

Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile

Electronic governance and social inclusion of the elderly through digital and information literacy strategies in Placilla, Chile

Cristian Valenzuela Urra

Universidad de Playa Ancha, Chile

cvalen@upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-8055-6943>

Fabiana Rodríguez Pastene

Universidad de Playa Ancha, Chile

fabiana.rodriguezpastene@upla.cl

 <https://orcid.org/0000-0003-0843-7111>

Sergio Oliveros Castro

Universidad San Sebastián, Chile

sergio.oliveros@uss.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-0721-1009>

RESUMEN:

Este artículo aborda la problemática de la alfabetización digital e informacional, relacionándola con la relevancia de la gobernanza electrónica y el impacto que esta tiene en las personas mayores. Para ello, se utilizó un enfoque cualitativo–descriptivo para el análisis de los datos sobre el impacto del programa. Como instrumento de análisis se optó por la noción y método de agencia personal, que da prioridad a la libertad, el cumplimiento de metas y el desarrollo de valores personales trascendentes para el individuo. Entre los principales resultados obtenidos se destacan los logros alcanzados por las personas mayores en autoeficacia, autodeterminación, control de sus conductas, reconocimiento de su aprendizaje y empoderamiento. Entre las principales conclusiones se destacan que por medio de un programa enfocado en las personas mayores se logra disminuir la brecha digital, destacándose la importancia de la autonomía e independencia respecto de su entorno, el autoaprendizaje y el aprender haciendo, como competencias fundamentales para sociedad actual.

PALABRAS CLAVE: Gobernanza electrónica, Gobernanza digital, Alfabetización digital, Alfabetización en información, Personas mayores, Chile.

ABSTRACT:

This article addresses the problem of digital and information literacy, relating it to the relevance of electronic governance and the impact it has on the elderly. For this, a qualitative-descriptive approach was used to analyze the data on the impact of the program. As an instrument of analysis, the notion and method of personal agency was chosen, which gives priority to freedom, the fulfillment of goals and the development of transcendent personal values for the individual. Among the main results obtained, the achievements made by older people in self-efficacy, self-determination, control of their behavior, recognition of their learning and empowerment stand out. Among the main conclusions, it is highlighted that through a program focused on the elderly, the digital gap is reduced, highlighting the importance of autonomy and independence with respect to their environment, self-learning and learning by doing, as fundamental skills for today's society.

KEYWORDS: Electronic governance, Digital governance, Digital literacy, Information literacy, Elderly people, Chile.

Recepción: 26 Octubre 2021 | Aceptación: 24 Febrero 2022 | Publicación: 03 Octubre 2022

Cita sugerida: Valenzuela Urra, C., Rodríguez Pastene, F. y Oliveros Castro, S. (2022). Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile. *Palabra Clave (La Plata)*, 12(1), e168. <https://doi.org/10.24215/18539912e168>



1. INTRODUCCIÓN

La sociedad de la información ha impactado fuertemente en la transformación de los servicios y las instituciones públicas a nivel mundial, proceso que se conoce como gobierno electrónico o e-gobierno (Saltaji, 2019) y que tiene entre sus pilares fundamentales las tecnologías y la masificación de internet en los territorios.

Este proceso no ha sido sencillo, porque ha significado reestructurar las ideas y los formatos clásicos de atención de la ciudadanía, incorporando una serie de recursos web e informáticos acordes con las necesidades del sistema. Este proceso ha implicado renovar los servicios tradicionales con el uso de las TIC, actualizar los sistemas de información interna y planear acciones para provocar un cambio de mentalidad en los trabajadores públicos en relación con la cultura organizacional, que se ve afectada y sujeta a la rapidez e inmediatez de los datos en el desarrollo de las diferentes labores del estado.

Todos estos cambios, que son propios de la gobernanza electrónica (GE), responden a cuatro etapas: presencia, interacción, transacción y transformación (Pacheco, Galvis-Lista & González-Zabala, 2017). Deben ser impulsados por los estados en diferentes periodos, de acuerdo con los tratados internacionales sobre TIC (Ferrari, Bazán & Logiúdice, 2014), al factor de la competitividad internacional (Martínez, 2015), a los procesos de inclusión y defensa de los derechos humanos (Aguirre & Manasía, 2015), a la modernización de los procesos gubernamentales de cada nación (Patiño & Ceja, 2014), a las políticas de transparencia e interactividad del gobierno con la ciudadanía (Azevedo, 2019) y al recambio generacional (Corvo de Armas, 2019).

Esta reestructuración de los servicios públicos y posicionamiento del gobierno electrónico es parte de la estrategia para contrarrestar el fenómeno de la brecha digital planteada por Castells (2006). Según la cual, las diferencias entre info-ricos e info-pobres (Pedraza, López & Salcedo, 2012) se manifiesta actualmente en la dificultad para emplear de forma competente la información mediada por las TIC y los medios de comunicación, lo que puede provocar desinformación y exclusión digital.

La GE, con sus diferentes matices, ha sido parte del avance y progreso de la sociedad en su conjunto. Como resultado, muchos países han logrado modernizarse y acercar la tecnología a la comunidad. Estos gobiernos han determinado priorizar la voz de la población mediante instituciones locales, regionales y nacionales, con servicios que se caracterizan por la búsqueda de la accesibilidad, eficacia y transparencia (Martínez, 2014), reformulando y normalizando los sistemas existentes y proponiendo nuevos recursos para el ciudadano, acordes con sus necesidades, idiosincrasias, cultura e incertidumbres (Maric & Quitón, 2010), todo esto enmarcado en la cultura digital de cada nación (Feixa, 2011).

Aun con estos avances, la brecha digital persiste con diferentes aristas, como la distancia en las capacidades de aprendizaje tecnológico-informacional intergeneracional (Pike, 2011). El proceso de actualización tecnológico, digital y virtual del estado establece una serie de nuevos servicios y plataformas en red cada cierto tiempo, que requieren de capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades que, en general, solo los ciudadanos adultos y jóvenes poseen por su constante relación con las TIC, lo que les permite una interacción eficiente con tales recursos.

En cambio, el grupo de las personas mayores van quedando rezagados, al no tener las herramientas, saberes y velocidad de aprendizaje necesarios para integrarse eficazmente a estos cambios. De este modo se genera el riesgo de quedar aislados del e-gobierno y, por tanto, en una situación de exclusión social y vulneración de algunos de sus derechos humanos, tales como: derecho a opinar y expresarse, a participar directa o indirectamente en el gobierno del país, a la seguridad social, a informarse sobre los servicios sociales básicos, de acceso a la educación y limitaciones para formar parte de la vida cultural de la comunidad (Reyes & Castillo, 2011).

De esta problemática nace la interrogante ¿Cómo se puede incluir a las personas mayores de manera eficaz y eficiente a los procesos y actualizaciones de la GE? Ante esta pregunta, surge como opción el posicionamiento

de los programas de alfabetización digital (Paz, 2008) e informacional (Berrío, 2012), los cuales acercan los conocimientos necesarios sobre tecnologías y servicios gubernamentales a las zonas de desarrollo próximo del ciudadano mayor (Condeza *et al.*, 2016), Así, se hace hincapié en la adquisición de habilidades necesarias para interactuar y reconocer de forma precisa los datos y los recursos esenciales para resolver sus necesidades de formas concretas y pragmáticas (Osorio, 2006).

Bajo esta premisa, investigadores del Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Documentación e Información de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Playa Ancha, llevaron a cabo durante los años 2018 y 2019 un programa de alfabetización digital e informacional para personas mayores, con un enfoque de inclusión social en el uso de los principales servicios de GE implementados por el Gobierno de Chile. Dicha implementación fue realizada con miembros voluntarios de las juntas de vecinos del sector de Curauma–Placilla de la región de Valparaíso y las actividades se enmarcaron en el Convenio de Desempeño de Educación Regional UPA 1301-Generación de Conocimiento Compartido: Hacia un modelo de innovación social para el desarrollo territorial de Playa Ancha. Enmarcado en la categoría de Democracia y Desarrollo Social, en la modalidad de proyecto, bajo el título de “Gobernanza electrónica: alfabetización digital e informacional en personas de tercera edad del sector de Placilla, Valparaíso. Una estrategia de inclusión social”.

El proyecto se dividió en dos etapas, la primera constó de una serie de capacitaciones en alfabetización informacional en las que se abordaron cuatro unidades temáticas: 1.- Conceptualización y orientación general, 2.- Fuentes de información, 3.- Acceso a la información, búsqueda y recuperación, y 4.- Organización y procedimiento de la información. La segunda etapa trató sobre alfabetización digital, con un enfoque en los servicios estatales disponibles en línea para la ciudadanía. Estas formaciones respondieron a seis unidades temáticas: 1.- Introducción al gobierno electrónico, 2.- Banco del Estado de Chile en Línea, 3.- Servicios de Fondo Nacional de la Salud, 4.- Servicio de Registro Civil e Identificación, 5.- Servicio de Impuestos Internos, y 6.- El Instituto de la Previsión Social.

Estas dos etapas del proyecto son la base del presente estudio, el cual analizó el impacto de los programas de alfabetización digital e informacional en las personas mayores del sector de Curauma, Placilla, en el proceso de inclusión social–digital, mediante la instrucción en el uso, manejo y distinción de los servicios más utilizados y conocidos por los ciudadanos, propuestos por el Estado de Chile en GE.

2. ANTECEDENTES CONCEPTUALES

2.1. De la GE a la gobernanza digital en Chile

Para comenzar a hablar de GE es necesario establecer en primera instancia que los diferentes autores que abordan el tema (Aguirre, 2015; Azevedo, 2019; Suk Kim & Chung, 2016) la definen en función del impacto de las TIC en el desarrollo de los procesos administrativos y de transparencia de los gobiernos, siendo estos servicios diseñados para facilitar el acceso de la información a la ciudadanía mediante la infraestructura tecnológica y la infoestructura. En paralelo a este propósito, las tecnologías empleadas en la GE significan un cambio en la cultura organizacional y de gestión de datos en el gobierno y la empresa, el gobierno y los ciudadanos, y el gobierno con sus departamentos internos (Alfara, Bustos, González & Loroño, 2005), permitiendo la participación, seguimiento y fiscalización de los procesos políticos, del desarrollo y diseño de programas del estado y de las políticas públicas (Quintanilla & Gil-García, 2014).

Por su parte, para que la GE se logre establecer de forma eficaz en los diferentes contextos, se requieren dos elementos de presión denominados fuerza interna y externa. La primera se refiere al conjunto de mejoras en los servicios propios del estado, en base a las demandas y los avances que la sociedad civil en su conjunto vaya estableciendo (Cruz-Rubio, 2015). La segunda se relaciona directamente con los procesos de globalización,

informatización y avances tecnológicos que se estén viviendo a nivel mundial, los cuales progresivamente entablarán los estándares y las directrices de acción en los procesos de actualización y gestión de la GE en los países donde se encuentre posicionada (Lau, 2005).

