

Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Postgrado  
Programa de Magister, mención en Informática Educativa

**ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN EL ADULTO MAYOR  
¿ EN EL CAMINO DE LA INCLUSIÓN SOCIAL?**

Tesis para optar al grado de Magister en Educación con mención en  
Informática Educativa.

Tesista: AIDA CERDA CANDIA

Directora de Tesis: Sra. MONICA LLAÑA MENA

Santiago, 2005

## **Agradecimientos**

**Al cuerpo docente del Programa de Magister de la Facultad de Ciencias Sociales. En especial a la Sra. Mónica Llaña Mena, quién con su experiencia y generosidad guió este trabajo.**

**A los jefes y coordinadores de sucursales y encargados de casas de encuentro del INP de la Región Metropolitana por su desinteresado apoyo en la realización de esta tesis.**

**Muchas gracias.**

***Dedicatoria:***

**Para mi Catalina y mi Rafael:**

***“Nunca dejen de ser actores de su propia vida,  
ni de soñar,***

***No claudiquen en sus ideales.***

***Amen la vida, amen la paz, amen a los hombres.***

***Traten siempre de ser justos, respetuosos y honestos con Uds. mismos y con la vida”***

***Reciban de mí toda la fuerza de mi amor.***

***Por siempre.***

## **INDICE**

**AGRADECIMIENTOS.....1**

DEDICATORIA.....	2
<b>CAPITULO I</b>	
EL PROBLEMA.....	5
1.1 Descripción del problema.....	5
1.2 Problema de Investigación.....	7
1.3 Objetivos de la Investigación.....	7
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEORICO.....	8
2.1 ¿Se imagina Ud.?.....	8
2.2 Nuestro escenario.....	10
2.3 Compromiso de la Sociedad Civil.....	19
<b>CAPITULO III</b>	
DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES.....	26
3.1 Inclusión Social.....	26
3.2 Alfabetización Digital.....	30
<b>CAPITULO IV</b>	
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	31
4.1 hipótesis de investigación.....	31
<b>CAPITULO V</b>	
METODOLOGIA.....	32
5.1 Metodología utilizada.....	32
5.2 Trabajo de Campo.....	32
5.3 Descripción de la muestra.....	36
5.4 Confiabilidad y validez del instrumento.....	36
5.5 Entrevista grupal.....	37
<b>CAPITULO VI</b>	
RESULTADOS.....	39
6.1 Antecedentes generales.....	39
6.2 Acceso a recursos informáticos.....	43
6.3 Nivel de conocimiento.....	44
6.4 ¿Cómo lo aprendió?.....	48
6.5 Uso del recurso informático.....	51
6.6 Docimasia de las hipótesis.....	55
6.7 Análisis cualitativo.....	58
<b>CAPITULO VII</b>	
CONCLUSION.....	62
BIBLIOGRAFIA.....	66

ANEXOS.....67

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA:**

#### 1.1 Descripción del problema:

Este trabajo pretende realizar una mirada objetiva sobre la situación actual del adulto mayor, respecto de su integración a la sociedad , entendiendo que esta sociedad no es la misma en que crecieron, se educaron y trabajaron. En estos últimos años la evolución vertiginosa que el mundo en general ha experimentado conlleva a que no seamos capaces de comprender aún con exactitud lo que está sucediendo a nuestro alrededor. Por tanto, si no estamos preparados para enfrentar este cambio permanente con el cual se caracteriza la sociedad global y de la información, difícilmente se podrá estar integrado y adaptado a esta realidad.

El interés de llevar a cabo esta investigación es conocer a este grupo etáreo que ya pasó por su etapa formal de educación y que tiene que convivir en este contexto sin mayor preparación para hacerlo de acuerdo a las exigencias actuales, también conocer de qué forma los proyectos sociales apuntan a esta realidad y si éstos cumplen el objetivo de inclusión social que requiere el adulto mayor.

Claramente se justifica la necesidad de integrar en todo ámbito a nuestros adultos mayores, más aún en un mundo altamente tecnologizado como el que estamos viviendo y, en el que en los próximos veinte años la población adulto mayor, crecerá a niveles que si hoy, la sociedad no cambia su mirada, no podrá satisfacer las necesidades de este grupo etáreo, entregándole la calidad de vida que requiere, mejorando

sustancialmente sus niveles de salud, recreación y abriendo canales efectivos de participación social, cultural y de verdadera integración. Tenemos que pensar que esta población será y deberá ser parte activa en el desarrollo de nuestra sociedad. Tenemos la obligación de cambiar el paradigma del adulto mayor. La intención de esta investigación no es reafirmar esta necesidad si no establecer, si las acciones que actualmente se llevan a cabo, como la alfabetización digital, están efectivamente aportando a la integración social de este grupo etéreo. Los resultados de esta investigación debieran ser una primera mirada a esta situación, que nos indique el sentimiento que tienen los adultos mayores respecto de las acciones de integración que se realizan para ellos en el ámbito de las Nuevas Tecnologías, y el tipo de acciones que se podrían implementar para potenciar el uso de las TICS aumentando los logros.

Es de interés del investigador poder llegar a conclusiones conducentes a la efectividad de este tipo de actividades hacia los adultos mayores y provocar una reflexión respecto de ellas. Queremos que nuestros adultos mayores se integren realmente al desarrollo de nuestra sociedad, sin embargo, no sabemos si, en este caso, los cursos de alfabetización digital son una forma de lograrlo. Quizás efectivamente es así, o tal vez no sea suficiente o, simplemente no resuelven ni satisfacen esta necesidad. Pero mientras no exista algún estudio dirigido a este objetivo no podremos darnos respuestas, Esta investigación no pretende más que eso y dejar abierta la posibilidad hacia nuevos estudios en el tema de la inclusión social de nuestros adultos mayores, quienes cada día están más presentes en nuestra sociedad y serán cada día sujetos más activos dentro de ella.

Esta investigación creará un instrumento de evaluación que permita medir la efectividad de la metodología de la Alfabetización Digital en la Inclusión Social del Adulto Mayor. Sin embargo este instrumento será perfectible en el tiempo de acuerdo a los avances y las necesidades de la época.

### I.2 Problema de Investigación:

- ¿Existe relación entre los niveles de competencia en la alfabetización digital del adulto mayor y la percepción que éste tiene de su necesidad de inclusión social?

### I.3 Objetivos de la Investigación:

#### Objetivo General

- Determinar si hay relación entre niveles de competencias de alfabetización digital del adulto mayor, el uso de los recursos informáticos y la percepción que tiene respecto de su necesidad de inclusión social.

#### Objetivos específicos

- Clasificar el nivel de alfabetización digital del adulto mayor.
- Clasificar el uso de los recursos informáticos por parte del adulto mayor
- Identificar la percepción que el adulto mayor tiene respecto de su inclusión social
- Describir las razones por las cuales el adulto mayor se alfabetiza digitalmente.



- **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

### 2.1 ¿Se imagina Ud.?

*“Tenemos la sensación de haber sido atrapados en un universo de acontecimientos que no logramos entender del todo y que en gran medida parecen escapar a nuestro control”. (Giddens. 1999).*

¿Se imagina Ud. que a partir de hoy, solo podrá realizar sus compras a través de Internet?. No habrá ninguna otra alternativa, no existirán los almacenes de barrio, ni las grandes tiendas comerciales, sólo tiendas virtuales en todos los rubros. Evidentemente que es una situación bastante extrema y exagerada, sin embargo, si esto llegase a suceder hoy, ¿Cuántas personas podrían sobrevivir a esta situación en forma independiente?. ¿Cuántas personas estarían absolutamente excluidas de esta nueva modalidad?. ¿Quiénes?. ¿Por qué?

Ahora, situémonos unos años atrás. Recuerda Ud. ¿cuál fue su sensación, su emoción al encontrarse por primera vez frente a un cajero automático, realizando su primera transacción financiera?, se podría asegurar que a lo menos, hubo ansiedad, temor ante la posibilidad de cometer un error, perder la tarjeta y quedarse sin dinero o, que los que estaban esperando su turno se dieran cuenta de que Ud. era un completo inexperto en esos manejos, en fin, no dejó de ser una experiencia algo tensa... Sin embargo, hoy, Ud. va y opera en ellos con completa naturalidad y tranquilidad, nada de esto le sorprende, además, también ahora realiza trasposos financieros a través de Internet, pagos de cuentas, declara impuestos, realiza compras y también se divierte a través de la red, es

decir, Ud. está haciendo uso de la tecnología para su beneficio y seguramente seguirá haciendo uso de ella. ¿Se da cuenta cuanto ha avanzado?, y sólo estamos hablando de un uso a nivel de usuario, nada más.

Si volvemos a la primera situación, con sus conocimientos, ¿Ud. sobreviviría?

Evidentemente que sí, Ud. adquirió el conocimiento y lo aplica y, en el transcurso del tiempo seguirá adquiriendo más aún, ya que las exigencias tecnológicas así lo demandarán. Por lo tanto, Ud. está integrado a esta sociedad donde las Nuevas Tecnologías forman parte del permanente quehacer del desarrollo de ella, Ud. debe mantenerse en el camino del conocimiento, no puede quedarse atrás

¿Quiénes quedarán excluidos? No es difícil responder, todos aquellas personas que no tienen el conocimiento necesario para usar la tecnología, aplicarla a lo cotidiano, reformulando estrategias de pensamiento y de acción mediante computadoras, para su bienestar. Estas personas reflejan la angustia que Giddens manifiesta en sus palabras, están sucediendo cosas, muchas y a un ritmo vertiginoso, avances que no alcanzamos a dimensionar y ahí estamos, mirando sin entender qué sucede, sin nada que hacer, quedando al margen, sin tener el control. Con ellos, nuestros viejos, los adultos mayores, sobre quienes nuestra sociedad recién está conversando como sujetos de derecho.

¿Se imagina Ud. marginado por ser viejo y, además, un analfabeto digital?

## 2.2 Nuestro escenario

***“Es muy posible que un día las propias personas de edad, con la fuerza dimanante del aumento de su número e influencia, obliguen a la sociedad a adoptar un concepto de la vejez positivo, activo y orientado hacia el desarrollo. La conciencia colectiva de ser anciano, como concepto socialmente unificador, puede convertirse así en un factor positivo” (Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento.1982).***

Nuestros niños y jóvenes están formándose bajo la perspectiva de una sociedad inmersa en un mundo globalizado bajo las exigencias tecnológicas y estándares de calidad de los nuevos tratados económicos y comerciales que nuestro país ha firmado con otras naciones de orden global. El currículo se ha reformulado a través de la Reforma Educativa, así, como las universidades han comprendido la importancia de preparar a los futuros profesionales con las competencias que requiere el hombre y la mujer de hoy y del mañana. Sin embargo, quienes son el interés de esta investigación no tuvieron la misma suerte, ya que ellos vivieron en épocas distintas a la nuestra, donde los intereses económicos y sociales eran otros. El adulto mayor, hoy, es una realidad en nuestro país, la composición por edades de la población y el aumento sostenido de las personas mayores de 60 años es indesmentible, el desafío social en este grupo apunta al mercado del trabajo, a la salud, al ocio recreativo y a analizar qué respuestas está entregando a esta comunidad la sociedad, en términos de su bienestar e integración social

La alfabetización digital es una de las acciones que el Estado desarrolla en beneficio del adulto mayor a través de distintos organismos

relacionados al tema, no obstante, es quizás, junto a la alfabetización en lecto-escritura, una de las más relacionadas a las exigencias de la sociedad de la información, toda vez que las redes y la conexión digital son parte del quehacer diario de nuestro mundo.

La composición de edades de la población y el aumento sostenido de las personas mayores de 60 años, hará de nuestra sociedad una sociedad cada vez más envejecida y, esto apunta al desafío social que tienen los Estados de ir integrando en forma progresiva y en todos los ámbitos a este grupo etáreo, permitiendo a esta comunidad mayor bienestar e integración social.

La edad es, sin duda, motivo de distancia entre generaciones, las realidades y experiencias de vida son distintas. Sin embargo, las generaciones se encuentran en algún punto y comparten una época, un tiempo con distintos capitales culturales, experiencias y construcciones de sus mundos simbólicos. Esto hace que vivan, sientan el mundo en forma diferente, además, han sido preparados en competencias distintas de acuerdo a los requerimientos de sus respectivas épocas, quedando los más viejos ajenos a las nuevas enseñanzas y con muy pocas posibilidades de integrarse al mundo tecnológico y ser un usuario con las capacidades descritas por Castells, capaces de redefinir la tecnología a través del uso, redefinir redes y apropiarse de ellas de acuerdo a su necesidad. En este instante la brecha crece y quedan al margen de los nuevos aprendizajes, convirtiéndose en lo que hoy se denomina analfabetos digitales toda vez que no cuentan con los conocimientos que les permitan manejar las

nuevas tecnologías, requisito para enfrentar un mundo cada día más competitivo.

El tener las aptitudes básicas para operar computadoras y funciones elementales de programas informáticos corrientes permiten llegar a tener la capacidad de utilizar redes como Internet y tener acceso a los recursos que ofrece. Para el adulto mayor esta es una tarea de integración al mundo de la información y el conocimiento. La seguridad social es un derecho humano y dentro de este derecho se considera el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su integración y la posibilidad de asociatividad. Poder comunicarse a través de Internet, informarse, compartir alguna red afín, participar activamente del desarrollo y de los avances, mejora las condiciones de vida del adulto mayor. Por ejemplo: poder cobrar su pensión a través de un cajero automático, revisar sus saldos bancarios, cancelar sus cuentas vía red, comunicarse con hijos o nietos vía e-mail u otro medio electrónico, facilita la vida de quien no cuenta con la vitalidad y energía para movilizarse a muchas partes y cumplir con todos esos deberes y quien muchas veces está solo.

Las características del crecimiento de la población de adultos mayores en nuestro país en proporción a los más jóvenes presenta una tendencia sostenida, es así como un estudio realizado por el Instituto de Normalización Previsional (I.N.P.) indica que en el año 1995 existían 10 adultos mayores por cada 100 jóvenes, con una edad media de la población de 27 años; en el 2000 eran 25 adultos mayores por cada 100 jóvenes, y una edad media de la población de 31 años. Para el año 2020

existirán 70 adultos mayores por cada 100 jóvenes y la edad media será de 35 años. (INP. ,2002)

Chile, en su Política Nacional del Adulto Mayor, elaborada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en 1996 se plantea el siguiente objetivo: “Lograr un cambio cultural de toda la población sobre la valoración y trato hacia los adultos mayores, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y, alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todos los adultos mayores”.

Esta política se sustenta en 3 enfoques teóricos de envejecimiento: “El enfoque Biológico que se expresa fundamentalmente en la promoción y mantención de la auto valencia de esta población. El enfoque Psicológico se expresa en aquellas acciones que se enmarcan en el fin de dar “sentido a la vida” y fomentar la “aceptación de la edad” como una condición ineluctable de todo ser humano. El enfoque Social del envejecimiento se expresa en el énfasis de crear oportunidades de desarrollo para las personas de edad y mejorar las condiciones de vida de las personas mayores”. (Huenchuan, N., S., 2002). Es en este último enfoque donde las políticas se orientan a toda acción que permita igualdad de oportunidades, inclusión social para un efectivo desarrollo humano en nuestra sociedad, este desarrollo debe estar dirigido a todos los ciudadanos del país, sin exclusión.

