualización social hacia las personas mayores en esta temática, como mencionan participantes que afirman haber presentado dificultades en la realización de acciones que tienen relación con la tecnología en contextos de participación social, lo que refuerza la desconexión y dependencia de terceros para participar en la vida comunitaria actual, afectando su sentido de satisfacción, su autonomía y por consiguiente, su bienestar social.

Con respecto a la segunda categoría del objetivo, la desconfianza en el uso de tecnologías digitales, se enfoca principalmente en miedos al fraude, desconfianza en la privacidad de los datos digitales y en percepciones negativas acerca del uso tecnológico en la vida cotidiana. La teoría ecológica puede explicar esta situación



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

considerando el exosistema, donde la política pública sobre protección digital o la poca capacitación al grupo de personas mayores generan esta sensación de riesgo.

La misma desconfianza en el uso de la tecnología, deriva a que exista una percepción negativa y una desconfianza en la privacidad al utilizar estas herramientas. El miedo a que la información privada pueda ser robada o utilizada para fines fraudulentos genera una barrera para el desarrollo de las capacidades que se requieren en la era digital. Esto se ve reflejado en la Teoría Psicosocial, sobre la integridad frente a la desesperación, puesto que en esta etapa las personas mayores buscan mayor seguridad. En este sentido, la desconfianza digital influiría en el bienestar emocional, pudiendo crear sentimientos de angustia,

La percepción negativa de la tecnología refuerza la desconfianza y el desinterés, para algunos, por desconocimiento, consideran que la tecnología no facilita las tareas o actividades. Según la Teoría de las Capacidades, esta inadaptabilidad a la era digital puede reducir la sensación de libertad, esta percepción negativa reduce la propia motivación para adaptarse a las nuevas exigencias en la tecnología y su uso.

Abordando la desconfianza desde la perspectiva empírica, y en base a los postulados de Navarrete et al. (2022) acerca de la relación positiva de las TIC con el bienestar emocional de las personas mayores, se sugiere que las competencias digitales que se ven afectadas por la brecha digital, representadas en bajos niveles de alfabetización digital, se deben a la desconfianza hacia la tecnología y la falta de conocimientos, factores que impiden la inclusión digital de las personas mayores, que a su vez, impiden que este grupo etario pueda aprovechar los beneficios de las



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

TIC, lo que afecta directamente su bienestar social y emocional. Por otra parte, se vuelve a retomar lo postulado por Valenzuela et al. (2022), acerca de la importancia de las políticas y programas en pos de aportar a la seguridad digital de la información, en referencia al miedo al fraude de las personas mayores, representados principalmente en engaños telefónicos o acceso a sitios web donde las instrucciones del supuesto servicio llevan al robo de información o dinero, y los engaños para acceder a los datos personales de los individuos, por lo que recobra importancia el accionar del exosistema que afecta a las personas mayores pero no pueden interferir, por lo cual queda en manos de entes superiores el garantizar la seguridad digital de la información y proporcionar alternativas para que los fraudes hacia las personas mayores se dejen de frecuentar.

De manera conceptual, la brecha digital no solo se presenta como la falta de acceso a las tecnologías y servicios digitales, sino también una resistencia a usarlas debido a los temores y la desconfianza, lo que afecta directamente a su alfabetización digital, al no poder desarrollar habilidades técnicas y cognitivas en esta temática, lo que limita aún más la capacidad de las personas mayores de interactuar de forma segura y confiada en el mundo digital. Esta relación se convierte en un obstáculo para el bienestar social de las personas mayores, ya que impide que puedan sentirse integradas y seguras en una sociedad donde cada vez más van predominando las Tecnologías de la Información y Comunicación. Siguiendo esto último, se recalca la desconfianza de las personas mayores en la dimensión de la inmaterialidad de las TIC, ya que al estar registrados de forma digital sin saber específicamente quién tiene o dónde se encuentra su información personal, además



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

de la baja interactividad que las TIC poseen para que las personas mayores puedan interactuar de forma similar al resto de la comunidad, lo que acrecienta la brecha digital y la exclusión digital.



Conclusión:

Como forma de dar respuesta a la pregunta de investigación **¿De qué manera influye la brecha digital en el bienestar social de las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz?**, en este apartado se proporcionarán las conclusiones de la investigación.

En primer término, se deja en evidencia que las barreras en el uso de la tecnología influyen en la integración de las personas mayores en la era digital, los hallazgos indican que depender de terceros en el uso, la falta de capacitación y las limitaciones físicas son obstáculos que impiden el desarrollo digital y tecnológico que exige la era digital. Estas barreras limitan el acceso y las oportunidades para desarrollar competencias de forma autónoma, lo que influye en el acceso y la integración social. Esto en relación a la etapa psicosocial de las personas mayores, puede generar sentimientos de aislamiento y frustración, lo que repercute en el bienestar emocional.

Por otro lado, en relación a cómo la brecha digital influye en la participación social, se demuestra que puede reducir las oportunidades de ampliar sus redes de interacción. La preferencia por el contacto presencial, a pesar de los avances tecnológicos, se valora más en algunas personas mayores, aunque esto se debe a la desconfianza de algunos en el uso tecnológico, aquellas personas mayores que tienen mayores competencias digitales dicen ser beneficiados por el uso que tiene en la conexión con sus cercanos, por lo que se puede decir que, aquellos que no poseen las habilidades puedan tener sentimientos de aislamiento en una sociedad



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

cada vez más digitalizada, la brecha digital y esta falta de conocimiento crea sesgos en el uso, lo que puede ser perjudicial.

A su vez, respecto a la percepción del bienestar social, las personas mayores perciben como importante la salud, el apoyo familiar y social y el acceso a la tecnología. Esto de cierta forma, está influido por la capacidad que poseen para mantener las conexiones sociales y qué tan autónomos se sienten tanto en lo social como en lo físico. En este sentido quienes tienen las competencias, logran utilizar la tecnología a su favor en estos factores que ellos describen como importantes, sin embargo aquellos que quedan rezagados, se aferran a lo que ya saben y se limitan a seguir aprendiendo, lo que en cierta medida, también se están limitando a beneficiarse de la tecnología en el aprovechamiento que tiene en el uso de la salud, la conexión social y el propio acceso a la tecnología, y considerando la era digital actual, no se está lejos de satisfacer estos factores a través de la tecnología.

Por último, considerando las competencias digitales de las personas participantes y la relación que tiene con la desconfianza, el miedo al fraude y al uso tal de la tecnología, se puede decir que este fenómeno limita y excluye a las personas mayores en la integración y cohesión en la sociedad digital. La falta de estas capacidades puede reducir las oportunidades en la integración en la sociedad y limitar el acceso a los diversos beneficios y servicios que otorga la tecnología, actualmente tener competencias en lo digital se vuelve cada vez más importante y si no hay una integración es común que las personas generen sentimientos de exclusión. Lo que puede influir en que se vean desfavorecidos en la sociedad, teniendo repercusión en la propia autoestima



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Como idea fuerza de esta investigación, podemos afirmar que la brecha digital tiene influencia en la capacidad que tienen las personas mayores al integrarse a esta nueva era digital, donde se requiere cada vez más tener competencias en el manejo tecnológico. Existen ciertos aspectos que limitan esta integración, como lo es la dependencia constante en otros que sí tienen las habilidades tecnológicas, así como también la tendencia a aferrarse a lo que ya conocen y no querer abrirse a lo nuevo. Aunque unos de los aspectos más importantes, es la desconfianza. Si las personas mayores no se sienten seguros con el uso de la tecnología, resulta complicado poder llevar una buena adaptación. Esto sería un aspecto relevante para mejorar, puesto que influye en la autonomía y la forma en la que se sienten parte de la sociedad. Además tiene implicancias en la forma que se sienten libres al desenvolverse dentro del mundo cada vez más digitalizado, lo que restringe las oportunidades para reconstruirse y desarrollar nuevas habilidades que exige la sociedad contemporánea.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Bibliografía:

Abad, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Prisma Social*, (16), 156-204.

AICAD Business School, (2021). *Definición de alfabetización digital, beneficios, impacto y más*. Blog. Recuperado de: <https://www.aicad.es/definicion-de-alfabet>

Álvarez, P. (2015). *La Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner*. Portal Psicología y Mente. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-ecologica-bronfenbrenner>

Arroyave, P. Ocampo, J. Sánchez, S. & Antonio, O. (2020). Inclusión digital como opción aportante al envejecimiento activo. *E-Ciencias de la Información*, 10(2), 123-136. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422020000200123

Asociación de Investigadores de Mercado y Opinión Pública, (AIM). (s/f). *GRUPOS SOCIOECONÓMICOS GSE de Chile*. GSE AIM 2023. Recuperado de: <https://aimchile.cl/gse-chile/>

Belloch, C. (s/f). *Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.)*. Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia. Recuperado de: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s/f). *Torneo delibera*. Colegio Concepción Chiguayante, Región del Biobío. Recuperado de: https://www.bcn.cl/delibera/show_iniciativa?id_colegio=3903&idnac=2&patro=0&nro_torneo=2023

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2008). *Ley N° 20.285. Sobre acceso a la información pública*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019). *Ley N° 21.180. Transformación digital del estado*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479&tipoVersion=0>

Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. Redalyc. org. *Revista Lasallista de Investigación*. vol. 2, núm. 2, pp. 50-63. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Blanco, A & Diaz, D. (2005). El bienestar social: Su concepto y mediación. *Psicothema*, vol. 17, núm. 4, 2005, pp. 582-589 Universidad de Oviedo Oviedo, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717407.pdf>

Clínicas de Chile. (2023). En 2023, Chile revertirá impacto de la pandemia y será el país de América Latina con mayor esperanza de vida. Clínicas de Chile. Av. Vitacura 5093, oficina 1202, Vitacura. *El Mercurio*. Recuperado de: <https://www.clinicasdechile.cl/noticias/en-2023-chile-revertira-impacto-de-la-pandemia-y-sera-el-pais-de-america-latina-con-mayor-esperanza-de-vida/>

Concha, M., Macaya, X., Navarrete, D., Needham, T. & Ortega, M. (2022). Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y bienestar emocional en adultos mayores. *Gaceta Médica Esprituana*, Facultad de Odontología, Universidad de Concepción, Concepción, Chile. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212022000200013&lang=es

Conocimiento e investigación en Personas Mayores, "CIPEM". (2023). *Evolución de los hogares unipersonales de personas mayores en Chile 1992 a 2022*. Informe Ejecutivo. Caja Los Héroes, Universidad del Desarrollo. Recuperado de: <https://gobierno.udd.cl/files/2023/09/evolucion-hogares-unipersonales-de-personas-mayores-en-chile-1992-a-2022.pdf>

Comunicaciones OpenBeauchef. (2024). Startup promueve el bienestar 360 de las personas mayores a partir de la tecnología. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad de Chile. Recuperado de: <https://ingenieria.uchile.cl/noticias/213849/startup-promueve-bienestar-360-de-personas-mayores-con-tecnologia>

Corona, J.L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. Vivat Academia. *Revista de Comunicación*, n°144, 69-76. Recuperado de: <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1087/1412>

Cruz Roja. (s. f). Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital#:~:text=La%20brecha%20digital%20hace%20referencia,género%2C%20de%20edad%20o%20culturales>

Diario Constitucional, (s/f). *Bienestar social*. Temas cívicos. Consultado el 05-06-2024. Recuperado de: https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/bienestar-social/#goog_rewarded



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Díaz, L. Torruco, U. Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es

Drake, K. (2022). ¿Cómo la pandemia ha cambiado nuestro comportamiento?. *MedicalNewsToday*. Healthline Media UK Ltd, Brighton, United Kingdom. Recuperado de: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/covid-19-y-comportamiento>

Escudero, C. (2020). El análisis temático como herramienta de investigación en el área de la Comunicación Social: contribuciones y limitaciones. *La trama de la comunicación*, 24(2), 89-100. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-56282020000200005#:~:text=Procedente%20del%20Psicología%2C%20el%20Análisis,e%20interpreta%20aspectos%20del%20tema.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista Scielo Perú*. Propós. represent. vol.7 no.1. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Flores, L. (2020). La alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. *ComHumanitas: Revista Científica De Comunicación*, 11(2), 65-80. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7666283>

Guillén-Rascón, G. Ascencio-Baca, G. Tarango, J. (2016). Alfabetización digital: Una perspectiva sociológica. *Revista electrónica semestral*. e-Ciencias de la Información. Volumen 6, número 2. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v6i2.23938>

Gobierno de Chile. (2022). *Digitalización del Estado: Más de 14,4 millones de personas ya tienen su ClaveÚnica con la cual pueden acceder a 1.730 trámites de manera online*. Autor. Recuperado de: <https://www.gob.cl/noticias/digitalizacion-del-estado-mas-de-144-millones-de-personas-ya-tienen-su-claveunica-con-la-cual-pueden-acceder-a-1730-tramites-de-manera-online/>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M. & Díaz de León, C. (2018). La brecha digital. Una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(16). Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/62611>

González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España. pp. 85-103. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), . Epub 01 de septiembre de 2021. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

Hernández, P. (2023). Inclusión digital de personas adultas mayores. *Informatio*, 28(2), Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-13782023000200303

Instituto Nacional de Estadística. (s/f). *Población que usa Internet de manera frecuente (al menos una vez a la semana)*. Autor. Recuperado de: https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528559&p=%5C&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout¶m1=PYSDetalle¶m3=1259924822888#:~:text=En%20el%20año%202021%20en,en%20los%20últimos%20tres%20meses

Lomas, C. (2023). La 4ta edad y por qué tenemos que estar preparados. *La Tercera*. Recuperado de: <https://www.latercera.com/paula/la-4ta-edad-y-por-que-tenemos-que-estar-preparados/#:~:text=De%20hecho%2C%20en%20nuestro%20país,personas%20mayores%20de%2080%20años>

Martínez, O. (2020). Brecha digital educativa. Cuando el territorio es importante. *Sociedad e Infancias*, 4, 267-270. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/SOCI/article/view/69629/4564456554066>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2021). *Gobierno entrega balance de trámites digitales realizados en el último semestre a través del Registro Civil y Chile Atiende*. Autor. Recuperado de: <https://www.minjusticia.gob.cl/gobierno-entrega-balance-de-tramites-digitales-realizados-en-el-ultimo-semestre-a-traves-del-registro-civil-y-chile-atiende/>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Matamala, C. (2018). Desarrollo de alfabetización digital ¿Cuáles son las estrategias de los profesores para enseñar habilidades de información?. *Perfiles educativos*, 40(162), 68-85. Ciudad de México. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000400068&lng=es&tlng=es

Merino, T. (2023). *Renace Digital lleva a adultos mayores a navegar por la tecnología*. Noticias UNAB. Universidad Andrés Bello. Chile. Recuperado de: <https://noticias.unab.cl/renace-digital-el-programa-que-lleva-a-los-adultos-mayores-a-navegar-por-la-tecnologia/>

Microsoft, (2024). *Digital Literacy*. Frequently asked questions. Recuperado de: <https://www.microsoft.com/en-us/digital-literacy>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2021). *Gobierno presenta importante avance en la digitalización de trámites*. Autor. Recuperado de: <https://www.minsegpres.gob.cl/archivo/noticias/gobierno-presenta-importante-avance-en-la-digitalizacion-de-tramites>

Navarrete, D. Needham, T. Ortega, M. E. Concha, M. Macaya, X. Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y bienestar emocional en adultos mayores. *Gac Méd Espirit*. 2022. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212022000200013

Noreña, A. Alcaraz, N. Rojas, J. G. & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>

Noticias UdeC. (2023). *Proyecto UdeC impulsa taller de Alfabetización Digital para Personas Mayores de San Pedro de la Paz*. Facultad de Ciencias Biológicas, Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de: <https://noticias.udec.cl/proyecto-udec-impulsa-taller-de-alfabetizacion-digital-para-personas-mayores-de-san-pedro-de-la-paz/>

OECD (2001), "Understanding the Digital Divide". *OECD Digital Economy Papers*, No. 49, OECD Publishing, Paris. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1787/236405667766>

OECD, (2018). *Going Digital in a Multilateral World*. Secretary General of the OECD. Paris. Recuperado de: <https://www.oecd.org/mcm/2018/documents/C-MIN-2018-6-EN.pdf>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Organización de Estados Iberoamericanos “OEI”, (2022). *Estudio revela que el 66% de las personas mayores no usa correo electrónico*. Autor. Recuperado de: <https://oei.int/oficinas/chile/noticias/el-66-de-las-personas-mayores-no-usa-correo-el>

Ossandon, C. (2024). El “tsunami del envejecimiento”: la amenaza que alerta a Chile ante una población que se avejenta como país desarrollado con baja natalidad. *The Clinic*, Chile. Recuperado de: <https://www.theclinic.cl/2024/03/09/tsunami-envejecimiento-amenaza-alerta-chile-poblacion-avejenta-como-pais-desarrollado-baja-natalidad/>

Ordenes, X. Roberts, R. Rojas, P. Rojas, F. (2023). Estrategia de transformación digital. *Documentos de Proyectos*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/88c35833-80d0-409f-b156-46ec3491a941/content>

Orengo, J. (s. f). *Urie Bronfenbrenner Teoría Ecológica*. SCRIBD. Educ. 173. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/136819517/teoria-ecologica>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1): 227- 232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parada, D. (2023). *Envejecimiento Activo y Trabajo Social: Una mirada sobre lo cotidiano como un espacio de desarrollo integrado para las personas mayores*. Departamento de Trabajo Social Escuela de Trabajo Social, Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de: <https://repositorio.udem.cl/bitstream/handle/30081993/1503/21043.Parada.2023%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Pontificia Universidad Católica de Chile, Caja Los Andes, (2022). *Chile y sus Mayores*. Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento Programa Adulto Mayor UC, Chile. Recuperado de: https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf

Urquijo, M. J. (2014). La teoría de las capacidades de Amartya Sen. *Edetania. Estudios Y Propuestas Socioeducativos.*, (46), 63–80. Recuperado de: <https://revistas.ucv.es/edetania/index.php/Edetania/article/view/161>

Restrepo, D. (2013). La salud y la vida buena: aportes del enfoque de las capacidades de Amartya Sen para el razonamiento ético en salud pública. *Cadernos De Saúde Pública*, 29(12), 2371–2382. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00069913>

Rivera, P. (2023). *Brecha Digital e Inclusión*. Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones, Biblioteca del Congreso Nacional. Recuperado de:



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/34246/1/Minuta_4_6_2023_Brecha_Digital_e_Inclusion_rev.pdf

Riveros, J. (2021). Estimación de la función de bienestar social de Amartya Sen para América Latina. *Ensayos de Economía*, 31(59), 13–40. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/ede.v31n59.88235>

Robles, B. (2008). La infancia y la niñez en el sentido de identidad. Comentarios en torno a las etapas de la vida de Erik Erikson. Medigraphic Artemisa. *Revista Mexicana de Pediatría*, vol. 75, núm. 1, pp. 29-34. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/pediat/sp-2008/sp081g.pdf>

Santoral, C. (2024) Advierten que la brecha digital que afecta a las personas mayores tiene un impacto en sus vidas. *El Heraldo*. Recuperado de: <https://www.diarioelheraldo.cl/noticia/advierten-que-la-brecha-digital-que-afecta-a-las-personas-mayores-tiene-un-impacto-en-sus-vidas>

SENAMA. (s.f). *Servicio Nacional del Adulto Mayor*. Catedral 1575, piso 2, Santiago. Recuperado de: <https://www.senama.gob.cl/servicio-nacional-del-adulto-mayor>

Tamayo, M. (s.f). El proceso de la investigación científica, incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. GRUPO NORIEGA EDITORES, Balderas 95, COL Centro, México. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Torres, C. (2018). *¿Qué son las sociedades digitales?*. Ciencia UNAM. Universidad Autónoma de México, México. Recuperado de: <https://ciencia.unam.mx/leer/698/-que-son-las-sociedades-digitales->

Urquijo, M. (2014). La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen. Dialnet. Facultad de Humanidades, Universidad del Valle. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5010857>

Valenzuela, C. Rodríguez, F. & Oliveros, S. (2022). Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile. *Palabra clave [online]*. 2022, vol.12, n.1, e168. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-99122022000200168&script=sci_abstract&lng=en

Vargas, B. (2020). Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud* 23(1-2): 22-30, 2020. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2c.pdf>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

World Bank. (2024). *Digital Progress and Trends Report 2023*. Washington, DC: World Bank. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/digital-progress-and-trends-report>

Zabaleta, F. (2022). *Talleres de alfabetización digital para personas de tercera edad*. Universidad de Talca, Chile. Recuperado de: <https://www.otalca.cl/noticias/talleres-de-alfabetizacion-digital-para-personas-de-tercera-edad/>



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ANEXOS:

Anexo N°1:

Objetivo	Temática	Preguntas
	Caracterización del participante	Nombre Edad ¿A qué se dedica? Número de personas en el hogar



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Identificar las barreras que enfrentan las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en el uso de las herramientas digitales.</p>	<p>Barreras en el uso de herramientas digitales:</p> <p>Esta temática explora los obstáculos que enfrentan las personas al usar herramientas digitales. Se analizan los dispositivos disponibles, las dificultades comunes, la capacitación recibida y su efectividad. También se consideran los factores económicos, educativos y físicos que influyen en el uso de tecnologías, así como el apoyo del entorno familiar y social.</p>	<p>¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?</p> <p>¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al usar dispositivos digitales?</p> <p>¿Ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de herramientas digitales? ¿Cómo fue su experiencia?</p> <p>¿Qué factores (económicos, educativos, físicos, etc.) considera que más influyen en su capacidad para usar tecnologías?</p> <p>¿Cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno familiar y social para aprender y utilizar tecnologías?</p>
---	--	--



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Describir cómo la brecha digital influye en la participación social de las personas mayores de San Pedro de la Paz</p>	<p>Influencia de la brecha digital en la participación social:</p> <p>Esta temática explora cómo la falta de habilidades digitales impacta el contacto con familiares y amigos, la participación en actividades comunitarias, y el acceso a información y servicios públicos, así como las limitaciones percibidas en actividades sociales en línea debido a estas habilidades.</p>	<p>¿De qué manera la falta de habilidades digitales afecta su capacidad para mantenerse en contacto con familiares y amigos?</p> <p>¿Cómo influye la brecha digital en su participación en actividades comunitarias o sociales?</p> <p>¿Ha experimentado algún tipo de exclusión social debido a su nivel de habilidades digitales?</p> <p>¿Cómo utiliza las herramientas digitales para acceder a información y servicios públicos?</p> <p>¿Qué actividades sociales le gustaría realizar en línea pero siente que no puede debido a sus habilidades digitales?</p>
---	---	--



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Comprender cómo perciben el bienestar social las personas mayores de San Pedro de la Paz</p>	<p>Percepción del bienestar social:</p> <p>Esta temática explora cómo la desigualdad en el acceso y uso de tecnologías digitales afecta el bienestar y la calidad de vida, explorando cambios en la percepción del bienestar social y áreas donde la tecnología podría mejorar la vida cotidiana.</p>	<p>¿Cómo define su bienestar social en el contexto de su vida cotidiana?</p> <p>¿Qué factores considera que más influyen en su bienestar social?</p> <p>¿Cómo ha cambiado su percepción de bienestar social con la introducción de tecnologías?</p> <p>¿Siente que la tecnología ha mejorado o empeorado su calidad de vida? ¿De qué manera?</p> <p>¿Qué aspectos de su vida le gustaría mejorar y cree que las tecnologías podrían ayudar?</p>
---	---	---



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

<p>Detectar cómo influye su capacidad de uso tecnológico en el bienestar de las personas mayores de San Pedro de la Paz.</p>	<p>Influencia de la capacidad de uso tecnológico en el bienestar:</p> <p>Esta temática investiga cómo las habilidades digitales afectan el bienestar personal y social, los cambios percibidos desde el uso de tecnologías, los beneficios cotidianos encontrados, y las áreas de bienestar que podrían mejorar con mayor capacidad tecnológica.</p>	<p>¿Cómo describiría su nivel de capacidad en el uso de herramientas digitales?</p> <p>¿De qué manera cree que sus habilidades digitales afectan su bienestar personal y social?</p> <p>¿Ha notado algún cambio en su bienestar desde que comenzó a utilizar tecnologías?</p> <p>¿Qué beneficios ha encontrado en el uso de tecnologías para su vida diaria?</p> <p>¿Qué áreas de su bienestar (emocional, social, económica) cree que se verían más beneficiadas con una mayor capacidad para el uso tecnológico?</p>
--	--	--

(Fuente: Elaboración propia)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Anexo N° 2:

Consentimiento Informado.

Estimado/a Señor/a:

Usted ha sido invitado/a a participar en la investigación “BRECHA EN ALFABETIZACIÓN DIGITAL: IMPACTO EN EL BIENESTAR SOCIAL EN LAS PERSONAS MAYORES DE LA COMUNA DE SAN PEDRO DE LA PAZ”, ejecutada por los estudiantes Isaac Leiva Figueroa, Ignacio Ross Ibáñez y Diego Toloza Valenzuela, pertenecientes a la carrera de Trabajo Social en la Universidad de Concepción. El objetivo de esta investigación es conocer la percepción de las personas mayores de la comuna de San Pedro de la Paz en torno a la brecha digital y su influencia en el bienestar social.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en la presente investigación, porque nos aportará a comprender de manera directa las experiencias vividas y saber de qué manera influye la brecha digital en el bienestar social de las personas mayores

Su participación es voluntaria y consistirá en otorgar su testimonio como principal. La entrevista se realizará en lugar a convenir. Se le pedirá que relate su historia conforme avanzan las interrogantes. El ejercicio tiene una duración de entre 20 a 30 minutos como máximo.

Su participación en esta investigación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y es voluntaria. Usted puede negarse a participar o dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento del estudio sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. Su participación en esta investigación no contempla ningún tipo de compensación o beneficio. Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será confidencial y anónima, será guardada por el investigador responsable de manera digital y sólo se utilizará en el trabajo propio de este estudio.

Una vez finalizada la investigación, las personas participantes tendrán derecho a conocer los resultados de este. La participación es totalmente confidencial, ni su nombre ni su RUN ni ningún tipo de información que pueda facilitar la identificación aparecerá en los registros del estudio, ya que se utilizarán códigos. El almacenamiento de los códigos estará a cargo del investigador responsable.

La información que pueda obtenerse a partir de su participación será de utilidad para dejar en concreto una realidad que opera en lugares similares a los que interviene nuestra investigación. Los resultados del estudio serán utilizados con fines científicos, publicación y divulgación en tesis.

Su colaboración en esta investigación es importante, ya que permitirá obtener una representación más precisa de la vida en el barrio y facilitará la recolección de testimonios.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Si tiene dudas o consultas respecto de la participación en la investigación puede contactar a los investigadores responsables de este estudio, Isaac Leiva Figueroa, Ignacio Ross y Diego Toloza, estudiantes de Universidad de Concepción: Fono 9 71497028 Correo electrónico isleiva2021@udec.cl – Fono 9 53694119 igross2021@udec.cl – Fono 9 56859567 dietoloza2021@udec.cl

Si durante la investigación usted presenta comentarios o preocupaciones relacionadas con la conducción de la investigación o preguntas sobre sus derechos al participar en el estudio, podrá contactarse con el profesor guía, Sr. Gabriela Parra, Universidad de Concepción, Fono XXXX, Correo electrónico: gparram@udec.cl

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello le solicitamos contestar y devolver firmada la hoja adjunta, con copia, a la brevedad.

Agradezco desde ya su colaboración, y le saludo cordialmente.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Anexo N° 3:

Los participantes que quieran participar en la investigación deberán cumplir los siguientes requisitos:

Criterios de inclusión

- Debe ser mayor de 60 años
- Que hayan utilizado dispositivos tecnológicos en el último año
- Residir en San Pedro de la Paz

Criterios de Exclusión:

- Tener menos de 60 años
- Padecer alguna enfermedad degenerativa
- Tener incapacidad cognitiva para razonar
- No residir en San Pedro de la Paz
- No haber utilizados dispositivos tecnológicos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Anexo N° 4:

- **FICHA DE SELECCIÓN PARTICIPANTES (por cada una de las entrevistas)**

NOMBRE	
DIRECCIÓN	
EDAD	
COMUNA DE RESIDENCIA	

PERFIL:

FECHA POSIBLE ENTREVISTA	
PLATAFORMA POSIBLE ENTREVISTA	



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Anexo N° 5:

- **FICHA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA ENTREVISTA N (por entrevista)**

CIUDAD	
NOMBRE ENTREVISTADO/A	
PERFIL	
FECHA DE LA ENTREVISTA	
PLATAFORMA ENTREVISTA	
CONSENTIMIENTO INFORMADO	
HORA DE INICIO	
HORA DE TÉRMINO	
DURACIÓN	



ANEXO N°6:

Análisis entrevistas:

Categorías y Subcategorías:

1. Barreras en el uso de herramientas digitales

- 1.1 Dependencia de otros
- 1.2 Falta de capacitación
- 1.3 Limitación visual

2. Influencia en la participación social

- 2.1 Limitación en la comunicación física
- 2.2 Uso de la tecnología para la conexión social
- 2.3 Preferencia por la presencialidad

3. Factores que influyen en el bienestar social

- 3.1 Impacto de la salud en el bienestar
- 3.2 Impacto de la tecnología en la satisfacción
- 3.3 Apoyo familiar y social

4. Impacto de las competencias digitales

- 4.1 Aprendizaje autodidacta limitado
- 4.2 Desinterés en aprender nuevas habilidades tecnológicas
- 4.3 Limitación en el uso tecnológico

5. Desconfianza hacia el uso de tecnologías digitales

- 5.1 Miedo al fraude
- 5.2 Desconfianza en la privacidad
- 5.3 Percepción negativa del impacto de la tecnología en la vida cotidiana



Anexo N°7 Transcripciones:

Transcripción 1° Entrevista Piloto

EDAD: 72

SEXO: FEMENINO

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 4 minutos y 30 segundos.

E1: Su edad, ¿qué edad tiene?

EDA: 72

E1: Usted me decía que ahora está (.) jubilada

EDA: Si

E1: Esta con pensión. Usted a que se dedicaba?(.) profesora me decía

EDA: Profesora de básica y también trabaje en empresas

E1: ya, y ¿las otras personas que viven en el hogar?

EDA: Mira somos 2, pero también eh en los tiempos de universidad llega mi nieto que es de Osorno y estudia en Conce y el se me viene para acá, o sea somos 3 en el fondo

E1: De repente son 2-de repente son 3

EDA: Si

E1: Ah claro – ya ahora vamos leyendo las preguntas – ¿En cuánto a los dispositivos digitales, ya sea un teléfono o un computador, usted tiene acceso a ello?

EDA: Computador no

E1: Computado no

EDA: No, no no quiero tampoco porque tengo problemas, me operaron hace poco de la vista también, lo que es luz fuerte°

E1: Prefiere evitarlo



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: En cuanto a teléfono lo básico. Ahora ultimo <eh > aprendí a usar el tiktok (se ríen), pero recibo el WhatsApp, llamar y recibir - eso es lo que hago. No me meto mas alla.

E2: ¿Y lo ocupa todos los días?

EDA: Todos los días, no me cabe duda. Reuniones – que preguntas- que esto, un montón de cosas.

E1: Y en cuanto a las dificultades que usted enfrenta al utilizar el teléfono o algún dispositivo digital. Cuáles son esas dificultades?

EDA: Me da miedo de salirme de lo que yo ya se (ya) – y lo otro cuando tengo problemas salgo a pedir ayuda nomas (rE1) si no están mis hijos yo pido ayuda nomas

E1: Ya, entonces usted recibe capacitación de sus hijos para utilizar esta herramientas

EDA: Eh si por su puesto – Y ellos también me han eh::, cuanto se llama, llevar material para que se me haga más fácil [a::a ya] en cuanto al celular y que se yo, ellos – No mama lo vamos a cambiar qué se yo, porque no le sirve y así. O sea me van como actualizando

E1: Claro y esta experiencia a usted le sirve, le sirve esto que le van enseñando [si si] le queda

EDA: si no quiero yo meterme más allá, porque le tengo miedo [ya]

E1: tiene miedo a utilizar la tecnología

EDA: >he inclusive> mi hijo me tiene en el celular preparado cuando hay alguna estafa o todo lo que sea me indica todo. Así que ya sé cuándo tengo que contestar y cuando no [ese el temor al fin y al cabo] claro, justamente [que le roben sus datos] eso, esto ahora ya se manejan para todos lados po hijo, ahora ya no hay privacidad (sonido de un celular de fondo).

E1: Ya, en cuanto a los factores de económicos, educativos o quizás físicos, ¿cuál usted cree que más influyen en sus capacidades para utilizar tecnología?

Eo: Eh:: yo creo que es más voluntario, no quiero yo avanzar más en esto – quedarme con lo que yo nada más hasta aquí se, >porque con eso yo me manejo>

E1: Claro pero por ejemplo eh:: usted cree que es su factor económico o su factor educativo influye en la capacidad para utilizar tecnologías

EDA: No[no] porque si yo creo que me explican algo [claro] yo lo aprendo, porque me han tratado de explicar cómo se manejan otras cosas, entre el celular pero



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

>nonono> por ejemplo esos Facebook y esas cosas así, no°, me enseñaron pero no me gusto (.)

E1: Ya eh, en relación a sus habilidades digitales, eh esto afecta para mantenerse en contacto con familiares y amigos

EDA: No°[no]. No porque tenemos un WhatsApp familiar y con amistades igual po (.) y con vecinos, por toda la actividad que yo tengo [para mantenerse en contacto con sus amigos, familiares se le hace mucho más fácil], tenemos WhatsApp.

E1: En relación a cómo influye la brecha digital cierto > la falta de conocimiento y acceso a lo digital> ¿Cómo esto afecta en su participación con actividades comunitarias y sociales?

EDA: Si, hay me afecta (.) me afecta porque ahora casi todo se maneja con correo, ya entonces siempre me preguntan el correo – ha no se le digo yo°, no sé, no lo uso [claro], entonces para evitarme que me envíen cosas al correo, que aunque yo lo tengo que mi hijo me lo hizo, lo tengo pero yo no lo sé abrir, entonces para evitarme todo esos yo no lo tengo (.) ya y es así a veces cuando ando con ya sea el secretario o el tesorero de la directiva, yo le digo denlo ustedes, que ha ustedes le llegue pero yo me quedo ahí noma, <no no> no me meto

E1: Entonces como en qué actividades la está excluyendo, ¿cómo actividades en grupo? O más que nada como en tipo de hacer papeleo

EDA: Si [este tipo de cosas] documentaciones, proyectos claro, por ejemplo hace poco ganamos un proyecto del (.) gobierno regional [si] y ahí todo es >correo correo< y yo >no no no< yo le dije a la directora – usted maneje esa parte yo me encargo de pedir y todo lo que sea pero lo más practico me lo dejo y la parte de tecnología se lo dejo a otro

E1: Ya, en cuanto a algún tipo de exclusión social, a lo mejor que la dejen de lado o no la incorporen en algunas situaciones ¿cree usted que habría algún tipo de exclusión en cuanto a su nivel de habilidad digital?

EDA: No manejar la tecnología, no, [nada], no aquí tenemos inclusive un grupo de puras presidentes que todos es más gente joven, somos como 3 más o menos ya de adultos mayores, por lo tanto lo demás son gente joven pero también eh por WhatsApp, porque eso lo manejamos nosotros, entonces ahí las reuniones - hoy día por ejemplo tenemos otra y así siempre ellos saben también habituarse a nosotros

E1: Claro, eso mismo se adecua a lo que usted sabe utilizar

EDA: eso mismo, claro°

E1: Ya en relación a como utiliza cierto su teléfono, sus herramientas digitales eh(.) ¿Cómo lo utiliza para acceder a información y servicios públicos?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: el banco por ejemplo

EDA: No yo voy presencial

E1: ¿prefiere hacer todo presencial?

EDA: si todo presencial

E2: lo que es tramite online no lo tiene considerado

EDA: Si, >no no< no confió tampoco

E2: no confía

EDA: porque yo no sé quién me está hablando algo, no se ahora es fácil caer entonces yo no, cuando me hablan yo voy al banco o a la oficina pero yo voy

E1: Ya, en cuanto a actividades sociales que a usted le gustaría realizar quizás online o en línea pero siente que no puede por sus habilidades digitales, ¿Hay alguna actividad que le gustaría hacer pero no puede?

EDA: Eh como por ejemplo (.)

E2: Como aprender a hacer un trámite online, no le interesa

EDA: no me interesa, no es que me da miedo (ríe), le tengo miedo a la tecnología de verdad ((se ríe mientras habla)) y además que por mi vista yo no puedo meterme a computador

E2: A claro por ese lado°

EDA: y ese es mi miedo que tengo, la parte negativa es por la vista que tengo porque yo estoy operada de los ojos hace poco y ante la máquina y el – yo alcance cuando trabaje a cuando empezaron recién los computadores pero eran eh:: en redes como se dice, yo trabaje en una empresa en donde todos las oficinas estábamos en red pero nosotros no podíamos como ahora la juventud que se maneja, que se comunica con este, con este otro pa allá y de esto NO, nosotros a todos en red desde ahí en la empresa [ya] hasta ahí yo llegue. Regio po (ríe leve) pero jubile también po hijo

E1: Ya, en cuanto a su bienestar social ahora mismo, ¿cómo lo define? En relación a su contexto de vida cotidiana (.) como lo definiría su bienestar social, si está bien, se siente excluida o encuentra de que tiene como en que apoyarse

EDA: No todo lo contrario, en mi se apoyan las personas ((ríndose)), no yo en ese aspecto no (.) porque me dedico a hacer artesanía, hago otras cosas, no me falta (.)

E1: m:: ya. Y en consideración usted me dice que está bien en cuanto a su bienestar social, ¿Qué factores considera que más influyen en esto?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: eh:: de estar bien?

E1: Si, bienestar social°

EDA: mis hijos

E1: sus hijos?

EDA: Si mis hijos, mi hijo es psicólogo y él me está ahí (.) y mis hijos digamos en general porque son 3 hijos en total, tenemos a muy bien eh:: somos (.) los tres bien, bien somos poquitos pero somos súper unidos

E1: Ya::

EDA: <ya> entonces eso es mí y el WhatsApp de familia que esta todos los días, como están y que se yo, quien amaneció bien y quien amaneció mal, y las tallas y cosas con el nieto y todo eso, esas cosas así°.

E1: Eh ahora, ¿cómo ha cambiado su percepción de bienestar social [cierto], con la introducción de la tecnología o esto no ha variado mucho?

EDA: A ver ¿Cómo?

E2: si ha presentado como una mejora para su bienestar como persona mayor (.) entre la introducción a los teléfonos

EDA: No me gusta, no me gusta la tecnología y siempre lo digo – ¿qué va a pasar el día que todo esto se termine?, o sea no que termine, sino que llegue a un corte general (.) por ejemplo yo también trabaje en registro civil y nosotros cuando inscribíamos recién nacidos, inscribíamos dos libros, ya uno se iba a Santiago a las oficinas centrales y el otro quedaba en la oficina pero quedaba ahí inscrito

E2: Claro estaba registrado

EDA: Registrado en los archivos, ya, pero ahora que es lo que hacen todo en computación y yo digo siempre que va a pasar, usted sabe todo lo que está pasando con estas cosas tan extrañas (.) si hubiera un corte mundial hablemos las cosas así [claro] ustedes van a ser unos “ONN”, <claro>

E1: o se borra la base de datos por ejemplo

EDA: justamente a eso es a lo que yo°- entonces por eso no me gusta, yo nunca he estado de acuerdo con eso

E1: Ya, entonces en ese sentido ¿usted siente que la tecnología <ha empeorado o mejorado?>

EDA: Empeorado, empeorado mijito (.) han ocurrido tantas cosas por la tecnología (.)<Muchas cosas> pu nos ponemos a hablar de todo lo que ha ocurrido, <robo,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

lanza, las violaciones, los abusos, las estafas>pu:: un sinfín de cosas que han pasado y cosas que uno ve dios mio uno queda para adentro°, porque yo he vivido otra etapa, otro mundo

E1: Claro

EDA: Y entonces eh:: la delincuencia a aumentado tanto > porque ha aprendido y eso lo ha visto por la tecnología aprenden todo<, entonces para mi es malo

E1: Claro, como que la tecnología entro y entro como en una fase de miedo

EDA: si de miedo

E1: Claro porque es desconocido [claro] puede ser

EDA: claro

E1:claro

EDA: Y a nosotros ya nadie nos saca de donde estamos, imposibles que la juventud a nosotros nos haga cambiar, porque a nosotros ya nos criamos de una forma

E2: Ya tienen una base

EDA: y esta base va a ser y vamos a morir así, entonces que la tecnología nos ha dado vuelta todo oh dios mío, es fuerte°

E2: si

EDA: asi que, esa es mi forma de >pensar de la tecnología por eso yo siempre reclamo por la tecnología<, y a lo mejor eso mismo me conlleva hijo a no aprenderla

E1: Claro°, si (.) Ya eh:: en respecto <a su aspectos de vida> que le gustaría mejorar y ¿qué cree usted que las tecnologías podrían ayudar a mejorar eso?

EDA: ¿a mi vida?

E1: Si (.) ¿nada?

EDA: Nada, <no no nada nada> (.), solamente en la comunicación, nada más o sea comunicarme por teléfono, porque como que ya el teléfono en casa yo tengo pero ya ni suena (riéndose) no se usa yapo (sigue riendo), porque claro yo antiguamente era teléfono en casa nomas pero ahora es la tecnología, imagínense – bueno (no comprensible 18:28) hay un terremoto ¿Qué es lo que se corta primero?

E1: La comunicación



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: la comunicación, claro, la señal°, entonces yo diría que sí, solamente la comunicación pero en caso extremo no nos sirve

E1; Claro (suena un celular)

EDA: Así soy yo, espérenme (9.0s)

E1: ¿cómo describiría usted su nivel de capacidad en el uso de herramientas digitales, está bien, se siente que a lo mejor le falta preparación?

EDA: me falta preparación° (.)

E1: ¿Usted cree que tiene un nivel bajo de uso de herramientas digitales?

EDA: Si, total

E1: Ya, y eso usted cree que la ha afectado en su bienestar personal y social

EDA: no:: fijate, no

E2: Y mantenerse alejado (no muy comprensible)

EDA: si si

E2: no hay problemas

EDA: Claro, como que no la necesito, porque o sino pido ayuda, alguien me hace las cartas (riendo), me muevo así de esa manera

E1: Y ¿ha notado algún cambio en su bienestar desde que empezó a utilizar tecnologías?

E2: En teléfono

EDA: Solamente en teléfono (.)

E1: o vendría siendo que aumento (no comprensible 19:57)

EDA: no me sirve

E1: siguiente pregunta, ¿Qué beneficios ha encontrado usted en el uso de las tecnologías para su vida cotidiana?

EDA: que beneficios (.)

E2: ha mencionado usted la comunicación por ejemplo

EDA: si, más que nada es la comunicación eh:: o sea seguimos con el asunto del celular diría yo pero tú te refieres también a por ejemplo la televisión a todo esos otros, porque yo todo los días estoy con la televisión, que me acompaña todo los



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

días la televisión, a informarme de todo lo que:: me mantiene informada, esas es la palabra

E2: Es la que la mantiene informada

E1: y por ejemplo en su bienestar emocional o social o quizás económico también, eh cree que se ha visto beneficiada también

EDA: No mi amor, si todo carísimo, ha subido todo, no para nada (.) porque antes nosotros teníamos televisión pero se le ponía un palo arriba (se ríen) para ver televisión y no pagaba nada, pero ahora todo lo tienes que pagar

E2: pero también podría confirmar que yo creo que el hecho de que tenga usted un teléfono para poder comunicarse ha influenciado a que usted se sienta mejor por ejemplo

EDA: Claro, tranquila y segura

E2; tranquila porque puede usted comunicarse con sus familia si

EDA: Claro

E2: eso me había quedado como duda

EDA: Si, no eso sí porque sin teléfono chuta uno queda como como estaba y en el campo porque uno quien se maneja con celular

E1: si

EDA: pero yo creo que todo el beneficio es ese nada más, en recibir y llamar y bueno la televisión que es la que uno aprende a conocer al mundo, viendo la tecnología en la televisión

E2; Y ¿se entretiene al final supongo?