En el caso de Chile, el proceso de establecimiento de la GE empezó a mediados de los años '90, en el periodo de resurgimiento de la democracia y la apertura comercial del país con el resto del mundo. En este periodo el proceso de globalización e informatización de la sociedad (Nora & Minc, 1981), adquirió fuerza, estableciéndose en 1998 el Comité Interministerial de la Modernización de la Gestión Pública (1998–2000). Esta instancia tenía por labor generar las bases para incorporar las tecnologías de la información en la administración del estado, ocupándose del diseño y puesta en práctica de iniciativas de carácter transversal, como *Chilecompra*, entre otros. Posteriormente, surgió el Programa de Reforma y Modernización del Estado, que entre los años 2000 y 2006 continuó con las labores de su antecesor, profundizándolas y perfeccionándolas.

En el año 2003, se estableció el primer Directorio de Gobierno Electrónico, el cual se encarga de diseñar una estrategia de evolución de los sistemas desde su etapa informacional hasta el nivel transaccional (Cruz, 2018), lo que dio como resultado la primera Agenda Digital, en el año 2004. Durante estos dos periodos, ambos organismos estuvieron a cargo de la Secretaría General de la Presidencia. Ya entre 2007 y 2012 se estableció la Estrategia Digital, iniciativa supervisada por el Ministerio de Economía y que tenía la labor de definir todos los elementos asociados al desarrollo digital chileno que permitieran acelerar la modernización.

Durante el periodo que estuvo activa, se enfrentó a una serie de dificultades para posicionarse, debido a las pocas atribuciones y libertades que tenía el Ministerio de Economía en comparación con su antecesor. A partir del año 2010, se estableció la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, la cual volvió a estar a cargo de la Secretaría General de la Presidencia y es bajo el alero de esta institución que se inicia una actualización de todos los servicios públicos del país, a través de la Agenda 2020 (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 1999; 2004; Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2013; Gobierno de Chile, 2015; Comité de ministros para el Desarrollo Digital, 2007; Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2018).

El progreso tecnológico y digital chileno es posible visualizarlo y comprenderlo a partir de las directrices planteadas en los documentos generados a lo largo del tiempo por los comités y programas del estado desde 1998 a la fecha. En estos se establecen las áreas prioritarias de los diferentes gobiernos y su evolución a lo largo del tiempo, entre los que destacan: (1) Chile hacia la sociedad de la información (1999), que establece el punto de partida del país en relación con la modernización del estado y sus servicios públicos, entregando una descripción de la situación digital y económica en ese periodo (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 1999).

Otro documento relevante es la (2) Agenda Digital (2004–2006) que se enmarca en un contexto de acuerdos entre el sector público–privado, para establecer una estrategia de desarrollo en vistas de la celebración del Bicentenario del país en 2010 (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2004). Así como también, la (3) Estrategia Digital 2007–2012, que se enfoca en ser un medio para acercar el progreso digital que se estaba generando en Chile a toda la población, teniendo un enfoque más social y educativo que sus propuestas antecesoras (Comité de Ministros Desarrollo Digital, 2007).

Cabe agregar la (4) Agenda Digital: Imagina Chile 2013–2020, que buscaba posicionar la economía del conocimiento como medio de desarrollo país, dando énfasis a la capacidad creadora de la ciudadanía y a las empresas, que mediante el uso de TIC, tuvieran la posibilidad de consolidar sus ideas y proyectos, los cuales permitieran el progreso de la sociedad en su conjunto (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2013). La (5) Agenda Digital 2020: Chile Digital para Tod@s, que, con un enfoque más pragmático que sus antecesoras, tuvo como orientación primordial el mejoramiento de los servicios públicos del país (Gobierno de Chile, 2015). Y (6) el Gobierno Digital 2018–2022, que establece estrategias para perfeccionar y agilizar el sistema ya existente, con el fin de pasar de un modelo burocrático de servicios a uno facilitador de la ciudadanía (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2018).

El progreso digital en Chile muestra una evolución y cambio conceptual e instrumental de los servicios del estado, empleando un enfoque de *e-government* (1999-2012), que priorizaba la relación de la interoperabilidad, los servicios compartidos y las plataformas multisectoriales que facilitaban la resolución de problemáticas y satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Dentro de este periodo se simplificó la modalidad de búsqueda de información en los servicios públicos, para dar paso al gobierno móvil, que tiene como propósito la masividad y la participación ciudadana desde cualquier lugar y horario (Páez-Moreno, 2017). Esto último requería de una sólida infraestructura tecnológica a nivel país, normativas y políticas públicas que regulen el desarrollo de los servicios en línea, y un aumento en el acceso a las redes y las tecnologías digitales en la población de nivel medio y bajo (Godwin-Jones, 2011).

Desde 2013 a la fecha se empieza a emplear el concepto de Gobierno Digital, el cual se establece como la segunda etapa del proceso de digitalización chilena, que parte de un enfoque centrado en la actualización de los sistemas tecnológicos del país y la reestructuración de los servicios públicos nacionales con base en los estándares internacionales fundamentados en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017). Para luego, implementar un pasaje a una perspectiva donde el estado agiliza y aumenta la calidad, la probidad y la transparencia en el accionar del sector público (Cruz, 2018), manifestado en la digitalidad, omniprocesalidad, distalidad, representatividad reticularidad, movilidad, instantaneidad, intangibilidad, ubicuidad, interactividad, neutralidad, intelectividad, hermeticidad y virtualidad de los recursos puestos a disposición de la población (Fumero & Rodríguez, 2006).

2.2. Alfabetización digital, informacional y tercera edad en Chile

El Estado de Chile ha experimentado durante los últimos 28 años un avance significativo en la temática de modernización de los servicios y los mecanismos públicos, mediante la innovación tecnológica y la incorporación de medios digitales para el acceso individual de cada ciudadano del país (Cataldo, Ferrer, Rey & Sauré, 2018). En paralelo a esta actualización, también el sistema público, como una forma de nivelar a la población en el uso de estas herramientas TIC, ha formulado una serie de iniciativas desde el año 2002 que abordan desde varios frentes la alfabetización digital en el país.

Este tipo de instrucción se caracteriza por ayudar a los ciudadanos a contextualizar el uso de las herramientas tecnológicas, ambientes digitales y virtuales, en relación al acceso a la información mediante las nuevas plataformas que genera el estado. Además, apunta a formar en sus participantes capacidades para leer e interpretar lenguajes multimedia que se entrelazan para dar significado a los códigos propios de los sistemas informáticos, a fin de que esta decodificación pueda ser posteriormente comunicada de forma exacta dentro de los mismos ambientes web donde se desarrollan los nuevos servicios (Parodi, Moreno de León, Julio & Burdiles, 2019).

Abad (2014) considera que en este marco de acceso a la información mediante GE, la alfabetización digital es un elemento clave en el proceso. Constando de tres niveles interconectados: (1) búsqueda funcional de información en la web y empleo de herramientas de comunicación multimedia, (2) uso exitoso de las competencias digitales en situaciones vitales y (3) transformación digital, en que los ciudadanos han desarrollado los conocimientos y las habilidades tecnológicas que les permiten innovar y crear, abriendo paso a cambios significativos en el ámbito profesional, personal y social.

Estos tres niveles tienen directa relación con los indicadores planteados por Martí, D' Agostino, Veiga de Cabo & Sanz-Valero (2008) y Avello, López, Cañedo, Álvarez, Granados & Obando (2013) para determinar la naturalización de la alfabetización digital en los procesos de GE. Entre estos indicadores se encuentran la capacidad de leer en pantallas, saber interactuar con múltiples contenidos digitales registrados en la web, ser capaces de compartir contenidos en las diferentes redes sociales, tener facilidad para acceder a

diferentes fuentes informativas, generar nuevos contenidos en la web empleando las herramientas digitales, dar prioridad a la renovación constante del saber mediante el uso de las TIC. Así como también tener la capacidad de convertir el saber tácito en explícito y funcional, adquirir nuevos saberes mediante metodologías que impliquen el uso de TIC, reforzar aptitudes y capacidades individuales en relación a lo digital para ser más activos como ciudadanos, adquirir nuevos hábitos frente a los cambios laborales, aplicar eficaz y eficientemente el saber en actividades nuevas y también en aquellas que son rutinarias, adquirir y aumentar su confianza en el dominio de conceptos claves en el uso de TIC (Linares, 2014).

Este enfoque aplicado en Chile dio como resultado la iniciativa para la formación y capacitación de jóvenes y adultos denominada Campaña Nacional de Alfabetización Digital, enmarcada en la Agenda Digital 2004–2006 (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2006). Para llevar a cabo la campaña, el Ministerio de Educación trabajó en conjunto con sectores públicos y privados, a través de escuelas, centros móviles, bibliotecas e infocentros. En la actualidad, la alfabetización digital a nivel nacional está a cargo de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos y su programa de *BiblioRedes*, iniciado en 2002. Ahí se abordan los contenidos formativos relacionados con los componentes del computador, procesadores de texto, uso de Internet, sistemas de búsqueda y utilización de correo electrónico, entre otros (Orozco & García, 2017).

Junto a estos cursos, *BiblioRedes* también ha abordado los contenidos sobre alfabetización en información en el país y el desafío de la formación constante (*Lifelong learning*), que es entendida como una necesidad en el siglo XXI (Laal & Salamati, 2012). Es por ello que el programa implementa el plan nacional para la formación de usuarios en ALFIN, centrando sus contenidos en el desarrollo de habilidades para el manejo de TIC, específicamente en el uso de Internet, como recurso básico y casi inagotable de información (Beitia, Iglesias, Folgueira & Fernández, 2011).

En estos programas el Estado instruye a los usuarios para que sean capaces de un mayor y mejor acceso a los recursos informativos que ofrece la web. Para ello, se entregan contenidos que posibilitan una administración efectiva de recursos de información en diferentes formatos, dando directrices para la selección y evaluación de los recursos que mejor satisfagan sus necesidades de información y que a la vez, les permitan generar nuevos conocimientos y saberes que puedan compartir posteriormente con otros.

Desde el año 2006, estos programas comenzaron un proceso de reformulación que abordó el estudio de diferentes modelos para la resolución de problemas y programas de ALFIN en el mundo, con el fin de mejorar la calidad en la entrega de contenidos formativos (Cuevas & Vives-Gracia, 2005; Jaramillo, Henning & Rincón, 2011). Para el año 2007 se adaptaron los modelos de la SCONUL (1999), el modelo *Big6* de Eisenberg & Berkowitz de 1987 (Eduteka, 2018) y *Gavilán* (Fundación Gabriel Piedrahita Uribe, 2006), a fin de satisfacer los requerimientos de cualquier usuario de los cursos. De esta adaptación de los tres modelos surge el modelo *BiblioRedes*, el cual aborda cuatro competencias de nivel básico necesarias para enfrentar una problemática de información: definición de la necesidad de información, identificación, búsqueda y evaluación de fuentes de información, análisis de la información recopilada y por último, síntesis y uso de la información (Salas, 2007).

