UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE HISTORIA, GEOGRAFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE HISTORIA Y GEOGRAFÍA

PRODUCCIÓN DEL ESPACIO DIGITAL EN LA VEJEZ: APROPIACIONES, BRECHAS Y RESISTENCIAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.

Seminario para optar al título profesional de Profesor/a de Historia y Geografía

Autor:

Benjamín Cabrera Ramos

Profesor Guía:

Dr. Marcelo Garrido Pereira.

Santiago de Chile, Diciembre de 2025

2025, Benjamín Cabrera Ramos.

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, siempre y cuando se cite la fuente biográfica que acredite el presente trabajo y su autor.

DEDICATORIA

A mis hermanos y hermana José Tomás, Clemente, Luciana y Gustavo,
por tenerlos en mi vida y acompañarme por el resto de lo que quede.
A Cristian, Moira, Fabián, Cristóbal, Javier, Ignacio y Ariel,
mis hermanos y hermana de distinta madre.

A mi mama Silvia,
por enseñarme el sentido del cuidado y la preocupación por lo demás
sin esperar nada a cambio.
Símbolo en mi vida de esfuerzo, trabajo y amor incondicional.

A mi mamá, Carolina,
por siempre darme fuerzas en los momentos más complejos que he atravesado,
por entregarme todo lo necesario para crecer y desarrollarme en lo que me gusta,
y por siempre haber dado lo mejor de ti como madre.

A mi papá, Maximiliano,
por siempre estar presente en mi vida guiándome, aconsejándome
y empujando a sacar lo mejor de mí,
por preocuparte de cómo estoy o donde voy a ir cuando salgo,
y siempre desafiándome para sacar mi mayor potencial.

A mis otras familias: Vladimir y Marcia,
quienes, desde el respeto y la aceptación, supieron integrarme a sus vidas como uno más,
dándome siempre aliento y todo lo necesario para que pudiese crecer.

A Valentina y su familia, mi compañera de vida,
quien, sin su amor, apoyo y entrega incondicional,
nada de esto se pudo haber llevado a cabo.

Y a todos quienes quiero y hoy ya no están con nosotros:
Tío Rola, Yoyita, Tata Sergio, Tita y la Juana.
Los amo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que participaron en el desarrollo de esta investigación, aportando con su tiempo, experiencias y buenos deseos.

Al Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico por gestionar e incluirme en el desarrollo del proyecto FONDECYT N°1230929: “Acontecimiento y Régimen de la Representación: condiciones para el tratamiento de la información espacial y la producción de conocimiento geográfico” que dirige el profesor Marcelo Garrido Pereira.

A mis compañeros/as de universidad: Aylin, Benjaja, Roro, Nico, Karina, Araya y Javi. Por siempre apañarnos y querer lo mejor para el otro.

A los profesores Marcelo Garrido, Cristina Martínez y Rodrigo Rocha. Por siempre darme las oportunidades y el espacio necesario para mi desarrollo tanto profesional como personal.

A mis equipos de futbol universitario: Rocharruas y Manuel Rodriguez FC. Por permitirme formar parte de un grupo unido y con garra, enseñándome y reforzando el sentido de grupo y fraternidad.

Mención especial a Solange, quien fue mi última entrevistada y me facilitó de su tiempo y espacio para poder terminar mis entrevistas a tiempo.

RESUMEN

El mundo digital, que antes era lejano o incluso desconocido para muchas personas mayores, se convirtió de repente en el centro de la vida cotidiana durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Las conexiones sociales, el acceso a los servicios públicos y el apoyo emocional pasaron a depender por completo de pantallas, plataformas y aplicaciones. Para las personas mayores que viven en Santiago de Chile, la digitalización no fue solo un proceso tecnológico, sino también algo profundamente personal y espacial. A través de las voces recopiladas en las entrevistas, esta investigación reconstruye cómo vivieron un proceso de digitalización forzada, oscilando entre la exclusión, la adaptación y la resiliencia. Algunas personas afrontaron esta transición con sentimientos de aislamiento y confusión, mientras que otras descubrieron nuevas formas de conectarse, aprender e incluso recuperar una sensación de autonomía. El hogar, que antes era un refugio físico y privado, se convirtió en un centro digital: un lugar para trabajar, recibir afecto y acceder a los derechos. Sin embargo, el mundo digital también reveló nuevas formas de desigualdad: diferencias en el acceso, las habilidades y el apoyo que, en última instancia, determinaron si la vida digital podía ser significativa. Lejos de retratar a las personas mayores como víctimas pasivas, este estudio pretende arrojar luz sobre sus estrategias, frustraciones y actos de resistencia, mostrando cómo el envejecimiento en un mundo digital es un proceso tanto político como social. Esta investigación no pretende ofrecer soluciones, sino abrir un espacio para comprender a quienes habitan el mundo digital desde la distancia y el desconocimiento.

Palabras claves: Adultos mayores, espacio digital, pandemia del COVID-19, tecnología, dispositivos digitales.

ABSTRACT

The digital world, once distant or even unfamiliar to many older adults, suddenly became the central focus of daily life during the health crisis caused by COVID-19. Social connections, access to public services, and emotional support came to depend entirely on screens, platforms, and apps. For older adults living in Santiago de Chile, digitalization was not merely a technological process—it was also deeply personal and spacial. Through the voices gathered in the interviews, this research reconstructs how they experienced a process of forced digitalization, moving between exclusion, adaptation, and resilience. Some individuals faced this transition with feelings of isolation and confusion, while others discovered new ways to connect, learn, and even regain a sense of autonomy. The home, once a physical and private refuge, became a digital hub: a place for work, affection, and access to rights. However, the digital world also revealed new forms of inequality—gaps in access, skills, and support that ultimately shaped whether digital life could be meaningful. Far from portraying older adults as passive victims, this study aims to shed light on their strategies, frustrations, and acts of resistance, showing how aging in a digital world is both a political and social process. This research does not seek to offer solutions, but rather to open a space for understanding those who inhabit the digital world from a place of distance and unfamiliarity.

Keywords: Older adults, digital space, COVID-19 pandemic, technology, digital divide.

TABLA DE CONTENIDO

Portada…….....	i
ii. Dedicatoria……...	iii
iii. Agradecimientos…….	iv
iv. Resumen……..	v
v. Tabla de contenido……	vii
1. Introducción……..	1
1.1 Planteamiento del problema……	1
1.2 Antecedentes del problema…….	10
1.3 Justificación del problema……..	20
1.4 Pregunta de investigación……...	21
1.5 Objetivo General…….	21
1.6 Objetivos específicos……..	21
2. Marco Teórico……...	22
2.1 Estado del Arte……	22
2.1.1 La Geografía y los Espacios Digitales……..	22
2.1.2 Pandemia y sobrecarga informativa: subjetividades en la era digital……..	30
2.1.3 Envejecimiento y Brecha Digital…….	35
2.1.4 Pandemia, Confinamiento y Digitalización Forzada…….……...	40
2.2 Una mirada a los espacios digitales: Posicionamiento teórico……	43
2.3 Matriz de síntesis teórica…….	45
3. Marco Metodológico…….	47
3.1 Enfoque Metodológico……...	47
3.2 Tipo de investigación……..	47
3.3 Muestra…..…….....	48
3.4 Técnicas de recolección de información…….	49
3.4.1 Análisis crítico del discurso (ACD)…….	50
3.4.2 Narrativa……..	50
3.4.3 Análisis de contenido por matriz teórica……..	51
4. Desarrollo…….	53
4.1 La pandemia alteró la normalidad social y personal……	53

4.2 La tecnología como facilitadora de la comunicación, el trabajo y la continuidad de actividades……	60
4.3 Desconfianza hacía los medios y combate contra la desinformación…….	66
4.4 Espacios Digitales: Entre la funcionalidad y la restricción……..	75
5. Conclusiones……	82
6. Referencias Bibliográficas……	86
7. Anexos……..	90

ÍNDICE ESPECÍFICO DE IMÁGENES

IMAGEN 1: Laura Areyuna, la primera adulta mayor vacunada en Chile contra COVID-19.

IMAGEN 2: Adultos Mayores frente al COVID-19.

IMAGEN 3: Adultos Mayores y Pandemia.

IMAGEN 4: Personas mayores y pandemia: desafíos y oportunidades desde la UNL.

IMAGEN 5: Estudio de Reuters Institute: Chile está entre los países que menos confían en la prensa.

ÍNDICE ESPECÍFICO DE MAPAS

MAPA 1: Ubicación Personas Mayores en la Región Metropolitana.

ÍNDICE ESPECÍFICO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Evolución del envejecimiento en Chile (1992-2050)

GRÁFICO 2: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022.

GRÁFICO 3: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022.

ÍNDICE ESPECÍFICO DE FIGURAS

FIGURA 1: Tasa de Incidencia Comunas RM, Junio-Septiembre 2020.

FIGURA 2: Anuncio de Gobierno sobre cordón sanitario previo a un fin de semana largo, 2020.

ÍNDICE ESPECÍFICO DE TABLAS

TABLA 1: Matriz se síntesis teórica.

TABLA 2: Muestreo para entrevistas semiestructuradas.

TABLA 3: Síntesis de contenidos por matriz teóric

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Vivimos en una época fuertemente marcada por el trazado de la nueva orden social: la sociedad de la información. La producción, circulación y apropiación del conocimiento se convierte, en este marco, en el principal motor del desarrollo, la organización social y de las relaciones de poder (Castell, 1999). La infraestructura técnica que posibilita el nuevo orden no es neutra, sino que se apoya en redes, dispositivos, plataformas y tecnologías en la vida cotidiana estructurada en casi todos sus niveles. Esta misma idea se puede reconocer entre los análisis realizados por Milton Santos (1995), quien advertía que el espacio contemporáneo se define precisamente por lo que denominó el medio técnico-científico-informacional, es decir, un conjunto de sistemas y tecnologías que median la organización social, espacial y económica. Este medio técnico impone ciertos efectos en las formas de habitar, comunicarse, producir e interactuar, provocando que quienes queden excluidos no logren insertarse en las lógicas veloces, digitalizadas y abstractas. La circulación de la información –leídas en la actualidad desde internet, redes sociales, medios digitales y plataformas de servicio- se convierte en una dimensión central para la participación ciudadana y el acceso a derechos básicos.

Precisamente en este contexto en el cual lo digital ha pasado a ocupar un papel central en la vida cotidiana. La forma de comunicarse, trabajar, informarse y organizarse está muy mediada por dispositivos tecnológicos, por plataformas digitales y por una compleja infraestructura de información. Pero lejos de ser un proceso homogéneo e inclusivo, la digitalización ha reproducido a la perfección las desigualdades sociales existentes, lo cual ha generado nuevas barreras para determinados grupos sociales, sobre todo para las personas mayores.

Pese a los discursos que impulsan la inclusión digital, la realidad es que los avances tecnológicos han mantenido –e incluso profundizado- ciertas lógicas de exclusión estructural (Selwyn, 2004; Van Dijk, 2005). La digitalización forzada durante la pandemia del COVID-19 hizo evidente esta problemática de forma explícita: muchos adultos y adultas mayores se encontraron con la necesidad de hacer gestiones, de comunicarse o de recurrir a las herramientas de acceso a los servicios a través de

herramientas digitales sin haber adquirido el conocimiento, la habilidad o los apoyos que necesitaran.

En ese sentido, el edadismo –o discriminación basada en la edad- no solo se manifiesta en las prácticas sociales cotidianas, sino también en las configuraciones espaciales y tecnológicas que relegan o atentan contra la participación de las personas mayores. La exclusión digital no se refiere sólo a la falta de dispositivos adecuados, la falta de conectividad existente en determinados espacios o la ausencia de políticas de alfabetización digital que trasciende lo técnico; también implica una negación simbólica de su dignidad y valor como personas sociales activas. Por lo tanto, la lucha contra el edadismo debe ser considerada una lucha por la justicia social, en la medida en la que no sólo se redistribuyen los recursos tecnológicos, sino que también requiere un reconocimiento cultural de la identidad, la experiencia y el derecho de las personas mayores a habitar el espacio digital en condiciones de dignidad. La problemática del reconocimiento debe ser el tema central para poder enfrentar las distintas formas de exclusión que impiden la participación autónoma de las personas en la vida social y política (Fraser, 2006). En esta línea, la promoción de la inclusión digital de las personas mayores implica un esfuerzo por sacar a la luz la narración de sus trayectorias, resistencias y aportes en las dinámicas digitales, dadas las representaciones que las consideran como sujetos obsoletos o dependientes.

Esta división digital que enfrentan los adultos mayores caracteriza necesariamente un espacio que no se resume en la ausencia de dispositivos o de posibilidades de conectividad; es una exclusión de carácter estructural. Dicha exclusión se hace notar en la forma en que el diseño técnico de las interfaces responde a unos antecedentes técnicos y a unos imaginarios culturales sobre la vejez y el uso de la tecnología (Huenchuan, 2020). En efecto, en una sociedad que articula su sistema técnico-científico-informacional bajo principios que responden a la lógica de la velocidad, la novedad y la eficiencia –según advierte Günther Anders (1956) en su crítica a la obsolescencia del ser humano frente a la perfección de sus propias creaciones técnicas-, la vejez se convierte en una estigmatización. En esta misma línea, la crítica de Byung-Chul Han (2010) al exceso de positividad en el uso de dispositivos tecnológicos –donde todo sea inmediato, transparente, intuitivo y productivo- irremediablemente excluye a cualquier tipo de lentitud, pausa o contemplación, características que suelen ir de la mano con otros ritmos vitales como podrían ser el de las personas mayores.

Las consecuencias de esta lógica quedan patentes en la misma organización de los espacios digitales, en plataformas que no son inclusivas, en interfaces que privilegian la intuición de usuarios con previos conocimientos y en las actualizaciones que eliminan la posibilidad misma de una estabilidad o de un aprendizaje acumulativo (Chaporro, 2017). Tal como indican Díaz et al. (2024):

> La tecnología como acceso no encuentra su sentido solo en el acceso material, sino que debe también orientar sus preocupaciones hacia las habilidades mediáticas, los apoyos contextuales y los marcos de las alfabetizaciones digitales. (Díaz et al; 2024, p. 164-167)

En el ámbito de la educación mediática, Gozálvez-Pérez y Valero-Moya (2022) también indican que la falta de alfabetización crítica, así como el diseño no inclusivo propicien aún más el aumento de una brecha que va más allá de lo técnico y se convierte en simbólico y social.

En ese sentido, el mundo digital no solamente se plantea como un espacio de interacción, sino como un filtro excluyente que transforma la edad en una figura obsoleta. La carencia de las políticas públicas vinculadas a la alfabetización digital intergeneracional, sumado a imaginarios comunes que vinculan la vejez a la incapacidad tecnológica, refuerzan aún más la distancia que existe entre los adultos mayores y el entorno digital. El sistema tecnológico no solamente produce exclusión; además la naturaliza, la respalda y la reproduce.

A ello se suma una persistente imagen intergeneracional profundamente arraigada, que imagina a las personas mayores como ajenas, torpes e incapaces de desenvolverse en el ámbito digital. Esta representación social, impregnada en edadismo, además de establecer una barrera simbólica a la inclusión, intensifica su exclusión práctica de espacios de interacción con las redes digitales, en donde sus experiencias y trayectorias vitales tienden a ser invisibilidad o invalidadas. Estas restricciones simbólicas y técnicas que tienen las personas mayores en su acceso a la información y al uso de medios de comunicación digital, plantean interrogantes en torno a qué tipo de espacialidad se va configurando a partir de la tecnología: ¿Qué espacio digital queda establecido para este grupo etario? ¿Tienen opción de habitarlo, de hacerlo en condiciones de equidad y desplazamiento? ¿Puede el entorno digital abrir una espacialidad diferente que tome en cuenta otra temporalidad y formas de existir?

Mario Buzai (2014) también desde la geografía y el análisis espacial ha desarrollado reflexiones sobre los procesos de territorialización del espacio digital:

> La espacialidad digital no es capaz de sustituir el territorio físico, o quizás sería más certero decir que no lo sustituye, sino más bien lo transforma, permitiendo nuevas formas de conexión, de acceso y de segregación simbólica. (Buzai, 2014, p. 1-12)

La desigualdad respecto al acceso de estos espacios digitales, además de provocar brechas en las relaciones con la tecnología, también las genera en el ejercicio ciudadano y en la visibilidad social. En ese sentido, la exclusión que sufren las personas mayores y el acceso limitado que tienen a sus derechos desarticula, también, la posibilidad de construir presencia y comunidad en el espacio público digital.

Por su parte, Beltrán López (2017) también ha concluido con que los espacios digitales son la continuación simbólica de los espacios vividos. Si los espacios digitales no son diseñados para incluir a todos los sujetos sociales –especialmente a los más excluidos-, dichos espacios replican y amplifican las desigualdades estructurales. En este sentido, la falta de políticas públicas que promuevan alfabetizaciones digitales criticas junto al diseño inclusivo, generan espacios virtuales no neutros, espacios rígidos por reglas que, a menudo, se dan por hecho y excluyen a personas que no están socializadas en las dinámicas que regían estos espacios digitales.

No es suficiente poseer dispositivos o tener acceso a la tecnología, también es necesario el desarrollo de competencias digitales con sentido, funcionales y significativas con la capacidad de asegurar la participación activa. Las causas de la exclusión digital de los adultos y adultas mayores no se encuentran únicamente en la falta de una infraestructura social solidaria para la vida, sino que vienen ligadas a una conjunción de factores de carácter social, cultural y cognitivo. Entre estos destacan el analfabetismo funcional digital, el cual impide manejar herramientas básicas pese a tener acceso, y la asimetría intergeneracional en el procesamiento de la información, en donde las personas adultas mayores quedan en una situación de desventaja frente a las generaciones nativas digitales, las cuales se encuentras habituadas a la inmediatez, a la multitarea y a la actualización continua.

Las barreras expuestas se pueden ver reflejadas en los acontecimientos [1] sucedidos, como lo fue la pandemia por COVID-19. Lo expuesto adquiere una significación más importante cuando examinamos el evento, el que hizo remover las bases de las relaciones sociales y culturales de interacción, en particular en la vida de las personas adultas mayores. A partir del año 2020, la reorganización de la vida cotidiana se produjo en una escala muy grande: se frenó la libre circulación por los espacios públicos, se cortó la vida relacional física, y el acceso a bienes y servicios básico quedó casi exclusivamente mediado a través de los canales digitales disponibles.

Esta dinámica no solo hizo evidente la dependencia tecnológica que se generó a raíz de la situación de confinamiento en distintos puntos del planeta, sino que, en particular, reforzó la dependencia de un grupo de la población que históricamente se ha desarrollado en un cierto estado de vulnerabilidad, viéndose excluido de la tecnología para la que se ha diseñado.

En países como Brasil, por ejemplo, informes del IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) advertían que gran parte de las personas mayores no contaban con habilidades digitales suficientes para acceder a los servicios de salud a distancia o para utilizar las plataformas de comunicación más básicas durante el período de confinamiento (IPEA, 2021). En Argentina, un estudio realizado por el Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica Argentina indicaba que solo un tercio de los adultos mayores tenían acceso regularmente a internet, lo que profundizaba el aislamiento social en pandemia (UCA, 2020). Por su parte, en España, desde la Fundación Telefónica y otras entidades se alertaba de una "brecha digital emocional" en las personas de la tercera edad que, incapaces de adaptarse a las nuevas plataformas de interacción y de gestión del día a día, sufrían angustia y/o sentimientos de exclusión (Fundación Telefónica, 2021).

En Chile, y en Santiago más específicamente, este fenómeno es especialmente evidente ya que el país está atravesando un periodo de envejecimiento social muy avanzado. Según proyecciones proporcionadas por la CEPAL y el INE (2024), Chile avanza con rapidez

[1] El acontecimiento según Badiou (1999) se refiere a la irrupción en el tiempo histórico que no puede deducirse a través del estado previo de las cosas, creando un nuevo campo de significados para las personas implicadas. Por otra parte, Dosse (2007) lo conceptualiza desde otro punto de vista, en donde el evento interrumpe la continuidad de la narración histórica al marcar una ruptura que exige reconsiderar las categorías con las cuales se percibía lo social.

hacia una etapa de envejecimiento avanzado [2]. Se estima que, en unas pocas décadas, las personas de 60 años o más representarán un porcentaje elevado del total nacional (CENSO INE, 2024):

Gráfico 1: Evolución del envejecimiento en Chile (1992-2050)

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Este cambio en las características de la demografía nacional no solo es un indicador positivo en relación a la salud pública o a las condiciones materiales de vida; al mismo tiempo, supone a su vez una problemática seria desde la perspectiva de las formulaciones de políticas públicas. En ese sentido, resulta fundamental incluir la mirada de las geografías del cuidado, la cual nos permite comprender cómo el cuidado -formal e informal- se encuentra distribuido, practicado y condicionado desde el espacio. Esta mirada nos dice que el cuidado no es solo una práctica entre las personas, sino también un fenómeno ampliamente espacial, atravesado por dinámicas urbanas, políticas de planificación, desigualdades espaciales y estructuras sociales (Milligan y Wiles, 2010; Wiles et al.,2012). Las políticas públicas tienen que incluir que el cuidado de las personas mayores requiere condiciones específicas del medio físico (accesibilidad, transporte, proximidad a los servicios de salud), pero también de vínculos afectivos y redes de apoyo

[2] Según la CEPAL (2019), se entiende como envejecimiento avanzado cuando la proporción de personas mayores de 60 años alcanza o supera el 20% de la población total. En el caso nacional, el INE (2022) se define esta categoría como la población de 65 años y más que supera el 15% del total, reconociendo una tendencia progresiva hacia el envejecimiento avanzado (más del 20%).

dentro de la propia comunidad. En el caso de Chile, por ejemplo, el programa "Ciudades Amigables con las Personas Mayores" de SENAMA [3] y la implementación local de los lineamientos de la Organización Nacional de la Salud (OMS) sobre los entornos urbanos inclusivos constituyen intentos de avanzar hacia estos objetivos, aunque hay muchas brechas a nivel territorial.

Para las personas mayores, esto implica repensar el cómo y el dónde se cuida, quién se cuida y en qué condiciones. En el caso chileno, los informes entregados por el Programa Nacional de Cuidado (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023) o del Plan Nacional de Envejecimiento Positivo dan cuenta de la necesidad de abordar el envejecimiento desde un enfoque de cuidado integrales, que considere las diferencias espaciales, la accesibilidad urbana y la disponibilidad de redes comunitarias. Por lo tanto, también se percibe la necesidad de replantear los sistemas de bienestar social, urbano y cultural desde una perspectiva localizada que comprenda el cuidado como un derecho colectivo y territorializado.

En este sentido, el incremento de la población de edad avanzada, nos lleva a reconsiderar la asimilación de la vejez dentro del tejido social contemporáneo; por el contrario, este grupo comenzó a participar activamente en todas las dimensiones de la vida cotidiana: desde el trabajo, la educación, el acceso a la cultura, la política, y actualmente en los espacios digitales (Fernández, 2009). No obstante, este proceso de participación no estuvo alejado de las tensiones y los obstáculos. Las condiciones materiales, los imaginarios sociales sobre la vejez y las brechas de acceso –tecnológicas, económicas o cognitivos- configuran un contexto bastante denso, en el cual las personas mayores tienen que ir posicionándose continuamente (Hernández, 2023).

En este contexto, se vuelve pertinente preguntarse, ¿Cuáles son las posibles complicaciones que tienen los Estados que se les presentan a los adultos mayores en los contextos actuales? ¿Cuáles son las capacidades reales que tienen los Estados para atender las transformaciones que acompañan este envejecimiento poblacional acelerado? Sobre todo, entendiendo el escenario en donde los avances tecnológicos son cada vez más veloces y dejando atrás a quienes se adaptan más lentamente (Chaparro, 2017).

A pesar del gran avance sobre los estudios centrados en el envejecimiento y los cambios actuales en la estructura de la población, una de las interrogantes menos abordada ha sido:

[3] SENAMA: Servicio Nacional del Adulto Mayor.

¿De qué manera se relaciona la adultez mayor con la tecnología? (Castro & Madrigal, 2024). Esto sumado a que históricamente las tecnologías –en especial las comunicacionales o digitales- se han pensado desde un enfoque excluyente: como componentes ajenos o bien, inaccesibles para determinados colectivos (entre los que se encuentran las personas mayores) (Chaparro, 2017). Esta visión se ha ido reiterando en los discursos institucionales y en los imaginarios sociales, lo que ha limitado la manera en que los adultos mayores se relacionan con los entornos mediado por la tecnología, y ha invisibilizado en sí mismos sus prácticas, capacidades y estrategias de apropiación (Chaparro, 2017).

La tecnología no solo ha mutado en sus formas de producción, distribución y acceso a la información, sino que también han cambiado profundamente las pautas de comportamiento, los sistemas de relación y las formas de habitar el mundo. Los cambios tecnológicos han marcado en todos los sectores de la sociedad, produciendo procesos de interdependencia funcional y simbólica a partir de lo cotidiano. Algo que parece necesario sería preguntarse sobre la existencia de una tecnología transetaria; es decir, aquella que no está exclusivamente orientada a un grupo de edad, sino que, por el contrario, incorpora a diferentes actores sociales en su diseño, uso y resignificación (Klein, 2013).

Los dispositivos tecnológicos, las plataformas digitales y las redes de comunicación no solo han reconfigurado los espacios físicos, sino que también los espacios materiales, sociales y simbólicos en donde se configura la cotidianidad (Cortés & Moro, 2020). En consecuencia, los adultos mayores no sólo han sido únicamente consumidores pasivos, sino que han configurado formas de apropiación tecnológica concretas que deben entenderse más allá del paradigma de la brecha digital como escasez.

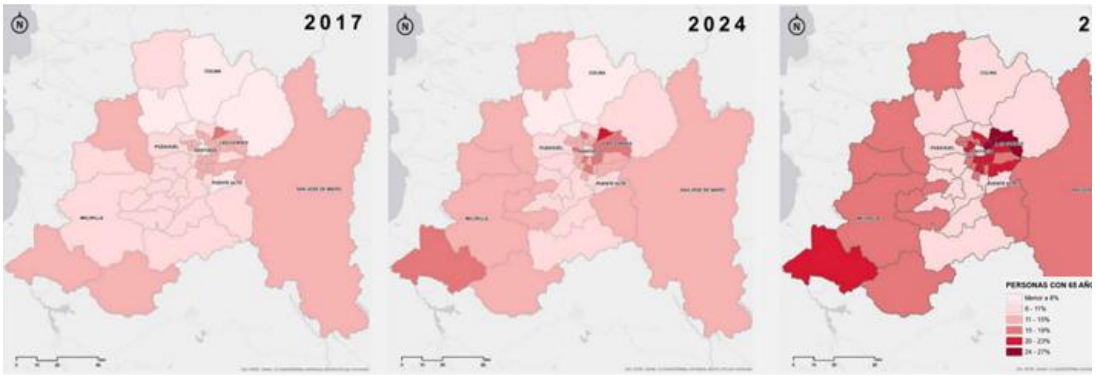
Esto toma una relevancia mayor cuando comenzamos analizar las transformaciones ocurridas en escenarios de emergencia, como la pandemia del COVID-19, donde el acceso a la tecnología no solamente facilitó la continuidad de ciertas rutinas, sino que también fue fundamental para sostener los lazos sociales, el acceso a la información vital, gestionar el miedo o incluso producir nuevas formas de un espacio vivido. La tecnología, en tal sentido, se constituyó como un espacio que relaciona, mediado por pantallas, interfaces y plataformas, y a su vez por afectos, estrategias adaptativas y redes de contención mutua (Copto, 2022).

En ese sentido, es correcto expresar las siguientes interrogantes: ¿Cómo las personas mayores establecieron vínculos con dichas tecnologías? ¿Qué significado pudieron otorgar a los espacios digitales? ¿Qué capacidades fueron adquiriendo para habitar este nuevo espacio inmaterial? ¿Qué incidencia pudieron tener estas prácticas en la producción, interpretación y validación de la información acerca del espacio en un contexto tan complejo e incierto como el que supuso la pandemia? Estas preguntas son clave para intentar comprender el lugar que ocupan hoy las personas mayores en el entramado digital, y para posicionarnos desde una perspectiva geográfica sobre cómo se configuran los espacios virtuales, los usos del espacio y las prácticas de producción de conocimiento en función de la edad, la tecnología y la experiencia.

1.2 Antecedentes del Problema

Mientras el tiempo avanza, el país envejece, eso es un hecho. Los resultados entregados en el último Censo (2024), nos muestran que el envejecimiento de la población mantiene una tendencia al alza, aumentando el porcentaje de personas de 65 años o más de un 6,6% en 1992 a un 14% para el 2024 y disminuyendo el porcentaje de personas de 14 años o menos de un 29,4% a un 17,7% en el mismo período (INE, 2025). Estas cifras representan un cambio estructural en la composición demográfica del país, cuyas proyecciones inciden profundamente en los sistemas de protección social, atención de salud, diseño urbano y de acceso a las tecnologías.

Dentro de este panorama general, la Región Metropolitana –y específicamente la ciudad de Santiago- representa un caso especialmente relevante, de modo que la información presentada por la Corporación Ciudades (2024), en la actualidad el 13% de la población de la ciudad está compuesta por personas mayores de 60 años –más de un millón de habitantes-, lo que no solamente está por encima del 11% registrado por el Censo abreviado del 2017, sino que significará un crecimiento hacia un 19% para el 2035. Esto se traduce en un crecimiento demográfico de la población mayor de 60 años de un 87% en un periodo de apenas 18 años:



Mapa 1: Ubicación Personas Mayores en la Región Metropolitana.

Fuente: Estimaciones y proyecciones 2002-2035 por comuna (INE).

Este crecimiento no aparece distribuido de manera homogénea en la Región Metropolitana. Tal como lo indican las mediciones de población, los adultos mayores tienden a agruparse en determinadas partes del territorio metropolitano, creando, podríamos denominarlo así, una "geografía del envejecimiento". En comunas como

Vitacura, Las Condes o Ñuñoa, que se orientan hacia la parte nororiente de la Provincia de Santiago, la proporción de personas adultas mayores es significativamente superior al promedio regional. Por ejemplo, Vitacura en 2017 tenía un 17% de su población compuesta por adultos mayores. Esta cifra sigue creciendo.

La concentración de la población con mayor edad está asociada no solo una mayor esperanza de vida vinculada a mejores condiciones socioeconómicas, también a una (adicional) forma de residenciar en cuanto a un modo de vida que relaciona el envejecimiento, con la segregación y el desigual acceso a los servicios.

Por otro lado, estas comunas periféricas como La Pintana, Cerro Navia o Lo Espejo poseen una menor proporción de adultos mayores, lo que puede explicarse bien por condiciones de vida más precarias o bien por una menor esperanza de vida. No obstante lo anterior, éstas van a tener, igualmente y en las próximas décadas, un crecimiento sostenido de la población mayor, lo que va a provocar una tensión creciente entre el incremento de la demanda por servicios sociales y la escasa infraestructura pública ofertada (Ruiz & Caviedes, 2020).

Una vez añadida esta distribución desigual, encontramos una advertencia que efectúa el Centro de Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (CIPEM) de la Universidad del Desarrollo, donde se explica que hacia el año 2050 se tendrán más envejecidos que infantes en varias regiones:

> Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en 2024, las personas de 60 años o más son 3.857.662, representando el 19,2% de la población. Para 2050, se proyecta que este grupo alcanzará los 6.942.883, representando un 32,1% (CIPEM, 2024)

Sigue creciendo; este fenómeno no solo irá transformando las estructuras demográficas, también irá modificando los criterios de las decisiones de inversión pública y las prioridades urbanas, y, en particular, en la ciudad de Santiago donde la complejidad de las estructuras sociales y la densidad poblacional hace urgente la implementación de políticas de carácter intersectorial y espacial.

En este contexto, resulta fundamental reconocer que el envejecimiento poblacional en la Región Metropolitana no puede ser analizado simplemente bajo una mirada estadística, sino que merece ser estudiado como un proceso geográfico, social y político. No solo se

trata de personas mayores que van en aumento, se trata de personas mayores que van resignificando su presencia en el espacio urbano. Desde esta mirada, la distribución espacial del envejecimiento permite identificar, desde zonas de vulnerabilidad, hasta espacios con mayor capacidad de dar respuesta institucional, lo cual parecería ser clave para avanzar en el diseño de ciudades más inclusivas, más dinámicas e idóneas para una sociedad que va envejeciendo.

Orientados por las asimetrías espaciales que se han expuesto anteriormente, se puede esclarecer que el envejecimiento no es una singularidad de la región ni una misma experiencia, sino que, por el contrario, el proceso de envejecimiento superior implica un fenómeno fuertemente subjetivado por las lógicas de segregación socioespacial que estructuran la ciudad de Santiago.

Tal como apuntan Cortés y Moro (2020), el espacio no debe restringirse a un soporte físico material, sino que también se ha de entender como una construcción relacional dentro del cual se evidencian desigualdades estructurales que inciden -y que explican el acceso, el uso y la apropiación de las tecnologías-. Es así que la posición de las personas mayores, en el entramado urbano y digital, se encuentra determinada por su localización geográfica pero también por las oportunidades materiales, simbólicas y afectivas que entrega el entorno.

Tal realidad demográfica, la cual se encontraba en un crecimiento avanzado del envejecimiento poblacional, se vio de pronto confrontada con una acelerada digitalización de servicios y trámites que produjo el contexto sanitario provocado por la pandemia del COVID-19. La emergencia sanitaria global no solo desestabilizó las formas tradicionales de socialización, cuidado o de gestión de la vida cotidiana, sino que, además, forzó a millones de personas a adaptarse a una infraestructura digital que, en muchos casos, no se había diseñado para incluir a toda la ciudadanía en condiciones equitativas.

Imagen 1: Laura Areyuna, la primera adulta mayor vacunada en Chile contra COVID-19.

Fuente: Ministerio de Salud (MINSAL).

Para la población adulta mayor, esta situación supuso una doble exposición: a los riesgos sanitarios provocados por el virus y, también, a una exclusión tecnológica que no solo significaba no tener acceso a lo técnico material –dispositivos y/o conectividad- sino también no poseer las habilidades ni las mediaciones necesarias para poder navegar, comprender y poder participar de estos entornos digitales. La digitalización de lo cotidiano, ya fueran para realizar trámites, sistema de salud, canales de comunicación o manera de abastecerse, puso de manifiesto no solo una dependencia acelerada hacía la tecnología, sino también las brechas estructurales que condicionaban esa incorporación.

Ahora bien, esta conversión hacía lo digital no afecta a todos los estratos de la misma manera. Tal y como indican los datos proporcionados por el Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo (2024):

> Un 88% de los hogares de ancianos tienen acceso a internet, solo el 42% de ellos declara utilizarlo mediante una práctica habitual, lo cual pone de relieve que hay una distancia entre el acceso material al medio y su uso efectivo. La distancia se convierte en un abismo si se considera la edad, la titulación e incluso el territorio. Así, entre las personas que tienen entre sesenta y sesenta y nueve años, el 58% utilizan el internet; si se pasa a las personas que tienen más de ochenta años, la cifra disminuye hasta el 13%. Las diferencias en el nivel educativo también son

> altamente significativas: cerca del 80% de las personas con un nivel educativo alto, en contraposición con un 4% de quienes no tienen estudios.

Las diferencias territoriales son igualmente significativas; de acuerdo con el informe de CIPEM (2022), las comunas de bajo ingreso, al tiempo que muestran los mayores índices de desconexión también presentan las menores competencias digitales, de tal forma que se superponen espacios de exclusión digital a la segregación urbana.

El ingreso de las personas mayores al espacio digital no debe interpretarse como una cuestión técnica o de acceso, sino que es un proceso fuertemente determinado por factores sociales, económicos y culturales. En el mismo informe de CIPEM (2022):

> A pesar de que un 67% de las personas mayores de Santiago, reportan contar con acceso a internet, solo un 38% manifiesta sentirse capaz en el uso de tecnologías digitales.

Una brecha que se acentúa en sectores con menores niveles socioeconómicos, lo que origina un patrón de exclusión que va reproduciendo las desigualdades urbanas en un ambiente digital y en consecuencia, la capacidad de habitar el espacio digital, independientemente de vincularse, informarse o participar, no podría entenderse separadamente de las condiciones espaciales, sociales que dan forma a la experiencia cotidiana de las personas mayores.

La escena que acabamos de describir da cuenta de una transformación estructural en la manera de habitar y significar el espacio urbano y digital de las personas mayores de la Región Metropolitana. El envejecimiento poblacional, en tanto, no se trata de un fenómeno estadístico por sí mismo, sino que se entiende como un proceso de transformación que atraviesa una reconfiguración del espacio, caracterizada por desigualdades socioespaciales que han sido históricas y que se hacen visibles en la misma distribución demográfica, así como en el acceso y uso de las tecnologías digitales.

En este contexto de las personas mayores en la Región Metropolitana de Chile, la pandemia del COVID-19 marcó un nuevo hito en las formas de gestionar el espacio, tanto en el plano institucional como en la vida cotidiana, a tal punto que se puede sostener que en esta región la pandemia tuvo efectos no solo en términos sanitarios, sino también en la forma en que se produjo, distribuyó y se accedió a la información. Desde esta perspectiva, la producción de conocimiento geográfico (modos de saber) que se produjo a través de

mapas, protocolos, estadísticas y plataformas digitales adecuó un nuevo régimen informacional fuertemente territorializado, pero cargado de desigualdades estructurales.

La administración de la pandemia estuvo principalmente centralizada por el Ministerio de Salud (MINSAL), cuya institución cuenta con la Unidad de Políticas de Salud informadas por la Evidencia (UPSIE), del Departamento de Evaluación de la Tecnología Sanitaria y Salud Basada en la Evidencia. Esto tiene como finalidad la promoción del uso sistemático de la evidencia científica en el proceso de formular y hacerlas pertinentes a las políticas sanitarias. Las funciones que llevan a cabo constituyen el procesamiento sistemático de la evidencia y la difusión oportuna de la evidencia a los responsables de la toma de decisiones del Ministerio (Revista Médica, 2021)

En cuanto a los distintos principios de las recomendaciones sanitarias: "en tanto que MINSAL", esta autoridad sanitaria, se transformó en el mayor productor y al mismo tiempo difusor de datos sanitarios y geográficos. Así, el Estado chileno, en lo relativo desarrollo de los protocolos sanitario oficiales a controlar la pandemia, desarrolló y aplicó un conjunto de dispositivos normativos y dispositivos tecnológicos que proyectan un fuerte contenido espacial en relación con el manejo de la pandemia, que van desde lo que se vino a denominar como mapas de incidencia comunal (Figura 1), cordones sanitarios (Figura 2), hasta las restricciones en la movilidad y agruparse en una serie de fases progresivas (MINSAL, 2020), todo lo cual confluye del denominado Plan "Paso a paso" (MINSAL, 2020):

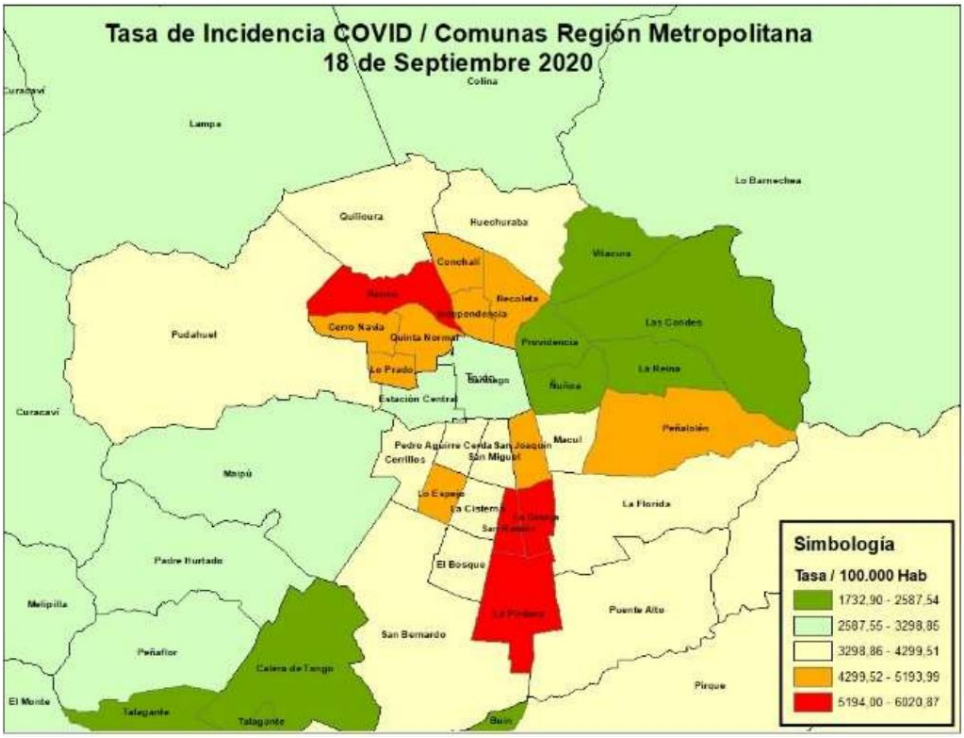


Figura 1: Tasa de Incidencia Comunas RM, Junio-Septiembre 2020.

Fuente: Sistema Integrado de Información Territorial (SIIT).

Figura 2: Anuncio de Gobierno sobre cordón sanitario previo a un fin de semana largo, 2020.

Fuente: Ministerio de Salud (MINSAL).

De esta manera, en febrero del 2020 se inicia con la elaboración de una revisión exploratoria sobre la evidencia encontrada en relación al COVID-19, categorizando las publicaciones incluidas en base al área analítica de las que se ocupaban. Posteriormente, surgía la necesidad de sistematizar en tiempo real, de forma periódica y sistemática todas las publicaciones asociadas al virus y a la enfermedad, habilitando dicho registro para su uso por parte del equipo ministerial. (Reviste Médica, 2021). Con esto como base, el proceso de mapeo de la evidencia fue desarrollado entre los meses de marzo y mayo del 2020, concentrando una gran cantidad de artículos publicados, con el fin de facilitar el acceso a esta información a través de una revisión de la evidencia disponible asociada al COVID-19.

Por otra parte, de la misma manera que se llevó a cabo una gestión de la crisis sanitaria con criterios de movilidad indicados por el MINSAL, se implementaron medidas, las cuales se sustentaron en medidas de contención como las cuarentenas dinámicas que se implementaron a cada situación de cada comuna, las adquirieron fundamenta en información estadística de la incidencia de los contagios, velocidad del virus y la capacidad de la red asistencial en su conjunto (MINSAL, 2020). Este tipo de diseño territorial del control sanitario, posibilitó que en la primera etapa se fueran evidenciando diferentes grados de movilidad y de restricciones entre comunas y, de forma consolidada en lo que podríamos considerar la cartografía de la emergencia sanitaria.

Otro mecanismo de control de la movilidad fueron los cordones sanitarios definido como:

> El contorno delimitado que se utiliza para controlar el acceso o la salida de alguna zona o territorio determinado por la autoridad que, a través de la intervención de las fuerzas policiales o militares, solamente permita de la circulación del núcleo de las necesidades básicas sólo con un permiso o un salvoconducto (MINSAL, 2020).

Éstos tuvieron un funcionamiento similar al de las barreras de control que se establecían en los puntos de acceso a las comunas, provincias y regiones para controlar la circulación y regularla por medio de salvoconductos permisos temporales individuales que debían gestionarse a través del sistema a distancia y un determinado canal que sería la plataforma "Comisaría Virtual". La presencia de cortinas y controles físicos y digitales supuso una modificación radical en la relación que las personas guardarían con el espacio urbano, convirtiendo la movilidad en una lógica sanitaria digitalizada.

Asimismo, en el marco de las estrategias puestas en marcha por el Estado, se incorporó lo que se conoce como desarrollo de aduanas sanitarias y las zonas de control sanitario en los puntos de salida y de acceso a las regiones del país, esto con el objeto de poder monitorear y limitar los desplazamientos entre comunas (Salud Responde, 2020). Allí se realizaron controles de temperatura de las personas que accedían a esas fronteras, verificación de permisos de las personas que transitaban, fiscalización del cumplimiento de las normas, por lo que con el tiempo estas zonas se transformaron efectivamente en las fronteras sanitarias del país.

En lo que respecta al Plan Paso a Paso, el cual articulaba territorios en función de las respuestas estatales, esto por medio de cinco fases de movilidad – Cuarentena, Transición, Preparación, Apertura Inicial y Apertura Avanzada–, cuya aplicación venía determinada por los indicadores técnicos establecidos por la autoridad sanitaria. Esta gradualidad en la movilidad territorial no solo asumía una lógica de flexibilización en algunas áreas, sino que institucionalizaba un modo de gobernar lo cotidiano desde una lectura epidemiológica específica y georreferenciada (MINSAL, 2020).

Las personas adultas mayores tampoco fueron ajenas a tales medidas. En su caso, el gobierno determinó que:

> Entre julio y agosto del año 2020, las personas mayores de 75 años pudiesen salir de su propia casa durante una hora al día y dentro de un horario determinado, como parte de las medidas para reducir los efectos de un largo proceso de confinamiento (MINSAL, 2020).

Sin embargo, estas medidas, lejos de garantizar una buena inclusión, hicieron evidente las limitaciones que muchos adultos mayores enfrentaban para acceder a la información oficial, para entender los protocolos que fueron emergiendo en la situación de crisis sanitaria y para manejar los permisos digitales que se exigían para poder movilizarse.

La pandemia fue efectiva como catalizador del proceso, pero también hizo ver el hecho de que las asimetrías existentes en el nivel de respuesta en el uso de la tecnología fue un hecho que condujo de forma diferencial a poder irse informando, comunicándose y sosteniendo las prácticas de la vida cotidiana conjuntamente en la situación de crisis sanitaria. Las personas mayores, en particular, encontraron muchas barreras para poder hablar de los espacios digitales, esto es, desde el hecho de poder alfabetizarse tecnológicamente hasta la precariedad de la infraestructura material y simbólica. Así, si

bien algunos sectores de la misma población pudieron pasar con relativa normalidad a los espacios digitales, otros perdieron ese acceso levantando las exclusiones sociales que ya estaban experimentando en el espacio físico.

1.3 Justificación del Problema

El objetivo fundamental de esta investigación es estudiar la producción de los espacios digitales por parte de los/as adultos mayores/as a partir de la crisis sanitaria provocada por la pandemia producida por el COVID-19, en un momento también de gran difusión de la información espacial. La elección de este grupo de población no es al azar: históricamente, los adultos mayores/as han sido representados al margen del desarrollo tecnológico, muchas veces como simples consumidores pasivos o como excluidos del ciberespacio. Y así como lugar compartido, la emergencia sanitaria puso de manifiesto la necesidad en los/as adultos mayores de aprender a relacionarse e interactuar con los espacios digitales en la satisfacción de sus necesidades específicas -acceder a servicios, informaciones o redes de apoyo- convirtiéndose en un espacio de apropiación tecnológica.

La pregunta de investigación nace como una invitación a deconstruir las modalidades tradicionales en las que se ha entendido la relación entre edad, tecnología, espacio. Ese cuestionamiento cobra singular importancia si se considera que la producción del conocimiento geográfico no sólo se produce desde los dominios institucionales u oficiales, sino desde las prácticas de la vida cotidiana, la interacción social y las maneras de representar subjetivamente el espacio.

Este estudio supone aceptar que los espacios digitales no son homogéneos en el sentido de que no pueden ser comprendidos desde una distinción digital -no digital. Son espacios imbuidos por desigualdades sociales, técnicas y culturales a la vez que son también espacios socialmente construidos e interpretados a partir de sus habitantes. En este sentido, explorar la experiencia digital de las personas mayores no solo pone de relieve una de las dimensiones menos visibles de la experiencia del ciberespacio, sino que servirá para comprobar también si es posible ampliar el horizonte epistemológico de la geografía al incorporar formas de producción de espacio alternativas. En este sentido, se cuestionan las nociones de brecha digital, acceso y participación desde una lectura que asume la representación de los sujetos en la construcción del espacio, aun cuando sea en condiciones de precariedad o de emergencia.

Esta investigación, por lo tanto, tiene su razón de ser como aquella que permite comprender cómo se va constituyendo el espacio digital, desde una mirada determinada, crítica y comprometida, poniendo en valor las experiencias geográficas de aquellos que,

hasta hace pocos años, han quedado expuestos en una historia de la era digital excluyentes.

1.4 Pregunta de Investigación

- ¿Cuáles fueron los espacios digitales, en contexto de alta difusión de información, producidos por los adultos mayores durante la pandemia de COVID-19 en la Región Metropolitana?

1.5 Objetivo General

- Comprender cuáles fueron los espacios digitales, en contexto de alta difusión de información, producidos por los adultos mayores durante la pandemia COVID-19 en la Región Metropolitana.

1.6 Objetivos Específicos

1.6.1 Identificar el tipo de producción, representación y difusión de información espacial recibida durante la pandemia.

1.6.2 Explorar en las motivaciones, sentidos y formas de validación que fue asignada a la información espacial en sus contextos cotidianos.

1.6.3 Analizar la relación entre la información espacial recibida y la validación asignada por parte de la población adulto mayor.

2. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan dos componentes temáticos. En la primera parte, se analiza y se discute el estado del arte en relación con tres elementos que caracterizan el problema de investigación: (1) Los aportes desde la geografía para entender los entornos digitales como nuevas maneras de espacialidad e interacción; (2) La pandemia y la sobrecarga informativa propia del acontecimiento; (3) el envejecimiento y la brecha digital, es decir, cómo los proceso de exclusión tecnológica afectan a las personas adultos mayores; y (4) la pandemia del COVID-19 y su papel como elemento provocador de una digitalización forzada que reconfiguró de forma abrupta las formas de práctica social, los vínculos afectivos y el acceso a servicios básicos, profundizando las desigualdades existentes.

La segunda parte del marco teórico tiene como objetivo plantear el posicionamiento sobre las preferencias teóricas a considerar para el desarrollo de esta investigación.

2.1 Estado del Arte

En el presente subcapítulo se presentarán los principales aportes o controversias que componen el estado actual de las investigaciones sobre los ejes temáticos atingentes a la propuesta: Espacios digitales, brecha digital y la crisis sanitaria provocada por la pandemia.

2.1.1 La Geografía y los Espacios Digitales

En las primeras décadas del siglo XXI, el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha pasado de ser un prerrequisito necesario para tener vínculos y desarrollarse en el plano social, económico, cultural e institucional. Frente a este contexto, el espacio digital o ciberespacio comienza a tomar relevancia en las vidas, ya no solo entendiéndolo como un soporte técnico de información y conectividad, sino que además se empieza a vincular con nuevos ámbitos de la interacción social, la producción del sentido y sobre cómo se estructura la vida cotidiana (Galvani, 2003).

Desde una visión relacional, el ciberespacio se establece como una proyección simbólica del espacio vivido (Beltrán López, 2017) en donde las dinámicas digitales tienen la capacidad de producir prácticas, rutinas o incluso identidades, creando nuevas formas de espacialidad. En esta misma línea, Manuel Castells (1996) plantea que las relaciones

sociales, políticas y económicas que las articulan se encuentran sujetas a los flujos de información digital.

No obstante, esta imagen optimista ha tensado otras miradas críticas. Ejemplo de esto es lo que postuló Virilio (1997) en el marco de los efectos de la velocidad de lo técnico sobre la fragmentación de las experiencias humanas. También Anders (1956) quien problematiza la desincronización entre el avance técnico-científico y la capacidad humana de adaptación, advirtiendo sobre la posible obsolescencia del sujeto ante un sistema cada vez más automatizado. En la misma línea, Byung-Chul Han (2014) sostiene que en los entornos digitales no existe una relación de incremento del sentido de comunidad, sino que se reproduce el aislamiento, la sobrexposición y la vigilancia del sujeto.

En el caso específico de Chile, el acceso al espacio digital ha estado caracterizado por la insistencia de la brecha digital, especialmente con la población adulta mayor. A pesar del avance en cobertura y conectividad técnica, la desigual distribución de competencias digitales, de dispositivos apropiados y de apoyos intergeneracionales ha llevado a producir una inclusión excluyente, donde estar “conectado” no significa necesariamente participar con sentido o habitar esos espacios con sentido y de manera autónoma. Tal y como plantea Huenchuan (2020) el diseño de estos espacios tiende a estar dirigidos a los sujetos de “competencias digitales”.

A lo largo de la crisis provocada por la emergencia sanitaria mundial que desencadenó la pandemia del COVID-19, la información del espacio en circulación pasó a tener un carácter fundamental para la comprensión y la gestión del espacio; de tal modo que la geográfica y la cartografía se convirtieron en herramientas imprescindibles para mostrar la expansión del virus, materializar los espacios de confinamiento, establecer perímetros sanitarios y localizar recursos críticos como los centros de salud, los puntos de vacunación u otros servicios básicos. Esta "explosión cartográfica" se evidenció en la producción institucional (las famosas "cartas geográficas" gubernamentales o de organizaciones internacionales), pero también en la producción mediática, redes sociales u otros espacios de mensajería de uso diario.

En este escenario de sobreabundancia informativa, el acceso a, la interpretación de, y el uso por parte de la población adulta mayor de esta información espacial no fue igual. Esto es muy importante en el caso de la población adulta mayor, ya que históricamente suele

ser la última en la lista en la práctica del aprendizaje del uso de la tecnología, debido a las barreras materiales, como las simbólicas.

En lo que respecta la definición del espacio virtual, o ciberespacio, este se origina o se produce desde la ciencia ficción, tal es el caso de Neuromante de William Gibson (1984). En contraposición, desde la Geografía, Paul Adams (1998) responde al término ciberespacio, definiéndolo como una red de nodos y entrelazados que de forma funcional pueden ser tratados como un espacio, favoreciendo el movimiento y la interacción. En otras palabras, se habla de un término para señalar que las redes de ordenadores son una "realidad experiencial en un contexto social". (p. 89) Adams se propone demostrar que estas metáforas de lugar-virtual pueden llegar a ser parte del marco ontológico de la Geografía, apoyarse en la teoría de la estructuración, la cual parte de dos nociones:

> La primera se basa en la teoría combinatoria entre enlaces y nodos en los sistemas de comunicación, la cual sugiere que la estructura de redes de ordenadores es bastante similar a la de los lugares físicos. La segunda noción es en base a la estructura de interacción individual-social, en donde los lugares no se consideran como objetos estáticos sino como sistemas dinámicos de conexiones. (p. 89)

De acuerdo con Paul Adams (1998), las personas a través de la vida cotidiana dan forma al lugar, el cual expresa, reactualiza, exterioriza cosas como las rutinas, saberes, creencias y autoridad, al mismo tiempo que las personas son afectadas por los lugares, por la experiencia y la acción que ellas y otros están configurando. Entonces, si se asume que un lugar puede ser considerado como las relaciones sociales que en sustancia son lazos -de comunicación- entre nodos -personas-, los lugares y las prácticas de comunicación tienen una función análoga. Las dos nociones de estructura son muy cercanas entre sí y la comparación entre las dos, habla del perfeccionamiento del concepto de lugar virtual.

Siguiendo en la misma línea, otros geógrafos se han referido ya a la concepción de ciberespacio; como Horacio Capel (2001) quien afirma que:

> El espacio virtual es un espacio totalmente nuevo, que no existía antes. Siendo una realidad paralela a la real. No tiene realidad física, solo existe en la comunicación electrónica, en los ordenadores, en los flujos eléctricos. Es un espacio inmaterial, pero con muchos atributos del espacio real. El ciberespacio permite la presencia física en un punto y la telepresencia en otros. En él la distancia geográfica ya no es importante y los conceptos de proximidad y distancia se modifican

> profundamente. Lo más próximo no está más cerca que lo lejano, como ocurría tradicionalmente. A veces lo lejano está más próximo a través de la conexión informática. La distancia geográfica adquiere otro valor o se convierte en poco significativa. Lo que cuentan son las numerosas conexiones que se establecen y los espacios de relación. (p. 83)

Suárez (2000) propone que el concepto de espacio virtual es diferente al espacio geográfico de forma natural, ya que este último se guía por leyes y principios que no son los mismos que los que han establecido el espacio geográfico tradicional. Aun así, se pueden encontrar las fantásticas similitudes o analogías que existen entre ese espacio virtual y el espacio geográfico de siempre.

Con lo dicho, intentaremos asimilar las ideas clave de la enseñanza geográfica con herramientas digitales geoespaciales, notando la diferencia entre lo geoespacial moderno y la renovación del saber al aprender geografía. González (2015) opina que pensar en el espacio y pensar geográficamente no es igual, sino que se ayudan, uno más sobre cómo pensamos con inteligencia espacial y el otro más atado a la geografía en sí. El primero se ha hecho muy popular en libros y textos, sobre todo al aparecer nuevas tecnologías para la información geográfica y al fijarse más en cómo aprendemos juntos, como la teoría de inteligencias múltiples de Gardner (2001).

Refiere Suárez-Monsalve (2024) lo señalado por Castells (1999) respecto de las sociedades en red, a las que ponderó como novedosas formas de estructuración social que no tomaron por bases el espacio, la cultura u otro rasgo unificador, sino que, por el contrario, se basan en elemento concreto, vale decir, la comunicación. En este sentido, se agrega que la ponderación positiva de las redes sociales realizadas por este importante autor, determina que estas podrían considerarse como uno de los principales actores del cambio social, en la época de predominio de los contextos digitales.

A tal efecto, es pertinente traer a colación lo plantado por Suárez-Monsalve (2024) en los siguientes términos:

> Las redes, entonces, se convierten en el espacio de las ideas para superar el miedo; este se enfrenta y se supera por empatía y comunicación entre quienes sienten de manera similar en una misma situación. Por eso, los movimientos sociales que se gestan en Internet no son superfluos, son deliberativos y reflexivos, inciden en la generación de opinión pública, conectan emociones y, como acción tangible,

> convocan a la congregación en el espacio físico público urbano. Los movimientos surgidos en Internet motivan una experiencia de libertad para contagiar a la gente, producen manifestaciones, escenarios de debate y se convierten en otro espacio político social. (...) En las redes digitales se presenta, simultáneamente y en diversidad de idiomas, la voz y el caos. Pero, así como el espacio digital permite la conexión por sentimientos comunes de miedo, desconfianza, indignación y desprecio por lo establecido, también se presenta como el escenario posible para compartir la esperanza (p. 4)

Es decir, que los espacios digitales mediados por las redes sociales, generan verdaderas interacciones interpersonales, que no solo envuelven emociones, sino intercambio de ideas, dialogicidad social, reflexión sobre las propias condiciones particulares de apropiación del espacio, que tienden a alimentar y constituir lo que se conoce como opinión pública. Vale recordar que todos estos procesos a los que se ha hecho referencia y otros que se han obviado, tienen lugar en un espacio que no se puede incluir dentro de unas dimensiones físicas territoriales, pero que sí ocurren en un espacio concreto, digital o virtual, pero no por esto menos real y vivenciado desde la experiencia de los actores implicados.

Para la comprensión de este fenómeno, se ha de considerar el surgimiento acelerado y acumulativo de novedosas tecnologías de la información y de la comunicación como formas de transformación de las relaciones espaciales, que implican incluso cambios perceptibles en la configuración operativa de las ciudades, tal como lo afirma Gamba (2024), que implican lo funcional y lo material, vale decir, marcando su influencia sobre las acciones y los objetos, de forma correlativa. Es decir, que se avanza al asignar nuevos significados a la relación entre las interacciones humanas y los espacios físicos, merced a las transformaciones llevadas a cabo con ocasión de las tecnologías de la comunicación y de la información.

Ahora bien, a los fines de la presente investigación es útil la revisión del concepto espacio geográfico desde la perspectiva de Milton Santos, para lo cual es útil un acercamiento al estudio que sobre el particular desarrolló Cabral (2023). Se plantea por parte de Santos que el espacio se construye a través de la coexistencia de dos sistemas, uno de objetos y otros de acciones, siendo la técnica un elemento básico para viabilizar la existencia de tal distinción.

De acuerdo con el citado Cabral (2023), la geografía tradicional cometió un error epistémico al acercarse al espacio geográfico con una postura aséptica que lo separó de la dimensión temporal y lo humano de lo físico. Por el contrario, Santos (2012) para avanzar su intención de definir el espacio geográfico, hace mención que este constituye la suma de las relaciones sociales que han existido y que se hacen presentes en la realidad a través de procesos y de funcionalidades. Entonces, cualquier comprensión del espacio geográfico debe tomar en consideración, como aspecto central, lo social, en el entendido de que en un mismo contexto pueden coexistir diversos ejes temporales.

En este orden de ideas, se puede hacer mención de una realidad emergente en los días actuales, cual es la consideración de un espacio digital, de alto contenido simbólico, pero tan real como cualquier entorno físico. Se está en presencia de lo que puede ser denominado como espacio digital. En este sentido es particularmente necesario traer a colación lo que al respecto ha afirmado Buongiorno (2021), quien se decanta por considerar que la creación del espacio digital surge de la actuación de los sujetos que utilizan aparatos creados por la técnica para conectarse a internet, lo que genera una representación de las actuaciones de las personas, por medio de estas herramientas.

En este sentido, es relevante traer al discurso de la presente investigación a Huertas (2023) quien ha afirmado que:

> Han sido múltiples las aproximaciones a la definición, o al menos la caracterización como ya hemos expuesto, primero del ciberespacio y posteriormente del espacio digital, en primera estancia como un elemento derivado de la conectividad propiciada por las redes informáticas, pero que fue tomando forma cuando se tomó conciencia del alcance y se hizo la primera clasificación (espacio de las Computadoras, ciberlugar y ciberespacio) argumentando que es un espacio de interactividad no imaginado, real en el que se producen continuas interacciones (Batty, 1993, 1997), dejando atrás las primeras aproximaciones literarias que lo definían como una ilusión o fantasía (Gibson, 1984).
>
> (...)
>
> Pero algunos comenzaron a ver o intuir que era algo más, caracterizándolo como multidimensional en el que se involucran muchos otros aspectos que no son sólo el puramente tecnológico (Grant, 2014; Santaella, 2009), en el que sobre todo,

> gracias a la interactividad destaca su realidad tangible. Y finalmente lo que le confiere esa espacialidad, desde nuestro punto de vista, es su carácter social (...) y conceptual (Dodge et al., 2003), con una característica muy particular en la dualidad espacial o co-presencia, puesto que el espacio digital nos permite estar físicamente en un lugar y digitalmente en otro (Kellerman, 2007). (p. 159)

Esto demuestra una intencionalidad de abarcar una visión integradora que permita contemplar los diferentes aspectos y las aristas que deben ser tomadas en cuenta al momento de asumir la caracterización del espacio digital, que parte de una primera propiedad, cual es la de ser un medio para la interacción entre personas, en un plano sincrónico o asincrónico, más allá del primer enfoque literario que jugaba con la idea de la fantasía, que puede presentarse como divertido pero poco funcional para análisis sociales.

De igual modo, se hace énfasis en la existencia de componentes autónomos que no tienen que ver necesariamente con los elementos tecnológicos de punta, sino que apuntan a aportarle mayores visos de realidad y de tangibilidad, dentro de una órbita social, en tanto que si bien se trata de un lugar que no puede explicitarse geográficamente de acuerdo con los postulados tradicionales de esta disciplina, sí constituye un punto de encuentro efectivo de personas o de tendencias y que favorece una suerte de ubicuidad digital, en tanto se puede estar en al menos dos lugares, en uno de forma física y en otro en formato electrónico.

Debe agregarse que, hoy en día, no pocos acontecimientos relevantes para la geografía en tanto disciplina, tienen una doble existencia, en primer término, en un contexto material tangible y, de seguido o de manera simultánea, en un soporte digital o virtual, por lo que las relaciones entre ambos entornos deben ser estudiadas por una disciplina a la medida de las necesidades de fenómenos tan particulares (Valenzuela, 2021). En este sentido agrega la autora en comento:

> La práctica geográfica, tanto en su dimensión de investigación y construcción de nuevos conocimientos como de docencia, no debe soslayar a las neoespacilidades surgidas de la revolución digital. Esto es advertible naturalmente en muchos casos en el quehacer disciplinar, como parte del creciente eclecticismo alcanzado por el espacio geográfico como realidad multiparadigmática a partir de los contextos virtuales de generación del espacio social. (p. 223)

Es decir, se reclama un enfoque novedoso a la par que realista por parte de la disciplina de la Geográfica, que ha avanzado en la presentación de trabajos y estudios que exploran tales realidades innegables por parte de los procedimientos de la investigación científica en el campo de las ciencias sociales. También es importante señalar, tal como lo hace Lerena Rongvaux (2023), que más allá de comprender lo virtual y lo físico como dos dimensiones igualmente válidas pero separadas, es importante presentar como opción la hibridación de ambos, en una dinámica de co-construcción que permita reflexionar sobre sus alcances sociales.

Esta óptica es muy útil para ver como diferentes grupos sociales se relacionan con la expansión de los espacios digitales, sobre todo con aquellos que han estado al margen de los procesos tecnológicos. Las personas mayores, por ejemplo, al tener que incorporarse a dichos ambientes, ponen en evidencia tensiones, desigualdades y estrategias de adaptación que se entienden solo si asumimos que lo digital es un espacio social concreto en la actualidad, mediado por relaciones de poder, de exclusión y de posibilidad.

2.1.2 Pandemia y sobrecarga informativa: subjetividades en la era digital

Dentro del marco general del capitalismo global, la circulación de información no es equitativa, sino que reitera -y reitera incluso de forma acentuada- las desigualdades sociales y espaciales existentes. La incorporación de los distintos lugares del mundo al sistema global no equivale a una homogenización, sino a una conexión desigual con esos lugares que algunos de ellos son un lugar de producción y validación de la información mientras que otros -como los de ciertos lugares poblados por grupos de personas ancianas en contextos urbanos fragmentados- tienen acceso limitado o subordinado a esos mismos flujos. De esta manera, la globalización no implica solamente la transformación de los circuitos productivos y simbólicos sino también la nueva forma de acceso y los significados de la información que adquieren los sujetos.

