



La brecha digital en la vejez y el papel de las TIC en un envejecimiento activo en Medellín

Eliana María Cortés Díaz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

noviembre de 2024

La brecha digital en la vejez y el papel de las TIC en un envejecimiento activo en Medellín

Eliana María Cortés Díaz

Monografía presentada como requisito para optar al título de Trabajador Social

Asesor(a)

Mg. Glenny María González Ruiz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

noviembre de 2024

### **Dedicatoria**

A Margarita, oriunda de San Marcos, Sucre, quien a sus 74 años ha enfrentado y librado todos los retos con una fortaleza admirable. Por todos los sacrificios que has hecho durante mi vida y por ser un faro de luz en todo lo que intenté exponer con este trabajo de grado. Esto es un reconocimiento a ti, mamá.

Este trabajo te lo dedico con todo mi amor y gratitud.

### **Agradecimientos**

A mi madre, Margarita, por ser la fuente de mi inspiración y mi mayor apoyo. Tu amor, sacrificio y ejemplo de vida me han enseñado que no hay barreras cuando se tiene determinación y voluntad.

A mi docente y tutora Glenny González, quien me ha brindado sus conocimientos, orientación y apoyo constante durante este proceso.

Y en especial a mi familia de 3, por acompañarme con su presencia, paciencia y consejos valiosos para avanzar.

## Contenido

Lista de anexos.....	6
Abstract.....	8
Introducción.....	9
CAPÍTULO I.....	12
1. La brecha digital en la vejez y el papel de las TIC en un envejecimiento activo en Medellín.....	12
1.1 <i>Planteamiento del problema</i> .....	12
1.1.1 Pregunta problematizadora.....	13
1.2 <i>Objetivo general</i> .....	14
1.2.1 Objetivos específicos.....	14
1.3 <i>Justificación</i> .....	14
2. Marco conceptual.....	17
2.1 Diseño metodológico.....	21
2.1.1 Método.....	23
2.2 Consideraciones éticas.....	24
3.1.1 Aspectos claves para Calidad de vida en las personas mayores.....	29
3.1.2 Contextualización de la Brecha digital en Medellín.....	31
4. Resultados.....	34
4.1 Envejecimiento activo impulsado por el uso de las TIC.....	34
4.2 Oportunidades y desafíos de las personas mayores para la inclusión digital y social.....	36
5. Conclusiones.....	38
5.1 Recomendaciones.....	39

### **Lista de anexos**

1. Anexo A: Árbol de problemas
2. Anexo B: Mapa conceptual
3. Anexo C: Matriz categorial y de análisis
4. Anexo D: Ficha de biblioteca
5. Anexo E: Fichas bibliográficas
6. Anexo F: Guía entrevista
7. Anexo G: Consentimiento informado
8. Anexo H: Carta para solicitar información a instituciones

## Resumen

La presente monografía tuvo como propósito explorar el papel de la brecha digital en la calidad de vida y el envejecimiento activo de las personas mayores de hoy, especialmente en el contexto de la transición hacia un entorno más digital tras el COVID-19 y la aceleración en el número de personas de esta edad. Se realizó principalmente revisión documental de textos publicados desde el 2011 a 2024 de América Latina y España. En paralelo, se realizó un rastreo y posterior análisis del curso de informática ofrecido por la secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos a personas mayores de la comuna 10 de Medellín, única estrategia identificada en Medellín para su inclusión digital. Este acercamiento facilitó una contextualización más amplia del tema a nivel local.

La investigación fue cualitativa, lo que ayudó a entender cómo la sociedad y las mismas personas mayores perciben su realidad a partir de sus experiencias en el entorno digital; además, desde el paradigma hermenéutico, que facilitó la identificación de las barreras y oportunidades para el uso de las tecnologías por parte de las personas mayores y cómo esto influye en su bienestar y envejecimiento activo, reconociendo el potencial de las TIC como medio de empoderamiento. Por otra parte, se identificó poco apoyo institucional en propuestas de inclusión digital para las personas mayores de Medellín, lo cual exacerba la brecha tecnológica y afecta su calidad de vida. Finalmente, se reveló la necesidad del trabajo social en el apoyo a personas mayores en su camino hacia la inclusión. Se puso de manifiesto la esencialidad de la interdisciplinariedad para abordar holísticamente sus necesidades y se abrió la puerta a futuras exploraciones para desentrañar los desafíos y potencialidades de esta población, con el fin de potenciar su bienestar a través de tecnologías y métodos innovadores.