EDA: si por su puesto, si me entretengo

E1: Pasa hartoo tiempo viendo televisión

EDA: es que yo estoy sola todo el día, entonces mi compañera es tener la televisión todo el día prendida

E1; Ah claro

E2: Claro

EDA: Claro, escucho música

E1: lo que sea pero que este metiendo ruido (se ríen)



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Claro (riendo) y mi perro que me acompaña

Transcripción 2° Entrevista



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDAD: 70

SEXO: FEMENINO

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 2 minutos y 30 segundos.

E1: ¿qué edad tiene?

EDA: Mejor te digo el nombre (risas)

EDA: 70.

E1: Ya, 70 años.

EDA: Sí

E1: Bueno, ¿en este momento se dedica a algo? Bueno, supongo que es la Presidenta del Grupo. ¿algo más que se dedique?

EDA: >[Sí, secretaria de la Junta de Vecinos]<

E1: [secretaria de la Junta de Vecinos] Bueno, presidenta del Grupo. (8.0)

E1: Muy bien. Bien. Primera pregunta es, ¿qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y o qué utiliza normalmente?

EDA: Ehh, Facebook.

E1: Dispositivos. Dispositivos como un teléfono.

EDA: > ¡Ay! ¡Cómo! <

E1: como un computador, por ejemplo, una televisión, una radio.

EDA: > Ah, celular. Celular <

E1: La televisión, por ejemplo.

EDA: Para ver nomás

E1: Algo más que ocupe. No sé.

EDA: Pendrive.

E1: Bueno. Por ejemplo, ¿no tiene acceso a una computadora?

EDA: No

E1: No tiene computadora. No. Y tampoco estos dispositivos, la tablet,

EDA: >tampoco< Solo teléfono.

E1: Solo teléfono. Bien.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Al enfrentar estos dispositivos digitales, ¿cuáles son sus principales dificultades?

EDA: Sobre todo con el celular

E1: Claro. ¿Qué dificultades a ese se le pueden presentar? Algo que no conoce quizás

EDA: Sí. Como lo que conversábamos, el QR. El código QR? El código QR. El otro es que, por ejemplo, el Messenger. Yo tengo problemas con el Messenger. Que tengo que estarlo reiniciando, reiniciando y ya hasta acá me aburro. Igual me mandan mensajes y no sé cómo poder que no se vuelva a desinstalar.

E1: Ah, vale. Quiere sacarlo, No sabe cómo

EDA: No. Quiero que quede el Messenger, pero estable. Porque, por ejemplo, si yo lo (x) lo reinstalo, ya lo reinstalo. Ya lo ocupé ese día y ya se desinstaló de nuevo

E1: Ah, se saca.

EDA: Claro, se sale. ¿Y sabes lo que pasa? Que yo tenía, porque una vez como que se echó a perder, no sé cómo, ya entonces, entonces, me pusieron un Messenger y un Messenger Lite. Por ejemplo, tengo un Feis y Feis Lite.

E1: Ya.

EDA: Yo lo dejé porque dije, voy a meter mano

E1: Claro.

EDA: Y resulta que ((cuando vino la Leila, le expliqué)) Y me funcionaba bien el Messenger. Y me sacó el Messenger Lite y de ahí que empezó a fallar

E1: Chuta.

EDA: Sí. Entonces, ese es el problema que tengo yo para, Porque igual me mandan mensaje ahí y todo.

E1: Ah, claro. Ahí.

EDA: Entonces:::::, en cuanto a lo otro, porque al final el Facebook te llega de todo. Yo elimino nomás las propagandas que a mí no me interesan.

E1: claro.

EDA: O alguna cosa que no corresponde. Igual lo doy a conocer a los administradores

del Facebook, para que vean y ahí vean, si es una cosa que no corresponde, lo ven.

E1: Vale, Eh::::: ¿Ha recibido alguna forma de capacitación en esto de los dispositivos digitales?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Solo con (la realidad, no comprensible,).

E1: ¿Y cómo fue su experiencia?

EDA: Buena.

E1: ¿Pudo aprender?

EDA: Sí, sí.

E1: Entonces podría decirse que fue una capacitación dirigida hacia su grupo.

Claro, sí.

E1: Perfecto.

EDA: Muy provechosa.

E1: ¿Qué factores, tipo económicos, educativos o físicos quizás, que considera usted que influyen en su capacidad para usar estas tecnologías?

EDA: Bueno, económicos no, porque por lo menos tengo el celular.

E1: Tiene acceso al teléfono.

EDA: Claro. Eh:::::::::: ¿Y cuál era el otro?

E1: Por ejemplo, cualquier tipo de educativo o físico quizás, que influyen en su capacidad para utilizar un teléfono, por ejemplo.

EDA: No. Nada, físico nada. Ni la capacidad tampoco, porque ya como uno está ya tanto tiempo con el aparato, ya como que ya se inventó a como era al principio.

E1: Claro, o lo básico que usted necesita.

EDA: Claro, porque al principio solamente era llamada y y(x) recibía la llamada. Pero después empezó a salir todo lo otro, Facebook y todo eso, entonces con los celulares nuevos.

E1: Bien. ¿Cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno familiar y social para aprender y utilizar las tecnologías?

EDA: Bueno, Em (1.0) yo diría que (1.2) no mucho, ((porque por ejemplo los hijos, ellos saben de todo, hasta los nieto. Los nietos me enseñan a mí.)) Porque obviamente que mi hija trabaja, pero para algunas cosas ella me ayuda.

E1: Ya.

EDA: Por ejemplo, cuando tuve que pedir la clave única, que tuve que ir al registro civil y

después tenía que volver, cambiar la clave, ella me ayudó para hacerlo.

E1: Claro, porque si hubiese dependido de usted, hubiera tenido más problemas, ¿no?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Claro. Exacto, entonces por ejemplo con mis nietos igual yo Cualquier cosa le puedo pedir ayuda. Tienen 15 años, £ ((a veces parece que tienen 12 , pero son más bubalones)) £. Pero ellos de repente, yo les digo, lo que nos enseñó la Leila, hoy ¿sabes qué? que uno entra al::::: yo le digo la palabra y se ríen, ¿por qué se ríen? porque ((no se dice así me dicen)) Al Google les digo, uno puede preguntar ahí, hablarle y él le contesta. Les dije yo a ellos, pero ellos me dicen, si eso ya hace rato que uno sabe eso.

E1: Ah, claro.

EDA: Entonces claro, que uno tenía idea yo de que se podía preguntar y te repondía

E1: buscaba directamente lo que usted le decía

EDA. Exacto. Entonces anda con esa onda, con la onda esa del inteligencia, una cosa así.

E1: La inteligencia artificial.

EDA: Esa misma.

E1:Ya.

EDA: Porque un día salimos, salí con mis nietos y yo, porque yo los cuido. Entonces, y me olvidé que yo no tengo llave de la casa. Entonces después cuando regresamos yo les dije, no vamos a poder entrar porque no tengo llave, nos vamos a tener que ir a mi casa. Entonces de repente, me dice, a ver, préstame mi celular, me dice uno de mis nietos. No me dijo que estoy viendo acá inteligencia artificial. Preguntando, ¿qué podemos hacer que se nos quede la llave de la casa? Claro, y a empezar le dan puras opciones. No nos sirve ninguna hija, así que vamos a la casa nomás

E1: Y a ver, ¿de qué manera la falta de habilidades digitales afecta su capacidad para

mantenerse en contacto con familiares y amigos o considera que sabe lo suficiente?

EDA: No, nunca uno sabe lo suficiente. En el caso, como te decía, del Messenger, a mí me complica porque igual tengo mi familia en Arica, porque soy de Arica. Tengo mi familia en Arica, entonces ellas me mandan mensajes por Messenger y yo no los puedo ver. A veces arriba me sale que tengo como 5 o 6 mensajes.

E1: Claro, cuando la aplicación presenta problemas, hay las complicaciones.

EDA:No puedo hacer nada. Como te digo, lo reinicio y no puedo hacer nada.

E1: Ya, vale, perfecto ¿Cómo influye esto de la brecha digital, lo de no tener estas habilidades, en su participación en actividades comunitarias o sociales?

EDA: Bueno, en ese sentido, no. Porque, por ejemplo, sé manejar el correo

E1: Ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Tengo mi correo, que de repente cualquier cosa me envían correo y todo, porque igual pertenezco a la mesa territorial del CESFAM, entonces igual ellos mandan o nos mandan WhatsApp. <Entonces, en ese sentido, no.>

E1: No tiene muchos problemas para comunicarse.

EDA: No, para comunicarnos, no. Porque casi la mayoría de los grupos que pertenezco son todos con WhatsApp.

E1: Ah, perfecto. (1.0) ¿Ha experimentado o ha sentido algún tipo de exclusión por esto de no tener las suficientes habilidades digitales?

EDA: No. Me he sentido excluida.

E1: Muy bien. ¿Cómo utilizan las herramientas digitales para acceder a la información o a servicios públicos? Un trámite, por ejemplo, online. ¿O no lo hace?

EDA: No.

E1: ¿Prefiere hacerlo presencial, por ejemplo?

EDA: Claro. Sí, presencial. O si no:::;, como te digo (0,5), preguntarle a mi hija por alguna cosa online, porque al menos eso no lo utilizo yo. Por ejemplo, muchos compran cosas online. Pero yo no, porque no sé.

E1: O, por ejemplo, la aplicación del banco.

EDA: No. Tampoco.

E1: ¿No la utiliza?

EDA: No, no.

E1: Bien, bien.

EDA: Sí, porque cuando la Leila igual nos enseñó eso, había muchos que hacían eso y ya tenían sus claves, qué sé yo. Yo le dije, no, yo prefiero guardar mi plata yo.

E1: ¿Lo prefiere así?

EDA: Es que, claro, prefiero. Es por preferencia.

E1: Sí. Bien. ¿Hay alguna habilidad que le gustaría realizar online, pero siente que no puede debido a su falta de habilidad?

EDA: Sí, me gustaría, por ejemplo, así como compran por online, compran cosas, porque al final salen como más baratas.

E1: Claro. Tipo, las compras por mercado libre, por ejemplo.

EDA: Una cosa así. Ya. Porque, por ejemplo, mi hijo, mi nuera lo hace todo así. Hay compañeras que también. Compran por internet. La que está conversando con usted, £ ((¿vio a la blanquita?)) £ , ellas compran cosas por online.

E1: Ah, ella se maneja.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Bueno, que el esposo también eh:::.....

E1: Se maneja un poco

EDA: Es experto.

E1: Pero a usted le gustaría aprender también.

EDA: Sí, pues me gustaría.

E1: Bien.

EDA: Me gustaría aprender.

E1: (3.0) En relación a su bienestar, ¿cómo lo definiría? En el contexto de su vida cotidiana y relacionado a las tecnologías.

EDA: Yo lo encuentro bien.

E1: ¿Lo encuentran mejorado, por ejemplo?

EDA: Sí. Sí, porque, por ejemplo, uno se puede comunicar con sus familiares de lejos. Desde muy lejos. Tengo primos que están en España, que están en Estados Unidos. Entonces, igual uno se puede comunicar con ellos. O sea, por ejemplo, vimos el caso de cuando hubo el temporal y se perdió la señal.

E1: Claro.

EDA: Ya no tenía señal. O sea, yo le mandaba un WhatsApp a mi hija y no pasaba nada. Llamaba a una persona y no, fuera de señal, fuera de línea. No sé, le faltaba.

(no comprensible 1.0) Que no tenía Wi-Fi y cosas así. Entonces, yo le decía a mi esposo. En realidad, algunos dicen que, ah, ¿para qué tener esta cuestión? Porque hay compañeros que no tienen celular. Pero es necesario. Es necesario, le digo yo, porque tú puedes estar, no sé, allá a la punta del cerro y puedes llamar a tu familia. O puedes contactarte con tu familia. No como cuando yo tenía el teléfono fijo, que el teléfono fijo era fijo.

E1: [Era fijo], no se movía,

EDA: claro. No, en cambio, con el celular, no, de repente nosotros viajamos a Arica y le

llamo a mi hija para acá. Entonces, en ese sentido, para mí es bien útil.

E1: Me gusta.

E2: Como que tiene un impacto en las conexiones con personas muy lejanas.

Y eso es un impacto positivo.

EDA: Sí. Igual para el Facebook, que siempre ponen cosas, fotitos de los niños, entonces uno ya se comunica igual.

E1: Bien, ¿cómo ha cambiado su percepción del bienestar en la introducción de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

las tecnologías? o han empeorado.

EDA: No, son útiles. Son útiles totalmente. Son muy útiles. Incluso uno se puede hasta entretener, porque yo tengo un juego.

E1: Claro.

EDA: Hasta las 2 de la mañana jugando, porque yo hasta ahora no me voy a jugar. Y

sigo, sigo, porque como que uno se pica y sigo jugando.

E1: Claro, como entretención.

EDA: Es una entretención.

E1: Sirve mucho.

EDA: Sí, sí. Porque, ¿sabes qué? A mí me gusta mucho eso. Incluso a mí me gusta llenar

puzle , sopa de letras. Me encanta, me encanta.

E2: Y hay hartos juegos así en el teléfono

EDA: Sí, claro. Y eso le sirve a uno para esto. Para la mente.

E1: Claro. Bien. Bueno, relacionado con lo anterior, ¿siente que la tecnología ha mejorado o empeorado su calidad de vida?

EDA: No, no ha mejorado. Lo único que el Messenger que me da lata

E1: Esto de la comunicación es como lo único que ha mejorado.

EDA: Sí, sí.

E1: Bien.

EDA: Sí, porque, por ejemplo, igual con mis compañeros que tenemos el WhatsApp del grupo, igual cualquier cosa, al tiro, como ustedes, por ejemplo, les comunico al tiro, miren esto, esto, aquí, están de acuerdo. Somos inmediatas.

E1: Claro

EDA: porque ellas me dicen, pero es que tú eres la presidenta, tú tienes que tomar las decisiones. No, porque yo soy democrática. Yo soy la presidenta, pero no soy la dueña de ustedes. Ustedes tienen que opinar. Si les quieren o no quieren. Ya, entonces, claro, como todos dijeron que bueno, que era ideal porque nosotros necesitamos aprender más de la tecnología. Porque ahora es todo tecnológico.

E1: Claro.

EDA: Todo, todo.

E1: Casi todo es tecnológico y avanza a pasos gigantes.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Claro, y cada vez más, cada vez más, que ya creo que ((estos celulares ya nosotros vamos a tener que cambiarlos)). Porque ya vienen otros más completos.

E1: Y siempre salen todos los años.

EDA: Claro.

E1: ¿Siente que hay algún aspecto de su vida que podría mejorar con la ayuda de la tecnología?

EDA: Yo creo que sí.

E1: ¿Por ejemplo?

EDA: No sé, como te decía, aprender otras cosas que uno no sabe.

E1: Claro. Ustedes se limitan a comunicarse y a entenderse.

EDA: Porque uno cree que eso es todo. Uno cree que comunicarse por WhatsApp o hablar por teléfono o ver Facebook, eso es el mundo de uno. Pero hay más que también nosotros podemos aprender. Entonces, para que no digan la señora, que no sabe para nada. Y no es tampoco tanto por la vanidad, es porque la tecnología está avanzando.

E1: Claro, y es necesario al fin y al trabajo.

EDA: Y nosotros, por ejemplo, no somos como viejas así como antiguas po. Entonces queremos aprender de todas estas cosas nuevas.

E1: ¿Su nivel de capacidad en el uso de herramientas digitales? ¿Cómo lo describiría?

EDA: Yo diría que con <seis>

E1: ¿Así como de uno a diez?

EDA: Sí, un seis. Un seis. Porque como te digo, sé lo justo y lo necesario.

E1: Lo justo y lo necesario.

EDA: Claro. ((Y eso que todavía me estoy subiendo mucho, un seis))

E1: Es bueno que considere un número como medio alto. Y además el hecho de que quiera seguir aprendiendo le da valor. Le da valor. ¿De qué manera cree que sus habilidades digitales afectan su bienestar social? O personal quizás,

EDA: ¿Que me afecten?

E1: Sí, que le afecte.

EDA: Eh::::: No, por ejemplo, a uno le afecta cuando, por ejemplo, ya sí, estoy (no es comprensible 1.0). De la Junta de Vecinos.

E1: Claro.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: o sea, de la Mesa Territorial del Sector Vecinal 3. Ahí están casi todos los dirigentes. Entonces hay dirigentes que opinan tonterías nomás. Entonces, molesta.
E1: ¿Molesta?

EDA: Molesta. Incluso en una ocasión yo puse algo que no, si no era ni ofensa, nada, era una opinión. Y otro dirigente puso algo como habló la peruana.

E1: Ya, ok. Tienen este tipo de:::::

EDA: Es ofensivo. Porque yo no soy peruana.

E1: Claro.

EDA: Y si fuera peruana.

E1: Está ofensa por internet, claro, por línea.

EDA: Y hablé directamente con la Secretaría de Organización Comunitaria y le dije que yo me iba a retirar del Whatsapp porque yo no permitía que me estuviera faltando el respeto.

E1: Claro, [las faltas de respeto].

EDA: Y me dijo, no se preocupe señora Guillermina, me dijo, porque yo lo voy a (incomprensible 1.0) a él. A él lo voy a eliminar del WhatsApp. Y siempre, hasta ahora de nuevo volvió y siempre anda diciendo cosas que no corresponden.

E1: Las faltas de respeto total. Claro, sí. Ya, Desde que comenzó a utilizar las tecnologías, ¿qué cambio en su bienestar ha sentido? ¿Qué ha experimentado?

EDA: Es que como que uno se siente ya más grande, así una cosa como, sabes harto, pero o sea, no es mucho lo que uno sabe. Pero se puede manejar.

E1:Claro.

EDA: Entonces, eso igual lo hace porque, como te digo, uno puede estar en cualquier parte y uno se puede comunicar. O una urgencia, si estoy yo acá y me caigo, qué sé yo, llamo a mi esposo y... Ah, voy a

E1: Puede aparecer al tiro.

EDA: £ ((Claro, o a lo mejor no, para que me muera)) £.

E1: ((Bueno, ahí uno nunca sabe)) Sí, sí. Eh, bueno, esta pregunta ya no es necesaria. Y esta ya la preguntamos. Bueno, con eso estaríamos. Le agradecemos.

EDA: Ya, pues

Le agradecemos totalmente y, bueno, nada más.

E2: Oye, y lo otro, entre paréntesis. Ajá.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Transcripción 3° Entrevista

EDAD: 84

SEXO: FEMENINO



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 3 minutos.

[EDA]

Ya, mi edad, ya se las dije.

[E1]

No, no se lo ocupe. Bien, ¿qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza?
¿Un teléfono? ¿Un computador?

[EDA]

El teléfono y el computador. El computador lo uso más para jugar.

[E1]

Ya.

[EDA]

Y cuando mi esposo se va a acostar primero y me deja el computador, yo juego...
Estos juegos chinos.

[E1]

Ya.

[EDA]

Es decir, cada vez estamos buscando juegos, porque hay uno que me lo aprendí.
Dice, sé dónde encontrarla, esta para que me salga más puntaje.

[E1]

Vale. Ah, ya.

[EDA]

Entonces yo le dije a Gabriel, ya, cámbiamelo porque yo empecé acá en este otro.
Sí, le dije, este tiene más dificultad, voy a empezar con este. Y nosotros con mi
esposo siempre estamos, como te dijera, es pasajero. O sea, si se trae acá o vemos
películas, pero él grabó películas, pero antiguas, antiguas, antiguas. Y tiene todo,
entonces de las que a veces se me ocurre algo, quiero hoy, quiero esta y la busco.
Y en esa noche tenemos.

[E1]

¿La tiene, por ejemplo, en digital o la tiene en cassette, por ejemplo?

[EDA]

No, no en cassette, no. La tiene toda guardada en...

[E1]

Ah, ya. Tiene todo digital, ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Claro, todo digital.

[E1]

Bien, bien. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al usar este tipo de dispositivos?

[EDA]

Ya, a veces se me... en primer lugar el famoso QR, que no tengo, no lo uso por miedo.

[E1]

¿Miedo?

[EDA]

Me da miedo, justamente yo dije porque no sé usar el QR. Lo que sí, yo no he comprado todavía. Mi marido, todos nosotros lo compramos, tenemos un sistema. Compramos todas nuestras cosas por internet.

[E1]

Ya.

[EDA]

Desde la pandemia.

[E1]

Bien.

[EDA]

Entonces, ahora el líder me viene, por ejemplo, lo pido en la mañana, como hay un líder acá cerca, lo pido en la mañana y en la tarde tengo toda mi mercadería.

[E1]

Ah, ya.

[EDA]

Pero hay una cierta mercadería que yo no compro, porque como yo tengo que ir a pagarme el día, otro día, entonces vamos al mall de acá, entonces ahí yo puedo llevar, yo tengo un chico que me traslada.

[E1]

Ah, vale.

[EDA]

Entonces, puedo llevar a mi marido en silla de ruedas, y ahí hago de que él pueda ver a otras personas, no pasar encerrado.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]
Claro.

[EDA]
Y otras veces también vamos al centro, vamos a almorzar afuera, es decir, nosotros tenemos ese sistema. Almorzar fuera no va a ser tan seguido ahora porque está muy caro.

[E1]
Ya, sí, es difícil.

[EDA]
Pero sí salimos. Entonces, en eso, las cosas en forma presencial. Entonces, yo ahí compro y yo todo lo pago con débito.

[E1]
Ya.

[EDA]
Yo manejo.

[E1]
Nada más la tarjeta. La tarjeta se maneja. La tarjeta no es problema.

[EDA]
No, no tengo ningún problema, compro con débito, hago transferencias.

[E1]
Ah, usa la aplicación del banco.

[EDA]
Sí.

[E1]
Ah, perfecto.

[EDA]
Sí, tengo mi banco. Sí, incluso ahora cuando me fui a pagar y le digo, tome la tarjeta, por favor. Y me quedan mirando. Entonces, pero tome, que no tienes dinero. No, no, no la tarjeta. Nada más. Y después hago con los papeles así. Porque nos falta que te esté esperando afuera. Que una vez me pasó. Entonces, menos mal que yo estaba con un sobrino. El mismo que me traslada. Y lo vio y corrió hasta donde estaba. Y yo... no se alcanzaron a tirar encima de mí. Pero de ahí, yo ya tengo el horario en que voy al banco.

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Ah, ya, entiendo.

[EDA]

Que es un horario en que, justo a las 12, justo. Tiene que ser. Todo así calculado.

[E1]

Claro, lo bueno es que cuando uno va al banco presencial, en su caso, tiene más facilidades para entrar. Y tiene preferencia.

[EDA]

Sí.

[E1]

Sí, sí, lo he visto también. Siguiendo pregunta es, si ha recibido alguna forma de capacitación en esto del uso de las herramientas digitales.

[EDA]

Sí.

[E1]

¿Cómo fue su experiencia?

[EDA]

Muy buena.

[E1]

Bien, ¿qué tal? Cuéntenos.

[EDA]

Bueno, una de las cosas es de tener anotado todo de mi usuario de asuntos del banco.

[E1]

Ya.

[EDA]

Porque con ella, yo sabía algo, pero aprendí. Primero, si quiero hacerlo en el computador, sé manejarla, aprendí. Con ella, aprendí la tarjetita.

[E1]

Ya.

[EDA]

Yo la tenía muy guardada, me la hacía mi marido.

[E1]

Ah, ya. Pero usted aprendió por...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Yo aprendí, claro. Entonces, ahora mi marido a veces me ve en asuntos de las cuentas. Pero yo le voy dictando los...

[E1]

Claro, los numeritos de la tarjeta. Y sabe lo que tiene que hacer, claro. Eso es bueno.

[EDA]

Entonces, eso lo aprendí muy bien. Y la otra cosa fue de que, sabiendo eso, yo... Esto es una historia. Fui a comprar zapatos, aproveché de todos mis viajes, encontré unos de oferta y los compré. Cuando llegué a la casa, encontré que me quedaban demasiado chicos, muy apretados.

[E1]

Vale.

[EDA]

Así que como podía devolverlos, fui este 15 antes de que venciera la fecha y los cambié. Entonces, empezaron las niñas. Y se me había perdido la boleta. Ah. Entonces, le dije yo, sí, pero yo compré con débito. No, es que no querían... Pesqué yo mi celular y lo busqué.

[E1]

Claro, le mostró la compra.

[EDA]

Lo encontré y se lo mostré. Al verme vieja, todos estos creen que como uno es vieja, no sabe, no se puede manejar eso.

[E1]

Ya.

[EDA]

Aquí está mi compra. Ay, no, si aquí la tenemos. Entonces, le dije yo, ¿por qué creen que... porque una es vieja? No, le dije yo, no soy tonta.

[E1]

Ya.

[EDA]

Entonces, mi actitud no es de 84 años, por supuesto. Porque yo no me considero de esa edad.

[E1]

No lo representa tampoco, permítame decirle. Pero bueno.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Entonces... La otra cosa que siempre es ejercicio y todas las cosas. Eso fue y me sentí tan re bien. Y le prometo que le agradecí a la chiquilla. Entonces, lo que pasó ella... Mi marido me lo había enseñado, pero me habían sacado el miedo.

[E1]

Claro, eso es lo que...

[EDA]

Eso es lo que uno tiene. Como adulto mayor, te lo digo, uno tiene miedo. Porque no tanto porque de tu capacidad. Yo estoy muy segura de lo que yo sé. De lo que yo tengo. Y soy bien segura en eso.

[E1]

Ya.

[EDA]

Pero el otro, el que te ve. Me carga a mí...

[E1]

El que está al frente.

[EDA]

A mí me carga, cuando era el adulto mayor. Yo recorrí poco el adulto mayor. Porque te prometo que en vez de subir... Y el presidente empieza, viejita. Y un día me dio tanta rabia, le dije yo. Porque acá hay ratos. Qué viejita acá, qué viejita allá. Oye, le dije yo: te dará Alzheimer. ¿Por qué? Porque no te acuerdas mis nombres ni los nombres de ninguna. Aprovecha, le dije yo, eres más joven. Aprovecha, aprendiste los nombres de todas. Y así no te va a dar Alzheimer. Y me queda mirando. Y le dije, mi nombre es Lidia. Y tú si cuando me digas viejita, yo no te voy a hacer caso.

[E1]

Ah, ya. Se lo dejó clarito.

[EDA]

Y a todos les digo lo mismo. A mí me dicen viejita. Incluso ni a mi hijo les permito. Mis nietos nomás que me dicen. Abu - Lila. No me acuerdo tampoco.

[E1]

Bueno, ¿qué factores cree usted que considera que influyen en su capacidad para usar las tecnologías? Por ejemplo, educación o algún tema físico.

[EDA]

Yo también soy bien buena practicando Facebook, Whatsapp. Manejo todo eso en el Facebook, Whatsapp. Estoy con un...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

¿Saliendo de un cuadro?

[EDA]

Sí. Estoy saliendo de un cuadro que tuve de resfriado. Pero el médico fue ayer y me dijo, no, me dijo, esto se transforma en alergia.

[E1]

Ya.

[EDA]

Y hoy día empecé con los remedios, pero... Me da... De repente, y de repente... Y mi problema siempre ha sido la garganta. Es decir, mi... Yo siempre ando con un pañuelo. Y siempre cerrado acá porque... De joven siempre... Tengo problemas con mi garganta.

[E1]

Le falta un vasito de agüita. ¿Un vasito con agüita? Sí.

[EDA]

¿Tiene agua? No.

[E1]

Ahí le vamos a pedir.

[EDA]

No, no, no, no. No, no se preocupe. No, no, no, tengo agua al salir.

[E1]

De acuerdo. Que igual vamos a seguir conversando. ¿Cómo describiría el apoyo que usted recibe en su entorno familiar, social, para aprender y utilizar estas tecnologías?

[EDA]

Muy bueno.

[E1]

¿Le gusta? ¿Es bueno? ¿Siente que recibe bastante apoyo?

[EDA]

Sí, mucho apoyo. Tengo una familia, somos todos muy achoclonados. Incluso yo ahora estoy pasando un momento un poco difícil con mi hermana, que es por asunto de salud. Pero mis yernos, mis nueras están todos... Mis hijos... No los tengo todos acá. Pero... Mis hijas están acá. Yo no vivo con ellos tampoco.

[E1]

Pero le hacen estar presente incluso mediante tecnologías.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Porque ellas me llaman. Nosotros tenemos WhatsApp de la familia.

[E1]

Ah, bien. Entonces, bueno, se mantiene apoyada igual. Qué bueno. ¿Siente que la falta de habilidades digitales afecta su capacidad para mantenerse en contacto con familiares o amigos? ¿Siente que sabe lo justo y necesario, por ejemplo?

[EDA]

Sí, no... Porque... Veo que me falta algo... Bueno, yo tengo el apoyo de mi marido. Y sé... Él está siempre... Vamos estudiando, estudiando... Y nosotros hemos hecho todos los cursos habidos y por haber

[E1]

Ah, perfecto.

[EDA]

Entonces, él fue dirigente social. Y fue el presidente de esta junta de vecinos. Y fue el que hizo todo esto, todo este asunto que está aquí.

[E1]

Qué buena igual.

[EDA]

Y yo ese comité de damas era cuando yo era la... Fui presidente y se presentó un taller.

[E1]

¿Un comité de damas?

[EDA]

Sí, yo lo formé. Este es el taller que está ahí.

[E1]

Muy bueno.

[EDA]

Más rápido porque... Esto yo la canto mucho.

[E1]

Bueno, llevamos recién 11 minutos. ¿Cómo cree usted que influye la brecha digital en su participación en actividades comunitarias o sociales? ¿No hay un impedimento para poder participar en este tipo de actividades, por ejemplo?

[EDA]

Ah, no.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

El hecho de que no se maneje, quizás totalmente, no ha sido un impedimento.

[EDA]

Aquí casi todas... (balbuceos)

[E1]

¿Con el WhatsApp, por ejemplo?

[EDA]

Sí, con el WhatsApp.

[E1]

Todas se manejan con el WhatsApp.

[EDA]

Claro, yo tengo WhatsApp y las tengo todas acá. Entonces, yo necesito hablar con alguien en forma personal. Entonces, yo le escribo.

[E1]

Perfecto.

[EDA]

Eso fue lo que me costó un poco más. Es decir, no escribía porque... flojera.

[E1]

Ah, bueno.

[EDA]

En serio. Me da flojera y la otra cosa es que para usar WhatsApp tengo que usar lentes.

[E1]

Ya.

[EDA]

Eso es otra cosa. Yo leo, incluso leo letras chicas. Ahora ya me estoy costando un poco las letras de chicas sin lentes.

[E1]

Y nosotros aquí, con lentes. Ah, qué bueno.

[EDA]

Pero no fumen, no tomen, hagan ejercicio y van a llegar a viejo.

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Gracias, muchas gracias. Buen consejo. ¿Cómo utiliza las herramientas digitales para acceder a la información o a servicios públicos? ¿O, por ejemplo, prefiere hacerlo de forma presencial?

[EDA]

A veces prefiero presencial por una de las razones de lo que nos pasa a nosotros. Llamando por teléfono, ahora están pidiendo teléfono. Así que ahora les voy a decir que usen su QR. No sé si lo tienen. Yo estaba pidiendo para hablar con alguien y no contestan.

[E1]

Ya.

[EDA]

Suena y suena el teléfono. Pero si ellos están usando eso, primero deberían... Yo encuentro que está malo. Por una de las razones de que nosotros aquí en San Pedro, la mayoría, yo trabajé en la formación de la comuna de San Pedro. Entonces, como se va expandiendo esto, ya la conozco, San Pedro. Entonces, yo vivo hace 40 años acá. Entonces, como les dijera, como que cuesta con el asunto de la tecnología, porque también hay algo que ellos tienen que preocuparse. El personal que atiende, no todo es...

[E1]

¿Son como muy abiertos, por ejemplo?

[EDA]

No, no saben manejarlo.

[E1]

Ah, ya, no saben manejarlo todo el mundo tampoco.

[EDA]

Tienen que preocuparse de que el personal que va a recibir, y que sea alguien que realmente sepa.

[E1]

¿Siente a veces que las personas no solucionan sus problemas?

[EDA]

No.

[E1]

Vale.

[EDA]

Encuentro que a veces no, y por falta de empatía.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]
También...

[EDA]
Porque ahora este asunto, que para la fe, están quitando el hecho de comunicación. Comunicación, es decir, presencial, verbal. Yo, ¿por qué saco a mi esposo? Para poderlo sacar un poco de ese computador. Así que después vamos a tener todo cada vez... Bueno, aquí es para que se mueran los viejos. Porque realmente, ellos no van a hacer este... Y por eso que prefieren el presencial.

[E1]
Perfecto.

[EDA]
Ellos quieren ahorrarse trabajo. Porque los viejitos, pelean, se enojan. ¿Y por qué quieren hacerlo ahora? Es porque, bueno, realmente ahora yo no estoy entendiendo de que quieran hacerlo así por el hecho de tanto asalto.

[E1]
Ya, el hecho de la estafa.

[EDA]
No, y la otra cosa que...

[E1]
Y el asalto también.

[EDA]
Ustedes deben de haber sabido de lo que pasó en Boca Sur.

[E1]
Sí, fue terrible, terrible. Bueno, vamos a la siguiente pregunta. Si hay alguna actividad social, por ejemplo, o alguna actividad en general que le gustaría realizar online, en línea, pero siente que no puede debido a su falta de habilidades.

[EDA]
A falta de miedo.

[E1]
¿O falta de miedo? Miedo.

[EDA]
El miedo... Había una psicóloga. Y después me dije, no. Porque te empiezan a pedir datos. Y cuando empezó a pedirme mi edad, mis teléfonos, después me dice, mi rut. Yo le dije, le puse, chao.

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Ya, ahí pierde la confianza. Claro. Se entiende.

[EDA]

Entonces, realmente, no soy amiga de los...

[E1]

De estos trámites online.

[EDA]

De los trámites online, no.

[E1]

Ya, entiendo.

[EDA]

Yo prefiero ver la persona.

[E1]

Sí, el hecho de la entrega de datos por internet no le causa seguridad. Bien, perfecto. ¿Cómo podría definir su bienestar social en su vida cotidiana?

[EDA]

Bueno.

[E1]

Bueno, actualmente considera que es bueno.

[EDA]

Bueno. Yo trabajé mucho acá con la gente. Voy al supermercado... En Concepción, en Talcahuano, donde vaya. Porque trabajaba en diferentes partes. Entonces, ahora todo lo que fue en el mundo está en viejo. En los descados, todavía. Hemos tenido muy buenos resultados.

[E1]

Ya.

[EDA]

Porque nosotros formamos un grupo acá con mi esposo. Entonces... Voy a la esquina, me demoro como dos horas. Voy a la feria. Antes, conversando con una, con otra. Yo soy buena para conversar. Mi marido dice... Yo hago el almuerzo del día. Me dice porque... Si no, nos vamos a las cinco de la tarde.

[E1]

Bueno, se pone la capa en ese sentido. La capa de superhéroe. ¿Qué factores considera usted que influyen en todo el bienestar social?

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Bastante.

[E1]

¿Pero qué factores, por ejemplo?

[EDA]

De sentirse uno... ¿Cómo te dijeron? Cuando te hablan con cariño. Te ven así de... Hola, ¿cómo estás? Entonces, es decir, soy importante.

[E1]

Ya, de sentirse importante.

[EDA]

Es decir, yo no he pasado... Así nomás. Y yo siempre... Me vivo nosotros muy tranquilo. Porque no hemos pasado así por la vida. Sin que nos conociéramos. Yo he trabajado también en Asuntos Mundiales. Tengo una hija que fue a trabajar... Bueno, por medio de una asociación. O por un proyecto que había. A la India. Entonces, ella es traductora e intérprete en inglés.

[E1]

Ah, perfecto.

[EDA]

Y también... Ella ha hecho muchas cosas. Y también pertenece a los... ¿Cuánto se llama? A los Médicos Sin Fronteras. Que ya trabajó... Y ahora se va desde el próximo año.

[E1]

Bien.

[EDA]

A hacer Asuntos Sociales.

[E1]

¿Cómo ha cambiado su punto de vista del bienestar? Con esto de cuando llegaron las tecnologías.

[EDA]

Llegó la tecnología al principio... con mi esposo no queríamos.

[E1]

Ya.

[EDA]

Por una, la razón de que... Cuando empezaron los chicos, fueron los primeros en tener celular.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]
Ya.

[EDA]
Papá, ya. Nos regalaron un celular. Ay, esto que es el tener, no. Porque nosotros antes salíamos para todas partes.

[E1]
Ya.

[EDA]
Estamos muy yuntas los dos. Somos muy yuntas. Entonces... Quieren saber a dónde estamos metidos. Que después... Papá, ¿dónde estás? ¿Qué estás haciendo?... Cuando no era uno, era el otro.

[E1]
Ya.

[EDA]
Entonces no querían. Pasaron a ustedes. El no más, yo no quiero, yo no quiero, yo no quiero.

[E1]
Ah, ok.

[EDA]
Porque me carga que me estén controlando. Entonces... Eso fue al principio.

[E1]
Bien.

[EDA]
Y después ya... Pero ahora... Ahora, en este momento, tú me preguntas eso... Yo te digo, no puedo vivir sin este cosito.

[E1]
Ya.

[EDA]
¿Y sabes por qué lo ando trayendo así? Porque el otro día yo estaba en Concepción. Y... Y pasó un muchacho.

[E1]
Ajá.

[EDA]
Justo me llaman. Y a mí me carga... En la calle.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

En la calle.

[EDA]

Y estaba saliendo de reunir. Y mi esposo estaba... Estaba en su silla y estaba mirando.

[E1]

Bien.

[EDA]

Vio que se estaba sacando harta también. Y yo... Y lo miro así. Lo pongo así.

[E1]

Claro.

[EDA]

Me miro. Me miro en un formato tan despectivo. Y me dice... ¡Ah! Me dice... Por lo viejo.

[E1]

Ah, claro.

[EDA]

Y él dijo, oye, si esta cuestión ni funciona. Yo lo saqué porque ni funciona esta cuestión. Entonces... Y lo metí en la cartera. Me dijo... Y yo andaba justamente comprándole fundas.

[E1]

Ah, claro.

[EDA]

Y le compré.

[E1]

Seguía con esa nueva no más.

[EDA]

Con esta nueva no más.

[E1]

Bueno.

[EDA]

Mientras me dure...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Claro. Mientras dure y funcione. ¿Siente que la tecnología ha empeorado o mejorado su calidad de vida?

[EDA]

En... En... Sí, con sa.

[E1]

Ya. 50-50.

[EDA]

A veces sí. 50-50. Por una de las razones de que... Bueno, yo trato cuando... Con mi esposo hacemos las cosas... Si trae una noticia, me llama. Que mira esto o alguna... De esa forma. Porque si no...

[E1]

La mantiene informada.

[EDA]

Me mantiene informada. Porque yo le dije al principio... Claro, yo me iba a ver teleserie.

Y él metido en el computador. Yo le dije... Fuimos un tiempo así.

[E1]

Claro.

[EDA]

Y vimos de que nos estamos distanciando.

[E1]

Ah, perfecto. Se entiende. Ah, ya. Estaban... ¿Se estaban enviando con el tema de la tecnología?

[EDA]

Claro. Él le ponía la tecnología porque él lo podía manejar. Y va descubriendo y va estudiando. Y hace cursos y todo el asunto. Entonces... Y es su manera de estar. A pesar que él hace cosas en la casa. Porque tampoco... El computador apagado en la mañana. Porque... Tiene que... Ayudar.

[E1]

Ajá.

[EDA]

Y gracias a eso el médico nos mostró bien también. Y... Y yo le dije... ¿Para qué te casaste con alguien como yo? Mandarina. Ah. Eh... Sí. Como 50-50. Porque después... Él me dijo... Oye, pero si tú pasas ahí viendo tele... Toda la tarde. Con tanta novela. Tanta cuestión.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Se entiende.

[EDA]

Sí, pero me pongo a tejer. O me pongo a ordenar la pieza. Siempre estoy haciendo algo. Y sí me dice... Pero... Pero nos estamos comunicando menos. Y yo ya te lo dije. Y no... Como que no me hiciste caso. Entonces ya. Salgamos. Salimos. Nosotros todas las cosas las arreglamos siempre saliendo.

[E1]

Bien.

[EDA]

Nunca en la casa para no pelear.

[E1]

Mire qué interesante. Me gusta... Para considerar.

[EDA]

Para considerar, claro. Ya.

[E1]

Bien.

[EDA]

Ya les dije. No, no hay problema. Es decir... Yo formé el comité, pero... Nosotras somos... Antiguas... Todas somos más... Lógico, porque... De muchos años.

[E1]

Ajá.

[EDA]

Entonces... Algunas que a pesar que... Se fueron a las famosas fugidas.

[E1]

Ya.

[EDA]

Pero la presidenta... Yo, yo, yo y después yo y después yo... No existe nadie más que yo.

[E1]

Claro. Entiendo. Habían tenido sus disputas.

[EDA]

Especialmente conmigo.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Bueno. Bueno, vamos a continuar.

[EDA]

Es decir, el control es diferente conmigo, porque...

[E1]

¿Hay algún aspecto de su vida que le gustaría mejorar y cree que las tecnologías pueden ayudar?

[EDA]

A ver... Bueno, incluso me... Me ha ayudado en el hecho de que estoy... Tengo... Tres hermanas. Somos cinco.

[E1]

Ya.

[EDA]

Tres hermanas, una... Está en Temuco, está postrada... Pero esa lo hizo porque le dio una depresión y se metió en la cama y nadie la sacó.

[E1]

Bien.

[EDA]

Pero últimamente... ¿No hace un mes? Hace un mes. En Temuco es mi hermana, que es la que yo crié porque quedamos sin mamá. Empezó con un dolor de cabeza muy fuerte y la llevó inmediatamente al hospital naval porque mi padre era de la Marina también.

[E1]

Ya, sí.

[EDA]

Y le encontraron un tumor en la masa.

[E1]

Ah, ya, la masa cerebral.

[EDA]

La masa cerebral y no es operable. Ahora último mismo, otra opinión que me la trajo mi hija en el domingo y me dice... Mamá me dice igual que más o menos unos tres meses puede durar. Entonces... Eso me tiene mal. Pero, ¿sabes? Me pongo a jugar.

[E1]

Ya, se puede distraer.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Me pongo... Como me distraigo, pues jugando el solidario.

[E1]

Ah, el solidario. Entretenido.

[EDA]

Entonces empiezo a jugar juegos en el internet y en eso me... Especialmente en la noche cuando no puedo leer, no puedo estudiar. Ah, también leo.

[E1]

Ah, perfecto.

[EDA]

Estoy leyendo Coelho. No, sí. He leído toda mi vida. Y una de las cosas, en mi casa tú puedes encontrar más libros que otra cosa.

[E1]

Ah, ya. Todos.

[EDA]

Todos somos buenos para leer porque nosotros, mi esposo y yo nos enamoramos leyendo.

[E1]

Ah, ya, ya.

[EDA]

Era de antes.

[E1]

Uno que lee súper poco. Sí. A estas generaciones de ahora estamos sucias.