Tal y como señala Santos (1993):

> La globalización constituye el estadio supremo de la internacionalización, la introducción en el sistema-mundo de todos los lugares y de todos los individuos, aunque en diversos grados. En este sentido, con la unificación del planeta, la Tierra se convierte en un solo y único mundo y se asiste a una refundación de la tierra como totalidad (Santos, 1993, p.13)

A la hora de entender el espacio social durante la pandemia, es importante tener en cuenta el papel que tiene la técnica como parte constitutiva del espacio. La técnica, entendida no como herramientas o técnicas determinadas, sino como la forma histórica de relación entre los sujetos y su medio, sirve como vía por donde esas transformaciones sociales se materializan en el espacio. En este sentido la digitalización forzada de las personas mayores no es un proceso que se pueda analizar si no se entiende que los objetos técnicos (teléfonos inteligentes, plataformas de videoconferencias, páginas web gubernamentales), no solo media sino también producen nuevas maneras de habitar, de relacionarse y de ejercer ciudadanía.

> El espacio sería el conjunto indisociable de sistemas de objetos naturales o fabricados y de sistemas de acciones, deliberadas o no. En cada época, nuevos objetos y nuevas acciones vienen a añadirse a los anteriores, modificando el todo, tanto formal como sustancialmente. Actualmente, los objetos culturales tienen tendencia a hacerse cada vez más técnicos y específicos, y son deliberadamente fabricados y localizados para responder mejor a unos objetivos previamente

> establecidos. En cuanto a las acciones, tienden a ser más y más racionales y concertadas (Santos, 1993, p.14)

Esta concepción permite entender el papel que también durante la pandemia, tuvieron los nuevos objetos técnicos que no solo modificaron de manera radical los modos de relación, sino que al mismo tiempo definieron el espacio vivido de las personas mayores produciendo entornos digitales que reclamaban nuevas competencias, nuevas rutinas, nuevas maneras de validación del conocimiento.

La transformación de los espacios en tiempo de pandemia estaba, por una parte, determinada por nuevas formas de acción y por la técnica, pero era a la vez un fenómeno que es propio del mundo contemporáneo: la unificación de los sistemas técnicos bajo el imperativo de la lógica global. En efecto, si los espacios encuentran su forma a partir de aquellas tecnologías, lo que singulariza nuestro hoy -y lo que lo singulariza especialmente durante la crisis sanitaria- es el hecho de la existencia de un sistema técnico hegemónico que se ejecuta sobre todos los espacios en simultáneo.

Durante el confinamiento, la homogeneización se hace patente: la circulación de la información en tiempo real, la replicación con leves variantes de las medidas sanitarias en diferentes puntos del mundo, la experiencia compartida, que lleva, puede decirse, al encierro de lugares lejanos, en espacios conectados y funcionalmente complementares, naturalización de la dependencia recíproca de los espacios por medio de la velocidad, la simultaneidad y la inmediatez de la información.

Según el mismo autor, Santos (1993):

> En la aurora de la historia, existían tantos sistemas técnicos como lugares. La historia humana es también la historia de la disminución del número de sistemas técnicos, un movimiento de unificación acelerado por el capitalismo. Hoy se observa por todas partes, al Norte y al Sur, al Este y al Oeste, el predominio de un solo sistema técnico, base material de la mundialización. La instantaneidad de la información globalizada aproxima los lugares, hace posible una toma de conocimiento inmediata de los acontecimientos simultáneos y crea entre lugares y hechos una relación unitaria a escala mundial (Santos, 1993, p.14)

A partir del acontecimiento de la pandemia, el hecho de la integración del mundo vía redes técnicas/informacionales fue evidente y a la vez determinante. El proceso de avance

histórico de las tecnologías de la información se tradujo, a nivel práctico, en una interconexión como nunca antes, donde la comunicación digital fue el centro de la vida cotidiana. Esto no sólo significó un cambio en las relaciones con el espacio, sino que también se tradujo en una forma como la gente mayor habitó en los espacios más próximos, a través de una experiencia desplazada hacia instancias digitales tecnificadas.

Dicha reorganización de la comunicación se ubica en el marco de lo que Castells (1996) denomina el horizonte de las redes de la instrumentalidad global, viabilizados por las Tecnologías de la Información. Las plataformas digitales, los entornos de aplicaciones para los móviles, los contextos en red se transformaron en formas comunitarias que ya no dependían del encuentro interpersonal como el primordial modo de existir como comunidad, sino que constituyeron espacios relacionales nuevos que, muchas veces, son más accesibles o inclusivos para algunos grupos en relación a sus equivalentes materiales.

> Las nuevas tecnologías de la información están integrando al mundo en redes globales de instrumentalidad. La comunicación a través del ordenador engendra un vasto despliegue de comunidades virtuales. No obstante, la tendencia social y política característica de la década de 1990 es la construcción de la acción social y la política en tomo a identidades primarias, ya estén adscritas o arraigadas en la historia y la geografía o sean de reciente construcción en una búsqueda de significado y espiritualidad (Castells, 1996, p.8)

De este modo, lo digital no solamente mantuvo algunos vínculos durante el confinamiento, sino que también funcionó como un espacio simbólico en el que se forjaron sentimientos de comunidad y pertenencia. Para muchos adultos mayores, este fue un nuevo espacio de validación en el que sus trayectorias identitarias (familiares, sociales y espirituales) hallaron una nueva vía de expresión, luchando o ajustándose a la crisis desde el mundo virtual.

Uno de los rasgos distintivos de las sociedades informacionales contemporáneas es la relevancia que toma la identidad colectiva como elemento básico de organización social. En los momentos de la pandemia, esta caracterización se reveló en la forma en la que algunos grupos construyeron, dieron forma y se reconocieron a partir del nuevo entorno digital, tal y como sucedía con las personas mayores. La información que se veía circulando durante la crisis no tan solo tenía un carácter instrumental, sino que también era portadora de significados que reforzaban o tensaban identidades.

Siguiendo a Castells (1996), las primeras fases de la sociedad informacional se definen por el protagonismo de la identidad como principio estructurador. En este sentido, la identidad como tal es entendida como un proceso a través del cual un actor social llega a saberse a sí mismo y también busca explicarse a partir de algunos atributos culturales -como puede ser la atribución de la edad o el género o la pertenencia territorial-. Esta construcción de la identidad, además, se desarrolla en muchos de los casos con una exclusión deliberada de otras estructuras sociales más amplias, por lo que algunos de esos atributos mencionados llegan a cargar un peso particular en la definición del sujeto.

> Los primeros pasos históricos de las sociedades informacionales parecen caracterizarse por la preeminencia de la identidad como principio organizativo. Entiendo por identidad el proceso mediante el cual un actor social se reconoce a sí mismo y construye el significado en virtud sobre todo de un atributo o conjunto de atributos culturales determinados, con la exclusión de una referencia más amplia a otras estructuras sociales (Castells, 1996, p.8)

La pandemia agudizó la identificación de los adultos mayores como un grupo en riesgo, lo que los ubicó no solo en el centro del discurso de cuidado, sino también en una posición de vulnerabilidad social. Desde ese momento, se pueden interpretar varias de sus acciones en el ámbito digital como esfuerzos por reapropiarse de esa identidad impuesta, dándole un nuevo sentido mediante la agencia, la participación y la adaptación. Frecuentemente, esta reapropiación ocurrió mediante la resignificación de la información que circulaba, eligiendo, interpretando o incluso eliminando contenidos que no se adecuaban a sus realidades o necesidades.

El uso masivo de la tecnología de la información favorece atribuir a las nuevas interacciones, la distribución de la información que generan, conformando identidades de los colectivos en función de los modos de acceder a la información, de su interpretación y de la forma de compartirla. Se trata de configuraciones que se dan tanto a nivel individual como colectivo a partir de las relaciones que establecen entre personas, espacios y comunidades en el mismo uso de las herramientas digitales de comunicación. Sin embargo, como ya apunta Castells (1996), con ella vienen tensiones profundas, ya que los mismos conductos que permiten la comunicación planetaria, la democratización de los contenidos, son también las vetas de las que emergen dinámicas de exclusión, control y fragmentación.

Es más, uno de los efectos más evidentes que ocurría en este proceso era el crecimiento de lo que podríamos denominar "espacios de información polarizada", donde la validación del contenido no obedece a criterios racionales o verificables, sino que está guiada desde los marcos afectivos, identitarios o ideológicos. En esta línea, Neves (2024), en diálogo con Byung-Chul Han nos apunta cómo el flujo informacional en las redes digitales tiende a un comportamiento autista, doctrinario, dogmático, donde la complejidad es desplazada en la sobreabundancia de mensajes simplificadores y polarizadores, donde la alteridad desaparece por la lógica de la homogeneidad:

> (…) la opinión ya no es discursiva, no es representativa, sino "autista, doctrinaria y dogmática". Las redes sociales digitales han contribuido a que el populismo, de cualquier ideología, imponga un mensaje simple, visceral, sectario y polarizante. Se impone el mensaje básico, se rechaza la complejidad. Además, hay una clara "expulsión del otro", lo que implica acabar con cualquier atisbo de alteridad. Solo hay "infoburbujas autistas" que impiden la comunicación fuera de ellas, cámaras de eco en donde nadie penetra en los espacios del otro. Así, la política se convierte en el enfrentamiento constante entre fortines digitales inexpugnables y no dialogantes (Neves, 2024 p.2)

Esta lógica tiene efectos tangibles en la experiencia de los adultos mayores, quienes estuvieron expuestos a corrientes informativas que, en muchas ocasiones, no solo eran complicadas de decodificar, sino que además podían ser alarmistas o incluso contradictorias. Por lo tanto, la validación de los datos ya no dependía exclusivamente de su origen técnico u oficial, sino que se filtraba a través de mecanismos basados en la confianza, la experiencia anterior y la percepción del entorno. En este contexto, los adultos mayores no solo asimilaban la información, sino que también le daban un nuevo significado a partir de sus propios marcos simbólicos, emocionales y territoriales. Así, establecían una relación crítica y en ocasiones resistente con los discursos dominantes.

2.1.3 Envejecimiento y Brecha Digital

Con respecto al envejecimiento en general, es importante traer a colación a un autor de primer orden en la materia, cual es Laslett (2016), quien indica que la medicina y la biología son las disciplinas que en un primer término aportan ideas para la comprensión de fenómeno.

> Los estereotipos negativos, ampliamente (si no universalmente) difundidos. De los ancianos como personas cuyas funciones físicas y mentales están inevitablemente comprometidas son del todo injustificados, demostrándose empíricamente falsos para la mayor parte de los años de vida de esta clase de individuos. El declive que se da es por norma lo bastante gradual como para que resulte aceptable para los que están en la tercera edad y en consecuencia para el resto de la sociedad. El error de principio consiste en asumir que la senilidad y la total dependencia típicas de la que llamamos cuarta edad, es la condición normal de todos los grupos de edad dentro de la gran clase de los ancianos y de los viejos. Este gran error de clasificación podría ser considerado un ejemplo significativo de la tiranía disciplinar analizada por Foucault (v.Katz.1996) pero reconocida también por otros autores que se han ocupado de la problemática de la vejez (v.YoungySchuller.1991:v.Laslett.1989) (p. 685)

Se trata de un texto que parte revisando algunos caracteres propios de la vejez humana, tanto en lo concerniente con el deterioro físico y cognitivo, como con la reproducción de patologías que parecen propias de esta etapa etaria, para terminar por presentar un conclusión desmitificadora, que se trata de presentar a los ancianos como personas cuyas condiciones físicas, mentales y de vida no se encuentran comprometidas *per se*, pues si bien se experimenta un innegable declive, el mismo se presenta de manera negativa y fatal, mientras que el autor procura dividir este grupo etario en dos partes, la tercera edad, que puede ostentar algunas condiciones disminuidas, pero en plena funcionalidad y la cuarta edad, término que se acuña para referirse a las personas mayores en grado de senilidad y dependencia absoluta, siendo esta la excepción y no la norma.

Para referirse al envejecimiento de la población, Laslett (2016) hace mención de un proceso complejo y a largo plazo, explicando que el hecho no se relaciona de manera directa y univoca a la mayor supervivencia de las personas, cuya esperanza de vida se

extiende merced al mejoramiento de las condiciones sanitarias. Sino, por el contrario, debe atenderse a los grupos conformados por los más jóvenes.

En efecto, el descenso de la fecundidad en ciertos países, lo que se determina en muchas oportunidades por factores que inciden para promover cambios culturales en la población, lo que genera que disminuya el número de los nacimientos, motivo por el cual el promedio de edad sube, por lo que se puede generar una visión prospectiva de acuerdo con la cual en un largo plazo, el número de los habitantes de estos países debe de ir disminuyendo al presentarse menos reemplazos, representados en nacimientos, que las fallas o pérdidas, que se corresponden con los decesos que se presentan en la sociedad. (Laslett, 2016).

Ahora bien, es importante tomar en cuenta que, si bien este proceso se encuentra más acentuado en algunos países, también ha sido experimentado a nivel global, con más énfasis en determinadas regiones y determinados países. A este respecto, se puede traer a colación lo expresado por Larrea & Viñán (2024):

> El envejecimiento de la población es un fenómeno global con consecuencias de gran alcance, que remodela el panorama de la prestación de servicios de salud, la asignación de recursos y las actitudes sociales hacia el envejecimiento. Los avances en la ciencia y la tecnología médicas, junto con mejoras en los niveles de vida, han contribuido a aumentar la esperanza de vida, lo que ha llevado a un aumento significativo en la proporción de personas mayores dentro de las comunidades (Escarbajal et al., 2015). Al mismo tiempo, la disminución de las tasas de natalidad añade otra capa de complejidad, creando desequilibrios demográficos que requieren un examen crítico de la capacidad de los sistemas de salud para adaptarse y atender las necesidades únicas de un grupo demográfico que envejece (Martínez et al., 2018). (p. 77)

Es decir, que se trata de un proceso que se configura como una serie de retos para las previsiones en materia de políticas públicas, siendo evidente la necesidad de adaptar sistemas sanitarios y de previsión social a las realidades emergente, en tanto que el aumento de la tercera edad no significa que aumenten en masa las patologías a ser atendidas, pero sí que se requieran otros caracteres de servicios asistenciales, que deben ser adaptados a las necesidades emergentes. A tal efecto, ha indicado la CEPAL (2022) que se deben crear contextos físicos y sociales que sean adecuados para el envejecimiento digno y seguro, en tanto se tienden a considerar las condiciones ambientales y

socioculturales, en el entendido de que estas pueden representar frenos o apalancamientos para el avance o el retroceso en el bienestar de las personas.

Añade la CEPAL (2022), que ha de garantizarse la educación a lo largo de la vida de las personas, dentro de las necesidades que le sean planteadas por su entorno y su propia condición, es decir, que el proceso de enseñanza aprendizaje se extiende tanto como se extienda la vida de las personas, siendo aplicable como un derecho en la fase de envejecimiento del individuo.

Expresa de la CEPAL (2016) de manera categórica:

> ...en el artículo 20 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores se afirma que las personas mayores tienen derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación, incluida la educación formal en los distintos niveles, los programas de alfabetización y posalfabetización, la formación técnica y profesional. También tienen derecho a la educación permanente continua, sobre todo para quienes habitan en áreas rurales, además de que se debe promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas TIC. Por su parte, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 propone que los Estados busquen garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. (p. 79)

Con lo que se evidencia la necesidad de atención educativa que debe ser suplida por la organización estatal, haciéndose énfasis en una particular capacitación en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación, dentro de esquemas de calidad, de inclusión y de igualdad de oportunidades. De manera, se hace presente la prioridad de atender la brecha digital que se genera con relación a la adultez y que se ha experimentado con ocasión de circunstancias como el auge de Internet, la creación de modelos de negocio y de trabajo a través de plataformas digitales, la propia digitalización del sistema económico, particularmente en lo relacionado al comercio y acceso a bienes y servicios.

Pues bien, la existencia de esta brecha digital incide en el concepto de envejecer en el lugar, de acuerdo con Cabrera del Valle et al. (2021) cuya apreciación se extiende en tres direcciones, a saber, lo social, interacciones con otros individuos desde una perspectiva espacio-temporal; lo emocional-psicológico, que devela la relación de pertenencia con el

espacio; lo cultural, que afinca en valores y creencias para otorgar significado al contexto en que se opera.

Es importante señalar que los autores citados llevaron adelante un estudio destinado a la comprensión y a la descripción de los significados correspondientes a las tecnologías de la información y de la comunicación en la comuna de Valparaíso, Chile, demostrándose que las TIC son percibidas como instrumentos con un influjo positivo para llevar a cabo un adecuado envejecimiento en el lugar, por lo que se ha demostrado la intensidad y extensión de su utilización por parte de las personas mayores en este contexto, sobre todo como plataformas para comunicarse con sus seres queridos que viven a considerable distancia.

Entonces es oportuno ponderar lo afirmado por Cabrera del Valle et al. (2021) en los términos que siguen:

> La posibilidad de comunicarse y el sentido de presencia que les otorga las TIC a quienes las usan para mantenerse conectados se valora por parte de las personas mayores, y una vez aprendidos los usos de las TIC cambia su perspectiva en torno a estas, y adoptan una posición más cercana y dispuesta a la innovación tecnológica; en cambio, cuando desconocen los usos, se muestran más distantes y reacios al cambio en la vida cotidiana que implica integrarse al mundo de las tecnologías y ser parte de una sociedad digital. (p. 223)

Es decir, que se demuestra las buenas perspectivas que existen de superar la brecha digital creada de conformidad con la edad, en el caso de las personas mayores, si se procede a realizar campañas informativas que den realce a las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación para el proceso de envejecer en el lugar, de forma que logre un cambio actitudinal que impulsen las transformaciones necesarias para paliar los efectos de la brecha digital actual.

Es pertinente traer a este estudio datos recientes sobre el envejecimiento de la población en Chile, de conformidad con lo que aporta el INE (2025). La conformación poblacional chilena demuestra cambios estructurales determinado por el aumento del grupo etario correspondiente a los adultos mayores. Las cifras del Censo de Población y Vivienda, con datos colectados en el primer semestre de 20204 así lo indican. El porcentaje de personas de de 65 años o más ha ido de un 6,6% del año 1992 hasta el 14% actual, bajando también la proporción de personas menores de 14 años en ese mismo tiempo, de 29,4% a 17,7%.

Actualmente, por cada 100 chilenos de 14 años o menos, existen 79 de 65 o más, un salto abismal frente a los 22,3 de 1992. A nivel regional, Valparaíso (98,6) y Ñuble (97,6) presentan los índices más elevados, en contraste con Tarapacá (43,9) y Antofagasta (49,3), que muestran las estructuras demográficas más jóvenes del territorio.

2.1.4 Pandemia, Confinamiento y Digitalización Forzada

Se tiene conciencia de la pandemia por COVID-19 como un evento de importancia capital durante el presente siglo, que se potenció en su alcance y extensión debido a las mejoras actuales existentes en el campo de comunicación, del transporte y la interconexión de mercados y de sociedades. Es por tal motivo que tal fenómeno vino a subvertir, en algunos aspectos de forma irreversible, las relaciones sociales, económicas y culturales imperantes en el orbe, promoviendo la digitalización de las transacciones, el aislamiento y el agravamiento de las brechas digital y económica.

En este sentido conviene traer a colación lo expresado por Cid & Marinho (2022), en los siguientes términos:

> Ante la urgencia de garantizar las necesidades básicas de la población en este escenario de crisis y la necesidad de brindar las condiciones requeridas para que las medidas de salud pública, como el confinamiento y distanciamiento social, pudieran ser respetadas por la población, los gobiernos implementaron diversas políticas y medidas de protección social orientadas a proteger a los hogares y disminuir el impacto de la pandemia sobre la economía. Ello se tradujo en importantes aumentos en el gasto social y el gasto total del gobierno central, así como también en el gasto público en salud, que impidieron mayores incrementos en los niveles de pobreza y pobreza extrema (CEPAL, 2021, 2022a). Sin embargo, estos gastos se combinaron con grandes disminuciones en los ingresos públicos a raíz de la crisis económica, lo que ejerció presiones al espacio fiscal para salud. (p. 10)

En consecuencia, de todo esto se produjo una disminución del ingreso global de los hogares, lo que produjo una crisis en las economías familiares que pronto se trasladó a los niveles estatales, poniendo en tela de juicio el logro de los objetivos de desarrollo sostenible, mediante la interconexión de los aspectos social, económico y ambiental. Por su parte, Meléndez et al. (2021) señalan que, en Chile, país que venía de un año anterior de marcada agitación política y social, el inicio de la pandemia generó preocupaciones crecientes sobre el estado y la operatividad del sistema de salud, afrontándose, de igual manera, una crisis económica de particular relevancia como consecuencia de las medidas de confinamiento y distanciamiento social.

Por otra parte, a los fines de caracterizar de forma integral la experiencia de la pandemia, es pertinente citar lo planteado por López-Contreras et al. (2022):

> ...el confinamiento tiene consecuencias sobre la salud, como mayor inactividad física, aumento de los trastornos alimentarios y empeoramiento de la salud mental. Estos efectos están relacionados con determinantes del área social y económica de las personas, generando un impacto diferencial según ejes como el sexo, la edad o la clase social. Globalmente, las mujeres se han visto más afectadas por las medidas implementadas para contener la pandemia. Por ejemplo, se han reportado un aumento de la violencia de género durante el confinamiento, una mayor tasa de desempleo y una mayor preocupación por contraer la COVID-19. (p. 527)

Es decir, que la pandemia conllevó efectos que trascendieron de manera evidente el plano de la salud pública, para generar verdaderos impactos en todas las áreas relevantes del quehacer humano. Estos autores señalan que en Chile hubo una para en la educación presencial impartida en los colegios durante dieciocho meses, lo que coincidió con una etapa de protestas en contra de las políticas neoliberales imperantes en el país, lo que determinó el recrudecimiento del aislamiento social decretado, en la medida en que los desplazamientos por el espacio se redujeron solo para realizar compras de alimentos, acudir a servicios sanitarios o para laborar en trabajos relacionados con los servicios públicos.

Uno de los resultados de la pandemia fue la creciente digitalización de todos los procesos de la vida social, es decir, el distanciamiento social hizo que aparecieran opciones que vinieran a sustituir el contacto físico y la presencialidad en diversos contextos o bien, se produjo el mayor impacto de formas de relación que eran tangenciales o marginales, frente a la presencia física, por lo que se pudo comprobar el aumento de la educación a distancia, el teletrabajo, las compras por internet, el establecimiento de relaciones de la más diversa índole a través de las redes social, el aumento y consolidación del gobierno electrónico.

Sobre este punto, ha sido señalado por Katz et al. (2020):

> A partir de la aplicación de las primeras medidas sanitarias, sumadas al temor por el contagio, comenzaron a acumularse las evidencias anecdóticas que daban cuenta de la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el

> aislamiento, difundir medidas profilácticas, y facilitar el funcionamiento de sistemas económicos. (p. 32)

Es decir, que la digitalización no fue una opción, sino la solución más eficiente para afrontar un complejo sistema de problemas y situaciones problemáticas entrelazados que requerían un abordaje flexible y que considerase la mutua influencia de la solución planteada en un área sobre los problemas y soluciones correspondientes a otras. Merced a la digitalización de los procesos, se pudo llevar adelante el sistema económico reduciendo las pérdidas materiales y los costos sociales.

Ahora bien, de acuerdo con Guzzo (2024) en los inicios de la pandemia el teléfono celular o móvil fue la principal herramienta que estaba al alcance de las personas mayores para el acceso a Internet y a plataformas digitales, en contraste con el uso de los ordenadores, frente a los cuales los adultos mayores presentaban una renuencia más pronunciada. En estos casos, el teléfono constituyo en verdadero soporte emocional para paliar los efectos devastadores del aislamiento, de manera que fungió como catalizador de la comunicación con sus familiares y con todas otras personas o instancias que representaban un apoyo cierto en tales circunstancias excepcionales.

De tal modo que añade Guzzo (2024):

> ...la intensificación y diversificación de usos de TD por parte de personas mayores durante la pandemia difícilmente pueda ser aprehendida como una suerte de superación de la llamada “brecha digital generacional” (Bailey y Ngwenyama, 2010). Entendemos que este término reproduce su propia concepción homogeneizante y edadista sobre la vejez, toda vez que la presupone como una condición de “riesgo”, en este caso, frente a la exclusión digital. (p. 24)

Es decir, que la reacción de este grupo etario no puede considerarse como una superación de la brecha digital, como fenómeno holístico, sino apenas como una solución asumida de manera forzosa e incompleta para la intervención sobre una disfuncionalidad que se vio acentuada con ocasión del fenómeno de la pandemia, en tanto el uso de los medios tecnológicos y digitales no conlleva la superación de la denominada brecha digital, concepto que parte de estigmatización del adulto mayor como una suerte de débil social en el plano de las tecnologías de la comunicación y de la información.

Por último, y citando a Gonzálvez-Torralbo et al. (2024) puede afirmarse que con ocasión de la pandemia por COVID-19, se hicieron patentes los procesos de digitalización de los servicios y prestaciones destinados a la tercera edad, de modo que se hizo evidente la poca capacitación en el uso de las TIC de este grupo etario, a la par que la poca amabilidad de las plataformas para establecer conexión entre los prestadores de servicio y sus clientes, a todo nivel de edad, pero con mayor énfasis en las personas de una edad más prolongada.

2.2 Una mirada a los espacios digitales: Posicionamiento teórico

A partir del marco teórico que se ha tratado con anterioridad, la investigación adopta una posición teórica que requiere dos ejes articuladores: por un lado, la conceptualización del espacio digital como una categoría geográfica válida y vivida; y por otro, la comprensión de la brecha digital en la vejez como una expresión estructural de exclusión sociotécnica.

En relación al primer eje, se ha optado preferentemente por las propuestas de Paul Adams (1998), dada la capacidad de entender las nociones espaciales propias de la geografía en relación a la experiencia del momento digital. Adams posibilita el pensar el ciberespacio no como una representación alterna o paralela al real, sino como un espacio relacional en el que comparten prácticas fundamentales con los espacios físicos: los nodos, las interacciones, las redes y la proximidad simbólica. Su propuesta, que se apoya en la teoría de la estructuración, permite cerrar el dualismo entre lo virtual y lo físico, al mostrar como las personas modelan y son modeladas por sus propios espacios digitales. Esta construcción es muy útil para hablar de cómo las personas adultas mayores están insertadas (o no) en estos espacios dado que su propia vivencia del espacio digital no es neutral, sino mediada por trayectorias sociales, técnicas y afectivas.

Además, se asume el concepto de espacio digital como lugar hibrido y socialmente producido, tal y como lo ha ido desarrollando Huertas (2023) y Buongiorno (2021). Ambos aportan, no solo la mirada de lo digital centrada en la estructura tecnológica, sino por su densidad simbólica y su condición experiencial, que explícitamente permite observar el modo en el que pueden ser habitados (o resistidos) los espacios digitales en función de las prácticas, significados y posibilidades materiales de los actores sociales implicados.

Respecto del segundo eje –la brecha digital del envejecimiento- se recoge sobre todo los aportes de Huenchuan (2020) cuya mirada estructural permite sostener que la exclusión digital no es un tema de "adaptación individual" o de falta de ganas, sino que va en línea con lógicas de diseño, políticas públicas mal orientadas y una distribución inequitativa de recursos y apoyos. La noción de "inclusión excluyente" que hace referencia el autor es clave para comprender el cómo, aun teniendo una conectividad técnica, numerosas personas adultas mayores quedan fuera de poder participar de forma significativa en los entornos digitales.

En esta línea también se refuerza con los aportes de Cabrera del Valle et al. (2021) quienes, desde una investigación empírica situada en Chile, asumen como estudiosos de las tecnologías digitales analizando como son, en determinadas circunstancias, herramientas para fomentar la autonomía, la pertenencia y el envejecer en el lugar. Su propuesta permite marcar la visión que se tiene sobre la brecha digital, evitando la tecnofobia, y reconociendo también el potencial emancipador de las TIC en la medida que se dan las condiciones necesarias para su apropiación.

Desde esta articulación teórica, el estudio se ordena desde el que asume una mirada crítica y situada, que entiende los espacios digitales como espacios vividos y relacionados con estructuras de poder, y al envejecer como un proceso social y político, inmerso en las desigualdades acumuladas. Este posicionamiento permitirá interpretar las experiencias digitales de las personas mayores como síntomas del orden digital todavía no integrado con todos sus habitantes, y no como fenómenos aislados dentro de un sistema tecnológicamente progresivo.

Todo lo anterior se sistematiza en la siguiente matriz que intenta configurar escenarios digitales en los que estuvieron envueltos los adultos mayores en confinamiento por COVID y en presencia de una extensa circulación de información:

2.3 Matriz de síntesis teórica

Espacio Digital	**Respuesta de la vejez frente a la técnica**	
	Inclusión incluyente	Inclusión excluyente
Nodos	**Espacio digital articulado**	**Espacio digital desconectado**
Interacciones	**Espacio digital vinculado**	**Espacio digital desvinculado**
Redes	**Espacio digital integrado**	**Espacio digital fragmentado**
Proximidad Simbólica	**Espacio digital significativo**	**Espacio digital distante**

Tabla 1: Matriz se síntesis teórica.

Fuente: Elaboración a partir de los aportes de Adams (1998) y Huenchuan (2020)

Lo señalado en la matriz da origen a 8 situaciones relacionadas con tipos de espacios digitales que pudieron haber sido producidos por los diversos actores involucrados en una experiencia forzosa de digitalización:

1) **Espacio digital articulado**

Espacio digital donde prevalece las interconexiones en forma de red o sistema en vejeces que dominan la técnica y se interesan por sus beneficios.

2) **Espacio digital desconectado**

Espacio digital donde prevalece las interconexiones en forma de red o sistema en vejeces que no dominan la técnica y no se interesan por sus beneficios.

3) **Espacio digital vinculado**

Espacio digital donde prevalece las codependencias relacional y mutual en vejeces que dominan la técnica y se interesan por sus beneficios.

4) **Espacio digital desvinculado**

Espacio digital donde prevalece las codependencias relacional y mutual en vejeces que no dominan la técnica y no se interesan por sus beneficios.

5) Espacio digital integrado

Espacio digital donde prevalece las confluencias de elementos organizados en vejeces que dominan la técnica y se interesan por sus beneficios.

6) Espacio digital fragmentado

Espacio digital donde prevalece las confluencias de elementos organizados en vejeces que no dominan la técnica y no se interesan por sus beneficios.

7) Espacio digital significativo

Espacio digital donde prevalece las cercanías con referencias significadas en vejeces que dominan la técnica y se interesan por sus beneficios.

8) Espacio digital distante

Espacio digital donde prevalece las cercanías con referencias significadas en vejeces que no dominan la técnica y no se interesan por sus beneficios.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque Metodológico

Dado el objetivo de esta investigación, se adopta un enfoque metodológico comprensivo, enmarcado dentro de la tradición cualitativa interpretativa. La elección de este enfoque responde a la necesidad de acceder a las experiencias, significados y sentidos que las personas mayores atribuyen a su relación con la tecnología digital en un periodo de transformación social y espacial acelerada.

Este enfoque elegido busca interpretar la acción social desde el punto de vista de quienes la protagonizan (Weber, 1922). Esta perspectiva nos permite investigar fenómenos sociales cargados de subjetividad y relacionados a sus experiencias vividas, como es el caso de la apropiación digital en la vejez durante una crisis sanitaria.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación adoptado para este estudio es de tipo cualitativo de carácter descriptivo-interpretativo. Esta elección responde a la necesidad de caracterizar y comprender en profundidad las prácticas, experiencias y significados asociados a los espacios digitales producidos por las personas mayores durante la pandemia de COVID-19, particularmente en el contexto geográfico y social de la Región Metropolitana.

La investigación cualitativa se orienta hacia la comprensión de los fenómenos sociales complejos en los contextos actuales, considerando la perspectiva de los propios actores. Según la definición de investigación cualitativa:

> "…este tipo de investigación no busca establecer leyes universales, sino entender cómo los individuos construyen significados y actúan en función de esos significados dentro de contexto específicos" (Denzin & Lincoln, 2011).

El carácter descriptivo de la investigación busca documentar y sistematizar las características de los espacios digitales habitados por las personas mayores: sus formas de acceso, los usos que desplieguen, los obstáculos enfrentados y las estrategias que desarrollan para apropiarse del entorno digital. Tal como indica Sampieri (2014):

> "La investigación descriptiva permite especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, siendo esencial para abordar fenómenos poco explicaros o que requieren una mirada situada." (p. 92)

El componente interpretativo se articula con el enfoque comprensivo, ofreciendo la posibilidad de que los relatos, testimonios y documentos analizados no solo sean descritos, sino también analizados en su profundidad simbólica, reconociendo el papel de las estructuras sociales, la espacialidad y la subjetividad en la conformación de los espacios digitales.

De esta forma, este tipo de investigación resulta apropiada para reconstruir las experiencias de los adultos mayores con las tecnologías digitales desde una perspectiva que articule lo social, lo espacial y lo comunicacional, en un contexto donde la pandemia dejó en evidencia nuevas formas de exclusión y compañía en el espacio digital.

3.3 Muestra

El muestreo utilizado para esta investigación es de **tipo intencional no probabilístico**. Este tipo de muestreo resulta adecuado para investigaciones cualitativas en donde se busca comprender fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores que poseen experiencias significativas en relación con el objeto de estudio (Merriam, 2009; Patton, 2015). Este tipo de muestreo no busca la representatividad estadística, sino la **profundidad interpretativa**, seleccionando deliberadamente a quienes cumplen criterios específicos y son capaces de aportar con información relevante y significativa (Flick, 2015).

En el caso de esta investigación, la selección de participantes considerará **personas adultas mayores**, que residen en la ciudad de Santiago y que cumplen con los siguientes **criterios teóricos**:

a) **Uso y apropiación de espacio digitales durante el periodo de la pandemia de COVID-19**, diferenciando entre personas con **uso recurrente** y **altos niveles de apropiación**, y aquellas con **uso no recurrente** y **niveles bajos de apropiación**.
b) **Nivel educativo**, distinguiendo entre personas **con estudios superiores o técnicos** y personas **sin estudios formales**.

Tabla 2: Muestreo para entrevista semiestructuradas

Uso y Apropiación	Nivel Educativo	
	Con estudios superiores o técnicos	Sin estudios
Personas con uso recurrente y niveles de apropiación alta	2	3
Personas con uso no recurrente y niveles de apropiación bajos	2	1

n= 8

Fuente: Elaboración propia, 2025.

La elección de este tipo de muestreo responde a la necesidad de **acceder a las experiencias situadas y significativas**, que permiten comprender la manera en que los adultos mayores enfrentaron **las barreras tecnológicas, espaciales y sociales** durante la emergencia sanitaria.

3.4 Técnicas de recolección de información

Esta investigación utilizará dos técnicas de recolección de información: documental y entrevistas semiestructuradas, ambas coherentes con un enfoque cualitativo y comprensivo.

La recolección documental nos permitirá examinar políticas públicas, informes, estadísticas e información secundaria relevante sobre el acceso y uso de tecnologías por parte de personas mayores durante la pandemia. Esta técnica nos facilitara la contextualización del fenómeno estudiado y aporta una base para la triangulación de datos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Por otra parte, la entrevista semiestructurada se aplicará a personas mayores seleccionadas intencionalmente, con el fin de recoger las experiencias sobre como construyeron y habitaron espacios digitales en el contexto de alta circulación de información espacial. Esta técnica nos permitirá tener un diálogo flexible, orientado por preguntas guía pero abierto a la expresión libre del entrevistado (Canales, 2011).

Ambas técnicas se integran para acceder tanto a las condiciones estructurales como a las experiencias subjetivas del fenómeno, fortaleciendo así la comprensión del objeto de estudio.

3.4.1 Análisis crítico del discurso (ACD)

Para el procesamiento y análisis de la información recolectada se realizará mediante la técnica de Análisis Crítico del Discurso (ACD). Este enfoque permite examinar cómo el lenguaje refleja y reproduce relaciones de poder, exclusión y acceso diferencial a recursos simbólicos, como el espacio digital (Van Dijk, 2016). El ACD es pertinente en tanto busca visibilizar las estructuras sociales que condicionan el discurso, tomando una posición crítica y comprometida con los sujetos investigados (Wodak & Meyer, 2003).

Además, se utilizará una matriz de síntesis teórica, apoyada en el análisis de contenido, para organizar y categorizar los principales hallazgos del trabajo empírico y documental, facilitando la comprensión de las relaciones entre categorías discursivas y marcos teóricos (Andréu, 2019).

Estas herramientas nos permiten analizar de forma rigurosa y contextualizada como las personas mayores producen y habitan los espacios digitales en condiciones de desigualdad espacial y tecnológica.

3.4.2 Narrativa

La narrativa en el marco de esta investigación, no solo se articula como una manera de acceder y conseguir abordar las formas en que fueron vividas, sino también los modos en que las personas mayores pudieron interpretar y resignificar el entorno que las rodeaba durante el acontecimiento crítico del acontecimiento crítico de la pandemia. De forma general, no se trata tanto de señalar los hechos objetivos que sus relatos describen, sino que nos permiten acercarnos a los sentidos y a las emociones desde las que las personas mayores construyeron su mundo en un contexto totalmente sin precedentes de encierro, incertidumbre e imposición de la digitalización. En ese sentido, las narraciones obtenidas en las entrevistas recogen elementos no solo de la condición de datos empíricos, sino que además se constituyen en relatos simbólicos donde el vinculo que se establece con el espacio, la tecnología y la información.

Tal como señala Ricoeur (1996), la narración es el modo como se puede construir sentido en el tiempo vivido. En el caso de las personas mayores, sus palabras dan cuenta de memorias, rutinas interrumpidas o adaptaciones inesperadas a las distintas circunstancias que fueron emergiendo durante el periodo de la pandemia. El narrar se convierte entonces en una forma de habitar, de expresar afectos, de establecer fronteras entre lo propio y lo ajeno, lo accesible y lo excluido. En esta línea, las narrativas son comprendidas en este espacio como actos de enunciación situados, en que se da cuenta no solo de vivencias propias, sino que también se interrogan los procesos sociales de mayor calado, tales como el edadismo, la brecha digital y las geografías del cuidado.

A través de la caracterización metódica de la investigación, la presente sección se nutre sobre todo del material procedente de entrevistas semiestructuradas que sirvieron para recoger relatos en profundidad de las formas determinadas por los sujetos se ha experimentado la digitalización del espacio cotidiano.

3.4.3 Análisis de contenido por matriz teórica

El análisis de contenido por matriz teórica en esta investigación se presenta como una estrategia metodológica que permite relaciones las experiencias digitales y espaciales de las personas mayores con la matriz conceptual previamente elaborada sobre la producción de los espacios digitales en el escenario critico de la pandemia provocada por el COVID-19. Mediante la construcción de una matriz teórica, a partir de los aportes de Adams (1998) y Huenchuan (2020), se logró ofrecer una categorización e interpretación de los relatos obtenidos de las entrevistas en torno a cuatro componentes clave del espacio digital: nodos, interacciones, redes y proximidad simbólica.

Esta categoría de análisis permite describir el proceso de como las personas mayores enfrentaron la digitalización forzada, en un espacio de alto numero de circulación digitalizada de información espacial, y cómo sus formas de respuesta, mediadas por trayectorias tecnológicas, vínculos de carácter afectivo y condiciones materiales, comprendieron distintas formas de producción de espacio digital. La matriz incorpora dos formas de respuesta respecto de la técnica digital: la inclusión incluyente, que expresa un dominio activo y con significado hacia el uso de las tecnologías, y la inclusión excluyente, que da la visibilidad a los límites de acceso, comprensión o interés por lo digital.

Esta matriz teórica y analítica permite no solo ordenar los testimonios, sino también poner de manifiesta los sentidos subjetivos y relacionales que fueron desplegando las personas mayores en relación al entorno digital en medio del confinamiento. En este sentido, se explicita: los nodos hacen referencia a los lugares de conexión estructural del entorno digital; las interacciones, de las formas de reciprocidad y dependencia; loas redes, a las tramas organizativas y funcionales que dan lugar a la vida cotidiana en lo digital; y la cercanía simbólica, a las formas de construir proximidades afectivas y significativas en ausencia de la presencialidad física.

Tal como señala Cáceres (2003), el uso de matrices teóricas conduce no solo a la clasificación mecánica de datos, sino que propicia una reestructuración del contenido bruto en el sentido de categorías analíticas que emergen de la teoría y que dialogan con la experiencia. En esta línea, el análisis permite comprender como las personas mayores no son solo meros usuarios de las tecnologías, sino también activos en la creación, apropiación o rechazo de determinados espacios digitales en la pandemia, dejando entrever un proceso fuertemente espacial, político y social.

4. DESARROLLO

En este capítulo se mostrarán los resultados de las entrevistas semiestructuradas que se llevaron a cabo gracias a la participación de adultos mayores. El análisis se estructura a partir de las Unidades Macroestructurales Semánticas (UMS) Tendenciales que fueron hallados en el conjunto de los discursos, utilizando cada uno de los procedimientos del Análisis Crítico del Discurso (ACD) y relacionándolas con las categorías definidas en el marco teórico.

El capítulo se desarrollará en seis secciones, que tratan cada una de ellas un eje concreto vinculado con las experiencias diarias vividas durante el encierro, relacionadas con la circulación de información, el uso de tecnologías y la reorganización del espacio habitado, para finalizar con el tratamiento de la matriz de síntesis.

4.1 La pandemia alteró la normalidad social y personal

Una de las primeras consecuencias del confinamiento en las personas mayores fue que sus rutinas diarias se interrumpieron de manera repentina. Actividades habituales como salir a caminar, visitar lugares o familiares cercanos, hacer las compras diarias o semanales en la feria o supermercado, o realizar trámites personales dejaron de formar parte del día a día. Esta restricción forzada no solo modificó sus hábitos, sino que también alteró profundamente el espacio y la forma en que lo habitan.

Desde la geografía fenomenológica, esta transformación podría ser caracterizada mediante las ideas expresadas por Relph (1976) y Tuan (1977), quienes otorgan un carácter afectivo y existencial al espacio vivido. Para Relph (1976), por ejemplo, el lugar se presente como un conjunto de prácticas significativas, una vivencia que se configura en la continuidad de lo familiar, del apego y de la propia identidad, y la pérdida de esta relación -producto de la pandemia y el confinamiento- da lugar a lo que denominan como *placelessness*, una vivencia en la que los lugares de la cotidianidad se tornan indiferente, impersonal o bien carecen de un significado.

Por su parte, Tuan propone que el concepto de *topofilia*, que hace alusión al afecto que los individuos tienen hacia los lugares significativos. En el caso de las personas mayores, las rutinas cotidianas que llevaban a cabo estaban profundamente vinculadas con los lugares que no sólo tenían funciones prácticas, sino que además también eran espacios de

encuentro, memoria y cuidado. Cuando ya no pueden habitar esos espacios, no solo pierden la movilidad, sino también una parte fundamental de su bienestar y sentido de pertenencia.

Esta transformación en la forma de habitar abre la posibilidad de la creación de espacios significativos, diferenciándose entre "lugares" y "no-lugares" (Relph, 1976). En el marco pandémico, fueron numerosas las áreas de la vida diaria que dejaron de ser espacios para la interacción, las expresiones de afecto o el mismo desarrollo de la identidad, convirtiéndose en "no-lugares" causado por la pérdida de su función social.

Este proceso de ruptura se hace evidente en las entrevistas: la calle, el consultorio, la feria o incluso la plaza dejan de ser espacios donde se socializa y se siente afecto para pasar a ser lugares marcados por el aislamiento, el miedo o la vigilancia. De esta manera lo que antes se experimentaba como un espacio de vida se convierte en un ambiente vacío, regulado o lejano.

> *"Extraño porque tenía acceso a todos los espacios de mi casa y ahí yo estaba en una pieza con un baño, encerrado prácticamente, sin poder salir a los pasillos, nada. Y apenas mirar hacia la calle."* (E.1.224)

> *"Al principio fue como traumático porque era todo o no. No se podía salir, había que comprar cosas, un montón. Porque acumulé montones y montones de mercadería."* (E.5.8)

En esta dimensión, y rescatando las ideas planteadas por Massey (2005), el espacio no es visto como algo ajeno a las personas, sino más bien como una relación que se produce continuamente mediante las prácticas situadas. Y siguiendo esta misma línea, la movilidad no es solamente el movimiento físico, sino que también implica una manera de involucrarse con el espacio.

La movilidad cotidiana es una fuente importante de autonomía para los entrevistados. La posibilidad de desplazarse dentro de su barrio, interactuar con otras personas o realizar gestiones por cuenta propia no sólo organizaba el tiempo, sino que también fortalecía su identidad y sentido de independencia. Son parte del ejercicio de su autonomía funcional, una forma de mantenerse activos y vinculados con su entorno. Esta dimensión es particularmente importante en esta etapa de la vida, donde la movilidad mantiene no solo

el cuerpo activo, sino también el sentido de pertenencia con el lugar que habita. Es así como la pandemia transformó este escenario: el espacio exterior al hogar se volvió inaccesible y el hogar pasó a concentrar todas las actividades.

Algunos de los resultados de la entrevista expresan esta experiencia como un cambio radical y repentino, donde el antes y el después de la pandemia marcan una frontera clara en la forma de vivir. La rutina estructurada que organizaba sus jornadas fue reemplazada por una situación de inactividad, aislamiento y desorientación.

> *"Había que pedir los permisos, si tenía permiso o no, si tenía que irse dentro de determinado tiempo, y la pura vuelta muchas veces se consumía con el tiempo que uno iba a hacer alguna compra, alguna cosa. Pero salir así por diversión… No. No. No. O sea, había que restringir todo a lo estrictamente necesario."* (E.3.31-76)

> *"No, yo siempre he sido autosuficiente. Yo iba al supermercado, iba a las ferias, me juntaba con mis amigas, me relacionaba con la gente del barrio, la vecina."* (E.6.30)

> *Las reuniones de barrio ya no se hacían. Antes los hacían con más frecuencia"* (E.5.44)

La percepción del cuerpo y del ambiente también se vio afectada por la experiencia del encierro. Al no poder vivir en el espacio público, la relación con el hogar cambió. Este dejó de considerarse como un lugar para descansar o refugiarse y comenzó a percibirse como un espacio cerrado, monótono e incluso agobiante. El contexto sanitario que se atravesaba también contribuyó en que lo físico, lo corporal y lo emocional se unieran de una nueva manera forzada.

Desde una perspectiva más profunda, esta paralización del cuerpo puede interpretarse también como un modo de desconexión con el espacio habitado. El espacio, de acuerdo con Lefebvre (1974), no es simplemente un soporte físico, sino una construcción social que se realiza a través de prácticas y cuerpos que están en movimiento. El espacio se vuelve monótono, plano o incluso agobiante cuando estas prácticas no están presentes. Esta transformación se refleja en los discursos tanto en un nivel físico como emocional.

"Enclaustrante porque me fui a una residencia sanitaria y no sabía con qué me iba a encontrar. Sentía angustia y soledad en algunos momentos, en la noche, sobre todo, porque uno siente que está siendo observado. O sea, aunque uno está aislado, yo creo que uno está observado, lo están estudiando." (E.1.10-178)

"Entonces te digo que uno caía en tristeza, aburrimiento. El no saber qué hacer, porque ya hiciste todo" (E.6.195)

La transformación de la vivienda en el único lugar posible de habitar es otro factor clave en esta fractura de la cotidianidad física. Durante el confinamiento, lo que anteriormente era un lugar para descansar o reunirse con la familia, se transformó en el único espacio: todo sucedía allí y no había posibilidad de moverse. Algunos de los entrevistados empiezan a ver el hogar no solo como un lugar de refugio, sino también como una prisión, sobre todo cuando se prolonga en el tiempo. La familiaridad con el espacio empieza a tener un efecto negativo:

"La obligación de estar en espacios reducidos (…) era muy agobiante." (E.1.239)

"El encierro, pues si yo vivía sola. Y de un momento a otro me di… y tenía mucho… te digo honestamente, yo tenía mucho susto al principio." (E.6.31)

Imagen 2: Adultos Mayores frente al COVID-19.

Fuente: Universidad Anáhuac, México.

Estas son expresiones que indican un cansancio emocional [4] del ambiente cotidiano. Por tanto, esta transformación también implica una carga emocional adicional en el ámbito del hogar. Las personas de edad avanzada ya no distinguen entre lo privado y lo público, ni entre el interior y el exterior. Todo se desarrolla en el mismo sitio: las noticias, la espera, la incertidumbre y el aburrimiento, todo en el mismo lugar, todos los días. Esta concentración de sentido en un solo sitio, desde el ACD, produce un discurso de saturación, donde el espacio deja de ser capaz de brindar descanso, diversidad o libertad:

> *"Y eso, ahí está la diferencia. La libertad que uno tiene de moverse. Tener espacios más amplios, claro. Donde poder salir al patio, poder buscar donde llega el sol. Sí, el jardín, todas esas cosas en una pieza no se tienen."* (E.1.226)

> *"El jardín de repente. Sí, yo afortunadamente vivía en una casa con patio, entonces podía salir al patio a ver jardín, regar, desmalezar. Y en ese... porque mira, pues no podía salir... No podía salir a comprar nada, pues si estaba ahí, pues.*
> *Entonces uno se coloca triste, piensa más allá de lo... no hay nadie al que te frene en el pensamiento, que te diga, oye, tranquila."* (E.6.179-187)

Imagen 3: Adultos Mayores y Pandemia

Fuente: Universidad Católica del Norte.

[4] Se entenderá como emoción a la vivencia subjetiva situada, que se activa con la relación entre la persona y su entorno, y que puede incorporar componentes de afecto, sensación y memoria. Desde la geografía humanista, se señala que las emociones no son solo respuestas internas, sino formas de estar en el mundo, que se entrelazan con el espacio, el cuerpo y lo social (Davidson & Holloway, 2014).

Existen ciertos momentos que interrumpen la continuidad de lo vivido y fuerzan a los adultos mayores a reconfigurar sus coordenadas prácticas y simbólicas (Badiou, 2005). Para algunos, la pandemia fue un acontecimiento de reflexión o apertura; para otros, un evento que causó un trauma. Esta diferencia muestra que las experiencias no son universales, sino que se construyen a través de contextos específicos, ya sean materiales, emocionales o personales.

A pesar del efecto de esta separación, algunos entrevistados cuentan que han tratado de ajustarse o resistir a través de pequeñas rutinas domésticas: limpiar, organizar, ver la televisión e incluso cambiar los hábitos de consumo mediático. Estos actos evidencian el deseo de recuperar la representación de un espacio controlado, y de crear marcos organizativos reducidos para no perder el ritmo diario:

> *"Que no es malo estar encerrado un tiempo. Para mí fue positivo de todas maneras, aprendí que no quería, aprendí a usar la tecnología, aprendí a compartir más, a trabajar desde mi casa, que eso es una maravilla, y tener más tiempo para mí también me daba mucho tiempo."* (E.7.194-198)

De acuerdo con la lógica anteriormente expuesta, hay que señalar que no todos los entrevistados vivieron el encierro como algo negativo o como una pérdida. Algunos consideraron el encierro como una oportunidad de desconectarse del ritmo de vida anterior y de disfrutar de un descanso o de un tiempo personal más distendido. En estos casos, la solución del encierro no fue considerada únicamente como una restricción, sino también como un paréntesis a las exigencias externas del día a día. Tal como lo indica Tuan (1977), los lugares no sólo se constituyen por medio de coordenadas físico-geográficas, sino que también representan una pausa en el tiempo, una causa en la cual el movimiento se detiene y se abre la posibilidad a la reflexión y al significado. En ese sentido, son los relatos de los adultos mayores lo que ponen en evidencia como algunos resignificaron el encierro como una suerte de limite reparador en su biografía emocional y espacial.

> *"No miedo no, nunca tuve, me da miedo las vacunas eso sí, no puedo negarlo, pero no es malo estar encerrado un tiempo."* (E.7.185-194)

> *"Como detenerse, mirarse… como tú dices detenerse ser más agradecido, porque yo en mi caso personal tengo una casa enorme, tengo un patio que, a lo mejor,*

por eso no lo sentí, pero yo me imagino no sé, una familia de cuatro personas, seis personas en un departamento, o sea, hubiera sido terrible entonces, yo soy muy agradecida… agradecida y creo que no sé, aplicar la tecnología tranquilizarse, darse como un tiempo más y como te digo, para mí me sirvió mil a mil." (E.7.196)

Estas diferencias en las experiencias pueden estar relacionadas con elementos como la salud, las condiciones de vivienda, la red de apoyo familiar o incluso el carácter. Algunos experimentaron el confinamiento como un encierro emocional y físico, mientras que otros lo vieron como una pausa necesaria en la que el hogar volvió a ser un refugio. Para comprender la variedad de maneras de habitar durante la pandemia, esta tensión entre el encierro como crisis y como oportunidad se convierte en un elemento clave.

En ese sentido, el encierro supuso un quiebre evidente en la manera en que las personas mayores vivían su entorno y organizaban su vida diaria. Esta transformación se experimentó de manera compleja y no siempre uniforme: para algunos, fue la perdida de la autonomía, el deterioro del espacio doméstico y la aniquilación de prácticas esenciales; para otros, en cambio, fue un tiempo de tranquilidad, reposo o reconexión con la intimidad hogareña. Esta variedad de experiencias evidencia que el impacto de la pandemia no puede ser entendido únicamente como una etapa de carencia o trauma, sino también a través de las maneras creativas, resignificadas y en ocasiones contradictorias con las que los individuos afrontaron la emergencia.

Estos relatos posibilitan entender que el espacio, en vez de ser un escenario pasivo, fue un espacio en conflicto, reestructurado a causa de las condiciones sanitarias y reinterpretadas de manera activa por los sujetos. Esta variedad será esencial para analizar, en los ejes siguientes, cómo se establece la conexión entre lo físico y lo digital, así como la manera en que se genera el espacio virtual en conflicto con una experiencia espacial específica.

4.2 La tecnología como facilitadora de la comunicación, el trabajo y la continuidad de actividades:

Durante el encierro en casa, repentinamente muchas de las prácticas cotidianas se tuvieron que trasladar al espacio digital. Para los adultos mayores entrevistados, esta transición estuvo marcada por su distanciamiento con su relación con la tecnología: por una parte, hubo complicaciones y resistencias; por la otra, se reconoce que las herramientas digitales permitieron apaciguar el encierro, a través del contacto con sus seres queridos, poder acceder a los servicios esenciales y recibir información o realizar trámites básicos.

En este apartado nos enfocaremos en los sentidos positivos que los entrevistados atribuyen al uso de tecnologías, especialmente en su capacidad para sostener la comunicación y la continuidad de ciertas actividades durante el encierro. Muchos de los entrevistados logran reconocer que la tecnología entrega la posibilidad de mantener el contacto con familiares, cercanos o amigos a pesar de la distancia:

> *"Al uso del teléfono si uno se podía contactar aquí con la Carla (Hija), y con los niños (…) Principalmente por WhatsApp, es que te digo que yo ahora último tengo internet, tengo Instagram porque me lo instaló mi nieto, ya, pero yo no tengo redes sociales."* (E.6.124-128)

Bajo el contexto en que el distanciamiento físico se imponía como una medida sanitaria, los teléfonos, las aplicaciones de mensajería como WhatsApp, y las videollamadas en línea se convirtieron en herramientas fundamentales para poder sostener los vínculos afectivos. Varios entrevistados señalan que gracias a estas herramientas digitales pudieron "ver" o "hablar con" sus hijos/as, nietos/as o conocidos, aminorando así la sensación de soledad:

> *"Cambió totalmente, claro. Sin embargo, estábamos conectados con la casa, por WhatsApp, por teléfono también. En el fondo había conexión. O sea, no había una conexión física, pero sí virtual. Podíamos vernos en pantalla, podíamos conversar todas las veces que quisiera. O sea, tan aislado no estaba."* (E.1.12-18)

> *"WhatsApp, videollamada y llamado. Y eso me sirve y me voy acostar feliz de la vida."* (E.6.138-199)

En base a esto, resulta interesante volver a retomar el concepto de "tecnologías del vínculo" planteado por Silverstone (1999), que puede ser útil para comprender ampliamente el papel asumido por los medios de comunicación en el contexto del confinamiento. Para el autor, los medios de comunicación no deben ser entendidos únicamente como herramientas técnicas sino también como dispositivos simbólicos que permiten desarrollas las relaciones afectivas en contextos de separación física. Así pues, la tecnología va más allá de la mera transmisión de la información, aportándole a la relación también el mantener vivo un lazo social y afectivo en situaciones de crisis donde el contacto en persona se convierte en imposible.

En el relato de los propios entrevistados se puede definir esa dimensión identificando la forma en la cual algunas personas mayores se acercaban por primera vez a las tecnologías digitales. Primera vez que, en algunas ocasiones, no se trataba de una elección libre, sino más bien a una decisión que responde a una necesidad que el contexto de crisis sanitaria propiciaba:

> *"Me costó porque yo soy de una época distinta, más análoga. Tengo una formación más básica en ese sentido. Más material, algo más tangente, de más lectura de escrito de papel, pero no de pantalla."* (E.1.65)

Ciertas personas mayores reconocen que antes del confinamiento apenas utilizaban el teléfono celular o tan solo lo utilizaban para cuestiones específicas; no obstante, la pandemia los/as llevó a aprender cómo realizar videollamadas, realizar búsquedas de información por la red y hasta participar de actividades a distancia. El paso por estos últimos ejercicios no solo implicó un saber hacer o aprendizaje técnico, sino que desarrollaron nuevas maneras de estar presentes ante otros a pesar de la lejanía física.

Dicho proceso es posible entenderlo bajo el marco del concepto 'tecnosocialidad' (Wellman, 2002) que pone en relación la forma en que se adquieren los vínculos sociales y su uso junto a las prácticas de uso tecnológico a partir de las cuales muchos vínculos sociales actuales se desarrollan. Bajo el contexto de crisis sanitaria, este proceso se hizo particularmente presente en el cotidiano de las personas; las interacciones a través de pantallas comenzaron a ser la vía para establecer lugares de encuentros entre personas, haciendo del espacio íntimo del hogar un nodo de comunicaciones, gestiones y trabajos. La capacidad de conectarse con personas cercanas, de resolver trámites, de continuar con

el trabajo sin salir de la casa supuso un antes y un después en el tejido de lo cotidiano de muchas personas mayores.

> *"Después ya cuando ya tuve un teléfono con más tecnología, ya ahora ya todo es teléfono. Las cuentas, por ejemplo, ya las tengo todas en el celu, entonces reviso como está el banco, busco el banco, me aparece la cuenta, pago y chao."* (E.5.71-82)

Pero la propia relación que se tiene con la tecnología, también produjo tensiones. Si bien por una parte se generó la posibilidad de mantener el contacto a distancia, muchas de las críticas vienen orientadas a lo que se pierde en una interacción que quedará reducida a lo virtual. Diferentes entrevistados refirieron que la videollamada, por muy útiles que fueran, no podía reemplazar la riqueza del encuentro en persona; ese estar con el otro, en el que también habitan gestos, silencios, miradas y emociones que no son perceptibles a través de las pantallas:

> *"Al estar separado, uno busca el contacto por redes sociales, por Wi-Fi, por Facebook, por videollamadas. Entonces uno tiene a las personas muy presentes, las tiene aquí en la pantalla."* (E.1.59-60)

> *"Entonces no es lo mismo que una comunicación donde hay un contexto, y uno recibe otras cuestiones distintas, son otros estímulos… cuando uno conversa*

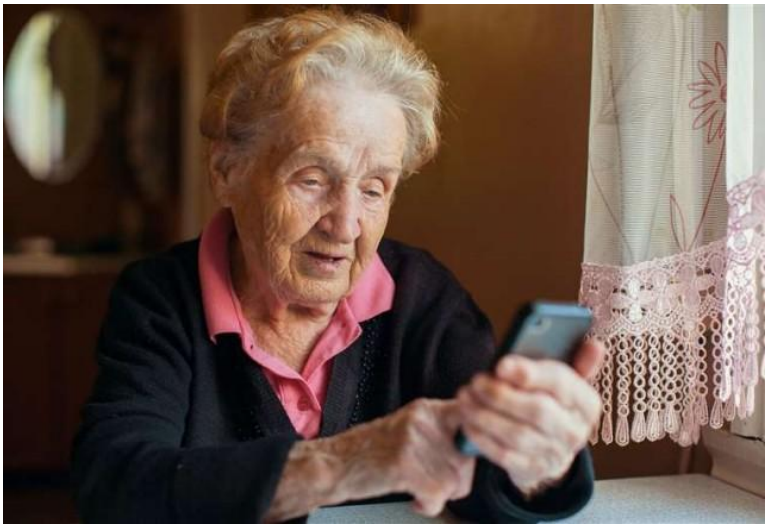


Imagen 4: Personas mayores y pandemia: desafíos y oportunidades desde la UNL.

Fuente: Universidad Nacional del Litoral, Argentina.

personalmente uno está en un entorno y al estar así confinado, uno ve solamente un rostro. (E.1.202)

Desde una perspectiva humanista, para algunos autores los efectos de las tecnologías ponen en dificultades ciertas subjetividades, puesto que tienen un carácter orgánico y demandante (Turkle, 2011), este fenómeno de "existir juntos" adopta la forma de una paradoja de la hiperconexión digital, en la que la experiencia de estar continuamente en la compañía de otros puede comportar también un incremento en la desconexión. Esta ambigüedad se pone en evidencia en el resultado de las entrevistas por medio de un discurso en que se entiende las tecnologías como herramientas que ayudan a las personas a canalizar las adversidades del confinamiento, al mismo tiempo que esas mismas herramientas no podían hacer frente a la falta de contacto físico, a la presencia real del otro, a los vínculos construidos cara a cara.

"Y nos podíamos comunicar… pero estábamos incomunicados a la vez. Ese es el cambio que yo veo, que vayas a algún lado y te dicen, no, comuníquese por internet, métase aquí. O videollamada. Ese es el cambio que yo vi, que estoy viendo." (E.4.17-39)

Además, el acceso a las tecnologías no fue igual para todas las personas. Las mismas diferencias de condiciones intergeneracionales, socioeconómicas, incluso académicas, marcan la forma de habitar el espacio digital. Mientras que algunas personas contaban con conexión a internet y ciertas competencias digitales, otros sufrían el impacto de las barreras que dificultaron las posibilidades de participar en las interacciones virtuales. Estas desigualdades condicionaron en gran medida el acceso y también la calidad de las experiencias durante el encierro.

"Más bien para uno que ayudaba a otras personas que no sabían, que hacían las consultas, porque no todos están al día en la nueva tecnología." (E.3.40)

"Si, pero solo para algunos. No todos tenemos el mismo nivel de conocimiento. Pero cómo te digo, hay personas que realmente no… no le pegan. Nada, nada, nada, ni siquiera toman el celular." (E.3.53-137)

Por todo esto, el entorno digital se convierte en un espacio multifuncional para muchas personas mayores que no solamente les permitió comunicarse, sino que también sirvió como fuente de entretención, información y aprendizaje.

En los resultados de las entrevistas se indica que, además de realizar videollamadas, también dedicaban parte de su tiempo libre en ver televisión, buscar noticias en las redes de información en línea o simplemente utilizar las redes sociales para estar al tanto de lo que acontecía. Estas prácticas corresponden a lo que se define como "cultura participativa" (Jenkins, 2006), en la cual los usuarios dejan de ser meros receptores pasivos para pasar a ser también protagonistas, emisores y constructores de los contenidos.

En el ámbito laboral, la tecnología se convirtió en la perfecta aliada que permitió dar continuidad a partir de las actividades realizadas, sobre todo entre aquellos que ya habían empezado a incorporar digitalmente determinados modos de trabajo antes del comienzo de la pandemia. Algunos de los entrevistados afirman que el computador se tornó en su "arma de trabajo" durante ese período, posibilitándoles realizar reuniones virtuales, asesorías o continuar realizando la gestión de sus actividades económicas desde el hogar.

> *"Para mí, mi arma de trabajo es el computador. Bueno, en la pandemia lo tuve que hacer todo por Zoom. Pero antes era en forma presencial. Pero después tuvo que cambiar todo lo que yo lo hago por el computador."* (E.7.36-48-50)

> *"Sí, tengo un taller de costura. Ahí tengo que ocupar el computador porque me ayuda mucho con los tiempos. Harán como 15 años. 15 años atrás o más, empecé (…) Antes me llegaban las órdenes de trabajo y todo al correo, al computador. Después ya cuando ya tuve un teléfono con más tecnología, ya ahora ya todo es teléfono."* (E.5.69-70-71)

En estos casos, el espacio doméstico, en el que según los entrevistados se desarrollaban la mayoría de dinámicas familiares, también se fue transformando en un espacio de trabajo, empujando los límites entre la vida profesional y la vida personal. Además, el hogar también se digitalizó, varios artefactos y dispositivos empezaron a integrarse en el día a día, resolviendo ciertas problemáticas presentes en la pandemia. Desde hacer pagos de manera online hasta controlar luces o electrodomésticos por medio del teléfono celular,

la tecnología fue poco a poco ganando espacio, no solo como una solución práctica, sino también para poner en práctica un control sobre el entorno que habitan.

Siendo así, lo que se vivió a través de la pandemia puso en marcha un proceso de apropiación tecnológica en las personas mayores. Si bien en gran medida, esta apropiación fue producto de la urgencia, también incurrió en la curiosidad, la creatividad y la necesidad de seguir conectados. Esta relación con lo digital no solo sirvió como estímulo para el bienestar emocional, sino que, además, habilitó espacios de aprendizaje y autonomía; en ese mismo sentido, es posible hablar de la existencia de una resiliencia digital, donde la tecnología no solo hizo posible evitar el aislamiento, sino que a la vez entregó nuevas formas de representación y presencia activa en el mundo de hoy:

> *"Si me gustó tener reuniones por aquí también. Aprendí a trabajar desde mi casa, que antes no lo hacía me di cuenta que no era necesario ir a la oficina todos los días, que yo podía usar el mismo sistema y podía revisar todo lo que las chicas hacían, y para mí fue una maravilla eso fue un cambio, pero al 100%."* (E.7.190)

> *"Es una experiencia muy bonita, porque una que tú vas aprendiendo cosas nuevas que se pueden aplicar, que aumentan tus habilidades, además de motor… te despierta el intelecto, ya al mandar un correo o recibir, y eso uno lo empezó a encontrar, pero fantástico."* (E.6.110)

4.3 Desconfianza hacía los medios y la desinformación

La circulación de información durante la pandemia, fue una de las dimensiones más intensas, y a la vez contradictoria de la vida cotidiana. En el marco del distanciamiento físico, la necesidad de informarse generó una exposición constante a numerosos medios, plataformas y dispositivos. La hiperexposición a la información no garantizaba una mayor claridad de la misma: la información no era homogénea, sino que en reiteradas ocasiones era confusa, contradictoria, o alarmista, lo que producía en los sujetos estar en un estado de permanente alerta, así como una desconfianza hacia las fuentes tradicionales de información.