“La vitalidad de nuestras sociedades depende cada vez más de que las personas de todas las edades, incluso los ancianos, sigan plenamente integradas a la sociedad. Para los trabajadores de edad avanzada, la inclusión social significa, en primer lugar, un ingreso digno proveniente

de un trabajo o una jubilación y, en segundo lugar, la posibilidad de participar en la vida de la comunidad mediante el empleo, el voluntariado u otras actividades”. (Somavía J., 2002)

Una población que envejece sostenidamente debe pensar en sus viejos como ciudadanos productivos, con conocimientos y actualizados. La motivación del adulto mayor para formarse y alfabetizarse digitalmente radica en la necesidad de estar adecuado a los cambios sociales, con una autoestima elevada, con conocimientos y habilidades específicas, que le permita mejorar la percepción del envejecimiento, el cómo son aceptados por los demás y su deseo de relacionarse con otros. En otras palabras, el adulto mayor deja de sentirse excluido y se siente capaz de seguir aprendiendo, colaborando, participando y siendo parte activa de su grupo y de la sociedad. Para Alain Touraine el sujeto no es un "alma" presente en el cuerpo o el espíritu de los individuos, si no la búsqueda emprendida por el individuo mismo, de las condiciones que le permitan ser actor de su propia historia <sup>1</sup>

El sujeto de esta investigación requiere de las oportunidades que la sociedad pueda brindarle, en pos de generar las condiciones necesarias y favorables para mostrarle al mundo sus capacidades, sus posibilidades , por sobre todo, dejarse ver, hacerse visible, mostrarse tal cual es, reivindicando su derecho a una existencia individual.

El individuo “antes de ser un ciudadano que participa en la vida del Estado o un trabajador que cumple su papel económico, es un sujeto

---

<sup>1</sup> Del libro Podemos Vivir Juntos.1997.FCE. Argentina

personal que construya su vida individuada”<sup>2</sup>. Para Touraine esta es una de las formas de recuperar la integración, ya que “las formas de desintegración(...), son las que impiden al individuo actuar como sujeto, las que descomponen su personalidad, hacen que no pueda vincular su pasado y su futuro, su historia personal y una situación colectiva y lo encadenan a una adicción”<sup>3</sup>

No es fácil imaginar lo complejo que esta situación es para un individuo que desea ser partícipe del desarrollo de la sociedad y que, sin embargo, no sabe dónde está, a dónde pertenece, ya que el mundo en que ha vivido con tranquilidad hoy comienza a descomponerse y se le desarma bajo sus pies, ya no logra visualizar el orden institucional que conocía, la representación que tenía del mundo no es la misma, se desconoce, no sabe quién es. Cuánto más difícil debe ser para este individuo adulto mayor, que es mirado de una forma, en tanto él, se observa de otra, queriendo ser un Sujeto actor, constructor de toda la historia que le queda aún por escribir. )

No podemos olvidar, y de acuerdo a lo escrito por el Dr. Fernando Lolas S. en “ La Vejez como Etapa Vital; Consideraciones Bioéticas”, que la vejez es una etapa de menoscabo y pérdida, tanto en el plano de lo visible, como en el de los rendimientos, por lo tanto, las oportunidades que las sociedades brindan a los adultos mayores deben estar necesariamente dirigidas a fortalecer cuerpos y mentes de estos

---

<sup>2</sup>) A. Touraine. Podremos vivir juntos?.P271. 1997.FCE. Argentina

<sup>3</sup> A. Touraine. Podremos vivir juntos?.p272. 1997.FCE. Argentina



ciudadanos que en un tiempo muy cercano constituirán un alto porcentaje de nuestra población.

Sin embargo, el mismo Lolas, nos advierte de la importancia de conciliar la dualidad que se da a las consideraciones externas y a las internas que se tienen sobre la vejez y el envejecimiento. Es decir, entre el sentido que los demás damos a una vida y el significado que a sí mismo se dan las personas.

Toda política destinada a hacer efectiva la inclusión social de los adultos mayores, inevitablemente debe considerar a sus actores en la construcción de ésta, recoger la opinión que los adultos mayores tienen de sí mismos, armonizando *sentido y significado*. Aún más, los resultados del estudio “ Encuesta de Necesidades de los Ancianos en Chile”, auspiciado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) muestran que un 66.7% de los adultos mayores se definen como funcionalmente sanos, capaces de llevar una vida independiente, el 30% se definen funcionalmente frágiles y el 3.3% funcionalmente dependientes y padecen invalidez severa. Bajo estos resultados el paradigma asistencialista y protector frente a las políticas tomadas para este sector necesariamente deben cambiar, entendiendo al adulto mayor como un sujeto activo, protagonista de su propio proceso de envejecimiento, tanto individual como social, como un sujeto útil a la sociedad al que se le debe *facilitar* su interacción con todos los niveles de la sociedad, debe poder interactuar con la sociedad civil y ser parte de ella, de tal forma de ser ciudadanos cabales

La Alfabetización Digital es una de las acciones que el Estado Chileno tiene comprometida para acercar a los adultos mayores al mundo de las nuevas tecnologías de la información y al mundo globalizado, con el objetivo de acercarlos e integrarlos a este mundo de constantes y vertiginosos cambios, en donde tendremos un porcentaje de población adulta cada vez más creciente y que debe estar al día en los avances tecnológicos e integrada a un mundo que los va a requerir cada vez más.

A. Giddens en su libro “Consecuencias de la modernidad”, hace hincapié en los aspectos culturales y epistemológicos de la modernidad: la institucionalización de la duda como consecuencia de la ruptura de la tradición, la intersección de fiabilidad y riesgo, seguridad y peligro, para llegar a construir un perfil de riesgo distinto en esencia de los imperantes en los órdenes modernos.

Desde el punto de vista epistemológico, Giddens sostiene que no es posible obtener un conocimiento sistemático de la organización social y de los modelos de desarrollo social ya que muchos de nosotros tenemos la sensación de haber sido atrapados en un universo de acontecimientos que no logramos entender del todo y que en gran medida parecen escapar a nuestro control, para poder entender como hemos llegado a esto, Giddens nos indica que debemos posar una nueva mirada sobre la naturaleza de la propia modernidad que, por ciertas razones muy concretas, ha sido hasta ahora precariamente comprendida por las ciencias sociales. Nos estamos adentrando en un período en que las consecuencias de la modernidad se están radicalizando y universalizando como nunca.

Las transformaciones que ha acarreado la modernidad son más profundas que la mayoría de los tipos de cambio característicos de períodos anteriores. Extensivamente han servido para establecer formas de interconexión social que abarcan el globo terráqueo; intensivamente, han alterado algunas de las más íntimas y privadas características de nuestra cotidianidad.

El desarrollo de algunas características de la modernidad aporta a esta investigación al establecer de qué forma viven estos cambios las personas que han vivido su vida en una sociedad distinta a la que se les presenta ahora, donde la vertiginosidad es parte del cambio constante, donde los avances tecnológicos se suceden con tal rapidez que no se alcanzan a comprender. Sumado a este creciente avance tecnológico, está el creciente y sostenido aumento de la población adulto mayor en una sociedad que no aprecia la vejez, que “arrincona” a los viejos y que los condena a una muerte prematura en lo social.

¿De qué forma puede una sociedad comprometerse a la integración social de adultos mayores, que han vivido y se han formado en una sociedad distinta, ya en obsolescencia, a una sociedad en permanente cambio y avances tecnológicos a escala global?

¿Serán las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTICS) herramientas de inclusión social, que ayuden a los adultos mayores a recuperar su valor social, en una sociedad como la chilena en transición demográfica, en etapa avanzada?

Es quizás la profesora María Eugenia Morales<sup>4</sup>, quién , describe con claridad este nuevo escenario y la forma en que debe ser entendido, textualmente dice: “ Asumimos que este evento de permutación generacional en la composición de la población, debe ser entendido no como una simple valoración estadística, sino como una profunda transformación de la sociedad chilena y de aquéllas que se encuentran en situación similar, tanto en Latinoamérica como en el mundo, porque involucra aspectos de tal variedad y complejidad, que obligan a replantear desde vínculos afectivos hasta necesidades materiales, desafiando las capacidades estructurales y funcionales de todos los actores involucrados. La variación es eminentemente cultural, y sus consecuencias también deben ser leídas en el largo plazo como agentes introductorios de nuevas exigencias que requieren para su satisfacción de elaboraciones políticas frescas y creativas.”

### 2.3 Compromiso de la Sociedad Civil

***“ Son las personas quienes fundamentalmente constituyen y conforman las sociedades, y las sociedades de la información y la comunicación no son una excepción al respecto. Los actores de la sociedad civil han sido creadores e innovadores fundamentales de la tecnología, la cultura y el contenido de las sociedades de la información y las comunicaciones y continuarán siéndolo en el futuro”***  
***(Declaración de La Sociedad Civil, CMSI.Ginebra.2003, p.26).***

---

<sup>4</sup> Licenciada en obstetricia, Post título en Investigación Social y Magister en Ciencias Políticas U. De Chile.especialista en sistema político de los EEUU.Actual presidenta de la Asociación Chilena de Estudios Americanos y Canadienses.

De esta forma comienza la conclusión de la Declaración de la Sociedad Civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, celebrada por las Naciones Unidas en Ginebra en el año 2003. La que se titula ***“Construir Sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas”***, en tanto la declaración de principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, documento oficial se titula: ***“Construir la Sociedad de la información: Un desafío para el nuevo milenio”***. Una misma cumbre, dos declaraciones, dos visiones, la sociedad civil participante no conforme al no verse adecuadamente reflejado el concepto incluyente y participativo de las tecnologías de la información y la comunicación. Los derechos humanos se encuentran en el centro de la visión de la sociedad civil respecto de la sociedad de la información y de la comunicación. Los planes de acción, la aplicación, los mecanismos de financiamiento y el control deben ser conformados y evaluados basándose en su capacidad de satisfacer las necesidades fundamentales para la vida de los seres humanos.

Esta sociedad civil se compromete a construir sociedades de la información y la comunicación centradas en la gente, incluyentes y equitativas. Sociedades en las que todas y todos puedan crear, utilizar, compartir y diseminar libremente la información y el conocimiento, así como acceder a éstos, con el fin de que particulares, comunidades y pueblos sean habilitadas y habilitados para mejorar su calidad de vida y llevar a la práctica su pleno potencial. Sociedades fundadas en los principios de justicia social, política y económica, con plena participación y habilitación de los pueblos y, en consecuencia, sociedades

en que se aborden realmente los desafíos claves que el desarrollo tiene hoy planteado en el mundo. Sociedades que persigan los objetivos de desarrollo sostenible, democracia e igualdad de género, con miras a la consecución de un mundo más pacífico, justo, igualitario y, por ende, sostenible, y sociedades basadas en los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas y en la Declaración de los Derechos Humanos.

Uno de los principios y desafíos que plantea esta declaración y que a esta investigación más interpreta en cuanto al problema planteado es el de Justicia Social y desarrollo sostenible centrado en el ser humano. Este principio sostiene que pese a los enormes progresos realizados por la humanidad en el ámbito del conocimiento y la tecnología, la mayoría de las personas siguen viviendo en condiciones desastrosas, y que para lograr la justicia social en esta sociedad de la información es necesario tener en cuenta las injusticias geopolíticas e históricas sobrevenidas en lo económico, social, político y cultural. Reducir la actual brecha digital en la población mundial, es otra de las formas de justicia social, la desigual distribución de las TICs y la falta de acceso a la información que tiene una gran parte de la población mundial, son como lo llama la sociedad civil, “ una expresión de nuevas asimetrías en el conjunto de las brechas sociales existentes”. Este principio reconocido y definido como prioritario por parte de la comunidad internacional considera el combatir todo tipo de discriminación, exclusión y aislamiento que padecen los diferentes pueblos y comunidades marginalizados y vulnerables. Esto obliga a rechazar la promoción de las TICs para el desarrollo orientado al

mercado y basado únicamente en la búsqueda del rédito económico, habrá que garantizar que éstas no solo se desplieguen en beneficio de perpetuar las tendencias negativas de la mundialización económica y la monopolización de los mercados, sino, promover el desarrollo y las aplicaciones de las TICs hacia el progreso social, económico y cultural de los pueblos del mundo y: “contribuir a transformar el paradigma del desarrollo” y, en esta transformación, deben estar considerados los adultos mayores, como parte de los actores de esta sociedad, que son marginalizados y vulnerables y, en los cuales es patente la brecha digital. Castells, Manuel, en La Era de la Información. La sociedad Red. Vol. 1. indica que la incorporación de las nuevas tecnologías al mundo de hoy ha tenido grandes e importantes implicancias económicas, sociales y culturales en la cotidianeidad de las personas y sociedades.

Las relaciones sociales, comerciales, políticas y culturales se han visto afectadas profundamente por estos cambios que la tecnología ha impulsado en forma enérgica y que siguen su avance y demandan nuevas exigencias para poder implementarlas y vivir acorde a esta “ Sociedad Red”, una sociedad donde la araña llamada TICs ha tejido su red y el mundo se ha cubierto de ella.

En esta sociedad, en que la red sigue avanzando, los jóvenes se comunican a través de Internet, teléfonos celulares, utilizan las opciones que entregan las nuevas tecnologías, dentro de su habitual actuar. Pero existe un sector de nuestra comunidad que no fue preparado para este cambio y que, sin embargo, conviven con él desde la distancia y en la medida en que la brecha aumente, los adultos mayores de nuestra

sociedad se mantendrán en un nivel de exclusión y crecerá su marginación.

Castells indica: “Lo que caracteriza a la revolución Tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimientos y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativa entre la innovación y sus usos”

“El individuo logra moldear sus condiciones de vida sólo en la medida en que el conjunto de la sociedad sea capaz de generar un entorno favorable” (PNUD.2001.Pág16).

“Una estrategia de Desarrollo Humano debe apuntar al fortalecimiento de las capacidades sociales para ampliar las opciones y oportunidades disponibles para las personas” (PNUD.2001.Pág.16).

Es, sin duda, a través de la sociedad civil y con políticas de estado que apoyen las organizaciones de adultos mayores, donde éstos podrán desarrollarse, integrarse a la sociedad, fortaleciendo sus capacidades, mostrando una imagen distinta a la que estábamos acostumbrados a tener de los viejos y del propio envejecimiento. Es, a través de sus propias organizaciones, y de las acciones integradoras y de aprendizaje, de adquisición de conocimientos, que la sociedad comprenderá que el envejecimiento de una sociedad y el proceso biológico de envejecer atañe a todos, que no podemos evitar, es una verdad que debemos aceptar, y por tanto comprenderla en su verdadera magnitud, sin estereotipos.



El adulto mayor debe tener espacios de participación, no debemos olvidar que el nuevo escenario demográfico que se nos presenta indica un aumento realmente significativo de este grupo etáreo, por tanto, no dejará de ser importante su voz y voto en las decisiones políticas de este país, sobre todo, cuando la tendencia de los jóvenes es no inscribirse en los registros electorales.

Si los adultos mayores modifican su actual capacidad de organización, quizás podríamos pensar en un futuro con mejores posibilidades para este sector.