[EDA]

Y mi hija, mi hija, la mayor, me trae libros. Compra ella y me cambia. Ya empieza. Mamá, ¿lo leíste? Sí, lo leí. Ah, mamá, yo no leí esto porque no me tincó. Yo te lo voy a explicar, pero yo no leí. Entonces... Mamá ahora me trajo dos más. Uy, pero si no he terminado Coelho. No importa dice mi hija, termina los dos nomás. Entonces cuando me desvelo, me pongo a leer.

[E1]

Ya. Qué buena sí. Igual practica harto la lectura.

[EDA]

Entonces al leer también es otra de... También tengo lecturas acá.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Ah, ¿lo usa para leer también el teléfono?

[EDA]

También lo uso para leer.

[E1]

Bien, bien se entiende lo que dijo.

[EDA]

A las cinco de la mañana.

[E1]

Sí, uno se desvela también. Sí. ¿Y cómo es que...

[EDA]

Y tengo que estar con ese problema y la otra tiene Alzheimer.

[E1]

Ah, vale.

[EDA]

Está empezando con el Alzheimer. Entonces... Pero vinieron el domingo, estuvieron en la casa. Todavía mi hermana, algo de todavía... Porque va a ir perdiendo... Está hablando un poco enredado ya. Entonces va a ir perdiendo... De a poco va a ir perdiendo...

[E1]

Ya, pero qué bueno, sigue igual. Así puede mantener.

[EDA]

No, no, no. Si nos mantenemos, le cuesta a ella hablar por teléfono.

[E1]

Ya.

[EDA]

No, no. Y mi hija, y todos estamos pendientes de ella, así que...

[E1]

Claro.

[EDA]

No, y mis hijos, yo tengo cuatro hijos. Por lo tanto, los cuatro están casados. Tengo una nueva yerno, mi yerno, muy buena persona. Mi nuera también. Y nosotros somos todos achoclonados. Incluso mi nuera hace las mil y una para poder traerme los niños. Vienen mis nietos a vacacionar, a la casa, o nosotros también. Mi hija nos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

saca de vacaciones. Así que nosotros en ese sentido no... no tenemos problemas. Estamos pasando una muy buena vejez. No nos falta dinero tampoco.

[E1]

Qué bueno que lo sienta de esa manera.

[EDA]

Una buena... Así lo decimos con mi esposo. Dice, mira, tú puedes estar en silla de ruedas, pero has hecho un montón de cosas.

[E1]

Claro.

[EDA]

Y nos recordamos de todo lo que hemos hecho. Le decíamos que hemos hecho mentiras también cuando mentíamos. Para podernos ver. Yo le digo, ay, no me acuerdo mucho. Y dice, ay, yo tengo una buena memoria, así que yo me acuerdo. Y así. Cuando íbamos al campamento, entonces, tenemos una vida juntos. Hemos hecho todo juntos. Fuimos a la Mundial acá en Chile juntos. Con nuestro grupo. Nosotros fuimos un grupo y el grupo ya corren acá en San Pedro.

[E1]

Mire. Entretenidos igual. Sí, ya. Qué bonita la dinámica que tiene con su familia. Es de admirar. Es admirable, totalmente.

[EDA]

No, es bueno que... que ustedes que son jovencitos empiecen a practicar y cuando busquen su pareja, que sea alguien que... como te decía, cuando empiezas a recibir como cosas diferentes a ti, que ojalá tengan algo en común.

[E1]

Sí. Sí, es la idea, claro.

[EDA]

Es la idea. Porque a lo menos nosotros como que teníamos que abrirle a los libros.

[E1]

Ya. Ahí está su conexión fuerte.

[EDA]

Era muy bueno para leer y yo, bueno, lógico, estaba estudiando, estaba terminando. Entonces, es que antes a nosotros nos obligaban en el liceo a leer también.

[E1]

Sí, obvio. Claro, la educación antes era diferente.

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Era diferente. Nos obligaban. El famoso Quijote, me acuerdo que me empecé a llorar. El famoso Quijote.

[E1]

Usted tuvo que leer, me imagino, el Quijote completo. Todo completo. Claro, yo tuve que leer una versión muy resumida. Claramente ha cambiado. O ha sido extracto del libro. Claro, un pedacito del libro.

[EDA]

Todo completo. Y tocó que mi esposo tuvo la misma profesora de castellano que tuve yo. En esas casualidades de la vida. No, porque la señora era de otras partes.

[E1]

¿Era el destino que usted estuviera con él? ¿Era destino que estuviera junto entonces?

[EDA]

Sí.

[E1]

Ya, a ver, vamos a seguir. ¿Cómo describiría su nivel de capacidad en el uso de la herramienta o de los dispositivos digitales?

[EDA]

Mira, como un 5.

[E1]

¿Un 5?

[EDA]

Sí.

[E1]

La señora Guillermina también nos dio un número del 1 al 10. Ya era igual a esta, ¿no? Sí, me gusta. Siente que está como... Mitad y mitad, ¿sabe lo que necesita saber?

[EDA]

Claro.

[E1]

Claro, ya, me gusta. ¿Cómo cree o de qué manera cree que sus habilidades digitales con las tecnologías afectan su bienestar?

[E2]

Quizás puede ser como lo que nos platicaba antes, que con su esposo se encierran mucho...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Ah, claro. Quizás... Bueno, a mis nietos yo trato de sacarlos cuando vienen, porque... Y mi hijo también. Mi hijo especialmente es mayor, ahora va a venir a ver a su tía. Se encierra la pieza y... Fui doña madre. Desconecté la luz.

[E1]

Ajá.

[EDA]

Desconecté. Es decir, la parte del dormitorio nosotros la tenemos separado, porque yo no puedo ir a la cocina y la tenemos separada. Y la verdad es que ahí se metieron todos encima porque quedó mi marido quedando todo sin...

[E1]

Sin luz.

[EDA]

Sin luz, po. Es que yo estoy perdiendo, que yo estoy haciendo una tarea, que yo estoy haciendo todo esto.

[E1]

Claro, está todo ocupado. Todo ocupado.

[EDA]

No sé yo qué pasó. Ay, que enchufé mal. Ah, no, mejor eso fue. Y lo hice a propósito.

[E1]

En ese sentido cree que quizá lo encierra.

[EDA]

Lo encierra, claro, y lo encierra a todos.

[E1]

Ya, entiendo. Se incluye también.

[EDA]

Sí, me incluye porque a veces también voy yo y me voy al living y mi marido está en el comedor, porque ahí hubo que sacarlos de la biblioteca, de su escritorio, porque no veía hacia afuera. Entonces en el comedor él estaba aquí y ver para afuera de pasar, de ver luz, no estaba encerrado.

[E1]

Claro.

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Es decir, parte de su terapia se la he hecho yo toda la vida.

[E1]

Bien. ¿Ha notado algún cambio en su bienestar desde que comenzó a utilizar las tecnologías?

[EDA]

A sentirme más libre.

[E1]

¿Se siente más libre?

[EDA]

Es decir, sentirme joven.

[E1]

Ah, ya.

[EDA]

En serio, sentirme... Que no me viene nada este cabro porque ya...

[E1]

Claro, y utiliza como todo el mundo quizás.

[EDA]

Claro, entonces el hecho de verte y que tú lo puedas usar, uno se siente mejor. Ya. Al menos yo personalmente me siento mejor.

[E1]

Perfecto.

[EDA]

Y ahora escribo, entonces... Y en hecho cuando empecé ya dije, no, esto es estúpido, como no voy a escribir. Y aquí también aprendí. Ah, es que sabes que a veces que yo leo, la falta de ortografía me cargan cuando leo algunas cuestiones, unos WhatsApp.

[E1]

Ya.

[EDA]

Y llega a doler la vista.

[E1]

No, a mí también me pasa.

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

La falta de ortografía, pero dije, ah, no, es que sea tan equivocado, a lo mejor está corto de vista.

[E1]

Bueno, así son.

[EDA]

Especialmente mi colega. No, están tan corto de vista. Entonces, pero ella nos enseñó, a todas, en el celular nos puso la corrección.

[E1]

Ya, ah, ya, perfecto.

[EDA]

Claro, entonces sale, es bueno eso.

[E1]

Bien, perfecto. Ahí se entiende, se entiende el punto. La última pregunta es, ¿qué beneficios ha encontrado en el uso de las tecnologías en su vida?

[EDA]

¿Cómo te digo? Me siento bien. Es decir, como, no me siento aislada del resto.

[E1]

De la sociedad.

[EDA]

De la sociedad, sí, no me siento aislada, porque todos andan con sus famosos celulares. Y yo ahora, cuando viene aquí, oh, es mi celular. Es decir, ya lo vi.

[E1]

Es parte de uno ya.

[EDA]

Es parte mío el celular.

[E1]

Y, por ejemplo, un beneficio podría ser que se mantiene más comunicada, claro.

[EDA]

Lógico, más comunicada. Me siento, ¿cómo le dije? Es el día que yo pude decirle a la chiquilla. Entonces, después llegué y le di un beso a mi marido cuando nos encontramos. Y que yo, gracias a Dios, porque él es el que más insistió en que yo maneje el celular.

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Claro, y orgullosa de que había aprendido. Ah, perfecto. Bien. La última pregunta no es necesaria. Con eso hemos terminado. Bien, le agradecemos su participación y su historia también totalmente interesante.

Transcripción 4° Entrevista

Edad: 72
Sexo: Femenino



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 2 minutos y 30 segundos.

E1: ¿Su nombre? ¿Cuál es su nombre?

EDA: Edith Muñoz Gatica.

E1: Edith Muñoz Gatica, ok. ¿Su edad?

EDA: 72 años.

E1: 72 años. ¿Usted a qué se dedica actualmente?

EDA: Actualmente dueña de casa, sí.

E1: Dueña de casa. ¿Y antes?

EDA: Soy secretaria, pero uh desde que me casé no he trabajado.

E1: Ya, fue secretaria entonces. Ya, vamos a ir de lleno con las preguntas que tienen que ver en relación con la investigación.

EDA: Yah

E1: Ah, se me fue una pregunta, número de personas en el hogar, que conviven en el hogar.

EDA: Tres.

E1: Tres personas. Sería usted, ¿cierto?

EDA: Sí, mi esposo y mi nieto.

E1: Y su nieto, ya. Ya, bueno. En relación a los dispositivos digitales que usted utiliza, ¿cuáles son estos?

EDA: El celular.

E2: ¿El celular?

EDA: Nada más.

E1: Nada más que teléfono. Por ejemplo, computador.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: No, no, no.

E1: ¿No se maneja mucho el computador?

EDA: No, nada, no sé. Mi nieta me ha querido enseñar, pero yo no tengo tiempo, Edith.

E2: Ya, y ¿Cómo cuánto utiliza el teléfono?

EDA: Constantemente, cuando me llaman mis hijos, es más para llamadas.

E2: Ah, más para llamadas.

EDA: Y de vez en cuando WhatsApp.

E1: Ya.

E2: Muy bien.

E1: ¿Y televisión lo utiliza?

EDA: Sí.

E1: ¿Eso sí?

EDA: Sí, la televisión, sí.

E1: ¿Y lo utiliza regularmente, de vez en cuando?

EDA: Bueno, después que hago mis cosas, o sea, termino de hacer mis labores, ya me siento a ver un rato televisión.

E1: Ya. ¿Y el uso que le da su teléfono, más que nada es para comunicarse?

EDA: Para comunicarme con los nietos, con los hijos, con mis familiares. Es el uso que él más le da.

E1: Ya. ¿Y ese es un uso que le da a todos los días? Que regularmente lo usa.

EDA: Y de vez en cuando ocupo recetas.

E1: Ya. ¿También ve recetas en internet?

EDA: Sí, las recetas las busco.

E1: Ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Y busco también el Google.

E1: ¿El Google?

E2: Información.

EDA: Información en Google, sí.

E1: Perfecto. Ya, en cuanto a las principales dificultades que usted enfrenta al usar estos dispositivos digitales, ¿cuáles serían?

EDA: Estoy muy lenta para escribir cuando escribo por WhatsApp, ¿Sí?, Muy lenta, soy muy lenta.

E2: ¿Le demoran escribir los mensajes?

EDA: Exacto, me demoro porque me pongo muy nerviosa, entonces como que...

E2: Claro, para no equivocarse.

EDA: Soy muy lenta, debiera tener la rapidez que tenía antes cuando era secretaria, pero ya no la tengo.(se ríe)

E1: Ya.

EDA: No tengo la rapidez ahora.

E1: Ya. ¿Y qué otras dificultades podría comentarme?

EDA: También me da cosas a hablar por el... ¿cómo se llama? El de sonido, el que cuando uno efectúa...

E1: ¿El mensaje de voz?

EDA: El mensaje de voz, sí.

E1: Ya, ¿por qué? Cuénteme más sobre eso.

EDA: No sé, me siento... como que no me gusta el sonido de mi voz en el voice.

E1: Ah, claro.

E2: Claro. Sentirle que le está hablando a una máquina.

EDA: Claro, sí, eso, como nosotros no nacimos con el celular, la mayoría de los niños ahora nacen con la tecnología, la televisión. Nosotros no teníamos televisión en nuestros tiempos.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro, claro.

EDA: Entonces...

E1: ¿Podría decirse que le parece como un medio extraño esto, esto?

E2: ¿Muy nuevo?

EDA: Muy nuevo, sí. Pero me gusta el poder utilizarlo para cosas necesarias. O sea, hay lo que... es buena la tecnología, pero para las cosas importantes, no para el jugueteo, ni para cuando empiezan a criticar por

E1: Claro.

EDA: Esas cosas las yo...

E1: Y usted que llama cosas importantes, ¿a qué podríamos llamarlo eso?

EDA: No sé, cuando uno necesita una información. Cuando yo necesito una receta, necesito comunicarme con mis hijos, necesito saber de alguna información de algún hospital, de todas esas cosas. Entonces ahí, lo hay yo que es súper necesario.

E2: Claro, la información.

EDA: Y también me llaman del hospital, entonces me llaman a... Y puedo saber las horas que me dan.

E1: Claro.

EDA: Entonces, eso, respecto a eso lo hayo que es súper útil.

E1: Sí, perfecto.

EDA: Me hubiese gustado nacer con la tecnología, pero que no se le diera a los niños tan chicos los celulares. A eso voy. No me gustan los niños cuando a los 8 o 9 años, o las mamás con los bebés, en el coche le pasan, mordiendo el celular y jugando y ya saben. A los 2 años saben manejar un celular.

E1: Y eso, ¿qué le causa a usted?

EDA: Pena.

E1: ¿Pena?

EDA: Pena, digo yo, porque los niños tienen derecho a que su mamá juegue con ellos. Que la mamá les enseñe. No que el niño tenga que estar aquí haciendo esto.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Y digo que la mamá ocupa su tiempo en... No sé, como que lo pierde. Lo pierde en el celular cuando puede estar con su hijo jugándolo. Cuando tiene... Está bien que lo necesite, pero para cosas necesarias. Hayo que eso la juventud veo a las mamás, le pasan un celular para la hija para que se entretenga y no juegan con ellos. Entonces, como yo crié a mis hijos, jugué con ellos, gateábamos con ellos, hacía guantas y ya. Entonces, salíamos a andar en bicicleta, mi esposo les enseñó todo a andar en bicicleta. Entonces, hallo que eso se ha perdido.

E1: Ya.

EDA: No sé si en algunas partes existe todavía, pero...

E2: Pero es la tendencia de ahora.

EDA: Sí, es lo que hay ahora. Yo voy hacia el médico y veo a la mamá. Eso, pero... Y la guaguita al lado, ya la entretiene, le pasa el celular. Es malo eso. Nunca haga eso, hija. Nunca le pase... Yo soy de ahí que después de 12 años se le puede pasar un celular. Porque además que hay tantas cosas... Yo, por lo menos, nunca he ocupado algo malo con el celular. Porque, además, aunque supiera... Porque hay niños que utilizan el celular para... Que otro amigo le dijo, oye, mira esto aquí. Y se meten en cosas que no deben. Porque son... Si no tienen un criterio formado aún...

E1: Hay que tener cuidado.

EDA: Claro, claro. Que los papás tienen que estar pendientes, que sepan los horarios que el niño puede tener el celular, que no se lo pasen todo el día, sino que... Horarios que le pasen al celular, que haga sus actividades. Bueno, tiene que ser... Que uno le enseñe primero a ese niño, porque si ya no está acostumbrado a eso, es muy difícil.

E1: Exactamente. Ya, pasemos a la siguiente pregunta. ¿Usted ha recibido alguna vez algún tipo de capacitación en lo de herramientas digitales?

EDA: Lo que me enseñó mi nieta. Cuando me compraba, ella era la que me enseñó a manejar el celular nada más. Pero yo no...

E2: ¿Solo eso nada más?

EDA: Solo eso, sí. Ella me enseñó a usar el WhatsApp, ella me enseñó a optimizar. Me puso todo lo que hay que hacer, los números cuando hay que hacerlo, compramos los anteriores. Cuando se me ha perdido, ella me busca la... O sea, yo no... No, eso no sé hacerlo.

E1: Ya, y ¿Su experiencia al aprender? ¿Es buena? ¿Le dificulta? ¿Cómo cree usted?

EDA: ¿Cómo que es muy difícil?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Sí.

EDA: Es un poquito difícil a veces las cosas algunas. Supongamos cuando mandar los mensajes, o mandar las cuando las fotos, cuando las fotos me costaba, no lo aprendía, pero después me lo volví a enseñar y ya. La segunda, como que no le ponía atención. Como que tengo tantas cosas que hacer a veces que me... Estoy pensando, ¿qué tengo que hacer? Y no me concentro en lo que me está enseñando. Entonces, por eso me costaba. Pero ya hace años que yo me manejo las fotos, el WhatsApp.

E1: ¿Y estas últimas cosas, lo último que aprendió? ¿Cómo que lo que...?

EDA: El mensaje de voz. (se ríe)

E2: ¿El mensaje de algo?

EDA: Es el último que ya... Buscar cosas por Google también.

E1: Sí. Ya siguiente pregunta. ¿Qué cosa de la tecnología le gustaría a usted que fueran más diferentes o quizás más fácil de usar?

EDA: No sé. ¿Cómo qué? ¿Más fácil de usar?... El Internet.

E1: ¿El Internet?

EDA: El Internet.

E2: ¿En qué sentido?

EDA: Supongamos yo... No sé utilizar un computador. Nada, nada, nada. O sea, yo quiero poder pasar las fotos al computador del celular. Y no sé, no lo sé. Claro. Entonces, mi nieta lo hace, pasa las fotos. O tengo un computador súper viejo arriba, que yo tengo fotos de mi papa, De mi papá. Entonces, ella me los pasó a un pendrive. Entonces, como esas cosas así me gustaría aprender, pero hay un día como que es muy tarde para aprender esas cosas.

E1: ¿Ya usted siente que por su edad se le hace más complicado?

EDA: Claro, por mi edad, claro. Por mi edad a uno se le hace complicado. Porque tiene muchas cosas que hacer, otras cosas a uno, entonces.

E2: Claro, y para andar aprendiendo nuevas cosas.

EDA: Aprendiendo nuevas cosas es difícil. En realidad, me hayo que es muy difícil para mí. En este momento.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Ya, siguiente pregunta.

EDA: Además, por motivos de salud uno tiene que andar aquí y allá.

E2: Claro, tiene que preocuparse, tiene esas preocupaciones.

EDA: Y esas preocupaciones no son más importantes que en el último caso se delega.

E1: Entiendo.

EDA: No son tan importantes.

E1: Ya, bueno. ¿Usted cómo se siente cuando tiene que enfrentar una tarea o un trámite que requiere usar la tecnología?

EDA: Es que yo, aquí, yo puedo, mi nieta. Teniendo mi nieta a tiempo, yo le digo y ella me hace todos los trámites. Yo no quiero pagar las cuentas por internet.

E2: No lo hace.

EDA: Le digo no, yo prefiero ir a pagar.

E2: Vale.

EDA: No quiero poner mis datos en un celular. Entonces, prefiero pagar todas las cosas yo. Así que, eso. Cuentas rut sí tengo y eso maneja mi nieta y yo le digo que ella me lo maneja, porque yo no sé en realidad, las App y todas esas cuestiones. (se ríe)

E1: Claro.

E2: Por ejemplo, ¿no tiene aplicación del banco?

EDA: Si tengo, creo que mi nieta no la tiene.

E2: Ah, entonces usted no utiliza la aplicación.

EDA: No, no, no.

E2: ¿Se le complica?

EDA: Se me complica, sí, pero ella me dice, mami, esto, esto, ¿qué necesita ella? Vamos a comprar. Ah, lo otro que aprendí también es a comprar, pero con la cuenta rut que yo no lo sabía. Entonces, ella me lo enseña.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro. Y respecto a lo que nos dijo recién, ¿qué es lo que genera, qué es lo que le genera a usted el hecho de colocar sus datos en estos dispositivos digitales?

EDA: Me da desconfianza.

E2: Desconfianza.

EDA: Desconfianza, sí. Porque yo dice, me pierdo el celular. Los delincuentes son tan pillos, saben tanta cosa, saben tanta artimaña para poder robarle a la gente lo poco que pueda tener. Entonces...

E2: Claro, se entiende.

EDA: A eso, ese miedo que me da. Por eso no quiero poner mis datos y pagar con mi cuenta y todo.

E1: Ya. Bueno, ahora, bueno, en cuanto a... Bueno, ¿qué factores, por ejemplo, económicos, educativos, físicos, considera que a usted más influyen en su capacidad para usar tecnología?

EDAD: ¿Cómo? No a ver la pregunta

E1: Por ejemplo, ¿usted considera que el factor, su factor económico, influye en su capacidad para poder usar la tecnología?

EDA: No, no influye. Soy yo la que no quiero.

E1: Ya.

EDA: Yo podría tener un celular mejor, con más cosas, pero no quiero porque me conformo con lo que utilizo, con lo que utilizo, porque en realidad no tengo tiempo para otras cosas.

E1: Claro.

EDA: Tengo problemas médicos en realidad.

E2: Por ejemplo, ¿otro factor, podría decirse, el factor educación, de la formación que tiene uno?

EDA: No tanto porque yo estudié, hice el quinto hasta el quinto comercial, sale aquí mi título, pero ya como que no... Como que uno ya eso lo ha ido perdiendo un poco, pues ya no... Entonces no... En realidad no quiero aprender más, digo yo, me conformo con lo que yo sé y no... Digo, ¿cuántos años más me quedarán de vida? (se ríe) Entonces...

E2: Claro, hay factor de edad también.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Quiero disfrutar la vida no teniendo tantas complicaciones.

E1: Ya, ya, sí.

EDA: Eso es. Económico no, porque gracias al Señor no tenemos lujo ni grandes riquezas, pero sí que nos alcanza para vivir y poder comprar un celular mejor. Pero no lo hago. Mi nieta necesita más de eso que yo. (se ríen)

E1: Claro.

EDA: Como ya estudia, los estudiantes necesitan tener lo mejor de lo que dicen para cosas buenas, me imagino, ¿no?

E1: Claro. Siguiendo pregunta ¿Cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno familiar y social para aprender y utilizar tecnología? Lo que me contaban de su nieta, ¿cierto?

EDA: Mi nieta, por lo de mi nieta, nos ayuda, adquiere, quiere ayudarnos en todo. Cuando viene aquí, no, yo le pago la patente, yo le hago esto. Tenemos ayuda de la nieta y de mi hijo (se ríe) si viene mi hijo, cualquiera nos ayuda, o sea, de la familia.

E1: Ya. Siempre está ese...

EDA: Tengo un buen entorno familiar.

E1: Tiene una buena red donde pueda... Apoyarse. Claro, apoyarse.

No sé, es que la constancia es rara. No, no, no. ¿Dice? Porque yo no sé qué atiende dice, porque yo tengo la modalidad que es para que no... No saben los pintar, no saben todas esas cosas.

(Se produce una breve interrupción por un llamado telefónico, 13:50)

E1: Siguiendo pregunta. ¿Cree que su nivel de habilidad digital influye en la manera en que usted se contacta con sus amigos y familiares?

EDA: Sí.

E1: ¿Sí? ¿En qué sentido?

EDA: Porque tengo mucho contacto, se me están llamando siempre los hijos, o sea, no sé, pues esa es la explicación. Ellos me llaman, yo los llamo, cualquier cosa.

E1: Claro, la pregunta va de que si usted cree que el conocimiento digital que tiene, el conocimiento sobre la tecnología, influye en cómo se mantiene en contacto con sus familiares y amigos.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí, influye.

E1: ¿Influye? ¿En qué sentido? ¿Una barrera?

E2: ¿O tiene complicaciones? ¿O es limitado? ¿O cree que, por ejemplo, es lo suficiente?

EDA: Limitado.

E2: ¿Limitado?

EDA: Limitado, sí. A veces me complico. Pero la mayoría...

E1: ¿Cómo qué complicaciones tiene?

EDA: Las complicaciones son a veces que no hay señal, no hay señal, que se escucha mal, que se escucha todo entrecortado. Eso me complica.

E2: ¿Le pasa, por ejemplo, aquí en su hogar?

EDA: Aquí, sí. Últimamente siempre me está pasando y como que hay otras voces, como que... No sé si como que los celulares...

E1: ¿Interferencias?

EDA: Sí, interferencias. A veces que alguien me está escuchando.

E1: ¿Y cuando pasa esas situaciones, cómo lo soluciona?

EDA: Corto y llamo por WhatsApp.

E1: Ya.

EDA: Le digo a mi hija, ¿sabe qué? Te voy a llamar por WhatsApp. O ella me dice, mami, te voy a llamar por WhatsApp porque se escucha todo entrecortado. Y es más claro el WhatsApp.

E2: Ah, funciona.

EDA: Sí, me funciona mejor.

E2: Perfecto.

E1: Ya. Siguiendo pregunta ¿Usted cómo cree que influye esta brecha digital en su participación en actividades comunitarias o sociales?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: ¿Cómo influye?, es que yo no soy muy comunicativa, o sea, no me gusta. Hay una cosa que yo detesto del grupo, y no se los quiero decir allá, que están todos los días, son más de 30 personas, y están, buenas noches, buenos días, buen sábado, buen domingo, buen lunes, bien comienzo... Y todos empiezan y llenan el celular y eso yo no... Yo digo basta con una de esas, supongamos cuando hay algo importante decir, que lo pase bonito... Pero que estén todos los días en la radio son mejores.

E1: ¿Saturación de información?

EDA: Exacto.

E2: O mucho mensaje.

EDA: Sí, mucho mensaje, demasiado mensaje. La gente, yo en mi celular a veces tengo 15 mensajes y los leo y los borro. Son cosas lindas a veces. Además me escriben, les digo a mi amiga, no tengo TikTok, o sea, no quiero que me manden TikTok porque no tengo Facebook. Entonces ya una amiga me manda, hago el TikTok, y yo lo quiero ver. No, no se puede porque no tengo...

E2: Claro, no tiene la aplicación.

EDA: Yo tuve Facebook, me lo hizo mi nieta hace muchos años, y después se me olvidó la contraseña. Y por tanto no podemos ver ahora. Yo no puedo.

E1: Oiga, y esta saturación de información, tanto mensaje, que link de esto, link de esto, otro... ¿Eso influye en la forma en que usted participa con las demás personas?

EDA: Claro.

E1: Claro.

EDA: Sí, influye porque yo allá hablo con mi grupo, que somos más unidas nomás, y la demás, los visitas y todo. Pero no hago, como le dijera, porque hay una señora que está todos los días, mañana y tarde, buenas noches, buenos días, buenos días. Entonces, me carga eso. Hayo yo ¿Y para qué tanto? ¿Para qué? Si una persona está enferma, ahí está bien que le manden... Si una persona está enferma, uno la saluda. Que se recupere y tal. Pero estas cosas están...

E1: Claro. Como usted podía decirse que, claro, como se llena de mensajes, a lo mejor a veces se pierden, a veces invitaciones, se pierden el contacto

EDA: Claro, porque a veces no quiere leer el cuestión.

E2: Claro.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Por lo menos tengo una amiga que no lee nunca el whatsapp de los adultos mayores, porque dice que escriben puras tonteras cada rato, y no lo lee. Y a veces tengo que yo avisarle, hoy hay reunión, hay reunión. Entonces me dice, ah, es que yo no leo. Ya, pero es que hay que leerlo, y tenés que leer y borrar lo que no... Eso hacemos con mi marido. Lo leemos y después borramos las cosas.

E2: Claro. Se quedan con lo útil.

EDA: Claro. Y borramos, ¿cómo se llama?, en la galería y después en el whatsapp.

E1: Ya, excelente, siguiente pregunta. ¿Usted cree que ha experimentado algún tipo de exclusión debido a su nivel de conocimiento digital?

EDA: No.

E2: ¿No se ha sentido excluida?

E1: ¿No se ha sentido nunca excluida?

EDA: No, no, no. Es que yo escribo mucho ahí, no solamente escribo cuando la persona está enferma y se comunica, y ahí le mando un saludo, que se recupere.

E2: Pero, por ejemplo, en otro contexto, fuera de su hogar, por ejemplo, en algún lado donde le hayan pedido que maneje una máquina, o algo a través del teléfono, y usted no sepa, ¿le hayan, por ejemplo, mirado en menos por no saber ocupar una aplicación?

EDA: No, no. Yo no he tenido eso, que alguien me pida que ocupe algo, no. No he tenido esa oportunidad, en realidad, de ocupar algo. Pero tengo mi grupo aquí, mis hijos nomás, mi familia, y... No participo en otra cosa.

E2: Ah, ok.

E1: Ya, en cuanto, cierto, a la utilización de esta herramienta, esto igual lo conversamos antes, pero voy un poco a preguntar de nuevo. Usted utiliza la banca en línea, el uso de clave única, pago por internet, pago de servicios básicos, entretenimiento

EDA: No, porque yo me gusta salir y voy cuando tengo tiempo (se ríe) Me gusta ir a hacer mis cosas así, personalmente. Aún me siento como para caminar y andar, entonces no.

E2: ¿Y lo prefiere así?

EDA: Lo prefiero así por el momento. Si algún día tengo necesidad, yo creo que lo voy a emplear, pero a mí, si no, me encerraría.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Claro.

EDA: Haría todos los días así.

E1: ¿Usted entonces no le ve como ese beneficio? De que a lo mejor puede ser más rápido

EDA: No, pero hayo que es bueno. Es bueno, porque la mayoría de mis hijos, por lo menos, ocupa solamente eso. Dicen, mami, yo pago todas las cuentas así. Y yo digo, no, no me gusta para mi edad.

E2: ¿Y al acceso a la información?

EDA: ¿Cómo?

E2: Por ejemplo, ¿qué utiliza para informarse?

EDA: La televisión.

E2: ¿Solamente la televisión?

EDA: Sí, y el Google que veo, lo leo.

E2: Claro, por ejemplo, ¿no utiliza las redes sociales para ver noticias, por ejemplo?

EDA: No, no, mi marido sí. Él lee el diario, yo no, solamente leo el Google.

E2: Claro.

EDA: Y veo la noticia aquí en la televisión, me gusta verla aquí en la televisión.

E1: Ya, perfecto, siguiente pregunta ¿Qué actividades sociales le gustaría realizar online pero siente que, debido a su conocimiento, no puede?

E2: ¿Un ejemplo?, Por ejemplo pedir una hora a médico, no sé, o delivery, por ejemplo, hacer compras en línea. O, por ejemplo, participar de charlas.

E2: Claro.

E1: Online.

EDA: No, no, hay una necesidad, porque no, cuando me dijeran, quiero sacar una hora, voy al hospital, tengo que sacar la hora allá porque no la dan por, no la dan así, son horas que le dan en reserva y la llaman a uno.

E2: Claro.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: O sea, no lo puede sacar. Pero por teléfono yo saco al centro médico, eso sí.

E2: ¿Sí?.

EDA: Por teléfono yo la llamo a un centro médico y pido una hora.

E2: Ah, vale.

EDA: No, eso yo lo ocupo.

E1: Eso que dijo es importante, usted no haya la necesidad de participar en actividad social online.

EDA: Sí, no.

E2: O realizar algún trámite en línea, prefiere hacerlo usted por su cuenta.

EDA: Exacto, yo prefiero hacerlo por mi cuenta los trámites en línea y supongamos si saco una hora, eso sí que lo hago, pero por el teléfono.

E2: Claro.

EDA: Saco una hora, llamo al consultorio, ¿cómo se llama?

E2: Claro, llama.

EDA: Al centro médico.

E2: Vale, vale.

EDA: Llamo, claro.

E1: Ya, pero esto, claro, usted actúa de esta forma, pero no es porque siente que no tenga los conocimientos digitales, sino porque no le gusta

EDA: No, no quiero aprenderlo en realidad, porque mi hija, mi nieta me puede enseñar y yo le digo, no, no lo necesito. Si yo quiero una hora, voy a conce, voy. Si quiere... O sea, me gusta salir, entonces no quiero estar encerrada. Todavía me veo concapacitada como para poder salir y salgo con mi nieta.

E2: Perfecto.

EDA: Mi marido es flojo, no quiere salir, así que yo salgo. (se ríen)

E1: Ya, siguiente pregunta.

EDA: Es que le gusta el fútbol y el tenis, me gusta todo.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Sí, puede estar ahí en su televisor.

EDA: Yo no puedo estar tanto sentada así.

E2: ¿Se aburre?

EDA: Sí, no, me gusta salir.

E1: ¿Cómo describiría usted su bienestar social?

EDA: Bueno.

E1: ¿Bueno?

EDA: Sí.

E1: ¿Por qué lo describiría como bueno?

EDA: Porque, bueno, tengo amistades con las que me relaciono, familia con la que siempre estoy en contacto, relacionada con mis hijos. Tengo buena relación con mis hijos, con mis nietos. Y familiares lo pasamos súper bien (se ríe)

E2: Muy bien.

EDA: Tenemos nuestras fiestas, así que...

E1: Y en cuanto a su acceso y oportunidades, en cuanto a su satisfacción de necesidades, ¿también cree que está en un buen bienestar?

EDA: Sí.

E1: ¿Sí?

EDA: Sí.

E1: Ya, siguiente pregunta.

EDA: De salud no me espera más complicaciones, estoy un poquito... Ya. Tenemos una enfermedad de una nietecita que tenemos que operarla del corazón. Todo eso me tiene en medio, pero estoy un poquito, estoy abocada en eso ahora, a salir luego de eso, que todo salga bien. Eso, pero no me siento mal en cuanto a lo demás, sino que estoy, como le dijera, con otras...

E2: Otras preocupaciones.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Otras preocupaciones. Entonces eso para mí en este momento es lo más importante del mundo, sino que no siento nada más que saber que mi nieta va a salir bien, y que eso es lo que más me preocupa. No me interesa mucho lo demás.

E1: Ya, Bueno, ¿qué aspecto de su vida cree que usted es lo más importante para su bienestar?

EDA: A ver, ¿cómo que...? A ver, ¿me lo repites?

E1: ¿Qué aspectos de su vida cree que son más importantes para su bienestar? Ya sea su aspecto físico, económico, educativo, en cuanto a las oportunidades que se le dan, en cuanto al acceso, en cuanto a las necesidades que usted cumple. ¿Cuáles vendrían siendo más importantes? Para mantener su propio bienestar.

E2: Por ejemplo, el que usted se pueda mantener entretenida, o el hecho de que usted se pueda mantener comunicada con gente.

EDA: Eso, el poder mantenerme comunicada con todos los...

E2: El hecho de que hoy en día quizás pueda disfrutar de una buena salud, de una buena vejez.

EDA: Eso, para mí. Para mí la principal es la salud, y tener una vida lo más placentera posible en cuanto a salud, bienestar, y para todos entorno

E1: Ya, claro.

EDA: Y trato de no ver tantas noticias, porque las noticias me deprimen.

E2: Sí, se entiende.

EDA: Me deprimen tantas cosas que pasan, y no se puede solucionar nada la guerra.

E2: Claro.

EDA: Todo eso, y tantos delincuentes.

E2: Pasan más cosas malas noticias que buenas.

EDA: Exacto, sí. Necesito ver noticias, pero de repente digo, ya no, no va a estar porque no me enferman.

E1: La siguiente pregunta ¿Considera que su percepción de bienestar social, o sea, ¿cómo usted percibe que es lo que es estar bien, ha cambiado con la llegada de las tecnologías?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Yo creo que un poco mejor, porque sí uno puede tener más acceso a poder comunicarse con un hospital, con una clínica, con sus hijos, en caso de que alguien esté enfermo y lo llama a mamá y se siente aquí.

E2: Una emergencia, claro

EDA: La emergencia, hayo que la tecnología ha ayudado. En ese aspecto la tecnología hayo que nos ha ayudado.

E1: Claro, usted podría considerar que actualmente en la sociedad que vivimos es importante tener conocimiento digital.

EDA: Es importante, sí, hayo que es importante, pero empleándola bien.

E1: Empleándola bien.

EDA: Empleando bien la tecnología. Eso.

E1: Ya, siguiente pregunta. ¿Siente usted que la tecnología ha mejorado o ha empeorado su calidad de vida?

EDA: Ha mejorado

E1: ¿En qué sentido?

EDA: Porque, supongamos yo puedo saber si mis hijos están bien, si una hora no me la voy a perder porque me están llamando, me llaman cuando...

E1: Por ejemplo, ¿podríamos decir que ha mejorado su aspecto físico?

EDA: Yo creo que también, porque puedo asistir a los controles, todo eso, gracias a la tecnología que me llaman y me dicen, y puedo ir al kinesiólogo y si tiene sesión de kinesiología, y eso me hace bien para mí. Yo pienso que ha mejorado.

E1: ¿Y en cuanto a su economía también? ¿Qué puedo decir en cuanto a ella?

EDA: En cuanto a mi economía, no sé qué puedo decir.

E1: ¿No cree que influye mucho la tecnología en ellos?

EDA: No.

E1: ¿Por qué cree en eso?

EDA: Porque al contrario, me hace gastar más (se ríe).

E1: Ya, ya ¿Y en cuanto a su... Por ejemplo, su bienestar en cuanto a lo educativo, ¿ha mejorado o ha empeorado con la tecnología?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Yo creo que ha mejorado un poco porque uno se deja estar muchos años. Yo dejé de trabajar con mis hijos y como que me... Entonces ahora me ayuda un poco porque como leo un poco más, me intuyo un poco más. Entonces no voy perdiendo tanto como perdí tantos años, uno pierde la casa porque no sigue repasando todo lo que sabía.

E1: Claro.

E2: Y se van quedando algunas cosas.

EDA: Claro. Y la tecnología como que al leer un poco ya se da cuenta que hay cosas que se aprenden. Y con mi nieta aquí ve programas que enseñan, que pregunte cosas y eso es lo que ayuda.

E1: Claro.

E2: Claro, uno aprende bastante.

EDA: Ella con el programa donde a ver si lo sabe, unas cosas y ahí lo empezamos las dos y claro que ella sabe hartito. Pero ahí yo me decimos, ah, mami bravo, o sea sé (se ríe) sé cosas todavía no acuerdo.

E2: Claro.

E1: Perfecto, siguiente pregunta. ¿Qué aspecto de su vida le gustaría mejorar y cree que la tecnología puede ayudar a esto?

EDA: A ver, ¿qué aspecto de mi vida?

E1: Igual puede ser ninguno

EDA: ¿Qué aspecto de mi vida? No, no sé. Ser más, no sé, más, más abierta a las personas más, porque yo soy comunicativa, pues soy ya entonces, a lo mejor sería demasiado eso. Porque yo me sembro bien con las amistades y hablo, hablo, no me queda más. O sea, si me mejorara sería mucho, demasiado mejor.

E2: Claro, cree que el hecho de poderse comunicar más con la gente le gustaría que la tecnología pudiera contribuir más en eso.

EDA: Claro.

E2: Ya, estaría, está bueno, me gusta.

E1: Ya. Usted en cuanto a su nivel de uso tecnológico o su nivel de uso de herramientas digitales. ¿Cómo considera que es su nivel? ¿Bueno, intermedio, más o menos, bajo?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Intermedio, no más.

E1: ¿Intermedio?

EDA: Sí, intermedio.

E1: ¿Y usted cree?

EDA: No dependiente de pura celular, sino que celular andan al lado mío. Pero para, para si me llaman, por si necesito, o cuando me siento a descansar ya pongo leer en Google.

E2: Claro.

EDA: Voy a buscar alguna receta. Hay cosas muy importantes ahí, pero a veces no tengo mucho tiempo, el tiempo que tengo lo dedico a ver una película.

E1: Claro.

EDA: O a tejer.

E1: ¿Usted siente que tiene el conocimiento básico para poder manejarse la tecnología?

EDA: Sí, sí, como que no lo necesite más. Pero, si supongamos, si necesita emplearlo más o quisiera emplearlo, yo creo que puedo. Con mi nieta ella me explica, pero ella quiere enseñarme más y yo no, no, no sé con ella.

E2: Pero lo que tiene

EDA: Ya dejé de estudiar y voy, yo no quiero más estudios.

E1: Ya, perfecto.

EDA: Como que me conforma ya con lo que dice.

E2: ¿Se conforma?

EDA: Sí, me conforma. Y si lo necesito se lo voy a pedir.

E2: Claro.

E1: ¿Cree usted que sus habilidades con la tecnología influyen en su bienestar, en sus oportunidades, necesidades y accesos?

EDA: Sí, influye.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿De qué manera?

EDA: Porque, supongamos, a mí me avisan una hora o me la cambian entonces, me avisan de que nos vaya, que nos vaya y yo no voy a perder el tiempo. Entonces, ese aspecto es lo que me sirve. También cuando mis hijos me dicen mamá, me explican cualquier cosa y ellos me dicen lo que tengo que hacer. Entonces, influye.

E1: Claro ¿Usted cree que influye en la manera en que se siente?

EDA: Claro.

E1: Pasamos a la siguiente.

E2: Sí

E1: ¿Usted ha notado algún cambio significativo, específico, que nos pueda nombrar desde que comenzó a utilizar tecnologías? Algo que se acuerde, que diga, esto me lo mejoró la tecnología.

EDA: A ver ¿Cómo?

E2: ¿Algo que haya cambiado significativamente en su vida desde que empezó a utilizar las tecnologías? Algo que haya cambiado en su vida gracias al teléfono.

EDA: Ya, sí, harto, la comunicación con los demás.

E2: Como lo principal, podría decir, ¿no?

EDA: Como lo principal.

E2: Bien.

EDA: Con mi entorno, con todo, con cualquier persona que necesito saber algo o poder explicarle a otra persona cuando me pregunte eso. Decirle, ah, que...

E2: Claro, de al instante, básicamente.

EDA: Claro, de algo rápido, sí.

E1: ¿Y podría describirle alguna rutina diaria o alguno de sus hábitos? Generalmente, que se necesite una habilidad tecnológica.

E2: Aunque sea básica.

EDA: El saber una receta (se ríe)

E2: Ya



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: El llamar a un médico, sacar una hora a un centro médico.

E2: Claro, eso ya es más rutina.

EDA: Claro.

E2: Con el uso del teléfono para usted.

EDA: Claro. Eso para mí es porque eso lo ocupo siempre, casi siempre en eso.

E2: Ya.

EDA: Y informarme en el Google porque me gusta ver lo que sale, a pesar que mi hija me dice, no, todo lo que dice el Google es verdad.

E2: Claro, pero para usted, por ejemplo, podría decirse que es como un hábito de vez en cuando realizar el Google.

EDA: Sí, de vez en cuando, cuando tengo tiempo, un ratito. En la mañana antes de levantarme y lo primero es que veo un ratito es el Google.

E2: Ya.

EDA: Y... Y veo también el WhatsApp si tengo algo que me han llamado, me han escrito los hijos. O alguna vecina, alguna persona que...