Estas iniciativas para nivelar la brecha digital en el país, aunque efectivas, no han logrado un alcance integral de la comunidad de personas mayores (Rodríguez & Sandoval, 2017), lo que es verificado por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional realizada por el Ministerio de Desarrollo Social de Chile (2017). En ella se puede observar que un 68,5% de personas mayores no emplea internet, en tanto que un 31,5% sí lo usa. Esta diferencia estadística se explica en función del desconocimiento en el uso de nuevas herramientas tecnológicas que permiten el acceso a la red (*tablet*, celulares de última generación, etc.), el conocimiento limitado del uso de la web propiamente tal y de sus funcionalidades, el déficit en los procesos de aprendizaje tecnológico y los sentimientos de incapacidad e inseguridad en la exploración de nuevos medios y ambientes comunicacionales basados en las TIC por parte de las personas mayores (Cano-Gutiérrez, Borda, Reyes-Ortiz, Arciniegas & Samper-Ternent, 2017).

Si se toman en cuenta los factores mencionados, el progreso de las personas mayores en su inclusión digital se debe principalmente al apoyo familiar directo, que otorga ayuda, enseña y orienta en el proceso de ingreso paulatino a las TIC e Internet (Osorio, 2006). A través de este aprendizaje las personas mayores hacen uso de internet para comunicarse, salvar las distancias geográficas con sus familiares, buscar medios de entretenimiento (ver películas, escuchar música, etc.), y localizar información sobre temáticas relevantes y significativas para ellos.

En contraste con esto, la persona mayor tiende a no utilizar masivamente internet para actividades de tipo administrativo y de gestión, como son los asuntos legales, financieros o económicos (Aponte, 2015). Esto se puede deber a que socialmente consideran que sus roles y actividades formales disminuyen de manera progresiva y, por tanto, van descuidando los aspectos formales de la red, centrandos sus esfuerzos en lo recreativo, para hacer más gratificante esa etapa de su vida (Guerrero-Martelo, Galván, Vásquez De La Hoz, Lázaro & Morales, 2015). También este distanciamiento de los recursos vinculados con lo administrativo puede atribuirse a la desconfianza y el temor de las personas mayores a exponerse a robos y/o estafas vía internet (Sánchez, Kaplan & Bradley, 2015).

Esta forma de pensar y proceder de las personas mayores influye y vuelve compleja su integración a las iniciativas de la GE aplicadas a los servicios públicos, puesto que estos servicios requieren de una constante interacción con los medios digitales por parte de los usuarios para extraer todo su potencial. A esto se suma la inseguridad de la persona mayor al momento de emplear los servicios digitales propuestos por el estado, ya que no suelen estar diseñados para los ciudadanos ubicados en la edad adulta mayor. Además, por lo general, no existen asistencias, capacitaciones ni orientaciones con enfoques andropedagógicos que ayuden a estos ciudadanos a aprender y consolidar estos conocimientos de tipo funcional, referidos a la adquisición de habilidades operativas en el uso del hardware y softwares básicos del computador y habilidades formales en el uso y navegación por Internet aplicados a los recursos públicos digitales (Sánchez, 2015; Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2006).

Por consiguiente, las personas mayores (60 años hacia arriba) corren el riesgo de quedar aisladas y excluidas progresivamente de los cambios producidos en la sociedad actual (Jopia, 2015). Esta problemática se centra en dos puntos claves: por una parte, la falta de habilidades tecnológicas funcionales que les permitan integrarse en la sociedad-red (Castells, 2006); y por otra, la inexistencia de saberes necesarios para hacer frente a la vorágine informacional que conlleva internet (Picardo, 2003).

3. METODOLOGÍA

Este estudio tiene un enfoque cualitativo-descriptivo (Herrera, 2008) para el análisis de los datos sobre el impacto del programa de Alfabetización Digital e Informativa relacionados con GE aplicado a los ciudadanos de tercera edad.

Como instrumento de análisis se optó por la noción y el método de agencia personal con enfoque en lo planteado por Sen (1985), que da prioridad a la libertad, el cumplimiento de metas y el desarrollo de valores personales trascendentes para el individuo. Esto significa que la persona tiene total y absoluto control y responsabilidad sobre sus elecciones, decisiones y acciones (Pick *et al.*, 2007). En términos investigativos, la agencia personal puede ser entendida como una competencia, vinculada con la autonomía de las actitudes, las emociones y lo funcional de la vida, sometidas bajo la autodirección (Beyers, Goossens, Vansant & Moors, 2003; Noom, Dekovic & Meeus, 2001).

Asimismo, desde el punto de vista psicológico, la agencia personal se vincula usualmente con diversas construcciones teóricas tales como la autoeficacia, la autonomía, el control y la autodeterminación. A partir de estos elementos se desarrolla la Escala de Agencia Personal y Empoderamiento, que internamente agrupa las variables de: 1. Autoeficacia, 2. Autodeterminación, 3. Control sobre mis conductas, 4. Pensamiento

independiente, 5. Identificación de necesidad de cambio, 6. Miedo al éxito, 7. Reconocimiento de mi aprendizaje, 8. Percepción de mi contexto y 9. Control sobre mi entorno (Pick *et al.*, 2007).

Definido el enfoque investigativo y la metodología de análisis, se llevó a cabo la recolección de los datos al momento de finalizar las capacitaciones. El universo de estudio estuvo constituido por 104 personas inscritas pertenecientes a los clubes de adulto/as mayores de la localidad de Placilla, Valparaíso. De los 104, solo 21 participantes completaron todas las capacitaciones, siendo estas en su totalidad del sexo femenino, cuyas edades fluctuaron entre los 60 y 75 años.

De esta muestra se realizaron tres grupos focales con todas las participantes que acudieron a ambas partes del curso, es decir, tanto al proceso de alfabetización digital como al informacional. En forma paralela, se realizaron entrevistas en profundidad a los relatores a cargo de los cursos, para finalmente aplicar un análisis de contenido de carácter cualitativo a las transcripciones de las entrevistas y los grupos focales, basando las categorías de análisis empleadas en el concepto de agencia personal ya descrito. Se realizaron entre los meses de abril y mayo de 2018, y la información fue procesada en julio de ese mismo año.

Para visualizar el impacto de los programas de alfabetización digital e informacional en las personas de tercera edad del sector de Curauma, Placilla, capacitadas mediante la instrucción en el uso, manejo y distinción de los servicios más usados y conocidos por los ciudadanos y propuestos por el Estado de Chile, se emplearon los siguientes factores de agencia:

TABLA 1
Factores de agencia.

Autoeficacia	Sistema que permite al sujeto aprender de los demás, planear estrategias alternativas, regular la conducta individual y particular en un proceso de reflexión a la hora de resolver una situación o enfrentarse a ella (Manrique-Abril, Fernández & Velandia, 2009).
Autodeterminación	Actividades intrínsecamente motivadas y que involucran una satisfacción espontánea que surge de la actividad misma (Ryan & Deci, 2000).
Control sobre mis conductas	Se refiere al <i>locus</i> de control interno fuerte, que sitúa al sujeto en una posición tal que entiende que son sus propias acciones las que determinan lo que le ocurre; el éxito o el fracaso se debe a sus propios esfuerzos y no a ser una víctima de la mala suerte o de situaciones externas que escapan a su dominio (Ochoa <i>et al.</i> , 2011).
Reconocimiento de mi aprendizaje	Capacidad de registrar y valorar el progreso generado. Se vincula con la autoestima que surge como resultado de las nuevas competencias y habilidades alcanzadas (Sotés, 2008).
Empoderamiento	Según Rappaport (1987), es un proceso que le permite a las personas, las organizaciones y las comunidades alcanzar un sentido de dominio sobre los asuntos que les son de importancia. Esta última categoría de análisis no aparece en el instrumento ESAGE original de 2007, pero fue incluida en la adaptación para este estudio, para lograr visualizar con claridad la valoración del proceso de agencia en las personas mayores, ya que no necesariamente aumentar la agencia personal implica empoderamiento o adquisición de habilidades instrumentales básicas frente a situaciones y desafíos presentes (Alkire, 2005).

Fuente: elaboración propia.

4. RESULTADOS

Cada una de las categorías de la agencia personal aplicadas fue identificada mediante un análisis de contenido de las intervenciones y respuestas entregadas durante los *focus group* realizados con las personas mayores capacitadas por el programa de alfabetización digital e informacional y en las entrevistas en profundidad realizada a los relatores.

4.1. Autoeficacia

La primera categoría identificada en el proceso fue la autoeficacia, que se visualizó en dos situaciones mencionadas de forma recurrente por los participantes de los tres *focus* y reafirmada en algunos casos por los relatores:

Una de las situaciones contempla la relación con el autocuidado y la salud. Fueron frecuentes las ocasiones en que las personas mayores declararon –tras las capacitaciones- hacer búsquedas en internet para consultar por el uso, efectos secundarios y dosis de distintos medicamentos, como se ilustra en las siguientes intervenciones consecutivas correspondientes al primer *focus group*.

Marca 1:	<i>Y cuando a uno le indican algún remedio, uno lo busca en internet, para ver si es para lo que dicen que es. Eso es lo que hago yo, el doctor escribe el medicamento y yo busco todas las palabras para saber qué realmente es lo uno está ingiriendo (participante 2, focus 1)</i>
Marca 2:	<i>Puedo ver cuáles son las contraindicaciones, cuánto es la cantidad (participante 5, focus 1).</i>
Marca 3:	<i>Yo también lo hago igual ahora, veo la dosis cuando pierdo la receta y si no sé para qué sirve un remedio, lo busco y listo (participante 7, focus 1).</i>

Similares afirmaciones se registraron en los otros dos grupos focales. Llamó la atención que además las participantes mencionasen la búsqueda de otras alternativas de alivio en caso de sufrir algún tipo de dolencia y no solo contar con opciones de medicina tradicional. Un ejemplo de este tipo de resolución de la problemática se visualiza en la marca 4:

Marca 4:	<i>Sirve harto también porque sale mucha sabiduría popular o remedios naturales, por ejemplo, si a uno le duele la muela y pone en el Google, dolor de muela y un signo más y al cliquear en el buscador aparece un remedio casero, como el clavo de olor, que es algo que uno maneja en casa (participante 3, focus 2).</i>
----------	--

Lo interesante de este tipo de intervenciones es que se dio una revisión de las diferencias entre los medicamentos, resultando esta acción en un refuerzo de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Además, varias de las participantes reconocieron algunas de las propiedades atribuidas a los medicamentos y usaron la web como un medio de comprobación. Uno de estos casos se aprecia en la marca 5:

Marca 5:	<i>A mi nieta, que pasa la tarde del jueves en mi casa, le dolían los ovarios, porque ya tiene 13 años, entonces como yo no tengo ese tipo de remedios en la casa, busqué por internet. En mi tiempo yo le daba manzanilla a mi hija, pero con los avances, uno se da cuenta que las cosas no sirven o hacen mal, busqué, y salía eso mismo, que la manzanilla aliviaba (participante 6, focus 3).</i>
----------	--

Comentario de marca: con base a los comentarios de las participantes, es posible observar en ellos el desarrollo de la autoeficacia, manifestada en la aplicación de conocimientos adquiridos en los talleres de alfabetización digital e informacional. Ponen en práctica habilidades en el manejo y búsqueda de recursos de

Internet para informarse, resolver problemas y realizar un análisis crítico (Romero, 2019), logrando articular una estrategia para enfrentar de forma eficaz y exitosa una situación problemática, como el distinguir los elementos que componen un medicamento y el uso de tratamientos alternativos.