Imagen 5: Estudio de Reuters Institute: Chile está entre los países que menos confían en la prensa.

Fuente: Interferencia.cl

La desconfianza hacía los medios de comunicación tradicionales –especialmente hacía la TV y prensa escrita- fue aumentando entre sectores de la población que consideraban que aquellas fuentes informativas no eran capaces de representar de manera fidedigna la complejidad de la crisis sanitaria. Hay que resaltar que la pérdida de legitimidad de los medios no era algo propio de la pandemia, pero si se fue intensificando durante ese período, ya que los discursos predominantes se basaban en enfoques homogéneos,

alarmistas o muy politizadas, incapaces de conectar con la vivencia cotidiana de muchas personas. Según Salaverría (2024), si bien existe una creciente desconfianza hacía la legitimidad periodística actual, está aún no nos lleva a un punto de quiebre irreparable:

> Existe evidencia de una creciente erosión global de la confianza en los medios. Aunque algunos autores defienden que estamos lejos de una crisis de confianza en los medios, sí está claro que la confianza en las organizaciones periodísticas es, al menos, frágil. El debate público respecto de las llamadas *fake new*, los sesgos informativos y las acusaciones en la prensa de mendacidad, manipulación e incompetencia, son expresión de esa deriva. (Salaverría, 2024, p. 17).

Cuando el valor de la información compite más por la atención que por la precisión de lo que se transmite, se debilita su función social. En el fondo, esas circunstancias establecerían las condiciones propicias para el surgimiento de la desinformación. Esto también ocurre en un contexto general de desconfianza hacía todo tipo de instituciones; gobiernos, congreso, poder judicial, partidos, fuerzas armadas, iglesia, empresarios. Todos han estado, históricamente, en el foco de la desconfianza, sobre todo en América Latina. (Salaverría, 2024)

Así, un primer aspecto a destacar puede ser el rol principal que los medios de comunicación masiva –por ejemplo, televisión y radio- ocuparon un lugar central como canales oficiales de información. Para muchas personas mayores, estos son los espacios legítimos que les permiten entender las medidas sanitarias, los riesgos de los contagios, o bien, la trayectoria general de los acontecimientos. Sin embargo, no todas las personas entregaron la misma confianza hacía estos canales. La repetición de contenidos, el tono dramático o sensacionalista, así como la escasez de diversidad de enfoques, generaron dudas en relación a la posibilidad de que fueran reales u objetivos.

> *"Y en la televisión como que te bombardeaban con experiencias reales y después paralelamente con gente anti vacunas, entonces ahí se te producía la duda."* (E.2.15)

> *"Me informaba fundamentalmente a través de la televisión. Que estaban constantemente entregando este tipo de información. Hoy en día en vez de ser medios de comunicación masivos, son medios de manipulación masivos, ya porque te hacen creer a la persona a la gente que maneja la televisión sabe lo que*

> *está haciendo ahora, hay mucha gente que no sabe que actualmente en la televisión hay mucha privacidad, hay gente que maneja la televisión a través de la propaganda y todo lo demás."* (E.3.57-166)

A la vez que esto ocurría, el acceso a las redes sociales, los buscadores, la mensajería instantánea y los medios digitales se establecían como una fuente alternativa de información: se empezó a diversificar los métodos de búsqueda de está, ya sea a través de plataformas digitales como YouTube, Facebook, WhatsApp o Google, generando así una circulación de la información de forma horizontal y específica a cada grupo, permitiendo contrastar versiones o acceder a datos o contenidos no manejados por los medios oficiales.

Pero esta situación también implicó un costo: la abundancia de información generó sensaciones de saturación, ansiedad y desconfianza. Algunos autores sostienen que, en el momento de crisis, los medios masivos de comunicación empiezan a perder su legitimidad ya que dejan de ser espacios de deliberación racional, y se transforman en portadores de discursos funcionales al poder (Habermas, 1981). En el contexto de la pandemia, este hecho se intensificó: la televisión, el medio de comunicación tradicionalmente confiable para las personas mayores, comenzó a ser cuestionada por su carácter alarmista, la redundancia en los contenidos y la homogeneidad de los mensajes. Pronto muchos empezaron a pensar que el discurso oficial no daba cuenta de la complejidad de la realidad de la que eran parte, sino que relataban una narrativa empobrecida, centrada en el miedo y el control social.

Pero al mismo tiempo, tenemos a aquellos que debieron construir sus propias estrategias para confiar en aquella información que llegaba a través de otros medios, ya sea recurriendo exclusivamente a personas cercanas o bien, generando comparaciones previas para verificar el contenido de las informaciones.

> *"Me informo por internet, por Google. También la televisión, que para mí no es muy confiable. Le creo más a las redes sociales. No todas son confiables tampoco. Y después con los círculos de personas más cercanas que están mejor informadas, y de ahí uno tiene que sacar conclusiones."* (E.1.77-78-79)

En este punto, podemos señalar que la confianza informativa pasa del medio a las redes sociales y las relaciones entre personas. En sociedades marcadas por la fragilidad de los

vínculos e instituciones, el juicio acerca de lo que se considera verídico oscila entre el plano afectivo y relacional: creemos más en la información que circula entre los que están a nuestro lado, o lo que dicen las personas de nuestro entorno más cercano, y no lo que circula por los medios de comunicación masivos. La información se legitima más por quien la entrega que por el medio que llega, haciendo que el vínculo que se genera es un mecanismo de validación hacia la incertidumbre que provocó la crisis sanitaria.

Durante este flujo informativo, también llegó la desinformación y sobreinformación, especialmente a través de las redes sociales. Antes de que el virus COVID-19 fuera declarado una pandemia global por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, el director de la organización advertía que luchábamos contra una 'infodemia' (Casino, 2022). Aunque el termino *infodemia* no era nuevo (Eysenbach, 2002), la OMS definió el término como una sobreabundancia de información, verdadera y falsa, que dificulta encontrar fuentes y recomendaciones fiables. Rumores en torno al origen del virus, desconfianzas hacía las vacunas y quienes las desarrollaban, teorías conspirativas o mensajes alarmistas que no siempre resultaban fáciles de distinguir entre reales y falsos:

> *"Se ha pensado que los laboratorios crean virus porque es un negocio de la salud. Ahí entra la duda de que realmente es tan cierta."* (E.2.17)

> *"Pero sí, mira, empezó a correr la noticia que el origen del virus, o sea, que lo habían creado ahí los chinos. En un laboratorio, acuérdate. La desinformación sostuvo que el COVID fue creado artificialmente."* (E.6.64)

Bajo esta lógica, la información oficial empieza a perder valor, provocando un movimiento de información informal y cercana, aunque no necesariamente precisa. La confianza explícita o implícita existía desde una fuente concreta, ya sea un familiar o desde medios alternativos, pero tal confianza no se suele asociar con fuentes necesarias para contrastar el contenido y poder definirlo como "exacto" o "falso". Muchas de las informaciones falsas que circularon durante la pandemia no sólo eran resultado de malas prácticas, sino que también eran informaciones que se encontraban en el camino de la ambigüedad, la desinformación (información falsa con intensión de engañar) y la malinformación -información verdadera, pero sacada de contexto o manipulada- se

encuentran en la manera de entender la información y hacen que la identificación de la información falsa sea aún más difícil (Salaverría, Baachmann & Rosa; 2024).

Desde una perspectiva espacial, el consumo informativo es condicionado por la materialidad y las competencias digitales que no todas las personas mayores poseen, condiciones de acceso, manejo y comprensión del funcionamiento de las plataformas digitales, lo que expone aún más las desigualdades en cuanto al tipo de información que pueden recibir, y con la comprensión crítica de la misma. Tal como se indica en el reporte realizado por el Observatorio del Envejecimiento UC (2024) sobre los TICS y la población mayor:

> En Chile, el acceso a Internet ha experimentado un notable aumento en las últimas décadas. Según datos de Mide UC (Cortés et al., 2020), entre los años 2000 y 2017, su penetración en la población creció del 16% al 87%. Este fenómeno se refleja también entre las personas mayores. Hasta el año 2017, aproximadamente el 35% de este grupo declaraba tener conexión a Internet en sus hogares, mientras que el 43% tenía acceso a teléfonos con conexión. Por su parte, solo el 10% contaba con tablets con conexión a Internet en sus hogares.
>
> Actualmente, el 88% de las personas mayores afirman tener acceso a Internet en sus hogares, el 83% posee teléfonos con conexión a Internet y, en menor medida, el 35% cuenta con tablets con conexión. Algunos/as contaban con el apoyo de sus familiares o de redes cercanas que les permitía comprender lo que sucedía mientras se encontraban con otras dificultades para filtrar o verificar el contenido.

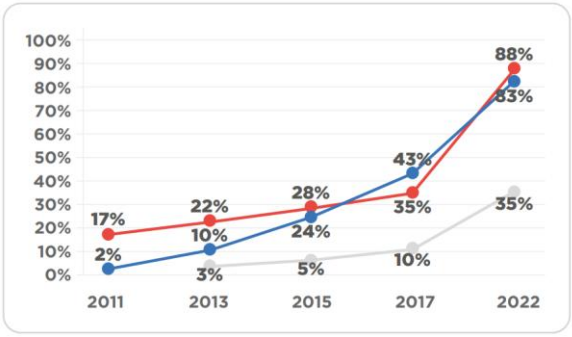


Gráfico 1: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022

Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuestas CASEN 2011-2022. Nota: CASEN mide acceso a conexión pagada de Internet mediante banda ancha fija o móvil, celulares o tablets. Año 2011 no midió acceso a tablet con Internet.

Acceso a conexión de internet
Acceso a teléfono con internet
Acceso a tablet con internet

Gráfico 2: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022.

Elaboración: Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, según datos de las encuestas CASEN (2024).

De acuerdo con los datos de las encuestas CASEN procesadas por el Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, entre el 2011 y el 2017, la proporción de personas mayores con acceso a conexión de internet aumentó de un ínfimo 2% a un 43%, a su vez, durante este mismo periodo, el acceso a teléfonos con internet aumentó del 17% a un 35%, en lo que respecta a dispositivos tablet con internet tuvo un incremento menor alcanzando solo un 10% para el 2017.

Sin embargo, lo que resulta más llamativo es el aumento exponencial que se produce, entre el 2017 y el 2022, donde el acceso a internet en términos generales, aumentó pasando del 43% a 83%, así como también el acceso a teléfonos con internet que pasa del 35% a un acelerado 88%. Este mismo periodo coincide directamente con el marco de la pandemia por COVID-19, que ha generado un efecto acelerador del proceso de la digitalización forzada, especialmente con los grupos rezagados, como en este caso, la población mayor. Recordemos que el fenómeno de la digitalización forzada (Cabrera, 2021) en el cotidiano es cuando el espacio físico doméstico comienza a incorporar el plano digital para tareas cotidianas: la comunicación, los trámites, la interacción con redes de apoyo, la búsqueda de información, entre otros.

A medida que observamos este fenómeno, vemos que no se presenta de forma homogénea. Este expuso situaciones de elevada desigualdad espacial, social y/o educativo. En el ACD realizado en las entrevistas, en diversas oportunidades las personas expresaron que su previo conocimiento y manejo de competencias digitales, proviene principalmente gracias a sus trabajos, establecimientos educacionales o el uso autónomo de internet, ayudando en la transición y adaptación de lo digital.

> *"Cuando yo trabajaba, también trabajaba con computador. Trabajaba como administrativa, como secretaria y como atendedora. Atendedora. Atención de público."* (E.2.140-154)

> *"Aprendí por interés personal. Pasa que después empecé a descubrir cómo grabar música, cómo grabar películas, empecé a meterme poco a poco (…) Cada vez me iba metiendo más y más."* (E.4.68-70)

> *"Mira, yo, el computador, yo hice curso en la escuela. Ya. Ahí hubo preparación para los profesores… y yo ahí aprendí a manejarme en algunos programas que*

yo los ocupaba para mi desarrollo profesional, mi desempeño profesional." (E.6.74)

A partir de los datos ofrecidos por la misma fuente (CASEN, 2022), y vinculados a lo que hemos señalado anteriormente, se confirma que el acceso a la conexión de internet fue mayor en las zonas urbanizadas (91%) con respecto a las rurales (76%). La ventaja de los hogares multigeneracionales se presenta con un 96%, mientras que los unipersonales un 71%. Respecto a los ingresos del hogar, también identificamos una significativa diferencia entre los quintiles altos (Q4-Q5: 95%-98%) y los quintiles más bajos (Q1-Q2: 80%-86%). Asimismo, las personas que poseen un nivel educativo superior técnica o universitaria presentan un acceso del 99%, frente a quienes sólo poseen educación básica o educación media completa e incompleta, quienes poseen un acceso del 79% y 93% respectivamente, evidenciando así que estos último niveles educativos evidencian una menor tasa de acceso a internet:

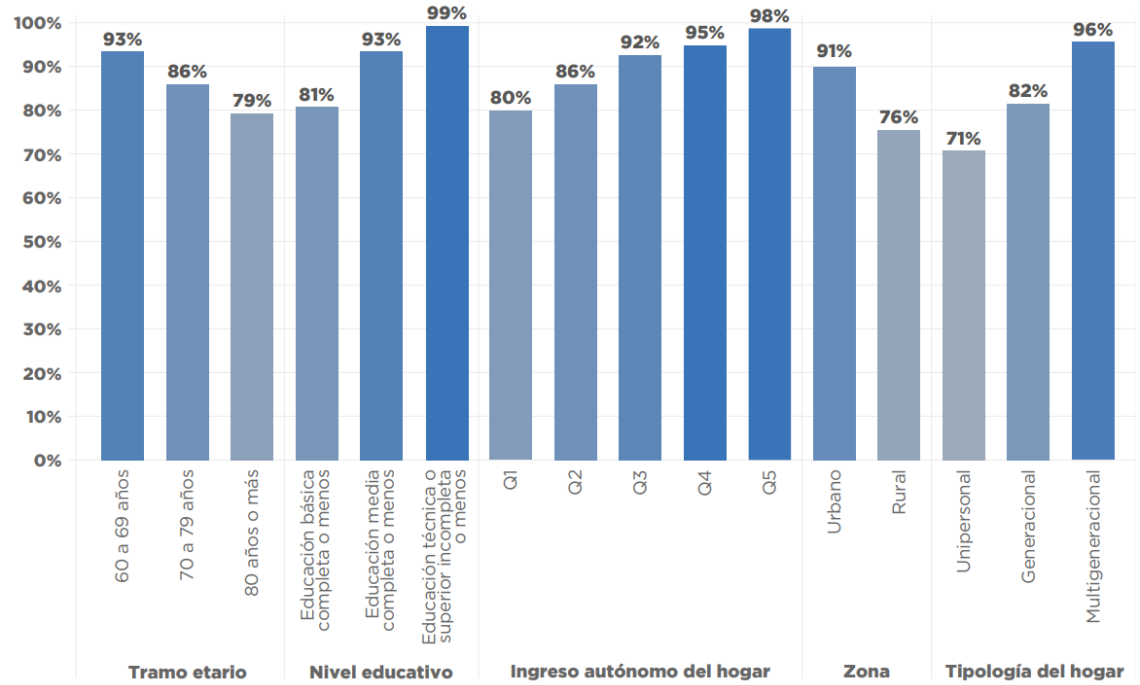


Gráfico 3: Acceso a conexión de Internet en población mayor, 2011-2022.

Elaboración: Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo, según datos de las encuestas CASEN (2024).

Estas diferencias no sólo muestran un acceso desigual en la obtención de conexión a internet por parte de los adultos mayores, sino que también una desigualdad en las competencias digitales que son necesarias para aprovechar ese acceso. En contraste de

quienes tienen acceso y competencias digitales, quienes integran los grupos de menor porcentaje en la Figura 2, expresan de manera categórica que tenían grandes dificultades para poder ejecutar tareas sencillas a través de dispositivos digitales, como por ejemplo, acceder a información oficial o realizar trámites online, generando la dependencia hacía los familiares o personas cercanas para que pudiesen ayudar en como guiar o realizar con ellos/as las acciones en línea.

> *"Mi hija veía eso. Todo lo hacía la Carolina. Es que generalmente es ella la que comanda todo, ella maneja todo. Incluso mi pensión se la paso a ella. Porque ella es la que sabe. Ella me compra todos los medicamentos, entonces es injusto que yo me quede con mi pensión, y digo para que… si es ella la que ve todo."* (E.8.140-149)

Esto puede referirse también, desde el plano espacial, al concepto de infraestructura digital desigual (Graham & Marvin, 2001), la cual indica que no sólo basta con tener un cable y un dispositivo, sino que también importa el capital cultural y las competencias tecnológicas necesarias para poder darles una utilidad. En situaciones de crisis, como la pandemía, estas diferencias se agudizan y se traduce en una vulnerabilidad práctica e informativa directa; cuando no hay confianza hacía los canales digitales, o cuando no se tienen las habilidades para navegar por ellos, hay una mayor dependencia a la ayuda de terceros, más facilidad para caer en discursos manipulados o informaciones falsas, y mayor exclusión en el acceso a servicios fundamentales para la vida cotidiana.

> *"Sí, yo desconfió. De todo, porque pueden haber estafas. Desconfió por lo mismo, no utilizo nada más. Incluso hay muchas cosas que veo y no estoy de acuerdo… no estoy conforme."* (E.8.57-76)

> *Mira, yo por eso no me meto en cuestiones. Conocí a una niña, en esa época tenía 12 años, usaba el celular para puras leseras. Se metió en no sé dónde y se metió en una cuestión que no podía salir (…) Trataba de salir y no podía, era como una brujería… no podía salir de ahí. Y no sé qué hizo la mamá para sacarla. Pero la niña quedó asustada. Pero, ella siguió metiéndose en estupideces.* (E.8.90-91)

Esta fragmentación digital reafirma las desigualdades ya existentes entre grupos etarios, espacios urbanos y rurales, o niveles de ingresos. Como señala Castells (2000), las tecnologías de la información tienden a reforzar las estructuras sociales, no a atenuarlas:

quienes ya se relacionaban con el mundo digital, los profundizan, quienes estaban fuera, se retrasan aun más. En el caso de las personas de tercera edad, esto suponía que el acceso a los beneficios de la digitalización en pandemia –poder comunicarse, informarse, trabajar o divertirse- no estuvo a disposición de todo el mundo, más bien fue fuertemente condicionado por la materialidad del entorno, el capital digital y las trayectorias previas de las personas.

Las experiencias anteriores condicionaron fuertemente la manera en que se hizo frente a la crisis sanitaria, no solamente en lo relativo al acceso de dispositivos o conectividad, sino tambien en la manera en que se interpreta, selecciona y confia en la información disponible. Así, la relación con los medios oficiales se volvió ambigua, porque mientras algunos los consideraban como imprescindibles para estar al tanto de la información, otras personas desarrollaron una desconfianza creciente hacia los discursos institucionales y mediaticos, percibiéndolos como distantes, alarmistas o contradictorios. Esa desconfianza se expresaba no solamente a través del distanciamiento respecto a las fuentes tradicionales de información, sino que también puede leerse como una forma de crítica y autonomía frente a la manera en que se produce y distribuye el conocmiento en contextos de crisis.

4.4 Espacios Digitales: Entre la funcionalidad y la restricción.

Este capítulo tiene por finalidad adentrarse en el tipo de espacio digital que fue creado por los sujetos incorporados en la muestra. Recogiendo los principales debates, y en particular los aporte de Adams (1998) y Huenchuan (2020) se estableció una matriz teórica en la que a continuación se muestra la práctica de producción de espacio asociada a cada sujeto. Esta matriz permite evidenciar como cada uno de los adultos mayores durante el acontecimiento pandemico fueron construyendo y resignificando espacio digitales en contextos de sobreinformación, aislamiento y reconfiguración del habitar cotidiano.

Por estas razones, el análisis de contenido busca evidenciar y tratar de explicar los significados que las peronas mayores otorgaron a su experiencia digital a través de la pandemia, como así también evidenciar disitntos tipós de espacios digitales construidos subjetivamente funcionales, emocionales, relacionales, expansivos, fragmentados y vulnerables que dan testimonio de prácticas de adaptación, agencia, resistencia o exclusión, entrecruzando lo tecnologico, lo espacial y lo bibliográfico.

Espacio Digital	**Respuesta de la vejez frente a la técnica**	
	Inclusión incluyente	Inclusión excluyente
Nodos	**Espacio digital articulado** Entrevista N°4 Marcelo Espinoza Entrevista N°5 María Plaza Entrevista N°7 Nancy Cifuentes	**Espacio digital desconectado** Entrevista N°8 Solange Naranjo
Interacciones	**Espacio digital vinculado** Entrevista N°3 Iván Orellana Entrevista N°6 Mercedes Cabrera	**Espacio digital desvinculado** Entrevista N°6 Mercedes Cabrera
Redes	**Espacio digital integrado** Entrevista N°1 Enrique Forbes Entrevista N°4 Marcelo Espinoza Entrevista N°5 María Plaza Entrevista N°7 Nancy Cifuentes	**Espacio digital fragmentado** Entrevista N°1 Enrique Forbes Entrevista N°8 Solange Naranjo
Proximidad Simbólica	**Espacio digital significativo** Entrevista N°6 Mercedes Cabrera	**Espacio digital distante** Entrevista N°6 Mercedes Cabrera Entrevista N°8 Solange Naranjo

Tabla 3: Síntesis de contenidos por matriz teórica. **Fuente:** Elaboración propia, 2025.

Las personas mayores que se vieron obligadas a quedarse en casa debido al COVID-19 vivieron una situación ambivalente acerca de sus acceso a las tecnologías digitales. Para muchas de las mujeres y los hombres adultos mayores, la vida digital era un espacio poco conocido, ya que constituye un entorno poco explorado por ellas. La llegada de la pandemia significó la apertura de ese esapcio hasta el momento poco explorado: la ausencia de la vida tal como la conociamos hizo que la vida digital se convirtiera en un entorno necesario para participar social, afectiva e institucionalmente. Esta transición no fue ni espontánea ni individual, sino que fue precedida por redes de apoyo, contexto de aprendizaje en colectivo y experiencias donde lo digital fue resignificado como un espacio de inclusión.

Desde esta perspectiva, el espacio digital articulado es aquel en el cual las personas mayores lograron superar las barreras técnicas, cognitivas y/o simbólicas que antes las excluían. La inclusión en este caso no puede ser entendida desde una perspectiva material solamente, como un acceso material a dispositivos o un acceso a la conectividad, sino que se puede entender su inclusión como un proceso socio-relacional mediante el cual la mediacion intergeneracional, la disposicion institucional o las relaciones afectivas permitieron abrir caminos al uso del espacio digital.

> *"Si sabía, también le digo a mi hijo: "- oye, ¿cómo hago esto?, yo no sé" o "¿cómo hago esto?" y me dice: "- pero mamá si es tan fácil" "- ¿pero… cómo? ¿Pero cómo? dime más lento. Las cuentas, por ejemplo, ya las tengo todas en el celu, entonces reviso cómo está el banco, busco el banco, me aparece la cuenta, pago y chao. Y saco fotos y lo dejo registrado."* (E.5.81-83)

> *"No, bueno, más bien para uno ayudaba a otras personas que no sabían, que hacían las consultas, porque no todos están al día en la nueva tecnología. Si… si llamaban de repente, no se podía salir. Alguien te llamaba y te decía, mira, mira acá, ¿qué es lo que había que hacer? Pero eso se daba también en forma un poco natural, porque donde había personas jóvenes y más adultas, los jóvenes ayudaban a los adultos."* (E.3.40-41)

Este proceso se corresponde a lo indicado por Gozálvez-Pérez, Valero-Moya y González-Martín (2022), quienes sostienen que la inclusión digital implica algo más que tener un acceso técnico, sino que significa dotar de reconocimiento simbólico y cultural a las

personas para verlas como sujetos válidos, en el entorno digital. Al igual que otro autor, Hernández Salazar (2023), la legitimidad de las políticas públicas que se ocupan de la alfabetización digital de las personas mayores como un aspecto de justicia social, de ejercicio de la ciudadania.

El espacio digital como lugar articulado fue descrito por algunos entrevistados como "ser parte" del mundo: continuar informado, hablar con sus familiares, asistir virtualmente a sus reuniones como parte de los encuentros de su grupo, etc. Las actividades desarrolladas, aunque a través de una pantalla, permitieron reconectar de nuevo con las identidades sociales activas y abandonar las etiquetas de pasividad o dependencia muchas veces otorgadas a la vejez.

> *"Por ejemplo, me mandaban un correíto, y ahí yo tomaba un link, y ahí lo abrí y todo, y por acá también, por el celular también, teníamos reuniones así de dos personas. Sí, porque, por ejemplo, yo realmente tengo reuniones que son muy importantes, y yo ando en pijama, y me arreglo para arriba. Me tomo el pelo, me pongo el chalequito, y estoy feliz frente al computador, teniendo reunión claro."* (E.7.40-44)

> *"Bueno, nosotros, arriba nos contábamos, los hermanos… los que sabían algo de tecnología y, por ejemplo, nos contábamos con mi mamá, con mi hermana, mi otra hermana con su hija y nos comunicábamos, arriba ahí nos… realmente nos saludábamos. Somos seis hermanos. Entonces entre los hermanos, con los hijos. Muchos, somos muchos."* (E.7.171-175)

Los cambios en el proceso de articulación no fueron homogéneos ni exentos de tensiones, aunque sí señalaron un punto de inflexión para muchas personas mayores, obligadas, durante el acontecimiento del encierro, a recomprender su relación con la tecnología, pero, también, a abrir nuevos espacios de intervención digital en ese ejercicio. De esta forma, el espacio digital articulado no es solo un entorno tecnológico, sino una dimensión relacional atravesado por los afectos, por los aprendizajes, por las resistencias, por las solidaridades.

Dentro del marco del acontecimiento pandémico, una proporción muy importante de las personas mayores habitó en lo que puede definirse como un espacio digital desconectado; espacio digital desconectado se entiende como cuando, si bien está presente alguna forma de dispositivo tecnológicos en su entorno, no existe una apropiación efectiva ni en

términos de funcionalidad. Lejos de representar una oportunidad de vínculo, las tecnologías digitales aparecieron como elementos ajenos, complejos o incluso amenazantes, en la mayor parte de los casos el uso del celular, computadores y/o plataformas digitales se restringió a una interacción mínima, por lo general mediada por familiares o personas cercanas que llegaron a ser los puentes necesario para la resolución de tareas básicas como pedir un permiso de circulación, agendar horas médicas o simplemente comunicarse.

Por otra parte, el espacio digital desconectado no sólo se define por la falta de acceso, sino por una inclusión excluyente; se está expuesto al entorno digital pero no se es parte activa de él. La digitalización no trajo consigo un aprendizaje significativo, un sentido de control o autonomía. De hecho, generó ansiedad, frustración y la experiencia de un profundo desplazamiento frente a un mundo que parecía avanzar sin ellos.

> *"Incluso mi pensión se la paso a mi hija. Porque ella es la que sabe. Ella me compra todos los medicamentos, entonces es injusto que yo me quede con mi pensión, y digo para que… si es ella la que ve todo."* (E.8.149)

El espacio digital vinculado tiene lugar según se van constituyendo relaciones afectivas y sociales de la mano de las tecnologías, resignificando lo digital como una extensión del espacio relacional de lo cotidiano. Como dice Wiles (2011), el cuidado y la conexión emocional pueden permanecer o incluso intensificarse a partir de las mediaciones digitales, convirtiendo la distancia física en proximidad simbólica. Cuando ocurre esto, el espacio digital representa un soporte emocional durante el confinamiento, ya que permite mantener las relaciones familiares y las redes de apoyo.

A diferencia del espacio vinculado, el espacio digital desvinculado se define por la apropiación funcional e instrumental de la tecnología, sin la dimensión afectiva de la mediación. El uso deviene una mera gestión, donde lo digital no habilita relaciones ni tampoco produce sentidos compartidos. De esta manera, lo digital puede vincularse con lo que Adams (1998) define como uso técnico del ciberespacio, donde la mediación digital vuelve a aparecer a pesar de no necesariamente construir un sentido de lugar ni vínculos comunitarios.

> *"Me cuesta. Si tú me preguntas, no me gusta. No me gusta. Porque estoy cansada, soy incómoda."* (E.7.59)

> *"Sí esta cuestión tiene muchas herramientas, pero yo no entiendo ninguna."* (E.8.136)

En relación al espacio digital integrado, este se construye cuando la tecnología es asumida de forma estable y relevante en las rutinas y prácticas de los mayores y, por lo mismo, no es sólo funcional o emocional, sino que se hace parte de su cotidianidad. Este tipo de apropiación se relaciona, según Gozálvez Pérez et al. (2022), con una alfabetización digital de tipo crítica de forma que, las personas mayores no sólo son capaces de usar la tecnología, sino que también comprenden las posibilidades y limitaciones, así como la forma en la que la tecnología interactúa con lo social. En este caso lo digital no es algo coyuntural, sino que es una forma establecida de habitar o participar en el mundo.

> *"Y mi celular solamente para comunicarme. Y si me llega un WhatsApp, yo lo contesto. Normalmente todo lo hago por el computador."* (E.7.38-39)

> *"Yo leo todos los días las últimas noticias por el celular. Y salen los fraudes del banco."* (E.6.283)

En el caso contrario del espacio digital fragmentado, este tipo de espacio está caracterizado como apropiación, de parte de los mayores, parcial, discontinuo o inestable de lo digital, donde las personas pueden acceder a determinados servicios o plataformas, pero donde hay aspectos formales, cognitivos o significativos que impiden su integración. De acuerdo con Díaz et al. (2023), este tipo de experiencias constituye una vivencia del entorno digital fragmentaria, donde va de un espacio a otro o de una plataforma a otra sin que se establezca como práctica habitual, generando sensación de frustración o dependencia, pero también limitando el acceso a derechos o recursos equitativos.

> *"Si, principalmente para comunicarme, y para ver también, saber de las personas con las que no tenía contacto, porque como todo el mundo publicaba lo que le estaba pasando, me informaba sin que las personas supieran que yo estaba ahí… sabiendo lo que le estaba pasando a ellos."* (E.1.32)

El espacio digital significativo se cataloga cuando las personas mayores no únicamente acceden a él, sino que lo incorporan simbólicamente a su vida cotidiana, resignificándolo como espacio de proximidad afectiva, pertenencia y reconocimiento. No se limita a valerse de herramientas digitales, sino a considerarse parte de ese espacio logrando

descubrir en él sentido, duelo y continuidad identitaria. Como indica Tuan (1977), el lugar significa cuando se vive emocionalmente; en este caso, lo digital se convierte en lugar cuando incluye en él los vínculos, rutinas y afectos.

Durante la pandemia, para algunos adultos mayores el uso de plataformas digitales (como videolladamas, grupos de mensajería y redes sociales) ayudó a mantener vínculos imporantes, reforzar los lazos familiares e instaurar nuevas maneras de cuidado y apoyo. En estas situaciones, lo digital no fue un simple parche útil, sino más bien un espacio virtual con cercanía simbólica que permitió la continuidad de la vida emocional y social.

> *"Sí, tengo un taller de costura. Ahí tengo que ocupar porque ayuda mucho con los tiempos. Harán como 15 años. 15 años atrás o más, empecé (…) Antes me llegaban las órdenes de trabajo y todo al correo, al computador. Después ya cuando ya tuve un teléfono con más tecnología, ya ahora ya todo es teléfono."* (E.5.69-71)

> *Por mi trabajo empecé a… es que había que hacerlo. Había… si tú no te subes al carro de la tecnología, quedas postergada. Además, aprendí a hacer Power. Los PowerPoint. Las presentaciones. Que ahora se siguen usando. Yo sé, muchas cositas que aprendí, pero a través de esos cursos de perfeccionamiento."* (E.6.79-81)

Finalmente, en el espacio digital distante lo digital sigue siendo otro ámbito, el lugar esta sujeto al rechazo por parte de las personas mayores. No se trata solo de la existencia de una falta de acceso material, sino de una distancia que no se refiere a algo neutral o carente de significado emocional. Gamba (2024) indica que el distanciamiento de las tecnologías digitales puede estar signo de experiencias previas negativas, miedo, desconfianza o el simple hecho de pensar que simplemente eso no es para mí. Durante la pandemia significó profundización en la exclusión: mientras unos unos migraban al entorno digital, aquellos que se mantenían al margen quedaban aislados o dependientes.

> *"¿Viste? Entonces uno ya está expuesto a eso hace rato, entonces uno ya más o menos sabe. Y cuando ya me empieza a salir una grabadora, chao. Y bloqueo. No hago nada, porque mi hijo me dice, hay personas que contestan sí, ese sí, no se debe hacer."* (E.5.202-205)

> *"Sí, yo desconfió de todo, porque pueden haber estafas. Desconfió por lo mismo, no utilizo nada más."* (E.8.57-59)

El tipo de análisis que ha permitido abordar los distintos espacios digitales por donde transitaban las personas mayores durante la pandemia ha puesto de manifiesto una intrincada articulación de las formas de habitar y de significar el espacio digital. Lejos de ser un agregado homogéneo, la experiencia digital de este colectivo social se fue expresando en distintas articulaciones espaciales, desde la inclusión dinámica, completa y articulada en redes digitales, hasta el simullangado aislamiento o desconexión total de estos espacios.

El espacio digital articulado fue el espacio de las estrategias activas de adaptación, donde iban surgiendo redes de sostén, interacción y cuidado mutuo. Por el contrario, en el espacio digital desconectado se hizo visible la exclusión estructural decantada por los precipitados materiales, técnicos o simbólicos de las personas mayores en su acceso y apropiación de lo digital.

Por otro lado, el análisis también dejó entrever otras formas de aproximarnos a las articulaciones espaciales digitales: el espacio digital vinculado, donde la conexión estaba mediada por otros o se limitaba a generar usos puntuales, el espacio digital desvinculado, que a su vez, se encontraba marcado por un paso escueto por lo digital, pero sin pertenencia ni apropiación, y el espacio digital significativo, una forma de aprehensión del espacio digital en el que lo digital iba cargándose de un significado como espacio simbólicamente lleno de proximidad, afecto e identidad.

Estas diversas maneras de habitar lo digital no solo demuestran niveles de acceso o alfabetización, sino también caminos biográficos, relaciones con el espacio físico, conexiones sociales que ya existían y modos de resistencia o reapropiación. En esta línea, concebir los espacios digitales desde un punto de vista geográfico y situado posibilita entenderlos como espacios en contienda, impregnados de significados, inequidades, cuidados y agencia. La pandemia, al ser un acontecimiento disruptivo, no generó estos espacios, pero sí los hizo visibles y los expandió, demostrando que lo digital es igualmente una dimensión esencial de la vida contemporánea.

5. CONCLUSIONES

La experiencia vivida por los adultos mayores durante la pandemia del COVID-19 fue un fiel reflejo de la diversidad de dimensiones que estaban presentes en lo cotidiano y que ahora pudieron observarse con especial claridad. Este conjunto de entrevistas puso en evidencia como este grupo etario no solo fue víctima de la emergencia sanitaria a partir de los problemas de salud física, sino que también lo fue respecto a su autonomía, al uso del espacio, a su acceso a la información y a su relación con las tecnologías digitales.

Una de las transformaciones más potentes fue la digitalización forzada, entendiéndola como el proceso de incorporación del espacio digital a la vida cotidiana, en este caso de una manera abrupta y obligada. Esto, para las personas entrevistadas, significó una adaptación a herramientas y plataformas nuevas en un contexto de acotación, de incertidumbre, de escaso acompañamiento, etc. El hogar dejaba de ser un espacio relacionado con la condición de domicilio y pasó a ser el espacio de central de la vida: espacio de trabajo, espacio de las relaciones afectivas, canal de información y acceso para los servicios básicos.

Desde la mirada de una crítica geográfica, esta transformación puede leerse desde lo propuesto por Milton Santos (1993), quien indica que la técnica no sólo incorpora nuevos objetos, sino que reconfigura los sistemas de acciones productoras de espacio. Así, la mediación tecnológica reconfiguró el hogar como una espacialidad híbrida en la que el doméstico, el informativo y el institucional se intercalaban a la fuerza.

Sin embargo, este proceso no fue homogéneo. Las brechas digitales –marcadas por las diferencias espaciales, socioeconómicas, educativas y generacionales- constituyeron una condición determinante para que las personas contaran con unas probabilidades reales de acceder a las tecnologías, interpretarlas y utilizarlas dándoles un sentido. Aquellas personas que ya contaban con trayectorias laborales o educativas previas en entornos digitales o bien contaban con redes de apoyo familiar las integraron más fácilmente. Por otro lado, las personas que no contaban con dichas trayectorias solían enfrentar desafíos como la exclusión, dependencia y frustración digital.

Al mismo tiempo, la tecnología se posicionó también como una herramienta ambigua. Si bien permitía mantener ciertos vínculos cercanos, realizar trámites o conectarse con el mundo a pesar de la distancia física, la tecnología sufría de restricciones relacionales.

Ejemplo de esto es el caso de las videollamadas; ellas no lograban sustituir el contacto físico y emocional, generándose en un entorno digital descrito como distante, frío o insuficiente. Sin embargo, esto abrió paso para nuevas prácticas de resiliencia o reconciliación digital, por las cuales las personas adultas mayores empezaron a apropiarse del entorno virtual como un modo de autonomía, de participación y de control sobre su cotidianidad.

Otro aspecto fundamental en las relaciones con la tecnología es el papel que cumplió tanto la información, como la desinformación. La intensa saturación informativa a la que fue sometida la sociedad durante la pandemia dio lugar a niveles de saturación, desconfianza y ansiedad muy considerables. La gran exposición a los medios de comunicación –sobre todo a la televisión- fue vivida por una parte de los entrevistados como una manipulación a la que consideraban poco útil en sus vidas. Ello los llevó a buscar cada vez más el apoyo de redes cercanos o de plataformas digitales alternativas. Lo que también dio lugar a que circularan las denominadas "fake news" y la malinformación, particularmente en el caso de no existir competencias críticas necesarias para aplicar filtros a los contenidos consumidos. La desconfianza no solo respecto a la información oficial sino a las instituciones se agudizó, consolidando una débil relación respecto a los canales de información presentes.

En el marco de una globalización informativa, tal como señala Santos (1993), la inmediatez de la información va aproximando lugares y acontecimientos, pero no necesariamente genera entendimiento, y en este sentido, la abundancia de flujos informativos globales, pero sin mediaciones críticas, tendía a incrementar la confusión, el miedo o la desconfianza, especialmente en los grupos que cuentan con menos herramientas para interpretar y validar lo que recibían.

En ese sentido, la desinformación puede ser entendida como un factor de riesgo social. En primer lugar, se distorsiona la comprensión y la imagen que se tiene del contexto sanitario y, en segundo lugar, agudizaba el sentimiento de aislamiento, de desconfianza y de división social. Los resultados de las entrevistas dan cuenta de cómo numerosas personas mayores se sentían incapaces de discernir entre lo que era cierto y no, que en consecuencia generaba un alejamiento voluntario de toda la información oficial o no oficial relacionada al virus.

Desde un enfoque crítico, puede afirmarse que la pandemia supuso una aceleración del proceso de exclusión digital que afecta a las personas mayores y que, si no se aborda con políticas públicas inclusivas, puede profundizar aún más las desigualdades estructurales en el acceso a derechos y servicios básicos. La infraestructura digital no es solo técnica, es también cultural y social. Además de tener la posibilidad de conectarse a internet, este acceso debe ser acompañado por alguien capacitado en la alfabetización digital, así como de estrategias de inclusión activas que consideren las trayectorias heterogéneas del grupo al que pertenecen los adultos mayores.

En este sentido, la exclusión digital de las personas mayores también puede leerse como un problema de reconocimiento identitario. Siguiendo a Castells (1996), en las sociedades informacionales, la pertenencia y la participación se estructuran a partir de atributos culturalmente legitimados, entre los cuales la edad suele ser un factor de desgarro. Así, la vejez se sitúa tensionada entre la creciente presencia demográfica y la escasa legitimidad en los espacios digitales dominantes.

De todas formas, más allá del diagnóstico que se pueda hacer, los resultados también nos permiten entrever los grados de dependencia, adaptación y aprendizaje que tienen las personas mayores en relación a la tecnología. En buena parte de las entrevistas emergen estrategias elaboradas, prácticas creativas y fórmulas que buscan resignificar la experiencia del confinamiento y del uso de la tecnología digital. Esto da cuenta de que la visión pasiva y dependiente que se construye en torno a la vejez está lejos de ser la única; y que repensar la inclusión digital implica, entre otras cosas, pensar la inclusión como un proceso de acceso, pero también como un proceso de autonomía, validación y ciudadanía activa.

Por último, los efectos de la pandemia no se limitan al periodo de encierro, y muchas de las transformaciones observadas –el uso de plataformas digitales para realizar trámites, gestiones o comunicación- han llegado para quedarse. Esto exige repensar en cuáles van a ser las formas de relaciones que se pueden dar entre los adultos mayores y la tecnología para que no reproduzcan lógicas excluyentes, sino que reconozcan el derecho a habitar lo digital en condiciones de dignidad, accesibilidad y acompañamiento. Las voces recogidas en este estudio no solo permiten documentar un proceso histórico excepcional, sino que visibilizan un desafío permanente: el de construir sociedades en donde la edad no sea una barrera y que el completo acceso a la información, la participación y bienestar no se

entienda como un lujo o privilegio, sino como una garantía obligada que deben entregar quienes nos gobiernan.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, P. C. (1998). *Teaching and learning with SimCity 2000.* Journal of Geography, 97(2), 47–55, 89-97.
- Adams, P. C. (1998). *Teaching and learning with the Internet: Strategies for successful instruction.* Journal of Geography in Higher Education, 22(1), 89–97.
- Andréu, J. (2019). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada.* Universidad de Barcelona.
- Arellano-Rojas, P., Calisto-Breiding, C., Brignardello-Burgos, S., & Peña-Pallauta, P. (2022). *Alfabetización mediática e informativa de personas mayores en Chile: Orientaciones basadas en sus necesidades e intereses cotidianos en contexto de COVID-19.* Revista Palabra Clave, 25(3), 1–23.
- Badiou, A. (1999). *El ser y el acontecimiento.* Buenos Aires: Manantial.
- Beltrán López, G. (2019). *La geografía y el ciberespacio.* Universitat Oberta de Catalunya. Buongiorno, F. (2021). *Towards a philosophical understanding of digital environments.* Philosophy Study, 11(2), 96–106.
- Buzai, G. D. (2001). *Paradigma geotecnológico, geografía global y cibergeografía.* GeoFocus. International Review of Geographical Information Science and Technology, (1), 24–48.
- Buzai, G. D. (2012). *El ciberespacio desde la geografía. Nuevos espacios de vigilancia y control global.* Meridiano. Revista de Geografía, (1), 1–13.
- Cabrera del Valle, R., Salum Alvarado, S., & Fuster Sánchez, N. (2021). *Personas mayores y usos de tecnologías de la información: Develamiento de brechas, sentidos y afectos en Valparaíso.* Trabajo Social, 23(1), 197–224.
- Canales, M. (2011). *Metodologías de investigación social: Introducción a los oficios.* Lom Ediciones.
- Capel, H. (2001). *El espacio urbano: teoría y métodos.* Ediciones del Serbal.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura.* Volumen I: La sociedad red. Alianza Editorial.
- Cendejas Valdez, J.L., Ponce Díaz, R. (2024). *Procesamiento de la información a través de la inteligencia artificial. Una solución a problemas reales, perspectivas desde la educación.* Universidad Tecnológica de Moriela, México.
- CENSO INE. (2025). *Primeros resultados del Censo 2024: 18.480.432 personas fueron censadas en Chile.* Instituto Nacional de Estadísticas.

- Chaparro, J. Á. (2017). *Un mundo digital. Territorio, segregación y control a inicios del siglo XXI.* Revista EURE, 43(129), 55–72.
- Cortés, A., & Moro, V. (2020). *Espacialidades digitales y envejecimiento: Tecnologías, territorios y subjetividades.* Revista EURE, 46(138), 197–214.
- Cortés, M., & Moro, M. (2020). *Tecnologías digitales y envejecimiento: Usos y significados.* Revista de Estudios Sociales, (74), 76–89.
- Davidson, J., & Holloway, J. (2014). *Emotional Geographies.* Routledge.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The SAGE handbook of qualitative research (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Díaz, J. L. C., & Ponce, R. (2023). *Procesamiento de la información a través de la inteligencia artificial. Una solución a problemas reales, perspectivas desde la educación.* Universidad Tecnológica de Morelia, México.
- Dosse, F. (2007). *El arte de narrar el acontecimiento: La historia en el siglo XXI.* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Fernández Lorca, M. B. (2009). *Participación social entre los adultos mayores chilenos.* Revista Persona y Sociedad, 23(2), 27–46.
- Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar.* Siglo XXI Editores.
- Foucault, M. (1976). *Historia de la sexualidad I: La voluntad de saber.* Siglo XXI Editores.
- Fundación Telefónica. (2021). *Sociedad Digital en España 2021*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Gamba, M. (2024). *TIC y la transformación operativa del espacio.* Cuaderno Urbano, 37(37), 57–73.
- Gonzálvez-Torralbo, H., Ortiz-Ruiz, F., & Bravo-Rojas, C. (2024). *Brecha digital y personas mayores: Miradas de las y los profesionales en Peñalolén* (Santiago, Chile). Psykhe (Santiago).
- González, R. A. (2015). *Pensamiento espacial y geografía escolar: Aproximaciones desde la educación geográfica crítica.* Revista Geográfica de Valparaíso, (52), 31–47.
- Gozálvez-Pérez, V., Valero-Moya, A., & González-Martín, R. (2022). *El pensamiento crítico en las redes sociales: Una propuesta teórica para la educación cívica en entornos digitales.* Comunicar, 30(71), 9–18.

- Guzzo, M. (2024). *Vejeces, tecnologías digitales y pandemia: Sobre las (im)posibilidades de conexión en el aislamiento social.* De Prácticas y Discursos, 13(22), 1–31.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw-Hill. Hernández Salazar, P. (2023). Inclusión digital de personas adultas mayores. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Huertas, J. A. P. (2023). *Espacio geográfico y entorno digital. Implicaciones de la hibridación fidigital en la praxis de la geografía humana* [Tesis de maestría, Universidad de Zaragoza].
- INE. (2022). *Envejecimiento en Chile: evolución, características y desafíos demográficos.* Instituto Nacional de Estadísticas.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). (2021). *Acesso digital e inclusão de idosos no Brasil durante a pandemia de COVID-19.* IPEA.
- Katz, R., Callorda, F., & Jung, J. (2020). *El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia de la COVID-19.* CAF.
- Lefebvre, H. (2013). *La producción del espacio (Ed. original 1974).* Capitán Swing.
- Lerena Rongvaux, N. M. (2023). *Cuatro ideas para pensar la relación entre plataformas digitales y territorio.* Punto Sur, 1(3), 189–199.
- Oddone, J., & Pochintesta, P. (2021). *Las personas mayores durante la pandemia COVID-19: Políticas públicas y acceso a las TIC en Argentina.* Revista Latinoamericana de Políticas y Administración de la Educación, 8(2), 1–22.
- Relph, E. (1976). *Place and Placelessness.* London: Pion.
- Ricoeur, P. (1996). *Sí mismo como otro.* Madrid, España: Siglo XXI Editores.
- Salaverría, R., Bachmann, I., & Magallón-Rosa, R. (2024). *Desinformación y confianza en los medios: Propuestas de actuación.* Index.Comunicación, 14(2), 13–32.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación (5ª ed.).* McGraw-Hill.
- Santos, M. (1996). La naturaleza del espacio: Técnica y tiempo. Razón y emoción. Edusp.
- Santos, M. (2000). *La naturaleza del espacio.* Ariel.

- Tuan, Y.-F. (1977). *Space and place: The perspective of experience.* University of Minnesota Press.
- Universidad Católica Argentina (UCA), Observatorio de la Deuda Social. (2020). *Informe sobre brecha digital en adultos mayores durante la pandemia de COVID-19.* Buenos Aires: UCA.
- Van Dijk, T. A. (2016). *Discurso y poder.* Gedisa.
- Van Dijk, T. A. (2016). *El discurso como estructura y proceso.* Gedisa.
- Wellman, B., & Haythornthwaite, C. (Eds.). (2002). *The Internet in everyday life*. Blackwell Publishing.
- Wiles, J. L. (2011). *Reflections on being a recipient of care: Vexing the concept of vulnerability.* Social & Cultural Geography, 12(6), 573–588.
- Wodak, R., & Meyer, M. (2003). *Methods of critical discourse analysis (2nd ed.)*. SAGE Publications.

7- ANEXOS

Anexo N° 1: Plantilla Consentimiento Informado

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

☐ Acepto participar en esta investigación. ☐ No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: _____

Firma del/la participante: _____

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: _____

Anexo N° 2: Consentimiento Informado E.1

UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

X Acepto participar en esta investigación. No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: ~~ENRIQUE~~ FORBES PACHECO

Firma del/la participante: [signature]

Firma del/la investigadora: [signature]

Fecha: 26-06-25

Anexo N° 3: Consentimiento Informado E.2

UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

X Acepto participar en esta investigación. No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: Eugenia Galdeano Muñoz

Firma del/la participante: Galdeano

Firma del/la investigadora:

Fecha: 20/06/25

Anexo N° 4: Consentimiento Informado E.3

UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamin Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

X Acepto participar en esta investigación. No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: Iván Orellana Gómez

Firma del/la participante: _____

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: 18.07-25

Anexo N° 5: Consentimiento Informado E.4

UMCE

Fondecyt
Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

☒ Acepto participar en esta investigación. ☐ No acepto participar en esta investigación.

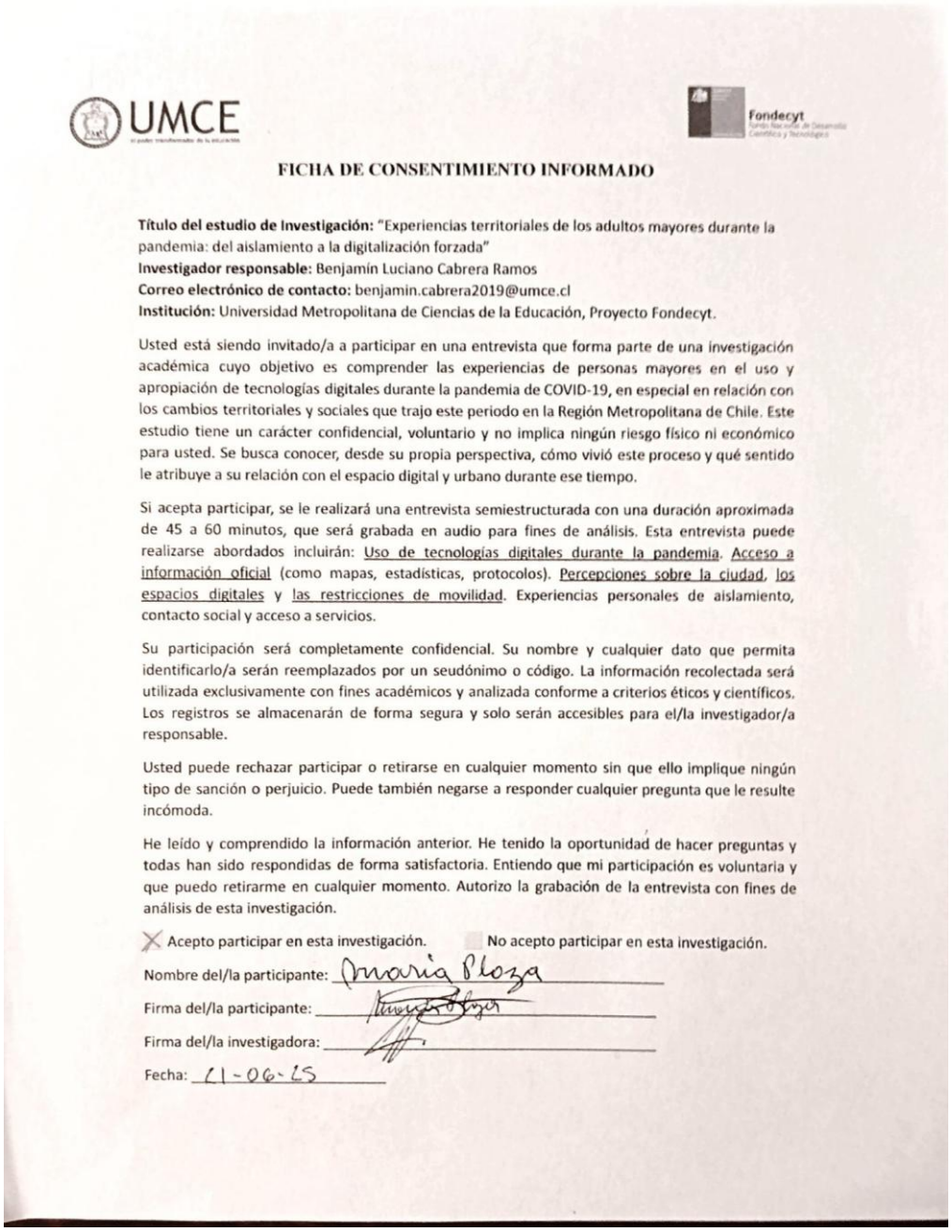
Nombre del/la participante: MARCELO ESPINOSA S.

Firma del/la participante: _____

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: 28-06-25

Anexo N° 6: Consentimiento Informado E.5



UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

X Acepto participar en esta investigación. ☐ No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: María Bloza

Firma del/la participante: _____

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: 21-06-25

Anexo N° 7: Consentimiento Informado E.6

UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

✓ Acepto participar en esta investigación. No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: Mercedes Luisa Arismendi

Firma del/la participante: _____

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: 12-06-25

Anexo N° 8: Consentimiento Informado E.7

UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

✓ Acepto participar en esta investigación. No acepto participar en esta investigación.

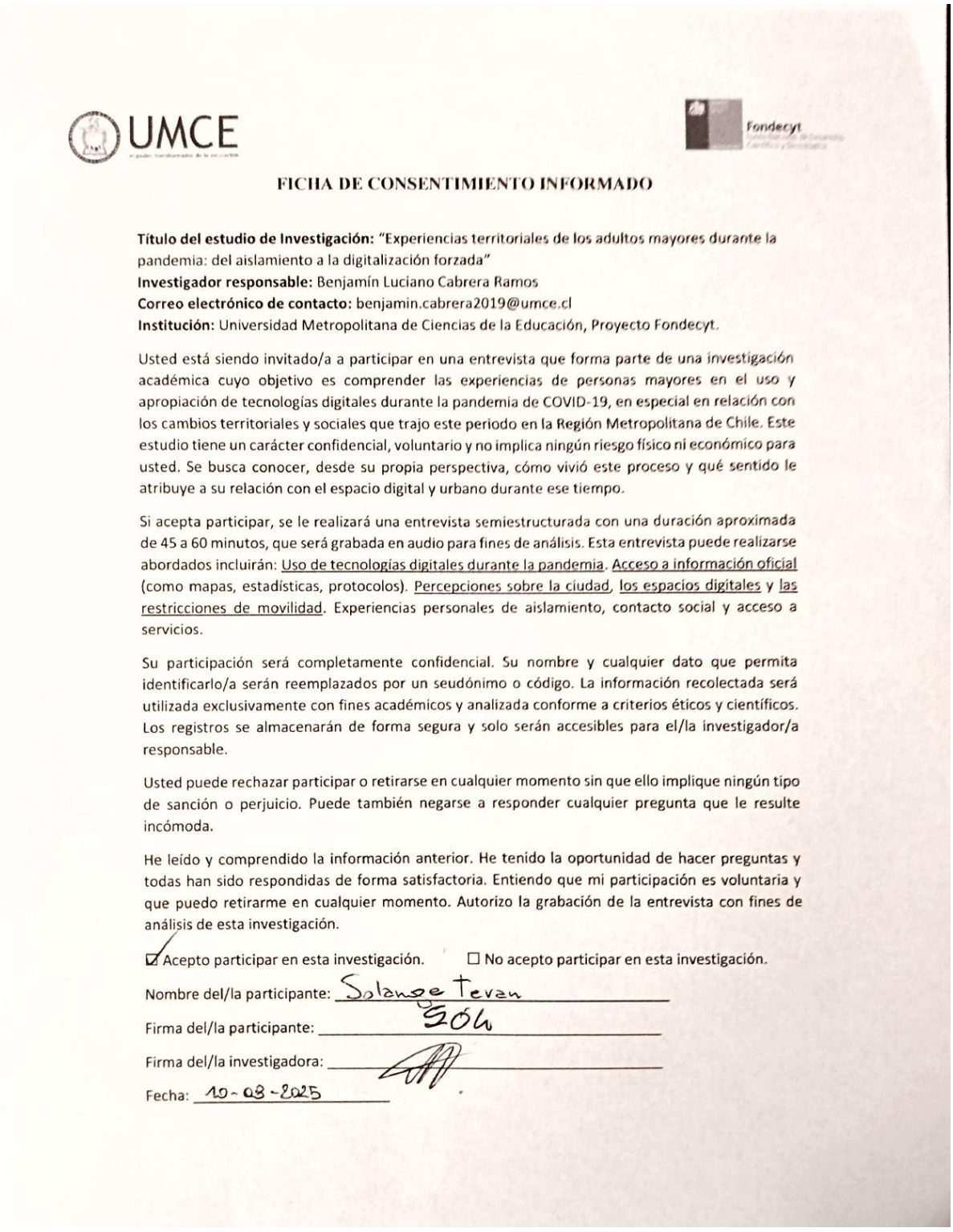
Nombre del/la participante: Nancy Gutierrez S.

Firma del/la participante: N. Gutierrez S.

Firma del/la investigadora: _____

Fecha: 26-06-25

Anexo N° 9: Consentimiento Informado E.8



UMCE

Fondecyt

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio de Investigación: "Experiencias territoriales de los adultos mayores durante la pandemia: del aislamiento a la digitalización forzada"
Investigador responsable: Benjamín Luciano Cabrera Ramos
Correo electrónico de contacto: benjamin.cabrera2019@umce.cl
Institución: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Proyecto Fondecyt.

Usted está siendo invitado/a a participar en una entrevista que forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender las experiencias de personas mayores en el uso y apropiación de tecnologías digitales durante la pandemia de COVID-19, en especial en relación con los cambios territoriales y sociales que trajo este periodo en la Región Metropolitana de Chile. Este estudio tiene un carácter confidencial, voluntario y no implica ningún riesgo físico ni económico para usted. Se busca conocer, desde su propia perspectiva, cómo vivió este proceso y qué sentido le atribuye a su relación con el espacio digital y urbano durante ese tiempo.

Si acepta participar, se le realizará una entrevista semiestructurada con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, que será grabada en audio para fines de análisis. Esta entrevista puede realizarse abordados incluirán: Uso de tecnologías digitales durante la pandemia. Acceso a información oficial (como mapas, estadísticas, protocolos). Percepciones sobre la ciudad, los espacios digitales y las restricciones de movilidad. Experiencias personales de aislamiento, contacto social y acceso a servicios.

Su participación será completamente confidencial. Su nombre y cualquier dato que permita identificarlo/a serán reemplazados por un seudónimo o código. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y analizada conforme a criterios éticos y científicos. Los registros se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles para el/la investigador/a responsable.

Usted puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento sin que ello implique ningún tipo de sanción o perjuicio. Puede también negarse a responder cualquier pregunta que le resulte incómoda.

He leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas de forma satisfactoria. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo la grabación de la entrevista con fines de análisis de esta investigación.

☑ Acepto participar en esta investigación. ☐ No acepto participar en esta investigación.

Nombre del/la participante: Solange Tevan

Firma del/la participante: [signature]

Firma del/la investigadora: [signature]

Fecha: 10-08-2025

Anexo N° 10: Transcripción Entrevista N° 1

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 1

1. **Antecedentes Generales**
   a) **Nombre:** Enrique Forbes.

b) Actividad: Constructor.

c) Edad: 66 años.

d) Comuna de Residencia: La Reina.

a) Fecha: 26 de Junio, 2025. **Hora:** 21:36 PM. **Sector:** Plaza Egaña.

b) Observaciones:

2. Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	E (Enrique)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E1.1	B: Bueno, primero agradecerle su tiempo y su disposición de poder estar acá conmigo y hacer esta entrevista, que es parte de una investigación que busca conocer la experiencia de las personas mayores durante la pandemia, en especial con su relación con la tecnología y la información que ha circulado.	
Am.E1.2	B: La idea es que podamos conversar con calma y sin presiones y si usted quiere contar algo en específico o no quiere responder algo, no hay problema. Bueno, para empezar, ¿cómo fue para usted todo el tema de la pandemia?	
Am.E1.3	E: ¿En el comienzo?	
Am.E1.4	**B: Sí, ¿Qué sensaciones recuerda? ¿Cómo fue?**	
Am.E1.5	E: ¿En qué sentido? ¿En la parte tecnológica?	
Am.E1.6	B: Más bien en el sentido de sus sensaciones, en el hecho de que significó para usted la pandemia.	
Am.E1.7	E: Un claustramiento, significó mucho nerviosismo, confinamiento, significó (…)	- El encierro genera sentimientos de ansiedad y malestar.
Am.E1.8	E: Significó también tomarle más interés a la cuestión virtual. Fue importante por la conexión que se produjo al estar, de cierta forma, marginado, pero muy bien conectado con las personas con las que no	- La conexión motivó el uso frecuente de plataformas digitales. - El aislamiento impulsó a fortalecer los

	podíamos encontrarnos, digamos. Así que fue importante, la cuestión virtual fue fundamental.	vínculos a través de los medios digitales.
Am.E1.9	**B: Y en relación a los primeros días de pandemia, ¿Cómo lo recuerda usted? ¿Cómo fue?**	
Am.E1.10	E: Enclaustrante porque me fui a una residencia sanitaria y no sabía con qué me iba a encontrar. O sea, fue un aislamiento total durante más de una semana y con puro personal médico interactuando todos los días y varias veces al día.	- El encierro limitó el contacto con los vínculos cercanos.
Am.E1.11	**B: O sea, ¿podríamos decir que su rutina, su manera de vivir cambió?**	
Am.E1.12	E: Cambió totalmente, claro. Sin embargo, estábamos conectados con la casa, por WhatsApp, por teléfono también.	- La tecnología permitió mantener los vínculos familiares durante el encierro.
Am.E1.13	B: Y... Dada su experiencia, ¿Cómo sintió que le influyó el hecho de ser parte del grupo de mayor riesgo, que es la tercera edad?	
Am.E1.14	E: Me hizo informarme más del tema de la pandemia, me hizo tomar más conciencia de los riesgos a los que yo estaba expuesto.	
Am.E1.15	E: Al comienzo no lo tomé así, pensé que era una solución el tema de irme a una residencia sanitaria, pero también había una posibilidad de... de un contagio mayor, que fue lo que me ocurrió después, porque estuve una semana bien recuperándome y el último día, cuando ya tenía la maleta lista para volver, me vino la neumonía. Y me dio una complicación (…)	- El aislamiento en la residencia sanitaria terminó en complicaciones de salud.
Am.E1.16	E: Y ahí me fui a un RS (Residencia Sanitaria) y de la RS me llevaron al Hospital Luis Tisné. Y ahí estuve otros tantos días… casi siete a diez días.	- El aislamiento derivó en una hospitalización.
Am.E1.17	**B: ¿Y de qué forma sintió que a usted le afectaron las restricciones que hubieron?**	
Am.E1.18	E: Me afectaron, pero ni tanto, porque en el fondo había conexión. O sea, no había una conexión física, pero sí virtual. Podíamos vernos en pantalla, podíamos conversar todas las veces que quisiera. O sea, tan aislado no estaba.	- La conectividad virtual aminora la sensación de aislamiento.
Am.E1.19	**B: ¿Y usted sintió apoyo al ser dentro de este grupo de riesgo? ¿O más bien sintió que le faltó...?**	
Am.E1.20	E: ¿Pero apoyo de los familiares?	