E2: Ya, se entiende.

E1: Se entiende, sí.

EDA: Las llamadas perdida. (se ríe)

E2: Ah, claro.

EDA: Y digo, ah, me llamó mi hijo y yo no contesté. O una vecina me llamó. Y eso...

E2: También es útil.

EDA: Lo primero que hago en la mañana, antes que me levante para poder empezar el día. Así me entero de lo que hago.

E1: Si usted pudiera mejorar una habilidad tecnológica, ¿cuál sería?

EDA: ¿Eso de los bancos?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro, usar el banco en línea.

EDA: Sí, eso.

E2: Y que sea como...

EDA: Las transferencias y todo eso, porque eso no lo sé. No lo hago. Yo le pido a mi nieta que transfiera a mi hija porque supongamos... Ya yo le compré una miel y tenía que transferir. Y entonces yo le digo a ella que lo traga. No lo hago yo. Pues eso me gustaría, pero... Como que no he querido aprenderlo, tengo algo en mente. Hasta que no salga de eso, no quiero aprender otra cosa, siempre estoy como estancada.

E2: Siente que hay algo que no le permite...

EDA: Claro, sí, sí.

E2: Intentar aprender, por ejemplo.

EDA: Sí.

E2: Vale.

E1: Y eso sería, quizá...

EDA: Son motivos de salud, motivos de salud. Mi hijo, mi nietecita. Entonces esas cosas como que me tienen blancada, que no me dejan dormir bien mientras me salgan todas esas cosas. No quiero aprender nada más porque...

E2: Claro, influyen en el momento.

EDA: En mi vida, sí, influyen mucho en mi vida.

E1: Ya y bueno, finalmente, la última pregunta ¿A usted le gustaría compartir algún mensaje? ¿Alguna reflexión personal en relación a esto de la brecha digital y el bienestar en personas mayores?

EDA: ¿Cómo a ver?

E1: ¿Algún comentario, alguna reflexión en cuanto a todo esto de lo que hemos conversado?

E2: Claro.

EDA: Que pudieran haber cursos para personas mayores.

E1: Ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Para enseñarles por lo menos a ocupar un computador. O sea, gratis sí, Porque la mayoría no tiene dinero como para hacer un curso.

E2: Claro, eso le gustaría.

EDA: Hay mucha gente que sí, hay mucha gente que le gusta. A lo mejor yo también si tuviera tiempo después me gustaría una cosa así. Algo que es importante, porque hay mucha gente que no... Supongamos que un hermano mío llamó a mi nieta para que le hiciera esto de la luz, de la rebaja de la luz. Mi hija también llamó a su mamá para que le hiciera la rebaja de la luz. Entonces hay personas que no saben. Pues mi hija tiene 43 años pero no sabe hacer eso. Para vivir, ve, eso es necesario.

E2: Hay necesario que se instruya más a la gente.

EDA: Se instruya más a la gente, sí. Es necesario, porque hay muchas personas jóvenes aún, 30 y tantos, 40 y tantos que no lo saben.

E2: Claro.

EDA: Y pueden aprender mucho todavía ellos. Tienen toda la capacidad para poder.

E1: Sí, pues ya ahora que estamos en la era digital...

EDA: Sí, po eso es lo que yo no quiero que llegue a eso. Que uno tenga que pagar con pura tarjeta, con puro... Sí, sí. Eso, eso lo tengo miedo.

E1: De hecho a eso va nuestra investigación.

EDA: Y va así la cosa.

E2: Claro, sí.

EDA: A eso va. Y eso es lo que yo no quiero que llegue.

Sí, pues igual eso es muy importante.

EDA: Hay que aprender, hay que aprender.

E2: Claro, porque al parecer es como el inminente futuro.

EDA: Ya no va a haber dinero así, sino que va a ser puro...

E2: Claro.

E1: Todo exactamente, todo va a estar en una pantalla.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Exacto, en una pantalla y yo no voy a saber hacer eso, así que (se ríe)

E2: Claro, y uno sabiendo que en su dinero, en una cuenta digital, su plata está por ahí.

EDA: Va a andar dando vueltas por todos lados. No me gusta eso, sí. No me gusta eso.

E2: Claro, claro.

EDA: Ojalá no llegara a eso. Pero como está el mundo, puro robot, ahora está robot.

E2: Claro, la tecnología avanza y avanza.

EDA: Desde cero la otra vez vi en reportajes. Me gustan los reportajes de la televisión. Sí,

E2: Como los de las noticias.

EDA: Sí, los reportajes que hay así de ciencia, tecnología, la tecnología que muestran ahí también.

E2: Claro, hay cosas que ni siquiera nosotros sabemos que existen con la tecnología.

EDA: Lógico y eso que ustedes estudian eso.

E1: Bueno, eso sería todo. Muchas gracias por su comentario y su respuesta. Gracias.

Transcripción 5° Entrevista

Edad: 77 años

Sexo: MASCULINO

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 2 minutos y 30 segundos.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Comencemos. ¿Su nombre?

EDO: Alberto Norambuena. Figueroa.

E1: Ah, tenemos el mismo apellido. ¿Usted cuántos años tiene?

E1: 77 cumplimos de ayer.

E2: Felicidades.

E1: ¿Usted actualmente a qué se dedica?

EDO: Estoy jubilado.

E1: ¿Y antiguamente a qué se dedicaba?

EDO: Yo trabajé en el comercio. Trabajé 50 años en el comercio. Estuve 34 años en los K-Market.

E1: Ya, los antiguos K-Market.

EDO: Los antiguos K-Market, que ahora son los Ganga. Antes eran Bigger. Después pasaron a ser Bigger. Los K-Market se los vendió a Bigger. Y después ellos formaron nuevamente los Ganga. Pero Bigger quebró, Bigger desapareció.

E2: No tenía ni idea.

E1: Ni yo tampoco.

E1: Ya, empezamos con las preguntas de lleno de la investigación. ¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?

EDO: Televisión. Y celular.

E1: ¿Y qué uso le da?

EDO: DVD.

E2: ¡Qué bueno! Qué bueno que haya gente que siga utilizando DVD.

EDO: Sí, tenemos. Es que tenemos casetas y vemos la...

E2: Ah, y tiene VHS. ¿cómo se llama eso? ¿El VHS?

EDO: Sí, el VHS. Ahí vemos los paseos al sur que hemos hecho.

E2: Ah, ¿tienen grabaciones? Tienen grabaciones. Ah, claro. ¿Y el celular? ¿En cuanto al uso del teléfono? ¿Para qué lo utiliza generalmente?

EDO: Lo tiene miro, Para Whatsapp. Llamar y recibir. Y no sé más.

E1: Ya.

EDO: No sé más porque no...

E2: Ahí seguiremos preguntando de todos modos.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: En cuanto... Bueno, ¿cuáles vendrían siendo las principales dificultades que usted encuentra que tiene al utilizar estos dispositivos?

EDO: ¿Las?

E1: Dificultades.

EDO: Bueno, es que no... La verdad es que todos los mecanismos que trae el aparato no los sé utilizar. Yo lo uso solamente para llamar y recibir.

E1: Ya.

EDO: No para nada más.

E2: No indaga más que eso.

EDO: No

E1: no indaga más que eso. ¿Y esto es debido a, por ejemplo, su falta de conocimiento quizás?

EDO: Exactamente, exactamente

E1: Claro, entonces su falta de conocimiento le dificulta hacer mayor uso de sus dispositivos tecnológicos.

EDO: Exacto.

E2: Por ejemplo, ¿qué es lo que siente usted al enfrentar algo que no maneja o no conoce?

EDO: No lo tomo en cuenta.

E2: No lo hace nomás.

EDO: No lo hago. No lo hago. Y ahora que la niña nos dice que no apretemos nada, que no hagamos clic en nada.

E1: Claro.

EDO: No lo hacemos, no.

E1: Ya. ¿Usted ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de herramientas digitales o tecnológicas?

EDO: La verdad es que no. Y a mí me hackearon el WhatsApp. Me lo tuve que avisar a la PDI para que... Porque empezaron a llamar a los hijos.

E1: Ya, claro. Pero usted, claro, dice que no ha recibido nunca algún tipo de capacitación. Así como que le enseñen a cómo utilizarlo, cómo mandarle un mensaje. Por ejemplo, cómo poner los discos en el VHS, ese tipo de cosas. ¿Nunca recibió una capacitación

EDO: No, nunca he recibido capacitación de eso.

E1: ¿Y eso por qué es así? ¿Usted se rehusa?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: ¿O no ha tenido la oportunidad?

EDO: No, porque no... Cuando me enseñan, se me olvida. Tendría que ser más frecuente.

E1: Claro.

EDO: Y yo no uso una vez a las 500 veces. Ahora, recién estoy aprendiendo a pasar de... A mandar fotos a otro WhatsApp.

E1: Bueno, ¿y qué cosas de la tecnología le gustaría que fueran diferentes o quizás más fácil de usar?

EDO: La verdad es que con lo que yo sé, me basta. No tengo ningún interés

E1: ¿Ningún interés en aprender algo?

EDO: No tengo interés en aprender.

E1: ¿Hay algo que usted haga, por ejemplo, en el teléfono, pero que le resulte un poco complicado de hacer?

EDO: ¿En el teléfono?

E2: Sí.

EDO: Lo que no sé hacer... Transferencias, no sé hacer transferencias. No saqué el certificado, Por ejemplo, la patente del auto me la sacó la nieta. Yo no tengo idea de cómo se hace.

E1: Pero ¿y esas cosas le gustaría a usted aprenderlas? ¿O se rehúsa algo?

EDO: Esas cosas sí.

E1: ¿Y cómo se siente usted, por ejemplo, al enfrentar esas tareas que requieren ese conocimiento tecnológico, pero usted no lo tiene? ¿Cómo se siente al respecto? ¿Cómo lo enfrenta?

EDO: ¿Me repite?

E1: ¿Cómo se siente usted cuando tiene que enfrentar una tarea o un trámite que requiere el uso de la tecnología?

EDO: Bueno, yo, Ahí tengo que recurrir a mi nieta, A mi nieta o al pololo de mi nieta. Ellos me hacen la...

E2: ¿Los favores?

EDO: Los favores, sí.

E1: ¿Y usted, por ejemplo, se siente incapaz? ¿Se siente, le da ansiedad? ¿Qué le provoca?

EDO: Yo no sé si es la edad, pero mira son 77. No me interesó cuando era más joven. No tengo... No tengo interés en aprender.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Ah, ok. Entiendo. En cuanto a sus factores, por ejemplo, económicos, educativos, físicos, etc. ¿Considera que estos factores influyen en su capacidad para usar la tecnología? Por ejemplo, su factor económico. ¿Considera que influye?

EDO: No. Tengo poder económico como para resolver todo.

E1: ¿En cuanto a su factor educativo? ¿Influye en su capacidad para el uso?

EDO: No me encuentro totalmente capaz para aprenderlo, pero no me interesa.

E1: ¿Tampoco considera que el factor físico le influye?

EDO: El factor físico no estoy... Gracias a Dios estoy sano. No tengo nada que me altere el conocimiento.

E1: ¿Usted cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno familiar para aprender y utilizar tecnologías? Ya sea su entorno familiar, social...

EDO: La verdad es que no me interfieren en él. No, no me interfiere. La niñita me dice que aprenda. Cuando yo le pido algo, no tiene tiempo y después me olvida y no le pregunto.

E1: Claro, pero ese vendría su apoyo. ¿Quién vendría siendo esa niñita que me dice?

EDO: Mi nieta.

E1: Su nieta Claro, ¿a ella le piden el apoyo cuando requieren algo tecnológico?

EDO: Sí, exacto o al pololo de ella.

E2: ¿Y con eso considera usted que tiene suficiente para que lo puedan ayudar?

EDO: Exacto.

E1: ¿Cree usted que su nivel de conocimiento tecnológico influye en su forma de mantenerse en contacto con sus familiares y amigos?

EDO: Sí por supuesto.

E1: ¿En qué sentido?

EDO: Porque tenemos conexión por intermedio del celular o de WhatsApp

E1: Pero claro ¿su nivel de habilidad digital repercute, por ejemplo, en mantenerse en contacto con sus familiares?

EDO: Por ejemplo, yo me comunico con mi familia.

E2: ¿Por ejemplo, con lo que usted sabe sobre sus habilidades digitales, cree que es suficiente para poder mantenerse bien comunicado con su entorno?

EDO: Pienso que sí, porque por el tema de la llamada y los mensajes de WhatsApp.

E1: Usted, ¿cómo cree que influye la brecha digital en su participación en actividades comunitarias, sociales, por ejemplo, talleres? ¿Cómo influye la brecha digital en aquello?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Usted sabe que nosotros estamos en el club de los adultos mayores, pero no tomamos para nada el uso del teléfono. Es conversación y manualidades.

E2: Ah, claro. Entonces, ¿no siente que influye en el poder participar en un grupo, por ejemplo?

EDO: No, para nada.

E1: Perfecto. Usted, debido a su nivel de conocimiento tecnológico, ¿ha experimentado alguna vez algún tipo de exclusión?

EDO: Perdón, ¿cómo?

E1: Debido a su nivel de conocimiento digital, lo que usted conoce sobre la tecnología. ¿Usted cree que ha experimentado algún tipo de exclusión por aquello?

EDO: No. No, no he experimentado eso.

E1: ¿Nunca, por ejemplo, no sé, por no saber manejarse en tal situación? ¿No ha sentido que lo miren en menos, ni que lo excluyan?

EDO: Nada. Para nada. Para nada.

E1: Bueno, usted, ¿cómo utiliza las herramientas digitales para poder acceder a la información y los servicios públicos? Por ejemplo, la banca en línea, uso de clave única, pago de servicios. Pago de cuentas.

EDO: Sí.

E1: ¿Cómo utiliza las herramientas para todo eso?

EDO: La banca en línea tengo, yo tengo la cuenta RUT, me manejo con eso, tengo la app del banco.

E2: Claro, la app del banco.

EDO: Sí, y con eso yo hago los giros, pero lo que no sé hacer es el otro, la otra cosa. La transferencia. La transferencia.

E2: Por ejemplo, ¿no hace trámites en línea con el uso de la clave única? ¿Con el uso de la clave única?

EDO: Con el uso de la clave única. No, no.

E1: Y por ejemplo ¿Utiliza las herramientas o los dispositivos digitales para acceder a la información? Por ejemplo, ver las noticias. O ver noticias por redes sociales. Cualquiera de las dos.

EDO: Yo veo, veo, lo que veo en el celular es, tengo La Tercera. Veo el diario. El diario. Ese lo veo.

E2: El diario lo ve en el teléfono.

EDO: Exacto, lo veo en el teléfono y lo otro en Google.

E1: Ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Con esas dos cosas yo me informo.

E1: ¿Y el televisor? ¿No decía que ve deporte?

EDO: Veo, sí, veo deporte, veo música, veo.

E1: ¿Las noticias, por ejemplo?

EDO: Las noticias todos los días. Todos los días.

E2: Ya, con eso es como más para el acceso a la información.

EDO: Sí. Veo las noticias desde que empiezan hasta que finalizan. Y de ahí me voy a descansar.

E1: Ya. Bueno, usted, ¿qué actividades sociales le gustaría realizar en línea, en internet, pero que siente que no puede debido a sus habilidades? Quizás conectarse a algún tipo de charla, participar de algún tipo de taller tecnológico o algún evento que sea social, pero en línea.

EDO: ¿Sabes tú qué? Nunca me ha interesado hacer eso.

E2: ¿Por ejemplo, participar en una clase en línea?

EDO: Una clase, no, pero... No, a esta altura ya no tengo ganas. Y por otro lado,

E2: Y por otro lado, ¿por ejemplo, le gustaría realizar algún trámite en línea? ¿Le gustaría aprender, por ejemplo, a realizar...? Por ejemplo, pedir una hora a un médico a través de una página, por ejemplo.

EDO: Eso... Mira, si lo escuchaba... Pero me imagino que debe ser fácil poner el nombre del...

E1: Claro, poner los datos.

EDO: Poner los datos de la clínica o donde uno quiera ir. Si es FONASA, llamar al médico y pedir la hora.

E1: Claro

EDO: Prefiero hacerlo por llamada.

E1: En cuanto... Bueno, usted, ¿cómo describiría su propio bienestar social? Para usted, ¿qué es el bienestar social?

EDO: Mi propio bienestar social... Yo me siento cómodo, fíjate. No tengo una buena pensión, pero es mejor que muchas otras. Y además de que está reforzada por la PGU, me permite vivir cómodamente.

E1: En cuanto a, por ejemplo, sus oportunidades, su acceso, o el cumplimiento de sus necesidades. ¿Usted cree que en eso está bien? ¿O cree que le faltan más oportunidades, más accesos? ¿Y oportunidades económicas?

EDO: De qué tipo ¿económica?

E2: De todo tipo.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: De cualquier cosa. De todo tipo.

EDO: Yo me siento... Sabe que me siento pleno. No tengo dificultades, me siento cómodo.

E1: ¿Y cuáles son los aspectos que hacen que usted se sienta cómodo?

EDO: Que tengo tranquilidad económica. Con lo que gano, alcanzo a vivir. Y me queda un resto.

E1: Eso lo mantiene tranquilo.

EDO: Eso me mantiene tranquilo.

E1: Tiene lo suficiente como para vivir.

EDO: Exactamente. Y las cosas que Tengo de todo lo que he anhelado. Bueno, 50 años de trabajo. Con 50 años uno sabiendo vivir, economiza. Y después, yo trabajé... Yo me jubilé en 2012. Y en 2012, estando jubilado, trabajé 8 años más.

E2: ¿Hasta la pandemia prácticamente?

EDO: Dejé de trabajar en 2021. Sí, porque me dio el COVID.

E2: Ah, le dio el COVID.

EDO: Sí. Ahí estuve 8 meses sin trabajar, entonces renuncié y no quise volver a trabajar.

E1: Ya, bueno. ¿Usted considera que su percepción o cómo ve su propio bienestar social ha cambiado con la llegada de las tecnologías?

EDO: Bienestar, sí, claro que sí.

E1: ¿En qué sentido?

E2: ¿Cree que ha mejorado, por ejemplo? ¿O ha empeorado su propio bienestar el hecho de que estén los teléfonos o que la información se maneje más digitalmente?

EDO: Claro que ha avanzado, pero estoy en desacuerdo con el uso de los instrumentos para los pequeños. Ayer, por ejemplo, tuve tres niños chicos, los tres con el celular en la mano. No, eso no.

E2: Algo impensado para lo que era antes, quizás.

EDO: Claro que sí. No hacen caso. Están pegados al celular. Eso es lo que me carga de la tecnología.

E2: Las facilidades que tienen para el acceso, quizás.

EDO: Exacto.

E1: ¿En cuanto a su calidad de vida, siente que la tecnología ha empeorado o ha mejorado su calidad de vida con la llegada?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Ha mejorado su calidad de vida. Yo creo que para todo el mundo ha mejorado la calidad de vida.

E1: ¿En qué aspecto ha mejorado, por ejemplo? ¿Qué situaciones nos puede explicar de que haya mejorado?

EDO: En la información, en comunicación, en todo. Al informarse uno sabe más, a uno lo hace más sabio, aprende más. Se mantiene actualizado. No tiene para qué estar viendo solamente noticias, sino que se informa de otras cosas.

E1: ¿Qué aspectos de su vida le gustaría mejorar y cree que la tecnología puede contribuir a aquello?

DO: Mejorar. No. Ahí no sabría qué responder. ¿qué puede ser?

E1: ¿No siente que hay algún aspecto de su vida que pueda mejorar?

E2: O sea, con la ayuda de la tecnología, claro. Por ejemplo... ¿Qué ejemplo podríamos darle? Salud. Por ejemplo. Cuando va usted a los controles, tiene su propia tecnología, tiene sus aparatos tecnológicos, los médicos. ¿Y por ejemplo cree que esto ha contribuido a mejorar su salud?

EDO: Exactamente, claro que sí. Los equipos, los médicos, dice usted. Claro. Los equipos, los médicos. Todos los médicos tienen su computadora, su iPhone.

E2: Y por ejemplo, ¿hay alguna habilidad que le gustaría desarrollar? ¿O no? ¿Prefiere que la tecnología se quede como así, en su caso?

EDO: En mi caso, habilidad ya no necesito.

E1: ¿No cree que necesite saber algo más?

EDO: No, la verdad que no. Ya estamos con el último dígito en la carretera.

E2: Como que con eso ya es mejor quedarse ahí.

EDO: Sí. Es más cómodo para uno.

E2: ¿Más cómodo para uno?

EDO: No es comodidad, sino que no quiere meterse más problemas en la cabeza.

E1: Pero dice que usted me dice que para uno es más cómodo. ¿Podría explicar más eso? ¿En qué sentido?

EDO: Para mí, en mi caso, es más cómodo no saber nada más que quedarme con lo que sé. No hacerme más problemas. Porque a veces, por ejemplo, uno se mete en problemas que no sabe.

E1: Claro. Ya, entiendo.

E2: Al estar aprendiendo puede generarse problemas. Prefiere evitarlo.

EDO: Exacto.

E1: ¿Usted cree que sus habilidades con la tecnología influyen en su bienestar?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Eh... Con lo que sé.

E1: ¿Con lo que sabe, sí?

EDO: Sí, se influye en mi bienestar. En la entretención. Conocimiento. Me informo

E1: Y cree... ¿Cree que también esto influye en sus oportunidades con la vida? Por ejemplo, oportunidades de salir, oportunidades de poder... No sé. Una oportunidad económica donde yo pueda ver algo, hay un beneficio. Oportunidad social, a lo mejor. Oportunidades para aprender.

E1: Bueno, claro que para salir, por ejemplo, para salir. Es necesario contactarse con la gente donde uno va a llegar. Uno tiene que utilizar su herramienta. Si no fuera así, tendría que llegar así nomás a la parte que voy.

E1: Y en el cumplimiento de sus propias necesidades. Por ejemplo, las necesidades más básicas. Un techo, ¿cierto? Una alimentación, salud... ¿Cree que influye en su cumplimiento de necesidades? Es decir... ¿Cómo puedo explicarlo?

E2: A ver, ¿cómo podría ser? Según su bienestar, si cree que con lo que sabe de tecnología... Es suficiente como para satisfacer sus necesidades. ¿Satisfacer su bienestar?

EDO: Con lo que yo sé y con el manejo que tengo de los artefactos. Me sé manejar. Y me satisface.

E1: Y en cuanto a un cambio significativo desde que empezó a utilizar tecnologías... ¿Se acuerda de alguno? ¿Alguno en específico que nos pueda nombrar? Algo que me haya cambiado significativamente su vida.

E2: Por ejemplo, con la llegada del teléfono, ¿una rutina constante que tenga? ¿algo que nos podría describir?

EDO: La rutina constante del teléfono... Diariamente yo me leo el diario. Ahí hay un cambio. ¿qué otro podría ser? La televisión. La televisión antes... Ahora uno se despega de la televisión.

E2: Claro, usted está siempre con la televisión ahí presente.

EDO: Sí, veo tenis, veo fútbol. Son mis pasiones. Me retan aquí porque dicen que soy un vicioso Del fútbol. ¿Qué otras cosas? Cosas, por ejemplo, que no me imaginaba. El VHS. Antes no lo teníamos. Remotamente íbamos a dejar grabados nuestros paseos. Salía la vida de los nietos, la vida de todos. Lo tenemos todo grabado.

E2: El tenerlo ahí guardado para usted, como para el recuerdo, es algo significativo.

EDO: Sí, significativo.

E1: ¿Cree que su vida sería diferente si tuviera un mayor dominio de la tecnología?

EDO: Supongo que sí.

E1: ¿De qué manera cree usted?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Estaría más al día con las cosas, yo qué que estoy atrasado, pero no quiero avanzar.

E1: ¿Y si pudiera mejorar una habilidad, cuál sería?

E2: O si quisiera, ¿le llamaría atención mejorar alguna habilidad o aprender algo? ¿Alguna habilidad? ¿Alguna habilidad tecnológica?

EDO: Sí, claro. ¿Qué me gustaría? Mira, yo trabajé... Computador, computación me gustaría aprender. A manejar más una computadora. Yo trabajé muchos años en computación, pero el programa que trabajaba no más.

E2: Ah, claro. No era más allá el programa del trabajo. El programa del trabajo.

EDO: Si yo salía del trabajo, pajarito.

E1: Ya, finalmente, bueno, la última pregunta es si es que a usted le gustaría compartir algún mensaje o reflexión personal en relación a la brecha digital y el bienestar de las personas mayores. Una reflexión en cuanto a lo que conversamos, más que nada.

EDO: Bueno, yo...

E2: Una reflexión en cuanto a su posición como persona mayor al estar relacionada con la tecnología. Y qué tanta es la brecha entre usted y lo que son las tecnologías en sí. Esas barreras. ¿nos puede dar un mensaje sobre eso? Por ejemplo, si en general la persona mayor se le complica mucho esto, o generalmente si la persona mayor sí está demasiado alejada de lo que se sabe hoy en día sobre tecnología, etc.

EDO: Bueno, mira, yo por experiencia, nosotros cuando asistimos a los adultos mayores, veo que no hay interés en relacionarse con la tecnología.

E1: ¿Y usted cree que se debe a eso?

EDO: Muchas veces por ignorancia o por lo que ustedes dicen que no tenemos interés en aprender más, porque ya como estamos en las últimas no hay interés. Yo creo que es eso

E2: El factor edad. Como están en la etapa final de sus vidas prefieren estar más tranquilos

EDO: Exacto. No sé por qué, pero a mí no me interesa aprender más.

E1: ¿Pero será porque ya tienen todo a su disposición? Ya tienen, por ejemplo, su hogar, tienen su familia, tienen todas sus cosas. ¿Va por ese sentido?

EDO: Yo creo que sí. Yo creo que sí. Mientras más viejos se pongan, más cómodos se van poniendo.

E2: Claro, yo pensaba, por ejemplo, si pudiera como darnos la mayor razón en una lista, por ejemplo, de gente que no hay interés o en que se sienten excluidos por el tema de no saber las tecnologías o el hecho de que les da miedo, por ejemplo, nos han dicho eso de que hay personas que les da miedo, por ejemplo, ingresar sus



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

datos en un celular, en una página, porque el tema de la estafa, del hackeo, es algo que está muy presente y el miedo a que eso le ocurra a ellos hace que se alejen.

EDO: Exacto. Yo tengo un, ¿cómo se llama?, una aplicación, no sé, ¿cómo se llama? No sé cómo se llama, Roger o algo así. Cuando me llaman acá, no lo conozco, no respondo. Me dicen... Si es spam, por ejemplo. O me dicen. Denante nomás me llamó Wom. Ya. Wom. Me adviertan quién es el que me está llamando.

E2: Por ejemplo, ¿cree usted que caer en una estafa es más sencillo que antes?

EDO: Sí. Sí, por eso yo tengo... Algo raro que aparece no lo toco. Yo cuando trabajaba, cuando trabajaba me llamaron un día que tenía un premio que fuera y tenía que ir a depositar una plata en el supermercado. De las primeras que salieron.

E1: Ya pues, yo creo que no le quitamos más tiempo. Muchas gracias por sus comentarios

E2: Por su participación.

Transcripción 6° Entrevista

Edad: 66

Sexo: Masculino

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 2 minutos y 30 segundos.

ENTREVISTADOR 1: Bueno, primero que todo, su nombre.

ENTREVISTADO: Mi nombre es Mario Ayala

ENTREVISTADOR 1: Mario Ayala, okey



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: González (.)Es el segundo apellido de mi madre

ENTREVISTADOR 1: Y ¿Su edad?

ENTREVISTADO: Mi edad, cumplí el 22 de agosto, 66 años.

ENTREVISTADOR 1: °66 años°.¿Usted a qué se dedica actualmente?

ENTREVISTADO: Actualmente estoy con licencia, eh:: estoy en una empresa de estructuras metálicas. <Por mi lesión > no he podido trabajar.

ENTREVISTADOR 1: °Ya°

ENTREVISTADO: Tengo un problema de la rodilla derecha <y quede con un problema motriz en la pierna izquierda >. Y esperando una prótesis de rodilla derecha.

ENTREVISTADOR 1: Ya, ¿usted en su hogar con cuántas personas convive?

ENTREVISTADO: Actualmente estamos conviviendo 5 personas, < incluyéndome yo. >

ENTREVISTADOR 1: Ya. ¿Y esas personas son ustedes?

ENTREVISTADO: Eh:: mi señora, mi hijo, tiene 16 años. <Después viene su hermana, que llegó de Santiago, tiene 47 años. > (Suena un teléfono). Después viene Daniel, que tiene como 40.

ENTREVISTADOR 1: Ya, perfecto. Ahora vamos de lleno con las preguntas que tenemos con la investigación, ya. ¿Usted qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?

ENTREVISTADO: Regularmente ocupo el celular, eh:: a veces me conecto con la que más me escucha, la Alexa, que me hace caso. Y eso era eso, bueno, aparte el televisor, el televisor, la radio eh la coloco dentro del celular. Tengo esa configuración.

ENTREVISTADOR 1: Ya, excelente. ¿Cuáles son las principales dificultades que usted enfrenta al utilizar estos dispositivos?

ENTREVISTADO: La desconfianza cuando te dicen acepto con todo esto de los fraudes. Y le digo a mi hijo, que es 16 años, él es el que me realiza todo. Si puedo, no puedo hacer las cosas.

ENTREVISTADOR 1: Ya, y ¿qué otras dificultades podría mencionar?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: Dificultades que puedo eh:: el acceso a la tecnología (.)¿Qué podría encontrar en la tecnología que me afecta? (.)> Lo lo lo< que podría ser cuando las letras chicas, pero eso es por la edad, porque soy no veo, tengo que ponerme el lente para ver letras chicas.

ENTREVISTADOR 1: Ya, perfecto

ENTREVISTADO: Lejos no.

ENTREVISTADOR 1: ¿Usted alguna vez ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de herramientas digitales?

ENTREVISTADO: No, nunca.

ENTREVISTADOR 1: Mm no, ¿Pero sus hijos de alguna forma igual de enseñar?

ENTREVISTADO: ¿Dentro de la capacitación?

ENTREVISTADOR 1: Si

ENTREVISTADO: Sí, mi hijo el me guía un poco. Incluso ayer eh:: él mismo (.) Alfonso, ¿qué pasó con TNT?, por la cuestión del futbol. No, papá, ya se::, el Dani ya se le acabó el plan. Pero tiene un amigo e hizo todo el contacto. Pero dentro de tantos botones, si tú me vuelves a decir, oye, hazlo tú (.) no, no podría hacerlo.(.) Porque ingresó al televisor y después ingresó al teléfono de él, después ingresó al teléfono mío y después pagó con mi tarjeta y:: con la clave de la tarjeta que tengo. Pero si me vuelves a decir, papá, hazlo tú, <no, no > podría hacerlo. Tendría que pedirle de nuevo al Alfonso.

ENTREVISTADOR 1: Entonces cada vez que necesita ayuda se le pide a su hijo.

ENTREVISTADO: Exactamente.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y alguna otra persona más que le ayude?

ENTREVISTADO: Bueno, el cuñado de mi señora, que está en la casa, por eso usted le estaba contando que el es informático, ingeniero, y trabaja en la casa.

ENTREVISTADOR 1: °Ya°

ENTREVISTADO: Él es el que <coloca> las lámparas cuando salimos, que se prende a tal hora, que se apaga a la horas, él. Pero si tú me dices a mí, hazlo tú, no, no.

ENTREVISTADOR 1: Ya, perfecto. Bueno, esta tiene que ver un poco, igual, más o menos similar a la pregunta, dice, ¿qué cosas de la tecnología le gustaría que fueran diferentes o más fáciles de usar?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: ¿Qué cosas de la tecnología que fueran más fáciles de usar? (.) Bueno, para el adulto mayor, el celular. Que tenga menos (.) Y que los SPAM, las cosas que llegan

ENTREVISTADOR 2: Claro, el SPAM.

ENTREVISTADO: Las cosas que llegan deberían, como se llama, a nuestra edad. Por eso les decía yo que no puedo eh::, de mi criterio, decir ya, acepto. Tengo que decirle a mi hijo, está bien eso, está mal eso. Y <me pusieron en el teléfono>, que cuando llaman de las compañías, dice fraude. Pero a veces resulta, a veces no. Porque me han llamado del hospital y dice fraude y es del hospital. Un número desconocido.

ENTREVISTADOR 2: Ahí difícil

ENTREVISTADO: Ahí debería tener otro mecanismo.

ENTREVISTADOR 1: Ya, perfecto. ¿Usted cómo se siente cuando tiene que enfrentar una tarea que requiere uso de la tecnología?

ENTREVISTADO: Complicado, complicado.

ENTREVISTADOR 1: Complicado

ENTREVISTADO: Por cómo se llama, < igual puedo acceder un poquito>, pero con miedo a no meter las patas. A no joderlas. A no decir, le hizo bien, le hizo mal.(.) El otro día, como se llama, coloqué, me mandaron un correo, pero tenía que abrirlo con el PDF o algo así. Y no, me dijeron, una sobrina me dijo, no tío, tiene que hacer así. Empecé yo a hacer así y puse dos y pap (alusión a un sonido) y ahora no lo puedo abrir porque no me abre. O sea, cosas que se me dificultan los métodos para, como se llama, para llegar a cabo lo que uno quiere.

ENTREVISTADOR 2: Claro

ENTREVISTADOR 1: En cuanto a factores, por ejemplo, económicos, educativos, quizás físicos, ¿considera que esto influye en su capacidad para usar la tecnología? Por ejemplo, el factor económico.

ENTREVISTADO: Por el momento no, por el momento he tenido acceso a eso, he tenido la posibilidad de pagar un:: cable, he tenido que pagar un CDF, he tenido la oportunidad, por el momento, me estoy en ese rango que, >no, no, < puedo adquirirlo.

ENTREVISTADOR 1: Perfecto ¿Y en cuanto a factores educativos?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: No bueno, buenísimo. Mira, yo soy médico, soy ingeniero, soy artesano, soy mecánico, soy todo porque voy a Google y sabe, me duele la rodilla, ejercicio de la rodilla y voy al:: teléfono y me dice todo lo que tengo que hacer con la rodilla.

ENTREVISTADOR 1: Claro, en ese sentido, ¿considera que su educación igual le permite poder conectarse bien en la tecnología?

ENTREVISTADO: Sí, si en ese sentido >sí, sí<

ENTREVISTADOR 1: ¿Y el aspecto físico cree que influye en el uso de la tecnología?

ENTREVISTADO: Eh:: yo creo que sí.

ENTREVISTADOR 1: ¿En qué sentido?

ENTREVISTADO: En qué sentido, en que (.) ya si no estás acostado, si estás sentado, estás con el teléfono. >Antiguamente como no estábamos<, No tenía nada que hacer, no tenía teléfono, tenía que salir, tenía que moverme un poquito, o hacer otras cosas que no fuera el teléfono, o conversar con alguien, conversar con mi señora. A veces estábamos los dos en la cama con el teléfono y nos conversamos.

ENTREVISTADOR 2: Claro, dice que el teléfono nos afecta más a nosotros que algún factor físico que nos impida usar el teléfono.

ENTREVISTADO: Lo afecta más, claro. En ese sentido lo afecta. Pero en otro sentido, para (.) poder usar el teléfono, para ser un poquito más educado en las cosas que a uno le pasan, podría ocupar el teléfono. Pero también, como se llama, a veces es malo porque no hay comunicación con la persona que está al lado.

ENTREVISTADOR 1: Quizás también ayuda más al sedentarismo también. No estar viendo el teléfono en la casa que salir.

ENTREVISTADO: Y salir no podría, como se llama, antiguamente no po, ante pasaba todo el día en la calle, o sea yo tengo ahora 66 años, en la casa no había teléfono, no había radio, no había televisor. Que es lo que había, habían vecinos que salían a jugar a la pelota (se ríe), hacer otras cosas. En cambio, ahora como se llama, ah:: a mi hijo, sobre todo, es un 7, primero en el curso, primero en el colegio, primero en >todo, todo, todo<. Pero me molesta, me molesta en el sentido que está todo el día en el computador si no está estudiando, si está con su juego en línea con otros compañeros, y ya eso.

ENTREVISTADOR 2: Son otros tiempos claramente.

ENTREVISTADO: Exacto.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: Claro, bueno hay una pregunta que a lo mejor igual respondió, pero si se puede explayar un poquito más. Dice, ¿cómo describiría el apoyo que recibe de su entorno familiar para aprender y utilizar tecnologías? Me decía que usted recibe el apoyo de su hijo.

ENTREVISTADO: De mi hijo.

ENTREVISTADOR 2: ¿Un cuñado?

ENTREVISTADO: Concuñado

ENTREVISTADOR 2: A concuñado, claro.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y ellos siempre tratan de enseñarles? ¿O usted trata de buscarlo a ellos para que ellos le enseñen?

ENTREVISTADO: No, si yo tengo dificultad, yo tengo que llamar a Alfonso, a Dani, ¿qué hago? O sea, tengo que pedir el apoyo de ellos.

ENTREVISTADOR 1: [Ya]

ENTREVISTADO: Yo solo no podría.

ENTREVISTADOR 2: Por ejemplo, más que cuando pide ayuda, ¿le hacen el trabajo o lo ayudan?

ENTREVISTADO: [Le hacen el trabajo].

ENTREVISTADOR 2: ¿Le hacen el trabajo más que ayudarlo a hacerlo?

ENTREVISTADO: Me hacen el trabajo

ENTREVISTADOR 2: Claro, le evitan problemas, por así decirlo.

ENTREVISTADO: Tratan de hacerlo ellos para que les sea más fácil hacerlo que explicarme, has lo tú.

ENTREVISTADOR 2: Claro, se puede entender.

ENTREVISTADOR 1: Perfecto. ¿Usted cree que su nivel de habilidad digital, es decir, su habilidad con la tecnología, influye en su manera de mantenerse en contacto con sus amigos y familiares?

ENTREVISTADO: Sí, en ese sentido es muy buena ayuda. Estoy en un grupo de amigos que ya de los amigos, (.) de grupos que tenemos (.) todos los días. Unos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

días yo le pongo bandido. Buenos días bandido, hasta luego bandido. Y en ese sentido es bueno para para conectarse con los amigos (.) Porque están lejos.

ENTREVISTADOR 2: Y uno puede hablar en instantes.

ENTREVISTADOR 1: Lo mismo que va en el grupo de personas mayores.

ENTREVISTADO: Exactamente. O sea, algo principal del:: teléfono ahora para los adultos mayores que no podemos salir tampoco (tose) con el teléfono para saber cómo estoy.

ENTREVISTADOR 1: Claro, ¿usted podría como describir cómo influye la brecha digital, cierto, en su participación con actividades, ya sean comunitarias, sociales?

ENTREVISTADO: Actividades comunitarias (.) Mira, acá (.) la experiencia que tengo, como se llama, pertenezco a este grupo de adultos mayor, en este sentido no podría ser <en otro grupo> porque no:: a no sé cómo se llama, >que está en Santiago y pertenezco al Club Deportivo, que fui presidente<. Pero >acá, acá, acá< en sí, en grupo no, solamente teléfono familiar y acá con los chiquillos que yo dejo chiquillos acá del adulto mayor.

ENTREVISTADOR 1: ¿Usted ha experimentado algún tipo de exclusión debido a su nivel de conocimiento digital?

ENTREVISTADO: No, nunca

ENTREVISTADOR 1: ¿Nunca jamás le han dicho, por ejemplo, a esta persona que no sabe mejor no le incluimos?

ENTREVISTADO: >No,no< nunca. Nunca he tenido esa oportunidad, gracias a dios nunca he tenido esa oportunidad, es experiencia

ENTREVISTADOR 1: ¿Usted cómo utiliza las herramientas digitales para poder acceder a información y servicios públicos?. Como en qué más se maneja con la tecnología, por ejemplo, banca en línea, uso de clave única, pago de servicios, entretenimiento, °como que nos podría decir°

ENTREVISTADO: Banca en línea porque mi hijo me colocó <ese, ese, ese>, esa aplicación. Eh:: pago ahora, como se llama, cuando hecho bencina pago con el teléfono (breve risa), eh:: puedo hacer la transferencia, yo o sea, ya maneja la transferencia. Si, si no es al tiro con el teléfono, sino con la tarjetita, con los números la letra. Pero, pero bueno, en ese sentido me ha servido.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y el uso de la clave única lo utiliza?

ENTREVISTADO: La clave única, sí pues. Esa es la..(no comprensible 14:53).



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: ¿Y en cuanto al entretenimiento?, que me decía

ENTREVISTADO: [No, entretenimiento no]. O sea, solamente de los juegos, de las cartas, >no, no<, no lo tengo. Pero sí, entretenimiento es que me voy a Google, me voy a YouTube, me voy, ¿cómo se llama?, A Tiktok ahora, que salen cosas divertidas.

ENTREVISTADOR 2: [Ya]

ENTREVISTADO: Instagram, que a veces está mi hija coloca cosas, mi hijo coloca cosas, y los sigo, los sigo. Pero de >juego, juego, juego, jugar en el teléfono no<.

ENTREVISTADOR 1: Pero claro, entretenimiento, como ver películas

ENTREVISTADO: Películas, sí. Tengo en ese sentido:: el Zapping, y en eso veo a veces películas.

ENTREVISTADOR 1: Se maneja bastante la verdad en el mundo de la tecnología igual.

ENTREVISTADO: Sí, algo.

ENTREVISTADOR 1: Bueno, ¿Qué actividades le gustaría realizar en línea, pero siente que debido a sus habilidades no puede?

ENTREVISTADO:(.) A ver, me gustaría jugar, no,(.) no podría decirte qué cosas me gustaría o no me gustaría, porque como te digo, los juegos no. Mi hijo, ah, sí, si mi hijo, cómo se llama, en línea juegan, cómo se llama, con compañeros (los demás asienten) Oye, Alfonso, ¿y esto?, ya juego tú me dice, (no comprensible 16:34) No me llama la atención. O sea, porque no manejo, igual que la cuestión del fútbol, tampoco sé manejar las perillas, no.

ENTREVISTADOR 1: Pero ¿le gustaría aprender?, por ejemplo, eso del fútbol, como fanático del fútbol.

ENTREVISTADO: A mí me gusta el fútbol, pero no, me gustaría jugar al fútbol, me gustaría estar ahí en la cancha mejor, sí.

ENTREVISTADOR 1: °Ya excelente°, eh:: bueno, ¿usted cómo describiría su propio bienestar social?

ENTREVISTADO: ¿Bienestar social?

ENTREVISTADOR 1: Bienestar social en el sentido de cómo yo me siento en mi calidad de vida, cómo yo me siento integrado, cómo yo me siento cohesionado con la sociedad.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: En este sentido, para mí, como yo era antes, me siento medio encerrado, enjaulado, porque no puedo caminar mucho, no puedo hacer las cosas que yo antes hacía. Me gustaría jugar a la pelota, salir a jugar con mi hijo, chutear, antes chutaba fuera de la calle, ya no puedo hacerlo, pero social así como socialmente, como lo digo, vamos cumpliendo edad y hay que asumir los roles que a uno le depara la vida. O sea, a mí me tocó tener problemas en las rodillas y aquí estoy po.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y en cuanto a su, por ejemplo, cumplimiento de necesidades, en cuanto a la oportunidad y acceso?

ENTREVISTADO: (.) Acceso,(.) Ayer fui a un:: a un velorio en (no comprensible 18:17). Ahí hay una escalera (.)

ENTREVISTADOR 2: Claro. ¿Un poco complicada?