En este proceso es posible distinguir a nivel manipulativo digital cuatro elementos que lo componen: la distinción de la herramienta más eficaz para mediar la información, el uso de esa herramienta, el manejo eficiente del software *browser* para acceder a la información y la lectura multimedial del recurso informativo (Abad, 2016).

En lo que respecta a lo informacional, se visualiza la aplicación del estándar 1 de la norma de la *Association of College & Research Libraries* (ACRL) (2000), traducida por Pasadas (2001), que corresponde a la capacidad de determinar la cantidad y el alcance de la información que se necesita, abordando las subdivisiones de definir y articular su necesidad e identificar las fuentes potenciales de información que satisfagan su necesidad informativa.

El segundo foco en el que se concentró la presente categoría fue el de tutoriales de diversa índole, desde cocina hasta manualidades. En algunos casos, las participantes con mayor manejo recurrieron a la plataforma *YouTube* como fuente de información esencial, como se muestra en la marca 6 detallada a continuación.

Marca 6:	<i>Claro, pero es más fácil en YouTube, yo voy poniendo pausa mientras hago la receta. Me tomo mi tiempo, busco los ingredientes y mientras lo voy haciendo, lo voy adelantando. Eso en el celular, que lo puedo llevar a la cocina (participante 3, focus 3).</i>
----------	--

Sumado a lo dicho por la participante, uno de los relatores entrevistados señala lo siguiente, sobre la importancia de *YouTube* como recurso de aprendizaje y alfabetización en información:

Marca 7:	<i>Es sumamente importante, ya que, muchos de ellos consideran que a su edad ya no son capaces de aprender, y la ALFIN, los conocimientos que pueden adquirir, les demuestra lo contrario, que aún hay posibilidades y que ellos son capaces de seguir aprendiendo, esto quedo graficado, por ejemplo, en uso de los tutoriales de YouTube al momento de buscar una receta de cocina (relator 2).</i>
Marca 8:	<i>Al aprender esto [YouTube], de inmediato lograron algo fundamental para ellas que es el descubrimiento de un mundo de actividades que siempre desearon realizar y que ahora puede observar e imitar, significando esto un acortamiento de la brecha digital, permitiéndoles no sentirse aisladas de lo que puede hacer el resto de sus cercanos con el computador, ni ajenas al mundo virtual (relator 2).</i>

Comentario de marca: según lo que se puede desprender de lo expresado por los participantes y el relator, las capacitaciones no solo han desarrollado habilidades para usar y manejar información en internet, sino que a la vez, facilitan el proceso de autoformación mediante plataformas digitales como *YouTube*, donde el usuario tiene una serie de posibilidades de adquirir nuevos saberes a través de videos o audios. Estos, por medio del *microlearning* (Jomah, Khalil, Patrick & Aurelia, 2016) facilitan el proceso de enseñanza–aprendizaje en la persona mayor, mediante conocimientos puntuales, con lenguaje directo y simple, breve en extensión de tiempo y en una modalidad de relato entretenida y amena (Tan, 2013).

Este proceso de autoformación descrito por los participantes es una parte esencial de la autoeficacia, ya que posiciona el desarrollo personal y la autonomía del individuo mediante metodologías de aprendizaje individualizadas y conforme a los intereses particulares, fortaleciendo la seguridad en las capacidades personales y la motivación para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

En paralelo a esto, el desarrollo de la autoeficacia mediante la autoformación también permite que las personas mayores se vayan integrando a la sociedad de la información, al posibilitarles aventurarse en la exploración de los recursos informacionales y tecnologías digitales de manera constante y sin riesgos

significativos, lo que va disminuyendo su brecha digital en relación con su entorno y cultura digital (Owens, 2013).

4.2. Autodeterminación

La segunda categoría identificada en el proceso de análisis fue la autodeterminación, la cual fue detectada en los registros de los tres grupos focales, principalmente en los gustos y las motivaciones adquiridos previamente por las participantes y que, gracias al uso de la tecnología, resultaban ahora más accesibles. Esto se observa en las marcas 1 y 2:

Marca 1:	<i>Uf, para mí, escuchar las canciones que yo quiero, y ver los videos que yo quiero cuando yo quiero, por ejemplo, Buddy Richard [Cantante chileno del movimiento de la nueva ola en la década de 1960], que casi ya no se tocan en la radio (participante 5, focus 2).</i>
Marca 2:	<i>Las recetas, porque mi nieta me había explicado que uno podía ver en YouTube cómo se hacen las recetas e ir parando el video cuando uno quiere, eso a mí siempre me llamó la atención y es lo que yo quería, poder tener la independencia de ver lo que yo quiera aprender (participante 1, focus 6).</i>

Comentario de marca: como se observa aquí, las personas mayores encuentran una motivación importante en la posibilidad que les otorga la tecnología de disfrutar, en forma fácil y expedita de actividades o elementos que siempre han llamado su atención. En síntesis, de simplificar el acceso a sus gustos o hábitos.

Este acceso a la información mediante los medios digitales establece un elemento esencial de la autodeterminación, que es la independencia en las decisiones y gustos personales. Las personas mayores, al tener conocimientos más avanzados sobre el uso de recursos de internet y tecnológicos, pueden desarrollar de manera más eficaz competencias mediático-comunicativas (Reyzábal, 2012), logrando establecer conexiones, relaciones y apegos con otras personas no solo de forma directa, sino también mediada por las TICs (Chan, 2005), lo que aumenta el factor de la autonomía y control de sus propias decisiones (Balaguer, Castillo & Duda, 2008). Lo que da como resultado una ampliación de sus posibilidades para la realización efectiva de sus actividades cotidianas y la satisfacción de sus metas personales en la sociedad red, sin condicionamientos externos y con un aumento del sentido crítico de sus acciones (Sierra, Carpintero & Pérez, 2010).

El proceso de autodeterminación expresado en las marcas, manifiesta además, una valoración de las capacitaciones en alfabetización informacional en las personas mayores, al aplicar de forma espontánea habilidades especificadas por Abell Armstrong, Boden, Stephen, Webber & Woolley (2004) que abordan el visualizar su necesidad de información, determinar los recursos disponibles, compartir resultados y gestionar la información encontrada. Sumado a esto, es posible identificar el deseo y el interés explícito e implícito de querer seguir formándose de manera autónoma (Cordeiro, Mancilla, Reyes & Lara, 2016).

En los registros se observa una segunda motivación, frecuentemente mencionada, que es la posibilidad de participar e interactuar con sus cercanos y familiares, la que se describe en la marca 3 y 4:

Marca 3:	<i>A mí por lo menos me motivó que antes me sentía como ausente, no sabía de qué me hablaba la gente, me sentía ida. En cambio, ahora, es más fácil ver noticias, estar más conectada, en onda como dicen los jóvenes (participante 2, focus 2).</i>
Marca 4:	<i>Yo quería ser más, no quedarme sólo ahí y que mi familia me viera como un viejo antiguo, por eso me animé a hacer el curso (participante 5, focus 2).</i>

Estas afirmaciones se ven complementadas cuando uno de los relatores señala, en las marcas 5 y 6, lo siguiente:

Marca 5:	<i>Las herramientas sociales y de comunicación, tales como el correo electrónico y las redes sociales, son importantes para ellos ya que les permiten alinearse y estar más cerca y conectados con sus familiares, amigos y con el mundo en general. Muchas personas mayores pasan mucho tiempo solas; se aburren y sólo tienen acceso a la radio o la televisión para informarse y entretenerse. Si es que tienen acceso al mundo virtual, dependen mucho de la voluntad de algún cercano para que les entregue algún contenido, les instale alguna aplicación o simplemente haga las cosas por ellos (Relator 1).</i>
Marca 6:	<i>La autonomía que les brinda la alfabetización digital e informacional es algo importantísimo para ellos, ya que muchas veces se sienten desplazados y superados por la tecnología. La idea es que la tecnología les mejore la vida, les permita participar de la vida social y virtual (Relator 1).</i>

Comentario de marca: según los elementos reflejados, es posible establecer, que gracias a las capacitaciones, las personas mayores lograron desenvolverse en forma autónoma, sin depender de otras para la navegación, y pudieron emplear los diferentes recursos tecnológicos, vinculando su uso con las competencias de tipo comunicativo a través de redes sociales (*Facebook, Whatsapp, Twitter, etc.*). En esta vinculación destacan la escucha activa, la validación emocional, el lenguaje no verbal icónico, la resolución de conflictos y negociación, el lenguaje verbal, el leer y escribir, el respeto y empatía, y la persuasión y la credibilidad (Sánchez & Brito, 2015), competencias esenciales al momento de interactuar a través de los medios digitales. Esto, a la vez, establece un sentido de seguridad y legitimación personal en la persona mayor, retroalimentando su autoestima y deseos de seguir aprendiendo mediante las TIC y los medios virtuales, los que no les son necesariamente inaccesibles por su edad, educación o condición económica (Abad, 2016; Pinto, Uribe, Gómez & Córdón, 2011).

4.3. Control sobre mis conductas

La tercera categoría de la agencia personal identificada fue el control sobre sus conductas. En este sentido, las participantes y un relator destacaron los niveles de autonomía e independencia alcanzada, así como la pérdida de temor en el uso de la tecnología, como se lee a continuación en las marcas 1, 2 y 3:

Marca 1:	<i>Manejar los teléfonos, estos teléfonos que estamos usando ahora, uno no sabía emplearlos entonces, y se quejaba y se quedaba ahí. Y yo dije, no, porque mejor no aprendo, yo me compro un teléfono moderno que todo el mundo está usando, y así no más fue (participante 3, grupo 2).</i>
Marca 2:	<i>He avanzado, estoy contenta con lo que ya sé y he aprendido, pero quisiera saber más, ya le perdí el susto (participante 5, grupo 1).</i>
Marca 3:	<i>Fue difícil lograr que confiaran en sí mismas y le perdieran el miedo a la tecnología, a equivocarse, pero lo lograron. Debe ser difícil volver a estudiar después de tanto tiempo y más aun enfrentándose a tecnologías absolutamente desconocidas. Por lo mismo, les costó manejar el hardware, el cursor, el teclado, etc., pero con la práctica se fueron familiarizando con bastante éxito (relator 1).</i>

En esta categoría fue donde más veces se mencionaron las habilidades y las competencias adquiridas a través de la capacitación en GE, además de las iniciativas de aprendizaje y la pérdida del temor a estos recursos, como refleja la marca 4:

Marca 4:	<i>Aprendí cómo ingresar a diferentes instituciones, por ejemplo, como Impuestos Internos, Fonasa, el banco, el Registro Civil, y ahora, al menos yo aprendí y practicábamos con una compañera, ella tenía sus claves y vimos cómo ella podía hacer los trámites, sin depender de los demás, eso me animó y yo voy a pedir mis claves bancarias, porque depende de uno no más (participante 1, grupo 3).</i>
----------	--

