

Brecha Digital y Personas Mayores: miradas de las y los Profesionales en Peñalolén (Santiago, Chile)

Digital Divide and Older People: Thoughts from the Professionals in Peñalolén (Santiago, Chile)

Herminia González-Torralbo¹, Francisca Ortiz-Ruiz² y Carla Bravo-Rojas³

¹ Universidad Central de Chile, Facultad de Derecho y Humanidades/Millennium Institute for Care Research (Santiago, Chile)

² Millennium Institute for Care Research (Santiago, Chile)

³ Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología

En el mundo digital, no todas las personas tienen la oportunidad de participar activamente. Las personas mayores en situación de vulnerabilidad o exclusión social suelen estar fuera de este mundo; de hecho, en el contexto latinoamericano, la brecha digital se incrementa en este grupo etario. En esta investigación se entrevistaron, a partir de un muestro intencionado, a 23 profesionales que trabajan con personas mayores en la comuna de Peñalolén (Santiago de Chile), con el objetivo de conocer su visión sobre cómo se vive la brecha digital en la vejez en un periodo caracterizado por el impacto de la pandemia COVID-19. Entre los resultados, las y los profesionales destacan dificultades y logros asociados a esta brecha, relativos a la (a) conectividad, vinculadas no sólo con el acceso a internet, sino también, derivadas de conflictos intergeneracionales que se generan en el ámbito privado; (b) digitalización, y acceso a servicios municipales, relativas a los esfuerzos realizados desde el gobierno local y nacional, y, (c) alfabetización digital. En las conclusiones, se tematizan las desigualdades asociadas a la brecha digital y se reflexiona sobre las limitaciones del estudio y propuestas para futuras investigaciones.

Palabras clave: brecha digital, personas mayores, vejez, TIC, tecnología

In the digital world, only some people can participate actively. Older people in situations of vulnerability or social exclusion are often out of this world. In fact, in the Latin American context, the digital divide increases in this age group. In this research, using an intended sample, 23 professionals who work daily with older people in Peñalolén (Santiago, Chile) were interviewed. The main objective was to identify their vision of how the ageing population lives through the digital divide in a period shaped by the COVID-19 pandemic. Among the results, the professionals highlight difficulties and achievements associated with this gap, related to (a) connectivity, linked not only to Internet access, but also derived from intergenerational conflicts that are generated in the private sphere; (b) digitalization, and access to municipal services, related to local and national government efforts, and (c) digital literacy. In the conclusions, the authors thematize the inequalities related to the digital divide and reflect on the limitations and proposals for future research.

Keywords: digital divide, older people, ageing, ICT, technology

El concepto de brecha digital (*digital divide* en inglés) hace referencia a la división estructural que existe entre las personas y el mundo digital. Esta brecha digital no solo está relacionada con el acceso, uso y oportunidades de las tecnologías digitales por la población en general y las personas mayores, en particular, sino también con las desigualdades existentes, tanto las de carácter estructural como aquellas relacionadas

Herminia González-Torralbo  <https://orcid.org/0000-0002-4929-2521>

Francisca Ortiz-Ruiz  <https://orcid.org/0000-0001-8538-4688>

Carla Bravo-Rojas  <https://orcid.org/0000-0002-3660-9681>

Las autoras agradecen a la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile, que financia este estudio a través del proyecto Fondecyt 1201115: "Género y vejez: una etnografía sobre la organización social y moral de los cuidados en la comuna de Peñalolén (Santiago de Chile)".

La correspondencia relativa a este artículo debe ser dirigida a Herminia González-Torralbo, Escuela de Derecho y Humanidades, Universidad Central de Chile, Lord Cochrane 417, 8330507, Santiago, Región Metropolitana, Chile. Email: herminiagonzalvez@gmail.com

con la edad, la etnia, el género o el parentesco, por mencionar algunas (Rivoir et al., 2019). Sabemos, por tanto, que esta brecha es un fenómeno interseccional, multidimensional y situado, atravesado por múltiples ejes de desigualdad (Rivoir et al., 2019). Al hablar de interseccional, nos referimos a que las personas mayores y, entre ellas, las mujeres personifican la superposición de factores excluyentes vinculados a la clase social, el género y la edad, entre muchos otros (González y Guizardi, 2020). Algunos/as autores/as señalan que "la brecha digital sería una nueva expresión de la desigualdad, en términos de las inequidades sociales en materia de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)" (Alva de Selva, 2015, p. 266), postulados que también han sido extensamente trabajados por Ellen Helsper (2021). Es más, cuando estas desigualdades impactan en la exclusión de las personas mayores del mundo digital, se habla de *brecha gris* (Rivoir et al., 2019). Este concepto, sin embargo, ha sido criticado por su tendencia a homogeneizar a la población mayor, desconsiderando, entre otras cosas, las múltiples desigualdades que la atraviesan, así como sus motivaciones y autopercepciones respecto de sus competencias digitales (Rivoir et al., 2019).

Existen cada vez más personas mayores que hacen uso de las TIC; sin embargo, la pandemia provocada por el COVID-19 ha puesto en evidencia la prevalencia de la brecha digital en las personas mayores. En América Latina, investigaciones realizadas sobre la evolución del uso de Internet por parte de las personas mayores han venido corroborando que el acceso de los hogares a las TIC está determinado por la disponibilidad de infraestructura, así como también por otras variables económicas, sociales y demográficas (Sunkel & Ullmann, 2019). Chile no se encuentra ajeno a este fenómeno. En el país, el 68,5% de personas de 60 años o más no utiliza Internet, en contraste con un 31,5% que sí lo hace (Martínez, Mata y Vega, 2020), cifras que se han visto afectadas por el COVID-19.

Debido a lo anterior, cada vez son más los estudios en la región y en el país que contemplan la relación entre brecha digital y personas mayores (Rivoir et al., 2019; Sunkel & Ullmann, 2019). En algunos de ellos se muestra el interés por analizar: (a) el uso de las TIC según diversas variables, como sexo, etnia, nivel educativo y residencia rural/urbana, entre muchas otras (Rondán-Cataluña et al., 2020; Sunkel y Ullmann, 2019); (b) el comportamiento discriminatorio de dichas variables en el uso de las redes sociales (Rondán-Cataluña et al., 2020); (c) el incremento en la intención de uso de las TIC asociada a mayor percepción de utilidad, facilidad de uso, condiciones facilitadoras, intención de uso e influencia social (Aguilar-Flores y Chiang-Vega, 2020) o (d) el estudio de la influencia del género en el uso de las redes sociales (Rondán-Cataluña et al., 2020). Acogiendo esta literatura, nuestro énfasis estuvo en investigar la percepción que las y los profesionales tienen sobre la brecha digital que experimentan las personas mayores, en tanto ellas y ellos asumieron un gran protagonismo en la resolución de las crisis provocadas por la pandemia del COVID-19, convirtiéndose, junto con los miembros de la familia, en los principales observadores de la cotidianidad digital de las personas mayores. Concretamente, las limitaciones —y prohibiciones— a la movilidad física que se impusieron en el país durante el periodo de cuarentena (Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Ministerio de Salud, 2022; Salazar-Norambuena, 2021) mostraron las dificultades de las personas mayores para acceder a las nuevas tecnologías digitales, debido a que en un lapso muy corto muchos de los servicios que se resolvían de manera presencial se digitalizaron. Al poner nuestro foco en las y los profesionales que trabajan con personas mayores, contribuimos a la literatura desde una mirada escasamente contemplada en los estudios que recientemente hemos enunciado sobre la relación entre brecha digital y personas mayores.

El objetivo de nuestro trabajo consistió en indagar en la experiencia de las personas mayores con respecto al impacto que el mundo digital tiene en sus vidas, desde la perspectiva de las y los profesionales que trabajan con ellas en los servicios municipales. Todo ello, enmarcado de una investigación con perspectiva etnográfica feminista sobre la organización social de los cuidados y las desigualdades sociales y de género que atraviesan las personas mayores en la comuna de Peñalolén, perteneciente a la Región Metropolitana (RM) de Chile. Concretamente, nos centramos en la visión de las personas que se encuentran en el mundo presencial, es decir, las y los profesionales que trabajan en servicios del gobierno local, sobre lo que sucede en las interacciones diarias de personas mayores —usuarios de los servicios municipales— y el mundo digital al que tienen (o no) acceso. Específicamente, desde una perspectiva etnográfica y de la mano de estrategias metodológicas presenciales y virtuales, realizamos, entre marzo y septiembre de 2021, 19 entrevistas a 23 profesionales que trabajan con personas mayores en dicha comuna, contexto en el que llevamos a cabo nuestro estudio de caso. Específicamente, Peñalolén es una comuna creada en 1981 (durante la dictadura militar chilena), situada en la parte oriental de la RM, con una extensión aproximada de 54 km² y compuesta por

cinco macrosectores: Peñalolén Alto, La Faena, Lo Hermida, San Luis y Peñalolén Nuevo (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2020).