Am.E1.21	**B: Si, ¿Familiares, amigos, cercanos, o también por parte del Estado?**	
Am.E1.22	E: Sí, sí, sí, claro. Obviamente, había más conexión que antes, claro.	- El encierro intensifica la comunicación con la red familiar y social.
Am.E1.23	**B: Y en relación a la manera en que se relacionaba con las otras generaciones, ¿Usted sintió que este paso de incluir la tecnología como en su cotidiano le ayudó a conectar un poco más con las otras generaciones?**	
Am.E1.24	E: O sea, aprendí a valorar más las redes sociales con las que yo no era muy amigo.	- La pandemia motiva una revalorización del uso de las redes sociales.
Am.E1.25	**B: ¿Sí? ¿Cómo cuáles?**	
Am.E1.26	E: Me refiero al WhatsApp y al Face, tal vez, pero como una cuestión de necesidad, no de diversión.	- La utilización de WhatsApp y Facebook con fines prácticos más que recreativos.
Am.E1.27	B: Claro, como una función de comunicación.	
Am.E1.28	E: Claro, con los más cercanos. Nunca interactuando con personas desconocidas.	- La comunicación se limita a contactos cercanos.
Am.E1.29	B: Bien. Y, bueno, me comentaba que ocupó aplicaciones como WhatsApp, Facebook (…)	
Am.E1.30	E: Si, WhatsApp y Face, claro.	- La priorización de dos plataformas como canales de comunicación personales.
Am.E1.31	**B: ¿Y para qué lo utilizaba principalmente? ¿Para comunicarse o informarse también?**	
Am.E1.32	E: Si, principalmente para comunicarme, y para ver también, saber de las personas con las que no tenía contacto, porque como todo el mundo publicaba lo que le estaba pasando, me informaba sin que las personas supieran que yo estaba ahí… sabiendo lo que le estaba pasando a ellos.	- El consumo pasivo de contenidos en redes para la obtención de información sobre sus contactos.
Am.E1.33	B: Claro, por lo que... la gente publicaba, digamos.	
Am.E1.34	E: Claro, claro.	- La utilidad informativa de las plataformas sociales.
Am.E1.35	**B: ¿Sintió que ese espacio digital lograba reemplazar el espacio físico?**	
Am.E1.36	E: Más bien fue un complemento importante, muy necesario, porque como no había posibilidad de verse	- La virtualidad como complemento para la integración de lo

	las caras… lo hacíamos, pero de forma habitual. Sirvió bastante.	digital como extensión de la vida social.
Am.E1.37	**B: Y... ¿En dónde usted sintió que hubo más dificultad a la hora de poder aprender estas nuevas tecnologías?**	
Am.E1.38	**B: ¿Qué es lo que más le costó de aprender a utilizarlas?**	
Am.E1.39	E: Yo tenía ya una destreza bastante buena de las redes sociales, pero no le daba importancia.	- La presencia de habilidades digitales previas. - Las destrezas no se traducen en un uso intensivo previo a la pandemia.
Am.E1.40	E: Y en el momento que yo me di cuenta que estaba aislado, me volqué totalmente en el WhatsApp.	- En la comunicación digital se prioriza el uso de WhatsApp.
Am.E1.41	**B: ¿Cómo aprendió? ¿Alguien lo ayudó? ¿O aprendió solo? ¿De manera autónoma?**	
Am.E1.42	E: Sabía yo de forma autónoma. Me llamaba mucha gente todos los días a distintas horas.	- La tecnología permite resolver inquietudes cotidianas.
Am.E1.43	E: Personas que todos los días me llamaban. Yo sabía que estaban preocupados. Había una preocupación. Y la única vía de conexión era por teléfono, por celular.	- La conectividad se enfoca en el bienestar de otros.
Am.E1.44	**B: Muy bien, ahora hablando un poco más de su historia con la tecnología… ¿Cuáles considera que son sus principales motivaciones para aprender a ocupar la tecnología?**	
Am.E1.45	E: Bueno, comunicación, conexión, consultar ante ciertas dudas o problemas… principalmente en la cuestión laboral. Hoy en día, en ese tiempo no estaba trabajando. Entonces, era más por saber de las otras personas. Sin interés, sin lucro, digamos, de por medio. Por el estado de las otras personas.	- La tecnología para mantener el contacto y resolver problemas. - La conexión virtual como recurso cotidiano.
Am.E1.46	E: Claro, para saber, digamos, cómo se encontraban las otras personas.	- La comunicación digital refuerza los vínculos sociales.
Am.E1.47	**B: Claro… ahora remontémonos hacia su historia pasada, ¿Usted recuerda cuál fue el primer momento o el primer contacto que tuvo con la tecnología?**	
Am.E1.48	E: Hace muchos años, claro. Tal vez más de 20 años.	- La tecnología digital entra en la vida de manera tardía.
Am.E1.49	E: Cuando no estaba tan bien implementada la cuestión de Face y esas cosas. Era ocasional. Pero	- El acceso digital presenta limitaciones

	después ya nos fuimos metiendo de a poco. Incluso en época de colegio, no éramos muy amigos de la internet nosotros. No teníamos computador, diría yo que en básica.	tecnológicas en la educación.
Am.E1.50	E: No teníamos computador, diría yo que en básica era muy poco usado para nosotros tener un computador así con la destreza que tiene ahora, con la facilidad. Y no hace más de, yo creo que unos 8 o 9 años que ya estamos, digamos, con señal Wi-Fi. Con conexión todo el día. Porque tenemos conexión todo el día.	- Las limitaciones tecnológicas durante la infancia. - El acceso tardío al internet permanente.
Am.E1.51	E: Si no es por el Wi-Fi, no está el internet. Hay veces que me doy cuenta que hay gente que no tiene conexión que llega a una casa y pide la contraseña para conectarse. Entonces tenemos la facilidad de estar hasta en la calle conectado.	- La conectividad entendida como un privilegio.
Am.E1.52	B: Claro. Entonces podríamos decir que no fue como por temas de trabajo. Sino más bien por un tema de conectividad. Una conectividad para saber cómo estábamos.	
Am.E1.53	E: Claro, para estar informados, digamos, de los más cercanos cómo estaban.	- La conectividad digital para ponerse al día con el estado de sus cercanos.
Am.E1.54	**B: Entonces, hacia atrás, me imagino su carrera universitaria, su paso por el colegio. ¿No estuvo relacionada tanto a la tecnología?**	
Am.E1.55	E: No, porque eso ya fue hace mucho. Se ha ido atrás cuando no había internet todavía.	- La educación previa sin influencias del internet. - La experiencia educacional en un contexto analógico. - La distancia generacional respecto al aprendizaje digital.
Am.E1.56	E: La internet empezamos a conocer. En el año, diría que 2000, 2001. Claro, por ahí, como hace 20 años.	- El acceso al internet durante la adultez. - La incorporación tardía a la cultura digital.
Am.E1.57	E: Teníamos un computador muy lento, muy básico. Entonces la conexión no era tan perfecta.	- Las limitaciones de conexión en la etapa inicial.
Am.E1.58	**B: ¿Y ese computador qué lo trajo?**	
Am.E1.59	E: Nancy (esposa), lo trajo cuando estaba estudiando en la universidad. Ella estudió siendo mamá. Entonces ahí, por una necesidad de su estudio, de	- La incorporación de la tecnología por una necesidad educativa.

	trabajos en conjunto, en equipo, implementó un computador muy, muy básico. Y por ahí empezamos con el tema.	
Am.E1.60	E: Y ahí empecé yo a meterme. Como en el año 2000.	
Am.E1.61	**B: ¿Y usted de curioso empezó...?**	
Am.E1.62	E: Claro, empecé a ayudar. Me gusta, tengo muy buena redacción, empecé a hacer informes, cosas. Entonces ahí yo empecé a hacerme más amigo de la cuestión de internet.	- La integración de habilidades personales en el uso digital. - El desarrollo de la relación con el internet por medio de la práctica.
Am.E1.63	**B: ¿Y en algún momento sintió que le costó?**	
Am.E1.64	E: Me costó, claro.	- La dificultad inicial en el aprendizaje digital.
Am.E1.65	E: Me costó porque yo soy de una época distinta, más análoga. Tengo una formación más básica en ese sentido. Más material, algo más tangente, de más lectura de escrito de papel, pero no de pantalla.	- La brecha generacional en torno a la alfabetización digital. - El contraste cultural entre lo analógico y lo digital.
Am.E1.66	E: Nunca estudié por un computador.	- La ausencia de las herramientas tecnológicas durante su educación formal. - Un aprendizaje previo sin relación con la tecnología.
Am.E1.67	**B: ¿Usted siente o ha sentido algún tipo de frustración al usar las herramientas digitales?**	
Am.E1.68	E: ¿Un tipo de qué, perdón? ¿De frustración? No.	
Am.E1.69	**B: ¿O quizás satisfacción?**	
Am.E1.70	E: No. Me manejo bien, sí. O sea, domino lo básico. Lo necesario.	- La autopercepción de dominio adecuado de la tecnología.
Am.E1.71	E: Puedo transportar archivos, bajar información, consultar en internet. Pero no más allá de eso.	- Una limitación en el uso de herramientas avanzadas o más complejas.
Am.E1.72	E: O sea, no me manejo con plenillas Excel. No las domino bien. Diría que nada. Ahí es donde yo estoy al debe, digamos. Pero no es lo mío, no me interesa.	- Un desinterés por las habilidades digitales específicas.
Am.E1.73	B: No está dentro de su interés.	
Am.E1.74	E: No, no me interesa, no.	- La reafirmación del desinterés por

		aprender ciertas herramientas digitales.
Am.E1.75	B: Y hablando un poco más de la información que circulaba, y volviendo a la pandemia.	
Am.E1.76	**B: ¿A través de que medio usted se informaba sobre lo que pasaba?**	
Am.E1.77	E: Por, bueno, por, por internet. Por Google. Sí. Bajaba archivos, también la televisión, que para mí no es muy confiable.	
Am.E1.78	E: Le creo más a las redes sociales. No todas son confiables tampoco.	
Am.E1.79	E: Y después con los círculos de personas más cercanas que están muy bien informadas, y de ahí uno tiene que sacar conclusiones.	
Am.E1.80	**B: ¿Ellos hacen una especie de filtro?**	
Am.E1.81	E: Sí, porque la información no viene digerida. Y no son todas confiables tampoco. Entonces hay que concluir cosas y que uno ni siquiera tiene la certeza que puede hacer lo correcto.	
Am.E1.82	E: Es la que a mí me queda mejor.	
Am.E1.83	**B: Es la que le hace más sentido… ¿Y usted sintió alguna vez que tuvo cierta dificultad para poder acceder a esa información en internet durante la pandemia?**	
Am.E1.84	E: No, era cuando había más conexión que nunca, porque estaba todo el mundo conectado. Por videos llamadas, videos conferencias. O sea, había como una sobreinformación. Yo creo que ahí la gente se hizo más diestra en la computación.	
Am.E1.85	E: Las personas muy mayores, yo creo que aprendieron a usar el Face, el Whatsapp. No así el Instagram o esas otras que son Twitter, que son un poco más masivas.	- La comunicación impulsa aprendizajes digitales en mayores. - La edad avanzada no impide el uso funcional de las plataformas digitales.

Am.E1.86	**B: ¿Y hubo un momento en que sintió que este espacio digital lograra reemplazar el espacio más físico?**	
Am.E1.87	E: Sí y no. Un poco carente de afecto. Las redes sociales son frías. Uno ve caras así a través de una pantalla, pero no es lo mismo que estar conversando personalmente.	
Am.E1.88	E: En ese sentido nunca va a reemplazar eso.	
Am.E1.89	**B: Bueno, volviendo un poco a la información que circulaba, ¿Le resultó clara o más confusa la información oficial que se entregaba?**	
Am.E1.90	E: Confusa. Confusa y distractiva. En parte también porque yo no fui muy creyente de lo que se nos informaba. Sobre las vacunas, como no estoy vacunado, entonces yo siempre fui contrario a la información que imponía las vacunas.	
Am.E1.91	E: Siempre fui contra eso, claro. Entonces no me quedaba muy claro. Dudé siempre de toda esa información.	
Am.E1.92	**B: Y en relación a esa confusión atribuida a las vacunas. ¿Desde dónde siente que nace esa inseguridad al momento de querer creer en la información oficial?**	
Am.E1.93	E: Sobre las vacunas, es porque nunca he sido muy amigo de la industria farmacéutica.	
Am.E1.94	E: O sea, de lo básico sí, pero de estas cuestiones que son oportunidades de negocio. Que para mí creo que la pandemia fue una tremenda oportunidad de negocio. El tema de todas las cuestiones que nos impusieron por ley.	- Las crisis se perciben como una oportunidad de negocio. - Las medidas obligatorias se interpretan como imposiciones interesadas.
Am.E1.95	E: Las mascarillas, el alcohol gel, todas esas cosas. Ahí yo siempre dudé de la veracidad de esa información.	- La obligatoriedad del uso de insumos sanitarios reforzó su desconfianza.

Am.E1.96	E: Creo que había mucha conveniencia. Muchos intereses.	- La conveniencia institucional opaca la confianza pública.
Am.E1.97	B: Que respondía más bien a intereses mayores. Claro. Y en relación a la información que se daba. Por ejemplo, sobre las restricciones, el Plan Paso a Paso.	
Am.E1.98	E: Bueno, yo acaté todo eso.	- La normativa sanitaria coexistió con el escepticismo.
Am.E1.99	**B: Y esa información que recibió, ¿Fue de una manera clara…?**	
Am.E1.100	E: Sí, gracias a las redes sociales. Era tan masivo que estábamos todos enterados. Hice uso de eso. Salí tantas veces que se podía salir.	- Las plataformas digitales facilitan el acceso a información útil.
Am.E1.101	E: Para hacer tramites fui al centro varias veces. Me controlaron varias veces también.	- Los desplazamientos están sometidos a una verificación frecuente.
Am.E1.102	E: Pero yo acataba todo eso perfectamente. Aun no estando vacunado, tenía la posibilidad de hacerlo.	- La no vacunación no impide el cumplimiento normativo.
Am.E1.103	**B: ¿Y recuerda haber visto o que le hayan entregado algún tipo de mapa o elemento cartográfico que tenga relación con las áreas que estaban restringidas?**	
Am.E1.104	E: Claro, sí, los cuadrantes, no sé, no me acuerdo de lo que era, pero las zonas en que se podía circular, los días, todo eso sí estaba bien enterado, sí.	- La cartografía normativa orienta la movilidad.
Am.E1.105	**B: Y a la hora de, por ejemplo, sacar un permiso virtual, ¿usted lo sacaba solo?**	
Am.E1.106	E: Sí, lo bajaba por internet.	- La alfabetización digital ofrece autonomía.
Am.E1.107	**B: ¿Y no necesitaba ayuda?**	
Am.E1.108	E: No, no, me controlaron siempre que salí, me controlaron. Creo que era una o dos veces a la semana, en un minuto.	- Los controles marcan la experiencia urbana.
Am.E1.109	**B: ¿Usted sintió que la pandemia lo restringió en del espacio físico? En el sentido cómo sentía su cuerpo.**	

Am.E1.110	E: Sí y no, o sea, no tanto tampoco, porque no era de salir mucho.	- La rutina doméstica reduce la sensación de restricción.
Am.E1.111	E: Pero el hecho de que ya sea una cosa positiva, aún no lo restringimos. No tenía la libertad de hacerlo cuando quisiera. Solo cuando se me permitía, lo hacía.	- La libertad de movimiento se condiciona por los permisos.
Am.E1.112	**B: ¿Y de qué manera lograron resolver el tema de los medicamentos, los alimentos?**	
Am.E1.113	E: Bueno, nos tocó al comienzo de la pandemia hacer filas, comprar restrictivamente lo que se podía.	- La emergencia condiciona el acceso a bienes básicos.
Am.E1.114	E: Acaparábamos cosas, lo que podíamos comprar, porque fue un caos al comienzo. Los supermercados llenos, se agotaban todas las cosas básicas.	- La escasez percibida provoca un almacenamiento preventivo.
Am.E1.115	E: Y así nos fuimos acostumbrados.	- La adaptación cotidiana normaliza nuevas rutinas.
Am.E1.116	**B: ¿Y cambió mucho su forma de habitar el espacio acá de la casa?**	
Am.E1.117	E: No, no totalmente.	- El encierro altera parcialmente la vida doméstica.
Am.E1.118	**B: ¿Cuándo se contagió?**	
Am.E1.119	E: Bueno, ahí sí, porque obviamente me fui a una residencia sanitaria y estuve más de una semana.	- La medida sanitaria relocaliza su vida temporalmente.
Am.E1.120	**B: ¿Y cómo fue esa experiencia en ese lugar?**	
Am.E1.121	E: Fue impactante porque no sabía a lo que iba. Me pasan a buscar varias personas contagiadas. O sea, todas con mascarillas y nos distribuyeron en el hotel por habitación.	- La institucionalidad sanitaria ordena el aislamiento. - El ingreso a la residencia genera incertidumbre.
Am.E1.122	E: Toda una cuestión muy bien planificada. Entonces uno se ve como sometido, digamos, con todas las… No sé si las restricciones porque teníamos… Dentro del confinamiento había muchas libertades.	- La organización sanitaria permite márgenes de autonomía.
Am.E1.123	E: O sea, acceso a la internet por los celulares, televisor, muy buena atención, buena comida.	- La residencia sanitaria entrega conectividad y servicios.

Am.E1.124	E: En realidad fue un lujo. Fue un lujo porque ahí… Y yo busco que también había intereses. O sea, la hotelería no se fue a la quiebra. Porque pudo haber sido la quiebra.	- La residencia sanitaria entrega una experiencia de lujo.
Am.E1.125	E: Si no hubieran tomado medidas de ocupar esos espacios para los infectados, digamos.	- La política pública aprovecha la infraestructura privada.
Am.E1.126	E: Ahí me di cuenta que había una cuestión de intereses.	- La política sanitaria entrega ventajas al sector privado. - La respuesta institucional contiene incentivos económicos.
Am.E1.127	**B: ¿Y de qué manera logró alivianar esa semana que tuvo que estar encerrado en un lugar que no era su pieza?**	
Am.E1.128	E: Mucha televisión, muy elegante, muy cómodo. Así que era hasta agradable. Fue entretenido incluso.	- Las comodidades suavizan la carga durante el encierro.
Am.E1.129	**B: ¿Una experiencia única quizás?**	
Am.E1.130	E: Sí, un hotel de lujo, televisión todo el día, cable, día y noche.	- La rutina se caracteriza por el acceso continuo al entretenimiento.
Am.E1.131	E: Con muchas visitas médicas, varias veces al día, tres, cuatro veces al día. Entonces tampoco había muchas libertades de descanso, era muy invasivo.	- El control sanitario resulta invasivo.
Am.E1.133	E: Era controlado varias veces al día, tomando todos los parámetros, todos anotados.	- El control sanitario estructuro el encierro.
Am.E1.134	E: Muy claustrante en cierta forma.	- La restricción de movilidad impacta en el bienestar.
Am.E1.135	**B: ¿Y qué actividades hacía harto antes de la pandemia que por la pandemia tuvo que dejar de hacer?**	
Am.E1.136	E: Yo estaba, bueno, estaba en un proceso de regularizar una propiedad familiar.	- Un proceso legal estructura sus desplazamientos.
Am.E1.137	E: Iba mucho a la municipalidad, a hacer el valor de bienes raíces. Estaba en un proceso de ese tipo, en la municipalidad.	- Los procedimientos municipales implican movilidad urbana.

Am.E1.138	E: Y después cuando llegó la pandemia me restringieron el acceso a la muni por no haber tenido las vacunas en ese minuto.	- La no vacunación activa barreras de acceso.
Am.E1.139	E: Y eso era restricción. Pero igual logré pasar ese problema, lo pasé totalmente. Y logré…	- La resolución práctica supera las restricciones.
Am.E1.140	B: Lo logró resolver. Claro, lo logró. Usando códigos QR prestados, ¿sí?	
Am.E1.141	E: Usé códigos QR para ir al conservador de raíces, para ir a la municipalidad, para ir a ver a un tío, un tío cura que estuvo hospitalizado en la clínica que está en Marcoleta de la Católica.	- La tecnología permite verificar los controles. - El uso de permisos digitales habilita el desplazamiento.
Am.E1.142	E: También logré pasar a la UCI, varias veces. O sea, me di cuenta que era muy restrictivo, pero se podía burlar.	- La fragilidad del sistema demuestra su vulnerabilidad.
Am.E1.143	B: Era un sistema vulnerable.	
Am.E1.144	E: Era vulnerable, sí. Mucha gente lo hacía, de hecho. Sí. Usando códigos QR. Estaba, porque como no era impuesto por ley, no había mucha exigencia tampoco de identificación.	- La evasión del sistema de control es una práctica habitual.
Am.E1.145	**B: Y cuando necesitaba ayuda para ese tipo de cosas, ¿Quién lo asistía en lo digital?**	
Am.E1.146	E: Yo mismo tomaba decisiones. Era juzgado, o sea, sabía que no había grandes riesgos. O sea, no era una cosa de infringir tanto la ley. Como no estaba una ley muy específica, se podía burlar.	- La falta de claridad legal permite conductas evasivas.
Am.E1.147	E: Era más ambigua. No era con penas mayores de cara. Entonces, yo lo hacía. Aceptaba el riesgo. Lo tomé hasta en bueno. O sea, lo tomé con humor incluso.	- La percepción de sanciones leves justifica el comportamiento.
Am.E1.148	**B: Y durante este encierro que tuvo en la residencia sanitaria, ¿Usted sintió que en algún momento le afectó emocionalmente eso?**	
Am.E1.149	**B: ¿O en la salud, hubieron deterioros por la enfermedad?**	
Am.E1.150	E: Sí y no, porque uno ya está deteriorado. Entonces, en el fondo, sabiendo que está en buenas manos, con una asistencia médica total, uno está como tranquilo.	- La confianza hacía el área médica genera tranquilidad.
Am.E1.151	E: Confiado que era un proceso que había que pasar, pero no sabía lo que venía después, que había riesgo de contagios mayores, como me ocurrió.	- La incertidumbre posterior expone riesgos mayores.

Am.E1.152	E: Estuve una semana en la residencia sanitaria relativamente bien, después el último día me vino un contagio mayor y ahí yo me fui del hotel, a un hospital en estado grave. Entonces, obviamente que no era como yo pensaba. Ahí me asusté.	- El cambio de espacios provoca temor.
Am.E1.153	E: Ahí tomé conciencia de que era realmente peligroso.	- La experiencia hospitalaria genera conciencia del riesgo.
Am.E1.154	**B: ¿Y usted sintió que esa información que había recibido desde antes…? Por ejemplo, esa semana que estuvo viendo televisión…**	
Am.E1.155	E: Estaba desinformado, estaba totalmente desinformado. Yo no sabía los riesgos que había, no sabía que había posibilidades, incluso estando ahí de contagiarse, que fue lo que me pasó, porque el personal médico también estaba expuesto.	
Am.E1.156	E: El personal médico pasaba de habitación en habitación, también transportaba el virus, que fue lo que pasó porque cuando yo estuve hospitalizado me di cuenta que el personal médico tenía más rechazo.	
Am.E1.157	**B: ¿Y cómo recuerda ese momento? En relación a lo afectivo y los vínculos que usted tiene…**	
Am.E1.158	**B: ¿Cómo logró sobrellevar los afectos con sus cercanos durante la pandemia?**	
Am.E1.159	E: Bien, yo creo que esos afectos se acentúan más todavía. A la vez de restricciones, uno como que mejora la relación en cierta forma. Se hace mucho más intensa porque al estar separado, uno busca el contacto por redes sociales, por Wi-Fi, por Facebook, por videos llamadas.	- La distancia física intensifica los afectos. - La distancia física impulsa un mayor uso de redes sociales.
Am.E1.160	E: Entonces uno tiene a las personas muy presentes, las tiene aquí en la pantalla.	- La virtualidad preserva la cercanía con los vínculos. - La tecnología sustituye la ausencia física.
Am.E1.161	B: Entonces me imagino que utilizó aplicaciones para poder comunicarse con sus familiares.	
Am.E1.162	E: Claro, básicamente Wi-Fi. O sea, perdón, es WhatsApp y con videos llamadas. Eso no estaba prohibido.	- La comunicación se mantiene a través de las plataformas digitales. - La conexión digital facilita la interacción familiar.

Am.E1.163	**B: ¿Usted sintió que esos vínculos a través de las pantallas eran suficientes?**	
Am.E1.164	**B: ¿O sentía que le faltaba algo?**	
Am.E1.165	E: Faltaba más la conexión personal, claro. Juntarse, conversar, compartir.	- La virtualidad no reemplaza la interacción física.
Am.E1.166	B: Que no es lo mismo que a través de una pantalla.	
Am.E1.167	E: O sea, es muy parecido, pero tiene ciertas cosas que la hacen diferente.	- La tecnología genera cercanía, aunque con limitaciones.
Am.E1.168	**B: ¿Y usted sentía que la tecnología cumplió un rol fundamental para ayudarnos a sentirnos más acompañados?**	
Am.E1.169	E: Si no hubiese habido internet ni una señal Wi-Fi, hubiera sido mucho más caótico todo.	- La conexión digital mantiene la comunicación durante la crisis.
Am.E1.170	E: Por la desinformación. Por la desinformación que hay, suponiendo que no se sabía qué estaba pasando con las personas más cercanas.	
Am.E1.171	**B: ¿Y hubieron vínculos que usted sintió que se fortalecieron o se debilitaron durante la pandemia?**	
Am.E1.172	E: Yo creo que uno en este minuto con la pandemia se consolidó la cuestión virtual.	- La pandemia instala la virtualidad como espacio social.
Am.E1.173	E: Yo creo que la gente se hizo adicta incluso. Se quedaron mucho más entrenados para usar las redes sociales.	- La pandemia acentúa el entrenamiento digital. - La población desarrolla adicción creciente a las redes sociales.
Am.E1.174	**B: ¿Y hasta el día de hoy usted mantiene el contacto con sus familiares o amigos por través de redes sociales?**	
Am.E1.175	E: Sí, como siempre, sí. Somos más directos incluso en el uso de las redes sociales.	- La interacción digital se vuelve más directa. - La costumbre tecnológica persiste tras la pandemia.

Am.E1.176	E: Hay otras plataformas distintas como el Instagram o el Twitter, esas cosas que son complementarias a todas.	- Las redes sociales amplían las formas de contacto.
Am.E1.177	**B: ¿Y qué sentimiento recuerda más intensamente en esos momentos de la pandemia?**	
Am.E1.178	E: De angustia, de soledad en algunos momentos, en la noche, sobre todo, porque uno siente que está siendo observado. O sea, aunque uno está aislado, yo creo que uno está observado, lo están estudiando.	- El aislamiento físico genera una sensación de ser observado. - El encierro favorece a experimentar angustia y soledad.
Am.E1.179	**B: ¿Sintió una sensación de control sobre sus decisiones?**	
Am.E1.180	E: Claro. O sea, uno era objeto de estudio. O sea, sin duda que fuimos objeto de estudio de todos los parámetros que me tomaban todos los días.	- Los controles diarios refuerzan la percepción de vigilancia.
Am.E1.181	E: Todo eso queda en mi registro. Y eso obviamente va a una base de datos mundial, creo yo, para saber cómo fui reaccionando a los distintos estímulos, distintos fenómenos.	- Los registros médicos se interpretan como información usada para estudios.
Am.E1.182	E: Formas de paliar la enfermedad. Muchos medicamentos anotados, mucho control de oxímetro, oxigenación en la sangre, mucha respiración, mucho perfil bioquímico.	- El monitoreo clínico se enfoca en múltiples estrategias médicas de control.
Am.E1.183	E: Una semana fue, pero invasivo total. De control constante.	- El control sanitario es constante e invasivo.
Am.E1.184	E: Y mucha alimentación, o sea, muy bien alimentado. O sea, ahí me di cuenta que había una cuestión de conveniencia. Las comidas, esas comidas llegaban de centros de producción de comidas en forma masiva.	- La entrega de comidas responde a una lógica de conveniencia.
Am.E1.185	E: Y como uno estaba sin apetito, estaba yo sin ese minuto, se fue acumulando, se fue amontonando, yogures, sándwiches, cosas, que yo no era capaz de consumir todo lo que a mí me daban. Y nadie consultó si yo toleraba todo eso.	- La ausencia de consulta médica ignora las tolerancias alimentarias.
Am.E1.186	E: Me pudieron haber preguntado para no haber mandado tanto. Entonces, como había parece que había un contrato, un acuerdo, era proveerlo más, pues llenar de comida, llenar de comida, porque eso tenía un costo que lo pagaba el Estado, me imagino.	- La dotación excesiva de alimentos responde a intereses económicos.

Am.E1.187	E: Ahí se nota que había una cosa. Interés, pues, de por medio.	- La dotación excesiva de alimentos está mediada por conveniencias.
Am.E1.188	E: Y un poco, quizás, de aprovechamiento de la situación también. Porque nadie me consultó, "¿usted tiene apetito?, ¿quiere almorzar o no quiere almorzar?, ¿no tiene apetito?, va, perfecto, cancelado". Eso no se hizo nunca. Llegaba, tocaba en la puerta y dejaba una cantidad de cosas que se fueron acumulando.	- La ausencia de consulta médica ignora las necesidades reales.
Am.E1.189	**B: ¿Que le pudieron haber servido quizás a otra persona también?**	
Am.E1.190	E: Claro, exacto, claro.	- La dotación excesiva de alimentos tiene un costo social.
Am.E1.191	**B: ¿Y qué cosas usted hacía para sentir un poquito más de ánimo, o para sentirse un poco más acompañado durante el encierro?**	
Am.E1.192	E: Bueno, escuchaba música, veía televisión, tenía incluso más canales.	- La distracción mediática contribuye a sobrellevar el encierro.
Am.E1.193	E: De los que tenía acá en ese minuto. Porque además que las redes sociales estaban a todo dar en la pandemia.	- Las redes sociales se mantienen muy activas durante la pandemia. - La conectividad virtual enriquece el entretenimiento.
Am.E1.194	**B: ¿Y se entretenía también en las redes sociales?**	
Am.E1.195	E: Claro, deporte, fútbol, musicales, películas,	- El acceso a contenidos variados contribuye a sobrellevar el encierro.
Am.E1.196	E: Muchas más opciones de las que uno tiene aquí en la casa.	- El entretenimiento en pandemia supera la del hogar habitual.
Am.E1.197	B: Claro. Ya como para ir cerrando y mirando un poco hacia atrás.	
Am.E1.198	**B: ¿Qué cree que fue lo más importante que aprendió durante ese tiempo? ¿Qué es lo que mantiene del proceso de la pandemia?**	
Am.E1.199	E: Bueno, aprendí que la conexión es importante (…)	- La conectividad se consolida como aprendizaje central.

		- La pandemia resalta la importancia del vínculo virtual.
Am.E1.200	E: …la conectividad, es que lo que pasa es que una cosa es la conexión y la otra es la comunicación de repente había mucha conexión, pero no tanta comunicación porque la calidad de la comunicación siempre era restringida, o sea, no es lo mismo no es tan efectiva como uno se contacta personalmente que a una pantalla que uno (…)	
Am.E1.201	E: …digamos de hecho uno muestra un aspecto, puede estar en pijama puede estar acostado, pero uno ve el rostro entonces uno no está metido en el contexto donde se está produciendo la comunicación, como que no es 100% real uno solamente ve un rostro (…)	
Am.E1.202	E: …una cosa muy parcial, entonces no es lo mismo que una comunicación donde hay un contexto, y uno recibe otras cuestiones distintas, son otros estímulos… cuando uno conversa personalmente uno está en un entorno y al estar así confinado, uno ve solamente un rostro, y de hecho… por ejemplo el Poder Judicial, o toda la gente que trabaja en la parte legal están en estos juicios orales que están me consta, tengo amigos abogados, que están en pijama con una corbata en cuello, y de aquí para abajo con pantufla porque solamente se ve esto entonces hay una imagen distorsionada como media falsa.	
Am.E1.203	E: Hay mucho engaño en las redes sociales muchas trampas que uno cae. El tema de los titulares cuando estaba el tema del diario eran los titulares los que llamaban la atención. Tienden a engañar a la gente en las redes sociales.	
Am.E1.204	**B: ¿Si pudiese darle un consejo a alguien que va a pasar por su primera pandemia?… o quizás llevándolo un poco malo personal ¿qué consejo le daría a su yo que atravesó la pandemia?**	
Am.E1.205	E: Sobre una futura pandemia… que es altamente probable que ocurra según se comenta en las redes sociales, hay que estar bien intuidos en el manejo y obviamente que saber clasificar y saber desechar lo que a uno le parece que no va a ser confiable (…)	

Am.E1.206	**B: ¿Y cómo usted cree la mejor forma de agudizar ese filtro para poder filtrar esa información?**	
Am.E1.207	E: Es puro sentido común (…)	
Am.E1.208	E: Es por medio de la comparación, porque si uno tiene fuentes distintas por comparación uno se da cuenta que hay diferencias, que es una cuestión muy de sensaciones muy complicado saber eso es por una percepción que uno tiene solamente porque si uno le cree a los rostros de la tele que para todos son confiables, porque es una cosa tan impositiva que al parecer todos los rostros son confiables pero están todos pauteados, los rostros están pauteados, por lo tanto dicen lo que les dicen que tienen que decir, no nacen de ellos se pueden equivocar y todos los corrigen inmediatamente y uno se da cuenta en pantalla y si uno ve todos los canales de forma simultánea repiten lo mismo está todo controlado (…)	
Am.E1.209	B: En el fondo el ejercicio que usted dice es contrastar la información y uno hacer el ejercicio de comparación de fuentes (…)	
Am.E1.210	E: Si uno compara si uno acoteja la televisión con otras fuentes, que hay muchas, se da cuenta que algo pasa, de que no me están contando lo que realmente está pasando.	
Am.E1.211	E: Ahora estaba informándome en YouTube de lo que pasa en Europa en el Oriente Medio y eso no sale en las noticias del día a día, está todo como muy tijereteado, muy pauteado, entonces es mucho más amplia la información, afuera será por respeto para no infundir pánico entre la gente pero también es un filtro que ponen, hay gente en el fondo que de tanto ver televisión, no está informado, está desinformado, el que está informado es el que se sale un poco del contexto de los canales de televisión y busca afuera por sus propios medios.	

Am.E1.212	B: Bueno le agradezco mucho la conversación, lo que usted compartió acá es muy importante para entender mejor lo que vivieron las personas mayores durante la pandemia que es algo que no se suele hablar mucho (…)	
Am.E1.213	E: Uno tiene que hablar mucho, no tiene que tener miedo de decir lo que realmente es, mi experiencia pudo haber sido distintas a otras (…)	- Las experiencias personales son diversas durante la pandemia. - Compartir vivencias personales es considerado necesario.
Am.E1.214	E: …Tal vez con la suerte que tuve yo estar en una residencia sanitaria y estar en un periodo de un mes en un hospital, y ahí yo pude acotejar la realidad de la residencia sanitaria que es un lujo, pero mucho más con más libertad que en el hospital donde si había restricciones.	- La residencia sanitara entendida como un lujo que posee más libertad. - El hospital impone mayores restricciones.
Am.E1.215	E: El personal de la salud estaba mucho más, digamos pauteado (…)	- La salud en hospitales se maneja con directrices estrictas.
Am.E1.216	E: En cambio, en la Residencia Sanitaria había más libertad. Lo noté mucho. O sea, muchos inmigrantes médicos extranjeros vinieron a la Residencia, en cambio en el hospital era mucho más restrictiva la cosa, más impositiva. En el mismo uso de los vestuarios, que en la Residencia Sanitaria entraban, salían, como en un hotel, se iban a la pieza del lado y yo los veía porque yo los iba a dejar y me asomaban y entraban tal cual (…)	- La salud en hospitales es indicada como restrictiva e impositiva.
Am.E1.217	E: …entraron a mi pieza y entraban a una, otra, otra, en cambio en el hospital, el personal que entraba con muchas más restricciones, con mascarilla y cuestiones, todo el vestuario con el que entraban a la pieza se lo sacaban y lo botaban a un tacho de la basura y se vestían, porque eso también lo vi, para entrar a la otra pieza, por las vías de contagio.	- Los protocolos hospitalarios son más estrictos.
Am.E1.218	E: Sin mantener un protocolo. Porque había una cercanía, uno realmente estaba en contacto, directo, entonces los protocolos en los hospitales eran mucho más restrictivos que en la Residencia Sanitaria.	- La residencia sanitaria carece de protocolos más restrictivos.
Am.E1.219	E: Y lo bueno de todo eso es que era sin costo, la Residencia Sanitaria fue gratis (…)	- La estancia en la residencia sanitaria no implica gastos para los pacientes.

Am.E1.220	E: …fue estar en un hotel sin costos durante más de una semana, en una gran habitación, con una gran pantalla, con películas, si fue hasta entretenido, fue entretenido, pero sin dimensionar lo que uno estaba. Sí, ese es el punto. Nos exponían, y uno no podía hacer una proyección de qué podía pasar ahí, porque no había información.	
Am.E1.221	B: Por lo mismo la experiencia suya es tan importante como la experiencia de todos los que nos han hablado.	
Am.E1.222	E: Claro, yo creo que todos los que han pasado por la Residencia Sanitaria, que algunos de ahí se fueron a la casa, pero en el caso mío estuve ahí, pero de ahí me fui a un hospital. Entonces viví la figura completa. Y de vuelta a la casa, llegué muy agotado de esas cuestiones restrictivas. Y me sentí extraño aquí en la casa.	- El paso por los recintos de salud termina en un fuerte agotamiento. - La experiencia hospitalaria es percibida como más restrictiva que la residencia sanitaria.
Am.E1.223	**B: ¿En qué aspecto te sentías extraño?**	
Am.E1.224	E: Extraño porque tenía acceso a todos los espacios de mi casa y ahí yo estaba en una pieza con un baño, encerrado prácticamente, sin poder salir a los pasillos, nada. Y apenas mirar hacia la calle.	- La residencia restringe la movilidad a un cuarto cerrado. - El acceso limitado a espacios y vistas genera extrañeza.
Am.E1.225	E: Entonces eso causa cierto rechazo. Tenía mis metros cuadrados muy así ceñidos.	- El encierro en un espacio reducido provoca incomodidad y rechazo.
Am.E1.226	E: Y aquí yo empecé a moverme por todos lados. Y eso, ahí está la diferencia. La libertad que uno tiene de moverse. Tener espacios más amplios, claro. Donde poder salir al patio, poder buscar donde llega el sol. Sí, el jardín, todas esas cosas en una pieza no se tienen.	- El hogar permite recuperar contacto con la sensación de libertad. - Los espacios amplios se contrastan con el encierro de la residencia.
Am.E1.227	E: No es posible. Por mucho que uno vea televisión o mire por la ventana hacia afuera.	- Las pantallas no compensan la condición de encierro. - El aislamiento no se alivia con distracciones digitales.

Am.E1.228	B: Y además que es parte de su vida cotidianidad. Que le gusta ir al jardín, le gusta salir.	
Am.E1.229	E: Es una terapia eso de cocinar, por ejemplo. De no poder cocinarme las cosas ricas que yo hubiera querido cocinar. Porque todo llegaba preparado.	- La autonomía en la cocina se valora como un bienestar cotidiano.
Am.E1.230	E: Y cosas que no eran las que más me agradaban estando sin apetito. Que llegaran platos así, muy elaborados. Que no lo comía. Y eso lo retiraban y lo botaban en el tacho de la basura. Llegaban los tipos. El tema era lo del contagio. Porque como ya estaba manoseado y estaba en una pieza donde hay contagios.	- La manipulación de alimentos es vista como un riesgo de contagio. - La ausencia de consulta médica ignora las necesidades reales.
Am.E1.231	E: Todas esas comidas a la basura. Eso me llamó la atención.	- El desperdicio de alimentos impacta en la percepción.
Am.E1.232	E: De hecho, el último día cuando yo tenía mi maleta lista para volver a la casa.	- La maleta lista marca un momento previo al alta médica.
Am.E1.233	E: Me vino el contagio. Y tenía yo unos 30 o 40 yogures. Sándwiches tipo McDonald's. 20 o 30.	- La abundancia de alimentos refleja el exceso recibido.
Am.E1.234	E: Para traérmelo a la casa. Y eso no me lo pude traer. Se perdieron. Eso estoy seguro que los botan.	- El desecho de alimentos se percibe como inevitable.
Am.E1.235	E: Eso no se lo dan a una persona que esté pidiendo en la calle.	- El desecho de alimentos se asocia a una falta de solidaridad.
Am.E1.236	B: Si, muy peligroso. Bueno, todo lo que conversamos aquí va a quedar de forma anónima. Y si a usted le interesa, más adelante le puedo contar los resultados del estudio.	
Am.E1.237	B: Cada testimonio es importante para registrar las distintas experiencias. A unos les gustó, a otros no les gustó. Para otros fue estresante y para otros fue una cuestión espectacular.	
Am.E1.238	E: Para mí fue más positivo que negativo.	- La experiencia vivida es evaluada con un balance favorable.
Am.E1.239	E: Lo negativo fue la obligación de estar en espacios muy reducidos.	- La restricción espacial es percibida como lo más desfavorable.

Am.E1.240	E: Pero lo positivo fue que había tal vez más conexión con gente con la que yo no tenía. O sea, de hecho, hay gente que nunca supo que yo estuve de mal. Hasta el día de hoy.	- El contacto con personas no habituales se intensifica durante la pandemia.
Am.E1.241	E: Y eso me dice que esas personas no forman parte de mi círculo más cercano.	- La experiencia vivida permite distinguir el círculo íntimo de los periféricos.
Am.E1.242	B: Están conectados, pero no comunicados.	
Am.E1.243	E: Claro, estamos conectados, pero no comunicados. Entonces se hablan cosas superficiales.	- La comunicación digital se limita a lo superficial. - La interacción en línea carece de profundidad afectiva.
Am.E1.244	E: Pero nadie le pregunta a uno, ¿cómo está tu salud? Y el señor pregunta cosas más absurdas. Sin sentido incluso.	- La falta de interés en la salud marca un vacío comunicativo.
Am.E1.245	B: Bueno, muchas gracias por sus palabras.	
Am.E1.246	E: No hay de qué.	

Anexo N° 11: Transcripción Entrevista N° 2

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 2

1) **Antecedentes Generales**
   a) **Nombre:** Eugenia Calderón
   b) **Actividad:** Jubilada.
   c) **Edad:** 71 años.
   d) **Comuna de Residencia:** San Miguel.

a) Fecha: 20 de Junio, 2025. **Hora:** 15:25 PM.**Sector:** San Ignacio con Salesianos

b) Observaciones:

2) **Transcripción Entrevista**
   a) **Nomenclatura**

   Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación. (…)

Pausa …
Entrevistador B (Benjamín)
Entrevistado E (Eugenia)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E2.1	E: Primero llegó con el síntoma, y entonces después mi hermana mayor, y de ahí, como fue como contacto directo con una persona, yo me fui a una residencia sanitaria, porque yo preferí irme a una residencia sanitaria y no a mi hermana mayor, que tiene 80 años (…)	
Am.E2.2	E: …y dije, prefiero que la cuiden aquí en la casa, y yo me voy a una residencia sanitaria, pero yo no tenía ningún síntoma, y después, cuando yo estaba allá, sí, de repente, de un día para otro, no empecé a sentir ni el olor, ni el sabor de las comidas, claro, que era como uno de los síntomas que podía haber, y a raíz de eso (…)	- La pérdida de sentidos aparece de manera repentina durante el encierro. - La decisión de trasladarse a una residencia sanitaria permite el cuidado de su familia en casa.
Am.E2.3	E: …A mí me tuvieron 10 días dentro de la residencia, claro, entonces yo no sé si te sirve eso, qué más experiencia puedo tener.	- Su estancia en la residencia se mantiene durante un periodo acotado de aislamiento.
Am.E2.4	B: Yo creo que hoy en día todas las experiencias sirven, en el sentido de que era algo nuevo para todos, y que nos afectaba a todos. Toda información en relación a la pandemia es importante.	
Am.E2.5	E: Si, es importante sobre todo para la gente más joven que no tuvo mucha conciencia de lo que estaba pasando.	
Am.E2.6	B: Claro, además que no era un grupo específicamente de cuidado, la mayoría eran recién nacidos y adultos mayor, es por eso que quise trabajar con este como grupo específico, porque según lo que yo entiendo fueron los más afectados de todos.	
Am.E2.7	E: Así fue (…)	-

Am.E2.8	B: Bueno, primero agradeciéndole por su tiempo y su disponibilidad. Esta investigación busca conocer más de su experiencia durante la pandemia y su relación con la tecnología.	
Am.E2.9	B: La información que recibió y divulgó, cómo lo vivió todo desde su perspectiva y la perspectiva del hogar. Si hay algo que no quiera responder o no se siente cómoda me avisa, no hay problema.	
Am.E2.10	**B: Para empezar ¿cómo fue todo esto de la pandemia para usted?**	
Am.E2.11	**B: ¿Cómo recuerda los primeros días?**	
Am.E2.12	E: La verdad es que primero con un poco de duda, porque como nunca se había vivido algo parecido, yo tengo 70, cuando empezó 67 años tenía y nunca se había vivido una epidemia de esa envergadura mundial.	- La pandemia reconocida como una experiencia inédita en la vida.
Am.E2.13	E: Entonces, después empecé a creer que realmente era verdad, pero era mucha información por la televisión de que los casos, los hospitales estaban llenos, ya no había en cama y era mucho susto.	- La sensación de miedo es provocada por la saturación de información.
Am.E2.14	**B: ¿Cómo se informaba en ese entonces? ¿Por cuál medio?**	
Am.E2.15	E: Por la televisión, las redes sociales. Y en la televisión como que te bombardeaban con experiencias reales y después paralelamente con gente anti vacunas, entonces ahí se te producía la duda.	- La televisión y las redes sociales sobre estimulan los temores. - Las contradicciones informativas generan dudas.
Am.E2.16	E: Existían como dos corrientes, una que intentaba oficializar esto y otros que también lo ponían en duda.	- La incertidumbre social es reforzada por las narrativas informativas. - La coexistencia de una corriente oficial y otra escéptica.
Am.E2.17	E: Se ha pensado que los laboratorios crean virus porque es un negocio de la salud. Ahí entra la duda de que realmente es tan cierta.	- La desconfianza hacía el sistema de salud se plantea como un negocio. - El escepticismo alimenta las dudas.
Am.E2.18	E: Bueno, la cosa es que uno ya se deja llevar por todo el tema en general, y tú te vas por dónde va la corriente, por donde va el río.	- La resignación se expresa ante la fuerza del contexto social.

		- La corriente general permite hacer frente a la pandemia.
Am.E2.19	E: Si hay que hospitalizarse hay que hacerlo. Si hay que tomar precauciones hay que hacerlo.	- La prioridad es acatar con las medidas sanitarias.
Am.E2.20	E: Porque tú veías de cerca que mi sobrino que vivía con nosotros, llegó de un día para otro que "yo tengo COVID", es como que "tengo lepra".	- El diagnóstico de COVID se compara con el estigma de la lepra. - La presencia de una carga social y emocional provocada por el contagio cercano.
Am.E2.21	E: Y había que encerrarlo en la pieza, en esta pieza, y yo lo encerraba y le llevaba desayuno con mascarilla, con mascarilla todo con mascarilla.	- El encierro evidencia un rigor en la convivencia.
Am.E2.22	E: Entonces a raíz de eso mi hermana, no sé si fue algo psicológico, pero mi hermana mayor que hoy día tiene 80 años empezó con síntomas.	- Los malestares o síntomas pueden tener un origen psicológico. - Los síntomas se asocian con la experiencia vivida en casa.
Am.E2.23	E: Y mi otra hermana que vivía con su marido ahí en Puente Alto, los dos internaban en una residencia sanitaria.	- El círculo cercano fue aislado en una residencia sanitaria.
Am.E2.24	E: O sea, aparte que se creía que era como psicológico.	- La pandemia se relaciona con efectos psicosomáticos.
Am.E2.25	E: De hecho, yo nunca me hice examen. Ese examen de la nariz, ¿Cómo se llama…?	- La confirmación formal del contagio no fue reconocida. - El examen de control para el COVID es mencionado sin recordar el nombre exacto.
Am.E2.26	B: Sí, el que te metían un cotonito. El PCR.	
Am.E2.27	E: No, nunca me lo hicieron.	- La ausencia de un diagnóstico oficial.

Am.E2.28	B: Claro, pero a veces se asumía que, al estar en contacto estrecho con una persona contagiada, uno podía portar el (…)	
Am.E2.29	E: Exactamente. El virus. Sí, pues me pasó.	- El contagio es reconocido de manera indirecta.
Am.E2.30	E: Entonces yo me anticipé y era como al principio, fue al principio, en el año 20. ¿2020?	- La temporalidad es ubicada en los primeros meses de pandemia.
Am.E2.31	B: Claro. Comenzó en marzo.	
Am.E2.32	E: Yo pedí irme a una residencia sanitaria para que mi otra hermana cuidara a mi hermana mayor.	
Am.E2.33	**B: ¿Eso lo solicitó?**	
Am.E2.34	E: Sí. Por una llamada telefónica que yo hice al Seremi.	- El procedimiento de traslado se gestiona a través del Seremi.
Am.E2.35	E: Y al otro día me vinieron a buscar. Era como todo así rápido. Sí, pues.	- La respuesta de la solicitud es aprobada a la inmediatez.
Am.E2.36	**B: ¿Y dónde la ubicaron?**	
Am.E2.37	E: Me llevaron a un hotel, de allá del barrio Alto.	- El aislamiento es realizado en un hotel ubicado en el barrio alto.
Am.E2.38	E: No sé cómo se llama el hotel. No lo recuerdo. Pero estaba en el piso 10, atendia' como reina.	- La estadía es realizada en buenas condiciones de atención. - La estadía es comparada con un trato de "reina".
Am.E2.39	E: Me llegaba el médico con enfermera en la mañana y en la tarde a tomarme la presión y a ver si tenía fiebre.	- La rutina de supervisión de médicos y enfermeras consiste en el control rutinario de salud.
Am.E2.40	E: Yo no sentía nada, pero sí no sentía nada. No sentía el sabor de las comidas. No sentía olor. Y de repente, así como un malestar de cabeza.	- La pérdida de sentidos y malestares se mantienen durante el encierro.

Am.E2.41	E: Pero en general yo estuve 10 días encerrada.	- La experiencia vivida es resumida en un encierro total.
Am.E2.42	E: Y realmente después, cuando me dieron el alta, a mi sobrino ya también le habían dado el alta.	- La alta médica fue otorgada con simultaneidad junto a su familiar.
Am.E2.43	E: Mi hermana seguía en la internada, pero mi hermana mayor… Le dio más fuerte, porque ella ya tenía 80 años, con la presión alta ya tenía como una base ya, una pre-existencia.	- Las enfermedades preexistentes agravan el estado de salud.
Am.E2.44	E: Y yo estuve los 10 días sin mayor problema y llegué a casa sana y salva, sin mayor consecuencia, gracias a Dios, no la tuve.	- El aislamiento no generó secuelas. - La experiencia vivida es expresada en formas de agradecimiento.
Am.E2.45	B: ¿Y su hermana?	
Am.E2.46	E: Tampoco. Mi sobrino, que tiene hoy en día, tiene 36-37 años. Al cual le diagnosticaron primeramente COVID, no tiene ninguna consecuencia. No tiene una secuela.	- La enfermedad no presenta problemas posteriores.
Am.E2.47	B: Qué bueno.	
Am.E2.48	E: El COVID, no sé qué fue. Una epidemia, no sé. Es raro hoy día verlo en retrospectiva hacia atrás, porque parece como hasta medio fantasioso lo que tuvimos que vivir.	- La experiencia del COVID para irreal en retrospectiva. - La pandemia se percibe como algo extraño o fantasioso.
Am.E2.49	E: Como que nada parece a eso que vivimos, ese encierro, ese miedo, esa como incertidumbre de qué será.	- El miedo y la incertidumbre expresada como una emoción predominante. - La pandemia es una experiencia única y difícil de comprar con otras.
Am.E2.50	E: Y esa cantidad de gente que estaba en los hospitales que tuvieron que hacer carpas.	- Los hospitales se mantenían sobrecargados. - La presencia de medidas improvisadas para atender pacientes.

Am.E2.51	E: Y entonces se vivía un clima de mucha incertidumbre.	- El sentimiento dominante es la inseguridad. - El ambiente social está marcado por la incertidumbre.
Am.E2.52	E: No se creía todo lo que decía la tele. O sea, chuta, están matando a los viejos.	- El sesgo percibido es contra los adultos mayores. - La desconfianza generada por los medios de comunicación.
Am.E2.53	**B: Y en ese sentido, con toda esa información, ¿Qué considera que fue lo más difícil de sobrellevar en ese momento? ¿Cómo se lidiaba con ese clima?**	
Am.E2.54	E: Yo creo que lo más difícil, entre comillas, era como quien te cuida.	- La principal preocupación es quién asume el rol de cuidado. - La dimensión del cuidado fue el mayor desafío emocional.
Am.E2.55	E: Porque como que todos querían aislarse o encerrarse en su casa, y el miedo más grande era cuidar a un paciente cuando se diagnosticaba.	- El mayor temor es cuidar a un paciente diagnosticado. - El miedo generaba el aislamiento en las casas.
Am.E2.56	E: Y que es increíble que no existía otro diagnóstico que COVID.	- El asombro por la ausencia de diagnósticos alternativos.
Am.E2.57	E: No podía ser otra enfermedad, no podía ser un cáncer, no podía ser una gastroenteritis, no podía ser una fractura. No, todo COVID, COVID, COVID. Todos morían por COVID.	- Las diversas dolencias son atribuidas al COVID. - La percepción general es que todas las muertes son por COVID.
Am.E2.58	E: Y de repente yo decía, es que la gente siempre se ha muerto por cualquier cosa. Por distintas enfermedades.	- La muerte tiene diversas causas. - La atribución de todas las muertes solo al COVID es exagerado.

Am.E2.59	E: Ahora los que se han muerto, se mueren todos por culpa de la vacuna.	- La mortalidad se les atribuye a las vacunas. - La información oficial genera dudas respecto a las muertes.
Am.E2.60	**B: Y la información que usted recibía en ese entonces, ¿era la información oficial que recibía por la televisión?**	
Am.E2.61	E: Claro, por televisión o también por WhatsApp o Facebook.	- Las plataformas digitales son medios habituales de información. - La información oficial se complementa con lo que circula en las redes.
Am.E2.62	**B: ¿Usted ya sabía utilizar teléfono de antes?**	
Am.E2.63	E: Así es. Ya no era tan complejo en el momento del encierro.	- El acercamiento previo a la tecnología facilita la comunicación durante el encierro.
Am.E2.64	**B: ¿Y qué utilizó más? ¿El teléfono, el computador, la televisión?**	
Am.E2.65	E: El celular.	- El teléfono es la principal herramienta de comunicación e información.
Am.E2.66	**B: ¿Esa era su vía de cómo comunicarse?**	
Am.E2.67	E: Sí, de información y de entretención. Sí.	- El teléfono es la principal herramienta de comunicación e información. - El uso del teléfono es tanto para informarse como para entretenerse.
Am.E2.68	**B: ¿Usted tiene hijos?**	
Am.E2.69	E: No.	- Se niega tener hijos a quienes contactar.
Am.E2.70	**B: ¿Y sobrinos? ¿Alguien como familiares con los cuales se pudo contactar?**	

Am.E2.71	E: Sí, muchos sobrinos.	
Am.E2.72	**B: ¿Le hacían video llamadas para conversar?**	
Am.E2.73	E: Sí, muchas videollamadas.	- Contacto con la familia se mantiene mediante llamadas virtuales. - Las videollamadas son frecuentes durante el confinamiento.
Am.E2.74	E: Muchos llamados porque era la primera vez que una persona estaba recluida en un hotel, cinco estrellas y que te llevaban todo, de todo.	
Am.E2.75	**B: ¿Y es en la residencia sanitaria cuando más utilizó el teléfono?**	
Am.E2.76	E: El teléfono, sí, porque estar todo el día sola. Si ahora uno lo piensa y dice, oh, estar diez días encerrada, qué horrible, qué horrible, pero en ese momento había que tener paciencia nomás y adaptarse a lo que uno estaba viviendo.	- La soledad genera una dependencia mayor al celular. - La adaptación permite a travesar una dura experiencia.
Am.E2.77	E: Pero esa incertidumbre de uno que en el momento uno no sabía cuánto iba a durar esto, si era fuerte o no era fuerte, qué pasa si me da a mí o si se lo pego a otra persona.	- La incertidumbre se expresa en no saber cuánto dura la pandemia. - La mayor preocupación es enfermar o transmitir la enfermedad a otros.
Am.E2.78	E: Ese era lo que... El más susto era pegarme. Pegárselo.	- El temor central es transmitir el virus.
Am.E2.79	E: Contagiarse a tu familia.	- La preocupación es proteger a los cercanos.
Am.E2.80	B: Sí, porque ya que no te pase a ti, está bien, pero que, por la responsabilidad de uno, afectarle al otro, claro, eso yo creo que para mi generación fue como lo más difícil de entender.	

Am.E2.81	E: Exacto, y el contacto con, tener cuidado con las comidas, con lo que tú tocas.	- La preocupación se aplica a todo lo que se manipulaba.
Am.E2.82	E: Eso fue horrible. Imagínate, imagínate que la gente llegaba del supermercado y todo puro lysoform.	- La rutina de sanitización constante resulta agobiante.
Am.E2.83	B: Claro, había que desinfectar todo.	
Am.E2.84	E: Qué horrible. Yo detesto ese olor del lysoform.	- Los olores son asociados a experiencias negativas.
Am.E2.85	**B: ¿Le quedó grabado?**	
Am.E2.86	E: Ay, sí. Todas las piezas, las cosas, los zapatos, las comidas, las... No, horrible. Horrible. Todo con sabor a hospital.	- La rutina de sanitización constante resulta agobiante.
Am.E2.87	**B: Entonces, ¿Podríamos decir que la tecnología la ayudó a poder sobrellevar de mejor manera?**	
Am.E2.88	E: Claro, de todas maneras.	- La tecnología permite enfrentar mejor la pandemia.
Am.E2.89	B: Anteriormente me dijo que utilizaba Facebook en ese entonces para poder informarse.	
Am.E2.90	**B: Las páginas que usted seguía, ¿Eran páginas independientes, llámese páginas no oficiales, grupos de Facebook, etc. o solamente le salía en el inicio información oficial y verificada en torno a la pandemia?**	
Am.E2.91	E: O sea grupos no, no participaba o seguía páginas específicamente como en relación a la pandemia, yo solamente veía información que aparecía en el Facebook en términos generales de lo que circulaba a través mundialmente pero no seguía grupos no seguía a nadie en específico.	- La información oficial es recibida a través de redes sociales.
Am.E2.92	**B: ¿Y por WhatsApp? ¿Alguna vez recibió algún tipo de cadenas que se reenviaban?**	
Am.E2.93	E: Exactamente.	- La información reenviada es parte de la comunicación a través de redes sociales.
Am.E2.94	**B: ¿Recuerda más o menos qué cosas podían llegar a decir?**	

Am.E2.95	E: En este momento no recuerdo ninguna específicamente pero quizás lo más común en ese tiempo era que tú no te podías contactar con nadie más, o sea quédate en tu casa y evita contagiarte al menos mientras dure esta epidemia.	- El mensaje más común es que para evitar contagios, hay que estar en casa. - Las cadenas reiteran el aislamiento como medio para superar la pandemia.
Am.E2.96	**B: ¿Y usted cree que le llegaba esa información también por pertenecer a este grupo que estaba más en riesgo?**	
Am.E2.97	E: O sea me imagino que quizás me lo enviaban con ese sentido, puede ser… podría ser.	- Las cadenas reenviadas están dirigidas para el cuidado de los adultos mayores.
Am.E2.98	E: Pero no todo mi mundo externo supo que yo estaba en una residencia.	
Am.E2.99	E: Fueron los más cercanos en el fondo los que obtuvieron esa información.	
Am.E2.100	**B: Y de toda esa información, ¿Hubo algo que le confundiera que hasta el día de hoy? Recién hablábamos como de esta idea de que no nos calzan ciertas cosas ¿qué considera que es lo que le genera esa confusión?**	
Am.E2.101	E: Quizás la duda a veces tiene una lógica de que hay mucha gente adulta y quizás los "genios" entre comillas quieren eliminar gente vieja a través de este virus porque lanzan los virus y al mismo tiempo lanzan el remedio, la vacuna la encontraron al tiro.	- La presencia de desconfianza por un posible interés en afectar a los adultos mayores. - El virus y la vacuna son parte de una estrategia intencional. - La rapidez de la aparición de la vacuna genera sospechas.
Am.E2.102	E: Yo tengo gente conocida que toda muerte la responsabiliza a la vacuna, pero yo pienso… pero si toda la vida la gente se ha muerto de diferentes cosas con vacuna o sin vacuna, pero ahora oye te fijas que toda la gente que muere del corazón es por culpa de la vacuna, yo que creo puede ser… quizás, pero que en la vida tiene que morir gente, es parte de la vida.	- Las muertes son atribuidas a la vacuna. - La muerte siempre ha tenido distintas causas de muerte.

Am.E2.103	E: Ahí me he hecho la duda, y como tampoco estoy investigando.	- Los cuestionamientos se sostienen en percepciones, no en estudios.
Am.E2.104	**B: En relación a su experiencia viviendo en su casa durante la etapa de la pandemia, ¿cómo sintió que afectó en su entorno? ¿Sintió cambios en las dinámicas que tenían en el barrio?**	
Am.E2.105	E: No, con los vecinos no tuve ningún contacto, si es que a eso te refieres, tuve más con la familia, hablamos de primas, primos que venían para acá en caso de que necesitara algo.	
Am.E2.106	E: Como vecino tú sabes que aquí no hay mucha gente que viene aquí a sociabilizar con los vecinos, cada uno vive su mundo, no teníamos como tampoco informar, entonces los familiares sí, las primas, como te digo, los primos, la sobrina y sobrinos.	
Am.E2.107	**B: ¿Usted sintió que esta herramienta digital que tenía en la residencia sanitaria, que le posibilitaba de poder hablar por video llamadas, de poder contactarse con personas que a lo mejor no había hablado hace tiempo, familiares…? ¿Logró reemplazar de alguna forma el poder reencontrarse físicamente?**	
Am.E2.108	E: O sea, en cierto modo hubo casi un acercamiento con tu entorno familiar, que uno vive como más en forma individualista hoy en día, en ese periodo se hizo como más cercano todo tu entorno que había estado alejado y básicamente se produjo un acercamiento con la familia.	
Am.E2.109	E: Eso es lo que más rescato de poder haber utilizado la tecnología.	
Am.E2.110	**B: A lo largo de mi investigación, encontré algunos protocolos que se llevaron a cabo durante la pandemia, como el plan paso a paso, o el uso del permiso de circulación que entregaban en la comisaría virtual, todo esto dentro de una planificación que tenía el Ministerio de Salud, esa**	

	información ¿Le llegaba de manera clara y entendible?	
Am.E2.111	E: Sí, sí, sí.	- La información oficial es entendida sin mayor dificultad.
Am.E2.112	**B: ¿No le era complejo acceder a ese tipo de información?**	
Am.E2.113	E: No, para nada, porque esa información te la daban y tú tenías que seguir paso a paso. Pero no era dificultoso.	- Las instrucciones son fáciles de aplicar. - Los protocolos son diseñados para seguirlos paso a paso.
Am.E2.114	**B: Volviendo un poco a la intimidad familiar, ¿Podríamos decir entonces en relación al vínculo que tenía con sus familiares que usted se logró sentir acompañada esos 10 días?**	
Am.E2.115	E: Sí. Afortunadamente y gracias a Dios, sí, mi entorno cercano estaba pendiente de mí. No me sentí nunca sola.	
Am.E2.116	**B: Y reflexionando sobre el tema, ¿Qué le diría a esa persona que tuvo que vivir todo ese proceso de encierro, de adaptarse a un nuevo momento, a un nuevo lugar, a nuevas personas?, que hoy día haya quizás reflexionado, ¿Qué es lo que más le marcó o lo que más rescató de esa experiencia?**	
Am.E2.117	E: Yo pienso que lo que más uno puede haber rescatado es tener un apoyo, un apoyo de la familia o de las amistades, porque todos queríamos ayudar, todos queríamos tener una red de apoyo que no te dejarán solo. Yo creo que la parte sentimental influyó bastante.	- La red de apoyo es lo más rescatable de la experiencia. - Lo sentimental influye de manera determinante durante el encierro.
Am.E2.118	E: Lo emocional primó en todo aspecto, porque las comunicaciones te llegaban mucha información de que había que valorar mucho la familia, estar en familia. Y, de hecho, mucha gente sintió que estar en familia había sido como importante.	- Lo emocional es central durante la pandemia. - La comunicación refuerza la idea de valorar a la familia.
Am.E2.119	**B: ¿Cómo volver a valorar otros momentos?**	
Am.E2.120	E: Exactamente, porque como estábamos viviendo un mundo muy individualista, yo creo que lo que más se valoró en ese momento fue el estar en compañía y no estar solo, porque la persona que estaba sola… ¡ay! ¡Qué terrible estar solo! Porque la gente no podía	- La compañía es fundamental en un mundo individualista.

	entrar a la casa. O sea, desde afuera tenía que mandarte cosas, los propios hijos.	- La soledad es lo más duro de enfrentar durante la pandemia.
Am.E2.121	E: Entonces yo creo que eso influyó bastante en la familia, pero hasta cierto modo sí. Bueno, pero sí lo que yo rescato es el cariño familiar que uno pudo haber sentido en ese momento.	
Am.E2.122	B: Que importante. Y en general, pasa que como estamos en un momento, muy parecido a una guerra, todo cambia, todo el sistema cambia.	
Am.E2.123	E: Todo, todo, todo.	- La vida cotidiana se transforma completamente.
Am.E2.124	B: Y claro, ahí uno como que le toma otro sabor, otro valor al día a día que habíamos tenido.	
Am.E2.125	E: Exactamente, porque si uno no le dio el valor en ese momento, nunca se le dio el valor al tener familia. Y ahí sí que, ¡pucha, ¡qué importante tener a mi papá, a mi mamá cerca, a mi hermano cerca! Y si yo estoy casada, estoy fuera, no puedo ver a mi mamá, no puedo ver a mi papá.	
Am.E2.126	E: Creo que fue un momento muy difícil, a pesar de que, si a ti te hubieran dicho, mira, la ciencia, la medicina, estamos bien… y en ese aspecto la gente sale adelante, pero lo más importante era estar con la familia. Porque si tú estás hospitalizado, estás entubado, o no tenías idea de, creo, no sé, si una persona entubada no tiene idea de lo que está pasando afuera, no tengo idea.	- La hospitalización sin compañía es una experiencia desoladora. - La incertidumbre de estar hospitalizado refleja lo duro del proceso.
Am.E2.127	E: Pero si tú estás internado y sabes que hay alguien afuera esperándote, pues ya que es motivador. Pero si no hay nadie, es difícil salir adelante. Es difícil. Y eso en todo orden.	- El apoyo externo es un gran motivador. - La compañía es esencial en cualquier circunstancia.
Am.E2.128	E: Porque si tú estás en tu casa y si tú tienes un amigo que te va a ver, porque tú estás enfermo, o estás bajoneado, depresión, valoras esa compañía.	- La visita de un integrante del círculo cercano levanta el ánimo. - El acompañamiento tiene un valor terapéutico.
Am.E2.129	E: Te levanta un poquito la moral. Entonces, en ese contexto de la epidemia, si tú no estabas con alguien acompañado, era un poco difícil salir adelante.	- La compañía ayuda a levantar la moral.