Es destacable visualizar que, a través de las capacitaciones, las participantes reforzaron su confianza, valorando los conocimientos adquiridos como un *input* que les permite tomar conciencia de su calidad de sujetos actuantes y con agencia personal, en lugar de víctimas de su entorno. Esto se ve reflejado en las marcas 5 y 6, que son breves menciones destinadas a visibilizar el control y el manejo de la tecnología obtenidos:

Marca 5:	<i>Yo ahora sé que puedo emplear el computador y el celular (participante 3, grupo 2).</i>
Marca 6:	<i>Es súper bueno no andar molestando en cada momento al resto para hacer las cosas en el computador (participante 1, grupo 1).</i>

Los relatores entrevistados reafirman lo anterior, como se aprecia en las marcas 7 y 8:

Marca 7:	<i>Por lo tanto, conocer estas herramientas le brinda una salida autónoma al mundo actual. Al utilizarlas se sienten parte de este mundo globalizado y tecnológico, tan ajeno a lo que tradicionalmente conocen. Se entretienen, pueden acceder a medios alternativos de prensa y también comunicarse con los demás (relator 1).</i>
Marca 8:	<i>Lo más importante es que entendieron qué beneficios y riesgos tiene la web y pudieron navegar, hacer y buscar lo que siempre <u>quisieron</u> con autonomía e independencia (relator 2).</i>

Comentario de marca: en el análisis de las marcas presentadas es posible observar, en primera instancia, un claro posicionamiento de las tecnologías en las interacciones cotidianas de las participantes, quienes muestran una iniciativa personal para empezar a emplearlas, derivando en un proceso de autonomía digital y adquisición de confianza frente a herramientas tecnológicas y recursos web.

En esta dinámica también resalta la confianza adquirida después de las capacitaciones en lo relacionado con el uso de los sitios del gobierno, poniendo en práctica una serie de competencias informacionales tales como: el uso avanzado de web para acceder a los sitios mencionados en los comentarios, identificación de fuentes confiables de información, uso y manejo de esos recursos y comunicación de lo aprendido en el proceso de alfabetización digital e informacional (Pasadas, 2001).

A esto se suma la habilidad de aprender a aprender (Teixidó, 2010), que consiste en el conjunto de subhabilidades que permiten iniciar un aprendizaje según los objetivos y necesidades propios, teniendo este proceso dos dimensiones. Primero, la adquisición de la conciencia de las propias capacidades en los diferentes niveles (intelectuales, emocionales y físicos), logrando establecer las estrategias para adquirir un saber por sí mismo y con otros; y en segundo término, el tener un sentimiento de competencia personal, en el que se interconectan la motivación, la confianza y el deseo de aprender. A esta pericia se le suma el reconocimiento de las fronteras de lo que se sabe y lo que se requiere aprender, y la forma de hacerlo. Todo lo anterior se enmarca en el concepto de agencia personal, fortaleciendo el locus de control de nivel interno de la persona mayor, quien toma la responsabilidad de las acciones, tiene una definición clara de sus opiniones, con poca influencia externa; desarrolla iniciativa para trabajar y aprender a su ritmo, acepta nuevos retos y es independiente (García-Allen, 2019).

4.4. Reconocimiento de mi aprendizaje

La cuarta categoría analizada fue el reconocimiento de su aprendizaje. En los comentarios de marca de las participantes se advierte una clara valoración de los aprendizajes adquiridos mediante la práctica personal y el interés en el desarrollo de las actividades formativas realizadas en las capacitaciones, como se destaca en las marcas 1, 2 y 3:

Marca 1:	<i>[...] estoy contenta de haber tomado este curso en computación, porque antes yo no quería tener Internet, no quería nada, ahora tengo Internet y ahí lo uso en el computador (participante 3, grupo 1).</i>
Marca 2:	<i>Esto me sirvió para aprender, sobre todo a cómo usar un computador, un notebook, eso es lo principal (participante 5, grupo 2).</i>
Marca 3:	<i>Tenemos que seguir aprendiendo, siempre aprendiendo, el uso del computador lo requiere (participante 4, grupo 2).</i>

Estas marcas se ven profundizadas por los comentarios realizados por un relator entrevistado en la marca 4:

Marca 4:	<i>[...] las personas adquieren la capacidad de ser autónomos en la utilización de herramientas digitales, comunicacionales e informacionales, para producir su propio conocimiento. Conlleva el aprendizaje de ciertas habilidades mecánicas en el uso de la tecnología, como el manejo computacional, de bases de datos y softwares de distintos tipos, pero también conlleva el análisis de los contenidos que se están buscando, seleccionando y recuperando. En resumen, se trata de generar en las personas un pensamiento crítico ante los cambios tecnológicos, ante la información, ante los medios de comunicación masivos, para que puedan aprovechar los beneficios de las tecnologías [...] (Relator 2).</i>
----------	---

La confianza adquirida y reforzada mediante las capacitaciones es posible verla aplicada por las participantes en el uso de los diferentes servicios del estado, como se observa en las marcas 5 y 6:

Marca 5:	<i>Yo digo que nos va a ayudar, por ejemplo, en el Registro Civil. Uno puede sacar una atención para obtener el documento de identidad o el pasaporte. Ingresar al sitio web del registro civil y solicita la hora de atención. O sacar el documento de nacimiento online, porque a veces uno para sacarlo, lo hacía presencialmente en el registro civil. Y ya no, lo saco por Internet y lo imprimo por supuesto en caso de necesitarlo. También puedo sacar por internet el bono del estado, la tarjeta del banco. Nos enseñaron a hacer transferencias. Lo aprendimos y fue bonito, fue entretenido (participante 4, grupo 2).</i>
Marca 6:	<i>[...] la integración de los nuevos saberes en el uso de los recursos web y herramientas tecnológicas es donde más se puede observar. La habilidad adquirida en el uso del computador y los recursos del estado como la cuenta del banco y el servicio de impuestos internos, que en alguna manera son los más usados por ellas. El hacer este tipo de actividades, les permite sentirse parte de la ciudadanía digital, lo que a la vez les da la oportunidad de ampliar su participación al momento de la toma de decisiones en la sociedad actual en Chile. Esto afecta a su vez, directamente a lo que se refiere a la brecha digital, puesto que ya no quedan aisladas del sistema sino más bien se vuelven parte de él y pueden ahora interactuar con otros miembros participantes, tal vez, no de manera especializada o avanzada, pero sí a nivel funcional, pudiendo utilizar los mismos códigos y reconociendo los mismos recursos, un ejemplo es reconocer cuando se habla de clave y usuario de cuenta bancaria, en la cual reconocen su cuenta como su rol único nacional [número de identificación nacional], y la clave como el código alfanumérico inventado por ellas. La brecha digital es un tema que ya no es tecnológico, sino más bien intelectual, y se podría decir que es brecha cultural digital (relator 2).</i>

Comentario de marca: en base con las marcas transcritas, el reconocimiento de mi aprendizaje, en primera instancia, puede ser visualizado por las personas mayores como un descubrimiento de sus propias habilidades para adquirir nuevo conocimiento. En este, las tecnologías y los recursos informacionales son medios para el desarrollo y/o reactivación de saberes tales como el sentido crítico ante nuevos contextos, adecuación a los cambios, habilidades comunicativas y mediáticas, análisis de información (Cabero & Llorente, 2008). Así como también, la ejercitación de destrezas digitales básicas: utilizar internet para obtener información, clasificar y organizar la información utilizando la computadora, construir y comunicar conocimiento utilizando la computadora y reconocer programas básicos con los que ha trabajado anteriormente y que reconocer como útiles para llevar a cabo la tarea (Chávez Cantú & Rodríguez, 2016).

En una segunda etapa relacionada con la GE, estos saberes se extrapolan al momento de su uso en espacios de los nuevos servicios estatales, tales como *Cuenta Rut, SII, Registro Civil*, entre otros, puesto que se ponen en movimiento los conocimientos, las capacidades y las habilidades mencionadas para emplear las herramientas dispuestas. Al incursionar en ellas logran un proceso de ampliación de sus propios saberes previos, fortaleciendo la independencia personal a nivel digital y estableciendo un posicionamiento ciudadano eficaz ante los cambios que pudiera establecer la GE en Chile.

Esta extrapolación de aprendizajes puede manifestarse en la capacidad de inscribirse o activar servicios personalizados mediante acceso de clave única (*Login*), uso de multiplataforma, reconocimiento de patrones de diseño en servicios digitales del Estado, uso de medios de comunicación o contacto con los servicios del Estado (redes sociales, mail de contactos, números de contacto, etc.), acceso a contenidos en los servicios del Estado, capacidad de responder encuestas de satisfacción de manera online y visualización de canales complementarios para lograr acceder a la información requerida (Tokiko Berrikuntza Agenda & Euskadiko Udalen Elkarte, 2011).

4.5. Empoderamiento

La quinta categoría revisada fue el empoderamiento, que se encuentra estrechamente ligada a la autodeterminación y se manifiesta, en el caso de las participantes, en la facultad de ser y sentirse útiles al interior de sus grupos de pertenencia, sean estos su familia, amigos, barrio, etc. Esto se manifiesta en la marca 1:

Marca 1:	<i>Nosotros tenemos que ponernos al día también sobre todo para ayudar a los más jóvenes, cuando se queden en la casa y tienen que hacer sus tareas, y todo es en base al uso del computador, todo se pregunta por Internet (participante 3, focus 1).</i>
----------	--

Dentro de la marca anterior es interesante ver cómo, al menos en los casos analizados, es frecuente que los niños/as en edad escolar queden al cuidado de sus abuelos y abuelas, quienes encuentran en la alfabetización digital e informacional un aliado eficiente y cercano para apoyar a sus nietos en las tareas escolares. Otro ejemplo que ilustra este punto es el reflejado en la marca 2:

Marca 2:	<i>Está todo ahí mismo, y hay hasta videos, por ejemplo, el otro día, le tenía que explicar la polinización a mi nieta de 11 años, y qué voy a acordarme yo de eso (risas). En YouTube encontré hasta un video que vimos juntas y fue excelente, salía todo explicado, y para niños. Se sacó un 6,5 en la prueba [evaluación máxima en Chile es 7,0], imagínese lo orgullosa que yo estaba (participante 4, focus group 2).</i>
----------	---

Otro aspecto detectado dentro de la categoría es la capacidad de comunicarse activamente con su núcleo familiar más cercano a través de la tecnología, como se comenta en las marcas 3 y 4:

Marca 3:	<i>Ahora uno puede meterse al Facebook, se mete al WhatsApp, y uno les manda un recado a los hijos. Yo por ejemplo a mi hijo que va manejando, lo llamo y no me puede contestar entonces, yo le mando un WhatsApp y él solamente apretándolo, aunque vaya manejando sabe que lo estoy llamando (participante 2, focus group 1).</i>
Marca 4:	<i>Yo ahora sé comunicarme con mi hijo por cámara web y ahí nos vemos. Y me gusta más eso porque así yo veo cómo está él, no me miente cuando está enfermo. Y eso es lo que más me gusta, por eso aprendí a usar bien el celular para hablar con mi hijo que está lejos, lo extraño mucho (participante 2, grupo 3).</i>

Este proceso comunicativo digital aludido por las participantes del focus establece el requerimiento de *software* para videollamadas como *Zoom* o *Whatsapp*, que se caractericen por ser intuitivos, gratuitos y de fácil acceso (Senior Suites, 2019), mientras que otras hacen el contacto a través de sitios como *Facebook*, como se indica en la marca 5:

Marca 5:	<i>Yo me acostumbré por el Facebook, porque ahí tengo a mis amigos y familiares, pincho el contacto y la llamada usando la cámara y listo. Así he visto a una amiga que era compañera mía de colegio que se fue al sur de Chile y que no veía hace años (participante 7, grupo 1).</i>
----------	--

Comentario de marca: de lo expresado por las participantes, se desprende el posicionamiento de las tecnologías de la información digital y el uso de la *web* para la resolución de problemáticas en la comunicación familiar a distancia, asistencia y apoyo en la crianza de sus nietos, observándose en este proceso la necesidad de adaptación a los cambios técnicos y sus lógicas asociadas.