Para el Censo de 2017, Peñalolén tenía un total de 241.599 habitantes, el 3,39% de la población de la RM (Instituto Nacional de Estadísticas, 2018). En los últimos 15 años, la comuna ha experimentado un crecimiento proporcional de personas mayores de 65 años o más, lo que corresponde a un 107% (de 10.034 a 24.922 personas) entre 2002 y 2017 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017). Esto se refleja en el Índice de Adultos Mayores, el cual alcanzó en Peñalolén 50,71 en 2017, comparado con el 20,44 de 2002 —transformación que se dio a nivel nacional—(da Silva Villar et al., 2021).

En 2015, según datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Ministerio de Desarrollo Social, 2018), en la comuna un 90% de las personas entre 15 y 29 años y un 65% de quienes tenían entre 30 y 59 años usaba Internet, mientras que, entre las personas mayores de 60 años, solo lo usaba un 22%. Datos más recientes de 2017 (Ministerio de Desarrollo Social, 2018) informan que solo un 31,5% de las personas mayores de la comuna usaba Internet, aun cuando al menos la mitad de los hogares disponían de dicha red informática (Equipo Multimedia Emol, 2020). De acuerdo con la IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2017), en hogares compuestos por personas de 65 años o más, un 54,6% tenía acceso a Internet, mientras que en hogares conformados por niños y/o adolescentes en etapa escolar, un 94% tenía dicho acceso, dando cuenta de la brecha existente. Asimismo, según datos de la quinta versión de la Encuesta Calidad de Vida en la Vejez de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Caja Los Andes (Herrera et al., 2020), en 2013 solo un 31% de las personas mayores contaba con Internet en su hogar, mientras que en 2019 la cifra alcanzaba un 50,6%, develando un aumento de casi 20% de las personas mayores con acceso a Internet. Sabemos que en Chile desde el año 2013 al 2015 hubo un gran incremento en la cantidad de personas con acceso a Internet, alcanzando un 54,5% (Cimoli & Castillo, 2016), pero, también, que la cifra en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es cercana al 80%, evidenciando una diferencia importante.

Marco Teórico

Brecha Digital y Desigualdades

Para comenzar, es necesario que hagamos una distinción basal. Existen dos mundos que pueden sobreponerse y complementarse, pero que para propósitos analíticos sirve su distinción (Ortiz & Espinosa-Rada, 2023). El primero es el *mundo digital*, que hace referencia a todo lo que en su esencia es escrito en códigos binarios y pertenece a la nube, es decir, a repositorios digitales que no se almacenan en el mismo lugar en que la persona está accediendo físicamente. Hablamos tanto de los medios sociales (Facebook, Twitter, Instagram, entre otros) como de los sitios webs y/o sistemas de distintas organizaciones que se encuentran *online*. El segundo, el *mundo real* (o "*presencial*", como lo llamaremos de aquí en adelante), que acoge todas las relaciones, interacciones y eventos que suceden por fuera de ese mundo digital. Ambos mundos existen y son codependientes (Helsper, 2017, 2021).

Como ha sido referido por mujeres y grupos disidentes, los datos no son neutrales, lo que impacta directamente en lo que nos constituye como seres humanos (O'Neil, 2016; Bartoletti, 2020). Lo que sucede en el mundo digital sí tiene impacto en las personas hoy en día. Un ejemplo de ello es cómo los datos privados asociados a las pensiones son tratados por empresas o gestores de pensiones: las personas son asignadas a un determinado esquema de jubilación, debido al perfil que tienen para el programa informático usado (Bartoletti, 2020). Así, las decisiones tomadas a través de estos programas impactan de forma directa, positiva o negativamente, en el monto de pensión recibido y, por tanto, en la vida cotidiana de las personas mayores. Este tipo de invasiones en la vida privada ha venido sucediendo por décadas y ha tenido un gran impacto en la vida cotidiana de las personas, en especial en las mujeres, en tanto el sistema digital y los diseños que moldean el mundo han estado siempre orientados a un tipo de público específico, los hombres (Criado Perez, 2019). Y aunque el nivel de control de todos los programas que ocurren en lo digital va en aumento con los años (O'Neil, 2016), crece el impacto del mundo digital en la vida del mundo presencial. Esto no significa que la tecnología sea intrínsecamente mala, sino que mientras este proceso va en crecimiento, importa más aún la relación entre las personas del mundo presencial y lo que ocurre en el mundo digital (Wachter-Boettcher, 2017).

Las investigaciones que se centran en lo que ocurre virtualmente son muchas veces caracterizaciones de lo que se ha llamado las poblaciones *WEIRD* (*Western, Educated, Industrialised, Rich and Democratic*) en

inglés, es decir, quienes residen en países del Norte global, con altos niveles de educación, industrializados, con grandes cantidades de dinero y viviendo en democracias (Henrich et al., 2010). Esto significa que no siempre lo digital es representativo de lo que sucede en la sociedad (Burgess et al., 2018).

Específicamente, el concepto de brecha digital (*digital divide* en inglés) ha sido definido por Agudo Prado y Pascual Sevillano (2008) como "la diferencia entre las personas que tienen acceso a los instrumentos y herramientas de la información y la capacidad de utilizarlos y aquellos que no lo tienen" (p. 114). Esta división no solo se da en términos de acceso, siendo el aspecto más estudiado hoy en día, sino también en relación a la participación, interacción y conocimiento de las tecnologías (Siaspera, 2018). A esto se la ha llamado la segunda brecha digital, es decir, la relación entre un cierto set de habilidades para usar estas tecnologías y tener la oportunidad de aprenderlas, algo que no sucede para todas las personas, lo que se debe a desigualdades más estructurales (DiMaggio & Hargittai, 2001). Este último aspecto es especialmente interesante en el caso de las personas mayores, ya que para muchas de ellas este tipo de tecnologías no existía durante su infancia y adolescencia. Esto ha supuesto involucrar estas tecnologías en sus vidas sin recibir algún tipo de inducción o de alfabetización digital (Siaspera, 2018). Así, la brecha digital no solo afecta a las personas que ahora son mayores, sino que también incrementa las desigualdades.

Así, se ha establecido en la literatura la existencia de tres "órdenes" relacionados con la brecha digital, representando cada uno una desigualdad distinta, pero que, a su vez, se pueden acumular (Helsper, 2021; Siaspera, 2018). La de primer orden hace referencia a la disponibilidad de los recursos para acceder en la práctica a todo lo que el mundo digital provee, por ejemplo, tener acceso a un computador conectado a Internet. En el segundo orden, ya contando con lo material, tener también la posibilidad de adquirir las habilidades para manejar este computador y las ventajas de Internet, es decir, ser alfabeto digitalmente. Y en el tercer orden está la posibilidad de hacer uso de las oportunidades que trae la digitalización.

Esta misma distinción es realizada por van Dijk (2017), quien problematiza cómo el proceso de adecuarse al uso de una tecnología posee cuatro etapas. Así, las personas de cualquier contexto pasan por estas distintas etapas hasta la cuarta, la que implica no solo acceder a las herramientas, sino también aportar activamente en el mundo digital. Estas etapas son: (a) contar con la motivación por acceder a la nueva tecnología, lo que está relacionado con factores sociales, culturales, mentales y psicológicos; (b) acceso físico y disponibilidad de los softwares, aplicaciones, redes, TIC y otros; (c) acceso a la educación necesaria para tener las habilidades digitales que permitan utilizar el mundo digital, es decir, contar con alfabetización digital, y (d) por último, utilizar las oportunidades que entregan las tecnologías de forma activa. Esta última etapa es lo que en el párrafo anterior mencionábamos como la brecha digital de tercer orden. Las cuatro etapas también han sido reconocidas por organizaciones internacionales cuando trabajan sobre este tema (Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2001; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2022). Se ha encontrado evidencia de que otros aspectos también influyen en que las personas puedan contrarrestar estas brechas digitales, como son la autopercepción de las personas respecto de si saben o no del tema o el contexto en particular en el que vive la persona (Benítez Larghi & Guzzo, 2021; Helsper, 2017).

Personas Mayores y lo Digital

Históricamente la edad de la persona, tanto la social, cronológica, funcional y subjetiva, ha sido usada como un estándar de lo que le corresponde según sus años, lo que tiene directo impacto en sus historias de vida (Lampland & Star, 2009; Osorio 2006a, 2006b). Las tecnologías digitales han venido cambiando nuestras relaciones sociales, por ejemplo, eliminando las restricciones geográficas para la creación de interacciones, generando expectativas positivas de mayor participación e integración (Machielse & Hortulanus, 2014). También han impactado ciertos estereotipos respecto de las (in)capacidades que las personas mayores tendrían al momento de hacer uso de las TIC. Además, las condiciones estructurales —la situación contextual de cada persona y los diferentes ejes de desigualdad que atraviesan sus vidas: clase social, etnia, género, parentesco, entre otras—, pueden acrecentar la brecha digital y el acceso y uso de estos medios.