ENTREVISTADO: Muy elevada. Tuve que decir, ¿cómo llego ese auto allá arriba?, tuve que salir en auto a la vuelta. En ese sentido, acceso. Físicamente me cuesta caminar un poco, me cuesta subir a la micro. Me cuesta, como se llama, volverme. Antes me gustaba ir a bailar, ya no puedo bailar (.). Pero socialmente, no. Me adapto.

ENTREVISTADOR 2: ¿Y siente, por ejemplo, que tiene buen entorno familiar?

ENTREVISTADO: Si

ENTREVISTADOR 2: ¿Y social? ¿De amigos?

ENTREVISTADO: No, no, no, al contrario. Todo el apoyo, mucho apoyo, mucho ánimo.

ENTREVISTADOR 2: Muy buenas amistades.

ENTREVISTADO: Si, si en ese sentido no tengo problemas. Pero yo físicamente, de salir, si ustedes me ve, como tú caminas al biotren, ándate al biotren , No.

ENTREVISTADOR 2: Llega mañana.

ENTREVISTADO: Llego mañana (ríen)

ENTREVISTADOR 1: Ya, ¿usted qué aspectos de su vida cree que son más importantes para su propio bienestar? (2.0) ¿Qué es lo que hace que usted se sienta bien?, ¿Qué aspectos?

ENTREVISTADO: < ¿Qué aspectos que me hagan sentir bien? >

ENTREVISTADOR 2: Como el día a día, si lo que lo motiva a seguir adelante, claro.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADO: El día a día como salgo, no le he contado yo ni a mi señora. Que (.) tengo problemas, como se llama,. Esto de abrocharme la camisa,(.) el otro día casi me pilla. No puedo hacer este dedo así como o (.) abrochar o cosas así. Eh:: podría (2.0) No sé, no encuentro, como se llama, una (2.0) no, no sé.

ENTREVISTADOR 1: No sabría decirme, pero, por ejemplo, ¿su aspecto económico cree que es muy importante para su bienestar?

ENTREVISTADO: Yo creo que no. No es tanto lo económico. Lo más importante es adaptarse a lo que tú tienes. Lo importante es tener, como se llama, <la posibilidad de de hacer cosas> que con lo que tú tienes podés hacer. Eso.

ENTREVISTADOR 2: Claro, por ejemplo, el poder estar rodeado de su familia todos los días quizás también.

ENTREVISTADO: Sería ideal que estuviera mi hijo acá de Santiago. Ahora bien, vienen mis dos hijas de Santiago a verme para el 18. Me gustaría más. >Yo era más social<.

ENTREVISTADOR 2: Claro

ENTREVISTADO: Era más (.) Todos los días domingo iba a jugar al fútbol, era más activo.

ENTREVISTADOR 2: [Más activo]

ENTREVISTADO: Claro, pero ahora, como te digo, si hay que adaptarse a la edad y lo que me tocó. Lo que me toca vivir más adelante.

ENTREVISTADOR 2: Ya, se entiende, se entiende.

ENTREVISTADOR 1: Perfecto. ¿Usted considera que su percepción de bienestar social, o sea la, es decir, la forma en la que yo creo que es cómo es estar bien, ¿cómo es que (.) Vamos de uno con la pregunta. ¿Considera que usted su percepción de bienestar social, es decir, cómo es que usted considera que es estar bien, ¿ha cambiado con la llegada de las tecnologías?

ENTREVISTADO: Yo creo que ha ayudado un poco la tecnología. <Ha ayudado mucho como se llama en el aspecto de si somos social social eh:: para comunicarnos es bueno>. Es buenísimo para comunicarnos, para saber cómo estás, cómo te ha ido. Como te digo ahora uno es médico, ¿qué te pasa? pucha ¿A quién le pregunto? Y uno se maneja algo con el teléfono, vaya a Google que es lo más o YouTube y pones y ahí te pueden dar una respuesta. Pero es una buena ayuda en el sentido (.) Pero también a veces como se llama, para nuestra edad, a veces nos cuesta un poquito. Yo hablo por mi persona que me cuesta llegar, como se llama, a cosas como les mencionaba, <contratar cosas o te llega el spam y acepto o no



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

acepto>. Ahí tengo una ayuda de mi hijo. Pero es bueno, como se llama, la tecnología socialmente.

ENTREVISTADOR 1: Claro, en ese aspecto usted dice que entonces la tecnología ¿ha empeorado o mejorado la calidad de vida?.

ENTREVISTADO: Son dos cosas que (.) Como te digo, como se llama, con mi señora a veces estamos en la cama y ni conversamos.

ENTREVISTADOR 2: Claro, hay peso equilibrado en la balanza.

ENTREVISTADO: Claro, pero a veces como se llama, que tengo que saber algo de ella y la llamé por teléfono. Tengo que saber algo de ella. Son dos cosas que si tu unes la balanza, pucha me sirve o no me sirve. En el momento en que estás. Si estás bajoneado, si estás bajoneado, conversas con ella, y si estás enojado, te vas con el celular. No sé, cachai Para no expresar cosas, colocas hola te quiero y para no decir te quiero, colocas de esos monitos con corazón.

ENTREVISTADOR 2: Un emoticón, claro.

ENTREVISTADO: Claro, cachai, esas cosas ayudan. Pero también, como se llama, alejan un poquito porque no hay tanta comunicación verbal.

ENTREVISTADOR 2: Ya, claro se entiende

ENTREVISTADOR 1: Se entiende, ya usted ¿Qué aspecto de su vida le gustaría mejorar y cómo cree que la tecnología puede contribuir a esto?

ENTREVISTADO: La tecnología como se llama ha ayudado mucho en el sentido a las personas que más o menos sepan manejar la Alexa. Alexa es un aparato, como se llama, que los puede como se llama apagar la Alexa ah:: 15 minutos, avisarme en 15 minutos. En ese sentido (.),>ayuda, ayuda, ayuda<.

ENTREVISTADOR 2: Yo tengo una Alexa, mi mamá tiene una Alexa, por ejemplo, la conecta al Spotify, por ejemplo. O le pide que busque cosas en Internet. Le da alguna respuesta. Le pide, por ejemplo, que le cuente un chiste. Esa es como la acompaña, en ese sentido.

ENTREVISTADO: Hay una buena comunicación con la tecnología en ese sentido para nuestra edad.

ENTREVISTADOR 2: Claro

ENTREVISTADO: Para los chicos como son ustedes. No pude ser algo tan interesante. Pero para nosotros es algo:: Bueno, en la casa se cocina con mi cuñado, Alexa me avisa a 15 minutos que está cocinando. Alexa coloca música. Alexa quiere mañana tiempo (.) en el sentido bueno para uno.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 2: Claro

ENTREVISTADOR 1: Claro. ¿Y hay algún aspecto que le gustaría mejorar? Por ejemplo

ENTREVISTADO: ¿Mejorar para uno? ¿Qué podría mejorar para uno?

ENTREVISTADOR 2: Mencionó el tema, por ejemplo, de que cuando tiene que salir le complica ahora moverse por el tema de su rodilla.

ENTREVISTADO: Claro

ENTREVISTADOR 2: Que mejorara un poco quizá el tema del acceso a ciertos lugares que son difíciles para personas con poca movilidad, ¿puede ser o no?.

ENTREVISTADO: O sea, la tecnología para uno como se llama para no salir de la casa sería re bueno. Yo estuve, como se llama, <con las personas de salud> por video llamada. Era muy bueno, o sea era lo mismo que estar en ahí en la clínica pero estaba con video llamada.

ENTREVISTADOR 2: Claro, se evitaba el viaje,

ENTREVISTADO: Te evitarías el viaje, te evitas 2 horas para Concepción, te evitaría todo, de subir, de esperar, de contagiarte, que sé yo. Era muy buena la tecnología en ese sentido para el adulto mayor, para mí mismo, o sea era ideal

ENTREVISTADOR 1: Ya, ¿Usted cómo considera su nivel para el uso de herramientas digitales?, ¿Un nivel bueno, intermedio, bajo?

ENTREVISTADO: Bajo.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y por qué cree que es así?

ENTREVISTADO: Bajo, como le digo, <no, no> me meto en muchas cosas que no digo sí al: teléfono, porque no, me puede estar estafando, cosas así.

ENTREVISTADOR 2: ¿Por eso hay un temor?.

ENTREVISTADO: Hay una desconfianza. Por eso me asesoro por mi hijo.

ENTREVISTADOR 2: ¿Y por otro lado tampoco tiene mucho interés en seguir como instruyéndose?

ENTREVISTADO: >No, no, no, no, no<.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: Ese es como el tema, porque usted me dice que tiene un nivel bajo del uso tecnológico, pero aun así no le interesa mucho aprender.

ENTREVISTADO: No, porque lo que yo ya tengo es lo suficiente para mí mismo, o sea sé meterme a YouTube, sé preguntar, sé manejar, no sé, la Alexa, colocar salsa. En ese sentido, la tecnología.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y hay algo en la tecnología que usted ha aprendido por sí solo?, sin que le hayan, por ejemplo °antes su hijo°

ENTREVISTADO: Sin que me hayan enseñado antes, o sea (2.0) ¿Antes del teléfono?.

ENTREVISTADOR 2: Cualquier función del teléfono, por ejemplo Colocar una alarma

ENTREVISTADO: Sí, la alarma la coloco constantemente, o sea, ahí me manejo. <Pero otras cosas para que me avise, que me> (.) El calendario lo he ocupado (.) La tecnología, eso (.)Eso no podría decir cosas más.

ENTREVISTADOR 1: Perfecto

ENTREVISTADO: Porque no lo he hecho.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y usted cree que este nivel que tiene con la tecnología influye, en cierto sentido, en su bienestar, en cómo se siente?

ENTREVISTADO: No, no. como usted dijo, con lo que tengo en el teléfono, se maneja pagar con el teléfono, saber de alguien por el teléfono.

ENTREVISTADOR 2: ¿Con eso ya se siente bien? Me siento bien ahora.

ENTREVISTADOR 1: Y en cuanto, por ejemplo, a sus oportunidades, quizá en gente que podría tener más oportunidades y conoce más de la tecnología, o no

ENTREVISTADO: Quizá podría, como se llama, haber aprendido un poquito más por mi trabajo, el Excel, podría haber eh::(.) Porque yo mandaba a hacer dibujos y (suena y celular) mandaba a hacer dibujos y uno podría haberlo hecho si uno hubiese querido aprender un poquito más, pero no. Tratar de mandar a hacer las cosas, no hacerlas yo.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y usted cree que esta habilidad con la tecnología también influye, en cierto sentido, en cómo usted va satisfaciendo sus necesidades?

ENTREVISTADO: O sea, las necesidades mías son re pocas, o sea, saber cómo está la familia con el teléfono, <saber de algo que, como te digo, me puede estar tomando una pastilla haciendo mal> y voy a Google, qué afecta esta pastilla para el



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

cuerpo, si la tomo muy seguido. Trato eso, o sea, trato de preguntar, y de hecho, de hecho, digito, no le pregunto. <Porque veo que mi señora, o mi hijo, o toda la familia, aprieta el micrófono, Google, y le sale la respuesta. >

ENTREVISTADOR 2: Claro.

ENTREVISTADO: Yo no, yo digito.

ENTREVISTADOR 2: Ya, le escribe mejor.

ENTREVISTADO: Lo escribo, no pregunto.

ENTREVISTADOR 1: ¿Usted ha notado o nos podría mencionar algún cambio significativo que realmente le haya, cierto, bueno, significado algo, cierto, desde que comenzó a utilizar la tecnología, ya sea algo para bien o para mal, pero algún cambio significativo en su vida, algo que haya cambiado rotundamente y que por la tecnología tenga que estar condicionado a aquello?

ENTREVISTADO: O sea, ¿Esclavizado a la tecnología?

ENTREVISTADOR 2: O dependiente más que eso.

ENTREVISTADOR 1: O dependiente, claro

ENTREVISTADO: Dependiente, yo creo que sí, dependiente, como se llama, de saber estar en las redes sociales, con mi entorno, con los que yo quiero, con los que yo estoy interesado, saber cómo están, saber eso, o sea, eso me tiene, eso me, como se llama (.)

ENTREVISTADOR 2: Como que se le ha instaurado, ¿no?

ENTREVISTADO: Sí, todos los días, buenos días, cómo está familia, cómo está, saber eso, eso es de todos los días, es sagrado.

ENTREVISTADOR 1: Ya, más o menos que tiene relación con la pregunta, ¿alguna rutina que haya cambiado? Por ejemplo, alguna rutina que antes la hacía de una forma, pero ahora con el comienzo de la tecnología hasta debe hacerlo de otra forma. Por ejemplo, ver las noticias, hasta que a lo mejor se veía por el diario, ahora a lo mejor se informaba por las redes sociales.

ENTREVISTADO: Ya, despierto (.) ver qué hora es, qué hora es. Después para:: saber las redes sociales, para saber buenos días, con el grupo que estamos, cómo estamos, cómo ha ido, o sea. Y para deseárselo buenos días a todos, >buenos días, buenos días, buenos días, buenos días<, pero en grupo, o sea, nosotros tenemos la familia “Admas”, que es en Santiago, que son mi hermano, mi cuñado, mi sobrino, qué sé yo. Y los amigos, que le digo yo. Pero eso es de todos los días. Despierto, saber quién::



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: Y antes, por ejemplo, antes que no era tanto el boom de la tecnología, ¿sus rutinas eran diferentes?

ENTREVISTADO: Era muy diferente, claro, porque esperaba una noticia mala (.) por teléfono, o de boca en boca, saber cómo se llama, oye, no sé, se va a casar, se murió, no se murió, qué sé yo. Pero antes era así. Ahora, como se llama, se sabe en el momento cómo está.

ENTREVISTADOR 1: Claro, ahora el acceso a la información es mucho más rápido.

ENTREVISTADO: Claro, más rápido. En un caso hay un amigo ahora que se está ah:: haciendo radio terapia, y todos los días, o sea, antes no lo llamaba, cuando estaba en Santiago, ahora lo llamamos todos los días. Después lo dejamos ver y supe que estaba complicado de salud y ahora lo llamo todos los días. Oye, ¿cómo te fue la radio terapia? Es más fácil. Pero no teléfono, o sea, ¿cómo te fue? Digital, cachas

ENTREVISTADOR 2: Claro, mensajes.

ENTREVISTADOR 1: °Ya, perfecto°. Bueno, este igual tiene que ver un poco con lo que ya hemos conversado, que es como qué beneficio has experimentado en su diaria a través del uso de tecnologías. ¿Algún beneficio específico?

ENTREVISTADO: Sí

ENTREVISTADOR 1: ¿Cómo cuál?

ENTREVISTADO: Como saber cómo se hacen las cosas (.)< Y qué ocupar en el sentido, en el sentido> de que sea más fácil lo que uno quiere.

ENTREVISTADOR 2: Como cuando pregunta, le dice cómo tiene que hacerlo.

ENTREVISTADO: Claro.

ENTREVISTADOR 2: O cómo puede hacerlo.

ENTREVISTADO: Va directo. Ante una parte que dice, oye, ¿cómo se hace? Un vecino de vecino, ¿cómo se hace?

ENTREVISTADOR 2: >Claro, claro<

ENTREVISTADO: En cambio ahora (.) es más fácil. En ese sentido.

ENTREVISTADOR 2: Sí, se entiende.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: En cuanto a su propio bienestar, bienestar como persona, calidad de vida, ¿de qué manera cree que la tecnología ha impactado, por ejemplo, en la economía?

ENTREVISTADO: No es tanto, o sea, (.) a ser impactada en la economía. Lo que pasa es que ahora todo es casi, ya no hay televisor con antena, tienes que pagar (.) Pero es un beneficio que se ocupa, °se ocupa°. Como te digo, quiero saber de algo y voy al teléfono y eso hay que pagarlo, hay que estar informado hay que pagarlo. Estar con los amigos hay que pagarlo.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y cómo ha impactado en su salud? ¿Ha recibido algún impacto en su salud?

ENTREVISTADO: No, al contrario.

ENTREVISTADOR 1: °Al contrario°

ENTREVISTADO: Me ha servido hartito, me ha servido el saber qué se puede hacer por lo que estoy pasando (.) A veces el celular te dice más cosas que te dice el médico. Tratar de apoyarte un poquito más (.) en lo que está aquí en el teléfono.

ENTREVISTADOR 1: ¿Y en cuanto, por ejemplo, a otra área que haya impactado que tenga que ver con su bienestar, o no considera?

ENTREVISTADO: Sí, en mi trabajo.

ENTREVISTADOR 1: ¿En su trabajo?

ENTREVISTADO: En mi trabajo, hay cosas que nunca había aprendido y con el celular me meto a qué se puede hacer y da informaciones.

ENTREVISTADOR 2: Claro, le ayuda a desenvolverse más en el trabajo.

ENTREVISTADO: Sí, y un poquito mejor de calidad. Incluso como se llama, antes le llamaba la experiencia, ahora la experiencia está acá, o sea, en el teléfono. O sea, hoy estudié cinco años en un patrón y ahora con un año podía saber todo lo que estudiaste.

ENTREVISTADOR 1: Exactamente

ENTREVISTADO: Estudiaste cinco años, o sea (.)

ENTREVISTADOR 2: Sí, estamos de acuerdo.

ENTREVISTADO: Y te apoyas en el teléfono.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ENTREVISTADOR 1: Bueno, quedan las 2 últimas preguntas. Una de estas es, ¿qué cree que su vida sería diferente si tuviera un mayor dominio de las herramientas digitales? Por ejemplo, ¿qué aspecto de su vida cree que mejoraría si tuviera un mayor dominio con la tecnología? (.) O si pudiera mejorar una vida tecnológica, ¿cuál sería?

ENTREVISTADO: Oh:: sería bueno.

ENTREVISTADOR 1: ¿Una habilidad tecnológica?

ENTREVISTADO: Una, No, por eso, como se llama, una fisioterapia. Porque a mí me operaron de la columna y quede con un problema ah:: a al pierna de izquierda. Estoy con un problema que responde poco. Y he visto, como se llama, que le colocan cosas en los tobillos.

ENTREVISTADOR 2: Claro.

ENTREVISTADO: Y con la tecnología en el bolsillo. Y Solo, como se llama, funciona.

ENTREVISTADOR 1: Ah, ya, claro.

ENTREVISTADO: Solo funciona, cachai. Pero >con, con< la tecnología (.) Como un biónico o no sé. Pero hay aparatos que solucionan el problema que es lo que tengo yo.

ENTREVISTADOR 1: Claro, hay tendría que ver con los biotecnólogos, los biotecnólogos tienen que ver más o menos con ese tipo de cosas. Ya, ahora, con la última pregunta, que es (.) ¿Finalmente a usted le gustaría como compartir algún mensaje, reflexión personal en relación a la brecha y el bienestar de las personas mayores?

ENTREVISTADO: Yo creo que me gustaría tener un poquito más >de, de, de, de< comunicación <con los, los, los > (.) no tanta la comunicación, como se llama, (.) hacer que la tecnología sea un poquito más fácil para los viejitos.

ENTREVISTADOR 2: También, por lo que nos ha mencionado, quizás ¿un poco más seguro el acceso?

ENTREVISTADO: Claro, tratar de ver la posibilidad de teléfono:: más seguro para los adultos mayor.

ENTREVISTADOR 2: Ya, es buena esa idea.

ENTREVISTADO: Pero tener como sano en cuenta que el viejito (.) ¿Qué podría ver? ¿Cómo que podríamos hacerle cosas que me gustaría que me hicieran a mí? Eh:: tener (.) tener una conectividad más fácil en el sentido de apretar un, no sé,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

antes< no había, no habia> spam, pero ahora, como se llama, podría ser spam, pero para los viejitos.

ENTREVISTADOR 2: Algo, claro, con cosas interesantes.

ENTREVISTADO: °Algo interesante.°

ENTREVISTADOR 2: Ya, se entiende.

ENTREVISTADOR 1: No, pero no se preocupe, estamos bien, estamos bien don Mario. Terminamos hasta aquí. Agradecemos, cierto, por habernos aceptado la entrevista y por haber, cierto, también venido a este espacio. Muchas gracias.

Transcripción 7° Entrevista

Edad: 78

Sexo: Femenino

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 2 minutos y 30 segundos.

E1: La primera pregunta es ¿Cuál es su nombre?

EDA: María.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: María, ¿cuánto?

EDA: De La Fuente.

E1: ¿Su edad? ¿Cuántos años tiene?

EDA: 78.

E1: ¿Usted actualmente a qué se dedica?

EDA: Labores de casa.

E1: Y antiguamente, ¿a qué se dedicaba?

EDA: También.

E1: Perfecto. Eh ¿Número de personas que viven en el hogar?

EDA: Tres.

E1: Tres personas, que es usted, su marido

EDA: Y mi hijo.

E1: Su hijo.

EDA: Mi hijo, que está separado.

E1: Ya y el ¿Cuántos años tiene?

EDA: Tiene 53, parece.

E1: Ya, perfecto. Vamos a ir de lleno con las preguntas que tienen que ver con la investigación ahora. ¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?

EDA: El celular, eh el computador.

E1: Ya.

EDA: Y la tele.

E2: Perfecto.

E1: ¿Y algún otro?

EDA: Ah, sí, el equipo, el equipo de música.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿Y esto lo utiliza todos los días?

EDA: Sí.

E2: ¿Qué es lo que ocupa más regularmente?

EDA: Bueno, el celular.

E2: ¿El celular es lo que más ocupa?

EDA: Claro, después la televisión.

E2: Claro.

EDA: Y la música.

E2: Ya, es lo que más se maneja.

EDA: Sí.

E2: Perfecto.

E1: ¿Cuáles son las principales dificultades que usted enfrenta al utilizar estos dispositivos?

EDA: Por ejemplo, lo que más ocupo frecuentemente es el WhatsApp, para llamar a mi amiga, a mis familiares, a mi hijo, a mi hija.

E2: ¿Y a veces tiene problemas para ocupar WhatsApp?

EDA: No.

E2: ¿Y para hacer otras cosas, por ejemplo?

EDA: No.

E2: ¿Por ejemplo, hay algo en lo que esté haciendo y de repente llega un punto en el que no sepa que hacer?

EDA: No, porque, por ejemplo, yo quiero mandarle fotos a mi hija, por ejemplo, ahora ella anda en Iquique. Entonces ella me manda fotos, yo tomo esas fotos y se las mando a mi otra hija.

E2: Ah ya.

EDA: A mi hijo también.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: ¿Eso no le complica?

EDA: No, no me complica.

E2: Ya, entonces con lo que usted sabe, no ha tenido problemas.

EDA: No, no he tenido, gracias a Dios.

E1: Y al utilizar, por ejemplo, el televisor, hay algo que quiera acceder y a lo mejor dicen, no, se me complica hacer esto

EDA: No, es que, por ejemplo, yo estaba en televisor con Movistar. Y fue mi gol, va mi gol, mi hijo y gol, de repente convenció a mi viejo que lo cambiara a Mundo, porque era más barato. Y resulta que tenía una de pelea, porque estoy viendo la novela en la noche y de repente se cambia. Entonces, no, le dije yo, y justo le iba a decir a mi nieta que ella también está haciendo un internado, porque ella estudió veterinaria.

E1: Ah, ya.

EDA: Entonces ahora anda en Tirúa, pero el día domingo se viene. Está por todo septiembre y ahí termina. Y entonces ella me hace todo eso y yo no me meto a eso. Entonces le dije yo, ¿sabes, Javier, me vas a cambiar a Movistar otra vez? Porque yo ahí sabía cuál era un canal, cuál era el otro, dónde cocinaban, el del programa de la Bio Bio. Y en este, no sé. Y a veces se me borran.

E2: Es Nuevo.

EDA: No, es penca el mundo.

E1: Ya, comprendo. Y en este mismo sentido, entonces, ¿usted ha recibido alguna capacitación en el uso de herramientas? Por ejemplo, sus hijos, oh algún taller ayer.

EDA: Sí, hemos ido a talleres. Cuando recién empezó esto, yo fui a un taller allá en los Huertos.

E2: Y ¿Qué le enseñaron ahí, por ejemplo?

EDA: Me enseñaron, cómo colocar esta hoja para que no se corriera, que dejáramos un margen.

E2: Ah, ya

EDA: Entonces ellos, para qué quiero eso yo si yo no quiero eso, pero aprendí algo. Y otro, mi hija, mi nieta que yo tenía, mi hija que estudia enfermería. Y entonces, ella me enseñaba, me firmaba lo que yo, Paulina, ¿cómo se hace esto? Y me decía,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

claro, que no tenía paciencia, me decía, ya te dije ayer. ¿Cómo no entendí? Pero después, mi otra hija, cuando venía me volvía a enseñar. Y ellas todas saben harto. Yo soy la con mi marido que la que menos sabemos.

E2: O sea, más que nada, igual les cuesta como agarrar la técnica.

EDA: Sí. Y siempre estamos más seguros con ellos. Por ejemplo, yo, desde el banco, yo sé llegar al banco. Ahora veo mi estado, todo. Pero no me gusta transferir.

E2: ¿No la has asegurado, por ejemplo?

EDA: No, no. Es que me puede equivocar, puede mandar la plata a otra parte (se ríe)

E2: Claro. A mí me pasa eso, por ejemplo, que me da miedo mandar plata de más.

EDA: Claro.

E2: Siempre veo bien cuánto estoy mandando. Por ejemplo.

EDA: Entonces, eso, cuando están ellos, ahí yo hago po. Claro. Y ellos están al lado viendo. Pero, ni comprar tampoco por internet, así. Yo no compro, tiene que estar mi hijo.

E2: Ah, ok.

E1: Oiga, y ese taller que me comentaba que usted asistía, era un taller que se hacía aquí en la comuna.

EDA: Sí, era de la municipalidad.

E1: ¿Y el nombre de él no se acuerda más o menos?

EDA: ¿El taller?

E1: O del programa.

EDA: De la mujer sería, creo yo.

E2: Ya, y ¿hace cuánto fue eso más o menos, nos acuerda?

E1: Sí, porque usted me dice que cuando empezó todo esto. ¿A qué se refiere con cuando empezó todo esto?

EDA: Yo, mi nieta, recién iba a venir a la universidad.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Ya.

EDA: Y ella terminó la universidad ya hace (.) A ver, ¿en qué año fue? El dos mil (.) Para el (.) Cuando empezó el terremoto, cuando fue el terremoto, yo estaba en la universidad.

E2: Ya, entonces fue en ese periodo aproximadamente.

EDA: Sí, por ahí, del 2010.

E2: Ya, igual estábamos con teléfonos almejas, incluso en ese tiempo.

EDA: Sí. Por ahí fue.

E1: Perfecto, ya. Usted, en cuanto a la tecnología, ¿qué cosas le gustaría que fueran diferentes o más fáciles de usar?

EDA: No sé, hay algo que (.) Esta bien, por ejemplo, el celular, yo hay hayo que es fácil, es que uno tiene que aprender nomás a entrar, a saber dónde están las cosas, nomás. Porque es fácil.

E1: Y hay algo que a usted le gustaría utilizar, pero quizás se le hace muy complicado, y usted dice, me gustaría que eso fuera más fácil.

E2: O más seguro, también es válido.

EDA: Eso po de poder comprar.

E2: ¿Le gustaría que comprar fuera más fácil o más seguro? Como que le transmitiera más seguridad a usted.

EDA: Más seguridad. Eso, y también de sacar plata, o transferirla a otro lado. O sea, eso.

E1: Claro. Perfecto. ¿Cómo se siente cuando tiene que enfrentar una tarea o un trámite que tiene que ver con la tecnología? ¿Se siente con ansiedad, nerviosa? ¿Cómo se siente?

EDA: Es que yo casi nunca voy sola a una parte, siempre ando con. Yo tengo cuatro hijos, dos hombres y dos mujeres.

E2: ¿Y no hace ningún trámite online por sí sola?

EDA: No, no hago nada de eso, porque me lo tienen prohibido. Porque tanta estafa. Igual cuando me llaman por teléfono, que no conteste si no sé quién es.

E2: A su hijo le han dicho que mejor no lo haga con usted, porque la van a estafar.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: No, no, no, claro.

E2: Ya, ya perfecto.

EDA: Así que mi marido tampoco, no. Porque antes nos tenían aburridos. Llamaban, y llamaban, y llamaban. Y después nos dijeron que incluso no dijéramos ni sí. ¿Aló? Y no contestaban y cortaron el tiro.

E2: Claro, en ese sentido es cuando a uno le preguntan si es uno el que está hablando. Y cuando uno dice que sí, lo que puede pasar es que estén grabando la llamada y después usan ese sí.

EDA: Sí, claro, eso dijeron.

E2: Como una grabación dentro de otra llamada, por ejemplo, confirmando compra, cosas así. Sí, como la clave, es cuando si le preguntan si es uno el que está hablando, es con él o con ella. No decir ni sí ni no.

E1: En cuanto al factor económico de usted, ¿considera que esto influye en su capacidad para usar tecnologías? ¿O no tiene mucha relación?

EDA: No, no tiene.

E1: ¿Por qué diría usted que no tiene relación?

EDA: No, porque si yo quiero, por ejemplo, ir a una parte, tengo los medios para salir. Y si quiero tomar un bus o avión. Pero eso sí, que yo siempre ando con alguien porque ahora estos días, hace como tres días que me estoy mareando. Yo me estoy echando unas gotas en los ojos porque me pusieron un lente ocular en los dos ojos. Uno, este el derecho como dos años y este ahora. Entonces, no sé si serán tantas gotas que me echo que me mareo. Nunca me había pasado antes. Entonces, menos voy a salir sola. Si al taller, por eso fui el martes, yo no había ido.

E1: Mm..Ya. Y en cuanto a su factor educativo, ¿cree que influye también en su capacidad para usar tecnologías?

EDA: Desde luego que mientras más educación tuviera, sería más fácil. Pero yo tengo tercero medio nomas.

E1: Ya.

EDA: Me faltó un año porque me casé después.

E1: Y eso, claro, ¿usted cree que influye en cómo se desenvuelve la tecnología?

EDA: Puede que sea algo, pero en lo básico no.

E2: Ya, se entiende.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí, en lo básico no.

E1: Y en cuanto a su factor físico, ¿cree que esto influye en la forma que usa la tecnología? ¿Puede ser como tiene ese problema en el ojo?

EDA: No, no influye en nada, no.

E2: ¿No tiene problemas?

EDA: No.

E2: Perfecto.

E1: Siguiente pregunta. ¿Cree que su nivel de habilidad con la tecnología influye en la manera que usted se mantiene en contacto con amigos o familiares?

EDA: Sí.

E1: ¿De qué forma?

EDA: Bueno, yo, por ejemplo, para los cumpleaños, yo estoy pendiente que sale ahí, está de cumpleaños mi amiga y la llamo, ayer estaba de cumpleaños una cuñada de mi hija y la llamé. Y así se sorprenden, amigas que tengo en Quillón, que sé yo, en Alemania.

E2: Ya.

EDA: Y nos mandamos mensajes, ella pa a la Navidad o para al Año Nuevo, en Inglaterra. En fin, en todas partes, en España tengo una sobrina.

E1: Claro, entonces, ¿influye mucho en cómo se mantiene en contacto?

EDA: Sí. Porque no saca nada con tener el celular guardado.

E2: Claro.

EDA: Y a mí me entretiene mucho el celular. Yo de primera, yo era el puro computador. El celular no quería nada porque lo veía muy chico y decía yo que esta cuestión

E2: Una máquina chica, claro.

EDA: Claro, yo tenía mi celular en un escritorio, o sea, mi computador, y todo lo veía ahí, todo. Uy, hasta horas ahí. Y me retaban (se ríen) Pero como yo no tenía niño chico y después ya mis hijos dijeron no mami, sí, cómprese un celular mejor. La cosa es que me compré uno, pero ahora hace poquito que lo volví a cambiar.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Ya.

EDA: Y no, pues ahí sale todo. Porque, por ejemplo, el doctor me da un remedio, yo llego aquí y lo veo.

E2: Ya.

EDA: Qué componentes tiene, todo, si me sirve o no.

E2: Claro.

EDA: Porque un día mi marido fue al doctor y yo se me había terminado la pastilla para dormir. Entonces le dije yo, dile al doctor que no podía dormir para que te den la pastilla y me la tomo yo. Entonces mi viejo fue y le dijo, he estado malo para dormir, le dijo, y mi señora me dio una pastilla que se llama soplicona si me puede dar. Pero el doctor no le dio soplicona, le dio una cuestión que por ahí la tengo guardada, que era como para los que esquizofrénico, y una cosa así.

E2: ¿Y a usted no le sirvió?

EDA: No, ¿se te ocurre? Entonces yo voy y leo, no, le dije yo a esta pastilla, no, así que la tomé, le puse una goma así.

E2: La guardó.

EDA: Y le dije yo, anda al consultorio y dile a la niña que tú no quieres esa pastilla porque te mareaste, le dije (se ríe)

E2: Ya.

EDA: Y le dijeron que no, que el doctor tiene que borrarla, así que se la siguen dando, así que la echamos en una bolsa para, porque una vez yo fui a devolver una pastilla y me dijeron que la botara. No me la quisieron recibir.

E1: Y ahí claro, usted se informó, o sea, llegaron a esa información a través del teléfono.

EDA: Sí, sí, todo, todas las pastillos que tomo yo, las veo ahí.

E1: Ah, perfecto.

EDA: Sí.

E1: Ya ¿Usted cómo cree que influye esta brecha digital, esta falta de oportunidades, desigualdad de acceso a la tecnología, en su participación en actividades comunitarias o sociales?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Yo participo, por ejemplo, en la Junta de Vecinos, yo fui en el 2000, en el 2000, 2000, fui de la directiva de la Junta de Vecinos, fui tesorera. Y después he participado, participo en las reuniones.

E1: Y ¿Usted cree que, por ejemplo, aquellas personas que no participan de estas reuniones, cree que es debido a lo mejor, porque como no tienen acceso a un teléfono y no se informan de, por ejemplo, cuando se juntan y esas cosas. ¿Cree que pasa eso o?

EDA: No, es que la gente es tan distinta, a veces puede tener mucha educación, pero le falta roce. Entonces, por eso son así, o a veces eran de abajo, después tienen un poquito y se creen de otras galaxias.

E2: Ya, entiendo.

EDA: Entonces, no es así. Por ejemplo, yo vivíamos en Laguna Redonda nosotros, en los departamentos, y cuando nos vinimos para acá, aquí eran dos trencitos, una casita que eran como trenes. Oh, Dios mío, pero después se fue arreglando la situación todo, pero éramos todos de un nivel mediano, digamos, no éramos ni altos ni bajos, pero y casi la mayoría vivimos de esa época.

E2: Y, bueno, últimamente, bueno, entonces al principio del siglo, ¿por ejemplo, no utilizaban tecnologías para usted trabajar en esto de las actividades comunitarias?

EDA: Yo siempre tuve, cuando era soltera, igual era de mi sobrina, era secretaria, después de mi hijo aquí, cuando era chico, también era secretaria, era tesorera, íbamos a las reuniones, hacíamos encuentros.

E1: Entonces usted nunca, claro, nunca esto de a lo mejor tener falta de habilidades tecnológicas, ¿nunca la excluyeron de poder participar en las actividades, por ejemplo?

EDA: No, siempre he revisado, cuando estaba mi nieta en la universidad, igual venían sus amigos para acá, todos.

E1: Sí, bueno, y en cuanto a su experiencia personal, ¿ha experimentado alguna vez algún tipo de exclusión por no saber tener conocimientos tecnológicos?

EDA: No.

E1: ¿Jamás?.

EDA: No.

E1: ¿Nunca la han, por ejemplo, dicho, no, esta persona no tiene muchos conocimientos, mejor no la consideren?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: No, un tiempo cuando hemos ido aquí a la municipalidad, nos han invitado todos, las señoritas que están ahí, dicen, si no saben, nosotros explicamos. Y que vamos harta gente.

E2: Ya, claro.

EDA: Entonces (.)

E2: ¿Saben adaptarlos?

EDA: Sí. Igual cuando, ¿quién fue que nos fue? Ah, las niñas, no sé si las conocen las del año pasado.

E2: Sí, sí.

EDA: Ellas pensaron que nosotros no sabíamos ni abrir el celular. Y después se dieron cuenta que no, porque nosotros sabíamos hartito.

E1: Excelente.

E2: Nosotros igual nos sorprendieron algunas cosas.

EDA: Lo único sí que a veces como que se nos olvida. Se nos olvida, pero un poquito que nos recuerden, ya.

E2: Y listo. Claro perfecto.

E1: Ya, bueno, también en cuanto a su propia experiencia, ¿cierto? ¿Cómo utiliza sus herramientas digitales para acceder a información y a servicios públicos? Por ejemplo, ¿usted se maneja la banca en línea? ¿Se maneja con el uso de la clave única? ¿Pago de servicio?

EDA: No, yo no hago nada de eso, porque todo está a nombre de mi marido. Y él, pero él tampoco se atreve a hacer eso. Lo hace mi hijo.

E2: ¿Y los trámites lo hace presencial? ¿O prefieren hacerlo mediante el teléfono?

EDA: No, lo hacía presencial, pero ahora mi hijo le está diciendo que papá, ¿para qué va a pagar la tele, el teléfono, todo? Entonces le dice ya, yo se lo pago aquí.

E2: Claro.

EDA: Entonces lo hace por internet.

E1: Y usted me decía, ¿cierto?, que antes utilizaba mucho el computador. ¿Qué hacía en el computador?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: En el computador veía hartos paisajes, me metía a los países, a conocer países, todo. La fauna también. A buscar gente también, era novedoso porque tenía amigas de repente, ahora sí, una amiga. Y me conectaba con ella.

E2: Qué bueno. Entonces, para comunicarse y saber más, conocer.

EDA: Sí.

E1: Y ahí, en ese entonces, cuando usted utilizaba más computador, ¿en qué tiempo era eso más o menos?

EDA: Era como en el 2012, por ahí.

E1: Ya, perfecto. Y, claro, ¿usted veía videos también?

EDA: Sí.

E1: ¿Se metía a Google, cosas así?

EDA: Claro, todo eso. Igual las fotos las veíamos, porque en el computador son más grandes.

E1: Sí.

EDA: Entonces las pasamos al computador y las veía.

E2: Ah, ya.

E1: ¿Se entretenía hartos?

EDA: Sí.

E2: Qué buena, buena,

E1: Qué buena. Y pero, ¿aplicaciones, por ejemplo, juegos y ese tipo de cosas?

EDA: No, no, no. Esa la cuestión de los juegos, no.

E2: ¿Se metía a internet no más?

EDA: Sí, me gustan los juegos. Por ejemplo, hacerlo manual.

E1: Ya ¿No se metía, por ejemplo, a esa herramienta de dibujar, por ejemplo?

EDA: Eh, no.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: ¿O, por ejemplo, una sopa de letra exclusivamente, un sudoku online, así en internet?

EDA: Sí, no pero las sé hacer, pero me gustaba no, estar

E1: En ese tipo de cosas.

EDA: Claro, a mano. Claro

E2: Perfecto.

EDA: No, pero me entretenía hartito en el computador. Y ahora lo tiene mi hija, lo llevó, porque está medio, porque ya tiene años en el computador.

E2: Sí, me imagino.

EDA: Entonces me dijo, yo te lo voy a, ¿cómo se dice eso? Actualizar, digamos.

E2: Ya.

E1: Usted, ¿qué actividades sociales le gustaría realizar online, en línea, en internet, pero que siente que, debido a su falta de habilidades, no puede?

E2: O en realidad ¿O si no hay nada que le llame la atención, en realidad?

EDA: Eh, a ver, ¿qué fue lo que hicimos una vez? (.)También hicimos por online unos talleres.

E2: ¿En serio?

EDA: Sí. Una monitora que estaba aquí en el AUCO, como por la pandemia no nos podíamos juntar, entonces hizo (.)

E2: ¿Una video llamada?

EDA: Video llamada, y ahí nos poníamos todos a hacer unos dibujos.

E2: ¿Y qué tal fue su experiencia ahí con el conectarse a la video llamada?

EDA: Era medio complicado.

E2: Ya.

EDA: Porque a veces no se podía.

E2: Ah, claro. ¿Le dio problemas?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí, a todas.

E2: ¿A todas?

EDA: No a mí no más, a mí no, a todas.

E1: ¿Y nos podría comentar un poco más de esos problemas que tuvieron para conectarse?

EDA: Claro, se cortaba.

E2: Ya, la conexión era mala.

EDA: Claro, a veces se veían dos personas y no sabía el resto. (Se ríe)

E2: Ya, ya, perfecto.

EDA: Así, cosas así.

E1: ¿Y hubieron personas, por ejemplo, que quedaron como excluidas, no pudieron conectarse?

EDA: Sí, varias veces, porque duró como un mes.

E1: ¿Y qué pasaba con esas personas que quedaban excluidas?

EDA: No, a la otra clase.

E2: Claro, quedaban a las siguientes nomas

EDA: Sí, porque era, por ejemplo, estábamos haciendo un trabajo con arroz, por ejemplo. O con cáscara de huevo que había que lavar la cáscara, pelarla y después pegarla y hacer unos dibujos en una botella, en una caja, lo que fuera. Entonces, uno seguía y después lo hacían.

E1: ¿Y ahí, es cierto que, claro, necesitaban conectarse a una plataforma y todo, y ¿recibieron capacitación para hacer eso?

EDA: No.

E2: ¿Nadie les enseñó cómo conectarse a la llamada, a prender la cámara, por ejemplo?

EDA: No, la misma monitora nos dijo.

E1: Ah, ya. Pero claro, para enseñarles tenían que estar conectadas.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Claro.

E2: ¿Ahí se tuvo que meter por su cuenta igual?

EDA: Sí.

E1: Ahora, en cuanto a su experiencia de vida, cierto, ¿cómo describiría su propio bienestar social?

EDA: Yo digo aceptable.

E1: ¿Aceptable?

EDA: Sí.

E1: ¿Por qué?

EDA: Porque, por ejemplo, yo misma aquí en mi casa voy a la iglesia.

E2: Ya.

EDA: A la iglesia católica. Y con mi vecino no tengo problema.

E2: Bien, ¿su entorno familiar, por ejemplo?

EDA: Sí, claro.

E2: ¿Todo bien?

EDA: Tengo un hijo que todos los domingos me lleva al parque de la Laguna Grande a caminar, yo voy a caminar. Este último domingo fuimos al cementerio a ver a mi yerno que yo tengo lleno, que hace poco que falleció. (no reconocible, 23:20) hasta que me cansé. Y el otro domingo habíamos ido a la universidad de Conce. Entonces yo tenía dos yernos y uno falleció hace como seis años.

E2: Ya.

EDA: Que era una adoración de nosotros de él. Falleció y ahora falleció mi otro yerno, así que quedamos sin yernos que eran como hijos para mí. Y siempre he tenido la familia toda unida.

E2: Ya.

EDA: Para los dieciocho, para la Navidad.

E1: Pero actualmente ¿podría decir que se siente bien, estable?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí.

E1: ¿Bien integrada en la sociedad?

EDA: Sí.

E2: ¿Y con su familia también?

EDA: Sí. Mi hijo, mi hijo es lo mejor que hay

E1: Perfecto, ¿qué aspectos de su vida cree que son más importantes para su propio bienestar?

EDA: Bueno, tener aquí a mis hijos, digo yo, mi familia, mi esposo, que es un pilar fundamental en mi vida. Porque nosotros vamos a cumplir 56 años de matrimonio. Entonces, toda una vida.

E1: Claro.

E2: Claro.

EDA: Bueno, antes cuando él trabajaba ahí, salía a veces una semana, un mes que estábamos nosotros con los niños solos, por su trabajo tenía que salir. Pero después de eso siempre hemos estado juntos.

E1: Y, por ejemplo, ¿cree que su aspecto de salud también tiene que ver mucho con su bienestar?

EDA: Sí, pero este último tiempo he estado complicado porque tuve aquí un dedo, este dedo aquí me salió como un granito chiquitito.