Esta acción de adaptación efectiva realizada por las participantes muestra en ellas la sensación de empoderamiento, al ver que todavía tienen herramientas y capacidades útiles y necesarias en las interacciones familiares, y en este caso particular, en la crianza de los nietos (Iacub & Arias, 2010). En este desarrollo del empoderamiento es posible distinguir 4 niveles: (1) El “poder sobre”, que se ejerce con la intención de guiar a alguien. (2) El “poder de”, que se relaciona con las capacidades de toma de decisiones y resolución de problemas con creatividad en la superación de retos personales y sociales. (3) El “poder con”, que se vincula con la solidaridad y el trabajo con otros, y (4) el “poder interior”, que se vincula con el autoconcepto, la autoestima, la identidad y la fuerza para influir en los cambios de la vida (Macías, 2016).

Estos cuatro niveles mencionados a la vez se vinculan con las competencias digitales e informacionales, puesto que actúan directamente sobre las actitudes relacionadas con la accesibilidad a los medios tecnológicos y recursos web y sobre la equidad al momento de disminuir la brecha digital intergeneracional (Jiménez, Martelo & Jaimés, 2017). Esto hace que la acción de las participantes al momento de emplear las TIC resulte en una mayor confianza y comprensión de sus posibilidades dentro de la sociedad de la información, reflejadas en la capacidad de pensar con visión y claridad, en la creación de nuevos significados e interpretaciones, una orientación definida sobre el ciberespacio, un dominio de ciertos recursos informativo–comunicacionales, la capacidad para compartir información a través de medios digitales y el pensamiento crítico (Gértrudix, 2018).

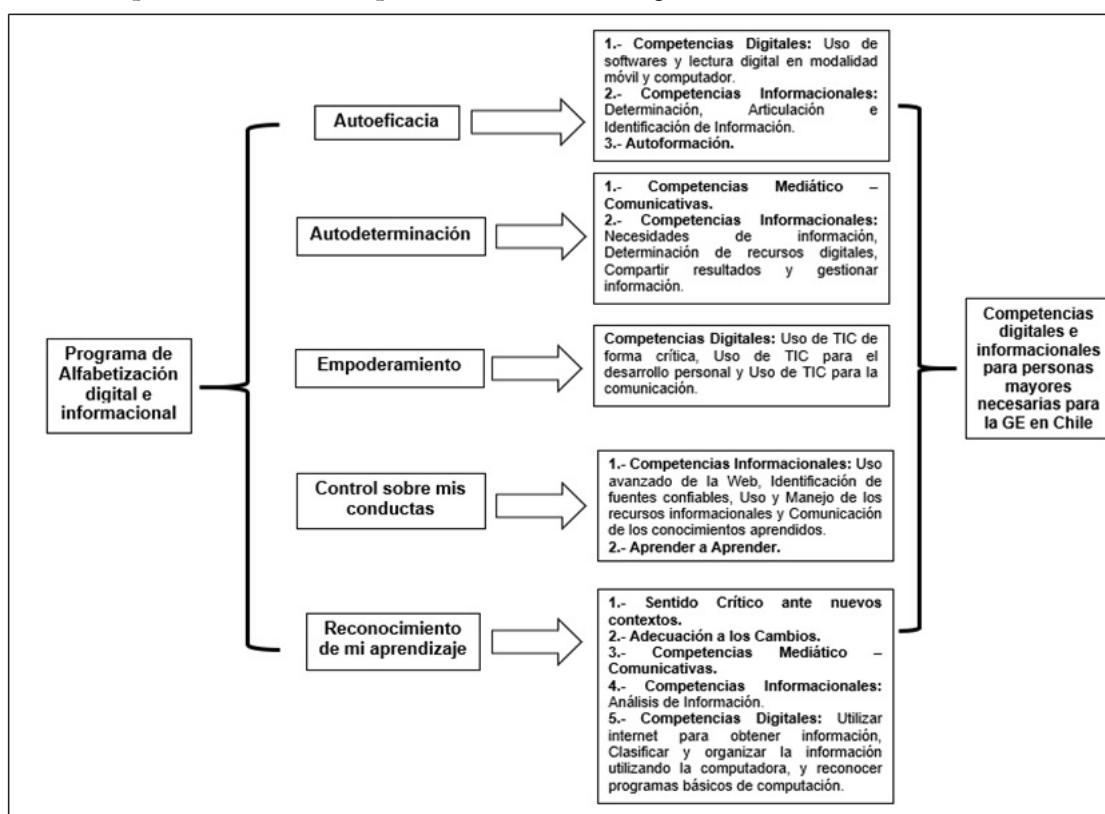
Otro aspecto que se establece en el análisis de las marcas es la valoración comunicativa de las tecnologías en la vida familiar y social, dando la posibilidad de disminuir las distancias geográficas mediante la instantaneidad que otorgan las TIC. Este fenómeno está ampliamente estudiado por múltiples autores (Castells, 2006; Mattelart, 2001; Trejo, 2001), quienes establecen que una de las características de la sociedad de la información es la desaparición de las fronteras y las limitaciones geográficas.

Esta arista observada en la agencia personal obtiene un valor adicional, al ser las participantes las que toman la iniciativa en la disminución de estas distancias. Son ellas, mediante las actitudes del empoderamiento, quienes van usando las tecnologías con un objetivo comunicacional claro y, a la vez, con un deseo de exploración de las posibilidades que otorgan las herramientas digitales, las aplicaciones móviles y los

servicios de internet (Aguaded & Romero-Rodríguez, 2015). En este punto se destaca la interrelación entre habilidades comunicativas, digitales e informacionales que se emplean para posicionar las acciones de la persona mayor en su entorno, dando como resultado no solo una integración dentro de su medio, sino a la vez, un claro aumento del abanico de posibilidades familiares, formativas y ciudadanas.

Finalmente, se muestra la siguiente figura para resumir los elementos que componen un programa de alfabetización digital e informacional, con las dimensiones de agencia analizadas por los investigadores. A su vez, se descompone cada concepto de agencia personal según cada competencia lograda por las participantes en relación con la GE en Chile.

FIGURA 1
Vinculación de categorías de agencia personal en personas mayores con competencias necesarias para interactuar con la gobernanza electrónica en Chile.



Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

La capacidad de agencia personal no debe ser representada como una cualidad fija, sino como una práctica activa, producida en diferentes contextos sociales y definida de distintas maneras. El concepto de agencia demanda fluidez y movilidad, convirtiéndose en una cualidad adaptativa en lugar de un conocimiento estático, porque no se trata solo de entregar recursos cognitivos, sino también competencias críticas para interpretar, evaluar y actuar en los nuevos y cambiantes escenarios tecnológicos que invaden crecientemente el día a día de toda la ciudadanía.

Formar competencias críticas se vuelve, entonces, más perentorio ante personas mayores que –en el escenario actual- se ven en la necesidad de articular su cotidianidad en un mundo cada vez menos análogo, que como se vio en el análisis, les resulta, al menos en principio, sumamente ajeno o circunstancial.

No obstante, el horizonte es prometedor. Tras las intervenciones realizadas y la información recolectada luego de las capacitaciones, es posible afirmar a modo de conclusión que, si se realiza un programa sistematizado, ordenado, con una mirada de un proceso de largo plazo con estos grupos, la enseñanza de los conocimientos en el uso y manejo de información en las personas mayores puede ser clave para su participación funcional en la sociedad actual. Solo así será posible evitar su aislamiento tecnológico e informacional o, al menos, brindarles la oportunidad de saber reconocer ciertos recursos que le pueden ser de utilidad en su diario vivir.

Sin embargo, no basta con ello. El entorno también es crucial, de allí la relación entre el empoderamiento y la agencia personal. Así como también, el rol de la comunidad y el grupo de pertenencia es clave. El contexto debe facilitar la incorporación de los adultos mayores, quienes, exclusivamente por sí mismos, difícilmente podrán manejarse con comodidad en las cambiantes aguas tecnológicas.

Asimismo, se requiere de una ciudadanía –y una edad adulta mayor- consciente y proactiva; más involucrada en el uso de los recursos dispuestos por el estado, concedora de las leyes de transparencia y activa en el manejo de la información en todos sus niveles.

Lo más complejo para las personas mayores fue comprender –conceptualmente- cómo funciona la virtualidad y cómo acceder a cada uno de los tantos servicios del Estado existentes, manifestando confusiones que se aclararon paulatinamente con el avance de las capacitaciones. No obstante, la principal conclusión es que la brecha digital dista de ser un tema meramente tecnológico, volviéndose una fisura de carácter más bien intelectual. Se trata, entonces, de una brecha cultural digital (Owens, 2013). Es por ello, que enseñar este tipo de contenidos a las personas mayores que tienen nulo o muy poco acercamiento mundo digital, se vuelve tan relevante. En este punto no se puede ignorar la *praxis*, considerando que hay muchos elementos que los nativos digitales manejan naturalmente, sin ser conscientes de cómo o cuándo lo aprendieron. Se trata de un conocimiento por defecto que adquirieron manejando un computador y navegando por Internet, lo que dificulta aún más su transmisión.

De allí que traspasar estas competencias digitales e informacionales a personas que no son connaturales a este ambiente se torne sumamente relevante, con un nivel de complejidad alto. Por lo tanto, es fundamental la empatía que se logre, como elemento que posibilite el empoderamiento: un entorno amigable a la enseñanza, que con paciencia -e incluso cariño- acerque los conocimientos y términos, explicados desde lo más elemental, sin dar por sentadas determinadas competencias.

Las personas mayores valoran la capacidad de ejecutar en el proceso de aprendizaje y alfabetización, rescatan la modalidad de aprender haciendo y no ser subsidiarios de que otros hagan por ellos, como se reveló en el reconocimiento del aprendizaje. Sin embargo, no basta según lo analizado con que se adquieran estas competencias que les permitan hacer sus propios trámites, crear sus propias cuentas o manejar sus claves de acceso. Se requiere que los programas de alfabetización digital e informacional para personas mayores tengan una mirada crítica, que les permita desarrollar su capacidad para tomar decisiones informadas en nombre propio, para autoprotgerse y autorregularse. Únicamente de esta manera existirá un real control de la conducta, autoeficacia y, en resumen, una verdadera autonomía.