Una parte importante de la población mayor no usa Internet, cuyas razones se vinculan con: (a) falta de acceso, herramientas o conocimientos; (b) costos asociados; (c) ausencia de interés; (d) desmotivación; (e) sentirse muy viejos/as; (f) miedo a la tecnología; (g) sensación de inseguridad y (h) alguna discapacidad (Morris, 2007). Existe un discurso de "viejismo" que genera que las personas mayores se sientan menos predispuestas a acceder y aprender sobre las tecnologías (McDonough, 2016).

Este concepto, *viejismo*, hace referencia a un marco teórico en particular:

Robert Butler (1969) acuñó este término para referirse al proceso de discriminación sistemática por motivos de edad. Para nuestra región, la traducción correcta es 'viejismo' (Salvarezza, 2002), el cual hace referencia a aquella conducta compleja que devalúa de forma consciente o inconsciente a las PM [personas mayores]. Este tipo de discriminación es generalizada en todas las poblaciones. (Bozanic Leal & Ortiz Ruiz, 2021, p. 186).

Por contraste, se ha comprobado que las personas mayores que usan estos medios (como, por ejemplo, tablets) aumentan sus conocimientos, interactúan más con sus familiares y generan una mayor conexión con la sociedad en general (Delello & McWhorter, 2017). Con el debido entrenamiento, muchas personas mayores se podrían ver beneficiadas al ser parte de este mundo digital, tanto en tareas burocráticas cotidianas como en la extensión de su participación en actividades de recreación (Jæger, 2004). De hecho, existe una interconexión virtuosa entre el uso de las tecnologías y la calidad de vida de las personas mayores (Abad Alcalá, 2014).

La sensación de sentirse "dejadas atrás" por la rapidez de la tecnología ha sido también un sentimiento reportado por personas mayores, lo que les hace difícil su conexión (Wu et al., 2015). Otros estudios han demostrado que esta brecha digital del segundo y tercer orden no está relacionada solo con la edad, sino que también con el nivel de educación, de ingresos, generación (Fang et al., 2019), capacidad de desempeño en el mundo digital (Jun, 2020) y el país de residencia (Lapa & Cardoso, 2013; Mubarak & Nycyk, 2017). Al respecto, se ha identificado la existencia de tres tipos de usuarios entre las personas mayores: quienes buscan información, quienes quieren crear/mantener relaciones sociales y, también, los que lo hacen por motivos pragmáticos, como el comercio (Hwang & Nam, 2017). También, las relaciones familiares se pueden ver dramáticamente disminuidas y/o deterioradas para las personas mayores, si sus principales medios de comunicación son las tecnologías en lugar del contacto estrecho (Lim & Tan, 2003). Para las personas mayores que han aprendido y usan la tecnología, esta comienza a ser parte central de sus vidas (Loges & Jung, 2001), dinámica que se vio exacerbada con la pandemia de COVID-19 (Wang et al., 2021).

Personas Mayores, Cuidados y Nuevas Tecnologías

La vivencia contextualizada de la pandemia ha puesto en evidencia múltiples crisis (sanitaria, económica y de cuidado), las cuales se han encarnado de forma diferenciada en las personas. Al respecto, las personas mayores han sido uno de los grupos etarios más afectados (Fuentes-García & Osorio-Parraguez, 2020; Pérez Orozco, 2014) mostrando, todavía más si cabe, una crisis de los cuidados asociada al proceso de desestabilización de un modelo de reparto de responsabilidades, relacionado con la reproducción social de la vida, sostenida, principalmente, en desigualdades de género (Pérez Orozco, 2006).

El uso de las nuevas tecnologías para dar solución a las necesidades de cuidado está siendo actualmente discutido en varias partes del mundo, considerando sus beneficios y limitaciones, como fuentes de reforzamiento de mecanismos de disciplina e inequidades (Hansen et al., 2022). Asimismo, el desarrollo de la medicina ha visibilizado con fuerza ciertos discursos en contra del envejecimiento, en los que la tecnología surge como solución frente a las dificultades asociadas al proceso de envejecer, lo que ha sido perjudicial al promover prejuicios negativos sobre esta etapa (Grenier, 2012). Las soluciones tecnológicas del cuidado implican ser contextualizadas como procesos, por lo que deberían ser enmarcadas como parte de un problema político que va más allá del desafío meramente tecnológico (Kovalainen, 2022). Además de ello, el acceso a la tecnología no debe quedar solo en eso; también está asociado a la capacitación sobre su uso, especialmente para personas mayores en situación de discapacidad, quienes podrían eventualmente ser los principales beneficiarios (Leahy, 2021). Tal como identifican Moser y Thygesen (2015), el uso de las tecnologías para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en aspectos relacionados con la salud tiene un gran potencial y es una discusión que está ocurriendo actualmente.

Diseño y Método

Nuestra investigación indagó en las relaciones que se tejen entre las personas mayores y las y los profesionales que se ocupan de la vejez en la comuna de Peñalolén. Específicamente, nos interesaba conocer las experiencias de las personas mayores con respecto al impacto que el mundo digital ha tenido en sus vidas, desde la perspectiva de las y los profesionales que trabajan con ellas en los servicios municipales, en un espacio de tiempo en cuyas dinámicas de vida y trabajo estuvieron afectadas por la pandemia.

Este trabajo se realizó en el marco de un proyecto de investigación etnográfica de tres años (2020-2023), que tuvo como objetivo general analizar las prácticas de cuidar y ser cuidado que atraviesan a la población en su proceso de envejecer en la comuna de Peñalolén. Así, el proyecto buscó contribuir al entendimiento de las relaciones de cuidado desde, entre y hacia las personas mayores por parte del Estado, el mercado, las comunidades y las familias expresadas en este territorio.

La perspectiva etnográfica feminista (del Valle, 2010) desde el enfoque cualitativo antropológico centrado en la experiencia y los discursos de las personas (Taylor & Bogdan, 1975/1984; Valles, 1999) fue nuestro encuadre metodológico. En concreto, la etnografía se desplegó en los diferentes macrosectores de la comuna en los que habitan las personas mayores, aplicando para ello las técnicas de la observación participante en sus lugares de sociabilidad, así como también entrevistas en profundidad a las personas mayores y entrevistas semiestructuradas a las y los profesionales que trabajan con ellas. Sobre estas últimas nos centramos en este artículo.

Participantes

Construimos el muestreo intencionado, a partir de la búsqueda de las y los profesionales que trabajan en los programas y servicios dirigidos hacia personas mayores —exclusivos para este conjunto de la población o para la población en general— en la comuna de Peñalolén. En el sitio web oficial de la comuna de Peñalolén, se menciona el organigrama de las personas a cargo de estos programas, información que nos permitió entrar en contacto con ellos/as. Además de ello, esta información fue confirmada por las mismas personas trabajando allí. Logramos un tamaño muestral de 23 funcionarios/as.

Entre los meses de abril y junio de 2020, realizamos una exploración de la red de atención (pública y privada) hacia la población mayor en Peñalolén, identificando los servicios dirigidos hacia las personas mayores (da Silva Villar et al., 2021). Con el fin de complementar la información, entre marzo y julio de 2021, realizamos entrevistas iniciales a cuadros directivos y funcionarios/as. Anonimizamos a todas las personas, usando seudónimos para resguardar su identidad. La distribución de las participantes se encuentra en la Tabla 1.

Tabla 1
Participantes

N°	Pseudónimo	Edad	Área de formación*	Cargo	Institución	Tipo de entrevista y fecha
1	Álvaro	36	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 1	Corporación Municipal 1	Presencial individual (01.03.2021)
2	Beatriz	30	Ciencias de la Salud	Corresponsable Programa Área de Salud/Centro de Salud Familiar 1	Corporación Municipal 1	Presencial individual (01.03.2021)
3	María	26	Ciencias de la Salud	Corresponsable Programa Área de Salud/Centro de Salud Familiar 1	Corporación Municipal 1	Presencial individual (01.03.2021)
4	Carlos	38	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Cargo de responsabilidad Área de Comunicación	Corporación Municipal 1	Virtual individual (01.07.2021)
5	Ana	59	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Cargo de responsabilidad Área de Salud	Corporación Municipal 1	Presencial individual (13.08.2021)
6	Óscar	54	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Cargo de responsabilidad Área de Salud y Educación	Corporación Municipal 1	Presencial individual (13.08.2021)

(continúa)