E2: Ah okey, ¿Le molestaba?

EDA: No, si fui al doctor al tiro y me dijeron que era de la diabetes. Tres meses, tres meses estuve con ese problema. Fui particular a un cirujano vascular, fui particular a que me curaran. Más la plata que gasté. Al final la enfermera venía aquí a la casa a curarme, que se portó tan bien de aquí del CESFAM.

E2: Ah, ya.

EDA: Y resulta que, gracias a Dios, cuando fui al hospital regional, el doctor me dijo, casi siempre tus dedos los cortamos. Imagínate cómo llegué. Y así con el pie en mi cama. En la mañana la niña llegaba como a las 9, antes a las nueve se llegaba aquí a hacerme curaciones. ¡Oh, qué terrible! Eso como que ya tenía chata.

E2: Claro.

EDA: Pero lo demás, la diabetes y toda la burra que tengo.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿Y su aspecto económico cree que es importante para su bienestar igual?

EDA: Sí, porque toda la vida, cuando no he tenido plata, estoy nerviosa, mañosa, porque cómo compro las cosas. ¿Cómo salgo? si la plata no es lo primer lugar pero, o sea, que ayuda.

E2: Claro.

E1: Perfecto.

EDA: Y yo a los chiquillos les digo, yo antes no tenía plata. Por ejemplo, me quería comer un completo no podía porque había que tener plata para esto, para esto otro. Llegó un momento en que sí podía comer esto, todo. Y resulta que no puedo porque mi cuerpo no permite.

E2: Claro, lo rechaza quizás.

EDA: Entonces cuando ellos aprovechen ahora, aprovechen de salir, de hacer todo lo que quieran ahora que eres joven. Porque después no se puede.

E2: El cuerpo lo limita aún después.

EDA: Sí, si ya a los 50 años, ya se va para abajo.

E1: En cuanto a su percepción de sentirse bien, su percepción de qué cosas debo tener para sentirme bien, qué necesidades cumplir, ¿cierto? ¿Ha cambiado con la llegada de las tecnologías?

EDA: No, porque el celular todo el mundo tiene. No es que vaya a ser algo que yo lo vaya a tener.

E2: O sea, claro.

EDA: Y lo único que tengo es lo que uno necesita, no más. Pero fuera de eso, no.

E1: ¿No ha cambiado la forma de ver la vida, por ejemplo?

EDA: No, yo diría que siempre lo he visto igual. Solo que antes no tenía, más recursos no tenía, tenía menos porque tenía a mis hijos estudiando.

E2: Ya, claro.

EDA: Y tenía que dejar de, yo no me voy a comprar un par de zapatos porque tengo que comprarle a ellos. Yo estaba todo un año con los zapatos. Pero ahora si me puedo comprar tres o cuatro, cuando los compro, por qué puedo



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro.

EDA: Porque ahora ellos se compran sus cosas por mí. Ellos me dan a mí.

E2: Y esto del tema de tecnología, ¿no influye mucho en este tema?

EDA: No, no.

E2: Bien, se entiende.

E1: Se entiende, perfecto. ¿Usted siente que la tecnología ha mejorado o ha empeorado su calidad de vida?

EDA: No, ha mejorado.

E1: ¿Ha mejorado?

EDA: Claro.

E1: ¿En qué sentido ha mejorado? ¿En qué sentido ha sentido mejoras?

EDA: Por ejemplo, yo me refiero a años atrás, no había, por ejemplo, la cocina era básica y ahora eléctrica o a gas.

E2: Claro.

EDA: El teléfono también, porque uno tenía que andar con esos teléfonos así, que casi nadie tenía. Bueno, yo le estoy hablando cuando ustedes todavía no tenían ni para cuándo nacer (se ríen). Ustedes eran de aquí, ¿de qué año son ustedes?

E1: Somos del 2000.

E2: Sí, del principio del 2000.

EDA: Entonces antes era difícil la vida, súper difícil. Yo cuando veía a todas las mamás haciendo juegos abajo en el suelo, yo nunca vi ese juego ahí, decía yo me muero. Y lo humo, una cosa. Y ahora no, no llega, no me aprieta y se enciende todo eléctrico. Ahora para hervir la tetera, se enchufa se enchufa o se aprieta nomas, porque ya está enchufado y listo

E2: No hay que estar atento a la tetera, por ejemplo. Cuando esté hirviendo el agua hay que apagar la tetera.

EDA: Ahora sí hace mucho calor, se pone un aire acondicionado.

E2: Sí, también.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: O se hace frío, uno lleva su semilla de oh ¿cuánto se llama el otro? Para calentar la cama, el calentita la cama y esta calentita la cama. Antes tenías que andar con una botella, un guatero.

E2: Claro, los guateros que se calentaban.

EDA: La vida cambió mucho, mucho ahora. Voy a traer un vasito para que (se va un momento a buscar su vaso de agua)

E2: También esta desilusionada con el mundo de las tecnologías

EDA: No, pero mucho, mucho, mucho. No hay manos duras del gobierno. Ni hace nada por la vida. Y todo el mundo está igual.

E2: Todo el mundo sabe cómo es el peligro que son estos fraudes digitales

EDA: Eso cambiaría ya un poco.

E1: Bueno, de hecho aquí una de las pregunta que le voy a hacer tiene un poco que ver con eso, dice ¿qué aspectos de su vida le gustaría mejorar y cómo cree que la tecnología podría contribuir a esto?

EDA: Que hubiera más control, digo yo en la tecnología de los celulares, qué sé yo, para que no hagan esto de meterse por ejemplo, si yo pongo una foto, los gallos la pueden sacarse, una foto de una niña. Entonces todas esas cosas que se metan al país de uno, tanta guerra, tanto estas cuestiones de los, Los crones.

E2: Los drones.

EDA: Eso que dicen que hay hasta espías del sur.

E2: Falta más seguridad en ese ámbito entonces.

EDA: Si, y lo otro también, que en vez de haber 10 personas trabajando, ahora hay 2. Porque lo hacen por esto.

E1: Sí, claro. Se reduce el personal.

EDA: Sí, pues se reduce.

E1: Ya siguiente pregunta. ¿Cómo considera su propio nivel para el uso de las tecnologías? ¿Nivel alto, nivel bajo, medio?

EDA: No, me mantengo yo para mí sola, puedo lo más bien. ¿Por qué me voy a poner que sé? si no sé

E2: Pero ¿tiene lo básico?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Lo básico nomas.

E1: ¿Hay algo que, por ejemplo, haya aprendido por sí sola sin que se lo hayan enseñado? Que tenga que ver con lo tecnológico.

EDA: No, yo creo que todo me lo han enseñado.

E1: ¿Todo?

EDA: Porque esto antes no existía.

E1: Sí, pero ¿No hay nada así, por ejemplo, que nació de su propia voluntad e iniciativa? Por ejemplo, algo en el teléfono, que usted sola lo aprendió, sin que nadie venga y le diga esto será así.

EDA: Sí, yo creo que hay cosas que las aprendí solita. Por ejemplo, mandar las fotos.

E1: Ya.

EDA: Yo creo que yo misma, solita, de tanto meterme ahí, aprendí.

E1: Ya. Perfecto. ¿Usted cree que sus habilidades con la tecnología influyen en su bienestar?

EDA: Claro, pues.

E1: ¿Tiene relación con su bienestar, entonces, el nivel de habilidad que yo tengo con manejarme con la tecnología? ¿Y en qué sentido?

EDA: Yo pienso que es solamente lo básico y ahí nomas.

E1: Usted ¿qué beneficio ha experimentado en su vida a través del uso de las tecnologías? ¿Algún beneficio específico que nos pueda nombrar?

EDA: Uno sería que todo es al instante. Por ejemplo, yo quiero llamar a mi hijo y dice al tiro. Hola, hijo. Y en cambio antes había que hacer con cartas la cuestión. Lo otro que si él necesita plata o yo necesito, le mandan al tiro la plata, está en segundo, entonces eso yo lo hallo estupendo.

E2: Usted lo valora mucho.

EDA: Sí, por saber de la gente, al tiro.

E1: Claro, claro. ¿Y ha notado algún cambio significativo, ya sea para bien o para mal, desde que empezó esto, el boom de la tecnología, por ejemplo, algo que haya



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

cambiado en su retina? Ya sea para bien o para mal, pero que haya algo sumamente significativo y desde que empezó la tecnología eso tuvo que cambiar en su vida.

E2: O se transformó en un hábito.

E1: En un hábito también.

EDA: Esto mismo, el celular, porque el celular uno anda con él para todos lados, yo quiero llamar a mi amiga que vive allá, que quiero ir al centro con ella, la llamo al tiro y al tiro nos ponemos de acuerdo.

E2: Claro, perfecto.

EDA: O queríamos ir a comer a una parte, llamo a esta amiga, llamo a la otra, a la otra y a las dos estamos listas para salir. Y antes no se podía hacer eso.

E1: Se han reducido los tiempos.

EDA: Sí, se han reducido los tiempos.

E2: Para comunicarse y ponerse de acuerdo.

E1: Y eso, claro, vendría siendo para bien. Y algo como para mal, que me puedan decir. O quizás tampoco no hay nada para mal.

EDA: ¿Para mal? Que a veces nos pegamos mucho nomas en el celular.

E2: Claro, un poco adictivo.

EDA: Claro, en vez de hacer otras cosas. Pero yo, por ejemplo, hago el almuerzo en la mañana y después me queda tiempo, tejo, hago cualquier cosa. Y de repente también en la noche cuando me voy a acostar ahí ya veo los whatsapps, todo y mando los saludos, las buenas noches, ahí me entretengo.

E1: Bueno, nos quedarían las últimas tres preguntas que vendrían siendo en cuanto a su propio bienestar individual, personal. ¿De qué manera el uso de la tecnología ha impactado, por ejemplo, en su economía?

EDA: Que también se sabe que los precios de las cosas. Yo, por ejemplo, me meto a Falabella y veo que hay oferta, entonces ya, vamos, le digo, ya me dejo a la oferta (se ríe)

E2: Claro, claro.

EDA: A veces me agarro, otras veces no.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Le ha ayudado a economizar en ese sentido.

EDA: Claro, sí, porque son más baratas o venden cosas también baratas. Y ahí uno sabe.

E2: Uno se da cuenta, claro.

E1: Claro ¿Y cómo ha impactado en su aspecto, por ejemplo, educativo?

EDA: Porque a veces hay dudas que uno no sabe y uno se mete ahí y sabe el tiro, pregunta, aprieta el micrófono, ¿Cómo se llama la señora, por ejemplo, de un artista? O ¿En qué fecha fue que nació José Miguel Carrera? Y salen al tiro

E1: Claro, entonces ¿cree que a lo mejor su conocimiento se ha expandido al usar la tecnología?

EDA: Claro, y otra cosa es que, por ejemplo, una canción. Yo quiero la letra, me meto ahí, y sale la letra y yo la sé al tiro.

E1: Perfecto. ¿Y cree que el uso de la tecnología ha impactado, por ejemplo, en su salud?

EDA: Sí, también. Porque yo, digo, supongamos, me duele la cabeza y voy ahí y digo, ¿qué puedo tomar para el dolor de cabeza? Y ahí sale al tiro. O necesito remedios naturales para el dolor de cabeza, menta, bolero, qué sé yo. Sí, también ayuda. O un queque, una receta de una pizza, todo, yo digo, ¡ay, bendito! Bendito celular, digo yo eso, bendito internet. (se ríen)

E1: Y en su vida social, ¿esto igual ha impactado?

EDA: Sí, pues.

E1: En relación a cómo se contacta, ¿cierto?, con el grupo de personas mayores, con su familia.

EDA: Incluso a personas familiares de mi marido, que han estado enferma, que nunca llamaron, que era hermana de mi viejo, y por el celular supimos.

E1: Y usted, ¿cree que su vida sería diferente si tuviera un mayor dominio de las tecnologías?

EDA: A lo mejor.

E1: Y si pudiera mejorar alguna habilidad tecnológica, ¿cuál sería?

EDA: Meterme al banco



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Le gustaría aprender más eso.

EDA: Sí, con más seguridad nomas

E1: Claro.

EDA: Claro, porque yo no me atrevo. Por ejemplo, yo hago un depósito pero el depósito lo hace mi hija o mi hijo, cualquiera de ellos. Entonces, yo estoy ahorrando otra plata. Pero no me atrevo a sacarla de ahí, porque después la meto a otro lado, no sé. O abrir otra cuenta para tener otro banco en otro lado.

E2: Claro, pero saber manejar eso para sentirse más segura.

EDA: Claro, porque yo le digo a mi viejo que hay que tener los huevos en varias canatas. No en una nomás.

E1: Y ahora vamos con la última pregunta. Que dice que, bueno, a usted le gustaría dejar algún mensaje, reflexión personal, en cuanto a lo que conversamos, a esto de la brecha digital y cómo afecta en el bienestar social de las personas mayores.

EDA: Bueno, respecto ahora, con los nuevos tiempos, ha mejorado mucho porque hay más información.

E1: Y alguna reflexión personal a lo mejor para

E2: ¿Cómo ha sido su experiencia, por ejemplo? Con esto de enfrentarse a lo que uno conoce.

E1: O algún mensaje que quiera dejar que nos pueda servir a nosotros también.

EDA: Que a mí lo que me gusta es que, por ejemplo, hay en estos cursos que ustedes andan haciendo ahora, porque le enseñan a uno. Porque hay cosas que uno no sabe, entonces ustedes se las aclaran.

E2: Claro, que se haga más seguido.

EDA: Claro, ojalá se hiciera más seguido. Que, por ejemplo, los grupos que estamos nosotros, que fueran los grupos así enseñando. Todos los niños que están haciendo práctica, que fueran.

E1: Ya, perfecto. Muchas gracias por sus comentarios y sus respuestas. Muy agradecido. Igual felicitarles por las respuestas que nos da, no todas las personas nos dan ese tipo de respuestas.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Transcripción Entrevista 8

Edad: 67 años
Sexo: Femenino

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 3 minutos.

[E1]

¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?

[EDA]

Computador

[E1]

Usa el computador

[EDA]

Si, todos los días, en la noche, hacemos oración, todos los días a las 9 de la noche, hacemos zoom

[E1]

Ah, hacen una videollamada

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Si, yo aprendí en el tiempo de la pandemia, cuando no podíamos salir, todo lo hacía por el computador y ahí aprendí, porque mi hija se vino a trabajar con teletrabajo de la casa,

[E1]

Ah, vino para acá,

[EDA]

claro, y se vino,

[E1]

perfecto,

[EDA]

...y ahí me dejó después, y ella se fue a trabajar a Santiago,

[E1]

ah, ok, y supongo que ¿el teléfono también?

[EDA]

si, el teléfono,

[E1]

¿todos los días?

[EDA]

todos los días, las videollamadas con los hijos,

[E1]

también

[EDA]

todos los días, desde las 8PM para adelante tengo que estar pendiente de los que están llamando para saber cómo estoy, para verme,

[E1]

ah, ok

[EDA]

y con mi nieto igual que vive en Valdivia,

[E1]

ah, vale, se mantiene comunicada,

[EDA]

muy comunicada,

[E1]

eso es perfecto... televisión supongo, también,

[EDA]

veo televisión, o sea cuando tengo, generalmente escucho música, tengo todo el día la radio prendida,

[E1]

la radio

[EDA]

pero cuando veo las novelas, o tengo un ratito de tiempo me siento a ver televisión,

[E1]

vale, perfecto

[EDA]

pero eso, en la noche igual veo televisión, puesta en mi pieza,

[E1]

ah, ok, también tiene tele en su pieza



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

si

[E1]

Bien, ¿cuáles son las principales dificultades que usted presenta al enfrentar estos dispositivos?

[EDA]

De repente me pongo nerviosa, por ejemplo, en la aplicación, ya, pero no compro por,

[E1]

no compra por internet

[EDA]

no, me da nervio cuando ya me piden mi cuenta, cuando me piden algún dato, cuando me piden, claro, tendría que estar con una de mis hijas para hacerlo, pero no, prefiero que ellos me lo compren y yo se lo transfiero, yo transfiero igual, me da susto,

[E1]

claro, con nervioso se refiere a que,

[EDA]

me da que pueda, no sé,

[E1]

a que pueda equivocarse, por ejemplo?

[EDA]

a que pueda equivocar,

[E1]

o cualquier cosa en realidad,

[EDA]

cualquier cosa,

[E1]

ya, perfecto, pero más que nada al ingresar los datos

[EDA]

al ingresar los datos, porque si se es, incluso abrir una aplicación de repente lo hago,

[E1]

claro,

[EDA]

pero ya cuando quiero comprar digo no, como tengo mi tiempo voy y compro...

[E1]

pero ahí pide ayuda generalmente

[EDA]

sí, pido ayuda,

[E1]

perfecto,

[EDA]

por ejemplo, no sé pedir el Uber y no lo tengo ni instalado, hace días que no lo instalamos porque no, no tenía mi teléfono,

[E1]

ah, ok,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

esas cosas no sé, pero si me gustaría aprender, de repente es necesario,

[E1]

claro, le gustaría aprender, ya, perfecto, se entiende,

[EDA]

pero me da nervio de noche venir a buscar a mi hija y ya se ubicó el auto porque llega a la esquinita y yo no habría ido, o sea, yo sola,

[E1]

claro

[EDA]

y ellos están acostumbrados a andar en el Uber,

[E1]

ya, se han movido hartoo,

[EDA]

sí,

[E1]

bueno, igual es subirse al auto de un extraño, al fin y al cabo.

[EDA]

sí, a mi me da nervio,

[E1]

perfecto,

[EDA]

como todavía puedo andar en bus,

[E1]

ah, sí, sigue siendo factible,

[EDA]

sí, cuando ya no pueda...

[E1]

ahí se verá, bueno, igual respecto a lo que me dijo, ¿ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de las herramientas digitales?

[EDA]

con mis hijos y con ustedes, con las chicas que vinieron el año pasado a hacernos talleres.

[E1]

ya, ¿y qué tal ha sido su experiencia?,

[EDA]

bueno, sí, aprendí a usar el,

[E1]

¿ha podido aprender?,

[EDA]

sí,

[E1]

perfecto,

[EDA]

ya sé usar el código QR, eso lo aprendí con las niñas,

[E1]

ya, ¿le han enseñado a usar el teléfono?,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

sí,

[E1]

como sus herramientas, ¿y por otro lado sus hijos entonces?,

[EDA]

sí, mis hijos, sí

[E1]

ahí supongo que ha sido la mayor parte del aprendizaje,

[EDA]

claro, mi hija, ella es la que se preocupa, siempre yo le pregunto y ella me ayuda,

[E1]

qué bueno,

[EDA]

sí, con mucha ayuda también,

[E1]

Bien, ¿siente que hay algún factor, por ejemplo el económico, que pueda influir en su capacidad para usar las tecnologías?,

[EDA]

yo creo que no,

[E1]

¿o por ejemplo un factor educativo?,

[EDA]

quizás de repente no sé, no sé que podría ser,

[E1]

por ejemplo podría referirse a que usted como persona se crió y creció de alguna forma y que ahora vive en un contexto quizás distinto,

[EDA]

sí,

[E1]

y sobre todo quizás después de la pandemia,

[EDA]

sí,

[E1]

ahí usted cree que podría influir esa base?

[EDA]

sí, eso influye mucho,

[E1]

al momento de utilizar las tecnologías, ya que son cosas nuevas,

[EDA]

claro, eso,

[E1]

bien,

[EDA]

porque los chicos crecieron con eso,

[E1]

claro,

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

y no se hacen problemas ellos, y yo no,

[E1]

¿no tiene usted algún impedimento físico que le impida usar alguna herramienta digital?, un dispositivo tampoco,

[EDA]

no,

[E1]

perfecto, bien, ¿cómo describiría usted el apoyo que recibe de su entorno familiar y social para aprender y utilizar las tecnologías?,

[EDA]

muy bueno,

[E1]

¿buenísimo?

[EDA]

sí, mi hija siempre me está cambiando el teléfono,

[EDA]

[E1]

ya,

[EDA]

que sea moderno,

[E1]

ah, se lo mantiene actualizado,

[EDA]

sí, siempre actualizado yo,

[E1]

bien,

[EDA]

antes cambiaba por el de ella, pero ahora no, ahora me compra, ahora me dice mamá el mío es tuyo, mejor que el mío, pero ella se preocupa de eso,

[E1]

ya,

[EDA]

de hecho yo no pago mi cuenta, ella me tiene,

[E1]

ah,

[EDA]

y ella, me cambia mi teléfono,

[E1]

le apoya en ese sentido,

[EDA]

tengo una hija que hace eso,

[E1]

que bueno, y de parte de su entorno por ejemplo, sus amigos, ¿entre ustedes se van aprendiendo también?,

[EDA]

sí, vamos aprendiendo, nos comunicamos igual,

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

bien,

[EDA]

tenemos nuestro whatsapp, con unas amigas,

[E1]

ya, y se mantienen,

[EDA]

por ejemplo tenemos un grupo de viudas,

[E1]

ya,

[EDA]

yo antes participaba en un grupo de matrimonio cuando estaba mi esposo, y después falleció, y todas las viudas que han ido quedando de ahí nos juntamos, somos 6,

[E1]

ya, un grupo de viudas,

[EDA]

sí,

[E1]

no sabía eso,

[EDA]

y nos juntamos y vamos a tomar once, nos conversamos, juntamos a veces en las casas, y conversamos,

[E1]

claro, se comparten su historia,

[EDA]

como vamos todos,

[E1]

ok,

[EDA]

y estamos comunicados todas la noche, nos saludamos, a las 12 en la mañana nos saludamos,

[E1]

que interesante igual,

[EDA]

y que si uno salió, le cuente a la otra, que tenga un buen viaje, esas cosas,

[E1]

que bueno,

[EDA]

sí, y participo en los grupos que son, yo llegué a Lauco, no participaba, ni conocía, yo siempre participé en la iglesia, con mi esposo, con mi hijo,

[E1]

ah, ok,

[EDA]

ese era mi entorno, la catequesis, los matrimonios,

[E1]

ya,

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

llegué aquí a Lauco, porque cuando falleció mi esposo, tuve que, no salía, como que quedé,

[E1]

ya, se encerró,

[EDA]

Me encerré, entonces la doctora, pues que para poder dejar de darme pastillas, me dijo que yo tenía que empezar a buscar donde ir, no podía quedarme en mi casa, sentada, esperando qué se yo,

[E1]

claro,

[EDA]

después me acuerdo que me dijo, es decir, cuando usted mismo tiene 30 años más, y yo tenía 30 años más sola, pero ya estaba sola, los hijos no habían estado en la casa,

[E1]

ya,

[EDA]

y sí, y me dijo yo, tengo que ir quitándole las pastillas para usted, pero después de dos años y medio que había fallecido, y ahí me integré, una amiga me llevó al adulto mayor, estaban dando una charla, una niña de Penco, que era una psicóloga,

[E1]

ah, ya,

[EDA]

y me acuerdo que era a las 3 de la tarde, yo iba a la iglesia, fui a buscar dos grupos, que no fueran de matrimonio, porque me costaba,

[E1]

ah, ok,

[EDA]

Iba para allá, y una amiga me dijo, vamos a Lauco, si en Lauco hay un grupo de adulto mayor, y mi cuñado me dijo, es el presidente, vamos, y yo le dije, no sé, vamos, y me recibieron, después terminó esa charla, porque ellos venían por un tiempo, a darla, y terminó, y yo quedé ahí, y me dijeron que me podían recibir como oyente, porque todavía no tenía la edad

[E1]

ya,

[EDA]

para entrar, no era adulto mayor, me quedé, me dijo, tú puedes pagar las cuotas y te quedas, pero no participaba nada de lo que daban, de la mensualidad, claro, no beneficio nada, no, no importa dije yo, me quedé, y ahí, la Guillermina me invitó a su grupo,

[E1]

ah,

[EDA]

el comité de damas, de ahí salí yo, me dijo, Juanita, nos quieres integrarte con nosotros, de hecho me llevaban, me decían, vamos a tal parte, porque no me veían bien,

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

claro,

[EDA]

y yo llegué, con el cariño de la chiquilla, llegué a su grupo,

[E1]

que bueno,

[EDA]

y ahí yo participo en los dos grupos, y bien activa,

[E1]

bien activa? que bueno que se pueda mantener haciendo, si, alguna actividad,

[EDA]

no, pero participo, sigo participando en la iglesia, pero ya, también, sola, en la pastoral de la salud, visito enfermos, le digo la comunión a los enfermos,

[E1]

bien, se entiende,

[EDA]

Y eso po, en la iglesia, yo no hago, ya no participo con mi marido, entonces participo solita,

[E1]

pero igual, es interesante, que pueda seguir participando,

[EDA]

si,

[E1]

que tenga los ánimos, para seguir adelante,

[EDA]

visitar enfermos, para los enfermitos, a leer cuando me ven, entonces eso,

[E1]

ya,

[EDA]

eso es lo que yo hago ahora,

[E1]

bueno,

[EDA]

y visitar a mis nietos, voy a Valdivia, otros viven en Chillán, y mi hijo vive en Valdivia, mi hijo mayor, tiene tres niños, tres hijos, y fui ahora, hace poquito, estuve como un día que no estaba, no, en Valdivia, cuando ustedes vinieron, la primera vez, me contaron todo lo que había pasado, la Guille me llamó, y me contó, pero, andaba viendo a mi hijo mayor, que estaba de cumpleaños, y los otros viven, dos nietos viven en, en Chillán, mi hija vive en Santiago, pero ella no tiene hijos, tienen una pareja,

[E1]

ah, ok,

[EDA]

y mi hijo, ayer supe que teníamos, voy a tener una niñita,

[E1]

¿en serio?

[EDA]

hicieron una revelación de género, aquí en mi casa,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

una sorpresa,

[EDA]

una sorpresa, sí, teníamos, no sabíamos, no sabíamos lo que era, ni ellos supieron, se aguantaron hasta el final, fue muy lindo, así que lo hicimos aquí, no en la casa, porque es chiquitito, donde la arriendan,

[E1]

conmigo hicieron lo mismo,

[EDA]

¿sí?

[E1]

sí, esperaron hasta el final,

[EDA]

sí, sí, los chicos no sabían tampoco,

[E1]

mejor igual quizás,

[EDA]

sí, pero fue el momento igual, impresionante, porque ellos creo que fueron, donde las chicas, para comprar la, la revelación, y, ni siquiera se volvieron para otro lado, le dijeron, ni siquiera pidieron la boleta, porque ellos no querían, no querían saber, ajá, ya, entonces, ellos fuimos todos a la misma vez, pero nos dijeron, ya estábamos ansiosos,

[E1]

ya, me imagino,

[EDA]

juntaron a la familia, se estaban, le estaban esperando un poco, de todos modos,

[E1]

queríamos saber que era, además dice mi conchito, que yo tengo mi hijo menor,

[EDA]

que buena,

[E1]

así que eso,

[EDA]

ya, a ver, vamos a continuar, bueno, de qué manera, la falta, de habilidades digitales, afecta de alguna forma, sus capacidades, para mantenerse comunicado, con su entorno, con sus familiares,

[E1]

es que no me afecta,

[EDA]

no le afecta, no siente que le afecta, no, tiene lo suficiente, como para poder mantenerse comunicada,

[E1]

sí, tengo lo suficiente, para comunicarme con las chicas, por ejemplo, a veces las vi, y me llaman en la noche, y me dicen, mamá, pero estás oscura, cómo te voy a ver la cara,

entonces te llamo con llamada



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

claro,

[EDA]

porque ellos me quieren ver como estoy.

[E1]

ya, prefieren, prefieren verla,

[EDA]

Quieren verme, claro, bien,

[E1]

que bueno,

[EDA]

entonces eso es bueno, yo estoy consciente, que los chicos están preocupados,

[E1]

entonces también lo bueno, es que tiene el acceso,

[EDA]

claro,

[E1]

a poder estar comunicado,

[EDA]

sí,

[E1]

bueno, de alguna forma, esta brecha digital, influye en su participación, para participar en actividades, comunitarias o sociales,

[EDA]

o sea, como,

[E1]

en lo que usted hace, normalmente, en lo que usted participa, no siente que, se sientan limitados,

[EDA]

no,

[E1]

¿por no saber usar alguna tecnología?

[EDA]

no, porque tengo, perfecto, por whatsapp, nunca NO tengo teléfono,

[E1]

ah,

[EDA]

porque mi hijo lo paga, no, yo no me preocupo de ir a pagarlo, siempre tengo, gracias a Dios,

[E1]

y siempre está con su teléfono, por ejemplo?

[EDA]

sí,

[E1]

ah, ok, ha sentido, o ha experimentado, algún tipo de exclusión, por no saber utilizar algo,

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

no,

[E1]

tecnológico? por ejemplo, si no sabe realizar un trámite online,

[EDA]

esas cosas, no las hago, las hace mi hija,

[E1]

ya, usted no se maneja.

[EDA]

No, necesitaba sacar un certificado de nacimiento, una de, de matrimonio de mi esposo, de defunción, y todo lo hizo mi hija, por internet, y yo fui al ciber, y me lo saqué, la copia, pero yo me lo hice en Santiago, yo esas cosas no las hago,

[E1]

prefiere que la ayude,

[EDA]

claro, más seguro,

[E1]

pero prefiere, a ver, que, que le enseñen a utilizar algo, o que se lo hagan directamente,

[EDA]

generalmente me lo enseñan, pero cuando no, no es,

[E1]

o mejor dicho, claro, cuando usted pide ayuda, se la, se la dan, o sea, se la hacen, le hacen la ayuda, o le,

[EDA]

me enseñan, y me ayudan, o sea, yo digo no, pero el otro no,

[E1]

ya, uno y uno,

[EDA]

uno y uno, o sea, de repente igual necesito que me ayuden,

[E1]

Perfecto, ¿cómo utiliza las herramientas, los dispositivos digitales, para acceder a información, o a los servicios públicos, por ejemplo?

[EDA]

por Google,

[E1]

por Google?

[EDA]

si, busco todo en Google, y busco, por ejemplo, mi consuegra no sabe usar, y yo voy, me dice, señora Juanita no puedo ver cosas, yo busco Google, y le pincho,

[E1]

claro, cualquier cosa,

[EDA]

esa es una forma que yo tengo de ayudar, igual que le pago su cuenta, le agregué a la mía, y cuando, le va a vencer, le pago la cuenta, y ella me da el plato,

[E1]

ajá, que bueno igual,

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

y le ayuda, entonces ya saben que yo soy más, me dice, ah la señora Juanita es seca para esto,

[E1]

ya,

[EDA]

pero son cosas básicas que yo hago,

[E1]

ya, pero se entiende, si, y por ejemplo, para mantenerse informada, por ejemplo, ver las noticias,

[EDA]

a veces, pero poco y generalmente, es que repito todo el día lo mismo, generalmente mi teléfono ya yo aceptado por mi teléfono

[E1]

entonces utiliza por ejemplo la red social y ya utiliza facebook

[EDA]

yo creo que veo la noticia y después alguien me cuenta y dice ah si yo lo vi

[E1]

ya ok entonces

[EDA]

porque tampoco veo la tele

[E1]

claro, claro, ve poca tele

[EDA]

porque salgo mucho

[E1]

pero ve el facebook y ahí se mantiene informada perfecto

[EDA]

igual tengo la aplicación de la radio Bío-Bío yo vi o de de altas cosas de información entonces me aparece rápidamente la información

[E1]

bueno y como me dijo, ¿no suele utilizar los servicios públicos por medio de los dispositivos digitales?

[EDA]

yo no, no

[E1]

¿por ejemplo pagar cuentas?

[EDA]

eso sí lo hago

[E1]

¿paga cuentas por el teléfono?

[EDA]

por el teléfono

[E1]

bien

[EDA]

la tengo instalada ahí

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

entonces por ejemplo ¿no pide alguna vez un servicio de delivery?

[EDA]

yo no porque cuando los chicos quieren celebrar algo claro ellos piden pero yo no, nunca he pedido ¿sabes? porque no necesito

[E1]

ya, no,

[EDA]

no ahora tendría que pedir ayuda pero por ejemplo como no pido algo la chica me dice mamá pero si yo te lo puedo pedir desde la distancia, no quiero o sea todavía no lo sé

[E1]

se entiende ¿hay alguna actividad social que le gustaría realizar en línea pero no puede debido a sus habilidades digitales?

[EDA]

yo no quiero

[E1]

¿todo lo que ha podido participar? ¿no le ha sido impedimento?

[EDA]

nosotros participamos en las misas yo programaba las lecturas con mi hija ahí en un lado y ella con su computadora

[E1]

ah ok y ahí se mantienen

[EDA]

nos manteníamos, así aprendí porque tampoco sabía

[E1]

ya

[EDA]

pero no me conectaba la que mejor lo hacía era yo porque claro estaba mi hija al lado

[E1]

claro, ¿ha podido participar en estas actividades en línea?

[EDA]

en ese tiempo me participé en todas esas cosas

[E1]

ahí tuvo su apoyo, claro

[EDA]

sí después aprendí a sacar los permisos entonces mi hija estaba sentada ahí... mamá ¿dónde vas? pero si tengo mi permiso primero lo tenía que pedir a ella que me lo sacara y después aprendí solita

[E1]

ah perfecto y ahí ya se maneja

[EDA]

sí, ya se acabó para ella

[E1]

bien

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

y decía mi mamá ocupa todo el tiempo llega la última minuta que tiene que llegar ya sabe entonces, aprendió

[E1]

bien

[EDA]

sí

[E1]

La siguiente pregunta es ¿cómo podría definir su bienestar social?

[EDA]

¿cómo a ver?

[E1]

en el sentido de bienestar social se refiere a cómo usted evalúa su calidad de vida en este caso respecto al entorno en el que está rodeada

[EDA]

bueno yo considero que es bueno

[E1]

¿En qué sentido?

[EDA]

estoy tranquila, me da tranquilidad

[E1]

¿Se siente tranquila?

[EDA]

sí

[E1]

¿Tiene buen apoyo familiar y social?

[EDA]

tengo buen apoyo familiar y social sí, eso es lo que tengo

[E1]

bueno, entonces en este caso ¿qué es lo que más influye en su bienestar como persona?

algún factor que más influye en el hecho de estar bien... de sentirse bien...

[EDA]

yo creo que el apoyo que me dan mis hijos mis familiares estar tranquila con eso tengo un hermano que (ininteligible) y era bravo tengo como ese apoyo familiar

[E1]

ya claro

[EDA]

yo cuento con él

[E1]

la familia es como lo que más impacta

[EDA]

sí, mi amiga igual un día me quedé afuera y no tenía la llave para entrar y una amiga corrió a buscar un cerrajero menos mal que tenía mi teléfono porque estaba entre la reja y la casa no podía salir tenía con llave la reja

[E1]

no podía salir

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

no podía salir pero estaba con mi cartera y no saqué la llave, eso fue... y yo me di cuenta que como tenía mi teléfono, pude llamar a mi amiga y a mi nuera y ellas fueron a buscar un cerrajero... un cerrajero y los vecinos igual todos al lado fuera esperando ahí

[E1]

claro, pero en ese caso podía utilizar el teléfono para pedir alguna ayuda en una emergencia... en una urgencia... perfecto ¿ha cambiado su forma de ver el bienestar con la introducción de las tecnologías?

[EDA]

sí, sí

[E1]

¿de qué manera cree usted?

[EDA]

ha cambiado porque puedo comunicarme ya no tengo que ir a alguna parte a un lugar yo llamo

[E1]

claro es más sencillo...

[EDA]

para ver a mis nietos no tengo que ir allá sino que ellos me están llamando a la noche estaban en el extranjero ellos me llamaban yo los veía a mí

[E1]

¿Y eso hace que usted pueda sentirse mejor?

[EDA]

más tranquilas más tranquilas

[E1]

perfecto

[EDA]

cuando salen sus nietos lejos estaba muy triste pero ellos llamaban... veía a alguien y estaban pero ahora vienen regresando

[E1]

el hecho que pueda verlos tan bien seguido...

[EDA]

y hablar con ellos

[E1]

claro y hablar con ellos

[EDA]

y conmigo

[E1]

bien ¿siente que la tecnología ha mejorado o empeorado su calidad de vida?

[EDA]

mejorado

[E1]

¿de qué manera?

[EDA]

en eso pues que no tengo que ir a correr no tengo que ir a un lugar voy a llamar a mi amiga que vive atrás y decirle... en llamar no tengo que ir allá veo lo que les pasa porque veo lo que escriben... sí, a mí me ha mejorado



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

por ejemplo en la mayoría de las entrevistas que hemos realizado las personas nos mencionan mucho el tema del hospital ¿usted no tiene mucho contacto con el hospital?

[EDA]

pues sí yo me controlo en el consultorio por mis enfermedades crónicas

[E1]

ya y en ese caso a veces también tiene que realizar alguna llamada o la llaman del consultorio

[EDA]

sí me llaman para... tengo que ir por ejemplo a pedir pero me llaman también para confirmar hora... antes no llamaban para confirmar las horas

[E1]

ah ya perfecto

[EDA]

y yo tengo ese sistema que cuando siento algo ahora que yo estoy haciendome exámenes me hago examen particular y voy particular y después cuando ya veo el resultado voy al consultorio si no hay nada voy

[E1]

ah ok se entiende

[EDA]

pero sí todo me he operado y todo por el consultorio por el hospital

[E1]

ah ok

[EDA]

no he tenido espero porque como no es algo grave pero...

[E1]

bien

[EDA]

nunca he tenido problema.

[E1]

que bueno igual

[EDA]

y gasto todo lo que son los exámenes

[E1]

ya

[EDA]

en el médico pero después ya me voy tranquila al consultorio con mi (no se entiende) me salen más rápido las interconsultas... me ponen harta a veces pero

[E1]

bueno

[EDA]

y bueno siempre me he operado en particular nunca... lo grande me lo he hecho particular siempre

[E1]

claro es más seguro para usted creo yo

[EDA]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

sí es más seguro y además me da como para tener que pagar particular

[E1]

bien entiendo, ¿hay algún aspecto de su vida que le gustaría mejorar y cree que las tecnologías puedan ayudar?

[EDA]

no sé que podría ser

[E1]

no lo ha pensado por ejemplo

[EDA]

como que a ver dígame

[E1]

a ver pensemos no se me había ocurrido a mi tampoco en realidad...

[EDA]

no yo tampoco no sé yo sé que podría mejorar

[E1]

por ejemplo nos han dicho que les gustaría que de alguna forma fuera un poco más seguro el acceso... que transmita más seguridad a las personas el acceso a servicios públicos por ejemplo o realizar algún trámite online...

[EDA]

yo pienso si lo hago o sea, no...

[E1]

le pregunto por ejemplo si de alguna forma las tecnologías pudieran transmitirle más seguridad para realizar pagos online por ejemplo o entregar sus datos...

[EDA]

esas compras que yo no hago

[E1]

podría atreverse?

[EDA]

si osea igual me da nervio

[E1]

sí porque sabemos que...

[EDA]

igual cuando hago las transferencias les envío una copia, entonces yo me aseguro que... claro porque la gente no ve al tiro lo que uno transfiere

[E1]

claro, puede haber errores incluso

[EDA]

eso es lo que me da el susto de repente

[E1]

ya

[EDA]

o revisar bien se puso bien la cantidad

[E1]

la clave sí que hay algún error cualquiera en el sistema y que se pierda... bien se entiende

[EDA]

me costó por ejemplo que me depositaran porque yo tengo mi pensión de viuda



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

ya

[EDA]

que me la depositaran... me costó yo igual me pagaba y contaba con tal... y de repente ya me puse valiente y fui y le dije que me la depositaran y ahora soy feliz pagando con pura tarjeta solo que a veces no tengo ni plata para el pasaje

[E1]

claro

[EDA]

pero soy... ya pago todo con tarjeta, con mi tarjeta

[E1]

si yo me manejo igual y para moverme en transporte público

[EDA]

cuesta de repente uno no tiene

[E1]

claro hay difícil uno tiene que ir a una caja vecina

[EDA]

si o tener moneda cambiar para sacar

[E1]

claro

[EDA]

y cuando ando voy a los grupos y hay algunas cosas le digo cámbiame mil pesos porque a veces no tengo moneda

[E1]

ah claro

[EDA]

en esa ando, pero me cuesta por lo mismo porque ahora tengo solo la tarjeta

[E1]

igual es más seguro en ese sentido

[EDA]

es más seguro porque por ejemplo a una amiga le robaron su tarjeta

[E1]

ya

[EDA]

le sacaron la clave porque ella piensa que fue a santa isabel y ahí le miraron y alguien después le hizo una cosa la botaron le recogieron y le ayudaron

[E1]

claro

[EDA]

y ahí le robaron la tarjeta pero como a menos de media hora le robaron ahí mismo creo que en la santa isabel le sacaron lo que podían sacar que eran no sé si doscientos cincuenta mil.

[E1]

ya

[EDA]

y después le sacaron... fueron al almacenes paris y le sacaron los 800 mil pesos en producto porque vieron la clave



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

claro

[EDA]

y después fueron creo que allá por Pedro de Valdivia le sacaron 300 mil

[E1]

como en media hora?

[EDA]

como en media hora

[E1]

no si se mueven rápido

[EDA]

Muy rápido. Entonces esas cosas como acabo no le dan susto ya pero después le respondieron en el banco

[E1]

claro le pudieron otorgar ayuda.

[EDA]

a mí si me robaran esa plata nadie me la devolvería

[E1]

claro está difícil

[EDA]

claro

[E1]

ahí está el temor

[EDA]

ese es el temor entonces

[E1]

se entiende

[EDA]

si

[E1]

volviendo... ¿cómo describiría usted su nivel de capacidad en el uso de las herramientas? nivel bajo medio alto

[EDA]

yo creo que medio no me importa tampoco soy tan experta me faltan cosas todavía

[E1]

y ¿por qué considera que es medio y no bajo por ejemplo?

[EDA]

porque yo me manejo más veo que manejo mejor que con otras personas pero me cuesta que la tengo más habilidad para eso

[E1]

tiene más habilidad que...

[EDA]

me atrevo más

[E1]

que sus pares por así decirlo... se entiende

[EDA]

no que mis hijos pero que mis pares sí



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

ya perfecto bien estoy de acuerdo me gusta

[EDA]

porque por eso me manejo mejor que ella porque cualquier cosa me pregunta

[E1]

claro ahí está el

[EDA]

sí, no saben por ejemplo mandar el teléfono... compartirlo, una nota, pero no, compártelo nomás y ábrelo, igual hartas han aprendido así. También yo lo aprendí, con mi hija que me enseñó.

[E1]

¿De qué manera cree que sus habilidades digitales afectan su bienestar?

[EDA]

De qué manera, o sea como...

[E1]

Puede ser bueno o malo.

[EDA]

Bueno

[E1]

¿Y cómo?

[EDA]

porque por la comunicación porque me permanezco comunicada.

[E1]

es lo principal para usted, mantenerse comunicada con su familia

[EDA]

yo pienso en el día por ejemplo, yo no hablo con nadie si no saliera a las reuniones, estaría aquí todo el día en mi casa y llega la tarde y están todos comunicándose, saliendo pero yo en el día no, si nadie me llama no sabrían qué me pasó

[E1]

claro

[EDA]

entonces, pero como ya llega la noche y todo está pendiente de ver qué pasó con su mamá

[E1]

Y al tiro están comunicándose

[EDA]

claro,

[E1]

bien

[EDA]

entonces por eso las comunicaciones para mí si no pasarían días

[E1]

sí, y mucha soledad? quizás

[EDA]

sí, sí, mucha soledad, claro, pero eso igual las reuniones me han...