No obstante, debemos comprender que para que aquello suceda es la sociedad en su conjunto quien debe generar las condiciones para que las políticas sociales, económicas y culturales interpreten las inquietudes y necesidades de los adultos mayores. Tenemos la obligación de cambiar el rumbo de los ciudadanos que envejecen, tenemos la obligación de mejorar las condiciones del envejecimiento, tenemos la obligación de cambiar la percepción cultural que se tiene del envejecimiento en nuestra sociedad. Todo ello con políticas que disminuyan cada día más la segregación social y política para con este grupo de personas.

La alfabetización digital es uno de los aportes a este cambio cultural, mas no está exenta de complicaciones dado que alrededor de un 66% de la población adulta mayor tiene un muy bajo nivel o no tiene educación formal, por lo tanto, necesariamente toma fuerza la urgente necesidad que tiene esta sociedad de preocuparse en serio, y con todos los medios a su alcance y con toda la voluntad política, de este grupo etáreo que en el año 2010 será de una relación de 35 adultos mayores por cada 100

menores de 15 años, es decir, habrá aumentado en un 35% con relación al año 2000.

## **CAPÍTULO III**

### **DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES**

#### 3.1 Inclusión Social:

“ La vitalidad de nuestras sociedades depende cada vez más de que las personas de todas las edades, incluso los ancianos, sigan plenamente integradas a la sociedad. Para los trabajadores de edad avanzada, la inclusión social significa, en primer lugar, un ingreso digno proveniente de un trabajo o una jubilación y, en segundo lugar, la posibilidad de participar en la vida de la comunidad mediante el empleo, el voluntariado u otras actividades”. (Juan Somavía.2002) <sup>5</sup> “La inclusión social a través de la participación de las personas de edad tiene una significación particular para este actor socialmente marginado que, conllevaría a la reconstrucción de su rol social y a la recomposición de su identidad personal” (Adriana Fassio.2001<sup>6</sup>). La inclusión social debe permitir la presencia de proyectos y ganas de vivir en los adultos mayores.

La inclusión social, como dice (Alain Touraine<sup>7</sup>), no deja otra solución que la defensa comunitaria.

Para mejor comprensión del concepto de inclusión social se debe comprender el concepto de exclusión social en el adulto mayor, el que en este trabajo será definido como la no-participación en los recursos

---

<sup>5</sup> Director General O.I.T.

<sup>6</sup> Investigadora del Centro de Estudios Organizacionales. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires

<sup>7</sup> Autor de “Podremos vivir Juntos”. Sociólogo francés

económicos, sociales, políticos y culturales de los que dispone el resto de la sociedad en que viven

La exclusión puede expresarse en “el sentimiento de insatisfacción, el malestar que cualquier ser humano tiene cuando se encuentra en situaciones en las que no puede realizar aquello que desea y aspira para sí y para quienes estima”. (Jordi Estivill).<sup>8</sup>

Operacionalmente se deben tener en cuenta tres dimensiones:

- Económica: Ingreso promedio de la población adulta mayor, nivel socio económico.
- Política: participación en los temas de su interés, capacidad de decisión e influencia
- Cultural: nivel educacional y cultural

Y los siguientes factores de riesgos:

- Pobreza
- Vulnerabilidad
- Invisibilidad
- Desigualdad

Deben considerar además:

- Los Derechos de la Vejez (Como sujeto social, no de dependencia).

Es quizás a través de la Declaración Universal de los Derechos del Adulto Mayor<sup>9</sup> donde se operacionaliza el concepto de inclusión social de este

---

<sup>8</sup> profesor de Política Social de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Barcelona. director del Gabinet d'Estudis Socials y experto en la política social europea y en la lucha contra la pobreza. Investigador O.I.T.

<sup>9</sup> Ver en anexo

grupo etáreo. En ella se abarcan todos los ámbitos que deben considerarse para que las naciones del mundo orienten sus esfuerzos a fin de que las personas de edad puedan disfrutar en el futuro de los derechos de bienestar y del reconocimiento social que les corresponde.

Esta declaración establece:

- Trato como ciudadano digno y autónomo.
- Apoyo familiar y social necesario
- La integración y la comunicación intergeneracional e intrageneracional
- Participación de la vida social, cultural económica y política
- Cuidado de su salud
- Incentivar los estudios e investigaciones en gerontología.
- Alimentación sana, suficiente y adecuada a su edad.
- Vivienda segura, higiénica, agradable y de fácil acceso físico.
- Facilidades y descuentos en tarifas para transporte, educación, cultura y recreación
- Vivir en una sociedad sensibilizada respecto de sus problemas.
- Acceso a programas de educación y capacitación que le permitan seguir siendo productivos y ganar ingresos.
- Flexibilización, dentro del marco de los diversos ordenamientos jurídicos, de las normas de jubilaciones y pensiones.
- Ser tenido en cuenta como fuente de experiencia y de conocimientos útiles para el conjunto de la sociedad.
- Integración multigeneracional

- Protección plena de su integridad física y moral, contra todo tipo de violencia, de ofensa, de discriminación y de extorsión.
- Establecer un mecanismo en el ámbito internacional de fiscalización y de protección de sus derechos a escala mundial.
- A un régimen de consideraciones especiales en caso de demandas judiciales civiles en su contra. De igual forma, en caso de demandas penales, debe disfrutar de un régimen especial.
- Derecho de disfrutar de un trato solidario y deferente.
- Disfrutar del apoyo y del auxilio de su familia y particularmente de sus descendientes directos.
- Que de igual forma el adulto mayor participe en el disfrute de todos los derechos contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de otros documentos e instrumentos internacionales.

Es, por lo tanto, importante considerar las oportunidades que tienen los adultos mayores de acceder a cursos de capacitación, talleres, integrarse a clubes de adultos mayores, a casas de encuentro, a consultorios de salud pública, a relacionarse con personas de otras edades, a la cultura, la lectura, al arte en general, a la diversión y esparcimiento, a ingresos dignos. En definitiva, la inclusión social para el adulto mayor es la opción que debe dar la sociedad para que no pierda la calidad de persona visible, de una persona con todos los derechos que tiene todo ser humano sin distinción.

### 3.2 Alfabetización Digital

La Alfabetización digital es la reformulación del conjunto clásico de capacidades de un alfabetizado (la lectura, la escritura y el cálculo) en un mundo en cambio.

La Alfabetización digital o tecnológica se abre a nuevas capacidades que permiten adquirir estrategias del pensamiento y acción mediante el uso de computadores, incluye también la capacidad de utilizar las redes de computadoras, profundizar posibilidades expresivas y comunicativas, fortalecer la autonomía personal y la responsabilidad individual ante los medios.

Sin embargo, hoy lo que predomina en este tipo de alfabetización es la adquisición de técnicas y habilidades en el aprendizaje de hardware y software.

Operacionalmente el adulto mayor debería ser capaz de:

1. Operar computadores, cajeros automáticos.
2. Utilizar funciones elementales tales como: procesador de texto, planilla de cálculo.
3. Usar correo electrónico
4. Acceder a los recursos que ofrece Internet
5. Navegar por la Web.
6. Sentirse cercano a la informática
7. No sentir temor al uso de la tecnología
8. Disfrutar de las nuevas tecnologías
9. Incorporar las nuevas tecnologías a su vida cotidiana.

## **CAPITULO IV**

### **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:**

H1 Existe en los adultos mayores del estudio una relación entre los niveles de competencias en alfabetización digital y la percepción que tienen de sus necesidades de inclusión social

H0 No existe en los adultos mayores del estudio una relación entre los niveles de competencias en alfabetización digital y la percepción que tienen de sus necesidades de inclusión social

H2 Existe en los adultos mayores del estudio una relación entre los niveles de uso de los recursos informáticos y la percepción que tienen de sus necesidades de inclusión social

H0 No existe en los adultos mayores del estudio una relación entre los niveles de uso de los recursos informáticos y la percepción que tienen de sus necesidades de inclusión social



## **CAPITULO V**

### **METODOLOGÍA**

#### 5.1 Metodología utilizada:

Dada la naturaleza de la investigación, se trabajó con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se utilizó este tipo de diseño toda vez que el estudio se realizó con adultos mayores que realizaron cursos de alfabetización digital.

Además el investigador no tuvo el control de esta variable independiente, por esta razón se observaron y analizaron los fenómenos en su contexto natural. La muestra fue intencionada, dado el interés del investigador y los objetivos de la investigación.

#### 5.2 Trabajo de Campo:

Es de gran importancia para el investigador dar a conocer la forma en que se fue desarrollando esta investigación y cómo, en el camino, se presentaron algunas situaciones que fueron, de alguna forma, dibujando el perfil de este trabajo.

La muestra seleccionada inicialmente correspondió a adultos mayores, hombres y mujeres, pertenecientes a distintos talleres organizados y liderados por el I.N.P. de la Región Metropolitana como de otras regiones, sin embargo la primera dificultad resultó ser la posibilidad de aplicar la encuesta a adultos mayores de regiones ya que ante la imposibilidad de hacerlo en forma personal, no se logró que otra persona pudiese aplicarla, dadas las dificultades de reunir a los adultos mayores sólo con esta intención y explicarles la forma de responder, aplicar la encuesta y posteriormente enviarlas a Santiago. Todo esto implicaba

desviarse de las labores habituales de trabajo para la persona a quién se le encargase esta tarea. Por esta razón se decidió aplicar y realizar este estudio dentro de la Región Metropolitana lo que implicó disminuir considerablemente el número potencial de personas a las cuales se pretendía en un inicio aplicar el cuestionario. No obstante en esta Región se contó con el apoyo de los coordinadores y jefes de sucursales donde se estaban finalizando cursos de alfabetización digital, así como también con la colaboración de los administradores de casas de encuentro quienes facilitaron su sede para citar a los adultos mayores que habían realizado este tipo de cursos.

Sin duda que la generosidad de los adultos mayores y su disposición a cooperar fue clave y vital en el éxito de esta investigación, ya que en todo momento se mostraron dispuestos a responder cada pregunta del cuestionario y además a conversar en forma individual y grupal del tema, permitiendo a la tesista recopilar antecedentes de interés para las observaciones y conclusiones finales de este trabajo.

La participación en este tipo de capacitación fue mayoritariamente de las mujeres, lo que se verá posteriormente en el análisis de los datos. Mujeres deseosas de participación, de aprendizaje y conocimientos, con un muy buen sentido del humor. Tanto hombres como mujeres presentaron dificultad en responder el cuestionario, dificultad debida fundamentalmente por su bajo nivel educacional y cultural, lo que les impedía una lectura comprensiva tanto de las preguntas como de las opciones. Esta barrera fue superada apoyando casi en forma individual a los encuestados para que pudiesen responder el cuestionario. Esta

metodología aplicada, sin duda hizo más lenta la aplicación del instrumento, pero aseguró la comprensión cabal de cada una de las preguntas y afirmaciones presentadas en él. Cada grupo no sobrepasaba las 15 personas, lo que permitió realizar este apoyo. Se logró un total de 44 adultos mayores que respondieran el cuestionario.

La aplicación de este instrumento se realizó con posterioridad al término de los cursos (a excepción de Batuco), lo que obligó a los adultos mayores a asistir en forma extraordinaria para esta ocasión, contando con su presencia sin dificultades, lo que deja de manifiesto el valor entregado por ellos a esta actividad.

Una de las situaciones que produjeron demora en el desarrollo de esta investigación fue justamente la calendarización de estos cursos, ya que cada región realiza sus cursos en distintas fechas, así como las sucursales y casas de encuentro de la Región Metropolitana, por lo que se debió esperar el término de cada curso para poder, con posterioridad, reunirse con los alumnos. En el caso de los adultos mayores de la localidad de Batuco se aprovechó el día de la finalización de su curso para realizar la encuesta, inmediatamente después de la ceremonia de entrega de diplomas.

Se intentó aplicar esta encuesta a los alumnos del programa del adulto mayor de la Universidad Católica de Chile, con el propósito de comparar según nivel socio económico, contactándose con la coordinadora del programa, quién autorizó la administración de la encuesta. Se programó un encuentro con un curso avanzado de computación, para explicarles el objetivo de esta investigación y solicitarles su colaboración respondiendo

el cuestionario. No hubo inconvenientes, aceptando los alumnos responder esta encuesta, se programó y acordó realizarlo un día al finalizar su clase, de tal forma de no citarlos en forma extraordinaria. Llegado el día y la hora convenidos, no fue posible aplicar el cuestionario por que los alumnos decidieron retirarse de su sala inmediatamente finalizada su clase, no mediando explicación alguna. Ante esas condiciones, no se insistió. Esta posibilidad de haber aplicado la encuesta a estos alumnos, quizás hubiese permitido establecer algunas diferencias significativas en las conclusiones del estudio, respecto de los adultos mayores más vulnerables socialmente, como lo son los adultos mayores que cobija el INP y aquellos adultos mayores que tienen recursos para acceder a cursos de capacitación dictados por entidades privadas y, las posibilidades de cada grupo de poner en práctica y desarrollar los conocimientos adquiridos, así como también determinar el nivel de aprendizaje de ambos. Lamentablemente esta posibilidad no se dio, fundamentalmente por la disposición de estos alumnos a ser encuestados, situación que contrasta notoriamente con aquellos adultos mayores pertenecientes a los talleres de alfabetización digital coordinados por las distintas sucursales del INP, en el ámbito de la región Metropolitana, quienes se sometieron en forma pasiva y sin inconvenientes a contestar este cuestionario.

### 5.3 Descripción de la muestra:

El estudio se realizó en una muestra de mujeres con una edad mayor o igual a 60 años y en hombres con una edad mayor o igual a 65 años, que habían participado de cursos de Alfabetización Digital dictados a través del Instituto de Normalización Previsional.

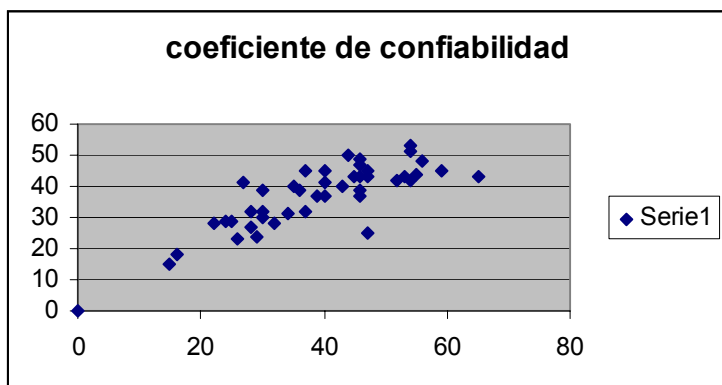
La muestra correspondió a adultos mayores de ambos sexos, que cumplían con los requisitos de edad y del área Metropolitana, destacando la participación de adultos mayores de zonas rurales como Colina, Melipilla, Lampa y Batuco, además de la comuna de San Joaquín y Pte. Alto. La muestra se conformó con 44 personas de ambos sexos.

En la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionario, cuyo objetivo fue establecer la percepción que los adultos mayores encuestados tenían respecto de la alfabetización digital como posibilidad de inclusión social. Constó de 33 afirmaciones.
- Pautas de entrevistas

### 5.4 Confiabilidad y validez del instrumento (cuestionario):

Para medir la Confiabilidad del cuestionario se aplicó la técnica de las mitades partidas. Se obtiene un  $r = 0.83$



En cuanto a la validez, se optó por validez de contenido, por tanto en el instrumento a utilizar deberían estar representadas la totalidad de los ítems del dominio del contenido de la variable a medir. Se consultó a 4 investigadores familiarizados en el tema para conocer su opinión respecto si el instrumento representaba efectivamente las variables y dominios a medir.