Tabla 1 (Conclusión)*Participantes*

N°	Pseudónimo	Edad	Área de formación*	Cargo	Institución	Tipo de entrevista y fecha
7	Laura	45	Psicología	Responsable Programa Atención Personas Mayores	Fundación Privada (sin fines de lucro)	Virtual individual (16.08.2021)
8	Pedro	49	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 2	Corporación Municipal 1	Presencial grupal (16.08.2021)
9	Carolina	42	Ciencias de la Salud	Directora Servicio de Salud/Centro de Salud Familiar 2	Corporación Municipal 1	Presencial grupal (16.08.2021)
10	Lara	42	Ciencias Económicas y Administrativas	Cargo político	Municipalidad	Presencial individual (16.08.2021)
11	Ángela	33	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Coordinadora Programa Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Virtual grupal (19.08.2021)
12	Cristina	32	Ciencias de la Salud	Miembro de equipo Programa Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Virtual grupal (19.08.2021)
13	Yolanda	28	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Miembro de equipo Programa Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Virtual grupal (19.08.2021)
14	Francisca	48	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Directora Servicio Municipal	Municipalidad	Virtual individual (20.08.2021)
15	Carmen	33	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 3	Corporación Municipal 1	Virtual individual (20.08.2021)
16	Claudio	32	Psicología	Gestor Programa Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Presencial individual (23.08.2021)
17	Patricia	59	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Coordinadora Unidad de Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Presencial individual (23.08.2021)
18	Ángel	37	Artes	Coordinador Programa de Atención a Personas Mayores	Corporación Municipal 2	Virtual individual (24.08.2021)
19	Cayetano	27	Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación	Miembro de equipo Servicio de Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Virtual individual (26.08.2021)
20	Gael	29	Ciencias de la Salud	Coordinador Talleres Unidad de Atención a Personas Mayores	Municipalidad	Presencial individual (27.08.2021)
21	Gloria	46	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 4	Corporación Municipal 1	Virtual individual (31.08.2021)
22	Camila	33	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 6	Municipalidad	Virtual individual (02.09.2021)
23	Amaro	37	Ciencias de la Salud	Cargo de responsabilidad Centro de Salud Familiar 5	Corporación Municipal 1	Virtual individual (07.09.2021)

* La Comisión Nacional de Acreditación de Chile (CNA), encargada de los procesos de acreditación de programas de pregrado y posgrado, agrupa cada programa en diferentes áreas, entre ellas, "Artes", "Ciencias de la Salud", "Ciencias Económicas y Administrativas", "Ciencias Sociales, Políticas y de la Comunicación" y "Psicología" (CNA, 2023). Para esta investigación acogemos las definiciones de las áreas de la CNA.

Instrumentos

Entrevista

Realizamos una entrevista semiestructurada a cada uno de los 23 participantes. Las preguntas realizadas fueron relativas a: (a) perfil de las personas mayores usuarias de los servicios y sus cuidadores; (b) el trabajo que realizan en la comuna de Peñalolén con personas mayores y sus cuidadores (cómo es el día a día, qué desafíos enfrentan, los logros alcanzados, las dificultades afrontadas durante la pandemia) y, (c) la relación que mantienen como profesionales con sus jefaturas, y con la institución en la que trabajan.

Diario de campo

Los diarios de campo consistieron en recoger la información sobre el trabajo de campo realizado durante los meses en las que se realizaron las entrevistas. Allí, la investigadora responsable reflejó sus impresiones respecto del acceso a las personas entrevistadas, cómo las y los profesionales percibieron las preguntas formuladas, y cómo se sintió durante las entrevistas. Cuando las entrevistas fueron presenciales en los diarios de campo también se recogieron las informaciones relativas a los espacios laborales, así como también, las interacciones de las y los profesionales con las personas mayores.

Procedimiento

Entre agosto de 2020 y septiembre de 2021, realizamos 19 entrevistas (9 presenciales y 10 virtuales) a 23 funcionarios/as: 16 fueron individuales y tres grupales, con una duración promedio de 60 minutos. La mayoría de las entrevistas, tanto virtuales como presenciales, fueron realizadas en (o desde) los lugares de trabajo, excepto una de las entrevistas virtuales en el que la persona entrevistada se conectó a través de la plataforma zoom desde su casa. Todas las entrevistas fueron realizadas por Herminia González Torralbo, antropóloga e investigadora responsable del proyecto. A cada uno de las y los participantes le informamos de la voluntariedad de su participación y el derecho al anonimato. Cada participante firmó un consentimiento informado, previamente aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Central de Chile.

Análisis de la Información

Las entrevistas las grabamos, transcribimos y sometimos al análisis de discurso (van Dijk, 1999, 2016) con el software MaxQDA 2001 (VERBI Software, 2001). Creamos una matriz analítica compuesta por cinco macrocategorías: (a) perfil de las personas mayores/usuarias de los servicios, (b) servicios dirigidos a las personas mayores/usuarias, (c) trayectorias y trabajos de las y los profesionales, (d) impacto de la pandemia y (e) brecha digital. La codificación de las entrevistas la realizamos de manera inductiva. Cabe mencionar que las macrocategorías emergen a la luz de un proceso que no es lineal, sino que es un trabajo iterativo entre las conceptualizaciones y la realidad analizada. Por lo mismo, ellas son interdependientes entre sí. Realizamos los análisis en relación con los ejes teóricos que hemos mencionado. A lo largo de este proceso, nos reunimos regularmente como equipo para compartir nuestras impresiones y hacer cambios oportunos en la codificación, involucrándonos en el proceso de análisis. Específicamente, en este texto nos centramos en la macrocategoría "brecha digital", compuesta a su vez por seis categorías. Nuestros ejes analíticos centrales alrededor de los cuales quedaron agrupadas fueron: (a) conectividad, (b) digitalización y acceso a servicios municipales y (c) alfabetización digital. Asimismo, analizamos los diarios de campo de la misma forma en la que fueron analizadas las entrevistas.

Resultados

Durante la crisis sanitaria producida por la pandemia de COVID-19, los diversos usos dados a las TIC (nos referimos a su uso, su conocimiento y a las dificultades implícitas en su uso) y a Internet posibilitaron la continuidad de ciertos aspectos de la vida cotidiana, a partir del mantenimiento de la comunicación con redes familiares, laborales y comunitarias. Todo ello se dio en un contexto en el que, como ya mencionamos, las restricciones en la movilidad conllevaron, en muchos casos, la inevitable adaptación al contexto virtual. Esto supuso que un gran número de personas mayores se encontraran incomunicadas durante los primeros meses de la pandemia, expandiendo exponencialmente la brecha digital. Durante este periodo, las y los profesionales, desde sus ámbitos de actuación en centros de salud y servicios sociales comunales, identificaron

dificultades y desafíos asociados a la conectividad, digitalización y acceso a los servicios municipales y alfabetización digital. Sobre ellos, profundizamos a continuación.

Conectividad

La conectividad —referida a la capacidad de conexión y vínculo a través de las redes digitales— se transformó en una pieza fundamental para mantener la comunicación entre las personas durante la pandemia. Al respecto, Francisca, Claudio y Laura puntualizan, por ejemplo, cómo el uso de plataformas—(especialmente, WhatsApp y Zoom) permitió la continuidad en la comunicación con las y los usuarios de los servicios municipales, mostrando no solo las *dificultades*, sino también las *estrategias* que las personas mayores y sus redes cercanas fueron adoptando para superar las limitaciones en la comunicación emanadas del contexto pandémico. Pero también dan cuenta de la otra cara de la misma moneda, el caso de aquellas personas mayores que no pudieron mantener la conectividad o que solo pudieron hacerlo gracias a la ayuda de un familiar.

Concretamente, Claudio explica que una gran cantidad de personas no tenía (ni tiene) acceso a *conexión de Internet* o a un dispositivo móvil, lo que imposibilitó el manejo de las redes sociales, impactando en el acceso a la información entregada por los distintos servicios y programas de la Municipalidad de Peñalolén que, durante la pandemia, fueron el único medio a través del cual lograron acercarse a la comunidad:

Nuestro mayor tema es con comunicaciones, porque la gente está totalmente incomunicada desde que el terreno dejó de ser físico por la pandemia. La gente no se enteró más de las cosas. O sea, no más, digo, el porcentaje grueso que no se conecta a Internet, que no tiene redes sociales, no tiene cómo enterarse. (Claudio, comunicación personal, Municipalidad, 23 de agosto de 2021).

Esta dificultad de acceso a la información de las personas mayores a las redes sociales virtuales también fue señalada por Laura, quien puntualiza que las limitaciones en el acceso a una red de Internet asociadas a la posibilidad de conexión, así como también por la ausencia de conocimientos respecto de su uso, acentuó la exclusión de las personas mayores, quienes tuvieron que sortear barreras asociadas a la tramitación de distintos beneficios otorgados por los servicios públicos desde las plataformas digitales:

Se tuvo que solicitar, en algunos casos, otros apoyos de servicios sociales, como ayudas técnicas. También apoyo en el tema de los bonos [beneficios económicos entregados por el Estado de Chile a determinados segmentos de la población], porque eso ha sido gran, gran tema: todo lo tecnológico que nos obligó la pandemia a utilizar. Para las personas mayores fue algo totalmente discriminatorio, porque no tenían eso y muchos no pudieron acceder y se vieron privados de montones de cosas, porque no tenían Internet o no sabían cómo utilizarlo. (Laura, comunicación personal, Fundación Privada, 16 de agosto de 2021).