[E1]

También le han aportado



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Les digo a las chiquillas que yo tengo dos grupos que voy a entretenerme que es el adulto mayor y el taller, el comité de damas... y otros donde voy a colaborar, a servir, que es la pastora de la salud y trabajo en una panadería solidaria

[E1]

Ah, ¿en serio?

[EDA]

Hacemos pancitos

[E1]

¡Qué entretenido!

[EDA]

Y trabajamos, empezamos a hacerlo en la pandemia justamente

[E1]

Claro

[EDA]

Y ahí salíamos a repartir pancitos, teníamos un permiso más largo nosotros

[E1]

Ah, ya

[EDA]

Porque era para repartir, íbamos a estar adultados a todas partes dejando una amiga que tenía vehículos

[E1]

¡Qué buena igual!

[EDA]

Entonces yo participo en la panadería solidaria Antes hacíamos dos veces a la semana, ahora una vez nomás todos los viernes Y le hacemos a los comedores, a la gente, mil Y ahora estábamos haciéndole a una persona que... Porque los agustinos participamos nosotros En la catedral hay una parte atrasito que le hacen a la gente Se llama el Espacio de la Misericordia Y le hacían pancitos Y ahora estamos haciendo a ellos por el mes de la solidaridad Y hacemos unos pancitos ahí.

[E1]

¡Qué entretenido!

[EDA]

Y yo, muchas cosas de esas

[E1]

Harto apoyo, le gusta participar en eso

[EDA]

Sí, ahora vamos a hacer el pancito de San Nicolás de Tolentino Para bendecir y entregárselo a los enfermitos. Ya Mañana y el viernes

[E1]

¡Qué buena!

[EDA]

Nos levantamos tempranito y vamos con una amiga que somos del mismo tamaño, con la misma edad, pero eso hacemos. En eso ocupa mi tiempo, si no no sé qué hacer yo sola

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Claro, ahí encontraba el qué hacer Bien ¿Ha notado algún cambio en su bienestar desde que comenzó a utilizar la tecnología?

[EDA]

Sí, yo me he comunicado más, estoy más activa en cuanto a saber cosas

[E1]

¿Se entretiene por ejemplo?

[EDA]

Sí, me entretiene

[E1]

¿También se entretiene?

[EDA]

Sí, antes yo compraba sopas, ahora no y ahora juego aquí

[E1]

Ah, lo juega en el teléfono

[EDA]

Sí

[E1]

Ah, bien, perfecto

[EDA]

Sí, necesito sacar una receta, tengo un cuaderno porque antes, cuando los niños eran chicos, estudiaban en el Salesiano y yo usaba el... Hice cursos de repostería y tengo todos esos cuadernos, y ahora ya ni los busco porque aquí...

[E1]

Claro, en el teléfono está todo

[EDA]

Ahora no, para qué. Ya eso también, el cuaderno está feo, pero eso hacía antes, yo aprendí a hacer queques, hacer tortas, hacer todo esto

[E1]

Ah, pero qué bueno que haya podido darle un gran uso a esto de la tecnología

[EDA]

Yo busco todo ahí eso

[E1]

Bien

[EDA]

En el Google Hay gente que busca en YouTube, yo no busco en YouTube

[E1]

No, no busca en YouTube

[EDA]

No mucho

[E1]

Ya, perfecto Bien En un segundito, creo que...

[EDA]

Quería contarle a mi hija que iban a venir porque escuché anoche, antes de irse, escuché que... Es que estaban todos ayer por el... cómo hacíamos la revelación de higiene

[E1]

Ya



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Entonces decían, no, ¿y quién es? Y le dijimos, son unos jovencitos, hijas de una niña que vinieron y le explicaba que están haciendo su test

[E1]

Ah, ya

[EDA]

¿Estás segura? Sí, ¿estás segura? Sí, le dije otro y yo hablé con ellos por ahí

[E1]

Qué bueno, qué bueno que...

[EDA]

Estaban preocupados Y me dijo mamá, pero que no Porque sabían que yo iba a ver a mi cuñada

[E1]

Ajá

[EDA]

Entonces enferma y anoche me llamó la Gloria y me dijo: Entonces, ¿a qué hora vamos? Y le dije, puede ser... Y le dije, ¿sabes qué? ¿Podría ser solo en la tarde que vayamos?

[E1]

Claro...

[EDA]

Y ahí me dijo, mamá ¿qué te pasó? ¿qué tienes que hacer?

[E1]

Ahí le contó

[EDA]

Le conté, claro el día de hoy que vamos a estar aquí

[E1]

Ya, bueno, vamos a continuar Volviendo al cambio que... En su bienestar desde que empezó a utilizar la tecnología ¿Podría describirme cómo ha afectado, por ejemplo, alguna rutina diaria o algún hábito nuevo que tenga? ¿Me mencionó, por ejemplo, el tema de que todas las noches se llaman?

[EDA]

Sí, desde eso y me comunico por Zoom todas las noches desde las nueve hasta las diez y media comunico haciendo oración con el enfermo

[E1]

Claro Y... Por ejemplo, ¿en su vida diaria? ¿En algo que utilice normalmente la tecnología?

[EDA]

Para llamar, para estar...Por whatsapp

[E1]

Ya, claro, para informarse

[EDA]

Yo me informo por el teléfono

[E1]

Y por ejemplo...

[EDA]

Igual en la mañana, oración, saco de ahí todo...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Ya, también...

[EDA]

El evangelio... ya no por la Biblia, todo lo busco aquí.

[E1]

Ya, se entiende

[EDA]

Yo uso mi teléfono en eso.

[E1]

Y, por ejemplo, cuando va a cocinar ¿Quiere saber algo que se le olvidó o algo nuevo? Lo utiliza también? Perfecto

[EDA]

Es que yo cocino

[E1]

Ya, se entiende

[EDA]

Tengo mis niños, regalones, cada uno sabe lo que... Yo sé lo que les gusta Entonces, no cocino algo, todos saben qué hacer Cada uno sabe lo que le tengo que hacer

[E1]

Bueno, y... El siguiente vendría siendo... ¿De qué manera cree usted que el uso de la tecnología ha impactado aspectos específicos? Como por ejemplo, su economía ¿O no considera, por ejemplo?

[EDA]

No lo considero, porque como... David y yo nos mantienen con el teléfono No tengo que pensar que tengo que ir a pagar

[E1]

Claro, no tiene que pensar en eso

[EDA]

De hecho, ella paga todo lo que hay de internet acá en la casa

[E1]

Ah, también

[EDA]

Como estuvo un año acá después de la pandemia, trabajando

[E1]

Prefirió hacerse cargo después

[EDA]

Después yo seguí pagándolo a ella, una vez la cortaron, me parece y yo dije, bueno, ¿cuándo no lo pagué? Y después pensé, pero si yo no lo pago...

[E1]

Claro

[EDA]

Digo, estaba tan tranquila que no... Y ahí la llamé, pues, mamá Y yo pincho, y está en la llamada Está en las mis cuentas Y cuando un día pinché esto Todavía no estaba listo, no lo pagué después Pero ahí le pongo el tiro

[E1]



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

Ya, y otras áreas, por ejemplo La educación o la salud ¿Cree que la tecnología ha influenciado en esto?

[EDA]

Como...

[E1]

Por ejemplo, en su salud El tema del... Por ejemplo, los avances tecnológicos, el tema de los hospitales o los consultorios ¿Cree que ha sido un factor para que usted pueda mantenerse con buena salud?

[EDA]

No sé si habría...

[E1]

¿No lo siente así?

[EDA]

No

[E1]

No ¿Bien?

[EDA]

No siento cambios

[E1]

Ok Y, por ejemplo, en su educación ¿Ha aprendido más cosas?

[EDA]

Eso sí

[E1]

¿Eso sí? ¿Ha podido averiguar nuevas cosas también?

[EDA]

Nuevas cosas

[E1]

Bien, bien, se entiende... Bien Las últimas dos preguntas ¿Cree que su vida sería diferente o mejor... Mejor dicho ¿Si tuviera un mayor dominio de las herramientas digitales?

[EDA]

Yo creo que sí

[E1]

¿Sí?

[EDA]

Sí, porque cuando fui a Valdivia, por ejemplo, no llamé a un lugar porque... porque siento temor... O sea, me da... Dicen tantas cosas, entonces...

[E1]

Claro, pero entonces...

[EDA]

Prefiero irme con mi... Llevo una torta de hoja

[E1]

Sí

[EDA]

Llego ahí, tomo el Uber y allá me bajo, me ayudan y...

[E1]

Claro



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Como que lo vi y me dije ¿Pero cómo vas a hacer eso? ¿Por qué no me pediste que yo te llamara un Uber?

[E1]

Claro, se entiende Entonces, si usted pudiera cómo mejorar algo o aprender una habilidad tecnológica sería, claro, eso el moverse en Uber

[EDA]

Sí

[E1]

O el moverse... Se entiende.

[EDA]

Es claro, moverme de otra forma no he podido... Confiar, como que de repente...

[E1]

Ya, la confianza también

[EDA]

Sí, la confianza porque me da susto igual.

[E1]

Sí, se entiende igual

[EDA]

Y como todavía puedo moverme, claro nunca salgo cuando no pueda, voy a tener que hacerlo si o si.

[E1]

Claro

[EDA]

O llamaré a los hijos y les diré... Que me pidan

[E1]

Ah, ok ¿Pero le han hecho eso alguna vez antes? No ¿No le han pedido alguna vez un Uber?

[EDA]

No, porque yo me... valgo por mi solita y ahí es cuando se enojan...

[E1]

Ah, ok Ah, ok Se entiende, se entiende

[EDA]

Teníamos un caballero que nos llevaba... Pero lo llevaba para que nos fueran a dejar En el terminal, en el aeropuerto Pero para mí... Nunca le di

[E1]

Ah, ok, nunca se lo dio para usted

[EDA]

Pero ahora el caballero está trabajando

[E1]

Claro

[EDA]

Es que yo no hago cosas tan... No voy a...

[E1]

No hace grandes movimientos, por así decirlo

[EDA]

Si tengo que irme más temprano al terminal, me voy más temprano



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[E1]

Claro, ah, ok

[EDA]

No hay nada que me lo impida

[E1]

Sí, claro, se entiende

[EDA]

Sí, una vez me dejó el bus, pero... Tomé otro y me fui a Temuco

[E1]

Ya...

[EDA]

Y esperé ahí

[E1]

Le puede pasar a cualquiera

[EDA]

Y al final me tocó el mismo bus contra el mismo bus que... Así que... Y me devolvieron todo lo que había comprado porque mi hija se movió y yo compré... Me compré uno de Conce atrasito del que no... Que me dejó y llegué media hora antes que el que me dejó y ahí tomé el bus y me sirvió igual

[E1]

Ah, qué bueno

[EDA]

Con mi consuegra... Entonces esas cosas son...

[E1]

Han sido útiles

[EDA]

Sí, y ella por... Me compró todo Y... tenía lista allá Y le dije... Sabe, le expliqué... porque ya me tenía comprado el Temuco-Valdivia... Y lo... Fui y me devolvieron todo

[E1]

Ah, bueno Qué bueno que... Qué se pudo arreglar ahí

[EDA]

Y ahí hablaba con el otro... Dijo que yo había dejado el bus y me fui altiro... En el mismo bus con mi consuegra

[E1]

Bien

[EDA]

Así que no...

[E1]

Bueno, finalmente... ¿Le gustaría compartir alguna reflexión, algún mensaje en relación a la brecha digital y el bienestar en las personas mayores?

[EDA]

Yo creo que... Cómo... Cómo a ver...

[E1]

¿Alguna reflexión... En lo que ha significado... El hecho de mantenerse quizá... Un poco alejada? O no saber mucho el tema de la tecnología Por ejemplo, en relación a otras personas mayores...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Yo lo comparo con mi consuegra Por ejemplo, ella... Le cuesta moverse Y todo lo tiene que pedir Por ejemplo una vez... Otro día le había pedido a su nieta Y su nieta le había conseguido un teléfono Llamaba, llamaba... Y me decía... Juanita, la estoy esperando porque no he podido, la Paty me ha conseguido un teléfono de Santiago y no contesta... Y yo me metí a Google, busqué... Inmunomédica era el nombre, no, Del otro Dice que está en el mall

[E1]

En Integramédica

[EDA]

En Integramédica Y decía... De Concepción Y decía... Llamar Y le pinché ahí, llamamos y decía... Marque uno si quiere no sé qué... No sabía lo que tenía que marcar Y le pedí... Y listo, quedaron listos Me sorprendió

[E1]

Ah

[EDA]

Tan rápido fue

[E1]

Claro, claro

[EDA]

Y eso... Eso yo lo manejo Entonces para ella...

[E1]

Ahí, ahí Es un apoyo usted para ella

[EDA]

Claro, es un apoyo Le cortaban su teléfono... su internet su cable porque... Tenía... No se acordaba la fecha que tenía que pagar y se lo cortaban y ahora como lo tengo yo lo pincho El otro día estaba en Valdivia Y yo cuando se venció Le dije a la may... A su nuera, vas a tener que pagármelo porque la señora Juanita no está y yo ya me acordé tenía que revisar mis cuentas y lo pinché y le mandé el comprobante, entonces ya sabía que estaba pagado Entonces me dijo Señora Juanita, cómo se anda preocupando aunque no esté de mis cuentas si no me cuesta nada, además ella me pagará.

[E1]

Ya

[EDA]

Esas cosas yo...

[E1]

Una experiencia que tiene usted

[EDA]

Tengo experiencias de ayudar A las chiquillas igual Cuando necesitan algo

[E1]

Y por ejemplo , ¿Usted incitaría, por ejemplo, a utilizar más los dispositivos tecnológicos para personas mayores como usted?

[EDA]

Sí

[E1]

¿Siente que es más necesario?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

[EDA]

Claro, es necesario Hasta cuando uno tenga La capacidad De poder hacer algo bien Sí, porque Claro Igual es peligroso para uno Que cuando la persona adulto mayor pinche a cualquier cosa

[E1]

Sí, por eso Pero es importante lo que dijo

[EDA]

Mientras su mente A uno le dé

[E1]

Claro, eso mismo

[EDA]

Porque si no tiene La capacidad De entender Que puede hacer algo malo O lo que hizo no va a estar bien Hasta ahí Puede ser útil Si no noto poco

[E1]

Perfecto Es importante lo que dijo

[E1]

Ya, con esto hemos terminado... Le agradezco su cooperación y su relato y bueno, eso, muchas gracias.

Transcripción 9° Entrevista

Edad: 66 años

Sexo: Femenino

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 3 minutos y 30 segundos.

E1: Ahora vamos a pasar a la entrevista con algunas preguntas.

EDA: Si no la entiendo le voy a preguntar porque...

E1: Sí, si no se preocupe.

E2: Si no entiende alguna pregunta puede decirnos.

E1: Perfecto. Ya, mire. ¿Su nombre?

EDA: Dianela.

E1: Dianela....

EDA: Oróstica.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Ya. ¿Su edad?

EDA: 66.

E1: ¿A qué se dedica?

EDA: Dueña de casa.

E2: ¿Siempre fue dueña de casa?

EDA: No siempre. Cuando es joven trabajé.

E2: Ah, ok.

EDA: Pero después que me casé...

E2: Pasó a ser definitivamente a quedarse en la casa.

EDA: Sí. Perdón. Es que de repente se me ocurrió algo. Sí. Es que intermedio sí estuve trabajando. Es que de repente como que me acuerdo. Sí, estuve en la Universidad de Concepción.

E2: ¿En serio?

EDA: En el... Casino.

E1: Ah, trabajó en el casino de los patos.

EDA: De los patos, sí. Estuve 5 años.

E2: Qué buena.

E1: ¿Eso hace cuánto más o menos?

EDA: Bueno, con mi amiga llevamos como... Fue bastante. Unos... ¿Diez? Sí, cinco, siete. 7 años más o 8.

E2: Antes de que entráramos.

EDA: ¿Ustedes no entraban todavía?

E2: No, para la pandemia nosotros entramos ya.

E1: Y de hecho entramos con clase online.

EDA: Sí, yo hacía los servicio, los echaba en una bolsita y había que pasarlos por una máquina.

E2: Claro.

EDA: Y... Bueno, todavía yo tengo las amigas de allá, todavía nos hablamos.

E2: Ah, ya. Se entiende.

E1: Qué bueno.

EDA: Sí. Para mí fue genial.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Ya mire. ¿El número de personas que viven aquí en el hogar?

EDA: Yo sola.

E1: Ya. ahora vamos a pasar a las preguntas que tienen mayor relación al estudio. Ya mire. ¿Qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente? Aquí el tipo de dispositivo puede ser muchas cosas como el televisor quizás, la radio. Aquí usted me dice qué dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente.

EDA: Televisor. ¿Qué dice usted?, Radio. Celular. ¿Qué más puede ser?

E2: Por ejemplo, un computador.

EDA: Lo tenía.

E2: ¿Ahora no está sin computador?

EDA: Sí, lo tuve. Y lo ocupé. Bien. Para que mis hijos me enseñaron a ocuparlo y todo eso. Pero no lo tengo.

E1: Ya. Pero dentro todo igual maneja hartas gamas de dispositivos digitales.

EDA: Cómo? ¿Cómo lo entendí?

E1: Que igual maneja hartas gamas de tecnología.

EDA: Sí, sí.

E1: ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al usar los dispositivos digitales?

EDA: ¿En el caso de?

E2: Un teléfono, por ejemplo.

EDA: Ya, un teléfono. O sea, ser independiente es lo más básico del celular. O sea tengo WhatsApp, tengo Facebook, Messenger. Pero algunas no las ocupo, sino que las tengo. Y mi hijo me las pone en el celu. Y el resto como que no. Soy muy así. Si no lo sé, no soy muy buena. Porque tengo una nieta de 23 años y ella me dice que debes tener cuidado.

E2: Claro.

EDA: Pero es básicamente eso.

E1: Muy bien. ¿Ha recibido alguna forma de capacitación en el uso de las herramientas digitales?

EDA: ¿Por fuera dices tú?

E2: Sí. Puede ser ya tanto por fuera, algún taller o alguien cercano que le haya enseñado.

EDA: Mi nieta.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿Su nieta? ¿Y cómo ha sido su experiencia?

EDA: Bien.

E1: ¿Ha sido buena?

EDA: Sí. Porque ellos tienen esa paciencia de enseñarme. Porque no es sólo ella. Una de 16 y 12. Pero la 16 es la que me dice que tenga cuidado con las cosas que haga.

E2: ¿Y usted ha sentido que ha aprendido con lo que le han enseñado?

EDA: Sí. Obvio, sí. Porque me cuentan mucho que uno no tiene que... Si sale algo ahí que no me agrada, que no lo vea, que no. Por eso uno a veces corre peligro, porque uno a veces todo lo quiere contestar. Pero yo soy bien percatada. No. No me gusta eso.

E1: ¿Y como qué cosa ha logrado aprender con las enseñanzas que le ha dado su nieta, por ejemplo?

EDA: Usar el WhatsApp, por ser así. Poner la música. O sea, hay una parte que no sabía poner música, que se grababa una cosa así. Ya mi nieta es profesora de inglés. Entonces, a mí me gustó mucho la música. Entonces, me enseñó como a ponerlo, a grabarlo. Entonces, ya después me explica de qué es lo que dice la canción. Y así, como eso. El que más uso es el WhatsApp. Y ahora que hay para hacer preguntas ¿Cómo se llama? Mi hijo me dice que lo ponga más rápido. Para hacer preguntas. ¿Cómo se llama ese que sale ahora?

E2: ¿Para hacer preguntas?

EDA: Sí. Mi hijo todo me pregunta qué es lo que, qué es lo que tengo qué

E2: Ah, el meta. Es la inteligencia artificial.

EDA: Entonces, mi hijo velo aquí. Entonces, me dice Mamá, cualquier cosa, pregúntale.

E2: Ah, le pregunta ahí.

EDA: No, yo le pregunto todo. En caso de. Lo uso de repente. En caso de cualquier cosa pregunto. Y me sirvió.

E2: Ya, eso es bueno.

EDA: Porque lo usaba antes. Usaba el Google.

E2: Sí, el Google.

EDA: Pero ahora uso ese.

E1: Claro, él le responde al tiro lo más justo.

EDA: Exacto. Y mi hijo me dice Mamá, pregúntale lo que tú quieras.

E1: Sí, ya.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Es la primera de todas las entrevistas y nos dice que utiliza la inteligencia artificial.

E1: Porque es algo que es muy nuevo.

E12: Es nuevo.

E2: Bueno, es interesante que usted lo sepa ocupar.

EDA: Es que yo si no sé algo, no lo ocupo. Pregunto.

E2: Y le pueden preguntar a la inteligencia artificial.

EDA: No, me refiero a que algo salga nuevo.

E2: Ah, claro.

EDA: No me opongo a hacer si no que pregunto.

E1: Claro, aparte que ahí está en la aplicación de Whatsapp, entonces usted ya lo maneja.

EDA: Claro, claro. Y alguna cosa que aparezca y que yo no reconozca, yo ya voy Y hablo a mi hijo. No, mamá, no. Eso no lo contesto porque eso ya va aquí y allá.

E2: Ya, claro.

EDA: Las ayudas las tengo de mi hijo y mi neto.

E2: Ah, qué buena, qué buena.

E1: Ya, mire. ¿Qué cosas de la tecnología le gustaría que fueran diferentes o más fáciles de usar?

EDA: Diferentes y más fáciles de usar.

E1: Sí. Por ejemplo, cuando usa el teléfono como que hay algo que le complica que le gustaría que fuera de otra forma.

E2: Por ejemplo, usted quiera realizar algo con el teléfono y que le transmita más seguridad al hacerlo. Que el hecho de que no sea tan fácil en cierto sentido de meter la pata. No sé si se entiende.

EDA: Ya, como. Lo que yo no hago. Y se me hace más difícil es como por decir, que venden, ponte tu cosas. Ahí yo no.

E2: ¿Y por qué no?

EDA: Por la razón de que en cuanto al intercambio de dinero y esas cosas así, no me atrevo. Y honestamente, no.

E2: ¿Como a pasar dinero a través del teléfono?

EDA: Sí po. Me gustan algunas cosas, pero no me atrevo.

E2: No se atreve. No. ¿No confía?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: No confío. O sea, excepto que. Pero no confío yo, porque si yo le pido algo a mi nieta, ella lo hace y me lo trae.

E2: ¿Entonces no confía en que usted lo puede hacer?

EDA: Claro, que yo lo puedo hacer mal.

E2: Vale.

EDA: Es que lo que pasa es que, no he tenido el momento de que se siente y me diga, ahí está, esto acá y allá. Porque las veces que se ha hecho, se ha hecho así.

E2: Claro.

EDA: Yo le pongo atención y ella me dice. Como esas cosas.

E2: En ese sentido, cuando le ayudan, le hacen el trabajo en vez de enseñarle cómo hacerlo.

EDA: Claro, porque yo. Yo soy como un poco más debería yo sentarme y ponerme más atención. Pero es algo que yo...

E2: Que le interese también.

EDA: Como mucho que me interese, así como tanto no.

E1: Ya. ¿Cómo se siente cuando tiene que enfrentar una tarea o trámite que requiere el uso de la tecnología?

EDA: Ese es otro problema también. Ese trámite, en el sentido de. Me cuesta como, en cuanto a, por ser cuando me dicen. Por eso que no voy al CEFAM. Por eso en el CEFAM dice, usted tiene que poner el ¿Cómo se llama?

E1: El código.

EDA: El código, ya, y todo eso. Y después se pone ahí. No le entiendo nada. Así que no hago eso.

E1: Claro.

EDA: Así que la pregunta mía ¿va al CEFAM? No. Porque no lo entiendo. Está la niña ahí al lado. Porque tiene mucho, muchos como códigos. Así que me dice ponga ahí, eso, pero no lo ocupo. No sé hacerlo.

E2: En relación a eso después le vamos a hacer una pregunta, pero continuamos.

E1: Ya. ¿Qué factores, ya sean económicos o educativos o de salud física, considere que más influyen en su capacidad para usar la tecnología?

EDA: ¿A qué se refiere eso?

E1: Si hay algún factor, ya sea como económico, por tener los recursos, que quizá influyan en que usted pueda ser capaz de utilizar la tecnología.

EDA: Hasta este momento no lo considero. No lo considero.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: ¿Es válido? Sí. Por ejemplo, nos han dicho algún factor como el factor edad. Que puede ser un significante a la hora de la capacidad de uno para aprender a usar un dispositivo digital, por ejemplo.

EDA: Ah, ya.

E1: Otros nos han dicho, por ejemplo, puede ser el factor educativo, por lo que le decía al principio, que algunos crecieron con una base distinta a lo que crecen los jóvenes hoy en día. Cosas así.

EDA: Pero yo pienso que el adulto mayor sí está bien, pero es que la tecnología sí está avanzada, pero uno tiene... En el caso mío, yo pido ayuda por ser, le digo yo a mi nieto. Y ellos, si yo quiero saber algo, ellos me ayudan. Pues yo he visto a otras que dicen no entiendo, y yo a veces yo lo entiendo más que otras porque esas son las cosas que me agradan, porque no me voy a meter en algo que no me guste.

E2: Claro.

EDA: Si veo que aquí quiero, le digo a mis nietos y ellos me dicen, ya ahí está, nosotros te ayudamos.

E2: Claro, usted aprende lo que le interesa aprender.

EDA: Exactamente.

E1: Y también busca querer aprender igual.

EDA: Exactamente.

E2: Entiendo.

E1: Sí. Ya. ¿Cómo describiría el apoyo que ha recibido de su entorno familiar y social para aprender a utilizar la tecnología?

EDA: No, genial.

E1: ¿Genial?

EDA: Sí.

E1: Y cuando, por ejemplo, cuando usted nos dice que le enseñan, ¿a usted, antes de eso, le gustaría después que le ayuden a tener una mayor capacitación al uso de las tecnologías? ¿O pide que, por lo general, ellos le realicen las cosas que usted no sabe y usted no lo logra aprender igual?

EDA: No, no porque ellos no me van a dejar hacer eso ellos. Me lo van a dejar hasta que yo lo aprenda.

E1: Ah.

EDA: No, no, el que tiene 12 no está, no se convence que la abuela se quede sin nada, sino que, ¿lo viste abuela?, ¿lo aprendiste?, entonces. No tengo problemas en ese sentido. Si yo quiero saber algo, yo voy y le digo al de 12 o 16, cualquiera de



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

ellas, ya, ¿qué quiere decir esto? Ya, entonces yo soy la que tengo que poner atención a lo que ellos me están diciendo, pero en ese problema yo no, no.

E1: Entonces, igual hay como una capacitación porque ellos buscan enseñarle.

EDA: Sí, exacto, y si no como ellos viven en Conce, lo llamo y le digo, no entiendo cómo se entra a esto, es que no sé. Y me dicen abuela, ten cuidado, toma anda aquí y me lo van diciendo por teléfono. La verdad es que yo tengo la buena capacidad como para entender todavía algunas cosas.

E2: Eso también es importante, el factor salud.

E1: Ya, mire. ¿Cree que su nivel de habilidad digital influye en la manera en que se mantiene en contacto con su familia y amigos?

EDA: No, o sea, me refiero a que se refiere a lo bueno, dice usted.

E2: En el sentido de que siente que tiene el suficiente conocimiento como para poder mantenerse en contacto con familiar y amigo a través de la tecnología.

EDA: Por supuesto.

E2: ¿Cree que tiene lo suficiente para mantener esa buena comunicación?

EDA: Sí, sí, porque de pensar que yo no vivo con nadie es la única forma yo de comunicarme.

E1: Sí. ¿Y cómo se siente respecto a eso?

EDA: ¿De comunicarme?

E2: Sí, de cómo lo ha llevado acabo

EDA: Súper bien, porque no soy una persona que mis hijos me vienen a visitar, pero yo vivo sola, entonces tengo el tratar de comunicarme y para mí ha sido bien.

E1: Ya, o sea, usted tuvo un impacto muy significativo en ese sentido.

EDA: Sobre todo el teléfono, porque si no fuera por eso, yo no sé, ahí las cosas cambiarían.

E1: Sí, es verdad.

EDA: Para ellos y para mí.

E2: Por supuesto.

E1: Sí. Es que es lo bueno que igual nos mantiene comunicados con gente que está lejos. A mí, mi caso me sirve mucho.

EDA: Sí. O sea, uno se refiere a sus hijos, pero también tiene su familia. Pero yo me refiero más a mis hijos porque ellos son los que están pendientes.

E1: Ya, mire. ¿Cómo influye la brecha digital en su participación en actividades comunitarias y sociales? Y la brecha digital ya, como le decía, significa como las desigualdades en el uso de la tecnología entre distintos grupos sociales. Ahora,



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

¿cómo ve eso? ¿Cómo ve cómo influye eso en su participación ya en actividades ya sociales, comunitarias?

EDA: ¿Como el adulto mayor?

E2: Por ejemplo.

EDA: Bien.

E2: ¿No ha sentido alguna especie de dificultades por el hecho de no saber usar un teléfono, por ejemplo?

EDA: No. No. No, súper bien. Porque incluso nosotros estamos con un... Con un WhatsApp entre todos. Porque hay personas que no lo saben, no saben... No saben manejarlo. Yo no porque hay un WhatsApp, entonces yo lo abro y ahí se sabe cuando hay reunión y cuando se van a juntar, lo que se va a hacer porque si no no me enteraría entonces ahí yo ocupo eso. Y para mí genial.

E2: Claro. Y las personas que no que no se manejan en esto ¿Cómo las pueden incluir? ¿Cómo las incluyen? ¿Se acuerda?

EDA: Las van a ver.

E1: Ahí les dan un mensaje presencial.

EDA: Sí, sí. Porque yo me doy cuenta que sí, es la única manera porque no todas sabemos manejarlo a la edad que tenemos, porque hay gente que es mayor que yo de 80 años y mayormente van o les avisan de alguna manera. o no tienen teléfono o no lo saben usar.

E2: Claro.

EDA: Sí, pues eso. No es que todos lo sepan.

Bien, mire. ¿Ha experimentado algún tipo de exclusión social debido a su nivel de conocimiento digital? Exclusión es como que ha sido como apartada, se haya visto como marginada, por así decirlo.

EDA: No, no. Para nada.

E2: Por ejemplo, usted no mencionó cuando fue al CESFAM y le hicieron todo este... le dijeron que hiciera todo este procedimiento y que usted no sabía hacer. Después de eso ¿le pudieron solucionar su problema de todos modos?

EDA: No. No, para nada.

E2: ¿No terminó en nada, por ejemplo, eso?

EDA: No, porque porque ellos... yo encuentro que también hay como una falta de respeto porque no todas las personas pueden saber mucho pero en ese sentido te ponen el código y tú ves una lista de cosas ahí. Entonces te dicen usted entre ahí y después entre allá y después entra aquí y después te dicen varias cosas y ahí lamentablemente no.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro. Asumen que una ya conoce estos temas.

EDA: Yo no hice nada, no. No, no. La verdad es que no. No, lo encontré como muy... no fui realmente porque no... no... y la... y la otra que como yo sé que yo tengo al lado hay una niña que sí me puede dar la ayuda pero yo no me gusta mucho andar molestando, porque igual es complicado si no es meterse a la cuestión nomás. Al final tiene como 5 y al final dice ya. Pida hora para el médico pero...

E2: Ya. El acceso por ese medio está difícil.

EDA: Y yo no puedo decir que sé porque no lo sé.

E1: Ya. Entonces en ese sentido igual como que se puede sentir como apartada ante los nuevos avances y medidas que se están viendo en instituciones de la salud por ejemplo

EDA: Es que yo, yo creo que no soy yo nomás po.

E1: Claro.

EDA: Bueno, yo por mí puedo ver la posibilidad por otro lado, pero es sensible que otras personas que sean más de edad que tengan que decirle que vean ahí ellos.

E2: Claro. Es importante.

EDA: Yo lo encuentro eso una falta de respeto. Porque no todas las personas saben.

E1: Sí. Ya, mire. ¿Cómo utiliza las herramientas digitales para acceder a información y servicios públicos? Por ejemplo, la banca en línea, el uso de la clave única, los pagos en servicios básicos o algún entretenimiento.

EDA: Eh... los pagos... bueno, me... ahí también entra mi... el contorno, de tarjetas y esas cosas. Mi hija me... me enseñó a usar la tarjeta.

E2: ¿Usted paga... usted paga sus cuentas por ejemplo?

EDA: Sí. Sí.

E2: ¿Y las paga de qué forma? ¿Mediante el teléfono, por ejemplo?

EDA: Ahí está. Con la tarjeta.

EDA: Claro. Pero si me dicen... ¿Puedes pagarme... cómo se llama en... con... mandarme el...?

E2: ¿El comprobante? ¿Una transferencia?

EDA: Eso. La transferencia honestamente nunca me he sentado aquí para que me pongan la transferencia. No la... no la... No sé hacer transferencias. Ella me la maneja.

E2: Entonces no ocupa la del banco.

EDA: No, es responsabilidad mis hijos. Soy yo la no me meto ahí.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Y usa la tarjeta, sí.

E1: Claro.

EDA: Con la tarjeta no hay problema. Sí. La uso toda porque ya me pagan la pensión. Entonces ahora uso la tarjeta y la clave de eso no me pregunten porque la tienen mis hijos.

E1: En ese caso se la manejan sus hijos.

EDA: Sí. Ya. En el caso de que algo tenga que hacer yo, me dice ya mamá me dice eso, pero no tengo la menor idea porque no tenía la oportunidad que me digan dígame la clave para yo llamar a mis hijos.

E2: Claro.

EDA: Para yo llamar a mis hijos. Porque no la... no la tengo.

E1: Claro. Para ayudarle por ejemplo a manejar la del banco.

EDA: Porque esa... porque esa me dice mi hijo que no. Porque es muy peligroso mamá que no... que yo para cualquier cosa que sea algo importante, algo que se necesita, mi hija la tiene.

E1: Se sienten mejor ellos

EDA: Si yo, no tengo problema. Sí. Pues sí. Para qué voy a tener algo si yo después me puedo me puedo equivocar en alguna cosa, si también uno se equivoca.

E2: Claro, tiene presente eso también.

EDA: Sí, obvio.

E1: Ya, ya. Entonces usted ocupa más que nada las herramientas como la tarjeta y no los dispositivos digitales como para hacer pagos así. Como que usa la tarjeta nomás.

EDA: La tarjeta. Y el dinero cuando se tiene o cuando se saca.

E1: Claro, cuando se saca.

E2: ¿Y para entretenerse?

EDA: ¿Entretenerme?

E2: ¿Con el teléfono por ejemplo? ¿No usa por ejemplo YouTube?

EDA: Ah, sí.

E1: ¿O algunos juegos? ¿O algún juego? ¿No?

EDA: Juegos no. Música. Yo soy de música.

E2: ¿O redes sociales? ¿Facebook? No sé. Instagram.

EDA: El Facebook sí. Facebook sí.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿Usa Facebook?

EDA: Sí, porque tengo amigas pero...

E2: ¿Y lo usa como entretenimiento a veces? ¿Para de vez en cuando al ver algún video por ejemplo? ¿O algunas publicaciones? ¿Solo para hablar?

EDA: No, no. El Facebook más que nada por ser si una amiga me manda por decir flores. Y yo la encuentro hermosa, feliz cumpleaños nada de otro tipo de cosas. No, solamente ese tipo de cosas.

E2: Bien, bien. Como temas puntuales para usted.

EDA: Exactamente. Y el WhatsApp. Messenger. Eso es cuando alguien me quiere escribir algo mi familia, mis amistades

E1: Claro.

EDA: Pero... es que nosotros no somos de mostrar esas cosas. Mi familia es mi amiga.

E1: Ya, sí.

EDA: Mis amigas son todas como soy yo así. Entonces somos de feliz cumpleaños. Bueno, cuando va el cumpleaños ahí están saludando. Pero el resto así como mostrar cosas así de... Y hasta música porque se metieron unos grupos de música en mi WhatsApp pero de música de la que a mí me gusta entonces yo le pongo que sí, que me gusta entonces después me mandan decir que tengo un... que me salió como una... porque te dan como una cosita así porque sale por tanto que te gusta me hago así pero yo la toco así.

E1: Ah, mire. ¿Sí? Es interesante.

EDA: Pero no soy de poner cosas así de... No más que nada a mi hijo que me manda un saludo bonito una cosa así de cualquier cosa pero nada de... que no se pueda ver es que... soy como muy así que no... Hay cosas que no me agradan muchas veces del medio pero bueno... Mi hijo me dijo ¡pum! bórrala.

E1: Ya, claro.

EDA: Si no te gusta aunque sea tu amiga o alguien que no te agrada ¡pum! lo borro. Mientras que a él que no le gusta que a mí no me gusta. Y eso hago.

E1: Bien. Ya, mire. Eh... ¿Qué actividades sociales le gustaría realizar en línea pero siente que no puede debido a sus habilidades digitales?

EDA: ¿En línea?

E1: Sí. Por ejemplo algo así como una videollamada.

EDA: No me gusta.

E1: No le interesa.

EDA: Del momento que me saquen fotos no. Ç



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Ah, ya. No le gusta como mostrarse más o menos así.

EDA: No, no soy de fotos.

E1: Ya.

EDA: Tengo problemas en la familia que me... No, me gustan... Tengo fotos pero no me gustan las fotos y no me gustan que hagan una llamada de video. Les todos saben que no... que no... Hagan llamadas porque no me gustan.

E2: Ya, y por otro lado por ejemplo puede ser algún trámite que le gustaría aprender a hacer como por ejemplo el tema de las transferencias.

E1: Sí. ¿Le interesa? ¿Le interesaría?

EDA: Sí, sí. Me interesa porque me ha tocado ponte tú que uno va a algún lado y te dicen no puedes porque tienes que ser con transferencia.

E1: Claro. No le permiten pagar con la tarjeta.

EDA: Exactamente. Y yo quiero... ¿En serio no tiene con esto? No, ya. Bueno, ya. Sí, lo voy a hacer porque ya me ha pasado. Eso sí. Lo tengo que aprender.

E1: Y como también la utilización del código QR quizás igual.

EDA: Ah. Es que eso sí tengo que... Yo tengo que hacerlo a venderlo y dejarlo en el teléfono y a venderlo después en el teléfono para yo poder ver con el asunto del celular, es como muy así porque dijo y la verdad que no soy la única.

E1: Sí, claro. Es una realidad que viven muchas personas.

EDA: Es una realidad que mucha gente no sabe si no somos expertas en eso.

E1: Bien, bien. Ahora vamos a pasar a otro... a otro ramo, por así decirlo.

E1: ¿Cómo describiría su bienestar social? ¿Social? ¿En qué se defiende la cosa? ¿Cómo se siente usted en sí, por así decirlo? Si se siente como... cómoda con las cosas que tiene, como en... en situaciones básicas.

EDA: Ah, en algo social. ¿Se refiere a la... como al hogar? ¿Algo así?

E2: Bienestar social. Puede referirse también a... también cómo se siente en respecto a su entorno.

EDA: No, bien.

E2: Actualmente, su bienestar social podría ser de... así como su entorno, sus vecinos, sus familiares. Las actividades que usted pueda estar realizando. Y, bueno, ¿cómo se siente usted con respecto a todo eso?

EDA: Mmm... Bueno, la verdad es que por el momento ahora sí. Bien. Bien.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Por el momento dice bien. Se siente bien.

Sí.

E2: Bien, bien. Vamos a profundizar en eso.

E1: ¿Qué aspectos de su vida cree que son más importantes para su bienestar?

EDA: Respecto de mi vida, es una... es que la verdad es que no...

E2: ¿qué es lo que considera importante para usted para sentirse bien?

E1: ¿Piensa que hay algún hecho que influya en que pueda sentirse mejor?

EDA: No, pero lo importante para mí es estar bien en cuanto a salud. En cuanto a salud y... Y eso porque, de qué me sirve tener todo, si tengo salud además que uno tiene que estar bien porque no tiene... Yo me refiero al...

E1: Pero usted dice que, por ejemplo, usted vive sola. ¿Pero qué hace usted para no sentirse sola?

EDA: Ah, no. Tengo amigas.

E1: Ya. ¿Y habla con ellas, por ejemplo?

EDA: Sí. Viajábamos antes. Sí, sí. Bueno, después de la pandemia quedó la escoba para qué decirlo. Pero salí... salíamos mucho. Y... Tengo buenas amistades. Tengo amigas de cuando yo era niña y... Y ya me vienen a ver. Yo voy a verlas. Tengo unos amigos de Temuco que vienen a verme y se quedan. Ay, si no Yo estoy bien.

E2: ¿Y respecto a su familia?

EDA: Respecto a mi familia, bueno, mi familia son mis dos hijos.

E2: Claro, eso es lo que es para ustedes.

EDA: Eh, sí. Mis dos hijos que están casados. Vienen en Conce y mi nieto.

E2: ¿Se mantienen comunicados, por ejemplo?

EDA: Eh, sí. Es que yo soy para ellos su... su madre. Soy lo único que se puede decir también po. Pero me refiero a que ellos están pendientes. Antes de que ustedes llegaran, yo los llamé y les dije. Entonces ellos... Sobre todo mi hijo, que es más... Es como desconfiado. Me preguntaba ¿de dónde son? Yo le dije que eran conocidos de la Edith, que con la Edith nos hicimos amiga en club de adulto mayor Ah, ya mamá. Entonces, eso es el miedo de mis hijos. Claro.

E2: ¿quién ya venía a verla a su casa?

EDA: No, no, siempre. O sea, cualquiera que... Yo no entro a nadie acá que no sea... Que ellos me lo han recomendado. O sea, se les hace un trabajo. Vienen hijos de una amiga. Que son como sobrinos. Que son como cuarentones, cincuentones. No, tío, no te preocupes. Entonces todo eso. Vivir sola a una edad es... Es complicado.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Entonces igual... El que igual pueda mantenerse como contacto con... O en apoyo con sus amistades, como que ha influido hartito en que se pueda sentir mejor, más cómoda.

EDA: Sí, más cómoda. Sí. Es que yo soy amigable, tengo amigas. Bueno, pasé por un... Pasé por un... Un cosa súper mal. Pero ya, como que lo estoy superando..

E2: Tuvo un momento delicado hace poco.

EDA: Sí. Sí. Muy... O sea, no es que lo diga que lo haga, sí, porque... Yo... Tengo familia en Quillón. Vive mi madre. Llega el veinticinco. Tengo una hermana. Y hace un año atrás. Tenía casa. Hubo un incendio y se quemó todo. O sea, las casas de mi madre, de mis hermanos. Todo era lo que tenía yo también. Y me ha costado mucho recuperarme de eso. Y no lo puedo negar porque...

E2: Claro.

EDA: Porque ha sido para mí... Y ahí están las amigas. Ahí están las amistades que han podido... También me ayudaron a salir adelante.

E2: Ahí está el pilar.

EDA: Sí. Y eso ha sido una gran cosa. Sobre todo la Edith que es desde acá... Porque yo acá... Yo tengo amigas, pero en Conce... Y eso es una ayuda. Estuve mal, si súper, perder todo. O sea, no queda nada. Pero bueno.

E1: ¿Considera que su percepción de bienestar social ha cambiado con la llegada de la tecnología?

EDA: Sí. Yo creo que es una como... También es como una compañía. ¿Sí? Sí, porque yo tengo... Tengo tele arriba, tengo... Pero realmente bajo aquí y... Me pongo a ver... Me gustan mucho los documentales. Entonces... Los veo y eso me gusta. Yo sé muchas cuestiones porque soy de muchos documentales.

E2: Le gusta aprender.

EDA: Me gusta aprender, sí.

E1: Qué bueno. Entonces ocupar la tecnología en ese sentido. Para aprender y para mantenerse ocupada también en su día.