Para evitar fuentes de invalidación externa y tomando en cuenta la condición física de los encuestados, este instrumento se adecuó y diagramó de acuerdo con las características de la muestra, presentando en su formato, letra grande, legible y clara y de una extensión mesurada que no produjese cansancio. Se consideraron, además, problemas de visión, audición, cansancio.

Los grupos fueron equiparables entre sí, en número, nivel socioeconómico y educacional: Pensionados del INP, con educación formal incompleta, 32 mujeres y 12 hombres.

#### 5.5 Entrevista grupal:

Se aplicó a dos grupos conformados por 8 y 10 personas de ambos sexos respectivamente, como complemento cualitativo a los datos que

derivaron del cuestionario y con el propósito de recabar información a nivel más profundo. Se realizó la transliteración y análisis de éstas y posteriormente se analizaron los datos. Además, al grupo de adultos mayores de Pte. Alto se les consultó en forma escrita, a través de un cuestionario de preguntas abiertas, por las razones que los llevaban a participar de estos cursos y si cumplían sus expectativas

## **CAPITULO VI**

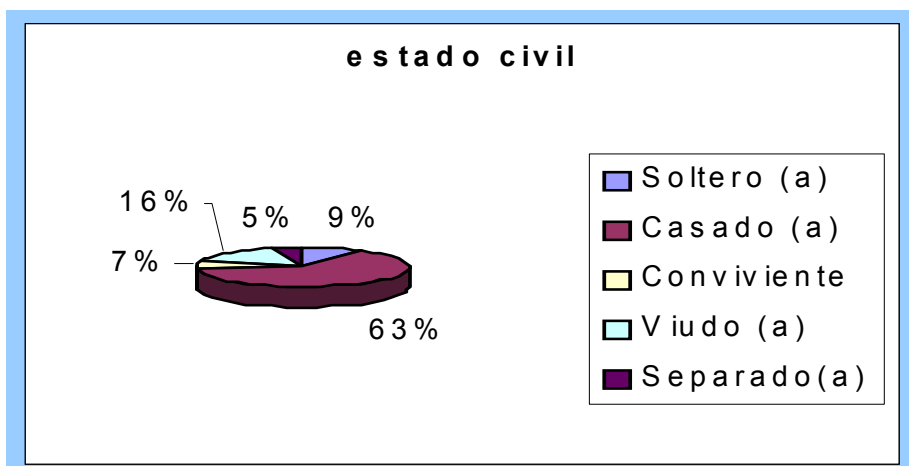
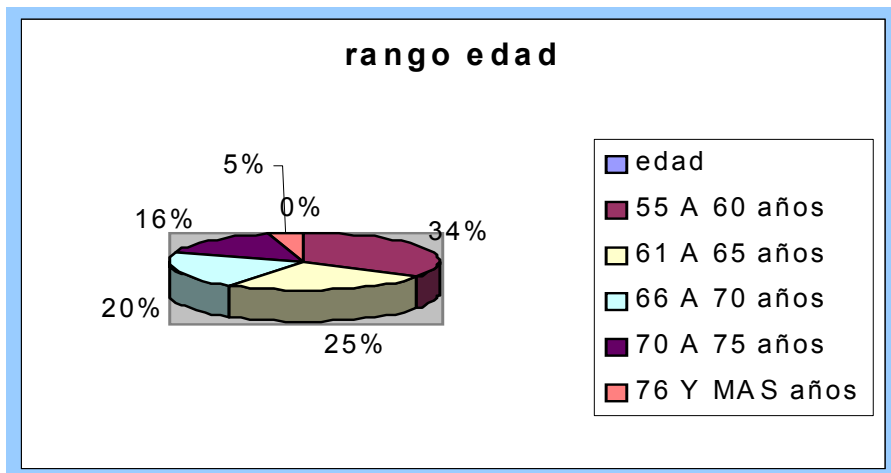
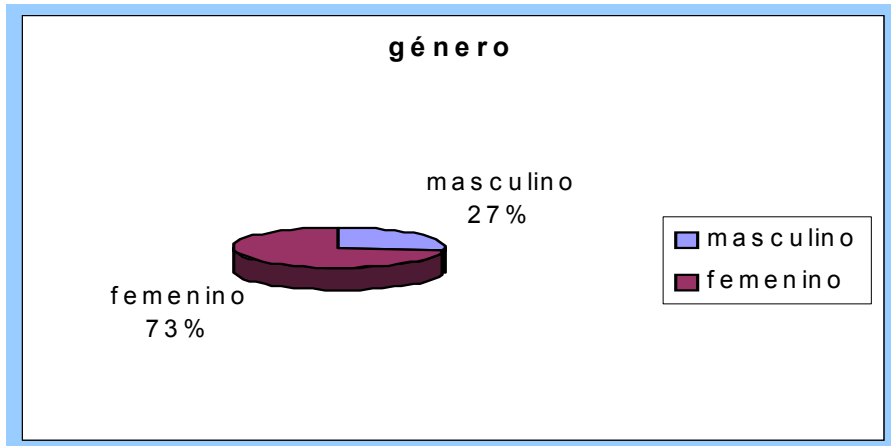
### **RESULTADOS:**

#### 6.1 Antecedentes generales:

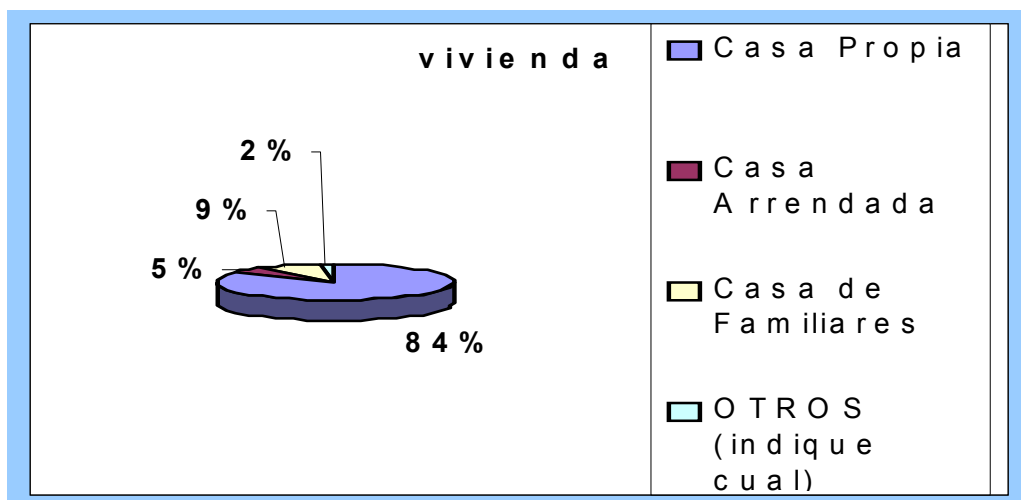
Tal como se describe en el capítulo IV, la muestra de este estudio estuvo conformada por adultos mayores de la Región Metropolitana, comuna de Pte. Alto, San Joaquín, Colina, Melipilla, Lampa y Batuco, predominando la presencia de mujeres en los cursos dictados a través del INP. Siendo ésta de un 73%.

Al momento del estudio, más de la mitad de los participantes (59%) contaba con una edad entre los 55 y 65 años, en tanto el 20% se encontraba entre los 66 a 70 años, disminuyendo los participantes entre 70 y 75 años (16%) y considerablemente aquellos sobre los 76 años (5%), evidenciando que a medida que se avanza en edad la participación en estas actividades se dificulta más, dadas las condiciones de envejecimiento y de deterioro físico asociadas a la edad, resultados estos que podrían relacionarse con los encontrados en el estudio “Encuesta de Necesidades de los Ancianos de Chile” auspiciado por la Organización Panamericana de la Salud, realizada por el sociólogo O. Domínguez, la que indica que un 66,7% de los encuestados se manifiesta como funcionalmente sana, en tanto un 30% son funcionalmente frágiles y un 3.3% funcionalmente dependientes y padece invalidez severa. Por lo tanto, las expectativas que pueda plantearse cada uno de acuerdo a su rango de edad respecto de estas actividades debieran estar dadas por su nivel de participación.

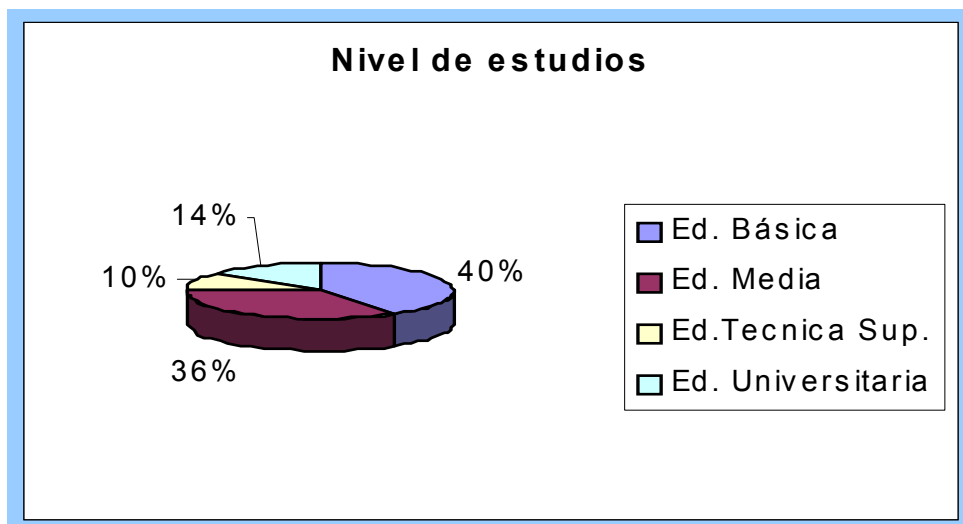
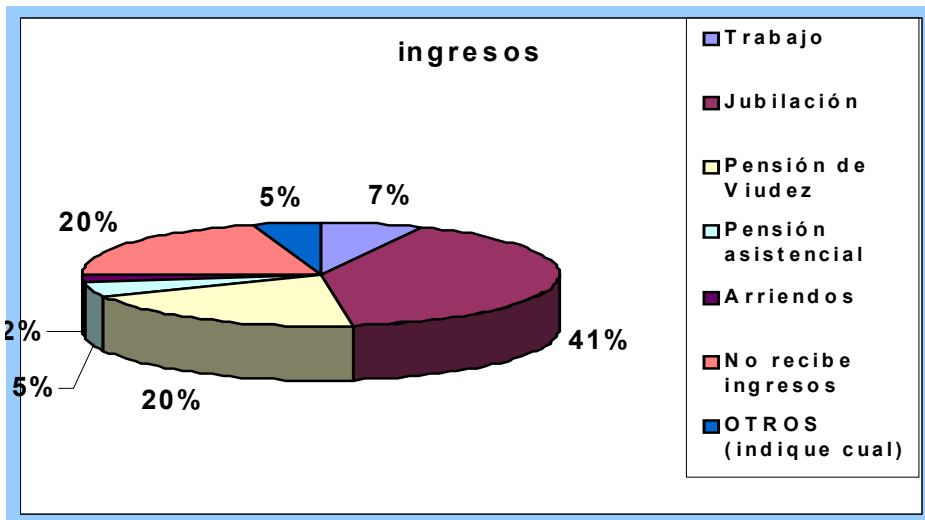




Este grupo etáreo está compuesto en un 63% por personas casadas, siendo un 16% `aquellas personas viudas. La gran mayoría de estos adultos mayores declaran tener casa propia.



Sus ingresos se diversifican entre jubilaciones, pensiones de viudez, pensiones asistenciales, y remuneraciones. No deja de ser menor el porcentaje de aquellos que no perciben ingresos. De este, el 87% corresponden a mujeres, Sin embargo el mayor ingreso se genera por jubilaciones, tanto para hombres como para mujeres, si incorporamos las pensiones asistenciales y de viudez sumamos más del 60% de este grupo encuestado que percibe ingresos vía políticas de seguridad social.

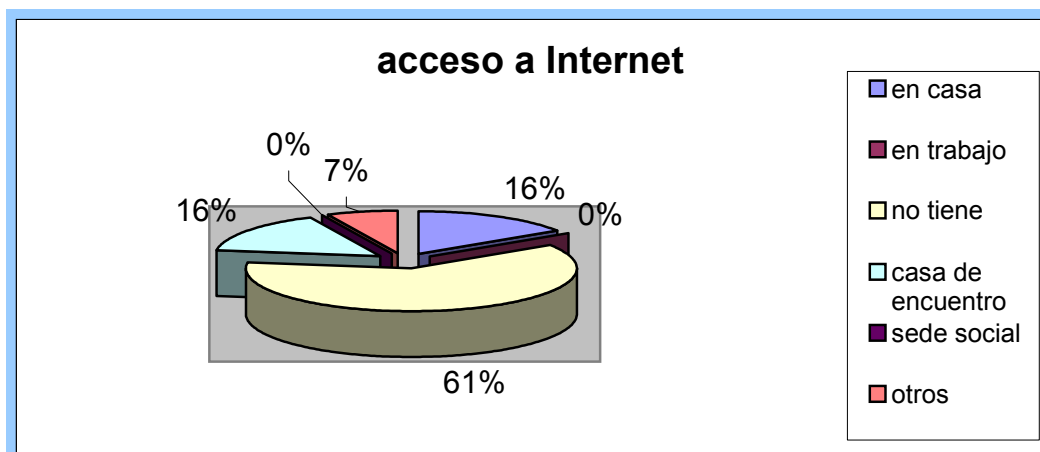
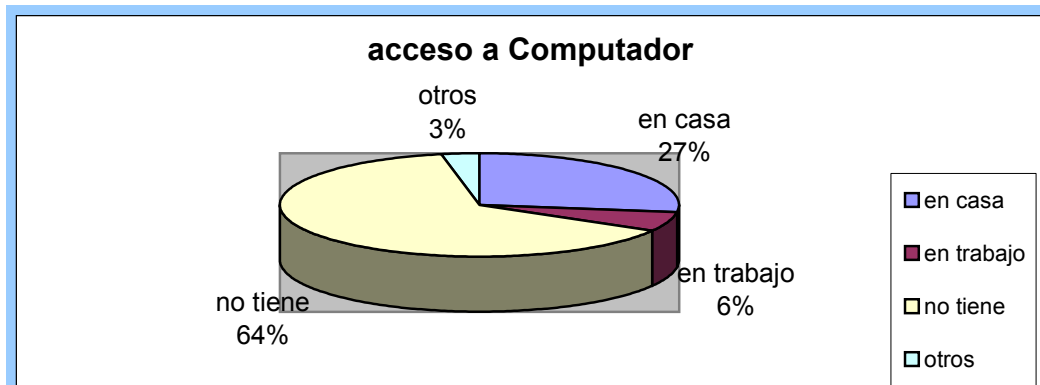


En cuanto al nivel de estudios de los encuestados, podemos establecer que el 40% de ellos cursaron la educación básica, pero sólo el 66% la

finalizó, en tanto el 36% accedió a la Educación Media o a las Humanidades de acuerdo a su época, pero ninguno de ellos la completó. Estas cifras nos dan cuenta de la realidad de los adultos mayores en cuanto a su educación formal y a las oportunidades que pudieron haber tenido. No es menor considerar estos antecedentes en este estudio, ya que todos ellos formaron parte de talleres y cursos de alfabetización digital, cursos que, en alguna medida, tienen una exigencia cognitiva donde se espera que estos alumnos puedan hacer un uso práctico de las NTIC, aplicando sus conocimientos a su quehacer diario, a sus necesidades, construyendo con ellas herramientas que les faciliten su vida, lo que les debiera permitir incorporarse de manera más favorable a las nuevas exigencias del entorno.