Frente al reconocimiento de estas dificultades en temas de conectividad y las consecuencias que se derivan de ello, Francisca relata cómo desde el Servicio Municipal en el que trabaja se hicieron cargo del problema, en conjunto con el programa Conecta Mayor, mediante la entrega de dispositivos móviles y capacitaciones a las personas mayores sobre el uso de las TIC y las plataformas digitales:

Francisca: Y, por último, nosotros también tenemos el programa, el Conecta Mayor, este que hizo Don Francisco [reconocido animador chileno, quien encabezó la Teletón], que también no era suficiente con lo del programa porque ahí también metimos... hicimos un Empleo Joven, nosotros hacemos todo con... Y estos cabros iban a las casas de los que les dieron los teléfonos, porque era una capacitación, y con eso no... Y ellos iban a las casas a entregarles el teléfono y a enseñarles; si necesitaban otra vez, iban otra vez.

Investigadora: ¿Y les daban también un teléfono?

Francisca: Sí, el Conecta Mayor, eso es, que les daban un teléfono, ese es el programa de Don Francisco, que hizo como una Teletón. (Francisca, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 20 de agosto de 2021).

La Fundación Conecta Mayor de la Pontificia Universidad Católica de Chile es una iniciativa nacida en el año 2020, durante la pandemia. La fundación comienza con la campaña "Vamos Chilenos", iniciativa benéfica transmitida por los canales de ANATEL el 18 y 19 de septiembre, conducida por Mario Kreutzberger (Don Francisco), con el objetivo de visibilizar a las personas mayores vulnerables y recaudar recursos para ir en su ayuda. Con la recaudación de dinero durante los días en que se transmitió el programa, se hizo entrega de aparatos tecnológicos para facilitar el encuentro intergeneracional con el mundo digital.

Otra de las dificultades asociadas a la conectividad señalada por las y los profesionales se vincula con los conflictos que se derivan de los *procesos de aprendizaje del uso de las TIC* en el entorno familiar, muy vinculado a las posibilidades de conexión a Internet. En este sentido, Claudio menciona que, en el marco de un diálogo intergeneracional en el ámbito privado, se produjeron ciertas tensiones que se derivan del apoyo de las redes familiares:

El logro es que se conectan, demostrar que sí pueden. Y que también sirve para que otros digan como: "A ver, ¿qué es lo que está pasando? ¿Por qué yo no puedo si el resto puede?", que también nos ha pasado. Muchas veces me he dado cuenta de que el aprendizaje interferido por temas afectivos vinculares del propio entorno que no favorecen, que no ayudan a conectarse, pero no es que no ayuden porque sí, sino que hay un conflicto detrás. Y pareciera que, incluso me atrevería a decir, como un interés. Es como un doble discurso de "Ah, y tú tienes que conectarte, pero después, si...". Cuando te tienes que conectar es como un problema que te conectes. Entonces, es como un discurso ambivalente, es como "que se conecte mi padre, mi madre, un familiar", pero después es como "no, pero...". No, ninguna ayuda. Entonces, después viene la queja: "Ay, es que no se conecta". (Claudio, comunicación personal, Municipalidad, 23 de agosto de 2021).

Esto mismo lo señala Camila, al afirmar que el problema no solo radica en el acceso a Internet por parte de las personas mayores, sino también en el acompañamiento que reciben de las redes de apoyo familiares respecto a la exploración y aprendizaje del uso de las plataformas digitales, manifestando que esto es un desafío que compete de igual manera a los servicios de atención primaria:

Sí, el tema de la comunicación, yo creo que desafío... Un desafío actual es el centro diurno, en el fondo, es de cómo retomamos esto, porque mucha gente me dice: "Ah, claro, pero la gente no se conecta porque no tiene Internet". No, la verdad es que actualmente mucha gente tiene acceso a Internet, pero muy poca gente tiene el tiempo y las ganas de sentarme con mi papá y ponerle mi computador y decirle: "Papá, mira, así es la clase del kine [kinesiólogo]", porque se desorientan, se desatienden. Entonces, también implica que alguien tiene que estar ahí al lado y eso es lo que las familias no tienen mucha disponibilidad, no tienen mucho tiempo; entonces, creo que ese es un desafío actual: cómo reformular el centro diurno. (Camila, comunicación personal, Municipalidad, 2 de septiembre de 2021).

No obstante, tal como relata Claudio, las posibilidades reales de conexión de las personas mayores, gracias a la ayuda de otros/as ha contribuido a desmitificar los prejuicios asociados al analfabetismo digital de este grupo etario y, en consecuencia, las capacidades de aprendizaje de las personas mayores respecto al manejo de las TIC:

Iban a ser 25 clubes que se iba a ampliar esto. Pero, bueno, llegó la pandemia y todo eso se... Ese proyecto se paralizó. Se paralizó también por prejuicio, porque la verdad es que el tema de la actividad por Zoom se pudo haber hecho mucho antes, pero estaba este prejuicio, que si se iba a conectar... De hecho, cuando iniciamos, cuando lo propusimos, dijeron "probemos", así como "probemos tres meses a ver si se conecta" y sí, tuvimos harta concurrencia al principio, inscripción, pero mucha gente se bajó en el camino, porque no podía conectarse y otro aprendió o buscó estrategias: familiar, que vaya alguien que le ayude a conectarse... Y, por último, sabe encender el Zoom. Tienes que apagar igual la sesión tú, pero él sabe conectarse ¿ya? Por lo menos sabe conectarse y eso es... Rompió la barrera. Y eso fue que, el programa que inicialmente era de enero a abril, llegamos hasta el día de hoy. (Claudio, comunicación personal, Municipalidad, 23 de agosto de 2021).

Digitalización y Acceso a Servicios Municipales

Digitalizar los servicios públicos a través de la transformación digital es fundamental para alcanzar el progreso social y lograr el bienestar digital de todos los ciudadanos/as (Huamán & Medina, 2022)). Es más, las y los ciudadanos "deben tener la capacidad de ejercer la ciudadanía digital, sustentada en la igualdad y en la protección de los derechos y libertades, para generar un cambio cultural y estructural de la sociedad" (Huamán & Medina, 2022, p. 102). Dos pilares son los que sostienen la estrategia de transformación digital para Chile: "Chile conectado sin brechas y Chile digitalizado. Estos pilares a su vez configuran el ecosistema digital." (Órdenes et al., 2023, p. 7). Desde el segundo pilar, la digitalización del Estado es una prioridad, lo que implica "el diseño e implementación de planes digitales para bajar la agenda a nivel sectorial y en diferentes niveles de gobierno" (Órdenes et al., 2023, p. 9).

Relacionado con lo anterior, las y los profesionales observan, desde sus propias experiencias en el trabajo cotidiano de los distintos programas y servicios a nivel de gobierno local, cómo la digitalización de los servicios y el acceso digital a los mismos provocó la exclusión de las personas mayores, poniendo al descubierto la existencia de esta brecha digital. La pandemia conllevó la obligación de digitalizar la comunicación de diversos programas, lo que dio cuenta de las complejidades respecto al acercamiento de la información a las personas mayores a través de las plataformas digitales, pero también la imposibilidad de traspasar

totalmente la comunicación hacia la virtualidad. Frente a ello, las y los profesionales mencionan cómo diferentes redes de apoyo se han ido integrando a los procesos de aprendizaje digital de las personas mayores, en especial desde la comunidad.

En este sentido, Álvaro relata que la decisión de digitalizar (o no) algunos de los servicios del Centro de Salud Familiar asociados, por ejemplo, a la toma de horas médicas, tuvo en consideración las dificultades de acceso que las personas mayores tendrían, debido a la necesaria alfabetización digital. Desde su experiencia cotidiana, afirma que las elecciones de las personas mayores están ligadas a la presencialidad de los procesos y, por lo tanto, el tránsito hacia la virtualidad se vuelve desafiante:

Eso ocurría, de hecho, nosotros con N y con la jefa, hace un tiempo estuvimos viendo un tema que se llamaba Hora Fácil, para ver la posibilidad de digitalizar toda la atención de... de diferentes profesionales a una plataforma. Pero yo creo que... tanto como culturalmente, como por... y también desde el punto de vista obviamente de rango de edad, siempre hay una limitante de decir: "oye, tecnológicamente ¿cómo lo hacemos?". Cómo lo hacemos con el mayor de 65 que a veces no se maneja con la tecnología, qué pasa con esto. Eso pasó también, que la estrategia que te decía yo, lo de las horas presenciales con el adulto mayor, salió exclusivamente y dijimos: "no, el adulto mayor no va a pedir la hora, va a ir al consultorio". Así lo hacía. (Álvaro, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 1 de marzo de 2021).

Pero también, profesionales como Amaro, desde el Centro de Salud Familiar 5, y Laura identificaron otras dificultades asociadas a la desinformación sobre los servicios existentes, las cuales, no solo tienen que ver con el acceso a las TIC en el contexto pandémico, sino también porque: (a) no se encuentra esa información en línea o (b) no se agrega la información en un formato inclusivo para las personas mayores:

Sí, es verdad, ahora mucha de la información que los pacientes manejan es porque consultan acá, en forma presencial. No está disponible en línea o de otra forma. (Amaro, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 7 de septiembre 2021).

La brecha digital se notó muchísimo. Entonces, a veces mi registro era solamente para pedir que llamara un asistente social al usuario mayor y le explicara cómo acceder a los bonos, porque ni siquiera esa información la tenían muy clara. (Laura, comunicación personal, Fundación Privada, 16 de agosto de 2021).