		- La soledad hace más difícil sobrellevar la pandemia.
Am.E2.130	E: La compañía era esencial. Y en el fondo la tecnología facilitaba un poquito más. Esa compañía que quizás en lo físico no se podía dar.	- La compañía es esencial para sobrellevar el encierro. - La tecnología ayuda a suplir la falta de contacto físico. - Lo digital permite mantener cercanía durante la pandemia.
Am.E2.131	**B: Y en relación con la tecnología, me dijo que ya sabía utilizarla previo a la pandemia. Durante la pandemia, ¿usted ya sabía ocupar el teléfono?**	
Am.E2.132	E: Partamos de la base que desde que empezó Facebook o las plataformas mundiales, y yo tuve acceso, empecé a utilizarla, para no quedara afuera un poco. O sea, no es que sepa tan poco, pero por lo menos me manejo en ciertas cosas.	- Las plataformas digitales son utilizadas como forma de integración.
Am.E2.133	**B: Eso le quería preguntar. Por ejemplo, hoy en día, la digitalización de lo material, trasciende en que, si uno quiere comprar un alimento, en que si quiere pagar una cuenta. ¿A usted se le hizo complejo?**	
Am.E2.134	E: No, porque a mis 70, casi 70 años, pago mi cuenta a través de internet, además compro, hago transferencias, edito fotos, creo historias.	- El aprendizaje autónomo permite realizar trámites digitales.
Am.E2.135	**B: ¿Y cuando nació lo que usted recuerda como su primera relación con la tecnología? Me imagino el primer televisor, el primer computador, el primer teléfono.**	
Am.E2.136	E: Puede ser, el computador.	- La primera relación con la tecnología fue con el computador.
Am.E2.137	**B: ¿Usted tuvo computador en su casa?**	
Am.E2.138	E: En el trabajo.	- El acceso a la tecnología fue principalmente en el ámbito laboral.
Am.E2.139	**B: ¿En qué trabajaba?**	

Am.E2.140	E: Trabajaba como administrativa, como secretaria y como atendedora. Atendedora. Atención de público. Y siempre trabajé en ISAPRE.	- La experiencia laboral previa posibilita el acercamiento a las tecnologías.
Am.E2.141	B: Entonces, igual estaba relacionada con la tecnología que tenía a disposición.	
Am.E2.142	**B: ¿Y hasta qué año trabajó?**	
Am.E2.143	E: Hasta el 2018.	- La vida laboral concluye en 2018.
Am.E2.144	**B: Hace relativamente poco. ¿Y ahí se jubiló?**	
Am.E2.145	E: Sí, exactamente.	- La vida laboral concluye en 2018.
Am.E2.146	**B: ¿Usted cuál considera o cree que podría ser un factor importante a la hora de que a la tercera edad se les segregue como un grupo que no se relaciona con la tecnología?**	
Am.E2.147	E: Quizás puede ser el que caso cercano de que dejaron de trabajar muchos años. Entonces se les hace más difícil la tecnología para ellos.	- El alejamiento prolongado del mundo laboral dificulta el aprendizaje tecnológico.
Am.E2.148	E: Así que uno ya trabajando, ya estaba en las redes sociales casi. Por lo tanto, casos cercanos que yo conozco, y que no son muy adictos, sino que no tienen esa frecuencia esa facilidad de usar un WhatsApp.	- Los trabajadores ya están inmersos en las redes sociales. - El uso digital no se desarrolla en todos de la misma forma.
Am.E2.149	E: Que uno piensa que es básico y que es mandar un audio, pero qué pasa con esas personas que dejaron trabajar muchos años atrás antes de que empezara todas las redes sociales.	- Quienes dejaron de trabajar antes del auge digital no adquirieron habilidades tecnológicas. - La brecha surge con prácticas tecnológicas consideradas como simples.
Am.E2.150	E: Por lo tanto, no tienen esa habilidad de manejarse con un computador con sistema operativo. No lo conocieron y ahora empezaron a conocer cosas, el WhatsApp, el Facebook, solo mirándolo, pero no participando.	- Las personas solo observan las redes sociales sin participar activamente. - La experiencia previa limita la interacción activa con la tecnología.

Am.E2.151	E: Pienso que eso es lo básico para manejarse hoy en día. Porque si no tuvieron esa herramienta cuando trabajaban entonces hoy en día les cuesta mucho manejarse con la tecnología.	- La base tecnológica se adquiere en el ámbito laboral y facilita la adaptación posterior. - Las personas que no adquieren esas herramientas en su vida laboral, hoy enfrentan mayores dificultades.
Am.E2.152	B: Claro, y con el paso del tiempo que se siente cada vez más rápido, se agudiza más la brecha con la tecnología.	
Am.E2.153	E: Así es, a veces uno explica y explica y explica. Pero yo por ejemplo con el celular yo me meto, me meto, me meto, pincho aquí pincho allá, me voy a ajustes y digo ¿por qué pasa esto? Es un poco la curiosidad.	- La relación con el celular surge desde la curiosidad y la exploración constante. - La investigación autónoma para el aprendizaje de distintas funciones.
Am.E2.154	E: Porque cuando yo trabajaba, también trabajaba con computador, con un sistema en la cual yo llamaba a los que manejan el sistema y les decía: "oye, ¿qué pasa con esto?, Tómame el equipo, por favor."	- La experiencia laboral la familiarizó con la tecnología.
Am.E2.155	E: Por eso te digo, yo estaba… ¿cómo se dice? al tanto.	- La tecnología mantiene al tanto de las informaciones.
Am.E2.156	E: Entonces hoy en día no me es tan lejano.	- Lo digital no le resulta ajeno.
Am.E2.157	E: Hay cosas difíciles, por ejemplo, crear un contenido, manejar o mostrar cosas, me es un poco difícil.	- La tecnología presenta algunas funciones que generan complejidad.
Am.E2.158	E: Pero para la gente de más edad, por ejemplo, una abuela que… cuánto tiempo dejó de trabajar, y si es que ella trabajó en un computador cuando era enfermera, no sé. Entonces, obviamente que le cuesta. Y uno dice, pero ¿cómo si es tan fácil? Pero no.	- Las personas mayores les cuesta más adaptarse a lo digital.
Am.E2.159	E: A mí me toca decirle, porque mi hermana… mi hermana mayor, que son de la edad de tu abuela: "mira, si te es tan difícil manda un audio."	- Las herramientas entregadas por las plataformas digitales permiten la comunicación.

Am.E2.160	E: y me respondía: - “Pero ¿y cómo se manda un audio?” - “Puta, aprieta aquí y mantenlo y habla lo que tú quieres y lo sueltas y se va.”	- La dificultad presente en funciones simples.
Am.E2.161	E: - “Y después, ¿cómo se manda?” - “No es difícil.”	- La persistencia de la brecha digital en lo cotidiano.
Am.E2.162	B: Es complejo, es complejo… por lo mismo me llama la atención que dentro de las entrevistas que he realizado, hay personas que se saben relacionar con la tecnología gracias al trabajo, lo que uno esperaría encontrarse es que les cueste más si no es por la ayuda de un tercero, en el fondo ustedes no nacieron con la tecnología bajo el brazo como lo tenemos nosotros hoy en día.	
Am.E2.163	B: Entonces, también hubo un proceso de aprendizaje, de poder familiarizarse y relacionarse con la tecnología.	
Am.E2.164	B: Hoy en día ya no es la misma forma de hacerse valer de la forma que había antes, entonces claro, a lo mejor equivocarse mandándole la plata a alguien, o que te roben los datos puede ser lo peor que le puede pasar a una persona mayor.	
Am.E2.165	B: Entonces ese miedo constante de equivocarse, de hacer algo mal, yo creo que lo tienen súper presente.	
Am.E2.166	E: Sí, de todas maneras, cuando dicen no hablas de un link sin saber de dónde viene. Si mi hermana me manda un link de algo, que es una información respecto a una enfermedad una noticia, ahí sí yo lo abro, pero si hay gente que me manda un link que yo no conozco, no lo hago sencillamente.	- Los links con origen desconocido generan desconfianza. - La recomendación de no abrir vínculos sin verificar su origen.
Am.E2.167	**B: ¿Considera que la gente que no está tan familiarizada con eso, les cuesta discriminar entre la información real/verificada y la falsa?**	
Am.E2.168	E: Sí, de todas maneras, eso es relevante que quien te mande la información… y además con la inteligencia artificial que ya no todos saben si es verdad o mentira hasta dónde vamos a llegar.	- La tecnología se hace cada vez más difícil de reconocer la veracidad de la información.
Am.E2.169	B: Así es, cada vez es más complejo… es por eso que creo que es importante resaltar el hecho de que hay un grupo que se está quedando afuera, y un grupo que muchas veces no se visibiliza ni se habla de ello (…)	
Am.E2.170	B: Por lo mismo quiero agradecerle, de verdad por su tiempo y por su conversación. Si a usted le interesaría	

	saber después los resultados de cómo me fue y mostrarle el trabajo yo de todas formas lo voy a hacer.	
Am.E2.171	E: Por supuesto que me interesaría saber cómo te fue.	- El interés de conocer los resultados de la investigación.
Am.E2.172	B: Muchas gracias.	
Am.E2.173	E: Te deseo todo el éxito del mundo.	- Una despedida cordial.

Anexo N° 12: Transcripción Entrevista N° 3

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 3

1) Antecedentes Generales

a) Nombre: Iván Orellana.

b) Actividad: Jubilado.

c) Edad: 76 años.

d) Comuna de Residencia: San Miguel.

2) Antecedes de Investigación

a) Fecha: 18 de Junio, 2025. **Hora:** 13:47 PM. **Sector:** Ultima esperanza con Arcángel.

b) Observaciones:

3) Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	I (Iván)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E3.1	I: Ya.	
Am.E3.2	B: Ya. Entonces, vamos a comenzar. Bueno, primero que todo, muchas gracias por su tiempo y por conversar conmigo.	
Am.E3.3	B: Esta entrevista tiene como fin investigar sobre las experiencias de las personas mayores durante la	

	pandemia. La idea es que podamos conversar con calma sobre cómo fueron sus experiencias y si es que hay algo que usted no quiere responder o no quiere ahondar, no hay problema. No hay problema.	
Am.E3.4	I: No te preocupes. Tenemos experiencia en esto.	
Am.E3.5	**B: Bueno, para empezar, ¿cómo fue para usted como todo esto de la pandemia? ¿Cómo recuerda los primeros días?**	
Am.E3.6	I: Bueno, la verdad es que yo estuve contagiado. Ya.	- La experiencia vivida incluye haberse contagiado.
Am.E3.7	I: Y estuve hospitalizado también. Entonces (…)	- La gravedad de su caso lo llevó al hospital.
Am.E3.8	I: Mi experiencia es un poco diferente a los demás, porque ellas (esposa y sobrina) quedaron en la casa.	- La experiencia vivida es distinta a las demás por la separación familiar.
Am.E3.9	I: Naturalmente que fue una novedad, y no muy placentera porque habíamos conversado antes que acá en Chile no sé si existió en alguna oportunidad una situación como esa.	- La pandemia como una novedad desagradable. - La incomodidad como sensación predominante al enfrentar un evento inédito.
Am.E3.10	I: Porque llegábamos solamente a las pandemias. No alcanzábamos a llegar a la… se me fue el nombre.	- La crisis sanitaria no tiene precedente.
Am.E3.11	I: Entonces, primero es… que llegó prácticamente en la última etapa de las enfermedades o de los contagios.	- La pandemia llega en un punto avanzado de los contagios.
Am.E3.12	I: Porque cuando ya es pandemia es porque es universal. Las otras son más bien locales.	- La pandemia implica una extensión universal.
Am.E3.13	I: Entonces, claro, para todos fue una novedad. Hubo que informarse bastante para ver de qué manera íbamos a enfrentar este problema.	- La crisis sanitaria es novedosa para todos. - La información es trascendental para enfrentar la crisis.
Am.E3.14	**B: ¿Y usted en qué momento de la pandemia se contagió? ¿Al comienzo?**	
Am.E3.15	I: No. Me parece que fue como la segunda vez que hicieron… A ver. No, miento. Es que las fechas no las (…)	- El recuerdo parece ser impreciso.
Am.E3.16	I: Vamos a ir recordando. Las recuerdo mucho. Pero, bueno… anteriormente siempre se habló de la posibilidad de que acá en Chile pudiera llegar a una situación como esa.	- La llegada de la pandemia ha sido anticipada en conversaciones.
Am.E3.17	I: Y bueno, finalmente llegó. Pero siempre estaban entregando información. Más o menos en qué consistía. Y qué es lo que tendrían que hacer las personas.	- La información entregada otorga orientaciones generales para la población.

Am.E3.18	I: Aquí jugó un papel fundamental el área de la salud. Y el área del comercio también.	- Las áreas de salud y comercio cumplen un rol central en la gestión de la crisis.
Am.E3.19	I: Porque había que pedir permiso. Había que decir prácticamente cuál era para hacer el trayecto de uno.	- Las restricciones de movilidad obligan a solicitar permisos para desplazarse.
Am.E3.20	I: Afuera, en la calle, pues si iba allá, si iba acá, al supermercado, a otro lado, qué sé yo. Y con horas limitadas.	- Los permisos tienen limitaciones horarias y son válidos para salir a lugares específicos.
Am.E3.21	I: Entonces, naturalmente que hubo mucha limitación, mucha limitación. Tanta como información también, porque siempre estaban entregando información de cómo debería ser el comportamiento de uno, porque no había experiencia al respecto.	- Las limitaciones de movilidad y la abundante información dirigían las pautas de comportamiento de la gente. - La información que circulaba busca orientar a la población a un nuevo escenario.
Am.E3.22	I: Así que generalmente escuchando ese tipo de información para poder seguirse al comportamiento que uno debía tener.	- Las indicaciones oficiales permiten adaptarse al comportamiento esperado. - La información sirve como guía práctica durante el encierro.
Am.E3.23	I: Como le digo, algo nuevo ahora para nosotros. Así es que eso es lo más relevante.	- La pandemia entrega una experiencia inédita.
Am.E3.24	I: Bueno, como digo, la salida está limitada. Había que pedir permiso.	- Las salidas son restringidas y son controladas por autorizaciones.
Am.E3.25	I: Y para pedir permiso de repente se hacía difícil. Porque estaba saturado.	- El sistema de permisos se encuentra saturado.
Am.E3.26	I: El medio por el cual se pedían las autorizaciones. Que generalmente era carabinero.	- La institución de Carabineros gestiona los permisos.
Am.E3.27	I: Así que eso más o menos.	- La idea señala que ese era el contexto general.
Am.E3.28	**B: Y en ese sentido, ¿Qué fue lo más complejo con lo que se tenía que convivir durante la pandemia?**	
Am.E3.29	I: Por supuesto.	- Los aspectos complejos están presentes durante la crisis.
Am.E3.30	I: Yo creo que para todo. Bueno, no tal vez alguno más que otro, pero era complicado la actividad normal. Porque, como te digo.	- La actividad habitual se complejiza debido al encierro.

Am.E3.31	I: Había que pedir los permisos, si tenía permiso o no, si tenía que irse dentro de determinado tiempo.	- La vida diaria está marcada por las limitaciones para desplazarse.
Am.E3.32	I: Y no se podía más de dos veces en el día. Entonces, bastante restricción.	- Las medidas imponen fuertes restricciones.
Am.E3.33	B: Y ahí, por ejemplo, para sacar un permiso en la comisaría virtual, me puedo imaginar que ahí usted tenía que ocupar el teléfono (…)	
Am.E3.34	I: Sí, sí daban un sitio.	- El acceso a plataformas digitales permite gestionar los permisos.
Am.E3.35	**B: Y durante ese periodo de encierro, al estar conviviendo con el teléfono, ¿cómo fue para usted esa relación?**	
Am.E3.36	I: Bueno, mira… nosotros no estamos tan ajenos a la nueva tecnología. Así que, además que te daban instrucciones de cómo había que hacerlo, pero no hubo mayor problema en ese aspecto.	- Las nuevas tecnologías no son ajenas a su conocimiento.
Am.E3.37	**B: ¿Ya tenían una relación previa con la tecnología? ¿No les fue algo tan ajeno?**	
Am.E3.38	I: No, no, no. Estábamos, por lo menos lo básico, ya lo sabíamos.	- Los conocimientos previos permiten manejar lo básico de la tecnología.
Am.E3.39	**B: Perfecto. Bueno, ¿Y alguna vez recibió ayuda de un tercero para poder entender el uso de esta tecnología?**	
Am.E3.40	I: No, bueno, más bien para uno ayudaba a otras personas que no sabían, que hacían las consultas, porque no todos están al día en la nueva tecnología.	- La comprensión de la tecnología permite ayudar a quienes tienen dudas con lo digital.
Am.E3.41	I: Si… si llamaban de repente, no se podía salir. Alguien te llamaba y te decía, mira, mira acá, ¿qué es lo que había que hacer? Pero eso se daba también en forma un poco natural, porque donde había personas jóvenes y más adultas, los jóvenes ayudaban a los adultos.	- Los jóvenes apoyan a los adultos mayores en lo digital. - La ayuda intergeneracional surge de manera natural.
Am.E3.42	**B: Durante el encierro, ¿Para qué lo utilizaba principalmente?**	
Am.E3.43	I: ¿La tecnología?	
Am.E3.44	B: Si (…)	
Am.E3.45	I: Principalmente me permitía poder comunicarme con mis familiares, ver las noticias. Bueno… algunas amistades. No, no fue un encierro total así, aislado… ya… o sea, había a través de la tecnología antecedentes o información de los demás. Así que, bueno, era la única forma en realidad (…)	- La tecnología permite comunicarse con el círculo cercano. - La tecnología permite informarse sobre las noticias. - La tecnología evita que el encierro fuese totalmente aislado.

Am.E3.46	**B: ¿Cómo ha sido su relación con este cambio en la vida cotidiana de las personas?**	
Am.E3.47	I: Bueno, no, en realidad no nos costó mucho… porque no eran cosas muy tecnológicas, o tenían complejidad en la forma como comunicarse.	- La adaptación tecnológica no presenta complejidad. - La comunicación no resulta difícil en ese contexto.
Am.E3.48	I: Porque hay otras cosas, sí, que son más complejas.	- Las otras tecnologías presentan mayor complejidad.
Am.E3.49	I: Porque, acuérdate que estaba primero la computación.	- La informática es la primera referencia tecnológica. - La computación marca el inicio de la relación con la tecnología.
Am.E3.50	B: Sí (…)	
Am.E3.51	I: Entonces, los celulares son muy parecidos o casi igual que una computadora. Por lo tanto, no fue muy complejo (…)	- La similitud entre los dispositivos facilita el aprendizaje.
Am.E3.52	I: Y ya, metiéndonos en la computación, ya el teléfono se hacía un poco, o el celular, mejor dicho, se hacía más fácil.	- La experiencia en computación facilito el uso del celular.
Am.E3.53	I: Pero hay personas que realmente no… no le pegan. Nada, nada, nada, porque ni siquiera la computación… no. Porque esa es una primera etapa.	- El conocimiento computacional no es adquirido por algunas personas.
Am.E3.54	I: Así es que, bueno, en el caso nuestro no costó mucho.	- La adaptación aliviana el encierro.
Am.E3.55	**B: Y sobre la información, ¿cómo se enteraba de lo que estaba pasando en relación a la pandemia?**	
Am.E3.56	I: A través de la televisión, fundamentalmente. Y en otros casos, a través de la radio.	- La televisión cumple un rol informativo durante la pandemia. - La radio funciona como fuente de información alternativo.
Am.E3.57	I: Pero fundamentalmente a través de la televisión. Que estaban constantemente entregando este tipo de información.	- Los medios de comunicación entrega información de manera constante. - La televisión funciona como la vía confiable para entregar la información.
Am.E3.58	B: Información oficial, que también... por el Ministerio de Salud también jugó un rol fundamental acá.	
Am.E3.59	**B: Y en ese sentido, me imagino que en algún momento también tuvieron la posibilidad de informarse a través del teléfono (…)**	
Am.E3.60	**B: … ¿o no?**	

Am.E3.61	I: Sí, me mandaban mensajes también.	- La información es recibida por medio de mensajes de textos. - Los mensajes se complementan con lo visto en la televisión.
Am.E3.62	**B: ¿Le llegaban mensajes?**	
Am.E3.63	I: Pero más bien era a través de la televisión.	- La televisión es el medio de información principal. - La televisión es priorizada por sobre los mensajes.
Am.E3.64	B: Claro, la que llegaba de manera oficial.	
Am.E3.65	**B: … Y esos mensajes que le llegaban, ¿percibía o identificaba cuando tenían información imprecisa o falsa?**	
Am.E3.66	I: No, no. Fundamentalmente era propia del momento. Para los cuidados que estaban siempre repitiendo de todo el asunto. Incluso las medidas de higiene que había que tomar. Todo eso (…)	- Los mensajes entregan información relacionada con los cuidados del momento. - El contenido es preventivo y adecuado al contexto.
Am.E3.67	**B: Bueno, me comentaba que de las páginas web que había utilizado para sacar el permiso, una era la comisaría virtual… ¿Recuerda de alguna otra página o plataforma que utilizo recurrentemente durante la pandemia?**	
Am.E3.68	I: No, porque no había otra forma. Tenía que ser carabinero que otorgar los permisos.	- La plataforma digital que otorga permisos de manera formal es la Comisaría Virtual.
Am.E3.69	**B: ¿Y qué manera conseguían los alimentos, o los medicamentos?**	
Am.E3.70	I: Bueno… también se hablaba de eso, ¿no? Que uno tenía que tener cuidado cuando saliera… con la mascarilla, tratar en lo posible de estar lo mínimo afuera del hogar… y con los alimentos había que tratar de comprar cosas que vinieran protegidas, porque otras, como no eran muy protegidas, las verduras y otro tipo de cosas, se hacían también algunas recomendaciones.	- Los planes de cuidado restringen la movilidad. - Los planes de cuidado imponen el uso de elementos de cuidado.
Am.E3.71	**B: Entonces, ¿ustedes pedían un permiso para ir al supermercado?**	
Am.E3.72	I: Si. Fundamental, yo... En otros… A mí me tocó ir al médico también, en esa oportunidad. O sea, son las cosas más prescindibles que… O imprescindibles, que era que se pedía el permiso.	- Las autorizaciones son otorgadas para actividades esenciales. - Los trámites permitidos son de carácter imprescindible.

Am.E3.73	I: Porque tampoco daban permiso para cosas que fueran medios banales, como ir a un baile o qué sé yo.	- Las autorizaciones no son otorgadas para actividades recreativas. - Las salidas innecesarias están prohibidas.
Am.E3.74	B: Claro…	
Am.E3.75	B: Sin embargo, yo me acuerdo que hubo un periodo en donde las personas mayores tenían permiso para poder salir a caminar (…)	
Am.E3.76	I: Es que la vuelta muchas veces se consumía con el tiempo que uno iba a hacer alguna compra, alguna cosa. Pero salir así por diversión… No. No. No. O sea, había que restringir todo a lo estrictamente necesario.	- Las salidas se usan principalmente para compras esenciales. - Las limitaciones se restringían específicamente a lo necesario.
Am.E3.77	**B: Y dentro de la diversidad de información que les llegó, ¿hubo información confusa respecto a la información oficial?**	
Am.E3.78	I: A ver. De repente cambiaban las reglas de las horas de permiso.	- Las reglas sobre los horarios de permisos varían con frecuencia. - Las modificaciones horarias son un factor de confusión.
Am.E3.79	I: También después empezaron a informar sobre cuáles eran las partes esenciales donde uno podía salir a hacer compra o qué sé yo. Todo es esencial. O sea, todo relacionado con la pandemia.	- La información gira en torno a lo estrictamente esencial. - La pandemia está vinculada con necesidades básicas.
Am.E3.80	**B: ¿Sintió que hubo un impacto en la manera de habitar su barrio, o su misma casa?, esto podemos relacionarlo también a como convivía con su entorno habitual… ¿percibió cambios en como vivía su espacio?**	
Am.E3.81	I: Por supuesto. Mira, bueno, lo sobrellevamos de buena manera, porque como te digo, llamar a los familiares.	- El contacto familiar es clave para sobrellevar el encierro. - Las llamadas permiten mantener la convivencia familiar.
Am.E3.82	I: Y eso es fundamentalmente porque no había mucha convivencia, o sea, por la misma razón… así es que tenía que conformarse uno con eso.	- La interacción es escasa por las restricciones. - La falta de convivencia directa condiciona la vida cotidiana.
Am.E3.83	I: Ahora, naturalmente, que sirvió mucho para la comunicación familiar. Porque antes en la mañana	- El encierro favorece a la comunicación familiar.

	salía con la gente, salía a trabajar y volvía en la noche.	- La rutina laboral limita el contacto con el círculo cercano.
Am.E3.84	I: Ahora la convivencia fue más amplia y en algunos casos sirvió y en otros no, porque en algunos casos hubo mucha gente que empezó a engordar porque comía, comía, comía y era lo único que podía hacer estando encerrado y ver televisión.	- El encierro amplio las dinámicas familiares. - El encierro provoca alza en el peso por el sedentarismo y la alimentación excesiva.
Am.E3.85	I: Entonces en ese aspecto también hubo un cambio.	- La pandemia genera una modificación en las rutinas.
Am.E3.86	B: El sedentarismo se comenzó a agudizar.	
Am.E3.87	I: Y se hizo notar (…)	- Los cambios en la vida cotidiana se perciben con claridad.
Am.E3.88	I: Se hablaba también en las noticias de que había mucha gente que había subido de peso. Porque, bueno, no era mucho la variedad de actividades que se podía hacer.	- La información que circulaban en las noticias menciona el aumento de peso en la población. - La falta de actividades favorece al sedentarismo.
Am.E3.89	**B: ¿Y qué lugares que visitaba de manera ocasional o habitual dejo de ir por las restricciones?**	
Am.E3.90	I: Bueno, la diversión, los paseos y eso. El esparcimiento. Ya estuvo muy limitado.	- Las actividades recreativas quedaron restringidas.
Am.E3.91	I: Porque como te digo, se ceñía todo más o menos la relación interna dentro de los hogares.	- Las relaciones se concentraron en la convivencia doméstica. - Las restricciones obligan a centrar la vida en el hogar.
Am.E3.92	**B: Antes de la pandemia, ¿ustedes eran de salir mucho a lugares?**	
Am.E3.93	I: Antes sí… claro, salíamos los fines de semana largo, en las vacaciones de verano, de invierno, los feriados… todo ese tipo de cosas.	- Los viajes y salidas eran parte de sus rutinas previas.
Am.E3.94	I: Claro que eso se hacía antes. Y después ya hubo que eliminar todo eso.	- Las salidas habituales se eliminaron completamente. - Las actividades recreativas quedaron restringidas.
Am.E3.95	**B: ¿Y en algún momento sintió una sensación de agobio o estrés por el encierro?**	
Am.E3.96	I: Sí, por supuesto.	- La experiencia del encierro genera agobio o estrés.

Am.E3.97	I: Pero no era tan difícil vivir esa situación porque igual se comunicaba uno, naturalmente que casi con la misma persona. Pero también, como te digo, se aprovechaba un poco el espacio ese que te daban para salir y hacer compras y adquirir lo más esencial.	- Las salidas a comprar lo esencial ayudan a sobrellevar el encierro. - El contexto de encierro no resulta difícil gracias a la comunicación constante.
Am.E3.98	I: Así que no había aislamiento absoluto. Era más un aislamiento físico que social.	- El encierro no fue un aislamiento completo. - El encierro trata más de un aislamiento físico que social.
Am.E3.99	I: Bueno, en lo comunicacional también porque tampoco uno podía hablar con todas las personas.	- La comunicación igualmente es restringida.
Am.E3.100	I: Uno no hablaba con las que es estrictamente necesario.	- La comunicación se redujo a lo estrictamente necesario.
Am.E3.101	I: Se restringió ese espacio también porque, bueno, habitualmente uno conversa con toda la gente, con la que trabaja, con los amigos, con la gente que va por la calle, etc.	- Las relaciones sociales se redujeron respecto a lo normal. - El espacio habitual de interacción se vio reducido.
Am.E3.102	I: Entonces hubo una restricción al respecto.	- El contacto social estuvo limitado.
Am.E3.103	**B: Y en ese mismo sentido, ¿usted pudo mantener el contacto con sus seres más cercanos? ¿Hijos? ¿Sobrinos?**	
Am.E3.104	I: No, nosotros no tenemos, pero vivimos con otras personas. ¿Ya? Eh… No, en realidad, como te digo, ahí en ese aspecto se produjo… A ver, es un poco complejo esto porque en algunas situaciones sirvió y en otras no.	- La convivencia fue compleja, con aspectos positivos y negativos. - La situación ayudó en algunos casos, y en otro la complicó
Am.E3.105	I: Porque si había malas relaciones y nadie encima encerraba, entonces será peor.	- El encierro intensifica las malas relaciones. - La convivencia difícil empeoraba durante el encierro.
Am.E3.106	I: Pero por lo general fue más bien positivo eso. O sea, en el aspecto de la comunicación.	- La experiencia fue en general positiva en la comunicación.
Am.E3.107	I: Pero lo negativo era lo otro, pues lo del sedentarismo, la gente que se dedicaba solamente a comer y a ver televisión y nada más.	- La falta de actividad física fue un problema evidente.
Am.E3.108	**B: Recuerdo que me dijo que con el encierro uno puede como mantener ciertas comunicaciones, o también alejarse de ello… y en ese sentido, ¿Qué cosas hacía usted en su vida cotidiana que le permitían mantener una comunicación con su entorno?**	

Am.E3.109	I: Yo te digo que en algún aspecto sirvió porque en algunos casos, o en la mayoría, más acercamiento, más conversación, qué sé yo, lo que no había antes.	- El encierro favoreció el acercamiento familiar.
Am.E3.110	I: Pero todo depende de los componentes del grupo familiar o de los vínculos que tuvieran. Podría ser mejor o peor porque también se produjeron separaciones y cosas así.	- Los vínculos familiares determinan si la convivencia será positiva o negativa.
Am.E3.111	I: Pero en general fue más bien lo otro… acercamiento.	- La pandemia generó más unión que distanciamiento.
Am.E3.112	B: Claro (…)	
Am.E3.113	**B: ¿Y utilizó alguna aplicación en específico como para poder comunicarse con alguien?**	
Am.E3.114	I: No, los WhatsApp… WhatsApp… el WhatsApp y los mensajes.	- Los mensajes de texto fueron un medio habitual de comunicación. - Las plataformas digitales son preferentes a otros canales de comunicación.
Am.E3.115	**B: ¿Y cómo se informaba por medio del celular?**	
Am.E3.116	I: A veces mandaban cosas por el celular. Por mensajes… de Facebook también de repente.	- Las redes sociales son un canal secundario de información.
Am.E3.117	I: Pero, como te digo, lo… lo principal era la televisión. Esa era la fuente de información oficial que utilizaba.	- La televisión es considerada como la fuente principal y oficial de información.
Am.E3.118	**B: Ahora le quiero proponer un ejercicio reflexivo, mirando un poco hacia atrás… si tuviese que darle un consejo a alguien que va a vivir su primera pandemia perteneciendo a la tercera edad, ¿qué le diría? ¿Qué reflexión usted sacaría de esa experiencia que usted vivió?**	
Am.E3.119	I: Bueno, la principal es que hay que aprender a cuidarse. Porque te digo que en ese aspecto la generalidad de la gente no se cuida.	- La mayoría de la gente no practican el autocuidado.
Am.E3.120	I: El autocuidado empieza más o menos a los 30 años. Pero cuando está presente esa edad, nadie le da importancia.	- Las personas no le otorgan relevancia al cuidado personal.
Am.E3.121	I: Solamente la reflexión que queda debería haberle hecho caso a eso o haber empezado quizá con algunas cosas.	- La enseñanza presente es practicar el cuidado con anticipación.
Am.E3.122	I: En esa edad. Porque dice, no, yo que no… y después vienen los problemas. Entonces hay en ese aspecto una mala cultura, tal como pasa con las comidas y todo ese tipo de cosas, que la mayoría de la gente come lo que le gusta y no lo que necesita el organismo.	- La falta de autocuidado genera una preocupación futura. - La mala cultura presente en torno al cuidado y la alimentación.

Am.E3.123	B: O sea, podríamos decir que dada la experiencia que vivió al padecer COVID, tomó otra significación el tema del cuidado, la salud y de cómo, tenemos una cultura que no es como de respetar mucho el cuerpo o de los tiempos del cuerpo.	-
Am.E3.124	I: Claro, por eso te digo que cuando uno escucha o te dice, mire, el autocuidado empieza a los 30 años, y dices, ¿Qué es 30 años? A mí no me va a pasar nada.	- La juventud minimiza la importancia del autocuidado. - La juventud mantiene una percepción de invulnerabilidad.
Am.E3.125	I: Por eso te digo que después ya cuando vienen las cosas, las consecuencias, le vienen recién a tomar el peso que debes tener. Debería, de alguna manera, haber tenido algún autocuidado.	- Las prácticas de autocuidado deben realizarse con anticipación.
Am.E3.126	I: Y esto es un problema de culturas, no es un problema de una generación u otra.	- La falta de autocuidado es una problemática cultural transgeneracional.
Am.E3.127	I: Una generación repite generalmente las cosas que hacen las anteriores, etc.	- Los hábitos se transmiten culturalmente.
Am.E3.128	I: Eso es parte de la cultura. Dice, no, a mí qué me va a pasar. Me siento bien, qué sé yo… hago lo que quiero.	- Las personas confían en sentirse bien y descuidarse.
Am.E3.129	I: Y después, como te digo, ya empieza a madurar en ese aspecto. Y yo creo que esa enseñanza, algo tiene que haber quedado. ¿Me entiendes? Porque, por ejemplo, yo era muy abusador. Por la salud.	- El tiempo permite madurar respecto al autocuidado. - La experiencia personal debe dejar aprendizaje.
Am.E3.130	I: Te digo abusador porque hacía cosas que, como que me ponía a prueba. Si no soy capaz de decir, sí, yo lo hago. Tuve muchas experiencias respecto a eso.	- La salud puesta aprueba por medio de actividades riesgosas.
Am.E3.131	I: Entonces uno se siente como invulnerable.	- La percepción de invulnerabilidad presenta riesgos.
Am.E3.132	B: Claro, como invencible, como que nada te va a pasar.	
Am.E3.133	I: Si, y uno dice “yo venzo todas las cosas. A mí nada me va a pasar porque yo puedo hacer esto… puedo hacerlo otro.”	- El exceso de confianza disimula los riesgos y consecuencias.
Am.E3.134	B: Entonces, dentro de esa inconsciencia que uno tiene, es lo que a uno le permite hacer cosas que nos dañan a nosotros o al resto (…)	
Am.E3.135	I: Claro, entonces tenemos que esto, me imagino que tiene que haber dejado alguna enseñanza, que somos todos vulnerables.	- La experiencia vivida enseña de que todos son vulnerables. - La pandemia evidencia la fragilidad humana.
Am.E3.136	**B: Y en relación al uso de las tecnologías y dándole otra mirada a lo que fue la pandemia y su uso… ¿Cómo fue para usted el uso cotidiano de la**	

	tecnología? ¿Cree que fue algo favorable para las personas mayores?	
Am.E3.137	I: Si, pero solo para algunos. No todos tenemos el mismo nivel de conocimiento. Como te digo, algunas personas ni siquiera toman el celular.	- La tecnología solo favorece algunos. - El nivel de conocimientos con el uso de tecnologías no es igual para todos.
Am.E3.138	I: Las mismas condiciones sociales te van obligando a tomar medidas. Por ejemplo, yo creo que casi de las últimas personas compré celular, porque no me gustaba. Entonces, cuando tú ves que en el grupo en el cual uno participa… - "oye, dame tu celular", - "no, yo no tengo celular" (…)	- Las condiciones sociales obligan a integrar la tecnología. - El colectivo social espera que todos posean un teléfono.
Am.E3.139	I: … pero cómo ya casi todos se manejan en eso, hubo un momento que dije… - "bueno, ya no puedo seguir aislándome de esto", así que tuve que comprarme un teléfono.	- La presión social lleva a adquirir un teléfono móvil. - El aislamiento tecnológico priva del contacto social.
Am.E3.140	I: Porque tiene sus pros y sus contras.	- La tecnología presenta aspectos positivos y negativos.
Am.E3.141	I: Sí. A ver.	
Am.E3.142	I: De partida que había que pagar por una cosa aparte.	- Los servicios tecnológicos exigen pagar un costo adicional.
Am.E3.143	B: Claro, un plan.	
Am.E3.144	I: ¡Eso! Los planes y todo ese tipo de cosas que te ponían restricciones, que de repente se echaba a perder.	- Los planes telefónicos imponen restricciones. - Los servicios fallan con frecuencia.
Am.E3.145	I: Entonces, era como una incomodidad. Porque lo lamentable que es un avión muy personal mío, en la medida que fue ampliándose la tecnología por la comunicación técnica, se fue fortaleciendo la comunicación personal.	- El uso de la tecnología genera incomodidad. - La comunicación personal se fortalece a la par de la comunicación técnica.
Am.E3.146	I: A un punto que hay muchas personas que hablan de investigadores, eso me tocó vivir esa experiencia que va todo camino a la comunicación virtual.	- La vida cotidiana se vincula con el avance virtual. - El comienzo y desarrollo de la comunicación virtual
Am.E3.147	I: Y eso se logró como el chip, y ya se está viendo. Tú vas en el metro, por ejemplo, y toda la gente va con las cuestiones aquí, no se preocupa de nadie, nadie se comunica con nadie en lo personal. Así que esas cosas yo no estaba de acuerdo.	- La tecnología genera aislamiento en los espacios públicos. - La tecnología impide la comunicación física.
Am.E3.148	B: Había una resistencia.	
Am.E3.149	I: Claro, un poco una resistencia porque, ¡Ah!… y lo otro que nadie habla de perjuicio que te puede hacer	- El uso del celular provoca rechazo.

	el celular. Ah… porque hay ondas magnéticas y una serie de cosas que están perjudicando la salud mental.	- La tecnología posee posibles perjuicios para la salud.
Am.E3.150	I: Porque nadie habla de esa parte. Ahora que sacaron el 5G, bueno (…)	- Los posibles riesgos del 5G no son considerados en el debate público.
Am.E3.151	I: … Yo leí un artículo de los perjuicios que tiene, que son más fuertes que los anteriores, digamos, porque antes llegaba hasta el 4G nomás. Ahora ya no sé qué van a sacar después, que finalmente hablan de lo positivo del instrumento, pero no hablan de los daños que puede causar.	- Las expresiones tecnológicas transmiten desconfianza. - La tecnología tiene elementos positivos, pero con efectos negativos.
Am.E3.152	I: Se supone, es una suposición, que la tecnología tiene que estar al servicio del hombre, de las personas. Pero con este asunto de los poderes económicos y todo lo demás, hay gente que la usa para oprimir a los demás o para servirse de ellos.	- La tecnología debe servir a las personas. - La tecnología como instrumento de opresión.
Am.E3.153	I: Porque tú sabes que la información es un instrumento que te ayuda en tu vida.	- La información es una herramienta vital. - La información permite desenvolverse en la vida cotidiana.
Am.E3.154	I: Por ejemplo, se ve que en este aspecto es un favoritismo manejar cierta información.	- El acceso diferenciado a la información genera ventajas. - La información exclusiva la poseen grupos privilegiados.
Am.E3.155	I: Y eso te sirve para manejar un poco al resto.	- La información permite influir en otros.
Am.E3.156	I: Porque no todos tienen la libertad de poder usar todos los niveles de comunicación… o de información. Porque la información también es, te digo, un instrumento.	- El acceso a la información está limitado. - La información funciona como un instrumento de poder.
Am.E3.157	I: Entonces, ahí hay desventaja. Generalmente, la gente que tiene más dinero tiene acceso a ese tipo de cosas. Y eso te da una serie de ventajas sobre el resto.	- El poder económico genera ventajas en el acceso a la información. - Las personas con menos recursos no acceden a mejores tecnologías.
Am.E3.158	B: Sí, bueno. Uno de los temas también como que estaba trabajando dentro de esta brecha digital que existe por generación, es también por esta falta de acceso a la tecnología. Por un tema de ingresos.	
Am.E3.159	B: Que también muchas veces pasa en lugares más empobrecidos que el uso de la tecnología es menor.	

Am.E3.160	I: Claro, porque mira, no solo eso. En una sociedad como esta en la que estamos viviendo ahora está todo sujeto a la economía.	- La estructura social se organiza en torno a la economía.
Am.E3.161	I: El acceso a la educación, el acceso a la salud, el acceso al bienestar. Entonces, está todo relacionado con la parte económica.	- Las oportunidades sociales están determinadas por factores económicos. - Los servicios básicos están sujetos a condiciones económicas.
Am.E3.162	I: Las personas que tienen recursos pueden hacer lo que quieran. Y aún más, tienen el poder incluso de llegar a niveles, como te decía, que pueden llegar a someter a otro tipo de personas porque manejan ciertas informaciones que otros no la tienen.	- El acceso desigual a la información genera dominación.
Am.E3.163	I: Entonces, no hay libertad en ese aspecto… No, la libertad está sujeto al nivel económico de cada persona.	- La libertad está sujeta al nivel económico de cada persona.
Am.E3.164	B: Sí, ¿no…? Y hoy día la tecnología también juega un rol fundamental a la hora de informar e informarse, por lo cual tuvimos que generar una especie de filtro crítico sobre lo que observamos en las redes sociales.	
Am.E3.165	I: Claro, si te has educado en términos de la educación crítica puedes hacer eso, pero hay gente que no… por ejemplo, hay mucha gente en este momento con un conocimiento vulgar no científico que lo que dice la televisión es lo que va a decir porque claro, por algo es televisión, pero no se dan cuenta que detrás de la televisión una serie de manipulaciones y otro tipo de cosas que te hacen creer te forman o te deforman ahora bueno, tú sabes que la televisión es el medio más influyente (…)	- La educación crítica permite cuestionar los medios tradicionales. - La televisión influye profundamente en el inconsciente colectivo.
Am.E3.166	I: Yo hice un trabajo al respecto en donde hoy en día en vez de ser medios de comunicación masivos, son medios de manipulación masivos, ya porque te hacen creer a la persona a la gente que maneja la televisión sabe lo que está haciendo ahora, hay mucha gente que no sabe que actualmente en la televisión hay mucha privacidad, hay gente que maneja la televisión a través de la propaganda y todo lo demás fíjate que de repente uno está viendo un partido de fútbol y hay gente que piensa que es un partido de fútbol es algo totalmente deporte y no… hay mucho mensaje subliminal que te meten de por medio.	- La televisión manipula a la audiencia por medio de los contenidos.
Am.E3.167	I: Y sobre todo hoy en día como se ha mezclado el deporte con el negocio de los casinos te ponen una cantidad de publicidad y tú no te das ni cuenta… y todo se mueve en torno a lo que causa más sensacionalismo o populismo también, porque al final lo que la televisión quiere es rating, lo que quiere es que la gente lo vea.	- Áreas como el deporte se mezclan con el negocio y la publicidad. - La televisión busca el sensacionalismo y el populismo para atraer más audiencia.

Am.E3.168	I: Yo en el estudio que hice hablaba de la televisión como te digo, fundamentalmente los demás medios también son influyentes, pero el más influyente es la televisión entonces hablaban de tres aspectos de la televisión que era educar, informar y entretener ahora esos porcentajes de la televisión están totalmente la mayoría está en la entretención y la desinformación (…)	- La televisión es el medio de comunicación más influyente. - En el contenido televisivo predomina la entretención y la desinformación.
Am.E3.169	I: Porque como te digo son medios de manipulación masiva, no de comunicación… así es que bueno, mucha gente ignora eso y cuando tú le dices, - "me lo dice la televisión", no, está mintiendo… conspiraciones.	- Los medios manipulan a la audiencia por medio de los contenidos. - La población no cuestiona lo visto en televisión.
Am.E3.170	B: Claro (…)	
Am.E3.171	I: Por eso te digo que la información te da… eh eh eh. Puedo decir de poder discernir entre lo que uno ve y lo que no ve, porque ahora eh bueno, muchas de las personas que tienen cierto nivel intelectual y de educación ven la televisión, pero son capaces de eh… razonar si eso es real o no es real, o de dónde proviene o qué se quiere conseguir con eso eh…cuando te empiezan a poner propaganda y que te obligan en la televisión en el fondo a comprar determinadas cosas sí hubo un tiempo (…)	- La información permite discernir entre lo real y lo falso. - Las personas con educación crítica analizan los contenidos televisivos.
Am.E3.172	I: Por ejemplo, años atrás que le hacían propaganda a la ropa, entonces a través de eso colocaban mujeres… colocaban esto como que comprar ese producto el que lo compraba era igual a lo que estaba mostrando.	- La publicidad utiliza estereotipos para vender los productos. - La propaganda se asocia al consumo de una imagen idealizada.
Am.E3.173	I: Así que es como creando una necesidad dentro de un grupo.	- Los medios inducen necesidades artificiales a los grupos sociales.
Am.E3.174	B: Bueno… así funciona la publicidad en general.	
Am.E3.175	I: Por eso te digo que el que tiene el conocimiento tiene el poder de saber que hay algo detrás con todos esos mensajes subliminales como te digo… y mira, llegó un momento en que la propaganda estaba dirigida hacia los padres a la gente mayor porque las dueñas de casa y todo lo demás no manejan mucho dinero.	- El conocimiento permite detectar mensajes ocultos. - La propaganda de antes se dirigía principalmente a padres y adultos.
Am.E3.176	I: Por lo menos eso era antes, ahora está un poco cambiado y empezaron a dirigir la propaganda hacia los niños, y cuál era lo que había detrás porque a un hijo, generalmente los padres no le dicen que no… entonces lo que no logra con la otra forma de dirigirla hacia los mayores que pueden pensar un poco más lo dirigen a los niños y bueno (…)	- La publicidad dejo de enfocarse en adultos para enfocarse en los niños. - Los mensajes publicitarios buscan aprovechar la vulnerabilidad infantil.
Am.E3.177	I: Hay una serie de ejemplos ahí que cuando los niños piden algo para la navidad la piden de cierta marca… - "¡No!, yo quiero…" por ejemplo "¡Las muñecas,	- La televisión crea preferencias de marcas comerciales.

	pero esta muñeca no!... no, no, quiero esta", porque esa es la que le han mostrado que es la mejor y todo lo demás es peor (…)	- Los medios posibilitan las jerarquías en el valor de los productos.
Am.E3.178	I: Cuando quieren algo para su cumple, cualquier cosa ahí está la televisión… entonces por eso se habla de que es un medio de manipulación hoy en día.	- La televisión actúa como un medio de manipulación constante.
Am.E3.179	I: Por eso te digo, que hay todo un filtro antes de pasar las cosas, ahora lo que menos tiene la televisión es el problema de la educación… casi no hay educación.	- La televisión carece de un rol educativo. - Los contenidos televisivos priorizan el contenido comercial por sobre la enseñanza.
Am.E3.180	I: Y te digo que si se usara la televisión para la educación habría un avance tremendo, porque yo hice un seminario con una escuela para padres y ahí se veía cómo se ponía como ejemplo, las dueñas de casa que lo que ven fundamentalmente son las comedias. Si tú usaras la comedia para mandar mensaje de educación y de otro tipo de estilos de vida, etc. cómo nos cambiaría.	- La televisión utilizada como herramienta educativa. - El uso educativo de la televisión genera grandes transformaciones sociales.
Am.E3.181	I: Entonces… lamentablemente, ya te digo, por eso ahora la televisión lo que más hace es manipular.	- Los contenidos televisivos refuerzan la manipulación. - Los medios han perdido su rol social constructivo.
Am.E3.182	**B: Bueno, y volviendo al contexto de la pandemia… ¿En algún minuto se cuestionó la información que se entregaba en la televisión, o más bien al ser información oficial era más receptivo a su contenido?**	
Am.E3.183	I: Sí, porque era algo evidente era algo evidente que tú sabes que una enfermedad… con una enfermedad no se puede mentir.	- El caso de la pandemia evidencia la información de manera más evidente. - El contexto sanitario obliga una mayor veracidad informativa.
Am.E3.184	B: Claro, aunque había mucha gente que no creía.	
Am.E3.185	I: Bueno, lo que pasó acá que como se extendieron, que ya fue de nivel universal, entonces la televisión se vio obligada a entregar cosas más verdaderas información en el fondo no desinformación o si no, habría sido peor.	- La pandemia obligo a los medios entregar información más veraz. - El contexto mundial de la crisis redujo el margen para la desinformación oficial.
Am.E3.186	I: Yo creo que si hubiesen influenciado de manera negativa en cómo nos informaban, hubiesen sido grandes responsables.	- Los medios cargan con la responsabilidad de no desinformar.

Am.E3.187	B: Entonces en ese sentido, la televisión igual se vio obligada a colaborar con el Estado, y con el ministerio de salud me imagino (…)	
Am.E3.188	I: Sí, porque en ese minuto era un problema de todos, no era de una familia o de un grupo humano… sino que de todo el mundo.	- La crisis sanitaria trascendía colectivamente, de manera local y global.
Am.E3.189	B: Bueno, es que eso mismo, muchas personas lo veían como una enfermedad más con la que nos metían miedo… y bueno, eso dio espacio a la desinformación… como por ejemplo que te instalaban un chip a través de la vacuna, y que la vacuna no funcionaba (…)	
Am.E3.190	I: Es que ese fue un problema real porque una verdadera investigación especialmente en el campo de la salud antes de lanzar un remedio o lo que sea al mercado tiene que haber sido probado, pero… no sé cuántos años, o sea, son como 30 años.	- La falta de pruebas prolongadas en las vacunas genera dudas. - Los tratamientos de salud se validan tras pasar por largos procesos.
Am.E3.191	I: Y aquí… de la noche a la mañana mira, resulta que está pasando esto esta vacuna sirve.	- La vacuna aparece de forma repentina, generando dudas.
Am.E3.192	I: Entonces fue una cosa de emergencia, y en algunos casos provocó daño a personas… entonces porque no estaba el tiempo y nadie se imaginó que en algún momento íbamos a vivir un problema de pandemia, porque también en eso hay niveles hay niveles que incluye a un grupo a una persona a un grupo de personas, en este caso, fue una cosa universal. No todas las veces se da eso.	- La vacuna fue una respuesta de emergencia. - La pandemia afectó de manera global, distintos de otros problemas.
Am.E3.193	I: Todavía están trabajando en las vacunas y ahora han aparecido algunos antecedentes de que hay vacunas que provocan esto o lo otro que es contrario a la salud.	- Los antecedentes recientes cuestionan la seguridad total de las vacunas.
Am.E3.194	I: Porque también en este tema está metida la parte económica, porque los que crean la vacuna o hacen la investigación, ellos verán a qué grupo lo dirigen y quién es lo que le va a recompensar esa investigación.	- La producción de vacunas es atravesada por intereses económicos. - El financiamiento condiciona la entrega de los resultados.
Am.E3.195	I: Hay casos como por ejemplo pasó un tiempo con el río Valdivia, que se estaban muriendo los cisnes de cuello negro y resulta que hicieron una investigación y dijeron que la causa era por la contaminación del agua y todo lo demás, y resulta que los dueños de la empresa que los acusaron de que eran los que estaban contaminando, pagaron otra investigación y esa investigación dijo todo lo contrario.	- Los resultados científicos son manipulados para contradecir las acusaciones de contaminación.
Am.E3.196	I: Y ahí quedó clarito que también hay intereses en ese aspecto. Van a manipular la información en torno a los intereses que ellos manejan.	- La información se manipula según intereses particulares.

		- Las investigaciones responden a quienes las financian.
Am.E3.197	B: Yo creo que nos ha servido bastante la conversación que hemos tenido, sobre todo para lo que quiero ahondar sobre lo que fueron las experiencias de las personas mayores en pandemia, y nada, pues agradecerle, agradecerle su tiempo y su disposición… y si a usted le gustaría que yo le comentara los resultados del estudio feliz de hacerlo.	
Am.E3.198	I: No, muchas gracias a ti. Espero que tengas éxito con tu investigación.	

Anexo N° 13: Transcripción Entrevista N° 4

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 4

1) Antecedentes Generales

a) Nombre: Marcelo Espinoza.

b) Actividad: Jubilado.

c) Edad: 68 años.

d) Comuna de Residencia: La Reina.

a) Fecha: 28 de Junio, 2025. **Hora:** 18:32 PM. **Sector:** Plaza Egaña.

b) Observaciones:

2) Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	M (Marcelo)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E4.1	B: Bueno, primero que todo, agradecerte su tiempo y el espacio que te estás dando para conversar conmigo.	
Am.E4.2	B: Bueno, esta entrevista parte como una investigación que busca conocer las experiencias de las personas mayores durante la pandemia, y en especial su relación con la tecnología y cómo circulaba la información de la crisis que se vivía.	

Am.E4.3	B: La idea es que podamos conversar con calma y sin presiones y si hay algo que no quieras contar o algo que no quieras responder, no hay problema.	
Am.E4.4	**B: Bueno, para empezar, ¿cómo fueron para ti los primeros días encierro? ¿Qué sensaciones recuerdas?**	
Am.E4.5	M: Bueno, yo la primera vez que había, lógico, la primera vez que sucedió una cosa así, así que para mí no fue algo nuevo. Saberse enfrentar a estar solo, aislado, que estemos aislados.	- El encierro implica enfrentarse a la soledad y al aislamiento.
Am.E4.6	**B: ¿Cuántas personas integraban en ese entonces su hogar?**	
Am.E4.7	M: Estábamos dos.	- El hogar era compartido por dos integrantes.
Am.E4.8	B: ¿Dos?	
Am.E4.9	M: Sí, con Erika… mi pareja.	- La experiencia del encierro fue vivida junto a su pareja.
Am.E4.10	**B: ¿Y qué recuerdas de los primeros días?**	
Am.E4.11	M: Nos preparamos cuando nos dijeron que teníamos… ya estábamos contaminados, nos encerramos aquí y bueno, compramos todo, nos encerramos y nos quedamos aquí durante dos semanas.	- Los contagios obligaron a prepararse y encerrarse por dos semanas.
Am.E4.12	**B: ¿Dos semanas de encierro?**	
Am.E4.13	M: Dos semanas de encierro (…)	- El encierro se extendió durante ese período.
Am.E4.14	**B: ¿Y percibió muchos cambios en la rutina que tenían antes del encierro?**	
Am.E4.15	M: Solamente, bueno, cambió por las noticias y todo lo que veíamos, lo que estaba sucediendo.	- Los cambios se percibieron por medio de la información que circulaba.
Am.E4.16	M: La información que circulaba… la información. Pero nos comunicábamos con gente, en ese sentido no había problema, teníamos internet, teníamos todo.	- Los recursos tecnológicos permiten mantenerse en contacto.
Am.E4.17	M: Y nos podíamos comunicar… pero estábamos incomunicados a la vez.	- La comunicación virtual no evita la sensación de encierro. - La paradoja presente entre la conectividad y el aislamiento.
Am.E4.18	**B: ¿En qué sentido?**	
Am.E4.19	M: O sea, no porque estábamos incomunicados, sino porque éramos dos personas que estábamos encerrados aquí y no tenía nadie.	- La incomunicación con el exterior fue sobrellevada con el contacto en el hogar.
Am.E4.20	**B: ¿Y qué cosas consideras que fueron las más difíciles de sobrellevar durante el encierro?**	
Am.E4.21	M: Bueno, nos faltaba. . . bueno, comida teníamos, teníamos, abastecimiento teníamos, no había problema. Solamente que, bueno, pasábamos	- El encierro presenta problemáticas cotidianas.

	encerrados… ¿no? Lo único, el único problema no fue nada más.	- El abastecimiento de alimentos ayuda a tolerar el encierro.
Am.E4.22	**B: ¿Y usted sintió que las restricciones de movilidad le afectaron de alguna forma al ser una persona de la tercera edad?**	
Am.E4.23	M: Yo creo que un poco, no mucho.	- El impacto de las restricciones fue leve.
Am.E4.24	**B: ¿En qué considera que le afectó?**	
Am.E4.25	M: Cuando uno pasa nomás encerrado, uno pica.	- El encierro genera molestias o incomodidad.
Am.E4.26	**B: ¿Y en algún momento del día salían?**	
Am.E4.27	M: No salíamos, solamente íbamos a comprar y volvíamos.	- La rutina de salida se limita en comprar lo necesario y regresar.
Am.E4.28	**B: ¿Y qué actividades hacen acá en la casa como habitualmente?**	
Am.E4.29	M: No, pues, estábamos en el jardín, cosas así.	- Las actividades domésticas alivianan el encierro.
Am.E4.30	**B: ¿Y usted sintió algún tipo de apoyo durante ese periodo por parte de nadie?**	
Am.E4.31	M: Nadie, nadie.	- La ausencia de ayuda presente durante el encierro.
Am.E4.32	**B: ¿Quizás familiares, cercanos, vecinos… o el mismo Estado?**	
Am.E4.33	M: Ni del Estado, ni de los vecinos. Nada, nada.	- La falta de respaldo social e institucional generan distanciamiento.
Am.E4.34	**B: ¿Sintió que la pandemia hizo que cambiara la forma en que se relacionaban las distintas generaciones?**	
Am.E4.35	M: ¿Con los jóvenes?	
Am.E4.36	B: Quizás con los más jóvenes, o incluso con los más viejitos.	
Am.E4.37	M: O sea, el cambio que yo vi, que ahora todo se trabaja con los pequeños, ¿no? Telepáticamente, así como (…)	- La interacción social depende de los medios virtuales.
Am.E4.38	B: Telemáticamente (…)	
Am.E4.39	M: Eso, ese es el cambio que yo veo, que vayas a algún lado y te dicen, no, comuníquese por internet, métase aquí. O video llamada. Ese es el cambio que yo vi, que estoy viendo.	- Las gestiones y trámites se trasladan a la virtualidad. - El servicio digital se impone sobre el físico.
Am.E4.40	B: Y en relación a la información que circulaba relacionada a la pandemia, y también vamos a hablar un poco también del uso de las tecnologías que ustedes hacen acá (…)	
Am.E4.41	**B: ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de las tecnologías en general?**	

Am.E4.42	M: Bien.	- La experiencia tecnológica es positiva.
Am.E4.43	**B: ¿Se relaciona de buena forma con ellos?**	
Am.E4.44	M: Sí, sin ningún problema. Cuando me meto, me meto y soluciono los problemas.	- La relación tecnológica no genera dificultades.
Am.E4.45	**B: ¿Y para qué utiliza, por ejemplo…? A ver, ¿qué dispositivos son los que más ocupan en la casa, en relación a la tecnología?**	
Am.E4.46	M: La comunicación nomás.	- La tecnología es utilizada principalmente para comunicarse.
Am.E4.47	**B: ¿Teléfono?**	
Am.E4.48	M: La comunicación, buscar algo… qué sé yo.	- La tecnología permite además de comunicarnos, informarnos.
Am.E4.49	**B: Y eso que busca, ¿Dónde lo busca? ¿En el teléfono, televisión, radio?**	
Am.E4.50	M: Principalmente el teléfono. No soy aficionado a la televisión.	- El teléfono es preferido por sobre la televisión. - La función informativa es asociada al teléfono.
Am.E4.51	**B: ¿No? ¿Se informa más por el teléfono?**	
Am.E4.52	M: Exactamente, por el teléfono.	- El teléfono es la herramienta principal para informarse.
Am.E4.53	**B: ¿Y qué aplicaciones ocupa para informarse?**	
Am.E4.54	M: ¿Cómo?	
Am.E4.55	**B: ¿Dentro del teléfono, que nombre tienen las aplicaciones que utiliza para comunicarse, informarse, entretenerse, etc.?**	
Am.E4.56	M: Dentro del teléfono… aquí les vamos a hacer publicidad, lo que normalmente uno busca… Google, Facebook, Twitter no, solamente Google.	- Las plataformas digitales que presentan mayor uso son Google y Facebook.
Am.E4.57	**B: ¿WhatsApp?**	
Am.E4.58	M: WhatsApp es el número uno. Google para buscar todo.	- La herramienta principal de comunicación es WhatsApp. - La herramienta principal de búsqueda de información es Google.
Am.E4.59	**B: ¿Y eso los utiliza con frecuencia?**	
Am.E4.60	M: Claro, yo pago cuenta por medio del navegador de Google (…)	- La tecnología permite gestionar cuentas en línea.
Am.E4.61	**B: ¿A sí…? y ¿cómo aprendió? ¿Cuáles fueron sus primeros contactos con la tecnología?**	

Am.E4.62	M: Fue cuando compré computador con una torre, y un amigo por teléfono me decía aprende aquí. Un amigo belga.	- El primer contacto con la tecnología es por medio del computador. - El aprendizaje tecnológico es desarrollado de manera autodidacta con apoyo externo.
Am.E4.63	**B: ¿Recuerda en qué año fue eso?**	
Am.E4.64	M: ¿En qué año…? Pues cuando salieron los computadores, ¿cómo en los 90's? ¿no?	- El acercamiento tecnológico ocurre durante los primeros años de expansión digital.
Am.E4.65	**B: Claro, si eran torres. ¿Y eso fue por un interés personal o fue más bien por el trabajo?**	
Am.E4.66	M: Por el interés personal.	- El acercamiento tecnológico nace por motivación propia.
Am.E4.67	**B: ¿Y qué le llamaba la atención de eso?**	
Am.E4.68	M: Pasa que después empecé a descubrir cómo grabar música, cómo grabar películas, empecé a meterme poco a poco (…)	- El uso recreativo de la tecnología amplia el interés por ella. - La tecnología se incorpora de manera gradual.
Am.E4.69	**B: ¿Cómo en el contenido que había en el internet?**	
Am.E4.70	M: Claro, cada vez me iba metiendo más porque claro para mí los trabajos que hacía yo no lo implicaba… no lo he utilizado, lo único que utilicé, cuando salió el teléfono, lo primero cuando esos teléfonos que se abrían, esos teléfonos que subían y bajaban, eso para mí fue la tecnología que me llamó la atención y siempre lo adquirió en el momento claro, pero para mí después ya no era.	- El trabajo no requería uso tecnológico. - El interés tecnológico se expresa con la adquisición de nuevos dispositivos móviles.
Am.E4.71	B: Me había comentado que un amigo lo ayudó a aprender a ocupar el computador (…)	
Am.E4.72	M: Exacto.	- El conocimiento inicial fue entregado por otra persona.
Am.E4.73	**B: Me imagino que más adelante, por ejemplo, con el uso del teléfono, o los cambios que iban habiendo en el mismo computador. ¿Eso usted lo aprendía de manera autónoma o también lo ayudo otra persona?**	
Am.E4.74	M: Sí, después lo descubrí yo… la forma como funcionaba, hay algunas cosas que mi hijo Gabriel me dice porque él es como analista y todo eso, estudió y él me dice cositas que en el teléfono van a ir saliendo, y yo me voy, así como actualizando porque yo no me meto, tengo computador y yo no me meto en computador ya, hoy día es puro teléfono.	- El conocimiento tecnológico es aprendido gracias a su círculo cercano. - El uso tecnológico se centra en el celular.

Am.E4.75	**B: Y en el transcurso de la pandemia, ¿Usted sintió que existía una sobreinformación de la crisis que se atravesaba?**	
Am.E4.76	M: No, me mandaban solamente detalles, cuestiones así… y como cadenas por WhatsApp.	- La información recibida es por medio de mensajes reenviados.
Am.E4.77	M: No tomaba en cuenta esas cuestiones.	- El tipo de información recibido no eran atendidos.
Am.E4.78	M: Veía las informaciones de repente y sacaba mis conclusiones que había, problemas de la vacuna por aquí que era verdad, que la otra vacuna allá, qué sé yo (…)	- El análisis de la información permite elaborar un juicio personal.
Am.E4.79	B: Y en relación a eso, usted me había hablado del filtro ahora recién.	
Am.E4.80	**B: ¿Qué considera usted que es importante a la hora de hacer un filtro con esa información? ¿Cómo es posible darle una mirada crítica a la información que circulaba?**	
Am.E4.81	M: Exactamente, porque te llega de toda una cosa te decían, después te contaban otra y tú mismo tienes que sacar tu conclusión. Como que uno se va alimentando de la verdad que uno quiere saber, por eso uno empieza a ver más información relacionada a lo que uno quiere creer, si uno quiere creer que la tierra es plana, por ejemplo, a uno empieza a seguir páginas relacionadas a eso ya (…)	- Las contradicciones informativas obligan a construir conclusiones propias. - Las personas reafirman sus creencias buscando información relacionada a ello.
Am.E4.82	**B: ¿Qué motivaciones tiene para seguir aprendiendo a ocupar y a utilizar la tecnología?**	
Am.E4.83	M: Actualizarse, ¿no? Las cosas que van saliendo, ¿no?	- Los avances tecnológicos impulsan el nuevo aprendizaje.
Am.E4.84	**B: ¿Cuáles usted cree que han sido las actualizaciones más importantes que ha habido? Que hoy día se acentúan y que usted dice: - "necesito actualizarme con esto, necesito saber."**	
Am.E4.85	M: Claro, que hay cosas que son importantes y hay que saber. Para mí me gusta la electricidad, me gustan todas las conexiones que se pueden hacer, en vez de tener llave, abrir con una llave, decir, bueno, ábrete la puerta, convertir en la tecnología así avanzada. Eso me interesa.	- La función básica de la tecnología resulta más atractiva. - La innovación tecnológica permite reemplazar funciones físicas por sistemas automatizados.
Am.E4.86	M: Y también cómo facilita cosas en la vida para las personas.	- La tecnología facilita la vida diaria. - Los avances tecnológicos impactan positivamente en las tareas cotidianas.
Am.E4.87	**B: Y bueno, también en relación a la información, ¿A usted le sirve para poder educarse en relación**	

	a los temas que usted me ha hablado? Por ejemplo, la misma luz. Hoy día ya sabemos que hay casas inteligentes.	
Am.E4.88	M: Sí, yo le apago y prendo la luz con el teléfono. Con el teléfono, con el chat.	- El dispositivo móvil cumple tareas prácticas, simplificando las necesidades.
Am.E4.89	M: Con las cámaras igual que utilizo y todo eso. Eso me gusta a mí, la tecnología en ese sentido.	- Las herramientas tecnológicas resultan atractivas.
Am.E4.90	B: Claro, una tecnología que le facilita las cosas.	
Am.E4.91	**B: ¿Y alguna vez ha sentido alguna frustración o satisfacción al poder, al saber utilizarla?**	
Am.E4.92	M: Satisfacción es lógico, porque llegó a dominar cosas que... que quizá otros no.	- El aprendizaje tecnológico genera orgullo personal.
Am.E4.93	M: Y de todas maneras yo trato de dárselo a la otra persona. Claro.	- El aprendizaje tecnológico es enseñado a sus pares.
Am.E4.94	B: Bueno, entonces podríamos decir que las tecnologías le han ayudado a sentirse un poco más acompañado en el sentido de que puedo desenvolverme en la sociedad, y no me quedo atrás.	
Am.E4.95	B: Bueno, ahora sobre un poco los espacios que habito durante la pandemia.	
Am.E4.96	**B: ¿De qué manera resolvían el tema de los medicamentos, las comidas?**	
Am.E4.97	**B: ¿Cómo lo hacían para poder abastecerse?**	
Am.E4.98	M: Es que ya teníamos (…)	- La anticipación a la crisis sanitaria genera cierta tranquilidad.
Am.E4.99	**B: ¿Estaban bien preparado?**	
Am.E4.100	M: Siempre estoy... Claro, tengo... para mañana, para pasado mañana, y pasado pasado mañana.	- La organización diaria otorga saciar las necesidades cotidianas.
Am.E4.101	**B: ¿Y hubo un periodo durante la pandemia que tuvieron que salir y pedir permiso?**	
Am.E4.102	M: Ah, sí. Salí yo para ir a comprar pan, para ir a comprar cosas así rápidas y tenía que sacar permiso.	- La movilidad se restringía para actividades específicas.
Am.E4.103	**B: ¿Y cómo lo sacaban?**	
Am.E4.104	M: Por el teléfono.	- Los dispositivos móviles facilitan la gestión de trámites cotidianos.
Am.E4.105	**B: ¿Y ahí no le pedían ayuda a nadie?**	
Am.E4.106	M: No, no, no.	- La autonomía evita la necesidad de pedir ayuda.