## 6.2 Acceso a recursos Informáticos

Sobre el 60% de estos alumnos no cuentan con un computador propio, y de aquellos que cuentan con uno, el 59.2% tiene acceso a Internet, en cambio quienes no tienen computador sólo un 25% accede a Internet haciendo uso de las casas de encuentro del INP y, un 10.1% a través de computadoras de otras personas (nietos o hijos). Esta realidad dificulta notoriamente la posibilidad de que este grupo en especial pueda hacer del computador y de Internet una herramienta de uso permanente, de facilitación de sus tareas, de comunicación, de integración al mundo digital,



### 6.3 Nivel de Conocimiento:

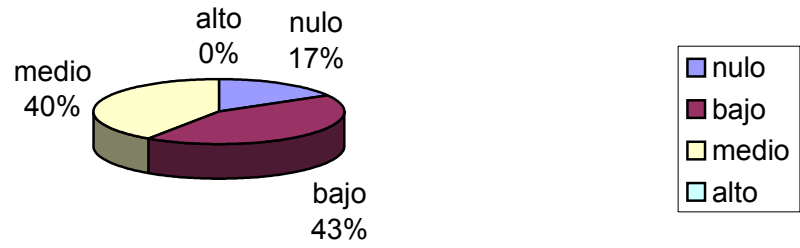
En cuanto a los niveles de aprendizaje de estos alumnos, los resultados indican que en la generalidad éste es bajo, siendo reflejado por los bajos niveles de conocimiento que ellos manifiestan tener respecto de algunas herramientas de Office (Word, Excel, Power Point), es Word el de mayor nivel de aprendizaje respecto de los otros dos ya que sobre el 83% de los alumnos considera tener un nivel de conocimiento bajo o medio, en tanto ninguno manifiesta tener un nivel alto de conocimiento en este software. En cuanto a las herramientas de Internet, el nivel de conocimiento mejora al manifestar un 10% de alto conocimiento de Internet como

medio de búsqueda, un 34% un nivel medio y un 29% un nivel bajo, en tanto un 27% declara tener nulo conocimiento de esta herramienta como medio de búsqueda. También se eleva el porcentaje de adultos encuestados que indican tener un 11% de alto conocimiento en el uso del correo electrónico, en tanto el 44% se manifiesta entre un bajo y medio nivel de conocimientos, y el 45% declara tener nulo conocimiento de esta herramienta.

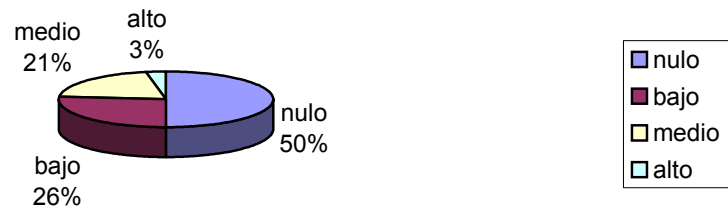
El nivel de conocimiento de Internet como herramienta de trabajo y de los cajeros automáticos por parte de estos adultos mayores es nulo sobre el 60%, y el 40% manifiesta no conocerlos.

Al ser consultados cómo aprendieron estas herramientas, la mayoría indica haberlo hecho en cursos, a excepción del uso del cajero automático en que sobre el 60% manifiesta no haber aprendido su uso. Por tanto, estos adultos mayores tuvieron un aprendizaje formal de las herramientas de Office y muy claramente de Internet como medio de búsqueda de información general, a través de los distintos talleres dictados para ellos, pudiendo reconocer en sus resultados que los niveles de mayor aprendizaje se dieron en las herramientas de Internet, principalmente como medio de búsqueda y respecto de Office, Word es el de mayor nivel de aprendizaje.

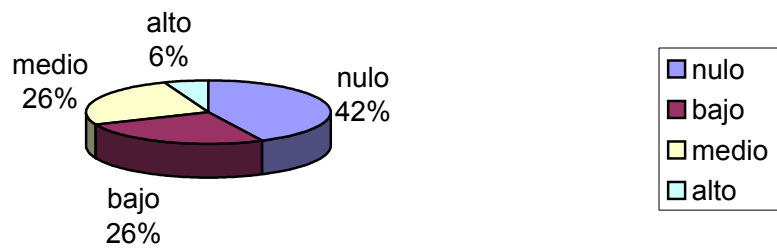
### Conocimiento Word



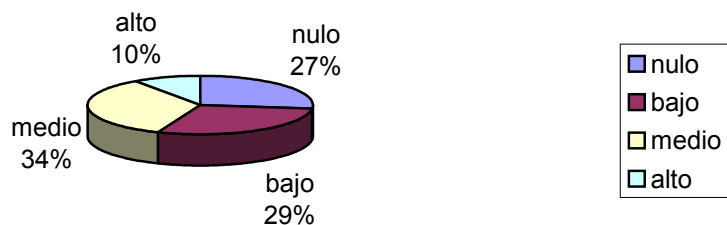
### Conocimiento Excel



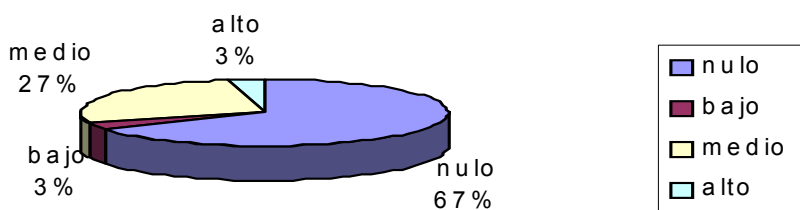
### Conocimiento P.Point



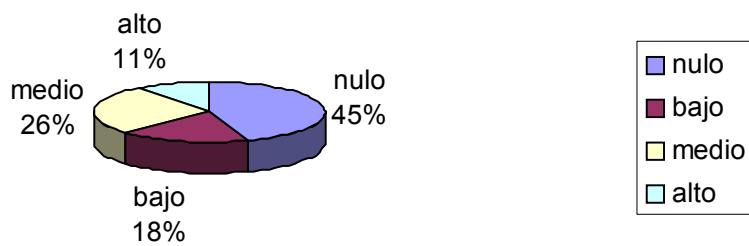
### Internet medio de búsqueda



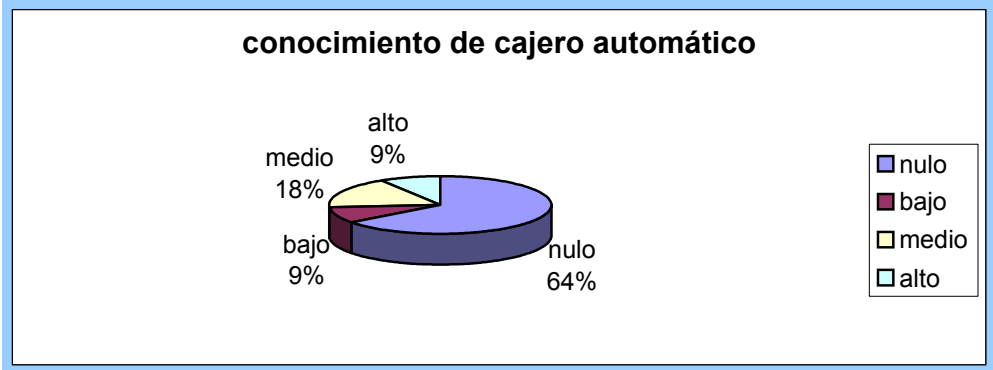
### Internet herramienta de trabajo



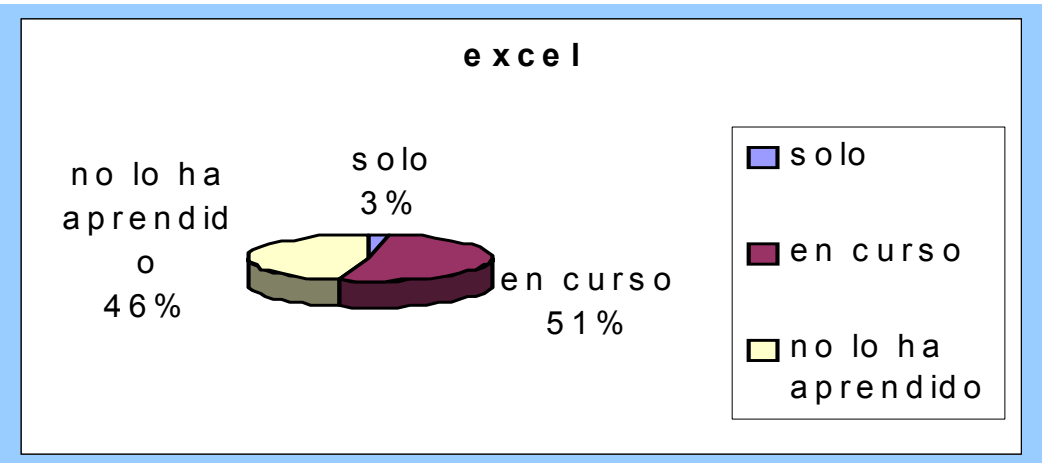
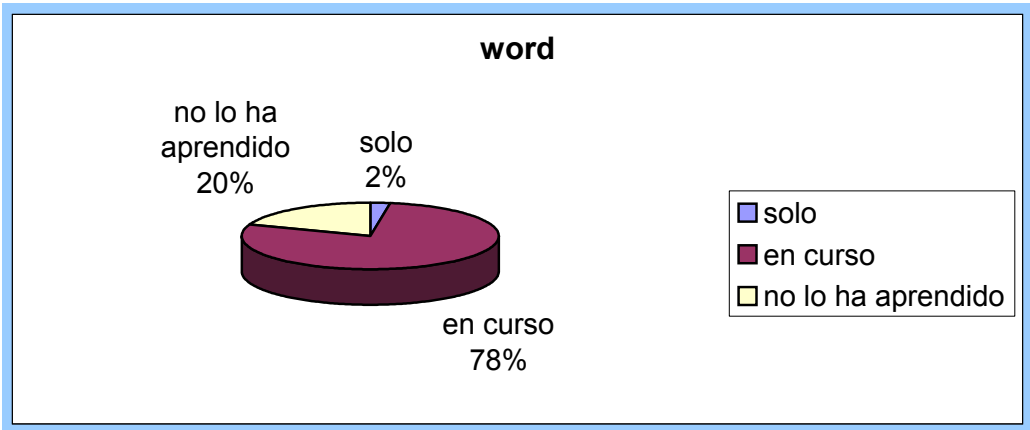
### Conocimiento correo electrónico

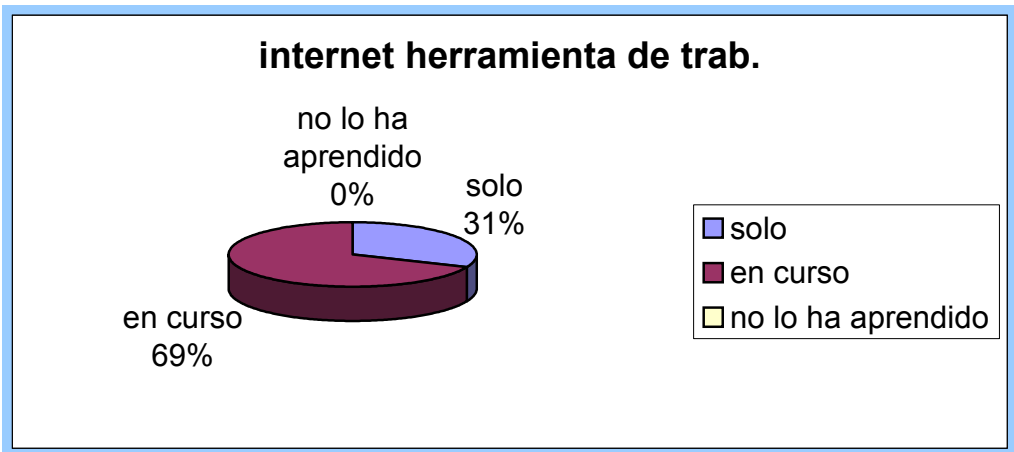
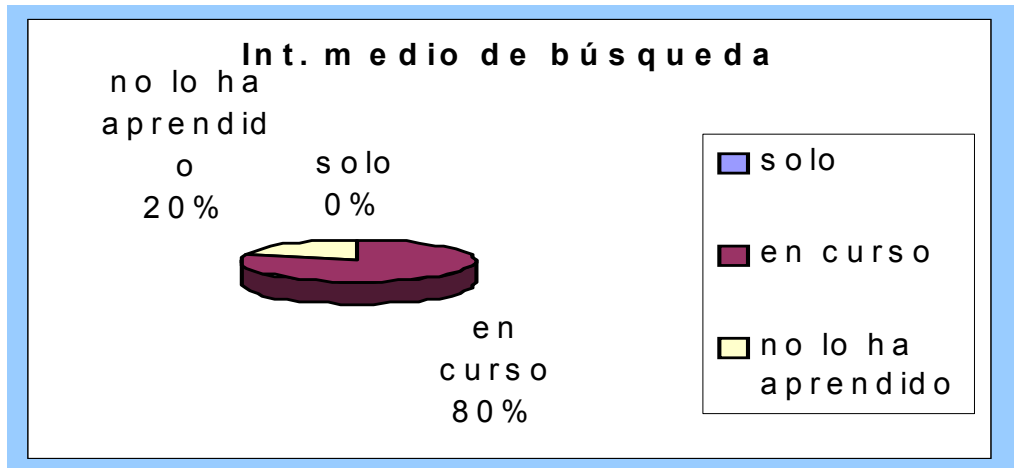
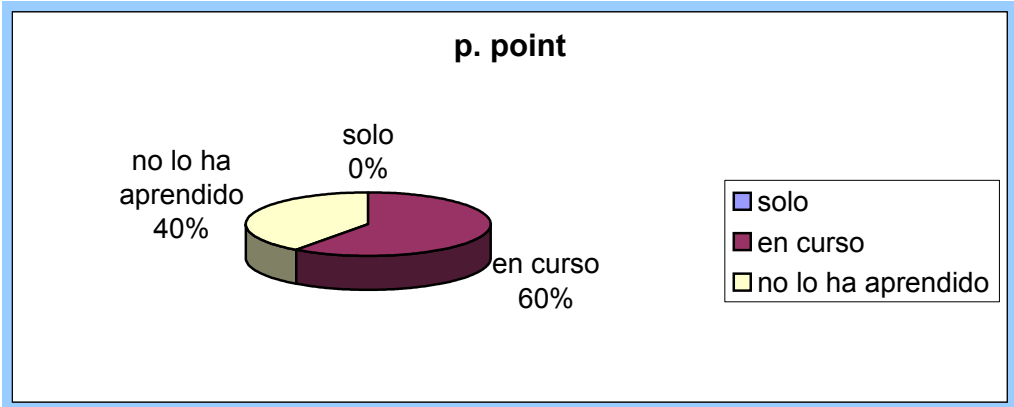




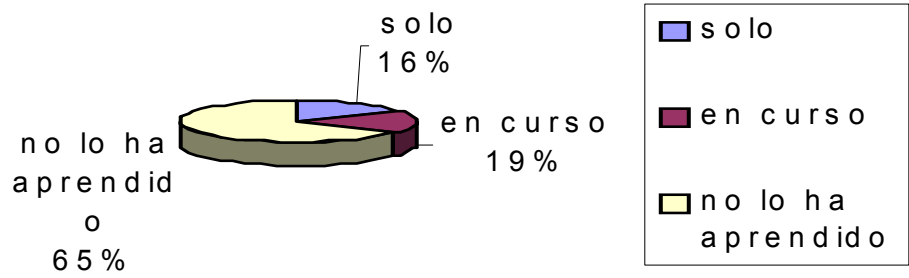


6.4 ¿Cómo lo aprendió?