Sin embargo, frente a las dificultades relatadas, también identificamos estrategias que contribuyeron a que las personas mayores pudieran acceder a los programas y talleres que continuaron funcionando durante los meses de confinamiento en modalidad remota. Carmen, desde el Centro de Salud Familiar 3, detalla los logros conseguidos por las y los profesionales en relación con la continuidad de la comunicación y los flujos de información con las personas mayores:

Creo que uno de los logros, un poco, de nosotros, es haber podido mantener ciertas prestaciones, no sé, de estos, por ejemplo, programas del adulto mayor autovalente, que eran una cosa netamente presencial y el poder, un poco, reinventarse para esta pandemia. Los chicos, o sea, yo me pongo la mochila [me implico con ellos en lo que sea necesario]... un siete por ellos, así, porque el salir, el ir casa a casa, el preguntarles cómo se podían... (Carmen, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 20 de agosto de 2021).

Por su parte, Ángel relata cómo se desarrolló el taller de radioteatro para personas mayores —ejecutado en modalidad remota durante enero de 2021— y cómo fueron sorteando las dificultades ligadas al uso de las TIC y las plataformas de comunicación (Zoom):

Cuando partimos en enero, estaban muy emocionados porque llevaban, literalmente, un año sin interactuar con más gente. Entonces, igual era un desafío muy alto el controlar también la expectativa porque la brecha digital era muy alta, entonces había varios que se frustraban, que no entendían la aplicación, que... o el otro que sabía un poquito más de la aplicación, que se frustraba porque el otro no sabía. Entonces, cuando estaban en el ensayo mantenían los micrófonos abiertos y peleaban entre ellos, después se arreglaban y después, ya, todos contentos. Entonces, eran espacios de encuentro de postpandemia. El año pasado fue más duro que ahora, entonces, que hayamos podido realizar el taller, en este caso virtual, era una gran vía de escape y con mayor razón poder juntarse, aunque sea por una mañana o una tarde, para grabar. (Ángel, comunicación personal, Corporación Municipal 2, 24 de agosto de 2021).

Alfabetización Digital

La alfabetización digital es un instrumento clave para la ruptura de la brecha digital en las personas mayores, en tanto posibilitan que las personas mayores optimicen el uso de las TIC para mejorar su situación personal y social (Abad Alcalá, 2016). Apuntando a la necesaria alfabetización digital de este grupo de la población, Lara, desde su cargo político en la municipalidad, destaca la complejidad implicada en darle continuidad a los programas y servicios de manera virtual, principalmente por la existencia de una

importante cantidad de población mayor que no está familiarizada con las TIC. A pesar de que la institución convocó a diversos talleres en modalidad remota, la participación se vio obstaculizada:

Nosotros vemos que, claro, viene la pandemia, cada uno toma la decisión muy consciente de que tiene que cuidarse, que no puede salir, porque ya esto afecta obviamente, algo inesperado, viene a cambiar un poco la vida cotidiana y, por lo tanto, los clubes, en la medida de lo posible, también tratan de coordinarse a través del WhatsApp, de los grupos de WhatsApp; los que tienen. No todos cuentan, porque obviamente los adultos mayores no están tan familiarizados con las tecnologías, las TIC. (Lara, comunicación personal, Municipalidad, 16 de agosto de 2021).

Por su parte, Carmen, del Centro de Salud Familiar 3, identifica los logros evidenciados en los procesos de alfabetización digital de las personas mayores durante la pandemia, destacando el *diálogo intergeneracional* implicado en los procesos de aprendizaje:

[...] y que las nietas, que ahora ya no iban al colegio, que estaban ahí, sí podían ayudarlos con el celular. Y que, "miren, ¿sabe qué? vamos a hacer las reuniones por Zoom, nos vamos a juntar todos los días igual". Y la nieta es la encargada de conectarla y vamos a hacer los ejercicios igual. Y, mantener y educar también, a muchos les enseñaron cómo usar un celular, que sí tenía para hacer la llamada por videollamada y que no tenía ni idea cómo se usaba. Y, que les enseñaron a todos, uno por uno, un poco de educación tecnológica de... para mantenerlos conectados, también muchas veces con sus propios familiares. Entonces... yo creo que ese fue uno de los logros, un poco, que yo doy... Como que me pongo el sombrero [admirar el trabajo que hacen] por el equipo, mantener un poco esa... ese desafío y no perderlo nunca, porque al principio nosotros decíamos, "pero, pucha, tú conocí nuestra población, o sea, el celular que usan... con suerte, ni siquiera se saben su número. Entonces... le vamos a pedir que ahora haga una videollamada". (Carmen, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 20 de agosto de 2021).

Otro factor que identificamos como positivo en relación con los procesos de alfabetización digital vividos durante la crisis social y sanitaria tiene que ver con la contribución de la Fundación Conecta Mayor, principalmente en el acceso a los dispositivos móviles y en el despliegue de voluntarios/as para la capacitación sobre el uso de las TIC. En este sentido, Gael identifica el rol de la fundación en la masificación del uso de herramientas digitales en la población más vulnerable de Peñalolén y los desafíos asociados con la alfabetización digital de las personas mayores:

[...] justo ha sido un proceso de cierre de la campaña donde hay que estar constantemente revisando casos de personas mayores vulnerables, por así decirlo, que... ya les hemos entregado el dispositivo telefónico, porque era una campaña que entregaba beneficios telefónicos asociados a un plan de datos de 24 meses; entregaba dos cajas de alimentación en distintas fechas... Y eso nos ha permitido visualizar que tenemos un desafío importante en cuanto al acercamiento digital de las personas. (Gael, comunicación personal, Municipalidad, 27 de agosto de 2021).

No obstante, en el marco de los desafíos presentados en los procesos de acompañamiento para el uso de los dispositivos móviles, se menciona la necesidad de facilitar capacitaciones. Por ejemplo, Francisca reconoce la importancia de un mayor número de capacitaciones sobre el uso de los dispositivos, comprendiendo que los procesos de aprendizaje difieren en cada persona. En este sentido desde el servicio municipal en el que ella trabaja se hicieron cargo de las capacitaciones que no contemplaba el programa, desplegando un equipo de jóvenes encargados del acompañamiento en los procesos de alfabetización digital, dando cuenta nuevamente de la importancia de los diálogos intergeneracionales en procesos de aprendizaje de medios digitales:

Sí, el Conecta Mayor eso es, que les daban un teléfono, ese es el programa de Don Francisco, que hizo como una Teletón. Pero el programa le lleva una caja de alimentos y como una capacitación y vimos que con una capacitación no daba. Entonces, ahí contratamos jóvenes estudiantes y ellos iban a dejarles los teléfonos, iban a dejarle las cajas de mercadería, siempre los mismos, y ellos los capacitaban y les volvían a enseñar y, si tenían que ir de nuevo, iban de nuevo. Entonces, nosotros les hicimos como cuatro o cinco capacitaciones para que aprendieran a usarlos. (...) Claro, a la semana siguiente se les olvidó, entonces tení que volver a reforzarlos. (Francisca, comunicación personal, Corporación Municipal 1, 20 de agosto de 2021).

Conclusiones

A la luz de nuestro recorrido, nos gustaría puntualizar varios elementos conclusivos relativos a la mirada que las y los profesionales que trabajan en la comuna de Peñalolén tienen sobre la brecha digital que experimentan las personas mayores, la cual, como hemos podido comprobar en los relatos, se ha visto agudizada durante el periodo de la pandemia.

En primer lugar, destacamos estrategias situadas en esfuerzos y compromisos sostenidos en las estrechas relaciones entre las y los profesionales y sus usuarios, que contribuyeron a que las personas mayores pudieran

acceder a los programas y talleres que continuaron funcionando durante los meses de confinamiento, en modalidad remota. Los apoyos también emanaron del ámbito familiar, especialmente de nietas y nietos, los que sirvieron de puente entre las personas mayores y las plataformas digitales.

En segundo lugar, encontramos que el acceso a las tecnologías digitales e inclusión de la población mayor que no está familiarizada con las TIC y que no tiene acceso a dispositivos móviles ni a redes de conexión, requiere una capacitación más intensiva, o más expandida en el tiempo, sobre el uso de los dispositivos, promoviendo la alfabetización digital, desde el entendido que los procesos de aprendizaje difieren en cada persona.