Es por ello, que resulta fundamental que las personas mayores adquieran la capacidad de mantenerse correctamente informadas, con la capacidad de cuestionar, filtrar y seleccionar entre los miles de mensajes a los que se verá ahora expuesta a través de múltiples soportes y pantallas; solo así podrán aprender a aprender, lo que finalmente los mantendrá activos a nivel social, familiar y personal, dentro de un contexto demasiado cambiante, y que requiere de un constante estímulo formativo.

FINANCIAMIENTO

Este trabajo forma parte de una investigación realizada en el marco del Convenio de Desempeño de Educación Regional UPA 1301 – Generación de Conocimiento Compartido: Hacia un modelo de innovación social para el desarrollo territorial de Playa Ancha, en la categoría de Democracia y Desarrollo Social: “Gobernanza Electrónica: Alfabetización Digital e Informacional en personas de tercera edad del sector de Placilla, Valparaíso. Una estrategia de inclusión social”. Este proyecto está financiado por la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, Valparaíso, Chile.

REFERENCIAS

- Abad, L. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar: revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 42, 173-180. <http://dx.doi.org/10.3916/C42-2014-17>
- Abad, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de E-inclusión de las personas mayores. *Prisma social: revista de ciencias sociales*, 16, 156-204. Recuperado de <https://bit.ly/3nkZn2H>
- Abell, A., Armstrong, C., Boden, D., Stephen, J., Webber, S. & Woolley, M. (2004). Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 77, 79-84. Recuperado de <https://bit.ly/3nq4uyy>
- Aguaded, I. & Romero-Rodríguez, L. (2015). Mediamorfosis y desinformación en la infoesfera: Alfabetización mediática, digital e informacional ante los cambios de hábitos de consumo informativo. *Education in the knowledge society*, 16(1), 44-57. <https://doi.org/10.14201/eks20151614457>
- Aguirre, A. & Manasía, N. (2015). Derechos humanos de cuarta generación: Inclusión social y democratización del conocimiento. *Revista Télématique*, 14(1), 2-16. Recuperado de <https://bit.ly/3aX40xd>
- Aguirre, J. (2015). Riesgos y ventajas de la GE y el estatus del estado de Nuevo León, México. *En-Claves del pensamiento*, 9(17), 177-200. Recuperado de <https://bit.ly/3aX3SOf>
- Alfara, R., Bustos, G., González, A. & Loroño, J. (2005). *Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones*. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Alkire, S. (2005). Subjective quantitative studies of human agency. *Social indicators research*, 74(1), 217-260. <http://dx.doi.org/10.1007/s11205-005-6525-0>
- Aponte, V. (2015). Calidad de vida en la tercera edad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 3(2), 152-182. Recuperado de <https://bit.ly/2KF3KIN>
- Avello, R., López, R., Cañedo, M., Álvarez, H., Granados, J. & Obando, F. (2013). Evolución de la alfabetización digital: nuevos conceptos y nuevas alfabetizaciones. *Medisur*, 11(4), 450-457. Recuperado de <https://bit.ly/38MY3Ap>
- Azevedo, D. (2019). Governo Eletrônico: Uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. *Revista Eptic online*, 21(1), 22-45. Recuperado de <https://bit.ly/38S16qW>
- Balaguer, I., Castillo, I. & Duda, J. (2008). Apoyo a la autonomía, satisfacción de las necesidades, motivación y bienestar en deportistas de competición: Un análisis de la teoría de la autodeterminación. *Revista de psicología del deporte*, 17(1), 123-139. Recuperado de <https://bit.ly/2WYqOVu>
- Beitia, P., Iglesias, J., Folgueira, R. & Fernández, I. (2011). *ALFIN SENIOR: Una experiencia de alfabetización informacional para personas mayores*. En XIII Jornadas de Gestión de la Información: de la responsabilidad al compromiso social [Conferencia]. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2WYQ5ic>
- Berrío, C. (2012). Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. *Revista interamericana de bibliotecología*, 35(1), 39-53. Recuperado de <https://bit.ly/3pD01dr>
- Beyers, W., Goossens, L., Vansant, I. & Moors, E. (2003). A structural model of autonomy in middle and late adolescence: Connectedness, Separation, Detachment, and Agency. *Journal of youth and adolescence*, 32(5), 351-365. <https://doi.org/10.1023/A:1024922031510>
- Cabero, J. & Llorente, M. (2008). La alfabetización digital de los alumnos. Competencias digitales para el siglo XXI. *Revista portuguesa de pedagogia*, 42(2), 7-28. Recuperado de <https://bit.ly/3pzL8IU>
- Cano-Gutiérrez, C., Borda, M., Reyes-Ortiz, C., Arciniegas, A. & Samper-Ternent, R. (2017). Evaluación de factores asociados al estado funcional en ancianos de 60 años o más en Bogotá, Colombia. *Biomédica*, 37(1), 57-65. <http://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v37i1.3197>
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

- Cataldo, A., Ferrer, J., Rey, P. & Sauré, A. (2018). Design of a Single Window System for E-Government Services: The Chilean Case. *Journal of industrial & management optimization*, 14(2), 561–582. <https://doi.org/10.3934/jimo.2017060>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Ed.). (2017). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico: Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno. Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)*. CLAD. Recuperado <https://bit.ly/380GKwq>
- Chan, M. (2005). Competencias mediacionales para la educación en línea. *Revista electrónica de investigación educativa*, 7(2), 1-21. Recuperado de <https://bit.ly/3aWEZ5C>
- Chávez, F., Cantú, M. & Rodríguez, C. (2016). Competencias digitales y tratamiento de información desde la mirada infantil. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 209-220. Recuperado de <https://bit.ly/3aUKjpT>
- Comité de Ministros para el Desarrollo Digital (Ed.). (2007). *Estrategia digital: Chile 2007 – 2012*. Recuperado de <https://bit.ly/3hwaMeJ>
- Condeza, A. et al. (2016). Adultos mayores en Chile: descripción de sus necesidades en comunicación en salud preventiva. *Cuadernos. Info*, 38, 85-104. <http://dx.doi.org/10.7764/cdi.38.964>
- Cordeiro, I., Mancilla, M., Reyes, G. & Lara, M. (2016). La alfabetización informacional (ALFIN), usando plataforma virtual de enseñanza y aprendizaje en educación superior. *Conocimiento Educativo*, 3, 33-54. <https://doi.org/10.5377/ce.v3i0.5644>
- Corvo de Armas, M. (2019). La biblioteca por una calidad de vida en la tercera edad. *Library trends*, 67(4), 642–654. <https://dx.doi.org/10.1353/lib.2019.0015>
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: un análisis de propuestas para Costa Rica. *Revista e-Ciencias de la información*, 8(1), 3-18. <https://doi.org/10.15517/ECI.V8I1.29808>
- Cruz Rubio, C. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *EUNOMÍA. Revista en cultura de la legalidad*, 8, 37-53. Recuperado de <https://bit.ly/37XDjH0>
- Cuevas, A. & Vives-Gràcia, J. (2005). La competencia lectora en el estudio PISA. Un análisis desde la alfabetización en información. *Anales de documentación*, 8, 51-70. Recuperado de <https://bit.ly/34YGHPT>
- Eduteka (Ed.). (2018). *El modelo Big6 para la solución de problemas de información*. Recuperado de <https://bit.ly/2LoxERs>
- Feixa, C. (2011). Juventud, espacio propio y cultura digital. *Revista austral de ciencias sociales*, 20, 105-119. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2011.n20-07>
- Ferrari, L., Bazán, C. & Logiúdice, A. (2014). Los derechos sociales y las políticas públicas: Una psicología social entre la autoorganización social y el ejercicio de la ciudadanía. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, 14(1), 69–89. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v14n1.956>
- Fumero, A. & Rodríguez, I. (2006). Gobernanza 2.0: más allá de la administración electrónica, hacia un gobierno de nueva generación. *Análisis local*, 4(67), 59-72. Recuperado de <https://bit.ly/3n44BQh>
- Fundación Gabriel Piedrahita Uribe (Ed.). (2006). *Modelo y metodología Gavilán: una propuesta para el desarrollo de la competencia para manejar información (CMI)*. Recuperado de <https://bit.ly/38Nx1ce>
- García-Allen, J. (Ed.). (2019). *¿Qué es el locus de control? ¿Has oído hablar del locus de control y su influencia en la personalidad?* Recuperado de <https://bit.ly/3nqLWOK>
- Gértrudix, F. (Ed.). (2018). *Habilidades digitales para empoderar a las personas: Invirtamos la pirámide. Los estudiantes no tienen que esperar hasta que se gradúen para cambiar el mundo*. Recuperado de <https://bit.ly/38RQtEu>
- Gobierno de Chile (Ed.). (2015). *Agenda Digital 2020*. Recuperado de <https://bit.ly/3rGXoJv>
- Godwin-Jones, R. (2011). Emerging Technologies: Mobile apps for language learning. *Language learning & technology*, 15(2), 2-11. Recuperado de <https://bit.ly/393wnrl>