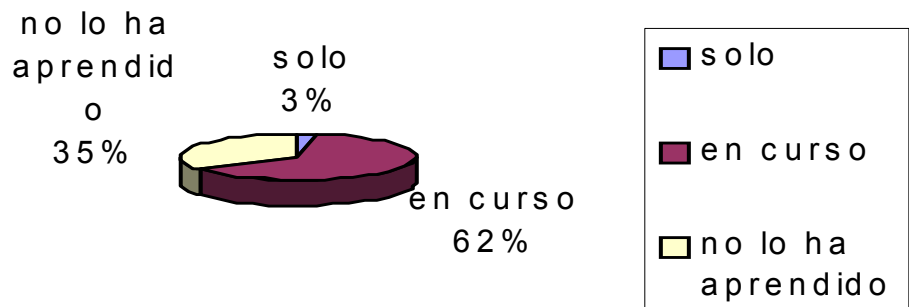




### cajero electrónico



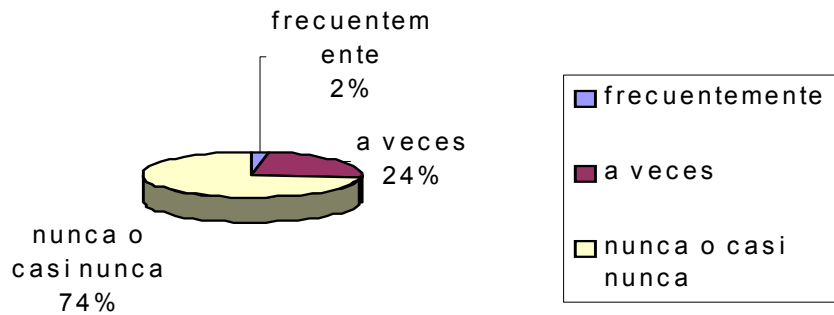
### correo electrónico



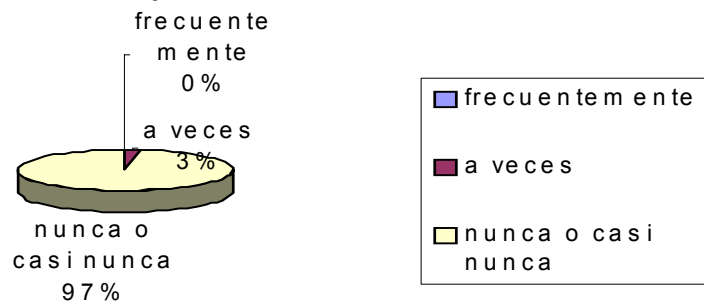
## 6.5 Uso del Recurso Informático

Uno de las situaciones que debemos tener en consideración en este estudio, es que si bien es cierto que estos adultos mayores reconocen haber participado en cursos con el fin de aprender el uso de recursos informáticos, es evidente que ellos no hacen uso de ellos, siendo Excel la herramienta de Office menos utilizada, coincidente con ser la menos aprendida, lo que debiera permitir reconsiderar su incorporación en estos talleres, respecto de su real necesidad. Sin embargo, la realidad del uso de Internet en estos adultos mayores es prácticamente nula en cuanto a los servicios que puede prestar, entendiendo que esta herramienta ofrece la posibilidad de realizar una serie de trámites, consultas, pagos de servicios, etc. Lo que podría permitir facilitarles la ejecución de estas actividades a través de la red, optimizando su calidad de vida, acercándose a la tecnología a través de su uso y su adaptación a las necesidades individuales. Sólo un 13% utiliza Internet para búsqueda de información general, en tanto un 35% lo hace a veces, quedando más del 52% sin hacer uso de este recurso, punto que también debería considerarse en relación con el mejoramiento de la calidad de vida de este grupo etáreo, fortaleciendo la enseñanza en este ámbito e, incorporando su uso práctico a la realidad y a las necesidades de los adultos mayores. En tanto, el correo electrónico no es de uso masivo, a pesar de declarar conocerlo, no sucede lo mismo con los cajeros automáticos, el porcentaje de conocimiento del uso es muy bajo por lo tanto prácticamente no son utilizados, situación que se da en un alto porcentaje de los adultos mayores consultados.

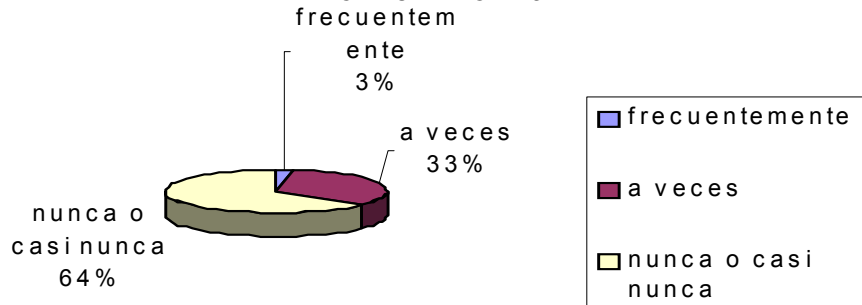
### Procesador de texto



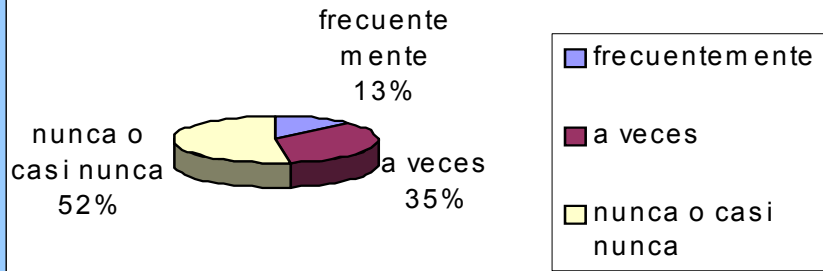
### planilla excel



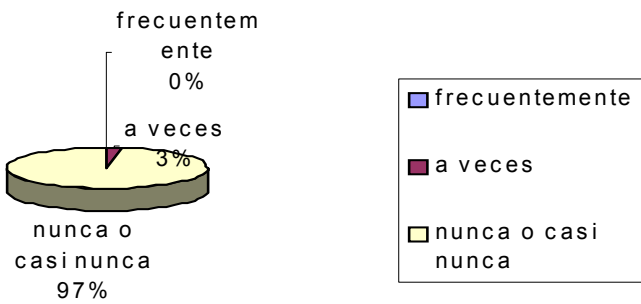
### Power Point



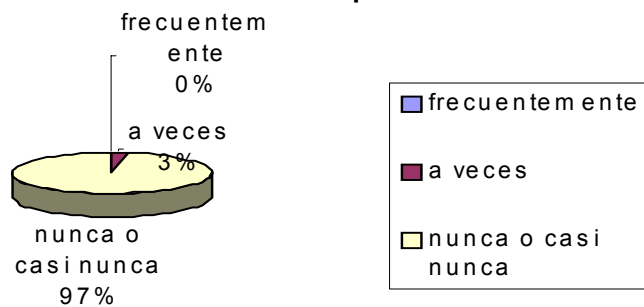
### Internet Información gral.



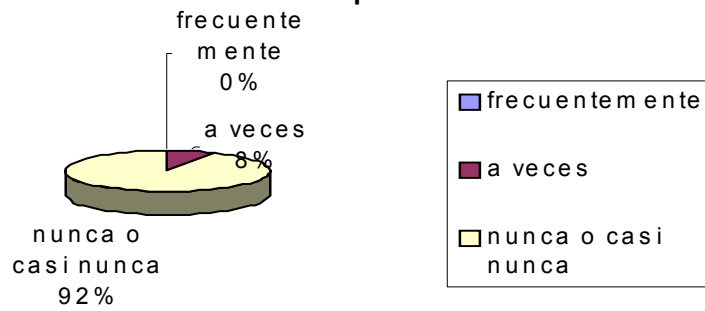
### Internet trabajo



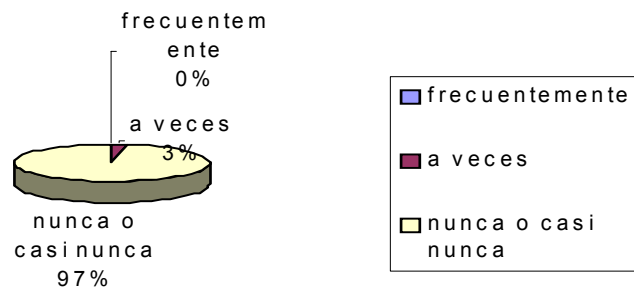
### internet de clarar impuestos



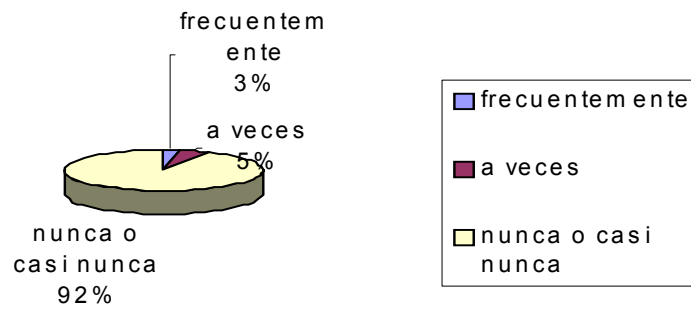
### Internet consultas previsionales

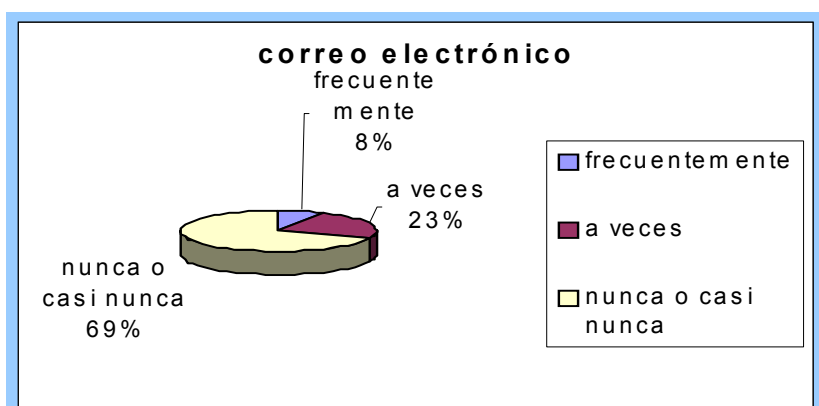
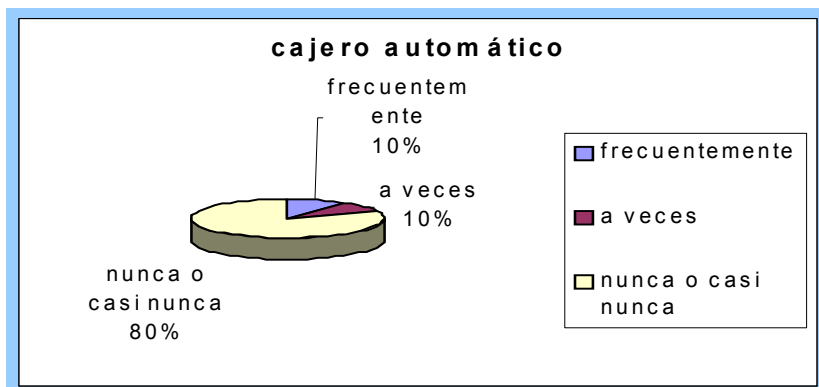


### internet trámites financieros



### Internet compras





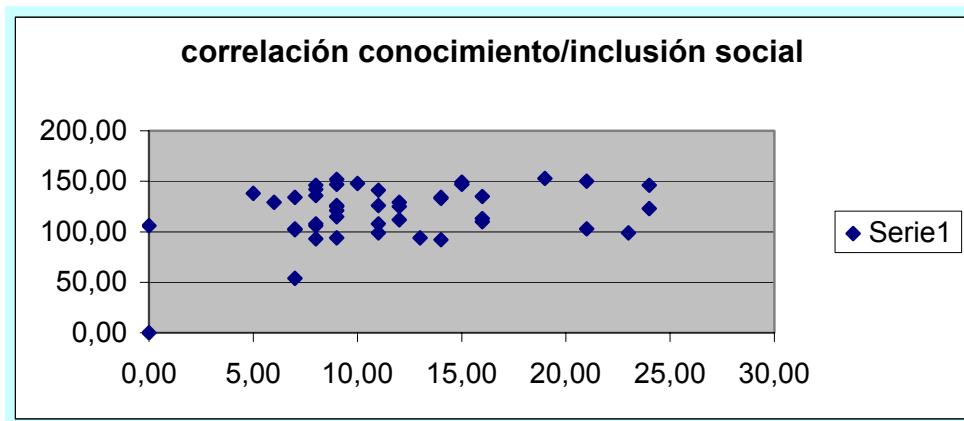
## 6.6 Docimasia de hipótesis

En la docimasia de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis de datos de las variables correspondientes, se correlacionaron las variables niveles de competencias con percepción de inclusión social, en tanto, para docimar la segunda hipótesis se



correlacionaron las variables niveles de uso con percepción de inclusión social.

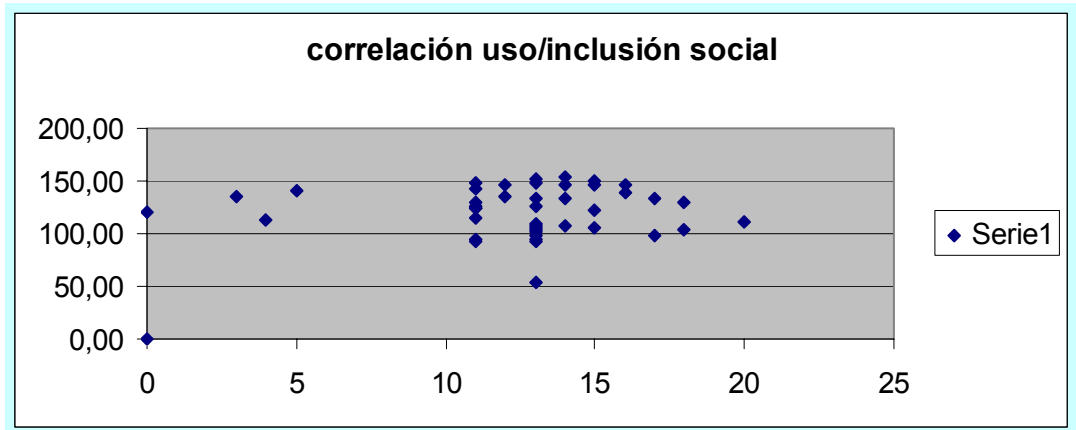
Para esto se utilizaron los totales dados por los resultados de la encuesta,<sup>10</sup> en donde se asignó una escala de puntajes dependiendo del mayor uso o conocimiento o el menor uso o conocimiento de los recursos informáticos. De la misma forma se procedió con las afirmaciones referentes a la percepción de inclusión social.