Am.E4.107	**B: Ahora refiriéndome a lo digital, a lo intangible… ¿Qué espacios digitales sintió que habitó más durante el encierro?**	
Am.E4.108	**B: o mejor… ¿En qué sentía que usted destinaba más de su tiempo en el teléfono durante la pandemia?**	
Am.E4.109	M: Comunicarse o… Bueno, la televisión.	- El teléfono es utilizado principalmente para la comunicación remota. - La televisión actúa como alternativa a la tecnología digital.
Am.E4.110	M: La televisión estaba todo el día y toda la gente estuvo así. Y para la comunicación, nada más con las personas.	- La televisión acompaña durante la rutina diaria. - El encierro provoca un consumo continuo de la televisión. - La comunicación a distancia era efectuada por medio de los dispositivos móviles.
Am.E4.111	**B: ¿Mantuvo contacto con amigos, familiares o con cercanos?**	
Am.E4.112	M: Sí.	- El vínculo con amigos y familiares persistió pese al encierro. - La comunicación se mantuvo a través de distintos canales de comunicación digital.
Am.E4.113	**B: ¿Más seguido que antes de la pandemia?**	
Am.E4.114	M: Sí, yo creo.	- Los contactos sociales se intensifican durante el confinamiento.
Am.E4.115	**B: ¿Usted siente que estos espacios digitales pueden llegar a reemplazar el contacto físico? ¿O ya lo reemplazaron?**	
Am.E4.116	M: Se corta la comunicación física. Porque en vez de venir una persona y decirle: - "hola, ¿cómo estáis? Pensaba ir para allá." - "¿Y cómo estái'?" Entonces ya empezó a disminuir el contacto.	- El contacto presencial disminuyó a medida que crecía la interacción virtual. - La interacción social se debilita progresivamente frente al uso de medios digitales.
Am.E4.117	**B: ¿Y eso lo ve como un retroceso en lo social? ¿O más bien lo ve como un avance?**	
Am.E4.118	M: O sea, va avanzando la descomunicación, o sea que va retrocediendo la cuestión física.	- La descomunicación avanza en paralelo al retroceso del contacto físico.

		- El desarrollo tecnológico promueve el distanciamiento en las relaciones físicas.
Am.E4.119	**B: ¿Y eso usted lo ve reflejado en las nuevas generaciones?**	
Am.E4.120	M: Sí. A una amiga le decía: - "Hola, ¿cómo está?"… qué sé yo. O amigos, claro. Y dice, - "Pierre, aquí estamos"… y hablas, y hablas, y hablas. Entonces ya hablaste todo el tiempo que, si tú lo hubieras visto físicamente, tú lo hubieras hablado. Claro. Pero lo hablaste por teléfono.	- Las interacciones virtuales reemplazan los encuentros físicos. - La tecnología móvil transformó la forma de mantener vínculos sociales.
Am.E4.121	**B: Y por eso. ¿Usted siente que, en el fondo, lo físico va a ser reemplazado por lo digital?**	
Am.E4.122	M: Claro. O sea, pero por eso yo te digo, el teléfono está cortando la comunicación física.	- La tecnología digital reduce la interacción física cotidiana.
Am.E4.123	**B: ¿Hubo momentos en que sentía que la información que circulaba en relación a la pandemia, a las vacunas, lo influyeron como de manera de confusión o de poco entendimiento de lo que estaba pasando?**	
Am.E4.124	M: Yo tenía mi idea, los medicamentos y todas las cuestiones, que los medicamentos… antes de utilizar un medicamento tiene que pasar un periodo bastante grande para ser aprobado por la genética internacional.	- La industria farmacéutica valida los fármacos tras largos procesos de control.
Am.E4.125	**B: Y en relación a la información a las vacunas, ¿Sentía que el Estado en ese momento fue lo completamente transparente o informativo?**	
Am.E4.126	M: No, siempre van a ocultar cosas, pero eso es lo normal.	- Las instituciones políticas ocultan información a la ciudadanía.
Am.E4.127	M: En todos los gobiernos y en todas las industrias van a ocultar varias cosas.	- Las instituciones públicas y privadas limitan la transparencia informativa.
Am.E4.128	**B: ¿Por intereses?**	
Am.E4.129	M: Por supuesto.	- Las instituciones públicas y privadas responden a intereses externos.
Am.E4.130	**B: ¿Sintió un cambio en la percepción que tenía del espacio del barrio, o de la comuna a la hora del encierro?**	
Am.E4.131	M: No sé, como venía llegando yo recién al barrio.	- La percepción del entorno comunitario se limitó por su lejanía.
Am.E4.132	**B: ¿En qué año llegó acá?**	

Am.E4.133	M: Yo llegué… ¿Cuándo comenzó…? Cuando casi comenzó la pandemia.	- La pandemia ocurre paralelamente al cambio de residencia.
Am.E4.134	**B: ¿2019?**	
Am.E4.135	M: El 19… no.	- La referencia temporal descarta la fecha de arribo.
Am.E4.136	B: Bueno, el 20 comenzó la pandemia.	
Am.E4.137	M: Claro, 2020.	- El inicio del confinamiento coincide con el año de llegada.
Am.E4.138	M: Sí, pues yo llegué aquí a la casa en el... Justo con la pandemia. Me pilló aquí la pandemia.	- La pandemia coincidió con el traslado residencial.
Am.E4.139	**B: ¿Aquí hubo controles preventivos? ¿O alguna persona que estuvo contagiada y tuvieron que llevarla a algún recinto sanitario?**	
Am.E4.140	M: No, cuando aquí mi amigo... Mi amigo Enrique.	- El contagio se inicia con el contacto físico con su círculo cercano.
Am.E4.141	M: Me dijo, tengo el COVID, y habíamos salido ya a comprar juntos. Me dijo, tengo los síntomas, me hicieron el examen, me dijeron que tenía. Entonces nosotros llegamos y fuimos dos días después.	- La convivencia cotidiana expuso al riesgo de contagio.
Am.E4.142	**B: ¿Hacerse el PCR?**	
Am.E4.143	M: Hicimos el examen y nos dijeron que sí, que teníamos también. Así que ahí nos fuimos.	- Los protocolos sanitarios se realizaron para el control del virus. - El diagnostico oficial obligó al aislamiento inmediato.
Am.E4.144	**B: Ah… ¿Y los dejaron acá en casa durante el encierro? ¿O se los llevaron a una residencia?**	
Am.E4.145	M: Sí, lo hicimos aquí.	- El encierro sanitario se desarrolla en la vivienda.
Am.E4.146	**B: ¿Y nunca se les complicó el virus?**	
Am.E4.147	M: O sea, pasamos mal.	- El virus ocasiono un malestar significativo.
Am.E4.148	**B: ¿Sí?**	
Am.E4.149	M: Sí.	- El virus ocasiono un malestar significativo.
Am.E4.150	**B: ¿Cuánto duró más o menos?**	
Am.E4.151	M: A mí me duró… Duró una semana (…)	- El contagio mantuvo los síntomas durante siete días.
Am.E4.152	M: Bueno, la recuperación te dura por lo menos un mes. Porque no había vacuna.	- La recuperación sanitaria se prolonga por un periodo prolongado.

		- Las vacunas ayudan a la recuperación del virus.
Am.E4.153	M: Andaba ahí medio tontón así, medio mareado. Pero la primera semana estuvo mal.	- El contagio genera malestar corporal.
Am.E4.154	M: Erika (Pareja) estuvo tres semanas, de manera sería dos semanas y media.	- El virus se extendió a su círculo cercano.
Am.E4.155	M: Estuvo mal porque tenía taquicardia y tenía de todo. Y se nos fue pasando a poco.	- Los síntomas se manifiestan por medio de complicaciones severas para la salud.
Am.E4.156	**B: ¿Hubo controles que le vinieron a hacer desde el Ministerio de Salud o algún tipo de apoyo?**	
Am.E4.157	M: Vimos a una persona después del… Yo creo que al mes después, no sé cuándo.	- El control sanitario llegó con demora tras el diagnostico.
Am.E4.158	M: Vimos a una persona y dijeron, "- ¿cómo están?" En un acto blanco. Y después "- bien", le dijimos… "- ahora llegaron". Sí, porque no pueden hacer nada y si nos hizo falta.	- La atención sanitaria careció de medidas efectivas dejando una sensación de indiferencia.
Am.E4.159	**B: Entorno a la información que circulaba sobre el plan paso a paso y las fases de cuarentena que hubieron, ¿Les llegaba esa información? ¿De qué forma la obtenían?**	
Am.E4.160	M: Sí, por la televisión teníamos todo.	- El acceso a la información oficial se realizó a través de la televisión.
Am.E4.161	B: Eso no era (…)	
Am.E4.162	**B: ¿Y recuerda haber visto mapas o infografías o medios visuales que lo hayan ayudado a comprender lo que pasaba?**	
Am.E4.163	B: Por ejemplo, hubo momentos que se estaban realizando los cordones sanitarios, el cuál consistía en el cierre de ciertas comunas y no permitían el paso de comunas a comunas.	
Am.E4.164	M: Sí, creo que sí. Sí.	- Las representaciones graficas facilitan la transmisión de información durante la cuarentena.
Am.E4.165	**B: ¿Qué espacios de su hogar sintió que empezó a habitar más o menos que lo hacía antes?**	
Am.E4.166	M: Bueno, habitábamos en la pieza, estábamos en el dormitorio con la televisión con toda la comida… traíamos el café, nos poníamos, llegábamos durmiendo, despertábamos, así pasábamos todos los días.	- El hogar reorganizó las rutinas en torno al dormitorio y la televisión. - El espacio privado se transformó en el lugar de permanencia continúa durante el encierro.

Am.E4.167	**B: La pieza fue el lugar en el que más habitaban. ¿Y hoy día, en el día a día, usted siente que es el lugar que más habitan?**	
Am.E4.168	M: No, salimos tarde, llegamos a las 5 de la noche. No.	- La normalidad actual en las salidas redujo el tiempo de encierro.
Am.E4.169	**B: ¿Qué estrategias utilizó en ese momento para poder sobrellevar este tema del encierro y el uso de los lugares habitados?**	
Am.E4.170	**B: O, por ejemplo, el tema del encierro en la pieza, ¿no era algo que le generara una sensación de encierro o control?**	
Am.E4.171	M: En ese entonces hubo una baja temperatura… hacía frío, ¿cierto? Era frío.	- Las condiciones climáticas reforzaron la sensación de encierro.
Am.E4.172	B: Sí, pues estábamos llegando al otoño.	
Am.E4.173	M: Claro, y después fue creando ya cuando uno se fue a mejorar, porque nosotros nos dio en mayo, abril (…)	- El contagio coincide con el inicio del otoño.
Am.E4.174	M: Junio… espérate, junio… algo así, pues, como en abril, junio, tengo anotado por ahí, junio, junio, en aguante, ya, ya, como que, la primavera, así que pudimos salir al jardín, todo.	- El comienzo de la primavera permitió volver a habitar espacios abiertos del hogar.
Am.E4.175	M: Incluso llovía. Y viajé después, me fui, ¿en noviembre que me fui a Bruselas?	- El viaje al extranjero marca una nueva etapa post-pandemia.
Am.E4.176	M: ¿En noviembre de ese mismo año…? Claro, después de noviembre, diciembre, claro.	- La salida del país coincide con el cierre del año pandémico.
Am.E4.177	**B: ¿Por qué?**	
Am.E4.178	M: Porque yo me saqué, me tuve que poner la vacuna después del, sí, después fue, a los tres o cuatro meses después que me dijeron que no podía viajar. Y viajé con mascarilla, te voy a recordar, en el avión y todo.	- Las exigencias sanitarias, como la vacunación, condicionó la posibilidad de viajar. - Las medidas sanitarias obligaron a utilizar protecciones durante el viaje.
Am.E4.179	**B: ¿Cómo eran los protocolos para viajar de un país a otro? ¿Qué pedían?**	
Am.E4.180	M: Las vacunas, nada más. Te preguntan, "- ¿Tienen pasaporte?	- Los protocolos sanitarios para viajar exigen vacunas
Am.E4.181	M: Entonces, como yo tengo doble nacionalidad, yo dije, yo voy para mi país, punto. Voy donde mis hijos.	- La condición de doble nacionalidad permitió la movilidad internacional.
Am.E4.182	M: Y listo, ya era el canónico. Llegando allá, ningún problema, porque tengo pasaporte belga, y nos dijeron, "- A ver las vacunas…"	- La documentación oficial valida el tránsito internacional.

Am.E4.183	M: Y yo mostré las vacunas, los tíos venían y me dijeron, me dijeron, me dijeron, vaya, tienes que ir al Ministerio de Salud. Me dijeron, allá. Porque tienes que tener el reconocimiento de las vacunas.	- El Ministerio de Salud exige el reconocimiento oficial de las vacunas.
Am.E4.184	M: Y, bueno, llegué, me dejaron pasar, lógico, me pidieron el pasaporte y las vacunas. Y ahí fui al Ministerio de Salud para decir esto, y me hicieron mensa entrevista, porque me decían que no reconocían las vacunas acá.	- La validación oficial de las vacunas conlleva protocolos y demoras.
Am.E4.185	M: Y yo dije "- Pero ¿cómo es posible?", y me las puse. Bueno, ya, y hicieron… no sé si mandaron para acá, no sé qué cosa, y si dieron el aviso, si realmente reconocían.	- La gestión burocrática dificultó la validación de las vacunas.
Am.E4.186	M: Y me hicieron mensa entrevista y me reconocieron las vacunas.	- La autoridad sanitaria es quien valida el reconocimiento de las vacunas.
Am.E4.187	B: O sea, entre Estados no estaban al tanto de cuáles eran las vacunas que tiene cada país, cuáles se pueden ir para otros.	
Am.E4.188	B: Y esa información no era clara tampoco.	
Am.E4.189	M: Claro. Y AstraZeneca, que estaba aquí… ¿AstraZeneca?	- El esquema de vacunación incluía dosis de diversos productos farmacéuticos.
Am.E4.190	B: AstraZeneca, también estaba la Pfizer.	
Am.E4.191	M: Y la AstraZeneca no era… estaba ya catalogada como quedada a trompo, entonces ya la habían cortado ya. Y yo venía con esa primero y después con la Pfizer, y me dijeron, chuta, bueno, ya íbamos a ver. Y ellos reconocieron las cuestiones después (…)	- La combinación de vacunas genera dudas hacía las autoridades. - El reconocimiento de vacunas provocaba confusión.
Am.E4.192	**B: ¿Cómo vivió durante la pandemia el tema de la afectividad y los vínculos? ¿Se sintió solo durante la pandemia o más alejado de la gente?**	
Am.E4.193	M: No, porque estábamos los dos, pues, estábamos acompañados, así que no.	- El acompañamiento cotidiano redujo el aislamiento emocional.
Am.E4.194	B: Me había dicho que tuvo la oportunidad de utilizar el teléfono para poder comunicarse con su familia y sus amistades.	
Am.E4.195	M: Sí.	- La tecnología móvil mantuvo la conexión social durante el encierro.
Am.E4.196	**B: ¿Usted siente que la tecnología ocupó un rol fundamental a la hora de poder sobrellevar esto del aislamiento?**	
Am.E4.197	M: Sí, sí, ha ayudado bastante.	- Los avances tecnológicos facilitaron a sobrellevar el encierro.
Am.E4.198	**B: ¿En qué sentido siente que ayudó?**	

Am.E4.199	M: Todo, la comunicación, todo, todo. Porque si no hubiera tenido televisión, no hubiera salido la información, si hubiera estado con la radio, ya que era diferente la radio. Claro. Pero todo eso, el teléfono, sobre todo.	- Los medios tecnológicos permitieron el acceso a información y comunicación constante.
Am.E4.200	M: La cuentas que tenías que pagar y todo eso, ¿viste?	- Los trámites vía digital fueron incorporados a las prácticas tecnológicas durante la pandemia.
Am.E4.201	B: Ya no se tenía que hacer físico.	
Am.E4.202	M: Exactamente, no tenías que ir al banco.	- La digitalización reemplazo la asistencia presencial a las sucursales.
Am.E4.203	M: A la vez uno aprendió más sobrellevar que ahí está la tecnología.	- La pandemia fortaleció el aprendizaje sobre el uso de las tecnologías. - La tecnología se convierte en una herramienta clave para sobrellevar el encierro.
Am.E4.204	M: Porque no estaba yo obligado a ir al banco. Bueno, yo siempre lo he hecho.	- La digitalización reemplazo la asistencia presencial a las sucursales.
Am.E4.205	B: Bueno, uno de mis planteamientos en el trabajo es que esto vino a agudizar el uso de la tecnología. Muchos protocolos, procedimientos se llevaron a lo digital Y claro, pues en lo digital, uno no tiene a quién reclamarle como cara a cara (…)	
Am.E4.206	M: Exacto (…)	- La digitalización limitó los canales presenciales de atención.
Am.E4.207	B: …Y la gente que no sabe, queda afuera.	
Am.E4.208	**B: ¿Qué sentimientos recuerdas con fuerza durante la pandemia?**	
Am.E4.209	M: No sé si fue como una experiencia. Bueno, había un miedo, no había miedo… pero era una experiencia nueva.	- La pandemia generó sentimientos contradictorios.
Am.E4.210	**B: ¿Qué cosas cree que aprendió que hasta el día de hoy lo mantiene presente? ¿Con qué cosas se queda de la pandemia?**	
Am.E4.211	M: Eso justamente, que no te relajes. Porque, chuta… en cualquier momento comienza una guerra, apagón de luz, pandemia… y puede quedar la crema.	- Las crisis inesperadas demuestran la fragilidad de la estabilidad cotidiana.
Am.E4.212	**B: ¿Usted siente que estábamos preparados como sociedad? Si no, ¿Qué nos faltaría para poder sobrellevar de esto de una mejor manera?**	
Am.E4.213	M: Lo primero de aquí… el orden. Porque aquí no hay orden ni respeto a ninguna cuestión.	- La sociedad carece de orden y respeto.

		- La ausencia de normas claras debilito la respuesta durante la pandemia.
Am.E4.214	M: Esto se refiere tanto como entre todos. Durante la pandemia era unos tiraban para allá, otros para acá, otros para allá, uno le tira al otro, el otro le tira al otro… y así todo.	- La individualidad social marcó la experiencia pandémica.
Am.E4.215	**B: Si le pudiera dar un consejo a una persona que nunca ha vivido una pandemia, ¿Qué consejo le daría para poder sobrellevarlo de mejor manera?**	
Am.E4.216	M: Siempre tiene que tener para guardar para mañana. Estar abastecido, estar resguardado de todo… tener todo para mañana. O sea, siempre tiene que tener una reserva, algo… algo.	- La prevención sanitaria exige disponer de recursos de reserva.
Am.E4.217	**B: ¿Para qué hay que prepararnos?**	
Am.E4.218	M: Yo creo que hay personas que no piensan eso. Como que viven en el mundo, en el día a día… es estar consciente de que las cosas pueden pasar.	- La inconciencia social reduce la capacidad de anticipación frente a una crisis.
Am.E4.219	M: Pero no es un miedo. O sea, para mí no es un miedo, sino como una reflexión.	- La crisis sanitaria promovió aprendizajes sin instalar el miedo.
Am.E4.220	B: Perfecto. Bueno, le quiero agradecer la conversación. Lo que usted compartió aquí con nosotros es súper importante para poder entender un poco lo que vivieron las personas mayores en este tiempo… Y bueno todo lo que conversamos va a quedar de forma anónima, y si le gustaría que le contara. Los resultados de mi trabajo yo felizmente lo puedo hacer.	
Am.E4.221	M: Por supuesto, lo esperaré.	- El acceso a los resultados es valorado como parte del proceso investigativo.
Am.E4.222	B: Muchas gracias.	
Am.E4.223	M: De nada, espero haberte ayudado en algo.	- La participación colaborativa facilitó el desarrollo de la entrevista.
Am.E4.224	B: Así fue.	

Anexo N° 14: Transcripción Entrevista N° 5

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 5

3) Antecedentes Generales

a) Nombre: María Plaza.

b) Actividad: Jubilada.

c) Edad: 68 años.

d) Comuna de Residencia: La Reina.

4) Antecedes de Investigación

a) Fecha: 21 de Junio, 2025. **Hora:** 12:21 PM. **Sector:** Plaza Egaña.

b) Observaciones:

5) Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	M (María)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E5.1	B: Vamos a comenzar a grabar. Bueno, primero que todo agradecerle por su tiempo, por su disposición.	
Am.E5.2	B: Esta investigación tiene como fin tratar de conocer su experiencia durante la pandemia y cómo fue su relación con la tecnología y la información que circuló.	
Am.E5.3	B: También un poco cómo lo vivió desde acá, la casa, el barrio.	
Am.E5.4	B: Bueno, y si hay algo que usted no quiere conversar o responder...	
Am.E5.5	M: ¡Oye, oye, oye!	
Am.E5.6	B: Me avisa nomás, ¿ya?	
Am.E5.7	**B: Ya, para empezar. ¿Recuerda más o menos cómo fue la pandemia para usted? ¿Cómo fueron los primeros días?**	
Am.E5.8	M: Al principio fue como traumático porque era todo o no. No se podía salir, había que comprar cosas, un montón. Porque acumulé montones y montones de mercadería.	- La emergencia sanitaria generó una sensación de incertidumbre y conductas de acopio.
Am.E5.9	M: Y después prácticamente hay muchas cosas que se echaron a perder. Entonces…	- La compra masiva ocasionó deterioro de los alimentos.
Am.E5.10	**B: ¿Eso fue antes de la pandemia o durante?**	
Am.E5.11	M: Durante la pandemia. Porque si yo iba… yo aquí en la casa era la única que podía salir. Porque mi marido tiene más años, entonces era de cierta edad hasta cierta edad que te daban el permiso para salir.	- La movilidad fue estrictamente limitada durante la pandemia. - La normativa sanitaria permite que ciertas personas puedan transitar.
Am.E5.12	**B: ¿Con cuántas personas vivía en ese entonces?**	

Am.E5.13	M: Sí, con mi marido.	- La convivencia cotidiana es conformada por dos integrantes.
Am.E5.14	**B: ¿Dos?**	
Am.E5.15	M: Ay, y mi hijo.	- El núcleo familiar sumó a otro miembro.
Am.E5.16	**B: ¿Los tres?**	
Am.E5.17	M: Sí, pero mi hijo ya se fue.	- La composición del hogar sufrió transformaciones.
Am.E5.18	**B: ¿Había momentos en los que él estaba y él los ayudaba también con un tema de mercadería, remedios? ¿Cómo lo podían hacer ahí?**	
Am.E5.19	M: No, pues la verdad es que yo me las arreglaba con todo. Yo lograba hacer todas las cosas.	- La organización y gestión doméstica recayó en una sola persona.
Am.E5.20	**B: ¿Y eso le cambió mucho su rutina?**	
Am.E5.21	M: Sí. Ahí empecé con las cosas, comprar cosas. Y que me las trajeran.	- El consumo cotidiano se adaptó al formato de entrega a domicilio.
Am.E5.22	**B: ¿Cómo el delivery?**	
Am.E5.23	M: Por ejemplo, me traían las verduras de una chacra, me traían las verduras, mi nieto tenía (…)	- El consumo de alimentos se sostuvo con envíos a domicilio.
Am.E5.24	M: Uno de mis nietos tenía el papá que vivía en María Pinto y tenía parcela y tenían con la camioneta y comprar, entonces yo me acoplé a ellos y les pedía algo.	- El abastecimiento se facilitó gracias a redes familiares con acceso a alimentos.
Am.E5.25	**B: O sea, ¿lograba con sus contactos poder obtener...?**	
Am.E5.26	M: Obtener... Las cosas. Bueno, tenía una… mi vecina que me llevaba al supermercado, "- oye, voy al líder" o "- voy a comprar pan, ¿quieres ir?"	- El apoyo barrial garantizaba el acceso a compras básicas.
Am.E5.27	M: Y yo salía. La verdad es que salí bastante.	- La movilidad personal se mantuvo activa a pesar del confinamiento.
Am.E5.28	**B: ¿Al principio o ya cuando...?**	
Am.E5.29	M: Durante toda la pandemia.	- La movilidad personal se mantuvo de manera ininterrumpida.
Am.E5.30	**B: ¿Y qué cosas considera que fueron como las más difíciles de sobrellevar durante ese periodo?**	
Am.E5.31	M: Yo creo que fue para mi marido. ¿Mmm? Para mi marido, más que nada.	- El aislamiento afectó de manera significativa a un integrante del hogar.
Am.E5.32	M: Porque él pasó encerrado todo el rato.	- El encierro constante marcó la experiencia del esposo durante la crisis.

Am.E5.33	**B: ¿Él no pudo salir?**	
Am.E5.34	M: No.	- La restricción de movilidad lo afectó totalmente.
Am.E5.35	**B: ¿Y el por qué? ¿Él estaba en un grupo de riesgo específico?**	
Am.E5.36	M: Claro, con una enfermedad... previa. Él tiene un EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), entonces una enfermedad pulmonar se le podía complicar mucho.	- La condición de salud previa limito la movilidad del esposo. - La pandemia representó un peligro mayor para personas con enfermedades respiratorias.
Am.E5.37	B: Claro, sí le daba COVID, era más peligroso que si le diera a usted.	
Am.E5.38	B: Siendo que aún usted pertenece a un grupo de riesgo.	
Am.E5.39	M: Sí, pero de repente igual salía, lo llevaba al mall, que tomaba un café, igual.	- Los desplazamientos eventuales incluyeron momentos de esparcimiento en lugares públicos.
Am.E5.40	**B: Y... ¿Llegó a sentir que en ese entonces la gente tenía un cuidado distinto con ustedes por ser personas mayores?**	
Am.E5.41	M: Sí, sí, sí. Porque, por ejemplo, mis nietos también tenían ellos.	- El grupo familiar presenta riesgos de salud, acentuando la preocupación.
Am.E5.42	M: La familia de mi hija también tiene problemas de riesgo. Entonces, siento que nos aisló como familia. Sí.	- El riesgo sanitario promovió el distanciamiento entre familiares.
Am.E5.43	**B: Sobre la vida de barrio, ¿de qué manera usted sintió que se vio afectada? ¿Vio algún tipo de cambio positivo o negativo con su entorno?**	
Am.E5.44	M: Yo creo negativo totalmente porque como que las reuniones de barrio ya no se hacían. Antes lo hacían con más frecuencia.	- La pandemia interrumpió la organización comunitaria.
Am.E5.45	**B: ¿Y luego de la pandemia, nunca más lo retomaron?**	
Am.E5.46	M: Sí. Con menos frecuencia, o sea, con menos gente.	- La vida barrial se restableció parcialmente después de la pandemia.
Am.E5.47	**B: ¿Con menos gente?**	
Am.E5.48	M: Sí, hay gente que fue quedando como en el camino.	- El tejido social del barrio se debilitó durante el encierro.
Am.E5.49	**B: ¿Y usted sintió que en ese periodo la comunidad, el sector, ustedes supieron como apoyar?**	

Am.E5.50	M: Yo creo que cada uno estaba en su mundo.	- La vida comunitaria se vivió de manera individualizada.
Am.E5.51	**B: ¿Sí?**	
Am.E5.52	M: Sí.	- La pandemia consolidó un distanciamiento vecinal.
Am.E5.53	**B: ¿Costaba en ese entonces poder mantener contacto?**	
Am.E5.54	M: Sí, cada uno estaba en su mundo, excepto yo, que son tres acá vecinos, que son la Nancy al frente, la Roxana, y mis vecinas de acá… y nada más. Los demás todos se quedaron.	- La red de apoyo vecinal se concentró en vínculos selectivos.
Am.E5.55	**B: ¿Con ellas pudo mantener contacto y fueron de apoyo en ese entonces?**	
Am.E5.56	M: Sí, sin duda.	- La ayuda vecinal fortaleció la vida cotidiana en pandemia.
Am.E5.57	**B: ¿Y en ese período de la pandemia que aparato tecnológico utilizaba con frecuencia? Puede ser el teléfono, tablet, computador, televisión, radio, etc.**	
Am.E5.58	M: Es que todas esas las ocupo siempre.	- La vida cotidiana integró diversos dispositivos digitales.
Am.E5.59	**B: ¿De siempre?**	
Am.E5.60	M: De siempre.	- El uso de dispositivos digitales forma parte de la rutina previa a la pandemia.
Am.E5.61	**B: ¿Y la tablet igual?**	
Am.E5.62	M: Es que tablet no… hace tiempo que no ocupo computador ni Tablet porque el teléfono lo tiene todo.	- La tecnología móvil reemplazo las funciones de aparatos previos.
Am.E5.63	B: Sí, pues ya no es necesario tenerlo...	
Am.E5.64	M: Incluso mandé a arreglar mi…. mandé a arreglar mi computador el otro día cuando estuvo mi hija acá… ¡ja ja ja! (…)	- El uso de aparatos tecnológicos requiere de mantención técnico.
Am.E5.65	M: Son unos chicos que arreglan computadores, pero mi computador mejor que lo deje así nomás, porque está muy lento y toda la cuestión y ya está.	- El estado del equipo desmotivó su uso en el tiempo.
Am.E5.66	**B: Oiga, ¿y su historia con la tecnología cuando nace?**	
Am.E5.67	M: Porque yo trabajo.	- El ámbito laboral impulso la relación con la tecnología. - El trabajo motivó el aprendizaje y uso de herramientas digitales.
Am.E5.68	**B: ¿En qué trabajaba? ¿O trabaja todavía?**	
Am.E5.69	M: Sí, tengo un taller de costura. Ahí tengo que ocupar porque ayuda mucho con los tiempos. Harán como 15 años. 15 años atrás o más, empecé (…)	- El trabajo independiente exigió el aprendizaje y uso de

		dispositivos tecnológicos.
Am.E5.70	M: Antes me llegaban las órdenes de trabajo y todo al correo, al computador.	- El computador centralizó la gestión de los encargos laborales.
Am.E5.71	M: Después ya cuando ya tuve un teléfono con más tecnología, ya ahora ya todo es teléfono.	- La digitalización concentró las funciones en los dispositivos móviles.
Am.E5.72	B: Sí, pues ya no es necesario. Pasó todo eso a estar a la mano.	
Am.E5.73	M: Pasó todo eso.	- La modernización tecnológica redujo la necesidad de otros aparatos.
Am.E5.74	**B: Y ese cambio de aparato tecnológico, ¿Para usted fue complejo?**	
Am.E5.75	M: Complejo… sí, un esfuerzo que siempre… incluso todavía estoy, así como… hay parte… me suspendieron el pago del… me suspendieron el diario porque dos meses no he pagado.	- La modernización tecnológica implico complicaciones en procesos cotidianos.
Am.E5.76	**B: ¿Por qué?**	
Am.E5.77	M: Porque tengo en el banco, tengo inscrito el mercurio, pero tengo que mandar el correo al chico que me lleva la cuenta. Y esa cuestión me ha complicado. Pido ayuda, pero no…	- La burocracia digital dificultó la administración de cuentas bancarias.
Am.E5.78	**B: Y en el uso cotidiano, ¿Podía realizar tareas básicas para su uso?**	
Am.E5.79	M: Sí, lo puedo hacer… recibo, tengo correo recibo mis correos, contesto… ¿qué más hago?, las redes sociales, los WhatsApp.	- Las plataformas digitales facilitaron el acceso a la comunicación.
Am.E5.80	**B: Podríamos decir que está inmersa en el mundo digital, siendo una persona no ajena a ella… ¿y quién le ayudó a aprender? ¿O ya sabía hacerlo desde antes?**	
Am.E5.81	M: Si sabía, también le digo a mi hijo: "- oye, ¿cómo hago esto?, yo no sé" o "¿cómo hago esto?" y me dice: "- pero mamá si es tan fácil" "- ¿pero… cómo? ¿Pero cómo? dime más lento."	- El aprendizaje digital contó con la orientación familiar.
Am.E5.82	M: Las cuentas, por ejemplo, ya las tengo todas en el celu, entonces reviso cómo está el banco, busco el banco, me aparece la cuenta, pago y chao.	- La tecnología móvil centralizó los procesos bancarios.
Am.E5.83	M: Y saco fotos y lo dejo registrado.	- La gestión financiera se respalda con registros fotográficos.
Am.E5.84	**B: Y en su cotidiano, ¿Para qué utiliza más la tecnología?**	
Am.E5.85	M: En mi trabajo.	- El trabajo se incorporó la tecnología en sus rutinas.
Am.E5.86	**B: ¿Sí?**	
Am.E5.87	M: En mi trabajo… y bueno, y en la cocina también.	- La vida doméstica y laboral adoptaron

		herramientas tecnológicas.
Am.E5.88	**B: ¿Para cocinar?**	
Am.E5.89	M: Claro, el horno eléctrico. Por ejemplo, el horno, ¿cómo se llaman? ¿Tienen un nombre los de aire?	- Los electrodomésticos son integrados dentro de las prácticas culinarias.
Am.E5.90	B: Sí.	
Am.E5.91	M: Microondas, la 1-2-3, la juguera, la cafetera. Esta es una casa tecnológica.	- Los electrodomésticos conforman un hogar con tecnología integrada.
Am.E5.92	B: Qué bueno, es que ninguno me lo había comentado de esa forma porque claro, la tecnología también pasó a ser parte de la comida casera.	
Am.E5.93	M: Sí, de la gastronomía. Yo no cómo de todo, porque estoy enferma de mi grasa, entonces para picar una cebolla no, 1-2-3 y listo.	- La enfermedad de base condiciona el tipo de alimentación.
Am.E5.94	**B: ¿A usted le pareció más fácil o difícil aprender a ocupar la tecnología?**	
Am.E5.95	M: ¿Con la tecnología de cocina o en general?	
Am.E5.96	B: En general.	
Am.E5.97	M: No, todo lo que permitió que sea más fácil fantástico. Excepto que tengo ahí como una complicación, me complico un poco y lo uso poco… es el microondas, es el que menos uso.	- La tecnología es valorada por facilitar la vida cotidiana.
Am.E5.98	**B: ¿Por algo en específico?**	
Am.E5.99	M: Por todas esas cosas que haces de más, entonces como que lo tengo ahí, como en último caso ya estoy apurada, bueno ya.	- La percepción de complejidad margino al microondas a un lugar secundario.
Am.E5.100	**B: Volviendo un poquito a lo que fue la pandemia y la información que circulaba ¿cómo se enteraba usted de la información que circulaba respecto a las cuarentenas y restricciones?**	
Am.E5.101	M: Por la televisión, pero encontré que era demasiado (…)	- La televisión se convirtió en la principal fuente de información sobre la crisis.
Am.E5.102	**B: ¿Era mucha información en ese momento?**	
Am.E5.103	M: Demasiado, y era todo el tiempo todo el día.	- La sobreinformación se mantuvo de forma constante diariamente.
Am.E5.104	M: Entonces uno se psicosea, y pasaba a psicosear al resto con esa cuestión, yo por ejemplo salía al hospital con mi marido, y bueno hasta el día de hoy todavía entramos al hospital con mascarilla, pero porque como que uno se acostumbró… pero, por ejemplo: "- ¡no toques esa parte de la puerta! - ¡no saca la mano de ahí!", mi marido anda todo pasándole la mano.	- La saturación informativa generó estados de psicosis colectiva. - Las medidas sanitarias alteraron las prácticas cotidianas en espacios públicos.

Am.E5.105	M: Gritándose que: "- ¡ah, ya, el alcohol!" … pum, pum, pum, pum. Y comíamos algo en algún lado, qué sé yo, la mesa, la chica la limpiaba toda y yo, con el alcohol. No estaba psicológicamente bien.	- Las prácticas sanitarias excesivas reflejaron un malestar psicológico.
Am.E5.106	B: Bueno, es que por eso que uno adquirió, no sé si llamarlo miedo, pero como una angustia en torno a algo que uno no puede ni ver, porque al final el germen está ahí volando y uno no lo percibe.	
Am.E5.107	M: Sí, porque tú veías a alguien estornudando, y generalmente los hombres no se ponen la mascarilla. Entonces decían "- achist ", y yo "- oh, oh, oh, demonios, lejos."	- La conducta irresponsable en espacios comunes aumentaba la percepción de riesgo.
Am.E5.108	B: Sí, pues yo una cosa que adquirí ahora es lavarme las manos cuando llego a la casa.	
Am.E5.109	B: Yo antes de eso, lo hacía antes de almuerzo, antes de comer, pero hoy día ya lo tengo como instaurado, de que pasé por el metro, pasé por la micro, luego llego a tocar a mis perros, a mi familia, y está como todo. Eso pegaba en las manos.	
Am.E5.110	M: Claro. Aquí ponte tú, sí, y el jabón desinfectante en el baño, pero después escuché una doctora que dijo que, si tú usabas mucho acá el jabón desinfectante, se te va… como que ya después no te hace como efecto.	- El uso desinfectante fue incorporado como medida de higiene doméstica.
Am.E5.111	B: Sí, y no les hace bien tampoco a las manos ni a la piel.	
Am.E5.112	M: Jabón común y corriente.	- El jabón corriente reemplaza el uso de desinfectantes especiales.
Am.E5.113	**B: Así es. Oiga, y dentro de esta información que circula a la oficial, que usted podía ver en la televisión, ¿Entendía los procesos que se estaban viendo?**	
Am.E5.114	**B: Por ejemplo, cuando comenzó este plan paso a paso, cuando comenzaron las fases de cuarentena, los cordones sanitarios, el uso de permisos de circulación. ¿Fue complejo entender esa información o le llegó de una manera entendible o sencilla?**	
Am.E5.115	M: No. Así como revelarme, dices tú, no. No, yo, para mí… era una pandemia, y había que cuidarse, había que protegerse.	- La crisis pandémica se asume como un escenario de autocuidado.
Am.E5.116	M: Y de la forma en que nos decían... de repente era como que sentía yo que era como muy exagerado, pero bueno, como uno nunca había tenido pandemia, uno no sabía.	- Las medidas sanitarias son interpretadas como excesivas en algunos momentos.
Am.E5.117	**B: Y dentro de esa información que circulaba, ¿usted también se informaba por redes sociales? ¿O solo televisión?**	
Am.E5.118	M: No, solo televisión.	- El acceso a la información se limitó

		exclusivamente a la televisión.
Am.E5.119	**B: Ya. ¿Y qué redes sociales utilizaba más? Puede ser WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc.**	
Am.E5.120	M: Mensajes de WhatsApp, sí, mi amiga. Mensajes de WhatsApp que me decían "- oye, hoy día se puede salir", "- oye… pasó tal cosa", "- hoy protejámonos porque los hospitales están llenos" … mira la cuestión.	- Las plataformas digitales permitieron la comunicación durante el encierro. - Las conversaciones digitales circularon datos sobre movilidad y contagio.
Am.E5.121	M: No, hoy sí era una cuestión, era una psicosis terrible.	- La sobreinformación genera un ambiente de psicosis colectiva. - La comunicación digital alimenta el estado de paranoia social.
Am.E5.122	B: Y sobre los mensajes que recibía, en ese entonces también se reenviaban mensajes con información que no necesariamente era precisa u oficial.	
Am.E5.123	M: Sí, sí. Decían que a las vacunas les ponían chips. O que causaban otras enfermedades. Y que también tiene un fundamento, o sea, este tema del negocio de los medicamentos, yo también le encuentro un significado a eso. O sea, yo no estoy, no niego a que las vacunas… porque las vacunas que ponen dentro en el bicho.	- La desinformación cuestionó la veracidad de las vacunas. - El discurso antivacunas vincula a las vacunas con negocios farmacéuticos.
Am.E5.124	M: Entonces, yo creo que debería haber sido opcional, si tú querías que te pusieran el bicho o no querías, pero bueno yo no quería que me dieran esa enfermedad, pero ponte tú ahora y yo ya no me la coloco.	- El proceso vacunatorio generó tensiones entre la obligatoriedad y la libertad personal.
Am.E5.125	M: Me vacuné, y me vacuné contra la influenza, pero el COVID no no, ninguna más.	- Las vacunas contra la influenza son aceptadas como medidas preventivas. - La vacunación contra el COVID fue rechazada posteriormente pese al temor inicial al virus.
Am.E5.126	M: Ahora que me acuerdo, yo tuve ahí tuve una pelea… yo tuve una pelea con las enfermeras del consultorio por mi marido.	- Los protocolos médicos son cuestionados generando conflictos.
Am.E5.127	M: Porque le querían poner una vacuna que era la que hacía mal.	- El sistema de salud promovió el uso de una vacuna percibida como dañina.

		- La vacuna suministrada generó desconfianza.
Am.E5.128	M: La que era buena era la algo con B… o no me acuerdo.	- Las alternativas de vacunación incluyen una opción valorada como positiva.
Am.E5.129	B: La ubicó.	
Am.E5.130	M: Entonces yo me quería poner la que hacía bien, entonces al principio me pusieron la primera, después la segunda vacuna, me querían poner esa, y yo no, no, no, no es que esta otra es para los no sé qué no sé cuántos, a mi marido por ejemplo se la colocaban porque tenía enfermedad de base yo también porque soy diabética, pero no estaba dentro del grupo que me ponía.	- El sistema de vacunación establece restricciones a pacientes con condiciones crónicas.
Am.E5.131	M: Mira, la peleé, la peleé la peleé, la peleé, la peleé hasta que me tuvieron que poner la otra, sí no en el consultorio dejé la… perdón, dejé la cagada acá, en el mall dejé la cagada, fui arriba a San Don dejé la cagada, hasta que me pusieron la otra.	- La respuesta del sistema de salud provoca tensiones entre la población. - La insistencia personal consiguió el acceso a la vacuna deseada.
Am.E5.132	M: Decían que habían viejos que habían muerto con esa vacuna.	- La desinformación vincula la inmunización a consecuencias fatales. - El discurso colectivo relaciona a la vacuna con la mortalidad de personas mayores.
Am.E5.133	B: Existía mucha sobreinformación en relación a las vacunas, muchas veces información que era imprecisa o falsa.	
Am.E5.134	M: Sí, pero yo no quería correr riesgos.	- La decisión de vacunarse estuvo marcada por el temor al riesgo.
Am.E5.135	M: Y después en la última vacuna peleé por mi marido, porque a mi marido no se la querían colocar y la habían colocado esa todo el tiempo, y no le querían cambiar la variante de la vacuna, no le habían colocado la buena todo el tiempo y le querían poner otra y yo no, no.	- El acceso a la vacuna generó conflictos por la variante aplicada. - La negativa médica provoco resistencia en la familia del paciente.
Am.E5.136	M: No, porque más encima con una enfermedad complicada crónica operado el corazón, y con marcapaso, y todas las cuestiones no le podía dar fuerte, no entonces la peleé harto, pero esa la peleé solo en el mall, y tuve que hablar, hasta con el presidente de la república porque vino una de allá, vino otra, vino otra, hasta que al final una enfermera de no sé qué de no sé cuánto que estaba ahí, y ya como me dio tan enojada dijo ya, pero esta vez tuve que firmar papeles para que se la pusieran (…)	- Las condiciones de salud aumentaron la desconfianza en la inmunización.

Am.E5.137	M: Pero que no era el cambio yo estaba pidiendo que le pusieran la que le ponían siempre que era la buena, pero ellos querían cambiarla a la otra, porque seguramente… oye digamos la verdad, los gallos estaban acachados con la vacuna mala, y querían poner la pura vacuna mala todo el mundo.	- El sistema de salud reemplazo la vacuna tradicional por otra cuestionada. - La desconfianza ciudadana se agudizó frente a la distribución desigual de vacunas.
Am.E5.138	**B: Entiendo… volviendo un poco al uso de la tecnología durante la pandemia, usted me había comentado que su hijo le ayudó a aprender a utilizar el teléfono… me imagino que gracias a eso pudo mantener contacto con otros seres queridos o familiares, amigos que antes, si no es por la pandemia quizás, ¿por cuánto tiempo no hubiesen hablado…? ¿Pudo mantener el contacto con ellos?**	
Am.E5.139	M: Ay no, pues yo igual no hablo con tanta gente, porque siempre hablo con personas conocidas.	- La comunicación personal se redujo al círculo más cercano.
Am.E5.140	M: Y no tanto por el teléfono, gente que llega a mi casa, o que yo visito, o qué sé yo que es bastante amigos de mis hijas también que siempre están pendientes de mí, sobre todo de mi hija chica, que está fuera de Chile siempre están pendientes de ti.	- La comunicación digital remplazo las visitas presenciales. - El contacto social se pudo sostener gracias a la comunicación virtual.
Am.E5.141	**B: Y durante la pandemia, ¿se pudo contactar con ella por videollamada o mensajes?**	
Am.E5.142	M: Solamente con mi hija por videollamada.	- El contacto virtual se mantuvo durante el encierro.
Am.E5.143	**B: ¿Y era habitual el contacto?**	
Am.E5.144	M: Sí, porque ella vivía en México, y había una parte que se llama San Miguel de Allende, un pueblo como chico pero muy bonito… es turístico, y más hacia el desierto, entonces allá dice que ella no se ha ido, incluso creo que, según ella, que está con otras amigas de acá también que le dio un resfriado, y ella jura que le dio como el COVID con ese resfriado… ¡JURA!	- La enfermedad impacto de manera menos grave en localidades internacionales.
Am.E5.145	**B: ¿Y creen que fue un resfriado simple?**	
Am.E5.146	M: Sí, como que no era tanta complicación como acá.	- La percepción del contagio considera menos riesgos.
Am.E5.147	**B: ¿Y el sector en el que ella vive es como rural?**	
Am.E5.148	M: No, es abierto, queda cerca del desierto y es turístico… totalmente turístico.	- El contexto geográfico favoreció a la normalidad en el cotidiano.
Am.E5.149	B: Tiene sentido, porque en la ciudad como vivimos todos apretados, todos juntos, claro que se propague un virus es mucho más sencillo que (…)	

Am.E5.150	M: Sí, es un pueblo chico, pero con mucha gente… incluso de muchos turistas, muchos gringos que viene de allá.	- Las localidades pequeñas desarrollan ofertas turísticas.
Am.E5.151	**B: Y para usted, ¿sentía que era suficiente hablar por la pantalla?**	
Am.E5.152	M: Igual uno desea tener a su hija darle un abrazo qué sé yo, a su nieta, pero no, porque ellos siempre han sido así, entonces (…)	- El distanciamiento físico limita el contacto afectivo entre familiares.
Am.E5.153	**B: ¿Sentía que había un trabajo como previo en el que el tema de la separación fuese menos fuerte?**	
Am.E5.154	M: Sí, después de la pandemia, sí que había un trabajo que fuese para mí. O sea, mi hija la que está acá en Chile bueno, se fue a vivir a la playa ahora, pero ella antes la veía por lo menos una vez al mes qué sé yo, y ya después de la pandemia chao nomás.	- La pandemia alteró los encuentros familiares presenciales.
Am.E5.155	**B: ¿Se sintió acompañada durante ese tiempo?**	
Am.E5.156	M: Sí.	- El núcleo familiar contuvo la sensación de soledad durante la pandemia.
Am.E5.157	**B: ¿Y qué cosas le daban ánimo durante el encierro, o una manera de quizás sentirse más acompañada?**	
Am.E5.158	M: Mi trabajo… sí, porque yo también trabajo con dos chicas acá.	- El trabajo permite sostener vínculos sociales cotidianos.
Am.E5.159	**B: ¿Y durante la pandemia también pudieron seguir trabajando?**	
Am.E5.160	M: También.	- La actividad laboral se mantuvo durante la pandemia.
Am.E5.161	B: Qué bueno, importante eso (…)	
Am.E5.162	**B: Oiga, y con el uso, por ejemplo, ya de las videollamadas y todo eso, ¿no le complicó mucho el aprender a hacer ese tipo de llamadas?**	
Am.E5.163	M: No, porque ya lo sabía.	- El conocimiento previo facilito el uso de herramientas digitales.
Am.E5.164	**B: ¿Ya sabía previamente?**	
Am.E5.165	M: Sí. Lo que me costó un poco fue la función de los permisos.	- La gestión de permisos digitales representó una barrera inicial.
Am.E5.166	**B: ¿Los permisos de salida?**	
Am.E5.167	M: Sí.	- La normativa sanitaria condiciono el tránsito por medio de los permisos.
Am.E5.168	**B: ¿En la comisaría virtual?**	
Am.E5.169	M: Sí, la comisaría virtual. Eso me complicó y nunca lo hice, siempre me lo hicieron.	- La plataforma digital generó dificultades de autogestión.

Am.E5.170	M: Mi vecina me lo hacía siempre, como me decía "- vamos a salir", y me decía "- oye, el permiso que llevan…" pa, pa, pa, pa, el hijo de ella, pa, pa, pa, pa, ya, chao, vamos.	- El circulo barrial ayudó en la gestión de permisos de circulación. - El apoyo comunitario facilitó el cumplimiento de la normativa
Am.E5.171	B: Sí, es que era complejo sacar el...	
Am.E5.172	M: Sí. Te pedían muchas cosas… muchas cosas, sí.	- La burocracia digital entorpecía la obtención de los permisos.
Am.E5.173	B: Yo igual recuerdo haberle sacado a mi abuela o a mi mamá cuando la necesitaba.	
Am.E5.174	M: Sí, eso yo nunca lo saqué. No, es que tampoco me esforcé en saber cómo me lo hacían.	- El desinterés por comprender limitó el aprendizaje del trámite digital.
Am.E5.175	**B: ¿Qué cosas aprendió durante la pandemia que le cambiaron su vida cotidiana? ¿O qué le hubiese gustado haber aprendido durante ese período?**	
Am.E5.176	M: ¿Qué hubiera cambiado en la pandemia?	
Am.E5.177	**B: O mejor, si a alguien le tocara vivir algo parecido, ¿qué consejo le daría…?**	
Am.E5.178	M: Yo creo que... no escuchar tanto la televisión.	- El exceso mediático configuró la idea de reducir el consumo televisivo.
Am.E5.179	M: No sobreinformarse. Es como ahora mismo con la cuestión de los asaltos y todas esas cosas.	- La saturación informativa se relaciona al riesgo cotidiano actual. - La acumulación de información se asocia a un efecto negativo en la vida diaria.
Am.E5.180	M: Mi marido que ve tantas noticias, qué sé yo, empieza… Oye, ven, mira, no se puede salir ahora.	- El consumo excesivo de la televisión intensificó la percepción de encierro.
Am.E5.181	M: Ten cuidado, no podí' salir. Eso te complica.	- La prevención constante derivó en una sensación de limitación.
Am.E5.182	M: La televisión hablaba sobre tanto enfermo, con mascarilla, y saber de gente que se moría, que no los podían ver, que los entregaban en una cuestión negra y casi en el ataúd y chao.	- Los medios de comunicación reforzaron el relato dramático frente a la pandemia.
Am.E5.183	B: Sí, por estar contagiados.	

Am.E5.184	M: Sí. Sí, fue muy complejo ese periodo. Sobre todo, como eso de poder cachar la información que realmente a uno le sirve.	- La pandemia se caracterizó por la complejidad de filtrar la información.
Am.E5.185	B: Y la sobreinformación de cosas que a uno le pueden generar miedo, angustia. Y sobre todo con un grupo de la tercera edad que. . . Bueno, hoy día existe esta brecha con la tecnología, hay muchos abuelos que, en la actualidad, por ese mismo miedo de perder cosas, de que les roben la plata, de que les roben la información, de que les hagan algo, le tienen miedo de… involucrarse con la tecnología, aprender a usarla. Es un tema complejo que pocas veces se trata (…)	
Am.E5.186	M: Sí, a veces también ponte tú que te sacan la plata de los bancos, y que te roben el teléfono, las llamas. Bueno, yo no atiendo ninguna llamada.	- La inseguridad digital se vincula con robos bancarios y telefónicos. - La percepción de vulnerabilidad genera un rechazó a interacciones desconocidas.
Am.E5.187	**B: ¿Desconocido?**	
Am.E5.188	M: No. No, cero. El número, ah, no, chao.	- La desconfianza establece no atender números desconocidos.
Am.E5.189	**B: ¿Y los links que le mandan, las páginas de repente por correo, mensajes?**	
Am.E5.190	M: No, no. Eso tampoco. Si no los conozco, los veo y digo, ay, esto... No, no, la conozco, chao. La veo y las miro.	- Los mensajes de origen desconocido quedan descartados automáticamente.
Am.E5.191	B: Sí, por eso mismo. A mí ya me cuesta discriminar muchas veces entre lo que es una llamada importante y una llamada de publicidad o de que me quieren vender algo.	
Am.E5.192	B: Me imagino para una persona mayor que ya tiene que vivir desconfiada del mundo, porque el mundo en el que vivimos, a mi parecer, es cada vez es más hostil y segregador con ciertos grupos (…)	
Am.E5.193	B: Los abuelos muchas veces quedan ahí como a la espera de lo que les digan los demás, de la información que les llegue… y si esa información no es exacta no es precisa, puede generar un pánico colectivo eso era lo que ocurría.	
Am.E5.194	M: Las llamadas estas… a mí me pasó dos veces, una persona me llamó… no tuve dos llamadas, ahora que tenía que ir al supermercado y comprar unas tarjetas que eran de teléfono, unas tarjetas que eran para llamar de teléfono, y que fuera al supermercado más cerca, en Santa Isabel y que tenía que comprar… comprar como no sé cuántas tarjetas eran, qué sé yo,	- El fraude digital busca manipular situaciones cotidianas.

	porque me iba a sacar un tren y me iban a dar un tren, no sé qué, no sé cómo.	
Am.E5.195	M: Y yo como ya sabía la onda, porque a mi hija se le hicieron, mayor, de repente llega acá y dice, entonces hace una llamada de teléfono y dice, ah, ya, y yo andaba con auto, ya estaba el auto nosotros afuera, y dice a mi hijo, pásame la llave, qué sé yo, y partió al Santa Isabel y le dijo a mi hijo, Mario, anda al Santa Isabel, por favor, corriendo porque algo le está pasando a la…	- La experiencia previa fortaleció la desconfianza.
Am.E5.196	M: Estaba llegando a la caja cuando llegó mi hijo y era comprar una cantidad de plata, porque tú en ese tiempo de 50 lucas era mucha plata, y estaba a punto que llega mi hijo, le dice, no, Paola, no hagas esto, y dice yo, el marido lo hubiera matado, se hubiera hecho.	- El apoyo familiar evitó una situación de estafa económica.
Am.E5.197	M: Entonces, como yo ya tenía esa experiencia, a mí me pasó dos veces, y una de las veces me acuerdo que lo mantuve en el teléfono, lo hice gastar la plata, lo mantuve: "- sí, sí, ya voy, sí, sí, claro" porque entre nuestras amigas ya nos habíamos hablado: "- sí, claro, no, pero es que mira, es que sí, sí, voy, mira, voy caminando", mentira… "- hasta acá voy caminando ya, perdona, pero estoy cansada", qué sé yo, y esto y el otro, pero ya, pues, llegó, no llegó, sí, sí (…)	- El conocimiento previo permitió manejar la situación favorablemente.
Am.E5.198	M: Ya llegué, con… está ahí en la cárcel, todo un radio teatro.	- El método de estafa se construye por medio de un relato inventado.
Am.E5.199	M: Me cortó, me cortó, pero así de una.	- La desconexión telefónica evidencio el fracaso del engaño.
Am.E5.200	M: Y una vez que me dijeron que mi hija había sufrido algo y que, ¿cómo es que se llama?	- La estafa telefónica generó angustia a través del miedo familiar.
Am.E5.201	M: Y que necesitaba plata para pagar no sé qué, la cuestión del... Y yo le digo, "- sí… ¿y qué le pasó a mi hija…? ¿La tienes tú ahí?" "- Sí, la tengo aquí retenida", qué sé yo… "- oye, ¿pero le hiciste algo?, ¿la manoseaste?, ¿la violaste?, ¿algo...? Porque, si no lo hiciste, yo no voy para allá."	- La comunicación verbal desarticuló el intento de intimidación.
Am.E5.202	M: ¿Viste? Entonces uno ya está expuesto a eso hace rato, entonces uno ya más o menos sabe.	- El contacto continuo con estafas fortaleció la desconfianza digital.
Am.E5.203	M: Ahora, si no me dicen, bueno, tengo llamadas que más o menos conozco los teléfonos, los del hospital, los del consultorio, yo contesto, ¿verdad?	- El reconcomiendo de contactos permite discriminar entre fraudes y llamados confiables.
Am.E5.204	M: Y cuando ya me empieza a salir una grabadora, chao. Y bloqueo.	- Los mecanismos de estafas determinan la desconfianza inmediata.

Am.E5.205	M: No hago nada, porque mi hijo me dice, hay personas que contestan sí, ese sí, no se debe hacer.	- La instrucción familiar refuerza la precaución digital.
Am.E5.206	M: Entonces le digo yo, dime, sí, va, no sí, le digo, dime, sale la grabadora, chao.	- El aprendizaje preventivo permitió evitar posibles estafas.
Am.E5.207	B: Claro.	
Am.E5.208	B: En eso ya está... ya está instruida ya, educada. Educada. Muy bien. Bueno, yo creo que…	
Am.E5.209	B: Yo creo que con eso para mi trabajo…	
Am.E5.210	M: ¿Le sirvió algo?	- La duda sobre el aporte entregado generó una pregunta de cierre.
Am.E5.211	B: Sí, sí, todo esto, todo esto que hemos conversado me ha servido y le agradezco mucho esta conversación.	
Am.E5.212	B: Lo que comparte usted es importante, sobre todo, como le digo, para este grupo que muchas veces no se toma en consideración, que es el grupo de los adultos mayores, así que, nada, agradecido. Esto va a ser de forma anónima, y bueno, si a usted le interesa saber después de cómo termina mi trabajo, yo se lo puedo mostrar, se lo puedo mandar para que vea los resultados.	
Am.E5.213	M: Ya.	- La aceptación finalizó la interacción.
Am.E5.214	B: Bien, muchas gracias.	

Anexo N° 15: Transcripción Entrevista N° 6

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 6

1) **Antecedentes Generales**
   a) **Nombre:** Mercedes Cabrera.
   b) **Actividad:** Jubilada.
   c) **Edad:** 74 años.
   d) **Comuna de Residencia:** San Miguel.

2) **Antecedes de Investigación**

a) Fecha: 22 de Junio, 2025. **Hora:** 19:12 PM. **Sector:** Ureta Cox con Chiloé.

b) Observaciones:

3) **Transcripción Entrevista**
   a) **Nomenclatura**

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación. (…)
Pausa …
Entrevistador B (Benjamín)
Entrevistado M (Mercedes)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E6.1	B: Bueno, primero agradecerle su tiempo y su disposición para poder conversar conmigo. Bueno, como les había comentado, la entrevista es parte de una investigación que busca conocer cómo fueron las experiencias de las personas mayores durante la pandemia y especialmente su relación con la tecnología y la información que circulaba.	
Am.E6.2	B: Cómo lo vivió desde su casa, su barrio, con sus personas más cercanas. Bueno, la idea es que podamos conversar con calma. Y bueno, si usted quiere contar algo adicional, lo puede contar. Y si hay algo que no quiere responder, no hay problema. Perfecto.	
Am.E6.3	**B: Ya, bueno, para empezar. Más o menos, ¿Recuerda cómo fueron los primeros días de la pandemia para usted? ¿Qué sensaciones recuerda?**	
Am.E6.4	M: Mira, yo lo que recuerdo es que la viví con mucho susto.	- La pandemia es recordada como una experiencia marcada por el miedo.
Am.E6.5	M: Porque yo la asocié con la peste negra. Entonces dije, aquí va a haber una debacle. Que va a morir mucha gente y se va a expandir por todo el planeta.	- La memoria de epidemias históricas intensifico el temor a una catástrofe global.
Am.E6.6	B: Y esa sensación a medida que iban pasando los días se acentuó a más, ¿no?	
Am.E6.7	M: Mira, cuando fui recabando información, no tanto porque empezó el tema de las vacunas. Entonces ahí, a nivel mundial, eso se fue controlando. Y además que el país compró, invirtió en las vacunas.	- El inicio del proceso vacunatorio redujo la sensación de temor
Am.E6.8	M: Tú sabes que está el gobierno de Piñera… invirtió y comenzaron rápidamente a preparar los hospitales. Prepararon a la gente de la salud.	- La política pública fortaleció la infraestructura hospitalaria. - El personal de salud fue capacitado

		rápidamente para enfrentar la crisis.
Am.E6.9	M: Vino la vacunación. Y me fui dando cuenta que la situación... se estaba controlando.	- La campaña sanitaria permitió un control progresivo de la pandemia.
Am.E6.10	B: Y eso le dio cierta tranquilidad.	
Am.E6.11	M: Eso me dio cierta tranquilidad. Pero, bueno espero otra pregunta porque puede que después se abarque. Porque lo que viví Benja… fue soledad.	- El proceso de vacunación generó tranquilidad en medio de la crisis. - El aislamiento domestico generó una sensación de soledad.
Am.E6.12	B: El encierro.	
Am.E6.13	M: El encierro, pues si yo vivía sola. Y en casa, más encima.	- El encierro se intensificó por la condición de vivir sola.
Am.E6.14	**B: ¿En ese entonces dónde estaba?**	
Am.E6.15	M: Estaba en Varas Mena.	- El espacio residencial correspondía a un hogar previo.
Am.E6.16	M: Ahí en el paradero 15. Entonces, mucha soledad porque como yo tengo una nuera que es enfermera me alarmó muchísimo. Entonces (…)	- La combinación de aislamiento y advertencias medicas agudizaron la preocupación.
Am.E6.17	**B: ¿Qué hacían ellos?**	
Am.E6.18	M: Me llevaban las bolsas con mercadería, con fruta, con verdura. Y resulta que me la dejaban en la terraza. Y ella, pero meticulosa, las bolsas me las rociaba por afuera.	- El suministro de alimentos se realizó por medio de entregas a domicilio.
Am.E6.19	M: Pero era un temor generalizado.	- La crisis sanitaria produjo un clima de alarma social.
Am.E6.20	B: Oye, y en ese sentido, bueno, dos preguntas que yo creo que podemos encapsular en una (…)	
Am.E6.21	**B: ¿Usted sintió que ser una persona mayor en ese contexto significaba un cambio en el trato?**	

Am.E6.22	B: Por ejemplo, de las otras personas, los cuidados que tenían con ustedes. Como usted me dice ahora, había como un extremo cuidado al parecer con usted.	
Am.E6.23	M: Sí (…)	- La condición etaria modificó las actitudes de cuidado hacía terceros.
Am.E6.24	B: Imagino por ser grupo de riesgo.	
Am.E6.25	M: Exactamente. Por ser grupo de riesgo, y como esta niñita trabaja en una clínica, entonces estaba doblemente preparada y asustada a la vez. La gente salud estaba muy asustada.	- La categoría de grupo de riesgo aumento los niveles de cuidado. - El personal de salud manifestó altos niveles de temor frente al contagio.
Am.E6.26	M: Ella llegaba a la casa y pasaba directo al baño a sacarse la ropa y la lavaba.	- Los protocolos sanitarios incorporaban medidas estrictas de higiene.
Am.E6.27	B: Porque tenía contacto estrecho (…)	
Am.E6.28	M: Claro.	- La exposición laboral definió el nivel de peligro sanitario.
Am.E6.29	**B: ¿De qué manera sintió que la pandemia fue cambiando a su rutina en el hogar? Por ejemplo, en la manera de adquirir los alimentos, los medicamentos, actividades, etc.**	
Am.E6.30	M: No, yo siempre he sido autosuficiente. Yo iba al supermercado, iba a las ferias, me juntaba con mis amigas, me relacionaba con la gente del barrio, la vecina.	- Las actividades cotidianas se realizaban de manera autónoma. - La vida barrial se fortalecía a través del contacto con vecinas.
Am.E6.31	M: Y de un momento a otro me di… y tenía mucho… te digo honestamente, Benja, yo tenía mucho susto al principio.	- La pandemia generó un sentimiento de miedo repentino.
Am.E6.32	M: No, dije yo, esto va a ser el fin del mundo.	- La pandemia fue interpretada como una catástrofe global inminente.
Am.E6.33	**B: ¿En qué sentido? Para entender mejor, es como le afecta a usted o que le afecte a todo el**	

	mundo y que al final estemos en un desastre mundial.	
Am.E6.34	M: Bueno, afecta porque para empezar uno empieza a pensar en los nietos sobre todo.	- La crisis sanitaria generó angustia hacía las generaciones más jóvenes.
Am.E6.35	M: Imagínate qué calidad de vida si es que sobrevivo… yo estuve muy asustada, y más encima donde estaba sola.	- El aislamiento agudizó la inseguridad frente al futuro.
Am.E6.36	**B: ¿Qué cree que fueron de las cosas más difíciles que le tocó sobrellevar durante ese período?**	
Am.E6.37	M: Más uno le da vuelta y le da vuelta al asunto… y después el asunto de las vacunas que uno tenía que ir y como era tarde la alarma de la gente que se armaban las filas para ir a vacunarse.	- El proceso vacunatorio se asoció a desorganización y angustia.
Am.E6.38	M: Pero si era espantoso los codazos, los empujones oye, uno llegaba así a las filas y de repente te decían no, se terminaron las vacunas… si me pasó con tu tata, ahí en la municipalidad de La Cisterna, y se fueron a intentar vacunar (…)	- El acceso desigual a las vacunas produjo incidentes entre los asistentes.
Am.E6.39	M: Salió una enfermera a dar la explicación que habían tenido que darle preferencia a los que habían quedado pendientes del día anterior, y nosotros que habíamos llegado tempranísimo a hacer la fila para la casa, entonces, también oiga (…)	- La gestión sanitaria generó frustración entre quienes esperaban su vacuna.
Am.E6.40	**B: y sobre eso… la información ¿Cómo se fue enterando de lo que estaba pasando?**	
Am.E6.41	M: Por la tele, y el teléfono. Yo hablaba todos los días con mi nuera y con el Manuel (Hijo).	- La televisión y el teléfono constituyeron las principales fuentes de información. - La comunicación diaria familiar transmitió la información necesaria sobre la pandemia.
Am.E6.42	**B: ¿Por ellos recibía la información oficial? ¿O también recibió por otras partes información que quizás no era exacta o era imprecisa?**	
Am.E6.43	M: Bueno, se prestó mucho para especulaciones… a través del teléfono te llegaba información, y eso que yo todavía no tenía, yo ahora último he venido a explorar más en el teléfono, pero yo no tenía ni	- Los dispositivos móviles facilitaron la llegada de información especulativa.