- Guerrero-Martelo, M., Galván, G., Vásquez De La Hoz, F., Lázaro, G. & Morales, D. (2015). Relación entre autoestima y autonomía funcional en función del apoyo social en adultos institucionalizados de la tercera edad. *Psicogente*, 18(34), 303-310. Recuperado de <https://bit.ly/39l8prD>
- Herrera, J. (Ed.). (2008). *La investigación cualitativa*. Recuperado de <https://bit.ly/38H1sk4>
- Iacub, R. & Arias, C. (2010). El empoderamiento en la vejez. *Journal of behavior, health & social issues*, 2(2), 25-32. <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.20070780.2010.2.2.26787>
- Jaramillo, P., Henning, C. & Rincón, Y. (2011). ¿Cómo manejan información los estudiantes de educación superior? El caso de la Universidad de la Sabana, Colombia. *Información, cultura y sociedad*, 25, 117-143. Recuperado de <https://bit.ly/3mXHXcp>
- Jiménez, I., Martelo, R. & Jaimes, J. (2017). Dimensiones del empoderamiento digital y currículo para el sector universitario. *Formación universitaria*, 10(4), 55-66. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000400006>
- Jomah, O., Khalil, A., Patrick, X. & Aurelia, S. (2016). Micro learning: A modernized education system. *Brain: broad research in artificial intelligence and neuroscience*, 7(1), 103-110. Recuperado de <https://bit.ly/3rGcrDd>
- Jopia, T. (2015). *Valoraciones del uso y apropiación de TIC en el adulto mayor, como aportes a lograr una mejora en su calidad de vida e inclusión social*. [Tesis inédita de magister en Bibliotecología e Información]. Universidad de Playa Ancha, Valparaíso.
- Laal, M. & Salamati, P. (2012). Lifelong Learning: Who Needs It? *Procedia – Social and behavioral sciences*, 31, 399-403. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.12.073>
- Lau, E. (2005). Construyendo una nueva gobernanza a través del e-Gobierno: una visión de la OCDE. *Revista del Clad Reforma y democracia*, 31, 1-5. Recuperado de <https://bit.ly/34W2PdV>
- Linares, G. (2014). *La alfabetización en información de las personas de la tercera edad en el contexto de las nuevas tecnologías* [Tesis inédita de Máster en Investigación en Documentación]. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid.
- Macías, C. (Ed.). (2016). *Claves prácticas para empoderar a tu comunidad rural*. Recuperado de <https://bit.ly/3aXnMzM>
- Manrique-Abril, F., Fernández, A. & Velandia, A. (2009). Análisis factorial de la Escala Valoración de Agencia de Autocuidado (ASA) en Colombia. *Aquichan*, 9(3), 222-235. Recuperado de <https://bit.ly/3hwgxsQ>
- Maric, M. & Quitón, M. (2010). La influencia de la cultura en la motivación laboral. *Psicología para América Latina*, 19, 7-12. Recuperado de <https://bit.ly/3rKr3lc>
- Martí, M., D' Agostino, M., Veiga de Cabo, J. & Sanz-Valero, J. (2008). Alfabetización digital: un peldaño hacia la sociedad de la información. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(210), 11-15. Recuperado de <https://bit.ly/3aXo5DU>
- Martínez, G. (2014). Hacia una nueva regulación de las cuentas de pago en un contexto de crisis económica: más transparencia y accesibilidad en la Unión Europea. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 44(120), 47-86. Recuperado de <https://bit.ly/38M0R0E>
- Martínez, R. (2015). Obligatoriedad jurídica en México de los instrumentos internacionales de protección de datos personales. *Revista de derecho, comunicaciones y nuevas tecnologías*, 13, 1-28. <https://doi.org/10.15425/redeco m.13.2015.03>
- Mattelart, A. (2001). *Historia de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Paidós. Recuperado de <https://bit.ly/2LcSaoc>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Ed.). (1999). *Chile: hacia la sociedad de la información*. Recuperado de <https://bit.ly/2Mlqjme>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Ed.). (2004). *Chile 2004 – 2006: agenda digital Te acerca el futuro*. Recuperado de <https://bit.ly/3htzEUx>
- Ministerio de Desarrollo Social (Ed.). (2017). *Adultos mayores: síntesis de resultados. Observatorio social. CASEN 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/3pD25SJ>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Ed.). (2018). *Estrategias de transformación digital del estado: Estado al servicio de las personas*. Recuperado de <https://bit.ly/38kDLz3>

- Noom, M., Dekovic, M. & Meeus, W. (2001). Conceptual analysis and measurement of adolescent autonomy. *Journal of youth and adolescence*, 30(5), 577-595. <https://doi.org/10.1023/A:1010400721676>
- Nora, S. & Minc, M. (1981). *La informatización de la sociedad*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Ochoa, S. et al. (2011). Estudio cualitativo sobre la autopercepción del estigma social en personas con esquizofrenia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 31(3), 477-489. <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352011000300006>
- Orozco, A. & García, M. (2017). Desarrollo de habilidades cognitivas para la alfabetización digital. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 9(4), 138–145. Recuperado de <https://bit.ly/3o5We80>
- Osorio, P. (2006). Exclusión generacional: La tercera edad. *Revista Mad. Revista del Magister en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad*, 14, 47-52. <https://doi.org/10.5354/0718-0527.2006.14206>
- Owens, T. (2013). Digital cultural heritage and the crowd. *Curator the museum journal*, 56(1), 121-130. <https://doi.org/10.1111/cura.12012>
- Pacheco, D., Galvis-Lista, E. & González-Zabala, M. (2017). Análisis de variables e indicadores para medir las fases de desarrollo del e-gobierno. *Revista UIS ingenierías*, 16(2), 9–21. <https://doi.org/10.18273/revuin.v16n2-2017001>
- Páez-Moreno, Á. (2017). Apropiación social y gobierno móvil en Maracaibo. *Razón y palabra*, 21(96), 328-354. Recuperado de <https://bit.ly/2WXn5r5>
- Parodi, G., Moreno de León, T., Julio, C. & Burdiles, G. (2019). Generación Google o Generación Gutenberg: Hábitos y propósitos de lectura en estudiantes universitarios chilenos. *Comunicar: revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 58, 85–94. <https://doi.org/10.3916/C58-2019-08>
- Pasadas, C. (Ed.). (2001). *Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias*. Recuperado de <https://bit.ly/3ofmSM5>
- Patiño, I. & Ceja, J. (2014). Modernización de los servicios públicos municipales: perspectiva global. *Punto de vista*, 5(8), 133–148. Recuperado de <https://bit.ly/2WXDWdf>
- Paz, L. (2008). Alfabetización digital en el adulto maduro una estrategia para la inclusión social. *E-mail educativo*, 1(1), 1-16. Recuperado de <https://bit.ly/2MdSIdK>
- Pedraza, L., López, D. & Salcedo, O. (2012). Brecha digital por estatus socioeconómico en la localidad de Ciudad Bolívar de Bogotá (Colombia). *Información tecnológica*, 23(6), 63–72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642012000600008>
- Picardo, O. (2003). Pedagogía informacional: en la sociedad del conocimiento. *Realidad y reflexión*, 3(7), 81-94. Recuperado de <https://bit.ly/2JCXxfW>
- Pick, S. et al. (2007). Escala para medir agencia personal y empoderamiento (ESAGE). *Interamerican journal of psychology*, 41(3), 295-304. Recuperado de <https://bit.ly/3mZDeXp>
- Pike, P. (2011). Using technology to engage third-age (retired) leisure learners: A case study of a third-age MIDI piano ensemble. *International journal of music education*, 29(2), 116–123. <https://doi.org/10.1177/0255761410396965>
- Pinto, M., Uribe, A., Gómez, R. & Cordón, J. (2011). La producción científica internacional sobre competencias informacionales e informáticas: tendencias e interrelaciones. *Información, cultura y sociedad*, 25, 29-62. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2761053>
- Quintanilla, G. & Gil-García, J. (2014). Cómputo en la nube y GE: ¿Calidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos? *Revista mexicana de análisis político y administración pública*, 3(1), 75–90. Recuperado de <https://bit.ly/2Jwf7C6>
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology*, 15(2), 121-148. <https://doi.org/10.1007/BF00919275>
- Reyes, I. & Castillo, J. (2011). El envejecimiento humano activo y saludable, un reto para el anciano, la familia, la sociedad. *Revista cubana de investigaciones biomédicas*, 30(3), 354–359. Recuperado de <https://bit.ly/2L5RgJW>

- Reyzábal, M. (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 10(4), 63-77. Recuperado <https://bit.ly/2X0YgKE>
- Rodríguez, C. & Sandoval, D. (2017). Estratificación digital: acceso y usos de las TIC en la población escolar chilena. *Revista electrónica de investigación educativa*, 19(1), 20-34. <http://dx.doi.org/10.24320/redie.2017.19.1.902>
- Romero, S. (2019). *Alfabetización informacional para el adulto mayor: evaluación del programa de la biblioteca pública Tintal en Bogotá* [Tesis de licenciatura en Sistemas de Información y Documentación]. Universidad de la Salle, Bogotá. Recuperado de <https://bit.ly/3pW6W0V>
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American psychologist*, 55(1), 68-78. Recuperado de <https://bit.ly/38z20cV>
- Salas, C. (2007). Alfabetización Informacional en La Educación Básica: El Concepto Adaptado a La Realidad Chilena. *Serie bibliotecología y gestión de información*, 22, 1-51. Recuperado de <https://bit.ly/2Lc9DNa>
- Saltaji, I. (2019). E-Corporate Governance: E-Government. *Internal Auditing & Risk Management*, 53(1), 103-110. Recuperado de <https://bit.ly/3opIE07>
- Sánchez, I. (2015). *La andragogía de Malcom Knowles: teoría y tecnología de la educación de adultos* [Tesis Doctoral, Universidad Cardenal Herrera – CEU]. Universidad Cardenal Herrera – CEU, Valencia. Recuperado de <http://bit.ly/3pH4mMR>
- Sánchez, J. & Brito, N. (2015). Desarrollo de competencias comunicativas mediante la lectura crítica, escritura creativa y expresión oral. *Encuentros*, 13(2), 117-141. Recuperado de <https://bit.ly/34ZyVFt>
- Sánchez, M., Kaplan, M. & Bradley, L. (2015). Usando la tecnología para conectar las generaciones: consideraciones sobre forma y función. *Comunicar: revista científica de educomunicación*, 23(45), 95-104. <http://dx.doi.org/10.3916/C45-2015-10>
- Sen, A. (1985). Well – being, agency and freedom: the Dewey lectures 1984. *The Journal of philosophy*, 82(4), 169-221. <https://doi.org/10.2307/2026184>
- Senior Suites (Ed.). (2019). *Las nuevas tecnologías y el adulto mayor*. Recuperado de <https://bit.ly/3rFdXpd>
- Sierra, J., Carpintero, E. & Pérez, L. (2010). Pensamiento crítico y capacidad intelectual. *Faisca: revista de altas capacidades*, 15(17), 92-110. Recuperado de <https://bit.ly/2WZWN5G>
- SCONUL. Society of College National and University Libraries. (Ed.). (1999). *Information skills in higher education*. Recuperado de <https://bit.ly/382JeKS>
- Sotés, M. (2008). La educación – Formación y el reconocimiento del aprendizaje no formal en los documentos europeos y en España. *Revista española de educación comparada*, 14, 345-371. Recuperado de <https://bit.ly/38wYUWZ>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Ed.). (2006). *Campaña Alfabetización Digital*. Recuperado de <https://bit.ly/3aVcB3v>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Ed.). (2013). *Agenda Digital: Imagina Chile 2013-2020*. Recuperado de <http://bit.ly/3htnICh>
- Suk Kim, P. & Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. Recuperado de <https://bit.ly/3o0WAgc>
- Tan, E. (2013). Informal learning in Youtube: exploring digital literacy in independent online learning. *Learning, media and technology*, 38(4), 463-477. <https://doi.org/10.1080/17439884.2013.783594>
- Teixidó, J. (2010). <<Aprender a aprender>> A l'escola I a l'institut. Desenvolupament de la competència d' <<aprendre a aprendre>> a l'educació obligatoria. *Revista catalana de pedagogia [Societat Catalana de Pedagogia]*, 7, 137-162. <https://doi.org/10.2436/20.3007.01.50>
- Trejo, R. (2001). Vivir en la sociedad de la información: Orden global y dimensiones locales en el universo digital. *CTS + I: revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e innovación*, 1, 1-11. Recuperado de <https://bit.ly/2KPbesD>
- Tokiko Berrikuntza Agenda & Euskadiko Udalen Elkarte (Ed.). (2011). *eGobernanza, participación ciudadana e innovación*. Recuperado de <https://bit.ly/3rKtkwK>