Coeficiente de correlación = 0,33013576

---

<sup>10</sup> tabla de valores en anexo



Coeficiente de correlación = 0,26242252

En ambos casos no existe relación entre las variables. Por tanto, se rechazan las hipótesis de investigación planteadas en este estudio y se aceptan las hipótesis nulas.

A su vez se utilizó la prueba de *chi cuadrado* para determinar la existencia de relación entre las variables en estudio, con un  $gl = 1$ , y un nivel de significación de 0.05, se construyeron las siguientes tablas de contingencia

		inclusión		
conocimiento		>media	<media	total
>media	11	7	18	
<media	14	12	26	
total	25	19	44	

*Chi cuadrado* = 0.63

*Chi crítica* = 3.841

		inclusión		
uso		>media	<media	
	>media	14	14	28
	<media	11	5	16
		25	19	44

$Chi\ cuadrado = 0.22$

$Chi\ crítica = 3.841$

Dado en ambos análisis resultados inferiores a *Chi crítica*, para un nivel de significancia de 0.05, se rechazan las hipótesis de investigación, aceptándose las hipótesis nulas que indican la no-existencia de relación entre las variables en estudio.

Otras observaciones:

De acuerdo a los resultados obtenidos la variable percepción de inclusión social acumula un porcentaje de 56.82 % de sujetos de la muestra que se encuentran sobre la media obtenida.

### 6.7 Análisis Cualitativo:

A través de la interpretación cualitativa de las opiniones entregadas por los adultos mayores entrevistados tanto en forma oral como escrita, se pretende obtener de ellas una lectura que permita develar la percepción que ellos tienen respecto de su inclusión social a través de la participación en actividades como son los cursos de alfabetización digital.

Existen en estos discursos referencias que denotan en los adultos mayores, interés por aprender y satisfacción por la actividad realizada además de la satisfacción personal que esto implica.

*“Me siento realizada haciendo trabajos que me eran totalmente inalcanzables sin tener nociones de computación” (mujer de Pte. Alto).*

*“Descubrí que es así, me ha servido para mi motricidad, me ha servido usar los dedos en el teclado, yo toco guitarra. Ahora escribo mis canciones en el computador y las imprimo...” (Mujer de El Bosque).*

*“Conocer como era, como se empezaba, era algo nuevo, yo escuchaba que uno se entretenía mucho, se escribían cartas, conversar con gente” (Mujer de El Bosque)*

Estos adultos hacen manifiesto la necesidad de relacionarse y compartir con sus pares, y es a través de esta actividad que algunos de ellos han podido realizarlo:

*“Yo chateo todos los días e invito a mis vecinas a participar y nos entretenemos mucho, bromeo y a veces digo que tengo 27 años (se ríe)”.*

*“Es muy bueno que se hagan estos cursos, pero mal planificados, muy rápidos, muy intensivos, pero lo pasé bien, conocí gente, me reí” (Mujer de Melipilla).*

La reafirmación como personas útiles y que desea ser reconocida como tal ante sus seres cercanos también se expresa en el discurso de ellos en el momento en que sienten que esta actividad les permite acercarse a los suyos sin temores a ser rechazados por su ignorancia en el tema de la tecnología, e incluso les permite relacionarse mejor con sujetos de otras edades, la autoestima se ve fortalecida, se hacen visibles ante los demás:

*“Ya sé los nombres, el Mouse, el disco duro, ahora yo juego con mis nietos en el computador, comparto más”. (Mujer, de El Bosque)*

*“Por aprovechar la oportunidad y salir adelante. Ante los nietos uno debe saber también” (Mujer, de El Bosque)*

*“Yo entré por no quedar de ignorante, es como no saber leer ni escribir, aproveché la oportunidad. A uno le da vergüenza que sus nietos sientan vergüenza de uno”. (Mujer, de El Bosque)*

El sentirse reconocidos, tomados en cuenta y apoyados en el proceso de aprendizaje genera en ellos un sentimiento de agradecimiento profundo hacia quienes entregan sus conocimientos y hacia quienes hacen posible estas actividades. Cambia la percepción de ellos mismos y de su entorno.

*“Dar gracias a la casa del adulto mayor y casa de encuentro La Perla, por haber dado la oportunidad de haber aprendido computación, porque antes del curso jamás pensé poder hacerlo y gracias a dios y también a Sra. Patricia González” (testimonio escrito). (Mujer, de El Bosque)*

*“Yo me entretengo mucho porque sirve para conversar, jugar a distinto solitario y uno se le pasa el día volando, es una maravilla lo que hacen por el adulto mayor en enseñar esta entretención”(testimonio escrito). (Mujer, de El Bosque)*

*“Lo mas lindo que me ha pasado es que mi presidente me felicitó, tengo una foto con él, mi marido también, nunca pensé que mi presidente Lagos me felicitaría por el curso” (mujer. El Bosque).*

*“Yo vengo de Carahue, me vine a trabajar a Santiago, no sabía leer ni escribir. Ahora me siento tan contenta porque aprendí a leer y a escribir también, sobre todo ahora que aprendí Internet y computación. La*

*primera carta se la escribí a mi hermano en el sur .El me felicitó, además, me entrevistaron en la Radio Cooperativa.”(Mujer de El Bosque).*

Sin embargo, persiste en estos entrevistados el sentir de que aún debe prestarse más atención al adulto mayor, la discriminación y la marginación no se ausenta del concepto que ellos tienen de su condición etárea, no así de su condición social, a la cual no hicieron referencia.

*“Me gustaría que al adulto mayor lo tomaran un poco más en cuenta, siempre están deseosos de aprender más” (opinión escrita. Hombre de Batuco).*

*“Me gusta lo que aprendí, pero deberían ocuparse más del adulto mayor” (mujer de Batuco).*

## **CAPITULO VII.**

### **CONCLUSIÓN**

Determinar si hay relación entre niveles de competencias de alfabetización digital del adulto mayor, el uso de los recursos informáticos y la percepción que tiene respecto de su necesidad de inclusión social, fue el objetivo general planteado en esta investigación, así como también se plantearon los objetivos específicos conducentes a:

Clasificar el nivel de alfabetización digital del adulto mayor.

Clasificar el uso de los recursos informáticos por parte del adulto mayor

Identificar la percepción que el adulto mayor tiene respecto de su inclusión social

Describir las razones por las cuales el adulto mayor se alfabetiza digitalmente.

Ciertamente el análisis estadístico de los datos presentados por el cuestionario dio respuesta al objetivo general planteado, rechazando las hipótesis de investigación, aceptando de esta forma las hipótesis nula, las que plantearon la no-existencia de relación entre las variables en estudio.

Sin embargo, casi un 57% de los sujetos de la muestra se encontraron sobre la media en la variable percepción de inclusión social, dato que permite de alguna manera percibir la importancia que el adulto mayor da a esta variable, demostrándolo en las entrevistas y en las opiniones escritas.

Si bien es cierto, que el análisis cuantitativo de los datos demostró que en su mayoría los niveles de aprendizaje de los adultos mayores encuestados son bajos y prácticamente nulos, así como el uso de los

recursos informáticos, ellos se sienten tomados en cuenta, visibles para la sociedad y con la posibilidad de generar redes de amistad de compañerismo, de compartir y sentirse valorados por sus nietos, familiares, considerados por la sociedad. Por lo tanto, el aprendizaje para ellos no tiene tanta relevancia como lo tiene la posibilidad de participación, de integración y de sentirse considerados en actividades de interés para ellos.

Es evidente que a la luz de los resultados podríamos decir con propiedad que estos cursos de alfabetización digital no cumplen sus objetivos en el logro de aprendizajes profundos que permitan al sujeto ser un usuario que haga de los recursos informáticos una herramienta de transformación de hábitos, calidad de vida, de ayuda y de apropiación, de acuerdo a las necesidades propias de cada uno. Sin embargo, sí podemos decir que este acercamiento a la Tecnología fortalece en el adulto mayor el deseo de continuar en la búsqueda de mejores condiciones a través de la participación, de la asociatividad, de la integración, lo que obliga a la sociedad a entregar espacios mayores para estos objetivos y plantearse acciones dirigidas a este grupo etéreo de acuerdo a las necesidades reales que pueda tener, necesidades que deben ser definidas por ellos mismos, en un contexto real, considerando su nivel socio-cultural, educación, salud, intereses, de lo contrario, cualquier acción al respecto podrá no identificarse en la práctica con la realidad de estos adultos mayores.

Existe, en este estudio, información que debiera considerarse al momento de planificar actividades de alfabetización digital, como por ejemplo, el acceso que tienen a computadores, a Internet, de tal forma que puedan



poner en práctica los conocimientos adquiridos e ir descubriendo otras posibilidades que los recursos informáticos pueden entregar. Sin duda que como en todo aprendizaje, el sujeto debe ir construyendo el propio con relación a sus vivencias, necesidades e intereses, lo importante es descubrir que es posible y que lo que se aprende tiene relación con lo de cada uno, con lo que necesita, con lo que le importa. De no ser así, no constituye una acción significativa, por lo tanto, deja de tener interés y se transforma en una acción más, no aplicable a la vida diaria y cotidiana de los adultos mayores. El alumno debe descubrir en la práctica y en el uso las posibilidades de esta herramienta tecnológica, y para esto debe tener acceso a un computador, descubrir las herramientas que mejor le sirven, descubrir el Chat, el correo electrónico, darse el tiempo para viajar por Internet, encontrar sitios de interés, descubrir servicios de utilidad para él o ella, descubrir que a través de la red puede generar redes de apoyo, de amistad, de estudio u otras que le interesen.

Los adultos mayores de este estudio tienen, en general, una buena percepción de integración por el solo hecho de participar en actividades generadas para ellos, se sienten muy agradecidos ante la posibilidad de pertenecer a un grupo de pares, de ser reconocidos, de estar y sentirse capaces y vigentes. Por esta razón se alfabetiza, necesita el reconocimiento de los suyos, acercarse en mejores condiciones a sus nietos, comunicarse con familiares lejanos a través de la red, jugar, divertirse en el computador, pasar su tiempo en forma más entretenida.

Es quizás en este punto donde debiera ponerse énfasis en la enseñanza de las Nuevas Tecnologías, preguntarse si realmente es necesario aprender

las herramientas de Office, en tanto no se tiene un acceso diario y permanente a los computadores, y los adultos mayores encuestados no manifestaron el interés en estas herramientas, manifestando sí las expectativas generadas en el aprendizaje de Internet, el correo electrónico, el chat, como una forma de acercamiento y de relacionarse con otras personas.

La posibilidad de generar redes de apoyo a través de las nuevas tecnologías, podría ser enseñada en estos cursos, de tal forma que sea manifiesto el uso práctico de estas tecnologías en la satisfacción de necesidades como la comunicación con otros grupos de pares, de solidaridad, de estudio, de entretención, culturales, de difusión de sus derechos y otras actividades. Además, debiera darse énfasis al uso práctico de sitios de su interés, como agrupaciones de adultos mayores, entidades gubernamentales, entidades culturales, bancos, etc. De tal forma que sepan que pueden interactuar con estos sitios y hacer de ellos un lugar de consulta permanente, creando así el hábito y logrando la apropiación de estas nuevas tecnologías en su favor.

Es importante dejar planteada la posibilidad de realizar un estudio de intereses de los adultos mayores y con esa información definir y planificar las acciones que realmente les importa y necesitan para no sentirse excluidos de esta sociedad.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

**CASTELLS, M.** La Era de la Información. La Sociedad Red. Vol. I. Siglo XXI edit.1999.

**HUENCHUAN,S.** La política de Vejez en Chile. Análisis de los enfoques teóricos que la sustentan y la inclusión / exclusión de las diferencias de género y étnicas.[http://www.relmu.cl/articulo\\_pnam\\_shn.pdf](http://www.relmu.cl/articulo_pnam_shn.pdf)  
2003

**BRUNNER, J.** Educación e Internet ¿La Próxima Revolución?. Fondo de Cultura Económica.2003.

**GIDDENS, A.** Consecuencias de la Modernidad. Alianza Editorial.1999

**P.N.U.D.** Desarrollo Humano y Cultural 2001

**CEPAL,** América Latina y el Caribe. El Envejecimiento de la Población, 1950 – 2050. Boletín demográfico N° 72, julio 2003. Chile.

**Estivill, J.** Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias. Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo, 2003.

**LOLAS, F.**” La vejez como etapa vital: Consideraciones Bioéticas”.

[www.gerontologia.u.chile.cl/docs/lolas\\_4.htm](http://www.gerontologia.u.chile.cl/docs/lolas_4.htm).

**MORALES, M. E.** “Chile Envejece: Prospectivas de los impactos políticos y sociales de este fenómeno hacia el bicentenario”.

[www.gerontologia.uchile.cl/docs/morales.pdf](http://www.gerontologia.uchile.cl/docs/morales.pdf).

**HERNANDEZ SAMPIERI, R.** Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.2000.Segunda edición.

**BRIONES, G.** Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales. Arfo editores. Colombia.2002.

**TOURAINE, A.** ¿Podremos vivir juntos?. Fondo de Cultura Económica.Mexico.1997.

**ANEXOS.**

**Anexo 1:** Tablas de datos.

Tabla 1

conocimiento	inclusión
0,00	0,00
0,00	106,00
5,00	138,00
6,00	129,00
7,00	134,00
7,00	103,00
7,00	54,00
7,00	102,00
8,00	108,00
8,00	93,00
8,00	136,00
8,00	146,00
8,00	142,00
8,00	106,00
9,00	115,00
9,00	94,00
9,00	126,00
9,00	121,00
9,00	147,00
9,00	152,00
9,00	125,00

10,00	148,00
11,00	99,00
11,00	126,00
11,00	141,00
11,00	108,00
12,00	112,00
12,00	125,00
12,00	129,00
13,00	94,00
14,00	92,00
14,00	134,00
14,00	133,00
15,00	149,00
15,00	147,00
16,00	113,00
16,00	110,00
16,00	135,00
19,00	153,00
21,00	103,00
21,00	150,00
23,00	99,00
24,00	123,00
24,00	146,00

Tabla 2

uso	inclusión
0	0,00
0	121,00
3	135,00
4	113,00
5	141,00
11	115,00
11	93,00
11	125,00
11	94,00
11	149,00
11	126,00
11	142,00
11	129,00
11	125,00
12	136,00
12	146,00
13	134,00
13	103,00
13	54,00
13	102,00
13	94,00
13	99,00

13	92,00
13	110,00
13	126,00
13	108,00
13	148,00
13	152,00
13	106,00
14	108,00
14	134,00
14	153,00
14	147,00
15	123,00
15	106,00
15	150,00
15	147,00
16	146,00
16	138,00
17	99,00
17	133,00
18	103,00
18	129,00
20	112,00



**Anexo 2:** Entrevista grupal.

Santiago, 12 de octubre 2004

Taller: “El Bosque”

Nº integrantes: 8 personas

Este grupo de 8 mujeres está compuesto por adultos mayores de la Comuna El Bosque, zona sur de Santiago, se ven muy dispuestas a participar y con mucha energía para hacerlo, se sienten contentas de que se les considere en este estudio, hacen manifiesto este sentimiento. Esta conversación se realiza después de que las personas han respondido la encuesta, se hace en forma coloquial, sin mayores protocolos, sirviéndose un café o un té, en un ambiente distendido y de mucho humor.