	TikTok, ni Facebook, nada ni redes sociales… nada nada.	- La desinformación circuló principalmente por llamadas y mensajes.
Am.E6.44	M: Pero igual me llegaba información por la familia a veces, o amigas que alarman (…)	- La información informal reforzó la sensación de temor colectivo.
Am.E6.45	B: Sí, por eso me imagino que pasaba también, como son un grupo de riesgo, quizás entre los más cercanos o entre ustedes mismos también se alarmaban con la información que circulaba, que uno no podía verificar si era real o no exactamente	
Am.E6.46	**B: Sobre esta información oficial que ha circulado, usted me decía que en el fondo se la bajaban sus familiares más cercanos, para que usted pudiera más o menos aplicar, pero las veces que usted tuvo que enfrentarse a esa información por la televisión o por las redes sociales, ¿Entendía bien los protocolos que había? Por ejemplo, el plan paso a paso, el tema de los permisos de circulación de la comisaría virtual, y los mapas que habían en torno a las comunas que estaban restringidas, y las que no.**	
Am.E6.47	M: Mira el asunto de las informaciones, llega a través de mi familia o de los medios de comunicación, por la televisión o los diarios, pero ese es el asunto, cuando ya está avanzada la pandemia y empezaron que uno no puede ir a los restaurantes, me acuerdo que tocó el cumpleaños el Manuel, y me dice mi nuera "- Usted está obligada a vacunarse si quiere ir al cumpleaños de su hijo, yo hice la reserva", y yo no me quería vacunar pues yo me puse las primeras vacunas, y después estaba media reticente, porque empezó las nuevas vacunas, acuérdate que también empezó a llegar la información de que tenían metales tipo… O que tenía contraindicaciones, entonces ahí eso se transformó como en una reticencia de las personas, y yo estaba en esa… y me tuve que ir a vacunar, porque uno llega al restaurante y tenía el teléfono, y ahí aparecía la autorización para entrar al restaurante, sí uno queda como grabado y dice que se vacunó o no se vacunó. Entonces en esa oportunidad me tuve que ir a vacunar para poder compartir con mi hijo.	- Los medios de comunicación y la familia actuaron como canales principales de información. - La política sanitaria restringió el acceso a espacios públicos a los no vacunados. - La exigencia de vacunación se relacionó estrictamente con la participación en actividades sociales.

Am.E6.48	M: La Nisse (Nuera) me llamó, y me dijo "- Si usted quiere compartir con nosotros, va a tener que vacunarse, porque si no, no la van a dejar entrar al restaurante."	- El control sanitario se ejerció también desde el entorno cercano.
Am.E6.49	**B: Y en ese sentido, ¿Usted considera que esa sobreinformación que había quizás en torno a las vacunas y todo fue lo que también le causó cierto temor a vacunarse?**	
Am.E6.50	B: Porque usted ya vivía con el miedo del virus en sí, del COVID, pero además rápidamente aparece una solución a esto, pero aun así existe un temor.	
Am.E6.51	M: El temor, porque empieza la información adversa que te dice que tiene metales y más encima la primera vez que me vacuné lo pasé mal.	- La información imprecisa incitó el miedo a las vacunas.
Am.E6.52	M: No me acuerdo si fue la Sinovac la primera.	- La inmunización inicial se asoció con una vacuna especifica.
Am.E6.53	B: Hubieron varias variantes.	
Am.E6.54	M: Claro, porque después cuando le dije a la enfermera que había tenido yo una reacción en el brazo y súper dolorosa y que me había durado por varios días. Me empecé a vacunar con la Pfizer. Me dio la oportunidad ella de ocupar Pfizer.	- Las molestias generadas por la vacuna motivaron el cambio de variante.
Am.E6.55	**B: ¿Y ahí sintió la diferencia?**	
Am.E6.56	M: Sí, ahí no me pasó nada.	- El cambio de vacuna eliminó los malestares previos.
Am.E6.57	**B: Volviendo un poquito a los canales de información que usted tenía en todo ese tiempo, además de la televisión. ¿Ocupó alguna otra tecnología relacionada a la información?**	
Am.E6.58	M: Bueno, yo tengo mi computador portátil, y yo ahí escudriñaba información.	- La exploración digital se realizó por medio de un dispositivo computacional personal. - El acceso informativo se amplió mediante el uso del computador portátil.
Am.E6.59	**B: Sí, ¿Cómo qué páginas visitaba?**	

Am.E6.60	M: Mira, ponte tú... Emol, siempre Emol. Los diarios. Ah, y en ese entonces a mí me llegaba el Mercurio a la casa porque tu tata estaba suscrito.	- La prensa escrita y digital entregaba la información actualizada.
Am.E6.61	M: Ya… y él, aunque estábamos separados, pero a él le llegaban los diarios.	- La llegada de la información escrita continuó a pesar del encierro.
Am.E6.62	M: Y me llegaba a mí el diario, el Mercurio, también. Oye, pero es que también lo que más me impresionó fue ese médico chino que murió, ¿Te acuerdas?	- La prensa escrita fortaleció la rutina informativa en pandemia. - El acceso a periódicos informativos tradicionales complementó las noticias digitales.
Am.E6.63	B: No, no, no. ¿Cuál?	
Am.E6.64	M: Pero sí, mira, empezó a correr la noticia que el origen del virus, o sea, que lo habían creado ahí los chinos. En un laboratorio, acuérdate.	- La desinformación sostuvo que el COVID fue creado artificialmente. - Los rumores atribuyeron al origen del virus al país China.
Am.E6.65	B: Sí, eso sí yo había escuchado la información que circulaba.	
Am.E6.66	M: Y murió un médico chino, un investigador, que mira, ahora no me acuerdo si había descubierto una de las vacunas o se sentía culpable, pero no sé.	- La información sobre un supuesto médico chino circuló como parte del relato mediático.
Am.E6.67	M: Pero yo sé que murió un médico chino. Jovencito.	- La noticia de la muerte de un médico joven marco el imaginario sobre la pandemia.
Am.E6.68	**B: Oiga, ¿Cuál fue el aparato tecnológico que más utilizó?**	
Am.E6.69	M: El celular.	- El teléfono móvil se convirtió en la herramienta tecnológica principal.
Am.E6.70	**B: ¿El celular?**	

Am.E6.71	M: El celular es el que uno lo tiene más a mano, es más accesible.	- La accesibilidad consolidó al teléfono móvil como la tecnología más cercana y práctica.
Am.E6.72	M: Porque las amigas te empiezan a mandar WhatsApp.	- La información digital circuló principalmente a través de mensajería instantánea.
Am.E6.73	**B: Y en ese sentido, ¿Quién le ayudó a aprender a utilizar el teléfono? ¿O aprendió sola?**	
Am.E6.74	M: Mira, yo, el computador, yo hice curso en la escuela. Ya. Ahí hubo preparación para los profesores… y yo ahí aprendí a manejarme en algunos programas que yo los ocupaba para mi desarrollo profesional, mi desempeño profesional.	- El aprendizaje tecnológico se originó en instancias profesionales.
Am.E6.75	M: Yo calculaba los promedios rapidito con una fórmula.	- El uso de programas permitió agilizar tareas laborales.
Am.E6.76	**B: ¿En Excel?**	
Am.E6.77	M: Que no me acuerdo. Con el Excel. Que ahora no me acuerdo. Oye, llevo 13 años jubilando.	- El programa digital fue identificado como herramienta principal de calculó.
Am.E6.78	**B: ¿Pero por el trabajo usted comenzó?**	
Am.E6.79	M: Por mi trabajo empecé a… es que había que hacerlo. Había… si tú no te subes al carro de la tecnología, quedas postergada.	- Las exigencias laborales impulsaron el aprendizaje tecnológico.
Am.E6.80	M: Además, aprendí a hacer Power. Los PowerPoint. Las presentaciones. Que ahora se siguen usando.	- Las herramientas digitales facilitaron la exposición de contenidos.
Am.E6.81	M: Yo sé, muchas cositas que aprendí, pero a través de esos cursos de perfeccionamiento.	- La formación informática permite incorporar múltiples aprendizajes digitales.
Am.E6.82	M: Y el manejo del celular. El manejo del celular, que yo te voy a decir que yo no lo domino completamente, muchas cosas me las ha enseñado el Manuel.	
Am.E6.83	**B: ¿Su hijo?**	

Am.E6.84	M: Mi hijo, pero a la rápida. Como enseñan los jóvenes. Por ejemplo, "- Ah, ya, no, es que teni' que hacer esto, listo."	- La enseñanza intergeneracional permite la adaptación digital. - El aprendizaje digital se dificulta cuando la instrucción es resumida.
Am.E6.85	M: Y lo ideal para uno es anotar… tipo, para poder repasar después, cuando la otra persona no esté. Mira de partida, yo sé que lo podría hacer, pero el Manuel no me deja hacer transferencias porque me dice, "- Mira ya, tú vayas a transferir $50.000 pesos, y suponte que le pongas un cero de más y lo transformes en $500.000 pesos, vaya a ir a alegar al banco, el banco te va a poner la pila y problema…"	- El riesgo de cometer errores lleva a restringir el uso de herramientas digitales. - La práctica de registrar los pasos facilita el aprendizaje autónomo.
Am.E6.86	**B: ¿Y él hace las transferencias?**	
Am.E6.87	M: Sí, él las hace, pero es que yo eso todo lo llevo controlado en mi cuenta bancaria entonces, cuando ponte tú le digo, págame seis meses de gastos comunes para no tener más lío yo, para estar de mes y mes con la tontería, ya, págame seis meses de gastos comunes, el Manuel me hace la transferencia, y me llega al tiro la notificación del banco yo ahora lo vi cuenta y aparece que se hizo esa transferencia.	- El control digital permite verificar la realización de transferencias bancarias. - La gestión de pagos es mediada por la supervisión familiar.
Am.E6.88	B: O sea, su hijo es la persona que ha podido apoyar más en el uso del teléfono.	
Am.E6.89	M: Él es mi brazo derecho en ese aspecto.	- El apoyo familiar resultó fundamental para el aprendizaje autónomo. - La ayuda intergeneracional facilitó la relación con herramientas digitales.
Am.E6.90	B: Y un poquito más en relación a su historia con la tecnología, por ejemplo, nosotros como generación somos una generación que nació con el celular debajo del brazo (…)	
Am.E6.91	M: En la mano.	- El acceso temprano a dispositivos móviles definió a las nuevas generaciones.
Am.E6.92	B: Pero en el caso de ustedes, tuvieron que ir haciendo un proceso de aprendizaje de la tecnología,	

	aprender a utilizar sus herramientas, sus funciones, entender la lógica de su funcionamiento (…)	
Am.E6.93	M: Lo primero que hacía yo con el celular, solamente contestar un llamado y hacer un llamado.	- La función inicial del celular se limitó a llamadas básicas.
Am.E6.94	B: Claro, que para eso es la función.	
Am.E6.95	M: Es lo elemental, yo así partí.	- Las funciones fundamentales introdujeron el uso cotidiano del celular.
Am.E6.96	B: Y usted me comentaba que, por el trabajo, antes también se tuvo que relacionar con la tecnología…	
Am.E6.97	M: Exactamente, tuve que hacer cursos de perfeccionamiento en la Universidad Central, nos hizo debutar en la tecnología.	- La capacitación tecnológica docente promovió el proceso de alfabetización digital.
Am.E6.98	**B: ¿Y cuándo fue la primera vez que tuvo relación con la tecnología? ¿O en qué contexto?**	
Am.E6.99	M: En mi trabajo, por mi trabajo.	- El ámbito laboral motivó el primer contacto con la tecnología. - El trabajo impulso la incorporación digital.
Am.E6.100	**B: ¿En qué año más o menos?**	
Am.E6.101	M: Pero imagínate, ya llevo 13 años de jubilación, ponele 10 menos o sea más o menos hace 23, 25 años que yo aprendí algo aprender el computador primero, desde ahí nos enseñaron.	- La capacitación tecnológica se remonta tiempo atrás.
Am.E6.102	M: O sea, a mediados del 2000 por ahí, del año 2000, yo creo que por ahí por el 2000.	- El aprendizaje tecnológico se desarrolló tiempo atrás.
Am.E6.103	**B: ¿Y antes de eso nunca había tenido relación con un computador?**	
Am.E6.104	M: Sí, en la casa, el primer computador que tuvimos fue esa matraca, en una maleta.	- La relación inicial con la tecnología se inicia con la llegada del primer computador.
Am.E6.105	M: Esa cuestión que tú prendías, que tu tata tiene… ¿Cómo se llama eso?	- El conocimiento sobre dispositivos tecnológicos se

		cuestiona frente a la duda.
Am.E6.106	M: Pues de eso teníamos, el Manuel empezó con eso me dijo, ay yo quiero regalo cumpleaños un computador y ya pues, pero había de eso. ¿Cómo se llama el aparato este?	- La motivación de los familiares impulsó la adquisición de un equipo tecnológico.
Am.E6.107	**B: ¿PC o CPU?**	
Am.E6.108	M: Claro, todo eso lo fuimos a comprar ahí a La Florida, y ahí yo fui mi primera aproximación a la tecnología.	- El acceso tecnológico se realiza con la adquisición de un computador.
Am.E6.109	**B: ¿Y qué sensaciones, si es que recuerda algunas, le causaba quizá el uso de la tecnología? Por ejemplo, curiosidad, miedo, frustración, oportunidades, etc.**	
Am.E6.110	M: No, es una experiencia muy bonita, porque una que tú vas aprendiendo cosas nuevas que se pueden aplicar, que aumentan tus habilidades, además de motor… te despierta el intelecto, ya al mandar un correo o recibir, y eso uno lo empezó a encontrar pero fantástico, porque fíjate que los estafetas en la escuela desaparecieron, porque si yo tenía que mandar un correo informando que recibí los textos escolares, porque yo al final terminé siendo UTP en la escuela, ya tenía que informar los textos escolares que recibí… imagínate lo hacía rápidamente y abriste ahí una tecla enviar, listo y no estar ocupando una persona.	- La incorporación tecnológica generó curiosidad y entusiasmo. - El aprendizaje digital aumentó habilidades intelectuales y laborales. - La digitalización transformo la comunicación administrativa laboral.
Am.E6.111	M: La máquina… una máquina, oye, pero si te alivió el trabajo, entonces tú podías hacer otras actividades, específicamente con los niños, porque si no la mayor parte del tiempo se te iba en el aspecto administrativo en la oficina, mientras que yo hice otras actividades muy bonitas relacionadas con la lectoescritura con los niños de primero a cuarto medio en mi escuela.	- La digitalización redujo la carga burocrática y potenció la enseñanza. - El uso tecnológico permitió dedicar más tiempo al trabajo pedagógico.
Am.E6.112	**B: ¿En qué consistía la lectoescritura?**	
Am.E6.113	M: La lectoescritura, ponte tú todos los niños que estaban atrasados porque tú sabes que los niños entran a primero pero no todos van al mismo ritmo.	- La lectoescritura se consolidó como un eje central en la formación inicial. - La enseñanza de lectura buscó atender ritmos desiguales de aprendizaje.

Am.E6.114	M: Entonces hay niñitos que les cuesta mucho aprender a leer mucho… mucho, entonces yo tenía unos talleres y trataba de ir nivelando a los niños, y después llegaron a la escuela, a la biblioteca escolar en lo que se llama el CRA, oye, pero eran unas bibliotecas preciosas y había que incentivar a los niñitos a la lectura.	- La desigualdad en el aprendizaje lector afectó a los niños. - Las bibliotecas escolares se transformaron en espacios de fomento lector.
Am.E6.115	B: Qué importante esa labor.	
Am.E6.116	M: Ese trabajo… pero ¿Se ha ido perdiendo más o menos con el tiempo? no sé, mira yo me retiré de la escuela y no volví más, ¿Por qué?	- El abandono de ciertas prácticas educativas debilitó el aprendizaje.
Am.E6.117	M: Bueno eso va a quedar grabado, pero puede ser particular para ti, yo me sentí al final… decepcionada Benja, porque yo no veía avance en la escuela.	- El estancamiento educativo generó una sensación de decepción.
Am.E6.118	M: Cada vez los SIMCE, oye, pero ay yo que luché para que los niños leyeran comprensivamente, y los SIMCE eran siempre malitos en las escuelas municipales entonces como que uno se sentía como, ¿Qué hago?, ¿Qué más hago?, ¿Cómo motivo los colegas?, ¿Qué sé de los otros?	- El esfuerzo docente no se tradujo en mejoras en las evaluaciones nacionales.
Am.E6.119	M: Tema, pero terrible, entonces al final por eso te digo que yo prefiero no hablar de educación ahora.	- La decepción educativa provocó un cierre a dialogar sobre educación.
Am.E6.120	**B: Entiendo que pueda sentir frustración por esa situación. Y ya volviendo un poquito más a lo que fue la cuarentena y el encierro, y tocando este tema de la tecnología, ¿Usted siente que la tecnología digital la ayuda a sentirse más acompañada durante el aislamiento?**	
Am.E6.121	M: Sí.	- La tecnología digital fue percibida como un apoyo durante el encierro.
Am.E6.122	**B: ¿De qué forma?**	
Am.E6.123	M: La tecnología digital, ¿tú te refieres al uso?	- La tecnología digital se entendió como el uso de dispositivos tecnológicos.
Am.E6.124	M: Al uso del teléfono si uno se podía contactar aquí con la Carla (Hija), con los niños (…)	- La tecnología móvil garantizó el contacto con los familiares.

Am.E6.125	**B: ¿Y de qué forma se comunicaban con ellos?**	
Am.E6.126	M: Por WhatsApp.	- La plataforma digital WhatsApp mantuvo el contacto cotidiano por medio de la mensajería instantánea.
Am.E6.127	**B: ¿WhatsApp principalmente?**	
Am.E6.128	M: Principalmente por WhatsApp, es que te digo que yo ahora último tengo internet, tengo Instagram porque me lo instaló mi nieto, ya, pero yo no tengo Facebook… no soy como tu tata que anda con el TikTok para arriba y para abajo, no yo en la noche le pego una revisada al Instagram, además que me interiorizo del negocio que tiene la Carla.	- Las plataformas de comunicación digital fueron priorizadas para mantener el contacto. - La familia facilita la incorporación de otras redes sociales como herramienta complementaria.
Am.E6.129	**B: ¿Y de esa forma le sigue los pasos?**	
Am.E6.130	M: Claro, como ellos lo han promocionado que tienen una página web, y hacen cosas bien entretenidas, entonces para atraer clientela.	- El uso de internet permite mayor visibilidad comercial promoviendo su negocio.
Am.E6.131	B: Es una buena herramienta.	
Am.E6.132	M: Una buenísima, ellos han invertido en eso en tecnología para promover el negocio.	- La tecnología se convirtió en un motor de desarrollo para los negocios. - Las herramientas digitales facilitan el crecimiento comercial.
Am.E6.133	**B: ¿Y usted ha sentido, o sintió en ese momento, que ese espacio digital, un espacio que no vemos, que es inmaterial, pero que aun así es un espacio que a usted le facilita la relación con las otras personas, puede llegar a reemplazar, o reemplazó, o complementó el espacio físico que tenemos?**	
Am.E6.134	M: Mira yo asisto en estos momentos por el consultorio, a un programa que se llama “Más AMA” (Más Adultos Mayores Autovalentes), y ahí hay dos excelentes kinesiólogos y terapeutas ocupacionales, y nos han dicho, “- Ustedes, aunque sea una vez al día, hablen con un amigo o amiga familiar a través del teléfono.”	- Los programas de integración social promueven la comunicación cotidiana entre adultos mayores. - La iniciativa de salud incentiva el contacto

		social a través de dispositivos móviles.
Am.E6.135	M: Ya eso, el elaborar una conversación y seguir una conversación, al adulto mayor le sirve mucho.	- El dialogo frecuente favorece al bienestar del adulto mayor.
Am.E6.136	M: Porque acuérdate que el grave problema de que vivimos las personas de la tercera edad… es la soledad.	- El encierro afectó profundamente a las personas mayores. - La falta de compañía se consolidó como una problemática generacional.
Am.E6.137	M: Fíjate que yo aquí, si no hablo, ponte tú un día, yo lo dejo para hacer el aseo. Ya, estoy todo el día sola encerrada. Y en la tarde a veces… hablo por teléfono.	- La falta de interacción diaria aumenta la percepción de encierro.
Am.E6.138	M: Y eso me sirve y me voy a acostar feliz de la vida.	- La comunicación vía telefónica alivia la sensación de soledad y genera satisfacción emocional.
Am.E6.139	B: Claro, claro. Siendo que es un sentimiento que la acompaña diariamente, pero que aprendió a convivir con ello gracias también al apoyo de la tecnología.	
Am.E6.140	B: Como usted también me comentaba, la vida de barrio, la vida de comunidad ha ido mutando, sobre todo después de pandemia (…)	
Am.E6.141	M: Exactamente. Hoy día ya no es tan… bueno, igual eso también déjalo reservado. Yo aquí no me junto casi con nadie.	- La sociabilidad barrial se debilitó tras la pandemia.
Am.E6.142	M: Con nadie, porque hay muchos extranjeros.	- El aumento de población extranjera alteró las relaciones comunitarias.
Am.E6.143	**B: ¿Y eso le causa inseguridad?**	
Am.E6.144	M: Yo me junto con el equipo directivo de acá porque hay una directiva, la que lleva todo el asunto del rodaje del edificio. Y uno puede manifestar cualquier situación, problema que tú quieras consultar o que ves algo irregular. Claro. Bueno, te comunicas con ellos, pero generalmente yo aquí no.	- La organización administrativa gestiono los asuntos comunitarios.
Am.E6.145	B: No tiene contacto con el resto de personas que viven en el condominio.	

Am.E6.146	M: No hay, yo no tengo amistad.	- La ausencia de amistades dificultó la integración barrial.
Am.E6.147	M: Las amiguitas que el otro día vinieron a almorzar conmigo son cuatro de ese programa "Más AMA" del consultorio.	- Las redes de los programas de integración social generan instancias de encuentro social.
Am.E6.148	M: Que son… encontré cuatro personas que son más o menos de mi nivel.	- La similitud etaria y de intereses permitió establecer relaciones de confianza.
Am.E6.149	**B: ¿Y ahí con ellas se puede relacionar de mejor forma?**	
Am.E6.150	M: Voy al cumpleaños de una de ellas el martes y tu tata me dice... sí, que tú necesitas más gente.	- Las celebraciones sociales ofrecen oportunidades de sociabilidad.
Am.E6.151	**B: ¿Con cuatro de ustedes ya cree que está bien? ¿Con cuatro amigas se refiere?, ¿O que te invita más?**	
Am.E6.152	M: No, porque tienes que seguir entrevistándola con tu tata.	- La conversación fue asociada a la dinámica de la entrevista.
Am.E6.153	B: Ah, mi entrevista. Pensé que me había invitado para el cumpleaños.	
Am.E6.154	M: No, ¿cómo te voy a llevar? Te voy a invitar a ti, tú puedes ser nieto de ellas.	- La diferencia generacional definió la exclusión de la invitación. - La brecha generacional condiciona la integración en actividades de pares.
Am.E6.155	M: Me dijo que necesitabas más gente la tercera vez.	- El entorno cercano sugirió ampliar la muestra de entrevistas.
Am.E6.156	B: Ah, sí, pues para entrevistar. O sea, tengo gente todavía, pero sí, obvio, si me falta alguien (…)	
Am.E6.157	M: No sé, pero yo le dije al Manolo, mira, yo voy a un cumpleaños de una de las señoras con la que me junto el martes. En el caso, en el supuesto caso que el	- La reunión social se presentó como alternativa para

	Benja no complete la cantidad elegida, podría pegarse el pique.	ampliar la red de contactos.
Am.E6.158	M: Pero si tienes otra alternativa, perfecto.	- La disposición a alternativas reflejo colaboración con el proceso investigativo.
Am.E6.159	B: Pues yo hasta ahora ya llevo la mitad de las que necesito.	
Am.E6.160	M: Yo a lo mejor te he hablado mucho po'. comparado con las otras que has hecho.	- El dialogo actual es percibido como más largo que el de otros participantes.
Am.E6.161	B: No, yo he tenido un día todo una de una hora.	
Am.E6.162	M: Ah, ya.	- La aclaración temporal generó conformidad en la entrevista.
Am.E6.163	B: Y yo entre media hora, cuarenta minutos. Por lo que… pero un caballero se puso a hablar. Y era profe también, entonces nos pusimos a hablar de educación.	
Am.E6.164	M: Oye, pero hay gente que tú le tiráis la pregunta y se la arregla.	- Las preguntas generaron respuestas espontaneas en parte de los entrevistados. - La capacidad discursiva de ciertos participantes permitió extender el dialogo.
Am.E6.165	B: Sí po'. Bueno, y que yo creo que también va como un poco de la mano con la sensación que hablábamos recién po'.	
Am.E6.166	B: Esa sensación de soledad o de poco hablar.	
Am.E6.167	B: Cuando llega alguien con la intención de querer hablar sobre un tema específico, yo creo que para ustedes también es como una oportunidad que no se da siempre.	
Am.E6.168	M: Exactamente.	- La confirmación reforzó la relación entre soledad y dialogo.
Am.E6.169	B: De poder hablar, de ser escuchado (…)	
Am.E6.170	B: Y volviendo un poquito a la entrevista, y en torno a eso mismo, en relación a los afectos y los vínculos	

	que usted mantuvo durante la pandemia, ¿usted se pudo mantener en contacto con sus seres queridos?	
Am.E6.171	M: Sí, pero muy poco presencial, como te decía yo (…)	- La pandemia restringió los encuentros físicos con familiares.
Am.E6.172	**B: ¿Esto era de manera por el teléfono?**	
Am.E6.173	M: De manera, claro, por el teléfono, por el motivo de que ellos no me querían enfermar, que podían llegar microbios, porque la Nisse siguió trabajando, el Manuel siguió trabajando, la Carla siguió trabajando, el Ariel (Nuero) siguió trabajando. Entonces, tenían mucho miedo de contagiarme.	- El teléfono se convirtió en el principal medio de comunicación. - La prevención sanitaria restringió el contacto físico con la familia.
Am.E6.174	B: Claro, y en ese cuidado decidieron aislarla.	
Am.E6.175	M: Exactamente. De a poquito la cosa se fue relajando, porque después uno andaba con la mascarilla, pero yo ya no había la hora de sacarme esa cosa.	- La obligatoriedad de la mascarilla se percibió como una restricción invasiva.
Am.E6.176	B: Es como invasivo el uso de la mascarilla.	
Am.E6.177	M: Como que te ahoga, ¿no? Es que uno tiene menor potencia para respirar.	- Las restricciones sanitarias como la mascarilla aumentó la sensación de incomodidad y rechazo.
Am.E6.178	**B: Sí. En relación a su espacio, acá hubo muchos cambios en su rutina de la organización, en lo que tenía que hacer. ¿De qué forma usted podía sobrellevar el encierro, con alguna actividad específica, no sé, el jardín…?**	
Am.E6.179	M: El jardín de repente. Sí, yo afortunadamente vivía en una casa con patio, entonces podía salir al patio a ver jardín, regar, desmalezar, lo que hace tú lela y tú tata. Y en ese... porque mira, pues no podía salir... No podía salir a comprar nada, pues si estaba ahí, pues.	- El acceso a espacios abiertos permitió resistir el confinamiento doméstico.
Am.E6.180	**B: ¿Ese era como su espacio de poder conectarse un poco con el entorno de afuera?**	
Am.E6.181	M: Exactamente. Cuando salía a barrio de la terraza, la vecina que tiene un negocito al lado, nos saludábamos así, "- ¿cómo está vecina?"	- El saludo barrial se convirtió en el principal vínculo humano durante el encierro.

		- La interacción breve con la vecina mantuvo un contacto social mínimo.
Am.E6.182	**B: ¿Ese era el contacto humano que...?**	
Am.E6.183	M: Nada más, nada más.	- La comunicación interpersonal se limitó a breves encuentros.
Am.E6.184	**B: ¿Y usted sintió que ese momento en el encierro le afectó emocionalmente?**	
Am.E6.185	M: Mira, yo creo que sí.	- El aislamiento prolongado impactó negativamente en el estado emocional. - La soledad pandémica marcó la experiencia vivida.
Am.E6.186	M: Yo creo que miente el que diga que no. Más y más sola, pues, más y más sola.	- El aislamiento constante aumentó la sensación de abandono.
Am.E6.187	M: Entonces uno se coloca triste, piensa más allá de lo... no hay nadie al que te frene en el pensamiento, que te diga, oye, tranquila.	- El aislamiento emocional generó una reflexión excesiva sin contención.
Am.E6.188	M: Sí, yo lo que... el más miedo que tenía era la expansión de la cuestión, que no parara.	- La incertidumbre aumentó por la posibilidad de una amenaza de contagio.
Am.E6.189	M: Que no se pudiera controlar.	- La falta de control sanitario se percibió como un escenario de mayor riesgo.
Am.E6.190	B: Controlar, claro.	
Am.E6.191	M: Claro. Al principio lo comparé con la peste negra y yo estaba (…)	- El recuerdo de epidemias históricas intensificó el miedo inicial.
Am.E6.192	B: Que era lo más familiar que teníamos hasta ese momento, nunca habíamos tenido una situación igual.	
Am.E6.193	M: Exactamente.	
Am.E6.194	B: Entonces el desconocimiento, era... Todo.	

Am.E6.195	M: Entonces te digo que uno caía en tristeza, aburrimiento. El no saber qué hacer, porque ya hiciste todo.	- El confinamiento generó tristeza, aburrimiento y sensación de vacío.
Am.E6.196	B: Claro. Ya no hay mucho más que hacer tampoco.	
Am.E6.197	**B: Oiga, usted me contaba que utilizaba WhatsApp, principalmente para poder comunicarse con sus familiares.**	
Am.E6.198	**B: ¿Eso lo hacía a través de videollamadas?**	
Am.E6.199	M: WhatsApp, videollamada y llamado.	- Las plataformas digitales facilitaban la interacción familiar. - Las herramientas digitales de WhatsApp permitieron mantener la comunicación.
Am.E6.200	**B: Y le costó mucho aprender a hacer esa videollamada. ¿Ya sabía desde antes cómo hacerla?**	
Am.E6.201	M: No, pues sí. No te digo que el Manuel me ha visto en el teléfono.	- El acompañamiento familiar favoreció el aprendizaje digital.
Am.E6.202	**B: ¿Y eso fue antes de la pandemia?**	
Am.E6.203	M: Antes de la pandemia.	- El aprendizaje tecnológico se inició en la etapa pre pandemia.
Am.E6.204	B: Ah, ya venía preparándose.	
Am.E6.205	M: No, si yo... Mira, yo no te digo que yo domine totalmente. Este aparatito, pero... pero lo... Sí, me manejo. Ya.	- La preparación digital permitió el uso básico de los dispositivos.
Am.E6.206	**B: ¿Y usted sentía que ese contacto a través de la pantalla era suficiente para el acompañamiento?**	
Am.E6.207	M: Bueno, pero es que, si no hay más, pues (…)	- La falta de encuentros presenciales consolidó el contacto digital como único recurso.
Am.E6.208	**B: Pero usted, ¿Se sentía insatisfecha con eso?**	
Am.E6.209	M: O sea, no, mira, yo quedaba contenta cuando hablaba con ellos porque me decían que estábamos bien, no tenemos problemas. Y tú, cuídate, lávate	- El acompañamiento virtual generó

	las… Ah, es la cuestión del lavado las manos, pero era… uno se las llegó a gastar lavándose las manos.	tranquilidad emocional frente a la pandemia.
Am.E6.210	B: Sí, y el uso del alcohol gel.	
Am.E6.211	M: El alcohol gel, la mascarilla. Ah, y las toallitas húmedas, limpiando por todos lados.	- Las prácticas sanitarias se convirtieron en una rutina de protección habitual.
Am.E6.212	B: Sí, pues.	
Am.E6.213	M: Había gente que sacaba hasta los zapatos.	- La prevención sanitaria incluyó medidas consideradas exageradas.
Am.E6.214	M: Oye, y una vez, la primera vez... una colega, amiga, la veo que viene con mascarilla y una cuestión como una mica… una máscara para soldar.	- Las medidas de prevención sanitaria fueron interpretadas como absurdas.
Am.E6.215	M: Oye te digo Benja, que me reí… ella no se dio cuenta, pero yo la vi que venía de lejos, yo vivía allá en Varas Mena, pero la salí a mirar y venía de lejos. Oye pero eso lo encuentro absurdo, una exageración.	- El uso de indumentaria sanitaria reflejó el miedo generalizado.
Am.E6.216	B: Sí, porque ese era el miedo que se manejaba.	
Am.E6.217	M: Pero al menos yo no habría salido así (…)	- La resistencia individual evitó el uso de medidas de protección.
Am.E6.218	**B: Oiga, y entonces en ese sentido de la comunicación con sus familiares, ¿Usted considera que la tecnología jugó un rol fundamental?**	
Am.E6.219	M: Sí, eso fue fundamental. Además, porque no todo el mundo puede acceder, y saben usar los aparatos.	- La tecnología cumplió un rol fundamental para la comunicación durante la pandemia. - El acceso desigual a dispositivos digitales limitó la participación de algunas personas. - El conocimiento en el uso de aparatos condicionó la inclusión tecnológica.
Am.E6.220	**M: Oye dime tú, ¿Cuándo uno se podía contactar con un hijo que vivía afuera?**	

Am.E6.221	M: Yo no tengo a nadie afuera, pero mis colegas hablan con los hijos que están por allá por el fin del mundo.	- Las herramientas digitales acercaron a las familias alejadas por el encierro. - La comunicación virtual mantuvo los vínculos cercanos.
Am.E6.222	M: O sea tú lo podías ver claro, y hablar en el momento.	- La inmediatez digital permite la comunicación con familiares en tiempo real. - El contacto audiovisual trasformó la experiencia relacional.
Am.E6.223	M: Uy yo lo encontré, pero extraordinario.	- La innovación tecnológica genera admiración en los adultos mayores.
Am.E6.224	B: Y es algo que, a nosotros, por lo menos como generación, nacimos con eso… es como tan normal, por eso yo planteaba sobre la insatisfacción con solo ver la pantalla, porque quizás la sensación… es como "Bueno una pantalla como que no es la gran cosa", pero es que hay personas que para ellos significa un cambio importante.	
Am.E6.225	M: Claro, yo encuentro que ha sido pero fabuloso, y quizás que más se viene con la inteligencia artificial.	- La evolución tecnológica abre proyecciones hacia nuevas innovaciones.
Am.E6.226	**B: ¿La utilizas?**	
Am.E6.227	M: No, yo no, pero yo pienso que más, oye y nosotros a lo mejor no vamos a alcanzar a ver muchas cosas, cómo va avanzando la tecnología… avanza a pasos agigantados.	- El desarrollo digital es descrito como acelerado.
Am.E6.228	M: Entonces dime tú, los avances que hemos visto en la medicina… oye si nosotros ya no deberíamos estar viviendo así de fuerte, en la costumbre ya… oye si la gente, eran muy pocos los que llegaban a los 80 años.	- El avance médico evitó muertes prematuras en la población.
Am.E6.229	M: Yo te voy a decir Benja, que el Manuel a mí no me creía, pero yo tuve en una yo me inicié en una parte rural ahí en Padre Octavo, que eran puros campos, yo me inicié con alumnos a patita pelada, el Manuel no me lo podía creer (…)	- El recuerdo de la pobreza rural reflejó desigualdades históricas. - Las condiciones precarias de los niños

		rurales contrastan con el presente.
Am.E6.230	M: Yo les lavaba a los pies a algunos niñitos ahí en una pileta que había en la escuela para que se fueran con los pies limpiecitos, pero para que te digo las grietas que tenían en las patitas (…)	- La precariedad escolar exigió acciones de apoyo a la niñez.
Am.E6.231	M: Entonces, y ahora tú no vas a ver niños descalzos en las escuelas. Por muy rurales que sean, no van niños descalzos. Hay mejoras en ese sentido. Pero claro, sí, yo encuentro que Chile ha avanzado mucho en ese aspecto.	- La modernización educativa redujo las necesidades materiales infantiles.
Am.E6.232	M: En la parte, claro, en la parte... mira, ya con la alimentación de la escuela se dio un gran paso.	- El programa alimentario escolar mejoró la calidad de vida estudiantil.
Am.E6.233	B: Y de la escuela obligatoria también.	
Am.E6.234	M: También, pues, la enseñanza obligatoria hasta octavo básico.	- La política de educación obligatoria fortaleció la formación escolar.
Am.E6.235	B: Bueno, y para ir cerrando y dándole un enfoque más reflexivo a la conversación y mirando un poquito hacia atrás.	
Am.E6.236	**B: ¿Qué cosas importantes cree que aprendió, o que más le costó durante ese tiempo con el uso de las tecnologías?**	
Am.E6.237	M: Bueno, lo positivo es que uno pudo mantenerse en contacto con la familia, con los amigos, amigas.	- La comunicación digital permitió mantener contacto con el círculo cercano.
Am.E6.238	M: Eso es fundamental. Claro.	- La conexión digital es considerada como esencial durante la pandemia.
Am.E6.239	M: Oye, es que imagínate, eso no hubiera existido en la pandemia.	- La ausencia de tecnología habría intensificado la desconexión social.
Am.E6.240	M: Oye, ahí sí que habría quedado la catástrofe de gente con enfermedad... imagínate las depresiones que habría habido.	- El aislamiento sin tecnología habría afectado gravemente a la salud mental.

Am.E6.241	B: Sí, porque se agudizan mucho más esas enfermedades.	
Am.E6.242	M: Mucho más. Sí.	- La pandemia profundizó los problemas psicológicos preexistentes.
Am.E6.243	M: Y es un encuentro que facilitó la vida, po'. Que uno pudiera sobrellevar este mal.	- El acceso digital facilito la vida durante la pandemia.
Am.E6.244	B: De mejor forma. Claro	
Am.E6.245	M: Eso fue lo positivo, encuentro yo, de que existiera esta herramienta de la tecnología.	- Las herramientas digitales fueron percibidas como un apoyo indispensable.
Am.E6.246	B: Y si le pudiese dar un consejo o una idea, una reflexión a una persona que, de su misma situación, de la misma edad, que va a atravesar de nuevo una pandemia, pero que tampoco sabe nada.	
Am.E6.247	**B: ¿Qué le diría o qué reflexión le daría, qué idea, quizás?**	
Am.E6.248	M: Bueno, yo a la persona la llamaría la calma y le contaría mi experiencia.	- La orientación de la experiencia personal busca transmitir tranquilidad.
Am.E6.249	**B: ¿Y qué rescataría de su experiencia?**	
Am.E6.250	M: Y de mi experiencia rescato que uno tiene que saber sobrellevar con esperanza todo lo que se presente.	- El aprendizaje personal rescató el optimismo como recurso central ante la pandemia.
Am.E6.251	M: Por muy... adverso que se vea.	- Lo adverso es reconocido como parte de la vida.
Am.E6.252	M: Eso, mira, Benja, uno nunca debe perder la esperanza.	- La esperanza se platea como principio esencial de vida.
Am.E6.253	M: Por lo más adverso, lo más difícil que tú pases, uno debe tener fe.	- La confianza espiritual es considerada como recurso esencial.
Am.E6.254	**B: ¿Y usted cree que esa misma fe es la que la mantiene como con motivación también de aprender y a desenvolverse en una sociedad,**	

	entendiendo también una sociedad que margina a la tercera edad?	
Am.E6.255	M: Bueno, no sé si yo he tenido suerte como de la tercera edad. Sí. Sí. De ser discriminada, ni (…)	- La percepción personal minimizó la vivencia de marginación etaria.
Am.E6.256	M: Mira, yo te voy a decir, sinceramente, Benja, que… porque ese aumento que tuvimos la gente de la tercera edad a través de la pensión garantizada universal, que alguien nos haya tomado en cuenta.	- La política social otorgó mayor seguridad a la vejez.
Am.E6.257	M: Yo te digo, todavía no lo asimilo, que hayan dado ese agregado que dieron a las jubilaciones, porque fíjate que por lo menos a mí me ha permitido vivir más desahogadamente.	- La ayuda estatal transformo la calidad de vida en la vejez.
Am.E6.258	B: Sí, pues es que, por eso le digo, yo creo que no se atiende mucho al contexto que ustedes tienen que vivir, de desenvolver su vida en una sociedad más apresurada, más instantánea, más restringida, en donde si uno de verdad no se sabe mover, uno queda obsoleto, queda afuera. Entonces, por lo mismo yo mi trabajo lo quise hacer con este grupo, porque considero que no es un grupo del cuál se hable mucho. Mucho de sus experiencias, de lo que han vivido, y si el día de mañana se llega a necesitar saber cuáles eran las nociones de las personas que no nacieron con tecnología, yo eso lo considero súper importante porque van a pasar los años y la gente que alcanzó a vivir de sus manos, por decirlo así, va a ir a empezar a desaparecer, y vamos a quedar solo los que nacimos con el teléfono en la mano.	
Am.E6.259	M: Exactamente.	- La reflexión sobre la diferencia generacional reforzó la idea de diversidad de experiencias generacionales.
Am.E6.260	B: Y esa visión del mundo. Y esa visión del mundo es distinta. Es diferente. Es distinta.	
Am.E6.261	B: Entonces, por lo mismo yo quería hacer como la diferencia entre lo físico y lo digital, que al final es un espacio que yo y muchos más habitamos, pero no lo vemos, es algo que uno no lo percibe.	
Am.E6.262	M: No lo percibe inmediatamente.	- El espacio digital se describió como intangible y no perceptible.

		- La naturaleza inmaterial del mundo digital dificultó su comprensión inmediata.
Am.E6.263	B: No, hasta que uno se mete y ahí empieza a cachar.	
Am.E6.264	M: Sí, muy atingente tu trabajo, te felicito. Gracias. Muy atingente.	- La investigación fue valorada como pertinente y relevante.
Am.E6.265	B: Bueno, y ya para darle un cierre, le quiero agradecer por la conversación. Lo que usted compartió aquí es muy importante para entender mejor lo que vivieron las personas mayores en la pandemia.	
Am.E6.266	B: Y bueno, todo lo que conversemos aquí va a quedar de forma anónima.	
Am.E6.267	**B: ¿A usted le gustaría saber los resultados cuando ya tenga mi trabajo y todo?**	
Am.E6.268	M: Pero claro. Al final... ¿Me lo mandas al correo?	- El interés en los resultados refleja valoración del estudio.
Am.E6.269	B: Sí.	
Am.E6.270	M: ¿Sabes qué? Encuentro súper interesante el tema. Y que se te haya ocurrido enfocar el tema a los adultos mayores.	- La perspectiva sobre la vejez recibió reconocimiento positivo.
Am.E6.271	B: Sí, que tengo de cerca a mi abuelita, que le pasa un poco lo mismo. Y claro, yo por último si quería hacer un trabajo de tesis, que por más que sea un trámite que hay que hacer y todo, algo que tuviera un poco de sentido para mí. Que me hiciera ruido. Y claro, pues ver a mi abuelita que… voy semana tras semana a enseñarle cómo hacer una transferencia y no logra aprender.	
Am.E6.272	B: Y me llamó la atención.	
Am.E6.273	M: ¿Y qué edad tiene tu abuelita?	
Am.E6.274	B: 75 años. Pero tampoco es tan ajena. Si pasa que ella tiene miedo. Tiene miedo de que le roben los datos, que le roben la plata.	
Am.E6.275	M: Oye, eso me falta decirte. Yo igual. Mira, antes de ayer recibí, decía aquí en la pantalla, un llamado de Los Ángeles, Estados Unidos.	- Las llamadas desconocidas generan

		desconfianza inmediata.
Am.E6.276	M: No toqué nada, porque el Manuel me dice, pero no vayas a tocar nada ni a entregar una clave.	- La recomendación preventiva promovió prácticas de seguridad digital.
Am.E6.277	M: Te aparecen cuestiones. Y yo no iba a tocar el teléfono para recibir la llamada. Nada po'.	- La recomendación preventiva promovió prácticas de seguridad digital.
Am.E6.278	M: Si yo no tengo nadie po'. Allá en Estados Unidos. Me sale. Te juro por Dios.	- El contexto personal reforzó la decisión de no responder.
Am.E6.279	B: Por el código de la llamada.	
Am.E6.280	M: Por el código de la llamada lo encontré distinto. Y después me apareció (…)	- La procedencia desconocida del llamado provocó inseguridad.
Am.E6.281	M: Aparece en la pantalla, Los Ángeles, Estados Unidos. No, dije yo, ¿quién es? Entonces, el temor.	- La procedencia desconocida del llamado provocó inseguridad.
Am.E6.282	M: También tienes que colocar el temor de las personas. Que uno ve tanto, tanto los fraudes.	- El temor al engaño generó desconfianza hacía lo digital.
Am.E6.283	M: Yo leo todos los días las últimas noticias por el celular. Y salen los fraudes del banco.	- El teléfono se convirtió en la fuente de información principal sobre estafas.
Am.E6.284	M: Y la recomendación no entregue las claves, ni conteste eso. ¿Cómo se llaman?	- La recomendación preventiva promovió prácticas de seguridad digital.
Am.E6.285	B: Los links o los mensajes de texto.	
Am.E6.286	M: No conteste los links.	- El consejo de seguridad digital previene riesgos de fraude.
Am.E6.287	B: A veces le sacan la información por ahí también.	
Am.E6.288	M: Entonces, el temor (…)	- La inseguridad digital se tradujo en una

		sensación constante de temor.
Am.E6.289	B: El miedo (…)	
Am.E6.290	M: Es uno de los grandes desajustes que ve uno, porque quedai' pero así atemorizados.	- La vulnerabilidad digital generó sensaciones de miedo.
Am.E6.291	B: Inmóvil.	
Am.E6.292	M: Que ni siquiera queréis tocar la cuestión.	- La desconfianza tecnológica impidió acciones simples en el celular.
Am.E6.293	B: Y muy probablemente el tocarlo o no tocarlo no va a afectar en nada. Pero uno genera ese (…)	
Am.E6.294	M: Yo dije, no voy a tocar nada. Porque cómo voy a aceptar esa llamada cuando olfateo que fraude.	- El conocimiento preventivo funciona como defensa frente a un posible fraude telefónico.
Am.E6.295	M: Claro. Que es un… algo quieren hacer.	- Los propósitos desconocidos de las llamadas generan rechazó.
Am.E6.296	B: Y algo quieren, por último, vender. Si ya no, quizás no una estafa, pero a veces nos llaman números desconocidos para vendernos un plan.	
Am.E6.297	M: Oye, a mí me dice cuando es número desconocido. Yo no contesto.	- La prevención digital consistió en no contestar números desconocidos.
Am.E6.298	M: Pero ahí estoy en la disyuntiva a veces porque me llaman del consultorio.	- La inseguridad digital crea conflictos e la atención de salud.
Am.E6.299	B: Lo mismo le pasa a mi abuela.	
Am.E6.300	M: Para cerrarme una hora o correrme una hora. Uy, si miro el teléfono y yo contesto o no contesto.	- La gestión administrativa médica se complica por la desconfianza a las llamadas.
Am.E6.301	M: O sabes qué hago. Contesto y me quedo escuchando. Ya. Si empieza del otro lado. Buenos días.	- Las estrategias preventivas funcionan como filtro de seguridad.

Am.E6.302	M: Llamo de Claro. Porque son puras extranjeras. Ya. Ahí ya corto. Pero a veces… a veces me quedo esperando porque si es del consultorio.	- El origen del llamado determina la reacción de confianza o rechazo.
Am.E6.303	B: Sí, porque es algo importante también. A mi abuela le pasa lo mismo.	
Am.E6.304	B: Dice ya cuando me llaman la segunda vez y ya sé que es del consultorio.	
Am.E6.305	M: Yo creo que todos los adultos mayores estamos con esa inquietud (…)	- La inseguridad frente a fraudes digitales es una experiencia común entre personas mayores.
Am.E6.306	B: Sí.	
Am.E6.307	M: O sea, contestar o no contestar. Porque uno le lleva el titular. No contesto en números desconocidos. Pero claro, ¿qué pasa si el número desconocido es de algo importante?	- El dilema entre responder o no evidencia la vulnerabilidad digital de los adultos mayores.
Am.E6.308	B: Ahí está el riesgo de contestar.	
Am.E6.309	M: Porque de los demás aparece quien te llama. La Carla, el Manuel, aparece.	- La identificación de contactos conocidos entrega seguridad en la comunicación.
Am.E6.310	M: Aparece hijo. Que me llama todos los días el Manuel.	- Los hábitos comunicacionales garantizan confianza y tranquilidad.
Am.E6.311	M: Pasadito a las seis de la tarde cuando sale a la oficina. Ya aparece. Llamado, hijo, listo.	- La regularidad de las llamadas diarias reforzó la seguridad emocional.
Am.E6.312	M: Uno contesta a la segunda.	- La práctica preventiva de esperar al segundo llamado refuerza la seguridad personal.
Am.E6.313	M: ¿Ya terminaste? Sí, o sea... Estoy inquieta porque está tu papá esperándote.	- El dialogo de la entrevista revela preocupación por el término.
Am.E6.314	B: Ah, está bien.	

Anexo N° 16: Transcripción Entrevista N° 7

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 7

1) Antecedentes Generales

a) Nombre: Nancy Cifuentes.

b) Actividad: Contadora.

c) Edad: 63 años.

d) Comuna de Residencia: La Reina.

2) Antecedes de Investigación

a) Fecha: 26 de Agosto, 2025. **Hora:** 20:50 PM. **Sector:** Plaza Egaña

b) Observaciones:

3) Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	N (Nancy)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E7.1	B: Bueno, primero que todo agradecerle por darse el tiempo y el espacio para poder conversar.	
Am.E7.2	B: Bueno, como le dije, esta entrevista es parte de una investigación que busca conocer cómo la experiencia de las personas mayores lo vivieron durante la pandemia, especialmente con su relación con la tecnología y la información.	
Am.E7.3	B: Lo ideal es que podamos conversarlo con calma y sin presiones, y si usted quiere contar algo que quiera contar, lo puede contar, y si no quiere responder, tampoco hay problema.	
Am.E7.4	**B: Para empezar, ¿Cómo fue para usted todo el cambio que hubo con la pandemia, cuando se**	

	estableció la pandemia? ¿Qué sensaciones recuerda?	
Am.E7.5	N: Lo que pasa es que yo trabajaba hasta el 2023 en Curacaví, iba dos veces a la semana. Entonces, los otros días estuve acá encerrada, pero esas dos semanas, o sea, esas dos veces que iba, salía, de todas maneras. Me daban permiso de Curacaví. Para poder… para poder trasladarme para allá.	- La continuidad laboral permitió mantener los traslados regulares fuera del hogar.
Am.E7.6	**B: Entonces, ¿Su rutina cambió a la hora de...?**	
Am.E7.7	N: Cambió solamente los días acá que me correspondían, que eran lunes, miércoles y viernes, y en vez de salir a terreno o a mi oficina, me quedaba en la casa. Pero los otros días me iba, igual que siempre, el martes y jueves, a Curacaví.	- La combinación de teletrabajo y trabajo presencial configuró una rutina híbrida.
Am.E7.8	**B: ¿De qué forma usted sintió que le afectaron las restricciones?**	
Am.E7.9	N: El solo hecho de no poder, por ejemplo, visitar a mi mamá, a mis hermanos. Nos veíamos por videoconferencia.	- Las restricciones sanitarias impidieron los encuentros familiares presenciales. - La comunicación digital sustituyó temporalmente el contacto físico.
Am.E7.10	**B: ¿Qué cosas cree que fueron como las más difíciles de sobrellevar durante el encierro?**	
Am.E7.11	N: A ver, esas cosas familiares, pero también en la parte laboral mía, porque yo tengo una oficina contable. Entonces, tuve que trasladar a mi secretaria a su (…)	- Las limitaciones afectaron tanto la vida familiar como la laboral.
Am.E7.12	N: ¿Cómo se llama? A su casa. Y poder trabajar desde su casa ella. Y tomar personas externas (…)	- La reorganización laboral incluyó la modalidad remota.
Am.E7.13	B: Claro, o sea, la modalidad de trabajo tuvo que cambiar.	
Am.E7.14	N: Tuvimos que cambiar y empezar a trabajar directamente desde la casa. Ya sea por reuniones por Zoom.	- La pandemia obligó a implementar el teletrabajo. - Las reuniones virtuales reemplazaron los encuentros presenciales.

Am.E7.15	N: Y a mí fue complejo porque yo no entendía mucho.	- La transición digital resultó difícil por la falta de conocimiento tecnológico. - El aprendizaje digital generó barreras en la incorporación laboral.
Am.E7.16	**B: ¿Se podría dar a entender que quizás también ese cambio que tuvo que hacer por el trabajo significó una forma de entender a las otras generaciones de otra forma?**	
Am.E7.17	N: Sí, sobre todo a ustedes, más jovencitos. Porque yo no soy tecnológica. O sea, de hecho, no tengo Facebook. No tengo Instagram. Nada.	- La diferencia generacional evidencia una brecha tecnológica. - La ausencia de redes sociales muestra una distancia hacia el mundo digital.
Am.E7.18	N: Yo no solamente me ubicaba por el WhatsApp y por correo electrónico.	- Las herramientas básicas de comunicación sostuvieron la interacción digital. - La dependencia de aplicaciones específicas refleja un uso limitado de la tecnología.
Am.E7.19	B: Y en relación a eso mismo y un poco la historia que cada uno tiene con la tecnología, porque como nosotros, como generación, nacemos con el teléfono casi que debajo del brazo (…)	
Am.E7.20	N: Yo lo uso solamente para llamar.	- El uso de los dispositivos móviles se restringe a la comunicación básica.
Am.E7.21	**B: Ustedes lo entienden de otra forma. Entonces, también quisiera saber un poco cómo es su historia con la tecnología. O sea, ¿Cuándo fue su primer acercamiento?**	
Am.E7.22	N: Fue cuando estaba en la universidad. Porque yo no tenía ni siquiera correo. Nada.	- El primer contacto con la tecnología ocurrió durante la vida académica.

Am.E7.23	**B: ¿Y ahí entró a estudiar?**	
Am.E7.24	N: Y ahí, claro, me tuve que comprar un celular, me tuve que hacer un correo electrónico. Porque yo no lo tenía. Nunca lo necesité, realmente. De hecho, en mi casa hasta el día de hoy, en la casa de mi mamá, yo usé los teléfonos antiguos, cuadraditos.	- La tecnología incorporada reemplazó la comunicación tradicional.
Am.E7.25	B: Claro.	
Am.E7.26	N: Y ella usó todo ese teléfono.	- La familia conserva prácticas tecnológicas anteriores.
Am.E7.27	**B: ¿Y le costó mucho?**	
Am.E7.28	N: Sí, hasta el día de hoy, pues sí. O sea, de hecho, yo no pago nada. Hace como ustedes usan, pagan todo a través del celular. Yo no pago nada, nada, nada. Hasta el día de hoy.	- La resistencia a realizar trámites a través del celular refleja una brecha digital persistente.
Am.E7.29	N: Yo meto mi computador y ahí pago a través de transferencias.	- El computador se consolidó como la herramienta principal para realizar trámites digitales.
Am.E7.30	N: Los procesos, para mí han sido súper difíciles. Porque ya tengo mis años ya (…)	- La dificultad de los procesos digitales se vinculó al envejecimiento.
Am.E7.31	**B: ¿Y qué siente que es lo que más le cuesta...?**	
Am.E7.32	N: Son temores que uno tiene cuando uno va entrando en edad, son temores. Temores, por ejemplo, yo me preocupo mucho hasta el día de hoy que los correos que me lleguen sean correos reales. Que no sean spam o por link.	- El envejecimiento intensifica los temores frente a los riesgos digitales.
Am.E7.33	N: Porque muchos correos, me llegan muchos correos, sobre todo en inglés.	- Los correos desconocidos refuerzan la percepción de fraude.
Am.E7.34	N: Que vienen de otra parte o son pirateados nomás. Entonces no los abro, los elimino.	- El control digital se ejerció mediante el descarte preventivo de correos.
Am.E7.35	**B: Claro. ¿Y qué utiliza más en relación a la tecnología? ¿El computador, el teléfono?**	
Am.E7.36	N: Para mí, mi arma de trabajo es el computador.	- El computador se consolidó como la

		herramienta esencial de trabajo.
Am.E7.37	**B: El computador, ¿Eso es lo esencial?**	
Am.E7.38	N: Y mi celular solamente para comunicarme. Y si me llega un WhatsApp, yo lo contesto.	- El teléfono móvil cumple con funciones básicas de comunicación.
Am.E7.39	N: Normalmente todo lo hago por el computador.	- El computador centralizó las tareas tecnológicas cotidianas.
Am.E7.40	**B: ¿Y quién le ayudó a aprender a ocuparlo o ya sabía hacerlo?**	
Am.E7.41	N: El computador no. Bueno, lo que pasa es que yo siempre, primero estudié contabilidad, soy contador general, después estudié analista financiero y después seguí auditoría, ya, mayor.	- El aprendizaje tecnológico se vincula con la formación académica. - Los estudios profesionales exigieron manejo de herramientas digitales.
Am.E7.42	N: Pero me refiero de que, de alguna manera, yo me he tenido que ir metiendo.	- La necesidad laboral obligó a involucrarse con la tecnología.
Am.E7.43	N: Porque por lo que yo hago, siempre tengo que estar actualizada. Claro. Por la parte tributaria, la parte laboral.	- La profesión exige mantenerse informada digitalmente. - La normativa vigente condicionó la necesidad de conexión digital.
Am.E7.44	B: Claro, las leyes que van a salir o las reformas.	
Am.E7.45	N: Claro, todas las reformas tengo que aprender y todo me llega por ahí.	- La información legal se difunde por medios digitales.
Am.E7.46	N: Pero todo lo uso a través del correo.	- El correo digital organiza el flujo de información profesional.
Am.E7.47	**B: Y, por ejemplo, esa reforma o las cosas nuevas que hay, ¿Esa las estudia por el computador también?**	

Am.E7.48	N: Bueno, en la pandemia lo tuve que hacer todo por Zoom. Pero antes era en forma presencial.	- El aprendizaje profesional se trasladó a plataformas digitales.
Am.E7.49	N: Yo iba a talleres, diplomado, todo por forma presencial.	- La formación previa se impartía de forma presencial.
Am.E7.50	N: Pero después tuvo que cambiar todo lo que yo lo hago por el computador.	- La virtualidad reemplazó la presencialidad durante la pandemia.
Am.E7.51	B: Y en ese cambio de rutina en donde usted tuvo que pasar del trabajo físico a un trabajo telemático, me contaba que utilizaba la tecnología en relación a su trabajo.	
Am.E7.52	**B: ¿Usted considera que esa es una motivación para también poder seguir aprendiendo?**	
Am.E7.53	N: Mira, lo que pasa es que yo mientras tenga… pues yo tengo una empresa.	- El compromiso empresarial condicionó su continuidad laboral.
Am.E7.54	N: Tengo una oficina contable. Entonces, mientras yo tenga eso y tengo que prestarles un servicio a mis clientes, tengo que estar (…)	- El buen funcionamiento de los servicios dependió de la capacitación permanente en torno al aprendizaje digital.
Am.E7.55	N: Tengo que estar actualizada. Pero... porque yo me jubilé de una (…)	- La jubilación parcial mantuvo la obligación de seguir aprendiendo.
Am.E7.56	N: O sea, yo tenía una empresa, dos empresas muy grandes… sí, empresas muy grandes allá en Curacaví.	- La experiencia laboral previa incluyó grandes responsabilidades.
Am.E7.57	N: Y de ahí yo me jubilé. Pero yo sigo trabajando con mis cosas que tengo acá en mi oficina.	- La actividad autónoma se mantuvo tras la jubilación.
Am.E7.58	N: Entonces, por eso tengo que estar actualizada. Aunque no me guste, tengo que hacerlo igual.	- La obligación laboral superó la falta de motivación personal.
Am.E7.59	N: Me cuesta. Si tú me preguntas, no me gusta. No me gusta. Porque estoy cansada, soy incómoda.	- El agotamiento reduce la disposición al aprendizaje digital.

Am.E7.60	N: Yo por mí estoy todo el día viendo alguna teleserie, alguna serie. Porque es entretenido.	- La televisión ocupa un lugar central en la vida cotidiana. - El ocio televisivo representa una alternativa preferida al aprendizaje digital.
Am.E7.61	N: Pero mientras tenga… cuando tenga mi oficina, tengo que actualizarme.	- El compromiso laboral demandó aprendizaje constante.
Am.E7.62	N: Y no es fácil… no es fácil. O sea, para mí es mucho mejor que yo vaya donde hay una sala donde yo pueda levantar la mano y preguntar. Hay, de repente, 50 personas, 100 personas por Zoom. Y te responden tres preguntas. Es lo que llegó primero.	- La educación virtual dificultó la participación activa en el aprendizaje. - Las clases presenciales facilitan más el aprendizaje que el formato virtual.
Am.E7.63	N: Entonces, tú quedai' como… con esa sensación de que, pucha, no entendí. ¿Cómo lo hago…?	- El aprendizaje digital generó frustración por la falta de comprensión.
Am.E7.64	**B: ¿Y qué siente que es lo que más le causa frustración? ¿O a la vez también satisfacción al usar estas herramientas digitales?**	
Am.E7.65	N: O sea, lo que pasa es que yo considero que ustedes, la juventud, tuvo esa oportunidad que es maravillosa. Y saben de todo. O sea, eso de que de repente yo voy a tomar una micro y yo digo, ¿cuánto rato? Y puedo ver en cuanto llega.	- Las nuevas generaciones incorporan la tecnología como parte esencial del cotidiano. - Los jóvenes manejan con naturalidad las herramientas digitales prácticas.
Am.E7.66	N: O sea, lo encuentro fabuloso. O sea, yo encuentro que es fabuloso todo lo que pasa ahora. Lo que pasa es que nosotros estamos, por ejemplo, yo tengo 63 años. Entonces, uno está como cansado. No quiere aprender más cosas. O sea, yo si me pregunté, entre meterme al computador o salir al jardinear, prefiero salir al jardinear.	- Los avances tecnológicos son percibidos como un fenómeno positivo. - El cansancio reduce la motivación por aprender nuevas herramientas.
Am.E7.67	B: Sí, igual ya pasó esa etapa de no estar absorbiendo información (…)	
Am.E7.68	N: Yo empecé muy jovencita a trabajar, a estudiar. Entonces, estoy como cansada. Si lo hago, lo hago	- El comienzo laboral temprano generó un

	porque es una necesidad. Pero no puedo desconocer que lo encuentro fabuloso.	desgaste frente a lo digital. - El aprendizaje tecnológico se mantuvo solo por obligación.
Am.E7.69	N: O sea, la tecnología que hay hoy en día para ustedes, sobre todo. La cantidad de cosas que nos facilita.	- La tecnología simplifica múltiples aspectos de la vida cotidiana. - Las innovaciones tecnológicas ofrecen grandes ventajas a las futuras y actuales generaciones.
Am.E7.70	N: Todo, pues todo. O sea, yo empecé estudiando cuando tenía que ir a la biblioteca nacional.	- El acceso a la información en el pasado demandaba mayor esfuerzo presencial.
Am.E7.71	N: Imagínate. Tenías que ir a buscar información. O tú te metías acá a Google, sacas todo lo que quieres. Todo.	- La digitalización transformo las formas de buscar información. - La inmediatez del Internet reemplazó procesos de investigación más lentos.
Am.E7.72	**B: ¿Y usted para qué ocupa más la tecnología? ¿Cuál función le da?**	
Am.E7.73	N: O sea, más que nada para, o sea, porque a mí todo el día me preguntan. Mis clientes, que todo el día me preguntan. "- Oye, ¿cómo se hace esto?"	- La demanda laboral impulsó la práctica tecnológica.
Am.E7.74	N: "- Me pasó este problema" "- Tengo aquí, tengo allá…" "- Ayúdame con esto", y yo en el fondo soy una asesora laboral, tributaria. Entonces, el tema de la comunicación es fundamental para mí.	- El uso de tecnologías sostuvo la comunicación digital con clientes.
Am.E7.75	B: Claro, claro.	
Am.E7.76	B: Y sobre la información que estaba circulando y volviendo un poco al contexto de pandemia.	
Am.E7.77	**B: ¿Cómo se iba enterando de lo que estaba pasando? ¿Por qué medio?**	
Am.E7.78	N: La televisión y la información oficial.	- La televisión se consolido como la

		principal fuente informativa. - La información oficial guio la comprensión de la pandemia.
Am.E7.79	N: Yo siempre, o sea, todo, para mí es muy importante escuchar las noticias de la noche y en la mañana temprano de qué pasa aquí, qué pasa afuera. Me gusta estar informada. Sí.	- El hábito informativo por medio de la televisión aseguró un acceso confiable a la información.
Am.E7.80	**B: ¿Busca información en las redes sociales?**	
Am.E7.81	N: No.	- Las redes sociales no fueron utilizadas como medio de información.
Am.E7.82	**B: ¿En relación al tema?**	
Am.E7.83	N: No.	- La información no se obtuvo por medio de entornos sociales digitales.
Am.E7.84	**B: ¿Y la información que usted encontraba, la información oficial de la televisión, ¿Le parecía clara o más confusa?**	
Am.E7.85	N: No, no, no. O sea, yo tengo claro que toda la información que entrega la televisión no es real.	- Los medios tradicionales difundieron información incompleta o distorsionada.
Am.E7.86	N: Es una parte. Y va a depender de los medios que los tienen. O sea, de ahí lo tengo súper claro eso.	- La televisión no mostró la realidad completa.
Am.E7.87	**B: ¿Y esa confusión usted, a qué la atribuye?**	
Am.E7.88	N: Lo que pasa es que lo mismo que yo hago, yo trabajo con gente bien poderosa.	- La experiencia laboral permite pensar que grupos de poder influyen en los medios.
Am.E7.89	N: Entonces ellos comentan mucho en las reuniones que yo tengo, o tenía en forma presencial, se hablaban mucho los temas. O sea, por ejemplo, no sé, yo cuando trabajé con don Guillermo en Curacaví, yo seis meses antes sabía que la hija iba a ser Ministra de Energía.	- La interacción profesional permitió conocer información privilegiada.