EDA: Claro. Incluso hasta medicina. De médico así. Entonces, me aprendo, Ya por ser un medicamento y uno dice... Sí, ahí dice lo que es. Pero yo busco y digo... Más. Más de lo que es el medicamento. Si me hace mal, no me lo tomo porque me va a hacer esto, una cosa así.

E1: Usted busca como en mayor profundidad.

EDA: Claro, claro. Busco todo lo que yo pueda pero para que me ayuden. Sí, tengo que hacerlo de alguna manera para que me ayuden.

E1: Sí. Y eso está muy bien hecho.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí. Mi nieta me dice que sí. Mi nieta mayor me dice que sí.

E1: ¿Siente que la tecnología ha mejorado o ha empeorado su calidad de vida?

EDA: No, ha mejorado.

E1: ¿De qué forma?

EDA: En el sentido de que ese, que es como, al estar sola en la misma tele. No es algo que... Por ser yo me siento y veo documentales. Yo vivo sola. Y a veces uno de repente dice... ¡Ah! No, pero si no era el perro. Y habla sola.

E1: Ah, claro.

EDA: Porque yo tengo un médico que lo veo hace años y yo le cuento esto. Hace años. Y entonces él me dice que está bien porque yo vivo sola y eso no significa que yo esté hablando sola. Sino que de repente te salen las palabras. ¡Ah, no! No puede ser. Digo yo, no es así. Pero me ha ayudado. Porque si no la tuviera... No sé. ¿Qué haría? ¿Me moriría?

E1: Claro, sería un silencio eterno en su casa quizás.

EDA: No, yo creo que no. A mí no más porque... Si no te... Es que si uno pone ahora y pone los años atrás... Bueno, eran otras cosas, pero... Sí, yo creo que la tecnología le ha servido mucho al adulto mayor. Le ha ayudado hartito porque... Sobre todo las que viven solas. Porque si yo no tuviera nada, estaría dando vueltas aquí. Y estaría con la cabeza pensando muchas cosas que no debería.

E2: Claro.

EDA: Entonces me siento, me veo un documental, me entretengo, me río. Y eso me sube la autoestima. Entonces a eso yo creo que me ha ayudado hartito.

E1: Qué bueno, qué bueno. ¿Qué aspecto de su vida le gustaría mejorar? ¿Y cómo cree que la tecnología podría contribuir?

EDA: Aspecto de mi vida... Yo creo que... Si sigue más cosas, aprendiendo más hasta que yo pueda... Aprender, seguir aprendiendo. Sí, sí. Hasta que yo pueda. Y yo me pueda meter en otras cosas que no sean ... Que sean de mi agrado.

E2: Claro.

EDA: Todo depende de mi agrado. Porque soy bien así que si no me gusta, no me gusta. Aunque sea de la tecnología.

E1: Ya, ya.

EDA: Cuando tenía el computador... Me encantaba porque mi hijo me lo enseñaba. Lo tuve años después, se lo pasé a mi hijo. Y bueno, le entraron a robar a su casa. Y yo... Mi computador, Pero me ayudaba. Me ayudaba hartito, pero no lo siento. Porque después el teléfono... Y mis hijos son así. Si el teléfono se echa a perder. Y yo a veces no les quiero decir. Pero ellos me llaman y yo tengo un problema. Que no contesto. Entonces ellos... Vienen. Nunca estaría sin teléfono. No me dejarían. Porque esos son... El saber de mí y el saber de ellos.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Es el medio de comunicación.

EDA: Este es como el tercero que me lo han cambiado. Y cuando se ve que ya está fallando...

E1: Lo tira y lo renueva.

EDA: Sí, lo renuevo.

E2: No esperan, no esperan nada.

EDA: No, no, no. No esperan.

E1: No puede quedarse usted sin teléfono.

EDA: No, no, no. Claro. Y si no, pescan el auto y parten hasta acá. O sea, no se... No es algo que me deje. Entonces yo tengo que estar con el teléfono. Porque yo le digo el teléfono lamentablemente tengo que ir a todo un lado con él. Porque si no contestan, llaman y llaman y llaman y llaman. Y se desesperan.

E1: Y al final se ha basado como una herramienta fundamental.

EDA: Exactamente.

E1: ¿Cómo considera su nivel para el uso de herramientas digitales?

E2: Como un nivel bajo, un nivel medio o un nivel alto

E1: Claro. ¿Cómo lo considera usted?

EDA: Medio, porque no podría ser alto porque tampoco no sé mucho. Tampoco bajo porque sí aprendió cosas. Yo diría que medio.

E1: Cree que Sabe que sabe como lo suficiente como para poder manejarse.

EDA: Sí, pero me faltan muchas cosas. Pero las voy a aprender.

E2: Ya, esa es la actitud.

E1: ¿Cree que sus habilidades con la tecnología influyen en su bienestar? ¿En oportunidades, necesidades o accesos?

EDA: No No. Para nada.

E1: ¿Entonces como que sus habilidades como que no tienen como una mayor repercusión?

EDA: No, para nada.

E2: Independiente de que no sepa manejar, por ejemplo, un código QR y tenga, por ejemplo, este conflicto que hay con el CESFAM. ¿Tiene su lado, por ejemplo, de que la apoyen en caso de que necesite ayuda?

EDA: Sí, sí.

EDA: Bien. Es que si no la tengo, la tengo que pedir, la ayuda. Más adelante tengo que... Pero si no, yo me muevo por otro lado. O sea, no voy a dejarme a...



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿No va a ser un impedimento?

EDA: No, porque el CESFAM es una parte de médico. Pero si yo veo que no puedo en el momento hacerlo, me tengo que mover a otro lado.

E1: Claro.

EDA: Si tengo las posibilidades. Pero tengo que aprenderlo. Más adelante tengo que

aprenderlo.

E1: Bien. ¿Ha notado algún cambio significativo en su vida desde que comenzó a utilizar la tecnología? Y si es así, ¿podría describir cómo ha afectado en su rutina diaria?

EDA: ¿Un cambio?

E2: Un hábito.

EDA: Ah, un hábito.

E2: Por ejemplo, un hábito nuevo que tenga que ver con la tecnología. Ya ha dicho, por ejemplo, el hecho de ver documentales.

EDA: Ah, ya, pero sí, ver documentales.

E2: Y, por ejemplo, no sé, varias personas nos han dicho un hábito para ellos es, no sé, levantarse en la mañana y mandar mensajes a toda la familia.

EDA: No. Cosas así. Tengo esos hábitos. El hábito mío de ver documentales a la hora... O sea, no me levanto con el teléfono. Para nada. Puedo llamar, excepto que vean que son mis hijos. Los mensajes, ¿no?. Soy documental por ser... A la hora que ya yo tengo... que yo halla hecho algo, me siento, voy a Ver los documentales, pero no es algo que ande así como... No. Me agrada todo esto, pero no soy adicta a ninguna de esas cosas.

E2: Claro, no. No está muy cercana al teléfono tampoco.

EDA: Y... Y si viene alguien a mi casa y viene con teléfono, en el campo lo hacía, que todos me ponían así una cara como... Ya, pero no importa. Había un canasto con todos los teléfonos acá. Esto no es para esto. No me gusta en la mesa almorzar con el teléfono. Si voy a algún lado, me tengo que callar, pero me molesta. Eso que me gusta, pero me molesta. Me molesta de que estoy en una comida y...

E2: Claro, por ejemplo, o en otra mesa que empiece a escuchar un teléfono.

EDA: Pero cuando son amistades y yo digo, por favor, vienen a almorzar conmigo en la mesa, por favor.

E2: Respecto a eso, a veces cuando van a comida ¿no la han atendido, por ejemplo, con un código QR? Por ejemplo, aquí está la carta y le pasan un código QR.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Sí, en las comidas. Sí, en los restaurantes. Pero no lo hago yo porque las veces que voy no voy sola.

E2: Claro. Lo hacen. Y el resto escanea el código y después se lo muestra a ustedes.

EDA: Sí, sí. No, yo no.

E1: Usted no se mete.

EDA: Sí, sí. Todos lo hacen, yo solamente doy mis cuotas nomás y yo tampoco lo he hecho.

E1: Ya, ya. ¿Qué beneficios ha experimentado en su vida diaria a través del uso de la tecnología?

EDA: ¿Qué beneficios?

E1: Sí. ¿Ha experimentado en su vida diaria a través del uso de la tecnología?

EDA: Bueno, los beneficios son, me refiero a los contactos que tiene alguien con... La comunicación. Tratar de comunicarse con alguien, ya sea el médico. Eso para mí sería importante de tener que llamar al médico y decir... que te puedan atender. No lo encuentro genial.

E2: No solo con los cercanos, sino que con lo que uno necesita también.

EDA: Con lo que uno necesita. Sí, eso lo ocupo igual. O sea, el médico, como le decía yo, y entonces yo le llamo y me dice ya, ¿dónde están ahora? Entonces eso me ayuda.

E2: Bien.

E1: Y, por ejemplo, también podríamos hablar de algunos beneficios como ya sea emocionales porque igual comentaba que el estar utilizando como tener música, ver tele, como que igual le ayudan a que se pueda en su estado de ánimo.

EDA: Sí, sí. Ayuda, sí.

E1: Eh... En cuanto a su bienestar, ¿de qué manera el uso de la tecnología ha impactado en aspectos específicos como la economía? ¿Cómo la economía? ¿De qué manera el uso de la tecnología ha impactado en aspectos como la economía?

E1: O no considera. Por ejemplo, su economía no ha cambiado o el hecho de que la tecnología esté presente.

EDA: No, no.

E1: Y, por ejemplo, en su vida social.

EDA: Tampoco. O sea, me refiero, se refiere a la economía, se refiere a al asunto de de plata, ¿a eso se refiere? Como pagarlo, una cosa así.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: No, Si usted ha podido como mejorar en ese aspecto gracias a a saber utilizar un teléfono.

EDA: Ah, sí, pues.

E2: Por ejemplo, ¿algún ejemplo que crea para darnos?

EDA: Eh... Pero no, el uso de la economía. Hay como que quede...

E1: O bueno, igual podemos, nos puede explicar como, por ejemplo, el impacto que ha tenido en su vida social.

EDA: No, pues bien, pues súper bien, porque uno... tiene una comunicación con otras personas. Y eso... a mí me ha ayudado harto.

E1: Entonces, y también... Y también, por ejemplo, en su ámbito como educativo, ¿ha tenido un cambio también?

EDA: Ah, sí, también, pues.

E2: ¿Ha podido aprender más?

EDA: Sí, porque... en el sentido de que a veces uno no... no sabe cosas así como esto y aprende con el teléfono.

E2: Claro, sin el teléfono hubiese sido distinto.

EDA: Sí. Incluso... a escribirlo. A escribir las palabras. Por eso uno, cuando aquí, uno pone una cosa y la corrige. Y eso me ha ayudado fantástico a mí. No soy tan así de corregir, pero sí, eso me gusta porque... porque corrige las palabras y yo... Ah, ya. La puse con todo esto.

E2: Ah, qué bueno. Le gusta el tema de la ortografía.

EDA: Sí, me gusta la ortografía, sí.

E1: Bien, perfecto. Y, por ejemplo, en el ámbito de la salud.

EDA: ¿De que me afecta el teléfono?

E2: O no, o no simplemente. Por ejemplo, con dispositivos digital podemos referirnos a los avances que han habido en el tema de... por ejemplo, las máquinas que tienen los doctores y crear... ¿Cree que eso ha significado una mejora en su salud?

EDA: Ah, sí.

E2: ¿Cree que la tecnología ha tenido como ese impacto para que usted pueda tener una buena salud?

EDA: ¿Una buena salud? Yo creo que es como... Con la atención, igual. Como la atención, como relajarse, como... yo pienso que es como una ayuda, pero no se puede ser... yo es lo que pienso, adicta uno a algo, pero tiene una ayuda bien. Si lo sabe manejar, yo creo que está bien.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Y respecto al acceso, el acceso a la salud, claro, a la salud.

EDA: Sí.

E2: ¿Siente que, por ejemplo, el teléfono ha sido un aporte para facilitar el acceso?

EDA: ¿Cómo para relajarte dices tú?

E2: ¿Cómo?

EDA: ¿Cómo para relajarse?

E2: No, como para acceder a la salud

EDA: ¿A acceder a la salud? ¿A acceder a cosas de salud?

E1: Claro, al servicio.

EDA: Ah, sí, obvio que sí. Puede ser una ayuda grande.

E2: Por ejemplo, usted dice que lo utiliza para llamar al médico.

EDA: Sí, sí.

E2: Y ahí usted se pone de acuerdo con él.

EDA: Sí, sí. No, ha sido una gran ayuda eso. Porque si no lo tuviera, ¿cómo me comunico? Tendría que viajar.

E2: Claro. Pero tampoco va más allá en el sentido de, por ejemplo, realizar algún... un pedido en una hora de una página de un hospital o del mismo CESFAM. Prefiere hacerlo por llamada, por ejemplo.

EDA: Claro, si lo supiera hacer, como que le decía del CESFAM, podría. Podría, me pondría en el código, haría todo eso. Pero no lo he aprendido.

E2: Claro. Si lo supiera hacer, lo haría.

EDA: Lo haría. Si lo haría, lo que pasa es que no lo sé hacer, entonces tengo que...

E1: Pero igual el hecho de que se pueda contactar por llamada, es como...

EDA: Sí, me acomodo a lo que pueda. Y cuando no, tomo opciones. El teléfono me sirve para todo lo que yo pueda hacer en cuanto a eso.

E2: Claro, y a la rapidez.

EDA: Pero sino, tomo otras opciones. Claro. Mientras no, lo puedo arreglar.

E1: ¿Cree que su vida sería diferente si tuviera un mayor dominio en las herramientas digitales?

EDA: No.

E1: Si usted tuviera un mejor dominio, o como...

EDA: ¿Como aprender más cosas?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: Claro. Si supiera hacer más cosas con el tema digital, ¿cree que su vida sería diferente? ¿O mejor?

EDA: Yo creo que... Quizás a lo mejor algunas cosas.. Sí, porque... Yo no me metería en cosas que no... Que no conozco. Hasta ahí no más llego. Y si hay cosas que yo veo que son estas, podría intentar y meterme al teléfono y hacer cosas. Pero si no, no lo hago. Pero... Y ahí me quedo, o sé, o trato de ver cómo empezar a averiguar, pero si ya veo que la cosa no es así, no lo hago.

E2: Claro.

EDA: No, me quedo ahí.

E2: ¿Le gustaría?

EDA: Sí, sí, sí. Sí, pero las cosas que me agradan.

E1: Y si pudiera mejorar una habilidad, una habilidad en específico, ¿cuál sería?

EDA: ¿Habilidad?

E2: ¿O le gustaría aprender algo?

EDA: ¿Del teléfono?

E2: Sí.

EDA: Sí, como que de repente me gustaría aprender los códigos y todo eso como para llamar para afuera. Para... Para hacer llamadas como... Como internacionales.

E1: ¿Internacionales?

EDA: Sí, porque tengo familia. Y eso como que me acostó, me acostaba. Tengo una prima en Italia con quien ella me llamaba y después me decía ya, yo no podía, esas cosas. Y entonces me decía aprende para que me llame y todo.

E2: Ah, ya.

EDA: Eso. Eso sí, pues gustaría aprenderlo para poderle llamar y todo. Tener contacto con ella. Y después se fue un sobrino a Estados Unidos. Igual, él me llamaba y me quería hacer el video de llamada. Y ahí, no...

E2: Pero él ha podido comunicarse con usted.

EDA: Sí, él sí, pues. Ellos sí, pues. Pero ellos te dejan unos códigos, unas cosas. Entonces, como que no...

E2: Para ingresar ahí.

EDA: Claro, ingresar ahí, ahí como que ya. Me gustaría aprender eso. Para poder comunicarme con ellos.

E1: Qué bueno. Y finalmente, ¿le gustaría compartir algún mensaje o reflexión personal en relación con la brecha digital y el bienestar de las personas mayores?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDA: Con los adultos mayores? ¿Se refieren a ayudar en hacer alguna cosa con el teléfono?

E2: Claro. Por ejemplo, ¿podría entregarnos una reflexión acerca de esta realidad que viven las personas mayores respecto a las desigualdades, en el acceso a servicios, por ejemplo?

EDA: sí. Sí. Es complicado porque no todas las personas adultas saben manejarlo. Y yo he visto que sí tienen teléfono.

E2: Claro.

EDA: Estoy hablando 80 años. Pero igual da cosas que no lo saben a veces manejarlo. Pero eso también tiene que ver con la familia, pues pienso yo. O alguien que los ayude. Porque el teléfono, como digo, es como una compañía para el adulto mayor. Porque si a mí me pasa algo aquí, mis hijos me dicen que siempre tenga el teléfono aquí al lado.

E2: Claro.

EDA: Quizá yo mejor capaz que me pase a alguien y ni siquiera lo voy a poder pinchar. Pero la idea es que yo haga esto. Entonces, si el adulto mayor no lo sabe, vive solo. Está como solo. Es difícil que se comunique. Pero ahí ya depende de la persona que alguien le ayude a tratar de... Yo, si tuviera yo la posibilidad y alguien me pidiera ayuda, yo la doy. Así lo que yo pueda y lo que yo sé. Para que se puedan poder comunicar con su hijo. O no sé, si es caso de urgencia. Porque uno, en caso de urgencia, uno puede pinchar, y yo le pincho a mi hija y yo no le contesto. ¿Qué va a hacer ella? Obvio que decir algo está pasando o si no me contesta.

E2: Claro. ¿Siente por ejemplo que podrían las personas mayores mayores que usted por ejemplo, podrían recibir alguna especie de ayuda externa por ejemplo o por parte de la municipalidad? ¿Siente que puede ser necesario?

EDA: Sí.Sí.

E2: ¿Algún taller así?

EDA: Algún taller o alguna persona que les viniera ayudar cómo usar. Sería genial porque como digo yo yo vi una señora como de 80 años con el teléfono, pero realmente yo creo que el Wasap lo sabía, para el hijo una cosa así, pero se complicaba, entonces yo decía ¿para qué le compran un teléfono a un adulto mayor si no lo tienen la ayuda? porque yo no lo tendría si no lo tuviera, yo trataría que alguien me ayudara, le regalen un teléfono yo tengo la ventaja y que tengo unos hijos y unos nietos que me ayudan, eso es una gran cosa, no sé si las demás tendrán, pero yo siempre pienso que el adulto mayor debería ser ayudado, ya sea por la municipalidad, ya sea un joven así como usted que le vayan a ayudar, ya sería genial, porque todo va con su teléfono ya, todo Wasap, a ver pongan ahí el Wasap, sería genial, bueno esa es mi opinión

E2: pero si es perfecta, es muy buena

EDA: ahora no puedo decir que las demás tengan teléfono



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E2: pero como usted ha dicho ya se ha transformado en algo necesario casi, casi indispensable

EDA: exacto, porque es la urgencia, yo como voy a saber si algo pasa, por si ahora mismo mi mamá tiene 94 años está bien, pero yo que está con el teléfono, si no tengo el teléfono, no tengo nadie que se comunique respecto a ella, entonces para mí es necesario, porque es la única forma de comunicarme, en el caso de.

E1: muy bien todo,

E2: con esto hemos finalizado la entrevista, le agradecemos su cooperación.

E: Muchas gracias.

Transcripción 10° Entrevista

EDAD: 77 años

SEXO: MASCULINO

Antes de la entrevista, se hace una introducción y presentación del consentimiento informado lo cual dura 3:10 minutos.

E1: Le voy a pedir su nombre

EDO: Ya, Edmundo

E1: Nombre y apellido nomás

EDO: Edmundo Puentes Fagundes

E1: Ya bien, edad

EDO: 77 años

E1: ¿77?

EDO: 77

E1: Bien, actualmente, ¿a qué se dedica?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Labores de casa nomás, porque soy...

E1: ¿Jubilado?

EDO: Jubilado ya o pensionado, no sé cómo suena mejor

E1: Bien, aquí en su casita ¿cuántas personas viven?

EDO: En este momento, o sea, ¿permanente o...?

E1: Permanente

EDO: Permanente seríamos tres o sea, el nieto que ya está aquí de forma esporádica, va y vuelve, pero somos tres normalmente los que vivimos, que duermen prácticamente aquí los otros son... ahí se llega la polola y son...

E1: Claro, una visita

EDO: Son visitas así nomás

E1: Ya, a ver, vamos leyendo entonces ¿qué tipo de dispositivos digitales tiene acceso y utiliza regularmente?

EDO: Yo utilizo el celular ya computador no uso

E1: ¿No usa computador?

EDO: No uso

E1: ¿Televisión?

EDO: También

E1: ¿Usa televisión?

EDO: También, si si

E1: Ya, ¿y cuál es la regularidad en el uso?

EDO: Mira, te voy a decir yo... bueno, es diario tanto recibiendo llamadas como... mandando mensajes, recibiendo llamadas y haciendo llamadas que es lo más...y de repente pidiendo información en la... con los sistemas que uno puede acceder a pedir alguna... algún dato, alguna información, alguna receta, algún...

E1: Claro



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Algún medicamento, alguna información de ese tipo

E1: Bien, al usar estos dispositivos digitales ¿cuáles son las principales dificultades que enfrentas?

EDO: De repente enfrento situaciones de ser, por ejemplo si alguien me dice agrégame a mi número, eso como que un poquito se me complica pero... después ya con paciencia lo hago

E1: Claro, pero ¿es más que nada el hecho de algunas funciones del teléfono que se le complica en usarlas?

EDO: Mira, a ver qué podría hacer, de repente cuando me llega, por ejemplo, alguna... notificación, hay cuestiones que piden que hay que abrir algo o sea, lo sé abrir pero...normalmente no lo hago porque...no sé de qué se trata

E1: Claro, puede ser sospechoso

EDO: Puede ser sospechoso, como dicen

E1: Ya, claro, entiendo ¿ha recibido alguna vez alguna forma de capacitación en el uso de los dispositivos digitales? ¿ya sea por externo o por algún cercano?

EDO: Mira, un cercano, obvio que de repente mi nieto, a veces mi hijo a veces aquí la Cami, mi compadre digo, mi compadre me llegó esto y no lo quiero abrir y... y ellos me dicen, me... como menos...lo abren y ven de qué se trata cosas que se parezcan

E1: ¿y cómo ha sido su experiencia?

EDO: Buena, sí

E1: ¿Qué cositas ha podido aprender?

EDO: Bueno, he podido aprender informaciones ya sea medicinales, qué alimentación es adecuada para mi enfermedad y si hay alguna enfermedad empiezo a investigar de qué se trata cómo hay que... curarla o protegerla

E1: ¿Cómo acceder a la información?

EDO: Acceder a la información, exactamente.

E1: Ya, entiendo a ver, bien ¿hay alguna cosa de la tecnología que le gustaría que fuera diferente o quizás más fácil de usar? ¿o más seguro quizás?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Mira, no, fíjate porque lo que veo tú es... como se dice aprueba de tonto ya, claro tú puedes llegar fácilmente si lees las indicaciones cómo se debe proceder y...

E1: No se le complica tanto realizar alguno..

EDO: No, no

E1: Ya, está bien, bien ¿cómo se siente cuando tiene que enfrentar alguna tarea o algún trámite que requiera el uso de la tecnología?

EDO: Mira, un poquito nervioso, un poquito nervioso porque... por ejemplo a veces el banco me pide algunos antecedentes ya y... y me dice envíamelo bueno, yo lo puedo redactar pero de repente digo bueno, ¿cómo lo envío?

E1: Ya, sí

EDO: Porque obvio después uno empieza a mirar la pantalla y sabe que hay una flechita que dice enviar una cosa así

E1: Claro

EDO: Eso yo creo que... pero normalmente cuando me hacen preguntas así telefónicamente no las contesto porque... no sé quién mientras que no sea un respaldo que sea una persona o sea una empresa o... o una institución que sea sería porque tú sabes que hoy día hay tantas cosas que se meten entremedio y te pueden cazar

E1: Sí, en efecto

EDO: ¿sí?

E1: Sí, se entiende ya, claro, un poco nervioso quizás

EDO: Sí, sí, un poco nervioso, sí

E1: Y bueno al momento de que preguntan cosas nos siente quizás un poco de temor

EDO: Claro, ver si efectivo lo que me están preguntando, si tengo que decir la firme o no

E1: Claro el confiar ahí está difícil

EDO: Justamente es la confianza



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Bien ¿qué factor cree usted que influye en su capacidad para usar tecnología? por ejemplo el factor económico en el acceso a un dispositivo ¿cree que tenga influencia eso?

EDO: No, yo creo que más el sistema nervioso

E1: ¿Sistema nervioso? entonces un tema físico

EDO: Físico, claro

E1: Claro, en su caso quizás le cuesta ¿qué le cuesta?

EDO: Claro, me cuesta

E1: Claro ¿qué le cuesta? sí, más o menos

EDO: Por ejemplo a veces marcar el número o leer la letra claro, el teclado, el teclado, de repente se me corre el dedo y hay que revisar y

E1: Okey, se entiende y por ejemplo no sé ¿alguna vez hay aplicaciones que no se tengan las opciones muy chicas o quizás?

EDO: Justamente, el tamaño de la letra a veces no se puede leer bien y hay que hay que empezar a aumentarla

E1: Ya, ya perfecto, ¿considera, por ejemplo, que el factor educativo pueda ser un impedimento para para aprender a utilizar un teléfono?

EDO: Yo creo que no fíjate, yo creo que es práctica nomás

E1: ¿Usted cree, por ejemplo que ha podido aprender bien?

EDO: Sí, obvio sí, natural

E1: Bien, perfecto

EDO: Porque tú ves que ahora los cabros chicos, niños que vemos que no tienen educación buta dominan el celular

E1: Claro

EDO: Es práctica

E1: Igual a diferencia de personas como usted que crecieron con una base distinta

EDO: Distinta nosotros no lo conocimos



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Claro

EDO: Eran los porotitos los lentejeros los que contábamos

E1: Ya, perfecto ¿cómo describiría el apoyo que recibe su entorno familiar y social para aprender y utilizar la tecnología?

EDO: Buena muy buena muy clara

E1: Claro también

EDO: Muy clara

E1: Bien ¿cuál ha sido como lo más importante en ese aspecto? ¿se ha sentido más apoyado por su familia o por cercanos amigos?

EDO: Mira, por la familia porque en principio fueron mis nietos los que me indujeron al sistema ya después los amigos uno da la pregunta, la consulta mira hasta me apagó el celular y cómo lo puedo reiniciar o cosas que se parezcan pero la base, la base me la hicieron mis nietos o mi nieta que es la la capa

E1: ¿y ese proceso esa experiencia fue buena?

EDO: Buenita, buena claro y más ver de que una una bebé nomás, una bebé de 17 años 15 años domina el el sistema

E1: Claro se entiende bien ¿cree que su nivel de habilidad digital influye en la manera que se pueda mantener comunicado con familiares o amigos?

EDO: No

E1: ¿Siente que es fácil?

EDO: Es fácil o sea no tengo problema

E1: Bien no tiene problema

EDO: No hay problema no perfecto bien

E1: Claro, claro ya a ver ¿cómo cree que que esto de la derecha digital pueda influir o si influye directamente en su participación en actividades comunitarias o sociales?

EDO: Mira yo diría que sí, porque la comunicación que tenemos aquí en el, ¿cómo se llama?, en la en el en el chat del que tenemos acá con los vecinos ajá hay una comunicación de información respecto a la comunidad

E1: Claro y ¿siente dificultad en el momento de participar?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: No, no al contestar no va a participar yo pongo ahí por ejemplo ahora mismo había que poner una cuota respecto a tal cosa y puse yo que aceptaba y que no había problema

E1: Bien sí perfecto eh respecto a lo anterior eh ¿no ha no ha experimentado algún tipo de exclusión por no saber manejar una tecnología o no ha sabido realizar algún trámite online?

EDO: No, fíjate porque los trámites online no no es mi diría mi fuerte, no lo hago

E1: ¿No lo hace?

EDO: No lo hago, prefiero las cosas así persona a persona

E1: En persona en persona, perfecto sí entonces eh en ese caso ¿no ha tenido que ir por ejemplo a un CESFAN por ejemplo y lo hayan tenido que lo hayan tenido lo hayan recomendado que accedan a la información mediante por ejemplo un código QR?

EDO: No

E1: ¿No?

EDO: No

E1: ¿No le ha pasado algo así?

EDO: Nunca me ha pasado

E1: Bien perfecto eso es bueno eh ¿cómo utiliza usted las herramientas digitales para acceder a la información o a servicios públicos?

EDO: Bueno me voy a Google ¿Google se llama?

E1: Google Google sí

EDO: Y ahí pido la información ya por ejemplo hay teléfono por ejemplo de tal CESFAN, teléfono de Telefónica del Sur o de alguna farmacia o alguna institución fiscal lo busco por ese sector

E1: Ya entonces por ejemplo eh para acceder, para mantenerse informado por ejemplo utiliza las redes sociales

EDO: El televisor

E1: Ah utiliza el televisor



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Noticias

E1: ¿Para ver las noticias?

EDO: Para ver las noticias bien y a veces obvio me meto ahí en en en YouTube, me meto ahí y aparecen noticias que también más detalladas o más más ¿cómo se llama? más cortas

E1: Bien también, eh por ejemplo usa algún tipo de servicio como eh aplicación del banco una banca en línea

EDO: No

E1: ¿No utiliza la banca en línea?

EDO: No he querido nunca me interesa, bueno que yo sé que lo podría hacer pero que yo pienso a ese creo que le pasó a un compañero que le robaron el celular y tenía toda su cuestión bancaria, tenía su su clave una pila de cosas se lo robaron un día sábado en la mañana y el día lunes lo tenían sin ni un peso porque le sacaron toda la plata porque lo tenían

E1: ¿Con solo robarle el teléfono?

EDO: Con solo robarle el teléfono

E1: Mmm entonces ahí es poco inseguro

EDO: Sí no yo no tengo nada nada, ni siquiera tengo solamente tengo el teléfono de mi ejecutivo del banco nada más

E1: Ah claro es lo único relacionado

EDO: Es lo único relacionado cuando quiero lo llamo a él y punto

E1: Claro claro

EDO: Pero aveces me dice me están ofreciendo alguna por decirte ya que hay entradas pa tal concierto a mitad de precio con la tarjeta de Scotiabank y no pongo yo gracias o o lo elimino nomas, no me no me interesa

E1: bien perfecto, eh tampoco entonces realiza algún pago por el teléfono

EDO: Nada, nada, nada

E1: ¿Ni servicios básicos?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: No solamente a mí a ver cómo te podría, que a mi el pago del dividendo a mi me lo descuentan de la cuenta corriente

E1: Claro, ahí se lo descuentan de la cuenta

EDO: Pero ahí yo no tengo nada que ver, no meto man, nada

E1: Claro, no mete mano usted

EDO: No

E1: Eso es algo ya que esta acordado

EDO: Justamente

E1: Perfecto, ¿hay algún tipo de actividad, actividad social que le gustaria realizar en línea pero que no puede realizar o siente que no puede realizar por falta de habilidad digital?

EDO: Mire por falta de habilidad difital yo creo

E1: Pero hay alguna actividad que por ejemplo le gustaría realizar

EDO: No fíjate

E1: Por ejemplo una video llamada, ¿usted sabe realizar video llamada?

EDO: Si, si

E1: No tiene problemas

EDO: No tengo problemas

E1: Bien, y con eso ya se siente bien

EDO: Si claro si efectivamente, yo te insisto que yo soy de persona de piel ah, cualquier reunión, cualquier cosa me gusta ah mirándote a los ojos, en otras palabras

E1: ¿Presencial?

EDO: Si, porque tu sabi que de repente, tanto el papel como el teléfono aguanta cualquier cosa y asi personalmente uno puede debatir, puede decir no po no estoy de acuerdo con lo que tu deci, etc, etc

E1: Es mas fácil el lidiar con esas situaciones



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Claro, claro si

E1: Bien, entiendo, entiendo. Bien respecto a su bienestar social, hablando de su entorno, de sus apoyos ¿Cómo lo describiría?

EDO: Bueno

E1: ¿Bueno?

EDO: Bueno

E1: ¿Cómo describiría su entorno?

EDO: Bueno, o sea me refiero tengo harto apoyo, ya sea familiar como de amigos y amigas, hay un apoyo

E1: ¿Tiene una buena red?

EDO: Una buen red, justamente

E1: Perfecto y ahí con eso se mantiene bien

EDO: Me mantengo bien, claro cualquier cosa ahí no faltan los amigos, las amigas que lo apoyan a uno

E1: Perfecto

EDO: Y los familiares obvio, los mas directos.

E1: Claro también, y ¿Qué aspectos de su vida cree que son lo mas importante para su bienestar?

EDO: Eh la salud que es lo mas importante, la alimentación a tener acceso a los alimentos y tener una bien techo y abrigo adentro de su casa

E1: Con eso, teniendo esas necesidades cubiertas

EDO: Cubiertas yo me siento feliz

E1: Ya y sus oportunidades han podido influir en eso, me refiero a que si ha tenido claro, ha podido acceder a todo lo que usted necesita para sentirse bien

EDO: No, porque todo lo que he hecho, o sea se ha dado solo

E1: Claro, se ha dado



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Se ha dado solo, sin pedir, porque el hecho de tener buenas relaciones eso automáticamente llegan los vecinos a cualquier cosa, si saben que uno esta enfermo ¿Qué necesita? ¿te puedo ayudar en algo? Todo eso se da solo, sin necesidad de pedir

E1: Bien, se entiende

EDO: Yo soy de esa idea, si a mi me quieren hacer un cariñito que me lo hagan de esa manera, a no tocar el timbre y decir pasa tal cosa

E1: ¿Considera que su percepción del bienestar ha cambiado con la llegada de las tecnologías?

EDO: Si

E1: Ya ¿Cómo podría decirme?

EDO: Si, porque tienen acceso a informaciones eh tienen una comunicación más rápida con los familiares, si quieres tener un contacto y saber dónde está un familiar, ya sea el nieto o hijo, es mucho más rápido que antiguamente que no había comunicación de ese tipo

E1: Claro, importante

EDO: Claro, lo otro era esperar a que llegara y ahí existía el teléfono del línea y cosa que todas las casas no lo tenían en aquellos tiempos

E1: También, no todos tenían acceso a un teléfono fijo

EDO: A un teléfono fijo, juntamente, claro

E1: Y por ejemplo en el sentido de, me menciona el tema de mantenerse comunicado que es más instantáneo en el tema de la información y en el sentido de ¿Cuál es su visión acerca del hecho de que podamos meter datos en un teléfono y hacer trámite en línea?

EDO: Claro

E1: Pero ¿cuál es su opinión respecto a eso?

EDO: Mira eh yo lo acepto, lo encuentro bueno, que es bueno porque te evita ir a alguna oficina para una sola cosa tan insignificante, un detalle que quieren saber en cualquier parte donde uno tiene contacto y lo hace vía teléfono pues lo consigo o no, o cosas que se parezcan

E1: ¿siente que hay algún impedimento para usted que no pueda realizar ese tipo de actividades?

EDO: No, no



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: ¿O es algo propio?

EDO: Algo propio, sí en el sentido de que yo lo puedo hacer, o sea, si alguien me pide algo por ejemplo, en el caso suyo, me pidió otras cosas, de que si podíamos hacer tal cosas y yo le le puse sí, okey, una cosa así

E1: Ya, claro entiendo bueno ¿siente que la tecnología ha mejorado o empeorado su calidad de vida?

EDO: Si, no ha mejorado

E1: Bien ¿de qué manera?

EDO: De manera de que tú, por ejemplo ya, en el caso mío, si yo estoy enfermo y necesito algo lo pido por teléfono y me llega a la casa ya sea el medicamento, el alimento que necesito o me llame una ambulancia o un médico lo hago directamente con el celular, o sea, con la tecnología

E1: Claro, y en ese caso vendría siendo como el tema salud también lo que más ha podido aportar

EDO: Justamente, no para mí fue muy importante bueno, el hecho de mi señora que el URM se lo pasaba aquí tres o cuatro veces en el día

E1: Gracias al teléfono podían...

EDO: Gracias al teléfono podíamos comunicarse, pedir lo que vengan y claro, y atender a y atender a las emergencias, claro

E1: Bien perfecto hay algún aspecto de su vida que le gustaría mejorar y cree que la tecnología podría contribuir?

EDO: Mira no fijate

E1: No siente que hay algo

EDO: No, no siento, no prefiero una cosa así hacerlo de forma natural o pero no por intermedio de la tecnología porque la tecnología para la edad de uno está muy avanzada porque hay muchas cosas que uno puede pedir y no la entiende y más vale hacerlo uno si quiere algo hacerlo directamente o según su criterio

E1: En ese caso, en algunos aspectos preferiría que le hicieran y le hicieran el trabajo en vez de ayudarlo a hacer el trabajo?

EDO: Justamente

E1: Perfecto, se entiende y eso lo podría atribuir a su factor de edad, por ejemplo?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: obvio, edad obvio que la cabeza no está funcionando 100% la capacidad de funcionamiento, la misma vista a veces te influye a ti de leer una cosa y y tratar de entenderla sé que a medida que los años pasan las neuronas empiezan un poquito flojas

E1: claro, se entiende

EDO: Si, si, si

E1: Si se comprende. ¿Cómo consideraría usted su nivel para el uso de estas herramientas? nivel bajo, medio?

EDO: Medio diría yo medio, medio

E1: ¿Y por qué cree que es así?

EDO: Porque en lo básico me manejo y yo creo que eso es lo más importante llamar, recibir, contestar, escribir, mandar mensajes

E1: Claro, vendría siendo como la función principal del teléfono

EDO: Nada más, claro, justamente

E1: Bien y por ejemplo también con el tema de el uso de una tele no tiene complicaciones?

EDO: No, no, no hay problema

E1: Bien, bien ¿cree que sus habilidades con la tecnología influyen en su bienestar en sus oportunidades en la satisfacción de necesidades en su acceso o no considera?

EDO: No, no lo considero claro

E1: Como por otros medios ha podido ha podido..

EDO: Justamente

E1: Satisfacer su bienestar y necesidades

EDO: Claro si, efectivamente

E1: Bien, bien ¿ha notado algún cambio en el significado en su vida desde que comenzó a utilizar las tecnologías?



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Si, porque ayuda me ayuda bastante en caso de cualquier necesidad cualquier urgencia

E1: Ya y por ejemplo algún hábito, alguna rutina diaria que ahora esté en su vida gracias al teléfono o al televisor

EDO: Si, mira al teléfono obvio que en la mañana veo el tiempo, la información sucedía durante la noche o el día anterior y el detalle y ve y ver nomás que es lo que está ofreciendo el mercado por decirte

E1: También

EDO: Claro

E1: Respecto a eso ¿alguna vez no no ha comprado por internet?

EDO: No, yo no ah, no lo he hecho nunca

E1: Pero por ejemplo si pide que que lo hagan por ejemplo ha pedido que lo...

EDO: Me lo hacen

E1: Que vio algo por internet de interés

EDO: Claro

E1: Ya, perfecto

EDO: No, si, eso si

E1: Por su cuenta no lo hace

EDO: No, por mi cuenta no

E1: Ya ¿que beneficio ha podido encontrarle a su vida diaria a través del uso de la tecnología?

EDO: ¿Como? no lo entiendo

E1: Algún beneficio que haya encontrado en su vida diaria gracias a al uso de la tecnología

EDO: bueno, el beneficio que te decía anteriormente es de que uno pide algo que necesita entre comillas con urgencia y te llega al domicilio sin salir de tu casa

E1: Claro es un beneficio



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Es un beneficio claro, llamar a un medico, etc. Un uber en este momento que también es una cosa ya más más usual

E1: ¿Usted sabe utilizar el uber?

EDO: Si ah

E1: ¿Utiliza uber?

EDO: Utilizo uber, pero a veces de repente se me encollela, se me pierde oh no sé pero con pero la verdad las cosas que, la hecho uno o dos veces, después pido que me lo hagan

E1: Claro, pero tiene la aplicación

EDO: Tengo la aplicación ahí, si, si

E1: Bien, en cuanto a su bienestar ¿cree que de alguna forma la tecnología ha impactado aspectos específicos como por ejemplo su economía?

EDO: No, porque soy como se llama, consiente hasta donde puedo yo contratar un plan, hasta donde a mí me satisface y pueda accederla, pueda pagarla en otras palabras

E1: Claro, esto como servicio tecnológico tampoco impacta tanto en su economía

EDO: No, no, no en mi economía, no gracias a Dios

E1: Ya y por ejemplo ¿como ha impactado la tecnología en su vida social?

EDO: Bien, buena, porque hay comunicación con ciertas personas

E1: Por ejemplo el factor educativo, por ejemplo ha aprendido nuevas cosas y ha tenido la oportunidad de poder ver un vídeo por ejemplo y aprender más cosas así

EDO: Si ,si

E1: Y bueno también el tema salud

EDO: También p obvio, que es también importante que te dicen ahí por ejemplo en el caso de mi enfermedad que hierba puedo tomar, cuáles son las vitaminas, cuáles son los alimentos que puedo tomar que no me hace daño

E1: Con eso se mantiene más informado

EDO: Más informado



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

E1: Perfecto bien ¿cree que su vida sería diferente si tuviera un mayor dominio de las herramientas digitales?

EDO: Yo creo que sí

E1: Sí

EDO: Sí, porque tendría más seguridad al momento de actuar en con el equipo

E1: Claro más seguridad

EDO: Más seguridad si

E1: Al momento de manejar

EDO: De manejar obvio

E1: Si pudiera mejorar a una habilidad tecnológica ¿cuál podría ser?

EDO: Mira eh reenviar cosas

E1: Claro, ¿qué le envíen algo y te enviárselo a alguien más?

EDO: A alguien más. Una cosa así me gustaría manejarlo mejor. Inclusive mando, por ejemplo, mando una foto o un saludo a tal persona y después vuelvo y lo vuelvo a pinchar y se lo mando dos veces.

E1: Ya, okey. Entonces en ese caso podríamos decir de que quizá algunas funciones de las aplicaciones o del mismo teléfono quizá sea un poco más fácil de ocupar.

EDO: De ocupar, claro.

E1: Claro, se entiende. Bueno, y finalmente le gustaría compartir un mensaje, alguna reflexión en torno a este tema de la brecha y el bienestar de las personas mayores, y las tecnologías también. ¿Alguna reflexión, por ejemplo, de cómo ha impactado la tecnología?

EDO: Yo le diría a las personas de mi edad o de la tercera edad de que se manejen porque es beneficioso ya sea mentalmente informarse bien, tener buena información y tener acceso a las cosas que a uno le gustan, ya sea fútbol, entretenimiento, películas, juegos, que eso ayuda a la memoria y lo mantiene a la persona activa.

E1: Bien, y por ejemplo, respecto a esto de la brecha, de esta desigualdad en el acceso a la información que tenemos nosotros los jóvenes, por ejemplo, respecto a las personas mayores.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Sociales
Trabajo Social

EDO: Sí, mira, yo diría que bueno, hoy día los niños, o sea, la juventud domina mucho más esto y cada cual busca lo que le interesa. Claro, porque no puedo decir a alguien no ve esto porque esto es bueno, si la persona no piensa que para él es bueno.

E1: Hay que destacar como ese aspecto de las personas mayores.

EDO: Justamente, normalmente el mayor busca cosas que sean positivas, cosas que le aporten, justamente le aporte a uno por la edad, qué es lo que puede hacer, qué ejercicio, cosas que se parezcan, porque no se va a meter a ver cosas que no le sirven a uno a esta altura de la vida.

E1: Claro, a esta altura de la vida.

EDO: Claro

E1: Bien, bueno, Don Edmundo, con esto hemos finalizado nuestra entrevista, le agradezco su testimonio y su participación y bueno, con eso.