Discusión

Para finalizar, en primer lugar, queremos puntualizar que, si bien en nuestro análisis establecimos una caracterización asociada a tres categorías (conectividad, digitalización y acceso a servicios municipales y alfabetización digital), que emergieron a la luz de las entrevistas que realizamos, observamos que no siempre fue posible establecer una separación estricta entre ellas, debido a dimensiones que van más allá de lo estructural y que no siempre están consideradas en los análisis relativos a la brecha digital. Nos referimos a aquellas que emanan de las desigualdades de género, parentesco y clase social y que nos muestran que el proceso de envejecer es heterogéneo. No obstante, a partir de los relatos de las y los profesionales, hemos podido identificar que el acceso a Internet no solo depende de las posibilidades reales de conexión asociadas a infraestructura. Si bien no desconocemos que existen brechas para lograr un Chile conectado, asociadas, entre otras, a los ingresos y singularidades geográficas como, por ejemplo, las relacionadas con las características particulares relativas a cada macrosector de la comuna, en nuestro trabajo encontramos que aquellas relativas a las posiciones de parentesco que ocupan las personas mayores en el marco de las dinámicas familiares que existen al interior de los hogares pueden actuar, en algunos casos, como obstaculizadoras de la conexión y en otras como facilitadoras. Así, podemos concluir que las dificultades en la conectividad no solo están relacionadas con el acceso a Internet, sino también con diversos conflictos que se generan en el diálogo intergeneracional en el ámbito privado del hogar (Órdenes et al., 2023).

En segundo lugar, identificamos que la necesidad de digitalizar los servicios comunales no solo depende de esfuerzos a nivel local; dependen, sobre todo, de políticas nacionales que provean recursos suficientes, reconociendo las desigualdades en el acceso a los recursos que existen en cada territorio y dentro de los mismos. La pandemia provocó la aceleración de los procesos de digitalización de los diversos servicios orientados a las personas mayores, lo que puso al descubierto la desarticulación entre estos y la escasa familiarización vinculada a la capacitación en el uso de las TIC. De forma más precisa, encontramos que ciertas dificultades asociadas con la digitalización y el acceso digital a los servicios públicos por parte de las personas mayores se articulan a la luz de tres ejes fundamentales: (a) la *comunicación* de los servicios y prestaciones con las y los usuarios; (b) la *desinformación* de las y los usuarios, provocada por la deficiencia y vacíos en la comunicación de los servicios públicos y (c) el déficit en la capacitación en el *uso* de las TIC en la población mayor. Al existir una gran cantidad de personas mayores desinformadas sobre el funcionamiento digital de ciertos servicios, la brecha digital se amplió aún más, sobre todo durante los meses de confinamiento, en los que la principal alternativa para acceder a estos era a través de las plataformas digitales, lo que dificultó el acceso a beneficios sociales, talleres y programas ofrecidos en la comuna.

Limitaciones

Por último, quisiéramos mencionar algunas limitaciones de nuestro estudio que nos permiten pensar, a la vez, en futuras investigaciones que sigan trabajando en esta línea:

1. Estudiar la brecha digital de las personas mayores desde la óptica de las y los profesionales que trabajan con ellas entrega información valiosa, la que se enriquecería aún más al complementarla con las propias experiencias relativas al mundo digital de las personas mayores.
2. Tal como la literatura reconoce, el mundo digital presenta ciertas barreras de entrada debido a múltiples desigualdades que obstaculizan la pertenencia al mundo presencial de las personas mayores. Por tanto, al problematizar la brecha digital, estamos, al mismo tiempo, dejando fuera a todas esas personas mayores que no usan o no están familiarizadas con las tecnologías.

3. En nuestro estudio no profundizamos en la brecha entre las personas que tienen el conocimiento (y las que no) acerca de la funcionalidad de las plataformas digitales y cómo las utilizan. Por ejemplo, se podría indagar en el tipo de relaciones e interacciones que entablan las personas mayores de forma *online*, por una parte, o, por otra, en los usos que las personas mayores hacen de las plataformas digitales, incluyendo tipos de sitios web a los que acceden, horarios y usos en particular.
4. No logramos adentrar en cómo se expresa la brecha digital considerando las diferencias del proceso de envejecer por macrosector.
5. Nos aproximamos al análisis de la brecha digital en las personas mayores en un momento histórico global en el que las vidas de todas las personas estuvieron afectadas por la pandemia por el COVID. Es por ello que consideramos que sería conveniente analizar de qué forma esta brecha digital se hace presente en las personas mayores más allá de esta crisis multidimensional a nivel mundial. Señalamos esto, debido a nuestro supuesto de partida, aquel que señala que ha sido la crisis pandémica la que ha puesto en evidencia la prevalencia de la brecha digital en las personas mayores.

Estos temas podrían constituir el origen de futuras investigaciones.

Referencias

- Abad-Alcalá, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Revista Científica de Educomunicación*, 21(42), 173-180. <https://doi.org/10.3916/C42-2014-17>
- Abad Alcalá, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Prisma Social*, 16, 156-204. <https://revistaprimasocial.es/article/view/1256/1319>
- Agudo Prado, S. & Pascual Sevillano, M. Á. (2008). Posibilidades formativas de las tecnologías de la información y comunicación en las personas mayores. *Pixel-Bit: Revista de Medios y Educación*, 33, 111-118. <https://recvt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61387/37400>
- Aguilar-Flores, S. M. & Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296-308. <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Alva de la Selva, A. R. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265-285. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)72138-0](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)72138-0)
- Bartoletti, I. (2020). *An artificial revolution: on power, politics and AI*. Indigo Press.
- Benítez Larghi, S. & Guzzo, M. R. (2021). Desigualdades digitales y continuidad pedagógica en Argentina. Accesos, habilidades y vínculos en torno a la apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia. *Cuestiones de Sociología*, 26(135), Artículo e135. <https://doi.org/10.24215/23468904e135>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2017). *Peñalolén: Reporte comunal 2017* [Conjunto de datos]. https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2017&idcom=13122
- Bozanic Leal, A. y Ortiz Ruiz, F. (2021). Estereotipos sobre el envejecimiento entre profesionales de salud en Chile: una exploración en tiempos de pandemia. *Anthropologica*, 39(47), 183-220. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.007>
- Burgess, J., Marwick, A. & Poell, T. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of social media*. SAGE. <https://dx.doi.org/10.4135/9781473984066>
- Cimoli, M. & Castillo, M. (Coords.). (2016). *La nueva revolución digital: de la Internet del consumo a la Internet de la producción*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, División de Desarrollo Productivo y Empresarial, Unidad de Innovación y Nuevas Tecnologías. <https://repositorio.cepal.org/items/8c091215-7778-4516-9c8a-7dc0d6454dea>
- Criado Perez, C. (2019). *Invisible women: Exposing data bias in a world designed for men*. Chatto & Windus.
- Comisión Nacional de Acreditación de Chile [CNA] (12 de mayo de 2023). *Comités de Área*. <https://www.cnachile.cl/Paginas/comite-area.aspx>
- da Silva Villar, A., González Torralbo, H. & Nazal Moreno, E. (2021). Las personas mayores en la comuna de Peñalolén (Chile): Diagnóstico inicial para la política pública. *Rumbos TS: Un Espacio Crítico para la Reflexión en Ciencias Sociales*, 26, 37-72. <https://doi.org/10.51188/rtrs.num26.535>
- Delello, J. A. & McWhorter, R. R. (2017). Reducing the digital divide: Connecting older adults to iPad technology. *Journal of Applied Gerontology*, 36(1), 3-28. <https://doi.org/10.1177/0733464815589985>
- del Valle, T. (2010). La articulación del parentesco y el género desde la antropología feminista. En V. Fons, A. Piella & M. Valdés (Eds.), *Procreación, crianza y género: aproximaciones antropológicas a la parentalidad* (pp. 295-317). Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Ministerio de Salud. (2022). *COVID-19 en Chile: pandemia 2020-2022*. Gobierno de Chile, Ministerio de Salud. <https://www.minsal.cl/libro-covid-19-en-chile-pandemia-2020-2022/>
- DiMaggio, P. & Hargittai, E. (2001). From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying Internet use as penetration increases. *Working Papers 47*, Princeton University, School of Public and International Affairs, Center for Arts and Cultural Policy Studies. <https://doi.org/10.31235/osf.io/rhqmu>
- Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional. (2017a). *Adultos mayores: Síntesis de resultados*. Gobierno de Chile, Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social. https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados_Adulto_Mayores_casen_2017.pdf
- Equipo Multimedia Emol. (25 de marzo de 2020). El mapa de la conectividad en la Región Metropolitana: Qué comunas tienen mayor acceso a Internet. *Emol*, sección Tecnología. <https://www.emol.com/noticias/Tecnologia/2020/03/25/980915/Mapa-Conectividad-Internet-Penetracion-Red.html>
- Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M. & Sixsmith, A. (2019). Exploring privilege in the digital divide: Implications for theory, policy and practice. *The Gerontologist*, 59(1), e1-e15. <https://doi.org/10.1093/geront/gny037>