Am.E7.90	N: Como que habían decisiones que ya estaban tomadas.	- Las decisiones políticas se definen antes de ser comunicadas públicamente.
Am.E7.91	N: Te fijas, entonces yo por eso sabía. Y que, no sé, Soquimich va a salir tal cosa y Penta, y tal, los van a pasar. Entonces, pues pasaba todo ese proceso.	- El conocimiento previó ofreció otra perspectiva sobre la crisis sanitaria.
Am.E7.92	N: Pero tampoco pasaba como me lo habían informado a mí, o como yo lo había escuchado, entonces era muy diferente lo que pasaba con la televisión.	- La información anticipada no coincidió con lo que comunicaban los medios.
Am.E7.93	**B: Esa información que usted obtiene sobre que más que nada como con intereses políticos y de gente como con poder, ¿Cómo usted eso lo podría relacionar con el hecho de una información oficial cuantitativa, en tanto a números de porcentaje de infectados, de fallecidos? ¿Dónde nace eso?**	
Am.E7.94	N: Tú quieres hablar de la pandemia (…)	
Am.E7.95	B: Y la información que usted podía acceder (…)	
Am.E7.96	N: O sea, yo nunca creí en las vacunas o sea, empecemos por ahí o sea, para mí la vacuna fue una estafa para el ser humano en serio, o sea, yo sé que mucha gente falleció de la vacuna, yo misma me puse pensé en colocarme dos vacunas y la segunda casi me muero y un doctor un cardiólogo de la clínica alemana me dijo, usted no se pone ni una más pues se pone una más y se va a morir o sea, su cuerpo no lo resiste porque yo no tomo un medicamento yo no tomo ni un medicamento, yo solamente tomo un citrato de magnesio para dormir bien, suplemento, o sea, son vitaminas entonces, por lo tanto cualquier bicho que me metan a mi organismo, me hace un pebre.	- La desconfianza hacia las vacunas se fundamentó en experiencias personales negativas.
Am.E7.97	B: ¿Le pusieron dos?	
Am.E7.98	N: Sí, sí, y creo que me puse las más suaves, no me acuerdo bien cuáles eran, pero las más suaves y la segunda no me la pude, fue como si pasara un camión por arriba mío.	- Las primeras dosis generaron efectos físicos intensos. - La inmunización inicial se vivió como una experiencia traumática.

Am.E7.99	**B: En relación a lo mismo, a la información que circulaba de las vacunas, porque habían distintas vacunas que se estaban entregando a la población ¿Existía alguna predisposición a este tipo de vacunas?**	
Am.E7.100	N: Yo en ese sentido, como yo siempre me di cuenta de que en el fondo las vacunas, para mí eran una opción falsa y los médicos cuando decían, no, yo me pongo esta vacuna esta otra, ahora que la Daniela (Hija) trabaja, mi hija trabaja en el área de la salud entonces, ellas me decían es una inyección que se está colgando con la agüita para adentro.	- La confianza en las vacunas fue debilitada por percepciones de falsedad. - La influencia familiar reforzó la visión crítica sobre las vacunas.
Am.E7.101	N: Entonces, me preocupé yo de que, si me tenían que colocar, y me coloqué las vacunas porque en Curacaví me exigían, fueron las más suaves las más suavecitas.	- Las exigencias laborales condiciono la vacunación obligatoria. - Las restricciones sanitarias obligaron a los empleadores a exigir las vacunas para su funcionamiento.
Am.E7.102	N: Me preocupé que fueran las más suaves las dosis más suaves me preocupé de tomar, por ejemplo… ¿qué podía tomar…? si me venía, no sé, mareo, dolores de cabeza tómate un paracetamol antes de acostarse, o sea, todo lo fui estudiando para que no me afectara tanto lo hice, pero así todo fue pésimo y esa información la saqué de internet la saqué de internet y pregunté también pregunté averiguábamos con Enrique (Marido), con Enrique no se puso ni uno entonces yo tenía, me sentía como obligada a colocármela, pero… pero te digo, no, creo que hubo un error haberse puesto esas vacunas.	- La búsqueda en internet presentó los posibles efectos secundarios. - El cuidado persona frente a las vacunas estuvo mediado por autoaprendizaje digital.
Am.E7.103	B: En relación a la información oficial y a los protocolos que se tenían que seguir ejemplo, el plan paso a paso, los cordones sanitarios las restricciones de movilidad con los permisos (…)	
Am.E7.104	N: Eso lo manejé súper bien, porque yo misma tuve que hacerlo. En Curacaví, de hecho, contraté servicios de personas externas para que no se ubicaran la señalética, la mascarilla el cuatriminario no sé, algo así para la limpieza, en eso lo manejé súper bien, y de hecho me traje cosas me regalaron cosas para acá también para que limpiara los pisos, pero no lo sentí tanto.	- La experiencia laboral facilitó la gestión de protocolos en el hogar y el trabajo.

Am.E7.105	**B: ¿Qué cosa? ¿Las restricciones?**	
Am.E7.106	N: No lo sentí tanto. Sería porque yo salía afuera de Santiago toda la semana, o sea, nunca me tuve que quedar realmente encerrada.	- Las restricciones sanitarias no se percibieron como una carga intensa. - La movilidad por motivos laborales evitó la sensación de encierro.
Am.E7.107	N: O sea, cuando le vino el COVID a Enrique y a las niñas, yo viví una semana encerrada	- El contagio familiar obligó a permanecer un breve periodo de confinamiento personal.
Am.E7.108	**B: Y durante esa semana, ¿Cómo se distribuían acá en la casa?**	
Am.E7.109	N: No, estábamos todos afuera, yo creo que quedé sola acá.	- La organización del aislamiento generó un periodo de soledad en el hogar.
Am.E7.110	**B: ¿Usted se quedó sola? ¿Y los demás?**	
Am.E7.111	N: Enrique en un lugar sanitario, en una residencia sanitaria… residencia, eso y Enrique y las niñas en un hotel.	- El contagio determinó la separación entre los miembros del hogar. - Las medidas sanitarias dictaban que los contagiados debían ir a residencias y hoteles sanitarios.
Am.E7.112	**B: ¿Su marido estaba contagiado?**	
Am.E7.113	N: Claro, Enrique estaba infectado, justamente él contagió a todos, por cierto, la hermana que vivía con nosotros estuvo internada y todo y yo la verdad es que nunca supe si me dio o no porque no tuve no me pasó nada.	- El contagio de un miembro familiar afecto a toda la familia.
Am.E7.114	N: No tuve dolores de cabeza lo pasé, yo creo que es la mejor semana de mi vida	- El confinamiento se transformó en un tiempo de bienestar personal. - El encierro significó una experiencia inesperadamente gratificante.
Am.E7.115	**B: ¿En serio?**	

Am.E7.116	N: Yo me solía preguntar, ¿Cómo fue esa semana? Y esa semana fue estupenda, porque no hice nada.	- El confinamiento permitió disfrutar de un tiempo de descanso total.
Am.E7.117	B: Y tampoco tenía nadie aquí.	
Am.E7.118	N: No, porque además la Valentina (Hija) me inscribió, me denunció, no sé cómo lo que hizo venían todos los días del sábado, venían todos los días en ambulancia a hacerme control, salía por la ventana arriba para ver si fuiste, acérquese, otra vez.	- La gestión familiar aseguró el seguimiento de los protocolos sanitarios indicados por el Ministerio de Salud. - Las autoridades de salud verificaron el estado del paciente desde su casa.
Am.E7.119	N: Y me traían cosas ricas. Mi hermano por fuera, mi sobrino. Y me dediqué a ver series, una serie española, "Entre telas" son cómo 100 capítulos Y no hice nada, descansé. Y nunca sentí como esa pandemia, "Yo quiero salir, no puedo…"	- Las plataformas digitales de entretención facilitaron sobrellevar la cuarentena. - La experiencia del encierro se percibió como ocio reparador y no como restricción.
Am.E7.120	**B: Como esa restricción de la libertad. ¿Y ese rato que estuvo sola tampoco se sintió sola?**	
Am.E7.121	N: No, para nada, estaba feliz. Y además que tampoco perdí el contacto con los más cercanos.	- El contacto frecuente con familiares evitó sentimientos de soledad.
Am.E7.122	N: Porque veía series, me llamaban por teléfono, inclusive me incomodaba cuando me llamaban, porque estaba viendo la serie y no quería que me interrumpieran. Lo pasé bien.	- Las herramientas tecnológicas disponibles contribuyeron al bienestar emocional durante el encierro.
Am.E7.123	N: Entonces yo creo que, en relación a otras personas, que no pudieron salir a ninguna parte. No, yo tuve la libertad… o sea, tuve en el fondo ese beneficio de poder ir dos veces. Durante esos dos años. Dos veces a Curacaví en la semana.	- El trabajo permitió excepciones al confinamiento estricto.
Am.E7.124	**B: ¿Y eso lo hacía con los permisos que daban?**	
Am.E7.125	N: Me mandaban permisos Carabineros. De allá para acá.	- El control policial regulaba la entrega de permisos

		- Los permisos oficiales garantizaron la movilidad durante la pandemia.
Am.E7.126	**B: ¿Y eso se lo entregaban desde el trabajo…?**	
Am.E7.127	N: Cuando yo estaba allá me entregaban. Entonces me paraban, yo me entregaba el celu y me hacían pasar.	- Los dispositivos móviles almacenaban las autorizaciones de movilidad. - Las fiscalizaciones confirmaban la movilidad mediante comprobantes digitales.
Am.E7.128	**B: ¿Y en algún momento tuvo que sacar permiso usted?**	
Am.E7.129	N: No, siempre me lo mandaron ellos.	- El empleador garantizaba la emisión de autorizaciones para sus trabajadores.
Am.E7.130	N: Porque la empresa es la que solicitaba el permiso a la persona para que fuera a trabajar, y me movieron.	- El empleador solicitaba directamente los permisos de movilidad.
Am.E7.131	**B: ¿Y de qué manera lograron resolver la obtención alimentos, remedios? ¿O el mismo contacto con la familia, estando por lo menos una semana encerrada…?**	
Am.E7.132	N: Es que mira, aquí la municipalidad de La Reina se portó súper bien con nosotros, porque la municipalidad nos traía cajas de alimentos. En una oportunidad vinieron, y yo le dije que nosotros podíamos comprar, pero dijeron no, porque el alcalde le mandó.	- Las autoridades locales garantizaron la llegada de alimentos básicos durante la pandemia.
Am.E7.133	N: No sé, sí aquí en La Reina son 100 personas, las 100 personas les mandó una caja… una caja enorme.	- El gobierno local aseguró la equidad en la entrega de alimentos.
Am.E7.134	**B: ¿Y cada cuánto les daban?**	
Am.E7.135	N: Era mensual, y venían muchas cosas.	- El apoyo municipal se realizó con frecuencia mensual.

Am.E7.136	B: Durante ese tiempo usted me contaba que al no tenía contacto físico con las personas, tuvo que atender llamadas videollamadas.	
Am.E7.137	**B: ¿Qué aplicaciones utilizó más para realizarlas?**	
Am.E7.138	N: Yo, claro tuve que aprender, porque no sabía cómo hacerlo. Pero ya me cuesta tener llamadas, ya sea por el teléfono, o por Zoom por el computador.	- La pandemia obligó a aprender nuevas formas de comunicación digital. - El cambio tecnológico generó dificultades para mantener la comunicación fluida.
Am.E7.139	**B: Que sea una aplicación un poco más formal, ¿Qué lo diferencia al WhatsApp?**	
Am.E7.140	N: Por ejemplo, me mandaban un correíto, y ahí yo tomaba un link, y ahí lo abrí y todo, y por acá también, por el celular también, teníamos reuniones así de dos personas.	- Las reuniones virtuales se organizaban a través de enlaces recibidos por correo.
Am.E7.141	**B: ¿Y sintió que ese espacio digital lograba reemplaza El espacio físico? ¿O más bien fue un complemento?**	
Am.E7.142	N: Mira, o sea si tú me preguntas hoy en día, ese tipo de reuniones me gustaron a mí.	- La virtualidad permitió apreciar nuevas formas de encuentro.
Am.E7.143	**B: ¿Sí?**	
Am.E7.144	N: Sí, porque, por ejemplo, yo realmente tengo reuniones que son muy importantes, y yo ando en pijama, y me arreglo para arriba. Me tomo el pelo, me pongo el chalequito, y estoy feliz frente al computador, teniendo reunión claro.	- El teletrabajo entregó flexibilidad en la forma de presentarse frente a otros.
Am.E7.145	N: Y eso ayudó mucho. O sea, yo creo que mucha gente agradece el espacio que tuvimos esos dos años, porque hay mucha gente que sigue trabajando de la casa, y eso es súper… súper bueno porque no hay que trasladarte, porque hay mucho trabajo que tú no puedes hacer de la casa, ¿No?	- La pandemia consolidó prácticas laborales que se mantienen hasta la actualidad. - El teletrabajo reduce los traslados físicos y facilita la vida diaria.
Am.E7.146	N: Por ejemplo, hay muchas personas que, por teletrabajo, se comunican… en una clínica, o cualquier parte tú puedes coordinar para que tú vayas al médico sin tener que salir o trasladarte para ir a la clínica.	- Las tecnologías digitales facilitan gestiones sin la necesidad del traslado físico.

Am.E7.147	N: Hay muchas cosas, muchas formas, y hay mucha gente que de ahí para adelante empezó a trasladarse de la casa.	- La pandemia instaló nuevas dinámicas de movilidad vinculadas con el teletrabajo.
Am.E7.148	**B: En relación a la información que circulaba por las redes sociales, ¿Tiene nociones sobre como identificar o discriminar entre una noticia oficial y una noticia falsa o imprecisa?**	
Am.E7.149	N: Yo no he hablado mucho de estas cosas, pero me informaba principalmente por el WhatsApp, sobre todo por el chat de la cuadra o así con grupos grandes no los considero, yo sé que me tengo que cuidar para no contagiarme, para no resfriarme, entonces yo veo mis propias defensas.	- La fuente principal de información utilizada es el teléfono móvil, específicamente WhatsApp. - La prevención personal se basó en cuidarse y reforzar las defensas propias.
Am.E7.150	**B: En ese sentido, ¿No se organizaron como barrio, o como comuna? ¿O era más bien cada uno en una parada más individual?**	
Am.E7.151	N: Te das cuenta que nosotros los espacios que tenemos son muy grandes, entonces lo que le pasa a la vecina… yo no tengo idea, la otra vecina tampoco. Entonces uno anda en la calle, uno saluda a sus vecinos y buenos días, buenas tardes. No es como cuando tú vives en un condominio o en unas villas, que tú sales y te cruzas con la vecina, acá no.	- La vida barrial redujo las relaciones personales entre vecinos.
Am.E7.152	**B: ¿Usted sintió que cambió la manera en que habitaba su propia casa? Y en el exterior, ¿Qué lugares frecuentaba que no pudo ir por las restricciones?**	
Am.E7.153	N: No. Por ejemplo, aquí te digo, cuando pasó todo eso, después yo me preocupé mucho de que entraran sin zapatos, que los zapatos los dejaran afuera, que no entraran con esa ropa… yo me acuerdo de muchas veces, oye aquí les deje la ropa, cámbiense, porque todo era un contagio, entonces lógicamente que tuvo que cambiar todo dentro de las casas, y claro es complejo porque de repente tú que vienes de afuera, y tienes frío por todos lados.	- La pandemia transformo las rutinas del hogar en torno a los protocolos de limpieza estrictos.
Am.E7.154	**B: ¿Y de qué manera usted sintió que se podían organizar las rutinas acá adentro?**	
Am.E7.155	N: Mire, nosotros siempre hemos tenido como una rutina aquí en la casa, entonces, por ejemplo, que hoy en día quien trabaja será primero, primero se mete a la ducha, después sigue el otro, y el otro. Yo que me	- La organización en el hogar sostuvo el orden

	quedo más tiempo acá, o sea algo más tarde, yo me preocupo hacer cama, que lo otro organizo entonces siempre en ese espacio en ese tiempo yo trabajo mucho así, y cuando los días que me tocaba, era Enrique que se quedaba acá, era Enrique que organizaba todo, entonces siempre era Enrique o yo que nos quedábamos organizando todo, y las niñas en el fondo acá estaban nomás.	cotidiano durante la pandemia.
Am.E7.156	B: Claro, no quedaba de otra.	
Am.E7.157	N: Claro, la universidad y cosas así (…)	- Las actividades educativas fueron consideradas dentro de la dinámica doméstica.
Am.E7.158	**B: ¿Y durante ese tiempo si necesitaba ayuda con las reuniones y todo eso ¿Quién le ayudaba?**	
Am.E7.159	N: ah… la reunión de... ah, no, las niñas.	- El aprendizaje digital fue enseñado por las hijas durante el encierro.
Am.E7.160	**B: ¿Sus hijas?**	
Am.E7.161	N: Sí, sí. Enrique sabe menos que yo.	- El conocimiento digital del marido es menor que el de los demás.
Am.E7.162	**B: ¿Hubo un momento en el encierro que le afectaron emocionalmente o físicamente?**	
Am.E7.163	N: A mí no, pero yo creo que a los demás sí.	- El impacto emocional durante la pandemia fue percibido en otros miembros de la familia.
Am.E7.164	**B: ¿En qué aspecto cree que le pudiesen haber afectado?**	
Am.E7.165	N: O sea, yo me daba cuenta, por ejemplo, a Daniela que le encanta salir, Daniela se sentía muy ahogada y, de hecho, mi hermano nos hacía hacer ejercicio, ponía arriba un computador y nos hacía hacer ejercicio.	- El ejercicio físico funcionó como estrategia de contención durante el encierro.
Am.E7.166	**B: ¿Ejercicio físico?**	
Am.E7.167	N: Sí. O sea, me daba cuenta que ella no quería salir… no podía.	- La pandemia limitó la libertad de movimiento de su hija.

Am.E7.168	N: Ella sí, a mí me duele todas las veces que la noté tan angustiada. O sea, es fuerte… porque ella tú ves que entra, sale, entra, sale y siempre anda moviéndose a todos lados, y yo la notaba en su rostro, como que tengo que salir y no puedo, y uno nota… yo andaba feliz y Enrique también.	- Las restricciones de movilidad intensificaron el malestar emocional de su hija. - La diferencia generacional se evidenció en la manera de enfrentar el encierro.
Am.E7.169	N: Al menos, eso lo que yo vi.	- La perspectiva individual mostró que no todos vivieron la pandemia del mismo modo.
Am.E7.170	**B: Sí y en relación a eso mismo, lo afectivo y los vínculos ¿Cómo vivió la afectividad y los vínculos personales durante la pandemia? ¿Mantuvo contacto con familiares o amigos cercano?**	
Am.E7.171	N: Bueno, nosotros, arriba nos contábamos, los hermanos… los que sabían algo de tecnología y, por ejemplo, nos contábamos con mi mamá, con mi hermana, mi otra hermana con su hija y nos comunicábamos, arriba ahí nos… realmente nos saludábamos.	- Los vínculos familiares se sostuvieron gracias a las plataformas de comunicación digital.
Am.E7.172	**B: ¿Y hacían reuniones seguidas?**	
Am.E7.173	N: No, no muy seguidas. Porque igual costaba como que se juntaran como todos.	- La organización de encuentros digitales resultó complicada entre los integrantes.
Am.E7.174	**B: ¿Cuántos son?**	
Am.E7.175	N: Somos seis hermanos. Entonces entre los hermanos, con los hijos. Muchos, somos muchos.	- La cantidad de integrantes familiares dificultó la organización de reuniones virtuales.
Am.E7.176	**B: ¿Pero lograron hacer alguna reunión?**	
Am.E7.177	N: Sí, varias veces.	- Las reuniones familiares digitales se lograron realizar en diversas ocasiones durante la pandemia.
Am.E7.178	N: Por ejemplo, si había algún cumpleaños, algún santo, nos juntábamos y lo hacíamos.	- Las festividades funcionaron como

		motor para organizar reuniones en línea.
Am.E7.179	**B: ¿Considera que quizás la tecnología jugó un rol fundamental durante la pandemia para sobrellevar la situación?, ¿Percibió cambios en la manera como de expresar sus emociones o los afectos? En relación a la tecnología, ¿Se familiarizó más con el lenguaje digital?**	
Am.E7.180	N: No quedaba de otra, había que hacerlo (…)	- El contexto de crisis sanitaria forzó el aprendizaje y uso de herramientas digitales.
Am.E7.181	N: O sea, para mí fue… fue complejo, porque, por ejemplo, las chicas no se podían conectar porque no tenían internet, ponte tú entonces yo tenía que pedir de forma externa que me hicieran los sueldos, después yo misma revisarlo. Oye, si hay que ir a un error, de repente no tengo tiempo, y el cliente "oye, mándamelo ahora", o sea, para mí ese tipo de cuestiones fue complejo.	- Las dificultades de conectividad generaron sobrecarga laboral.
Am.E7.182	**B: ¿Y todo eso durante la pandemia?, ¿Ese mismo nivel de exigencia?**	
Am.E7.183	N: Sí, por ejemplo, los sueldos, si tú te pagas el día 30, tú no vas a esperar, porque está una pandemia que no te paguen todo lo contrario, o sea "oye, págame luego", entonces no en ese tipo de cuestiones, la parte laboral para mí fue difícil, muy difícil.	- La presión por cumplir con los compromisos laborales aumentó durante la pandemia.
Am.E7.184	**B: ¿Qué sentimiento recuerdas como más intensidad en esos momentos?**	
Am.E7.185	N: Como un estrés, angustia, miedo… estresada. No miedo no, nunca tuve, me da miedo las vacunas eso sí, no puedo negarlo, me da miedo y quien cura también yo vi mucha gente, la gente es muy pobre y vi mucha gente que el mismo caballero, el dueño tiene que verse la vacunación, no pueden trabajar si hay gente que se murió, hay gente que quedó con trombosis, hay gente que no podía mover las piernas, hay gente que quedó en cama, y hay gente que se murió.	- El contexto pandémico generó altos niveles de angustia y estrés. - La desconfianza hacia las vacunas provocó temor adicional. - Las consecuencias adversas en otras personas aumentaron la percepción de riesgo.
Am.E7.186	N: Entonces yo vi todo eso, y eso te da angustia porque a mí, por ejemplo, yo soy más fuerte, y la segunda no me pilla que me pongan, y dije "porque no me voy a poner, y si eso significa que yo no puedo seguir trabajando acá, me voy… yo no me voy a poner una vacuna más" me dijo al menos cuando se	- La experiencia personal intensificó la decisión de no vacunarse. - El uso de mascarilla se aceptó como medida

	acerque a mí porque juraba que uno estaba infectado si no se ponía la vacuna se pone mascarilla, no tuve ningún problema en eso si no andaba con mascarilla.	alternativa frente al rechazo de nuevas dosis. - La angustia aumento frente a la presión social por vacunarse.
Am.E7.187	**B: ¿Hubieron vínculos que se fortalecieron o se debilitaron durante la pandemia?**	
Am.E7.188	N: Por un tema de trabajo no, yo creo que se fortalecieron más porque compartiste mucho más con la familia, nosotros siempre andamos juntos por ahí, y otro por acá entonces teníamos que tomarse el desayuno juntos, almorzar juntos, y eso nos ayudó a compartir también, entonces yo creo que hubo más unión en ese sentido.	- El encierro permitió consolidar vínculos afectivos en el hogar.
Am.E7.189	**B: Ya, se lo tomaron de una manera más positiva bueno, y ya como para ir cerrando un poco y mirando hacia atrás, ¿Qué cosas aprendió en ese transcurso de tiempo que lo considera como importante para el día de hoy?**	
Am.E7.190	N: Si me gustó tener reuniones por aquí también. Aprendí a trabajar desde mi casa, que antes no lo hacía me di cuenta que no era necesario ir a la oficina todos los días, que yo podía usar el mismo sistema y podía revisar todo lo que las chicas hacían, y para mí fue una maravilla eso fue un cambio, pero al 100%.	- El teletrabajo permitió descubrir la viabilidad de trabajar desde la casa. - El cambio hacia lo digital transformo radicalmente la rutina laboral.
Am.E7.191	**B: ¿Afectó en su rendimiento laboral, o en su estado de ánimo?**	
Am.E7.192	N: Mejora, claro, lógico pues si tú tuvieras empresa sabrías lo estresante que es. Imagínate, yo de repente voy para allá dejo el auto afuera los guardias "oye, hay que mirar porque aquí te roban los autos", esto también es una preocupación, o sea, vas a una oficina en la cual tienes que estar un rato, porque tienes que irte, porque el auto no llega, tengo un estacionamiento, tengo una oficina, pero no tengo estacionamiento ahí, no hay estacionamiento. Entonces esas cosas a uno les complican pero aparte no, no yo feliz feliz poder trabajar de la casa, feliz.	- El teletrabajo mejoro el rendimiento laboral reduciendo preocupaciones externas. - El trabajar desde la casa generó satisfacción y alivio.
Am.E7.193	**B: Y si le pudiese dar un consejo a una persona que va a pasar por una situación parecida, supongamos que hay una nueva pandemia, ¿Qué consejo le daría?**	

Am.E7.194	N: Que no es malo estar encerrado un tiempo.	- El aislamiento no siempre representa algo negativo. - El encierro ofrece un momento de pausa necesario.
Am.E7.195	**B: ¿Cómo detenerse?**	
Am.E7.196	N: Como detenerse, mirarse… como tú dices detenerse ser más agradecido, porque yo en mi caso personal tengo una casa enorme, tengo un patio que a lo mejor, por eso no lo sentí, pero yo me imagino no sé, una familia de cuatro personas, seis personas en un departamento o sea, hubiera sido terrible entonces, yo soy muy agradecida… agradecida y creo que no sé, aplicar la tecnología tranquilizarse, darse como un tiempo más y como te digo, para mí me sirvió mil a mil.	- El encierro permitió valorar el espacio personal y la gratitud. - Las condiciones materiales influyeron en la vivencia de la cuarentena. - La tecnología brindó apoyo para sobrellevar el confinamiento con tranquilidad.
Am.E7.197	B: Una experiencia que le ayudó a crecer (…)	
Am.E7.198	N: No a mí de todas maneras, aprendí que no quería, aprendí a usar la tecnología, aprendí a compartir más, a trabajar desde mi casa, que eso es una maravilla, y tener más tiempo para mí también me daba mucho tiempo.	- La pandemia dejo aprendizajes significativos sobre la tecnología y convivencia. - El teletrabajo abrió nuevas posibilidades de organización personal y laboral.
Am.E7.199	B: Le agradezco mucho la conversación, lo que usted compartió aquí es súper importante para las experiencias de las personas mayores que muchas veces no se habla de ese grupo específico.	
Am.E7.200	B: Todo lo que vamos a conversar aquí quedará de forma anónima, y si a usted le gustaría que yo le muestre los resultados del trabajo más adelante sí (…)	
Am.E7.201	N: Me encantaría, por supuesto así que eso, gracias a ti.	- El cierre de la entrevista refleja interés en los resultados de la investigación.
Am.E7.202	B: Gracias.	

Anexo N° 17: Transcripción Entrevista N° 8

FICHA DE TRABAJO Muestra N° 8

4) Antecedentes Generales

a) Nombre: Solange Naranjo.

b) Actividad: Jubilada

c) Edad: 71 años.

d) Comuna de Residencia: San Miguel.

5) Antecedes de Investigación

a) Fecha: 10 de Agosto, 2025 **Hora:** 15:41 PM. **Sector:** San Ignacio.

b) Observaciones:

6) Transcripción Entrevista

a) Nomenclatura

Frase incompleta, por ruido o mala pronunciación.	(…)
Pausa	…
Entrevistador	B (Benjamín)
Entrevistado	S (Solange)

b) Texto

N°	Entrevista	UMS
Am.E8.1	**B: Para comenzar le quiero preguntar: ¿Cómo fueron o cómo recuerda usted más o menos los primeros días de pandemia?**	
Am.E8.2	S: Mira la pandemia para mí fue atroz, fue algo o sea espantoso… pesco a todo el mundo.	- La pandemia representó una experiencia atroz o terrible. - El virus afectó a toda la población.
Am.E8.3	S: Y de ahí, o sea no te digo más porque no salí nunca más a la calle.	- La rutina cotidiana fue interrumpida de manera abrupta. - El confinamiento impidió la libre circulación por la calle.

Am.E8.4	**B: Cuando comenzaron el confinamiento, ¿Cómo supo que se tenía que encerrar? ¿Cómo le llegó esa información?**	
Am.E8.5	S: Me enteré cuando se hablaron de que había llegado una pandemia. Por la tele…	- La televisión alertó sobre la llegada de la pandemia.
Am.E8.6	**B: ¿Por la tele se informaba principalmente?**	
Am.E8.7	S: Yo generalmente por la tele (…)	- La información circulaba principalmente a través de los medios televisivos. - La televisión entregaba la información habitual durante la pandemia.
Am.E8.8	**B: Y durante ese período, ¿usted estaba sola o con más personas?**	
Am.E8.9	S: En la casa… nunca más salí.	- El hogar se transformó en el único espacio habitable.
Am.E8.10	B: ¿Pero vivía con más gente?	
Am.E8.11	S: No, ósea con la Carola nomás…	- El círculo social se limitó a una sola persona.
Am.E8.12	B: ¿Con su hija?	
Am.E8.13	S: Sí, los tres con mi otro hijo.	- El núcleo familiar actuó como soporte durante la pandemia.
Am.E8.14	B: ¿Con los tres vivía acá?	
Am.E8.15	S: Sí.	
Am.E8.16	**B: ¿Y de qué manera sintió que el encierro cambió su rutina?**	
Am.E8.17	S: Cambió mucho, porque yo salía.	- La pandemia modificó el estilo de vida. - La cotidianidad previa se alteró dado el contexto sanitario.
Am.E8.18	S: Yo salía a visitar amigas, trabajaba (…)	- Las actividades sociales y laborales

		eran habituales antes del confinamiento.
Am.E8.19	B: ¿En qué trabajaba?	
Am.E8.20	S: Frente al consultorio que está aquí, el Exequiel González… cuando estaba aquí.	- El entorno barrial formaba parte de la vida cotidiana. - Las interacciones con el espacio cercano era habitual en su rutina.
Am.E8.21	S: Iba a vender productos, compraba y vendía.	- Los ingresos provenían de la compraventa de productos. - El comercio informal permitió el sustentico económico previo a la pandemia.
Am.E8.22	B: Y luego con la pandemia… ¿eso terminó?	
Am.E8.23	S: Sí, se acabó todo.	- La pandemia dio término a actividades comerciales. - Los ingresos fueron alterados dado el contexto sanitario.
Am.E8.24	B: ¿Y cómo pudo resolver el conseguirse plata para el día a día?	
Am.E8.25	S: Entre a la municipalidad… fui a la municipalidad. Pedí una pensión y me dieron una pensión de sobrevivencia.	- Las gestiones municipales permitieron el acceso a pensiones.
Am.E8.26	B: ¿Y esa gestión la hizo directamente con la municipalidad?	
Am.E8.27	S: Me la hizo una… una… ay, ¿cómo se llama…?	- El trámite fue asistido por personal municipal
Am.E8.28	S: ¿Cómo se llaman estás personas… estos personajes de la municipalidad?	
Am.E8.29	B: ¿Una asistente social?	
Am.E8.30	S: No, no diputada ni… asistente social.	
Am.E8.31	B: ¿Un concejal?	
Am.E8.32	S: ¡Eso! Un concejal.	- El apoyo institucional permitió el acceso a

		beneficios previsionales.
Am.E8.33	S: Ellos me hicieron el trámite, y me llevó a la muni. De ahí me dieron el pase, el visto bueno.	- El municipio aprobó el beneficio entregado.
Am.E8.34	B: Entiendo.	
Am.E8.35	B: Bueno, antes me contaba que usted acostumbraba a visitar lugares, como su trabajo o ir a ver amigas, ¿eso durante el encierro cambió mucho?	
Am.E8.36	S: Sí, eso cambió mucho en el encierro. Yo me encerré.	- El encierro transformó drásticamente la rutina.
Am.E8.37	**B: ¿Y cómo recuerda esa sensación de encierro?**	
Am.E8.38	S: Al principio mal, mal mal, porque estaba acostumbrada a moverme. Pero después me acostumbre, con el pasar de los años me acostumbre (…)	- La adaptación al encierro generó complejidades en un principio. - El tiempo permitió la costumbre al nuevo contexto.
Am.E8.39	**B: ¿Y qué le ayudó para poder acostumbrarse al encierro?**	-
Am.E8.40	S: En mi casa mira… me entretenía, tejo, juego en el celular…	- Las actividades domésticas modificaron el espacio para la entretención.
Am.E8.41	B: ¿Y qué juega en el celular?	
Am.E8.42	S: Hay juegos ahí (…)	- Los aparatos tecnológicos son integrados a las prácticas cotidianas de entretención.
Am.E8.43	B: ¿Pero cuáles juega usted?	
Am.E8.44	S: Haber… como te digo… ¿cómo te muestro…?	- Los juegos evidencian el uso cotidiano del celular como herramienta de entretenimiento.
Am.E8.45	S: Mira tengo estos juegos.	- Los juegos evidencian el uso cotidiano del celular como herramienta de entretenimiento.

Am.E8.46	B: Aaaa… entiendo. Y con esos juegos se entretenía.	
Am.E8.47	S: Sí.	- La entretención digital entregó una alternativa de distracción durante el encierro.
Am.E8.48	**B: ¿Y el celular lo utiliza principalmente para jugar?**	
Am.E8.49	S: Sí, principalmente para entretenerme.	- El uso del celular se concentró en actividades de entretenimiento.
Am.E8.50	**B: ¿Y alguna vez ha intentado utilizar otras aplicaciones?**	
Am.E8.51	S: No.	- El uso digital se restringe a funciones ya previamente conocidas.
Am.E8.52	B: ¿No?	
Am.E8.53	S: Ninguna.	- El uso de aplicaciones se limitó al uso habitual que se le daba.
Am.E8.54	B: ¿Por qué?	
Am.E8.55	S: Porque tengo desconfianza.	- La desconfianza ante lo desconocido limitó la experiencia digital.
Am.E8.56	B: ¿Sí?	
Am.E8.57	S: Sí, yo desconfió.	- La exploración digital se condicionó por el riesgo constante.
Am.E8.58	B: ¿De qué cosa?	
Am.E8.59	S: De todo, porque pueden haber estafas. Desconfió por lo mismo, no utilizo nada más.	- Los engaños digitales alimentaron la percepción de inseguridad ante nuevas aplicaciones.
Am.E8.60	B: ¿Y para llamados?	
Am.E8.61	S: Tampoco. Porque tengo problemas de oído y por el celular no escucho bien.	- Las dificultades auditivas limitaron el uso del celular.

Am.E8.62	B: Entiendo. ¿Y con su familia se contacta por el celular? Me había comentado que tiene una hija.	
Am.E8.63	S: Sí, la Caro.	- La hija se identificó como su vínculo principal dentro de su red familiar.
Am.E8.64	B: ¿Y con ella se comunica?	
Am.E8.65	S: No, ósea por WhatsApp.	- La comunicación con sus cercanos se realizó mediante aplicaciones de mensajería instantánea.
Am.E8.66	B: Aaa entonces tiene WhatsApp. Entiendo.	
Am.E8.67	S: Sí, pero es lo único que entiendo.	- La comprensión de herramientas digitales se limitó a una sola aplicación.
Am.E8.68	B: Más o menos.	
Am.E8.69	S: Sí.	- El acceso a las herramientas digitales se restringió estrictamente a lo necesario para comunicarse.
Am.E8.70	B: Que tiene que ver con la comunicación en el fondo.	
Am.E8.71	S: Claro, y en lo demás… soy nula.	- El entorno digital es percibido como inentendible o inaccesible.
Am.E8.72	B: Claro… se entiende, está bien.	
Am.E8.73	B: Bueno. Ahora volviendo al tema de la desconfianza, siendo un tema súper presente en la relación entre los adultos mayores y la tecnología…	
Am.E8.74	S: Sipo…	
Am.E8.75	B: La integración de ella fue algo medio forzoso…	
Am.E8.76	S: Incluso hay muchas cosas que veo y no estoy de acuerdo… no estoy conforme.	- El uso actual de la tecnología generó inconformidad. - La tecnología en la vida cotidiana generó

		tensiones con las ideas propias.
Am.E8.77	S: Por ejemplo; el uso del celular en los colegios. No estoy de acuerdo con eso.	- Las prácticas digitales en contextos escolares son consideradas como inapropiados.
Am.E8.78	B: ¿De qué manera cree que influye?	
Am.E8.79	S: La educación tampoco es buena ahora, la educación antigua era buena. Ahora empeoró mucho.	- El modelo educativo actual es visto como inferior frente a la educación tradicional.
Am.E8.80	B: ¿Y usted cree que, a lo mejor con la tecnología, en vez de facilitar el aprendizaje lo entorpeció?	
Am.E8.81	S: Puede ser que ayude, pero es que muchos… no se en tu caso cuando estudiaste tú, pero lo usan para hacer puro chateo, puras leseras… se olvidaron de los deportes. Yo digo que esto –el celular- causó daño.	- El celular es percibido como un elemento distractor y dañino. - El uso recreativo del celular reemplazó las actividades deportivas o sociales.
Am.E8.82	S: Por lo menos en los colegios y con los estudiantes.	- El impacto negativo del celular se evidenció en los espacios escolares.
Am.E8.83	B: Claro, y con la educación sobre cómo utilizar el teléfono.	
Am.E8.84	S: Antes se practicaba deportes, cuando esto no existía habían muchas entretenciones. Ahora no… no las hay. Ósea se dedican a utilizar el celular para puras estupideces.	- Le tecnología desplazó al deporte como actividad de entretención.
Am.E8.85	S: ¿Sí o no?	
Am.E8.86	B: Ja ja ja si, lo he presenciado en muchas ocasiones y es una lucha constante.	
Am.E8.87	S: Sí…	- La percepción sobre la tecnología representa un desafío generacional constante.
Am.E8.88	B: Por lo mismo intento transmitir que su uso sea para su propio beneficio, y que intenten darle un uso más de herramienta.	
Am.E8.89	S: Claro, que sea una herramienta.	- La tecnología debe orientarse hacía un uso

		funcional y provechoso.
Am.E8.90	S: Mira, yo por eso no me meto en cuestiones. Conocí a una niña, en esa época tenía 12 años, usaba el celular para puras leseras. Se metió en no sé dónde y se metió en una cuestión que no podía salir (…)	- El acceso temprano de menores a internet presenta riesgos negativos.
Am.E8.91	S: Trataba de salir y no podía, era como una brujería… no podía salir de ahí. Y no sé qué hizo la mamá para sacarla. Pero la niña quedó asustada. Pero, ella siguió metiéndose en estupideces.	- La experiencia digital generó miedos.
Am.E8.92	**B: Oiga y… ¿cómo ha sido su experiencia con la tecnología antes de aprender a utilizar el celular? ¿Tuvo experiencia previa?**	
Am.E8.93	S: No, con nada. Me dediqué solo a lo que es el deporte.	- El deporte presente como alternativa en la rutina diaria.
Am.E8.94	B: ¿Y en el deporte, tampoco implementó el uso de tecnologías?	
Am.E8.95	S: No, tampoco.	- La tecnología no fue incorporada en el deporte.
Am.E8.96	B: Entiendo.	
Am.E8.97	**B: ¿Y cuál es el aparato tecnológico que utiliza con más frecuencia en la casa? Puede ser el celular, televisión, radio, etc.**	
Am.E8.98	S: La tele…	- La televisión se posicionó como el dispositivo preferente.
Am.E8.99	B: ¿Ve harta tele?	
Am.E8.100	S: Sí.	- El consumo televisivo fue regular durante el encierro.
Am.E8.101	B: ¿Cuántas horas al día?	
Am.E8.102	S: No todo el día. Generalmente veo las noticias. Cuando no hay la apago, o dejo algún que otro programa que me gusta.	- Los programas informativos captaron mayor preferencia.
Am.E8.103	B: Información y entretención.	
Am.E8.104	S: Claro.	- La televisión cumplió con las funciones de informar y entretener.

Am.E8.105	**B: Y durante ese periodo que estuvimos de encerrados en pandemia. ¿Tuvo dificultad para acceder a la información oficial que aparecía? Por ejemplo: la cifra de contagiados, las restricciones de movilidad. ¿Esa información por donde la recibía?**	
Am.E8.106	S: Lo veía por la tele.	- La televisión transmitió la información oficial durante la pandemia.
Am.E8.107	B: Por la tele directamente…	
Am.E8.108	S: Sí, yo solamente me informaba por la tele.	- El único medio de información utilizado fue la televisión.
Am.E8.109	**B: ¿Y qué le generaba eso que veía en la tele?**	
Am.E8.110	S: Me generaba susto, mucho terror. Porque se podía contagiar uno de cualquier forma. Por eso te digo, no salí más.	- La información que circulaba generó miedo ante el riesgo de contagio.
Am.E8.111	S: Yo dije, salgo a la calle y me contagio. Porque tú no sabes con quien te vas a topar.	- La percepción del espacio público se transformó en una amenaza de contagio.
Am.E8.112	B: Claro, y en ese entonces tampoco había información segura respecto a lo que pasaba.	
Am.E8.113	S: Sí, y en cualquier parte te podías contagiar. Entonces como quien dice, me encerré.	- La incertidumbre sanitaria obligó el encierro voluntario.
Am.E8.114	B: ¿Y esa sensación de encierro le provocó algún malestar?	
Am.E8.115	S: Al principio. Pero ya después no, me acostumbré.	- La adaptación al encierro se dio de manera progresiva.
Am.E8.116	B: Después se fue acostumbrando y hoy en día…	
Am.E8.117	S: Hoy ya estoy acostumbrada a estar en la casa.	- El hogar se convirtió en un espacio seguro y habitual.
Am.E8.118	B: ¿Sí?	
Am.E8.119	S: Sí. Ya no tengo problema, ninguno.	- La rutina post-encierro no significó mayores complicaciones.

Am.E8.120	B: Ósea que realmente significó un cambió en su rutina para siempre.	
Am.E8.121	S: Sí, cambió de golpe.	- La pandemia provocó un cambio repentino en los hábitos diarios.
Am.E8.122	**B: ¿Y usted siente alguna motivación por aprender a utilizar otras herramientas del celular?**	
Am.E8.123	S: A estas alturas ya no me llama la atención nada.	- La motivación por aprender desapareció con el pasar del tiempo.
Am.E8.124	B: ¿Nada?	
Am.E8.125	S: No, nada.	- El desinterés abarcó todos los aspectos relacionados con lo digital.
Am.E8.126	B: ¿Y la idea de poder conectarse con el mundo digital no le llama la atención?	
Am.E8.127	S: No porque si alguien quiere saber de mí, me puede llamar al teléfono fijo. Allá está en la mesita.	- La comunicación se dio exclusivamente a través del teléfono fijo. - El contacto personal se mantuvo sin necesidad del entorno digital.
Am.E8.128	B: Genial, ¿y acá tienen conexión a internet?	
Am.E8.129	S: Sí, lo utiliza mi hija para su trabajo. Yo soy nula con el resto.	- La conexión a internet es utilizada exclusivamente para fines laborales.
Am.E8.130	**B: Durante ese período que estuvimos encerrado ¿utilizaba en celular?**	
Am.E8.131	S: No.	
Am.E8.132	B: Ni para jugar.	
Am.E8.133	S: A eso sí.	- La entretención digital fue la única función utilizada en el celular.
Am.E8.134	**B: ¿Y sentía que esa entretención que le podía dar el celular era suficiente para sentirse un poco más acompañada?**	

Am.E8.135	S: Sí, harto.	- La interacción con los juegos alivió la soledad del encierro.
Am.E8.136	S: Sí esta cuestión tiene muchas herramientas, pero yo no entiendo ninguna.	- El celular es percibido como una herramienta compleja e incomprensible. - Las funciones del dispositivo resultaron inaccesibles.
Am.E8.137	B: Pero las que sabe, son las que se maneja y no necesita más…	
Am.E8.138	S: Claro, me quedo con el WhatsApp y con los juegos.	- La experiencia digital se limitó a las herramientas previamente conocidas.
Am.E8.139	**B: Y durante el encierro, ¿cómo se organizaba con el abastecimiento de alimentos, medicamentos, etc.?**	
Am.E8.140	S: Mi hija veía eso.	- Las necesidades primarias fueron gestionadas por un miembro familiar.
Am.E8.141	B: ¿Usted nunca tuvo la necesidad de salir?	
Am.E8.142	S: No.	- La movilidad en el exterior fue evitada durante la pandemia.
Am.E8.143	B: ¿Y los trámites que uno tiene que hacer a veces?	
Am.E8.144	S: Todo lo hacía la Carolina.	- Las gestiones administrativas fueron delegadas a un familiar.
Am.E8.145	B: Entonces es muy importante su hija en su día a día.	
Am.E8.146	S: Es que generalmente es ella la que comanda todo, ella maneja todo.	- La administración del hogar recayó en la hija.
Am.E8.147	B: ¿Y siempre ha sido así?	
Am.E8.148	S: Sí, siempre.	- La dependencia hacia la hija ha sido una constante en la dinámica familiar.

Am.E8.149	S: Incluso mi pensión se la paso a ella. Porque ella es la que sabe. Ella me compra todos los medicamentos, entonces es injusto que yo me quede con mi pensión, y digo para que… si es ella la que ve todo.	- La administración financiera fue delegada a la hija.
Am.E8.150	B: Claro, claro.	
Am.E8.151	**B: ¿Y sintió que cambió la manera en que habitaba su casa cuando se encerró? Me refiero a que lugares empezó habitar más o menos que antes.**	
Am.E8.152	S: Acá en el comedor, haciendo cosas. Y el patio de vez en cuando, salía al jardín a tomar aire. Ósea aquí nomás, no necesitaba salir.	- El encierro reconfiguró el uso del espacio doméstico hacia el comedor y el patio.
Am.E8.153	**B: ¿Y recuerda cómo percibía su entorno, como el barrio o los vecinos, durante el encierro?**	
Am.E8.154	S: Para mí fue loco… porque toda la gente andaba como loca. La gente tenía miedo, andaba acelerada (…)	- La población mostró reacciones aceleradas y temerosas frente a la pandemia.
Am.E8.155	S: Así que no… además que muchos vecinos se encerraron.	- El entorno barrial optó por el encierro como estrategia de protección.
Am.E8.156	**B: ¿Sintió que la vida de barrio se vio afectada?**	
Am.E8.157	S: Sí, antes uno se comunicaba con algunos vecinos. Ahora es bien difícil. Yo llevó hartos años viviendo por acá y he visto de todo. Gente nueva que llega, gente que se va, ósea yo aparte de una vecina que tengo, no tengo más contacto. Porque la gente no se ve.	- La interacción barrial disminuyó drásticamente tras la pandemia.
Am.E8.158	B: ¿Y antes de la pandemia era distinto?	
Am.E8.159	S: Sí, había contacto.	- El contacto con vecinos era habitual antes del encierro.
Am.E8.160	B: ¿Y usted participaba de alguna organización barrial, como junta de vecinos, agrupación de adultos mayores, etc.?	
Am.E8.161	S: No, nada de eso.	- Las instancias barriales no fueron parte de las actividades cotidianas.
Am.E8.162	B: Súper.	

Am.E8.163	B: Bueno ahora me gustaría que retomáramos el tema de la información (…)	
Am.E8.164	**B: Respecto a la información oficial que circulaba sobre los contagios, restricciones de movilidad, procesos de vacunación, traslados a residencias sanitarias, etc. ¿Esa información lograba llegar a usted de manera clara y directa? ¿Entendía lo que estaba pasando afuera?**	
Am.E8.165	S: No, yo lo encontraba absurdo. Yo decía está bien, uno a la pandemia le teme, pero yo decía porque encerrarse, porque cambiar en ese momento.	- Las medidas sanitarias fueron percibidas como exageradas. - El confinamiento fue catalogado como desproporcionado.
Am.E8.166	B: Claro, limitantes que antes no teníamos con otras enfermedades.	
Am.E8.167	S: Sí, y yo creo que todo eso se hizo por miedo a contagiarse.	- Las restricciones impuestas se relacionaron directamente con el temor.
Am.E8.168	B: A claro, lógico.	
Am.E8.169	S: Gracias a dios aquí nadie se contagió.	- El hogar permaneció libre de contagios durante la pandemia.
Am.E8.170	B: ¿No hubieron contagiados en la casa?	
Am.E8.171	S: No, nadie.	- La prevención funcionó como un mecanismo efectivo frente a los contagios.
Am.E8.172	B: Todos se cuidaron entonces.	
Am.E8.173	S: Sí, todos nos cuidamos aquí. Si había que salir… bueno yo no, porque estaba en la casa. Pero la Carola salía con mascarilla, donde iba con mascarilla, mascarilla y más mascarilla.	- Las salidas estuvieron marcadas por medidas sanitarias estrictas. - El uso de mascarillas fue constante durante la pandemia.
Am.E8.174	B: ¿Y no compartían con más gente?	
Am.E8.175	S: No, con nadie. Solo cuando ella iba a su pega o salía. Pero nadie más… y bueno el metro, eso era lo que más miedo me daba. Pero gracias a dios a ninguno le paso nada.	- El contacto social fue restringido únicamente a salidas laborales. - Los espacios públicos, como el metro,

		generaron temor por el riesgo de contagio.
Am.E8.176	B: Que bueno.	
Am.E8.177	S: Porque uno se cuidó, ósea también había que cuidarse.	- La prevención personal fue asumida como una responsabilidad colectiva en el hogar.
Am.E8.178	**B: ¿Podríamos decir que usted tenía plena consciencia de lo que pasaba? ¿Alguna vez sintió una desconfianza hacía la información oficial que circulaba? Por ejemplo sobre las vacunas, la cantidad de muertos… ¿Usted nunca lo cuestionó?**	
Am.E8.179	S: Ósea yo siempre me lo cuestionaba… decía: ¿será verdad o mentira? A veces uno no cree en cosas que dicen en la tele, a veces yo digo que son inventos o que quieren… a ver… a ver cómo te lo explico (…)	- La información entregada por televisión generó dudas respecto a su veracidad.
Am.E8.180	B: ¿Cómo controlarnos quizás?	
Am.E8.181	S: O quieren cambiar la idea que uno tiene. No sé… yo a veces pienso que te quieren manejar.	- Los medios de comunicación fueron asociados con intentos de manipulación. - El contenido informativo generó la sensación de control hacia la población.
Am.E8.182	B: Entiendo, y por lo mismo uno siente esa sensación de control por parte de los medios oficiales, de los grupos de poder. Pero aun así, dentro de su reflexión, sentía un temor hacía la enfermedad… hacía lo que ocurría. Por lo tanto, había una idea de que lo que pasaba si era real…	
Am.E8.183	S: Sí.	- La gravedad de la pandemia fue aceptada a pesar de las dudas sobre la información que circulaba.
Am.E8.184	**B: ¿Qué cree que reforzaba esa idea de creer que era real?**	
Am.E8.185	S: No sé yo… mira, yo me pongo en el caso de que esto fue en Japón (…)	- El origen del virus fue vinculado a sucesos internacionales.

Am.E8.186	B: En China.	
Am.E8.187	S: China, Japón (…) Yo creí en el doctor que murió.	- La historia del médico reforzó la percepción de temor.
Am.E8.188	B: Creo haber escuchado sobre ese doctor.	
Am.E8.189	S: Sí, y el descubrió el virus pues (…)	- El origen del virus fue atribuida a un descubrimiento médico.
Am.E8.190	S: Y ahí me surge la pregunta… ¿Quién esparció el virus?	- La expansión del virus fue interpretado como un hecho dudoso.
Am.E8.191	S: Al médico no le creían, y murió por culpa del virus. Yo creo que fue algún descuido, o alguien lo hizo a propósito… esas son las dos dudas que tengo.	- La muerte del médico generó teorías sobre un origen accidental o manipulado del virus.
Am.E8.192	B: Claro, y bueno así se relaciona con lo que hablamos, porque si bien la enfermedad fue real, por qué no nos quieren decir cómo se originó, como se propago… y eso genera desconfianza hacia quienes nos gobiernan.	
Am.E8.193	S: Claro. La enfermedad es real, porque se esparció por todo el mundo.	- La circulación global del virus validó su impacto sanitario.
Am.E8.194	B: Así es, pero de todas formas hay gente que dice que si bien fue real, no eran tan fuerte como decían que era.	
Am.E8.195	S: No, si era fuerte.	- La enfermedad fue percibida como severa y peligrosa.
Am.E8.196	B: ¿Y cómo tomaba consciencia de que era fuerte?	
Am.E8.197	S: Me enteraba de lo que decían de los contagiados, de las muertes (…)	- Las cifras sobre contagios y muertes fortalecieron la percepción de riesgo sanitario.
Am.E8.198	B: Entiendo. Bueno, usted me contaba que la forma de vivir acá en su casa no cambió mucho.	
Am.E8.199	S: No, no cambió.	- La rutina doméstica no se modificó durante el confinamiento.
Am.E8.200	B: Ya, se mantuvo. Incluyendo también cosas que no hacía antes.	

Am.E8.201	S: Sí.	- Las nuevas prácticas no transformaron la vida cotidiana.
Am.E8.202	**B: En el aspecto afectivo y sus vínculos más personales. ¿Utilizó el teléfono para poder comunicarse con otros familiares?**	
Am.E8.203	S: No.	- El teléfono no fue utilizado como vía de comunicación con otros vínculos cercanos.
Am.E8.204	B: ¿O con otros amigos/as para saber de ellos?	
Am.E8.205	S: No, nadie.	- Las relaciones sociales se redujeron completamente durante el encierro.
Am.E8.206	**B: ¿Siente que la tecnología puede cumplir un rol de acompañamiento?**	
Am.E8.207	S: Sí.	- La tecnología fue reconocida como posible herramienta de acompañamiento emocional. - Los dispositivos digitales fueron considerados para el acompañamiento emocional.
Am.E8.208	**B: ¿Y se siente parte de este mundo digital?**	
Am.E8.209	S: No.	- La identidad digital fue percibida como ajena. - El entorno virtual no fue asumido como un espacio propio.
Am.E8.210	**B: ¿Qué sentimientos o emociones relaciona a la pandemia?**	
Am.E8.211	S: Pucha, yo me mantuve normal. Expectante a lo que pasara.	- La incertidumbre fue enfrentada con calma y observación.
Am.E8.212	**B: Entiendo, y sobre el uso del teléfono. ¿Ha sentido alguna vez frustración o satisfacción al utilizarlo?**	

Am.E8.213	S: Sí, felicidad.	- Las herramientas de entretenimiento digital generaron satisfacción.
Am.E8.214	B: ¿Por qué?	
Am.E8.215	S: Cuando juego, me meto ahí, me distraigo y me olvido de todo.	- Los juegos digitales ayudaron a la distracción y bienestar emocional.
Am.E8.216	B: Que entretenido, ¿Qué tipo de juegos le gustan?	
Am.E8.217	S: Los de puzles.	- Las actividades mentales digitales ofrecieron entretención personal.
Am.E8.218	B: Que bacán, a mi abuela también le gustan.	
Am.E8.219	S: Sí, y me entretengo (…)	- La entretención digital formó parte de la rutina doméstica.
Am.E8.220	B: Que buena, pero entonces igual se maneja con el uso del celu.	
Am.E8.221	S: Pero en eso nomás…	- Las habilidades digitales fueron limitadas exclusivamente a juegos y mensajerías.
Am.E8.222	B: Bueno, pero por algo se empieza. Algo es algo.	
Am.E8.223	B: Yo creo que con esto estamos bien señora Solange. Quiero agradecerle de corazón su tiempo y disponibilidad para atenderme y responder estas preguntas.	
Am.E8.224	S: No está bien. Cualquier cosa que se te ofrezca, vienes nomás.	
Am.E8.225	B: Muchas gracias.	

Anexo N° 18: Unidades Tendenciales

UMS TENDENCIALES

E.1	E.2	E.3	E.4

La pandemia alteró la normalidad social y personal	La pandemia generó miedo, angustia, inseguridad, soledad y vulnerabilidad	La pandemia alteró la normalidad social y personal	La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar
Los protocolos sanitarios limitaron la vida cotidiana	Las redes de apoyo apoyaron con el cuidado y la compañía	La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar	Las tecnologías digitales facilitaron la comunicación y el acceso a información
La pandemia impulsó el aprendizaje digital	La sobreinformación y las contradicciones generaron desconfianza hacia los medios oficiales y las vacunas	La crisis informativa generó escepticismo hacia los medios oficiales y promovió el consumo de información en redes y medios alternativos	La pandemia alteró la normalidad social y personal
La crisis informativa generó escepticismo hacia los medios oficiales y promovió el consumo de información en redes	El contagio obligó a cumplir protocolos estrictos de aislamiento y cuidado	Los protocolos sanitarios limitaron la vida cotidiana	Las restricciones de movilidad y los protocolos sanitarios regularon las prácticas sociales y reforzaron la sensación de vigilancia
El encierro reconfiguró y revalorizó la manera de habitar los espacios	La tecnología permitió el contacto social, el acceso a información y continuar con actividades diarias	La tecnología facilitó la comunicación y generó preocupación por sus efectos negativos en la comunicación y la salud	La crisis informativa generó escepticismo hacia los medios oficiales y promovió el consumo de información en redes y medios alternativos
La pandemia generó emociones de encierro, angustia, miedo y soledad, aunque la atención médica brindó tranquilidad	La pandemia enseñó a fortalecer lazos y a reconocer la relevancia del acompañamiento	La pandemia impulsó el autocuidado y evidenció la vulnerabilidad frente a la enfermedad	La pandemia impulsó el autocuidado y la prevención de enfermedades
La pandemia intensificó los vínculos digitales	La pandemia alteró la normalidad social y personal	La desigualdad económica condicionó el acceso a tecnología e información	La brecha digital fue superada gracias al apoyo intergeneracional, facilitando el uso de tecnologías

La edad condicionó la incorporación a la tecnología	La pandemia modificó las rutinas diarias a través de protocolos sanitarios	El desarrollo de las vacunas generó desconfianza y sospechas sobre intereses económicos	La pandemia generó miedo, angustia, inseguridad, soledad y vulnerabilidad
La pandemia evidenció prácticas de conveniencia institucional y utilización de recursos con fines económicos y políticos	La edad limitó el aprendizaje tecnológico	La edad dificultó la adaptación digital	El desarrollo de las vacunas generó desconfianza y sospechas sobre intereses económicos
			La desigualdad económica condicionó el acceso a tecnología e información

E.5	E.6	E.7	E.8
La tecnología permitió el contacto social y continuar con actividades diarias	La tecnología facilitó la comunicación y el trabajo	La tecnología facilitó la comunicación y el trabajo	La televisión se consolidó como la principal fuente de información durante la pandemia.
La brecha digital fue superada gracias al apoyo intergeneracional, facilitando el uso de tecnologías	La pandemia generó miedo, angustia, inseguridad, soledad y vulnerabilidad	La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar	La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar.
La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar	La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar	La pandemia exigió compatibilizar el trabajo remoto con la vida doméstica	La percepción de riesgo reforzó el encierro voluntario y el temor al contagio.
Las redes de apoyo barriales y familiares sostuvieron la vida cotidiana	La pandemia alteró la normalidad social y personal	La pandemia alteró la normalidad social y personal	El uso de herramientas digitales se restringió al uso de funciones previamente conocidas.
La pandemia impulsó el autocuidado y la	La pandemia impulsó el autocuidado y la prevención de enfermedades	La brecha digital fue superada gracias al apoyo intergeneracional,	La desconfianza tecnológica restringió la posibilidad de explorar

prevención de enfermedades		facilitando el uso de tecnologías	nuevas herramientas digitales.
La pandemia generó miedo, angustia, inseguridad, soledad y vulnerabilidad	Las restricciones de movilidad y los protocolos sanitarios regularon las prácticas sociales y reforzaron la sensación de vigilancia	Las restricciones de movilidad y los protocolos sanitarios regularon las prácticas sociales y reforzaron la sensación de vigilancia	El apoyo familiar estructuró las gestiones cotidianas, emocionales y económicas durante la pandemia.
Las restricciones de movilidad y los protocolos sanitarios regularon las prácticas sociales y reforzaron la sensación de vigilancia	Los medios de comunicación construyeron percepciones sobre la pandemia, provocando sobreinformación y miedo colectivo	La pandemia generó miedo y angustia, pero también permitió la gratitud y el reconocimiento de lo positivo	La vida social y barrial se redujo al mínimo, deteriorando la percepción del entorno cercano.
Los medios de comunicación construyeron percepciones sobre la pandemia, provocando sobreinformación y miedo colectivo	Las redes de apoyo barriales y familiares sostuvieron la vida cotidiana	Las reflexiones finales resaltan la calma y la gratitud	La entretención digital disminuyó la sensación de encierro y soledad.
La pandemia alteró la normalidad social y personal	La brecha digital fue superada gracias al apoyo intergeneracional, facilitando el uso de tecnologías	Los medios de comunicación construyeron percepciones sobre la pandemia, provocando sobreinformación y miedo colectivo	
La inseguridad digital motivó a educarse en prevención de fraudes y reforzar el cuidado de datos personales	La inseguridad digital motivó a educarse en prevención de fraudes y reforzar el cuidado de datos personales	La pandemia reforzó el autocuidado y la prevención de enfermedades	
La obligatoriedad de las vacunas generó desconfianza hacia las autoridades de salud	El desarrollo de las vacunas generó desconfianza y sospechas sobre intereses económicos	Las redes de apoyo barriales y familiares sostuvieron la vida cotidiana	

	Las políticas públicas contribuyeron a disminuir los efectos de la pandemia	La obligatoriedad de las vacunas generó desconfianza hacia las autoridades de salud	
	Las experiencias laborales y formativas facilitaron el aprendizaje digital	Las políticas locales apoyaron al bienestar de los vecinos durante la crisis	
	Las reflexiones finales invitan a mantener el optimismo y la fe	La inseguridad digital motivó a educarse en prevención de fraudes y reforzar el cuidado de datos personales	

UMS Tendenciales	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	E.7	E.8
La pandemia alteró la normalidad social y personal	Alta	Media	Alta	Alta	Media-Baja	Alta	Alta	Alta
La pandemia modificó la vida cotidiana y transformó la convivencia familiar			Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
La tecnología facilitó la comunicación, el trabajo y la continuidad de actividades	Alta	Media-Alta	Media-Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Media
La brecha digital fue superada gracias al apoyo intergeneracional	Baja	Baja	Baja	Media	Alta	Media	Media-Alta	Media
La pandemia generó miedo, angustia, inseguridad, soledad y vulnerabilidad	Media	Alta		Media-Baja	Media	Alta	Media-Alta	Media-Alta
Las restricciones de movilidad y los protocolos sanitarios regularon las prácticas sociales y	Alta	Media-Baja	Media-Alta	Media-Alta	Media	Media-Alta	Media-Alta	

reforzaron la sensación de vigilancia								
La crisis informativa generó escepticismo hacia los medios oficiales y promovió el consumo de información en redes y medios alternativos	Media-Alta	Alta	Alta	Media-Alta	Media-Baja	Media	Media	Alta
La pandemia impulsó el autocuidado y la prevención de enfermedades			Media	Media	Media-Alta	Media-Alta	Media	Media-Alta
Las redes de apoyo barriales y familiares sostuvieron la vida cotidiana		Alta			Media-Alta	Media	Media-Baja	
El desarrollo y obligatoriedad de las vacunas generó desconfianza y sospechas sobre intereses económicos y políticos	Baja	Alta	Media-Baja	Baja	Baja	Media-Baja	Media-Baja	
La desigualdad económica condicionó el acceso a tecnología e información			Media	Baja				
La inseguridad digital motivó a educarse en prevención de fraudes y reforzar el cuidado de datos personales					Baja	Media-Baja	Baja	
La edad dificultó la adaptación digital y limitó el aprendizaje tecnológico	Baja	Baja	Baja					
Las políticas públicas y programas sociales contribuyeron a mitigar los efectos de la pandemia						Baja	Baja	

Las experiencias laborales y formativas facilitaron el aprendizaje digital						Baja		
Las reflexiones finales resaltaron la gratitud, el optimismo y la resiliencia como aprendizajes de la pandemia		Media				Baja	Media	
La pandemia evidenció prácticas de conveniencia institucional y utilización de recursos con fines económicos y políticos	Baja							
La pandemia exigió compatibilizar el trabajo remoto con la vida doméstica							Alta	
La vida barrial se redujo al mínimo.								Media-Baja
La entretención digital alivió la soledad.								Baja