Se les consultan los motivos o razones que las llevaron (todas mujeres), a inscribirse en este tipo de cursos. Sus respuestas fueron:

“Conocer como era, como se empezaba, era algo nuevo, yo escuchaba que uno se entretenía mucho, se escribían cartas, conversar con gente, yo escribo canciones...”.

“Por aprovechar la oportunidad y salir adelante. Ante los nietos uno debe saber también”.

“Yo entré por no quedar de ignorante, es como no saber leer ni escribir, aproveché la oportunidad. A uno le da vergüenza que sus nietos sientan vergüenza de uno”.

“Yo veía a mis nietos en el computador, me inscribí por si acaso, no sabía nada...”

Al preguntarles si habían cumplido sus expectativas:

“Para mí es algo totalmente nuevo, es como un juguete, yo chatié con un niño de 24 años, le conté que estaba haciendo un curso y él me ayudó hartito, súper respetuoso y me ayudaba en mi curso”

“descubrí que es así, me ha servido para mi motricidad, me ha servido, usar los dedos en el teclado, yo toco guitarra. Ahora escribo mis canciones en el computador y las imprimo. Quiero aprender a bajar música, grabar en CD fotos, me falta aún y quiero aprender más” “Yo chateo todos los días e invito a mis vecinas a participar y nos entretenemos mucho, bromeo y a veces digo que tengo 27 años (se ríe)”

“ya sé los nombres, el Mouse, el disco duro, ahora yo juego con mis nietos en el computador, comparto más”

“En el computador hicimos una carta linda, conversé con mi hija y me mandó fotos de mis nietos”

“Yo aprendí, un hijo me regaló un computador que dio de baja, paso puro jugando al solitario, cuando quiero usar Internet voy a la casa de encuentro”.

“Lo más lindo que me ha pasado es que mi presidente me felicitó, tengo una foto con él, mi marido también, nunca pensé que mi presidente Lagos me felicitaría por el curso”.

“Yo vengo de Carahue, me vine a trabajar a Santiago, no sabía leer ni escribir. Ahora me siento tan contenta porque aprendí a leer y a escribir también, sobre todo ahora que aprendí Internet y computación. La primera carta que escribí se la escribí a un hermano en el sur. Él me felicitó, además, me entrevistaron en la Radio Cooperativa”-

**Anexo 3:** Entrevista grupal

Taller: Melipilla

Melipilla, 16 de Septiembre 2004

Total integrantes: 10 personas

Ante la consulta si después del curso recuerdan o aplican sus conocimientos:

“El curso es muy corto, debiera ser con más plazo, somos adultos mayores, era demasiado intensivo, nos enseñaron todo, pero llegué a la casa y ya me había olvidado”

“se pensó que todos sabían algo, escasamente sé jugar al solitario”

“Me parece que los cursos son muy cortos, se conversa mucho y no se practica mucho”

“ si yo supiera usar el chat bien, lo usaría, pero no lo sé usar”

“ahora no uso nada, no he aprendido nada, yo porque mis hijos tienen computador y llegué a preguntarle a ellos”

“yo teniendo computador, en mi caso, aprendí a encenderlo, pero yo anoté todo y me guío por mis apuntes”

“a mí me gustó, uso el computador en la casa de mis hijos, anoté. He aprendido más con mis nietos, los cursos debieran ser de más horas”.

“yo quedé igual”

“Es muy bueno que se hagan estos cursos, pero mal planificados, muy rápidos, muy intensivos, pero lo pasé bien, conocí gente, me reí”

“Hay que perderle el miedo, el computador no se hecha a perder, hay que atreverse”.

Es importante destacar que este curso dictado en Melipilla, correspondió a una actividad programada por la Intendencia y duró sólo un día, por eso es reiterativa la opinión de que fue un curso muy intensivo y corto. Esta es una situación distinta a los otros grupos analizados, debido a las condiciones en que realizaron su curso, en cuanto a tiempo y a participantes, ya que fueron mezclados con alumnos de distintas edades. Las opiniones fueron recogidas después de aplicar la encuesta, en una conversación informal.

**Anexo 4:** Opiniones expresadas en forma escrita:

Talleres de Pte Alto y Batuco:

La encuesta finalizó con un espacio en que los adultos mayores podían expresar por escrito su opinión respecto de este tema, por lo que se extrajeron algunas opiniones:

“Me gusta lo que aprendí, pero deberían ocuparse más del adulto mayor”(mujer de Batuco)

“Estoy muy agradecida ya que gracias a esta institución he aprendido algo de computación”(hombre de Batuco).

“Me gustaría cursos más intensivos”(mujer de Batuco)

“Me gustaría que el adulto mayor lo tomaran un poco mas en cuenta, siempre está deseoso de aprender”. (hombre de Lampa)

“Muchas gracias por la oportunidad para expresarme mis ancitudes.”Clementina. El Bosque.

“Dar gracias a la casa del adulto mayor y casa de encuentro La Perla, por haber dado la oportunida de haber aprendido computación, porque antes del curso jamás pensé poder hacerlo y gracias a dios y también a la Sra. Patricia González”. María. El Bosque.

“Yo me entretuve mucho porque sirve para conversar, jugar a distinto solitario y uno se le pasa el día volando, es una maravilla lo que hacen por el adulto mayor en enseñar esta entretención”. Silvia. 70 años. El Bosque.

**Anexo 5:** Cuestionario de Alfabetización Digital para el Adulto Mayor.

**PRESENTACIÓN:**

**Este cuestionario tiene como objetivos conocer la opinión que Ud. tiene respecto de los cursos de alfabetización digital. Se desea conocer además sus expectativas, el nivel de alfabetización al cual Ud. ha accedido y, si estos cursos le han ayudado a sentirse más incluido socialmente.**

**La realización de esta encuesta forma parte del conjunto de procedimientos para recabar información del proyecto de tesis para optar al grado de Magíster en Educación del Programa de Informática Educativa, del Departamento de Educación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.**

**Se agradece su presencia y se le solicita responder las siguientes preguntas, por favor respóndalas todas, recuerde que no existen respuestas incorrectas, sus opiniones se mantendrán en estricta reserva y serán de gran ayuda para este proyecto.**

**I.Datos Generales:**

Instrucciones: Escriba el número que corresponda a su respuesta en el casillero en blanco.

**1.GÉNERO:**

<b>1</b>	<b>masculino</b>	<b>2</b>	<b>femenino</b>
----------	------------------	----------	-----------------

**2.EDAD:**

	<b>55 A 60 años</b>
	<b>61 A 65 años</b>
	<b>66 A 70 años</b>
	<b>70 A 75 años</b>
	<b>76 Y MÁS años</b>

**3.ESTADO CIVIL:**

<input type="checkbox"/>	<b>Soltero (a)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Casado (a)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Conviviente</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Viudo (a)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Separado(a)</b>

**4.UD. VIVE EN:**

<input type="checkbox"/>	<b>Casa Propia</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Casa Arrendada</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Casa de Familiares</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OTROS (indique cual)</b>

**OTROS.....**  
.....  
.....



**5. ACTUALMENTE UD. RECIBE INGRESOS POR:**

<input type="checkbox"/>	<b>Trabajo</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Jubilación</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Pensión de Viudez</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Pensión asistencial</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Arriendos</b>
<input type="checkbox"/>	<b>No recibe ingresos</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OTROS (indique cual)</b>

**OTROS.....**  
.....  
.....

**6. SÓLO SI TRABAJA INDIQUE EN QUÉ LO HACE**

.....  
.....

**7. NIVEL DE ESTUDIOS:**

**Instrucción:** Indique el último año cursado y el nivel en que lo realizó.

**Ejemplo:** Si el último año de estudio cursado es 1º básico; debe marcar:

<b>Curso:</b>		<b>Nivel</b>	
<b>1</b>	<b>X</b>	<b>Básico</b>	<b>X</b>

<b>Curso</b>		<b>Nivel</b>	
<b>1</b>		<b>Básico</b>	
<b>2</b>		<b>Medio</b>	
<b>3</b>		<b>Técnico superior</b>	
<b>4</b>		<b>Universitario</b>	
<b>5</b>			
<b>6</b>			
<b>7</b>			
<b>8</b>			

## **II. ACCESO A RECURSOS INFORMÁTICOS:**

**Instrucciones:** Escriba el número que corresponda a su respuesta en el casillero en blanco.

1. **UD. TIENE:**

1	Computadora en su casa
2	En su trabajo
3	No tiene
4	OTROS (indique cual)

OTROS.....  
.....  
.....

2. **UD. TIENE ACCESO A INTERNET EN:**

1	Su Casa
2	Su trabajo
3	No tiene
4	Casas de Encuentro
5	Sede Social
6	OTROS (indique cual)

OTROS.....  
.....  
.....

**III. CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS:**

**Instrucción:** Frente a cada recurso, marque el nivel de conocimiento:

**1. SU CONOCIMIENTO EN LOS SIGUIENTES RECURSOS INFORMÁTICOS ES:**

<b>RECURSOS</b>	<b>NULO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Word</b>				
<b>Excel</b>				
<b>Power Point</b>				
<b>Internet como medio de búsqueda de información</b>				
<b>Internet como herramienta de trabajo</b>				
<b>Correo electrónico</b>				
<b>Cajero Automático</b>				

**2.¿ CÓMO APRENDIÓ A UTILIZARLOS? :**

<b>RECURSOS</b>	<b>Lo aprendí solo</b>	<b>Lo aprendí en cursos</b>	<b>No lo he aprendido</b>
<b>Word</b>			
<b>Excel</b>			
<b>Power Point</b>			
<b>Internet como medio de búsqueda de información</b>			
<b>Internet como herramienta de trabajo</b>			
<b>Correo electrónico</b>			
<b>Cajero Automático</b>			

**3. MARQUE CON UNA X LO QUE MEJOR LE INTERPRETE:  
PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN.**

	<b>frecuente</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca o casi nunca</b>
<b>Uso Procesador de Texto</b>			
<b>Uso Planilla de Cálculo</b>			
<b>Uso Power Point</b>			
<b>Uso Internet para buscar información</b>			

<b>general</b>			
<b>Uso Internet para trabajar</b>			
<b>Uso Internet para declaración de impuestos</b>			
<b>Uso Internet para consultas previsionales</b>			
<b>Uso Internet para realizar mis trámites financieros</b>			
<b>Uso Internet para comprar</b>			
<b>Uso Correo Electrónico</b>			
<b>Uso cajeros Automáticos</b>			

**IV. A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN UNA SERIE DE PROPOSICIONES, QUE TIENEN CINCO (5) OPCIONES DE RESPUESTAS POSIBLES, ESCRIBA EN EL CASILLERO EL NÚMERO DE LA OPCIÓN QUE MÁS LE INTERPRETE.**

**1. Los cursos de Alfabetización Digital me permiten participar con personas de mi edad.**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**2. Con o sin cursos de Alfabetización Digital, los adultos mayores seguiremos marginados**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**3. Alfabetizarme Digitalmente me hace sentir más seguro (a) de mí mismo (a)**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**4. Aprender a usar recursos informáticos ha mejorado mi autoestima**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>



**5. Uso el chat para compartir con otras personas**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**6. Los cursos de Alfabetización Digital me acercaron a la comunidad**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**7. Usar Recursos Informáticos me mantiene activo mentalmente**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**8. Aprender a utilizar recursos informáticos actualiza mis conocimientos.**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**9. Alfabetizarme digitalmente me da la oportunidad de seguir desarrollándome como persona**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**10. A través de Internet actualmente participo en una agrupación de adultos mayores**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**11.Sin cursos de Alfabetización Digital, igual me siento integrado socialmente**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**12.A través de Internet me he incorporado a la defensa activa de los derechos del adulto mayor**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**13. Con mi experiencia y mis nuevos conocimientos informáticos puedo ser muy útil a la sociedad**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**14. El correo electrónico me acerca a las personas**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**15.No usar recursos informáticos es quedar postergado (a).**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**16.Usa Internet para visitar sitios de mi interés**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**17. Aprender a usar recursos informáticos me ha permitido trabajar**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**18. La Alfabetización Digital me hace sentir que aún yo soy un ciudadano importante**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**19. Alfabetizarme digitalmente me ha permitido compartir temas con gente más joven.**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**20. Uso Internet para comunicarme con agrupaciones de adultos mayores.**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>



**21. Los cursos de Alfabetización Digital me hacen sentir que soy considerado en el desarrollo del país**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**22. Alfabetizarme digitalmente no evita que me sienta un ser inactivo**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**23.A través de Internet realizo algunas compras**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**24.Me siento menos solo (a) usando el chat**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**25. Alfabetizarme digitalmente no me ha reportado ningún beneficio**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**26. A través de Internet he conocido los derechos del adulto mayor**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**27.A través de Internet realizo mis trámites bancarios**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**28. Uso el chat para hablar de temas de mi interés**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**29. Usar recursos informáticos me hace sentir muy útil**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**30. A través de Internet participo y me entero de actividades deportivas y recreativas**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**31.Navegar por Internet me mantiene al día culturalmente**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**32.A través de Internet realizo trámites y consultas previsionales**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**33.A través de Internet participo y me entero de actividades culturales**

<b>1</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>2</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>5</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

**MUCHAS GRACIAS POR SU IMPORTANTE COLABORACIÓN,  
SI DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO, POR FAVOR NO LO  
DUDE Y HÁGALO.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## **Anexo 6: Declaración Universal de Los derechos del Adulto Mayor.**

Convención de Ginebra de la Naciones Unidas, realizada en 1982.

### **Las personas de edad deberán:**

1. Tener acceso a alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuadas mediante ingresos propios suficientes y/o el apoyo de sus familias y de la comunidad.
2. Tener la posibilidad de trabajar o tener acceso a otras alternativas de obtener ingresos.
3. Poder participar en la determinación de cuándo y en qué medida cesarán de desempeñar actividades laborales.
4. Tener acceso a programas educativos y de formación adecuados.
5. Tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias y capacidades.
6. Poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.
7. Permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y en la aplicación de las políticas que afectan directamente su bienestar.
8. Poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.
9. Poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada.
10. Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de acuerdo con el sistema de valores culturales de cada sociedad.
11. Tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad.
12. Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado.
13. Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental.
14. Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidado o tratamiento,



con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre su calidad de vida.

15. Poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.
16. Tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.
17. Poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales.
18. Recibir un trato digno independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valorados, independientemente de su contribución económica.