- Fuentes-García, A. & Osorio-Parraguez, P. (2020). Una mirada a la vejez en tiempos de pandemia: Desde el enfoque de curso vida y desigualdades. *Revista Chilena De Salud Pública*, 90–102. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2020.60389>
- González Torralbo, H. & Guizardi, M. L. (2020). Las mujeres y el envejecimiento en la investigación social (1950-2018). *Revista Estudios Feministas*, 28(1), Artículo e58497. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2020v28n158497>
- Grenier, A. (2012). *Transitions and the lifecourse: Challenging the constructions of 'growing old'*. Policy Press.
- Hansen, L. L., Bjørnholt, M. & Horn, L. (2022). Fraser's care crisis theory meets the Nordic welfare societies. En L. L. Hansen, H. M. Dahl & L. Horn (Eds.), *A care crisis in the Nordic welfare states? Care work, Gender equality and Welfare State sustainability* (pp. 39-59). Policy Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2321kf8>
- Helsper, E. J. (2017). The social relativity of digital exclusion: Applying relative deprivation theory to digital inequalities. *Communication Theory*, 27(3), 223-242. <https://doi.org/10.1111/comt.12110>
- Helsper, E. J. (2021). *The Digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781526492982>
- Henrich, J., Heine, S. J. & Norenzayan, A. (2010). The weirdest people in the world? *Behavioral and Brain Sciences*, 33(2-3), 61-83. <https://doi.org/10.1017/s0140525x0999152x>
- Herrera, M. S., Fernández, M. B. & Rojas, M. (Eds.). (2020). *Chile y sus mayores: Resultados V Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez 2019*. Pontificia Universidad Católica de Chile & Caja Los Andes. https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf
- Huamán, P. & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Hwang, H. & Nam, S. -J. (2017). The digital divide experienced by older consumers in smart environments. *International Journal of Consumer Studies*, 41(5), 501-508. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12358>
- Ilustre Municipalidad de Peñalolén. (2020). *PLADECO 2018-2025. Visión, Misión. Plan de Acción Municipalidad de Peñalolén*. Peñalolén Crece para todos. https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2021/02/PLADECO_2018_2025.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE] Chile. (2018). *Censo 2017. Resultados población, sexo y edad* [Base de datos]. Instituto Nacional de Estadísticas. <http://www.censo2017.cl/descargue-aqui-resultados-de-comunas/>
- Jæger, B. (2004). Trapped in the digital divide? Old people in the information society. *Science & Technology Studies*, 17(2), 5-22. <https://doi.org/10.23987/sts.55163>
- Jun, W. (2020). A study on the current status and improvement of the digital divide among older people in Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3917. <https://doi.org/10.3390/ijerph17113917>
- Kovalainen, A. (2022). Crisis of care: A problem of economisation, of technologisation or of politics of care? En L.L. Hansen, H. M. Dahl & L. Horn (Eds.), *A care crisis in the Nordic welfare states? Care work, Gender equality and Welfare State sustainability* (pp. 60-79). Policy Press. <https://doi.org/10.51952/9781447361374.ch004>
- Lampland, M. & Star, S. L. (Eds.). (2009). *Standards and their stories: How quantifying, classifying and formalizing practices shape everyday lives*. Cornell University Press.
- Lapa, T. & Cardoso, G. (2013). What "digital divide" between generations? A cross-national analysis using data from the world Internet project. En C. Stephanidis & M. Antona (Eds.), *Universal access in human-computer interaction: User and context diversity* (pp. 113-122). Springer.
- Leahy, A. (2021). *Disability and ageing: Towards a critical perspective*. Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447357155.001.0001>
- Lim, S. S. & Tan, Y. L. (2003). Old people and new media in wired societies: Exploring the socio-digital divide in Singapore. *Media Asia*, 30(2), 95-102. <https://doi.org/10.1080/01296612.2003.11726709>
- Loges, W. E. & Jung, J. -Y (2001). Exploring the digital divide: Internet connectedness and age. *Communication Research*, 28(4), 536-562. <https://doi.org/10.1177/009365001028004007>
- Machielse, A. & Hortulanus, R. (2014). Social ability or social frailty? The balance between autonomy and connectedness in the lives of older people. En J. Baars, J. Dohmen, A. Grenier & C. Phillipson (Eds.), *Ageing, meaning and social structure* (pp. 119-138). Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447300908.003.0007>
- McDonough, C. C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *HSOA Journal of Gerontology & Geriatric Medicine*, 2(1), Artículo 008. <https://doi.org/10.24966/GGM-8662/100008>
- Martínez, Y., Mata, S. y Vega, M. (2020). *Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile*. Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. https://www.subtel.gob.cl/plansocial/img/Diagnostico_inclusion_digital_vf.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2018). Base de datos Casen 2017 [Base de datos]. <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-2017>
- Morris, A. (2007). E-literacy and the grey digital divide: A review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, 1(3). <https://doi.org/10.11645/1.3.14>
- Moser, I. & Thygesen, H. (2015). Exploring possibilities in telecare for ageing societies. En M. Barnes, T. Brannelly, L. Ward & N. Ward (Eds.), *Ethics of care: Critical advances in international perspective* (p.111-124). Policy Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1t89d95.13>
- Mubarak, F. & Nycyk, M. P. (2017). Teaching older people Internet skills to minimize grey digital divides: Developed and developing countries in focus. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 15(2), 165-178. <http://dx.doi.org/10.1108/JICES-06-2016-0022>
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown Books.
- Órdenes, X., Roberts, R., Rojas, P. & Rojas, F. (2023). *Estrategia de transformación digital: Chile digital 2035* (LC/T.S.2023/77). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/49067-estrategia-transformacion-digital-chile-digital-2035>
- Organisation for Economic Co-Operation and Development. (2001). Understanding the digital divide (OECD Digital Economy Papers N°49). <https://doi.org/10.1787/236405667766>
- Ortiz, F. & Espinosa-Rada, A. (2023). Las redes del mundo digital: Noción, recolección de datos y análisis relacional. En F. Ortiz & A. Espinosa-Rada (Eds.), *Redes sociales: teoría, métodos y aplicaciones en América Latina* (pp. 135-160). CIS.
- Osorio, P. (2006a). La longevidad: más allá de la biología. Aspectos socioculturales. *Papeles del CEIC*, 22, 1-28. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76500603>

- Osorio Parraguez, P. (2006b). Exclusión generacional: La tercera edad. *Revista Mad: Revista del Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad*, 14, 47-52. <https://doi.org/10.5354/rmad.v0i14.14206>
- Pérez Orozco, A. (2006). Amenaza tormenta: la crisis de los cuidados y la reorganización del sistema económico. *Revista De Economía Crítica*, 1(5), 8–37. Recuperado a partir de <https://revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/388>
- Pérez Orozco, A. (2014). *Subversión feminista de la economía: Aportes para un debate sobre el conflicto capital-vida*. Traficantes de Sueños.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2022). *Acceso y uso de Internet en América Latina y el Caribe. Resultados de las encuestas telefónicas de alta frecuencia de ALC 2021*. <https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/acceso-y-uso-de-internet-en-america-latina-y-el-caribe>
- Rivoir, A., Morales, M. J. & Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 36, 295-313. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2019.n36-15>
- Rondán-Cataluña, F. J., Ramírez-Correa, P. E., Arenas-Gaitán, J., Ramírez-Santana, M., Grandón, E. E. & Alfaro-Pérez, J. (2020). Social network communications in Chilean older adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), Artículo 6078. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176078>
- Salazar-Norambuena, C. (2021). COVID-19 y personas mayores: representaciones sociales en el Ministerio de Salud de Chile. *Anthropologica*, 39(47), 221-244. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.008>
- Siaspera, E (2018). *Understanding New Media*. London, UK: SAGE.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2017). *IX Encuesta de acceso y usos de Internet. Informe final*. Gobierno de Chile, Ministerio de Transporte y Comunicaciones. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf
- Sunkel, G. & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, (127), 243-268. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44580-personas-mayores-america-latina-la-era-digital-superacion-la-brecha-digital>
- Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados* (J. Piatigorsky Trad.). Paidós. (Obra original publicada en 1975)
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis.
- van Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital divide: Impact of access. En P. Rössler, C. A. Hoffner & L. van Zoonen (Eds.), *The international encyclopedia of media effects* (pp. 1-11). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.wbieme0043>
- van Dijk, T. A. (1999). El análisis crítico del discurso. *Revista Anthropos: Huellas del Conocimiento*, 186, 23-36. <http://www.discursos.org/oldarticles/El%20an%El%20cr%EDtico%20del%20discurso.pdf>
- Van-Dijk, T. A. (2016). Análisis crítico del discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 30, 203-222. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-10>
- VERBI Software. (2001). MAXQDA 2001 [computer software]. Berlin, Germany: VERBI Software. Available from www.maxqda.com
- Wachter-Boettcher, S. (2017). *Technically wrong: Sexist apps, biased algorithms, and other threats of toxic tech*. Norton.
- Wang, J., Katz, I., Li, J., Qiang, W. & Dai, C. (2021). Mobile digital divide and older people's access to 'Internet plus social work': Implications from the COVID-19 help-seeking cases. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 31(1-2), 52-58. <https://doi.org/10.1080/02185385.2020.1850332>
- Wu, Y., Damnée, S., Kerkhervé, H., Ware, C. & Rigaud, A. (2015). Bridging the digital divide in older adults: A study from an initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical Interventions in Aging*, 10, 193-201. <https://doi.org/10.2147/cia.s72399>

Fecha de recepción: Octubre de 2022.

Fecha de aceptación: Octubre de 2023.