**Palabras clave:** Brecha digital, envejecimiento activo, personas mayores, Tecnologías de la información y comunicación (TIC), vejez.

### **Abstract**

The purpose of this monograph was to explore the role of the digital divide in the quality of life and active aging of older people today, especially in the context of the transition to a more digital environment after COVID-19 and the acceleration in the number of people in this age group. We mainly conducted a documentary review of texts published from 2011 to 2024 from Latin America and Spain. In parallel, a tracing and subsequent analysis of the computer course offered by the Secretary of Social Inclusion, Family and Human Rights to elderly people in Medellin's commune 10, the only strategy identified in Medellin for their digital inclusion, was carried out. This approach facilitated a broader contextualization of the topic at the local level.

The research was qualitative, which helped to understand how society and the elderly themselves perceive their reality from their experiences in the digital environment; furthermore, from the hermeneutic paradigm, which facilitated the identification of barriers and opportunities for the use of technologies by the elderly and how this influences their well-being and active aging, recognizing the potential of ICTs as a means of empowerment.

On the other hand, little institutional support was identified in proposals for digital inclusion for the elderly in Medellin, which exacerbates the technological gap and affects their quality of life. Finally, the need for social work in supporting older people on their way to inclusion was revealed. The essentiality of interdisciplinary to holistically address their needs was highlighted and the door was opened to future explorations to unravel the challenges and potentialities of this population, in order to enhance their well-being through innovative technologies and methods.

**Keywords:** Digital divide, active aging, older people, Information and communication technologies (ICT), old age.

## Introducción

Se conoce la vejez como la última etapa de la vida, y en Colombia hay muchos prejuicios negativos como la dependencia, la incompetencia, la pérdida, entre muchas otras cosas. Se perciben a las personas mayores como menos relevantes y que ya no pueden ser productivas. Sin embargo, es clave resaltar que, en la actualidad, muchas personas mayores están motivadas y superando las diferentes preconcepciones negativas que se tiene sobre ellas, y ahora buscan adaptarse y aprovechar las oportunidades que la sociedad ofrece. Como lo señala Nussbaum (2012), es importante la igualdad de oportunidades y la participación comunitaria para un desarrollo humano sostenible, destacándose las personas mayores en nuestras sociedades como miembros activos y valiosos dentro de ellas.

En este orden de ideas, la relación entre el acceso y el uso de la tecnología y la calidad de vida es profunda. Ferreira y Moya (2014), afirman que "estar al margen de este conocimiento es estar excluido de la realidad sociocultural en que se vive" (p. 4). La inclusión de las personas mayores en el ámbito de las tecnologías puede propiciar un envejecimiento mucho más activo, fomentando la interacción social, el desarrollo constante y la disponibilidad de oportunidades para comunicarse y divertirse. Asimismo, Amaya y Fonseca (2017) destacan que "el enfoque de la humanización del envejecimiento desde el paradigma de las capacidades de Nussbaum, donde consideramos que la tecnociencia podría articularse a posibilidades emergentes, como diría Camps, para sacar el máximo partido de las propias capacidades" (p. 3)

El uso de la tecnología por parte de las personas mayores es fundamental, ya que les ayuda en su día a día, mejorando su autonomía y participación en la sociedad. Mediante plataformas en línea, apps y otros medios de comunicación, las personas mayores encuentran recursos y actividades disponibles para su bienestar. Por tanto, es una manera de mantener una identidad activa a pesar de ciertas circunstancias físicas o económicas, y a través tanto de sus experiencias como las nuevas formas

de comunicación tecnológica a las que están expuestos, refuerzan su autoconcepto. Así, la sublínea de investigación de Subjetividad, Construcción de Identidad y Territorio explora el impacto de la tecnología en la identidad y la percepción del territorio en las personas mayores.

Desde la línea de investigación Innovaciones Sociales y Productivas, se puede comprender que la alfabetización digital de las personas mayores implica más que una innovación tecnológica; supone una innovación cultural y social, puesto que darles esta oportunidad no solo se traduce en que consuman tecnología, sino que introducen cambios y atraviesan barreras para su progresiva integración en una sociedad en constante crecimiento digital. Permite, además, que se puedan reconocer sus saberes y experiencias previas, incitando el envejecimiento activo y significativo. Así como también la autonomía y la existencia de vínculos intergeneracionales reforzados a partir de la tecnología.

Por otra parte, la política de vejez y envejecimiento colombiana 2022 especifica directrices para la integración y aporte social de las personas mayores y sugiere los criterios de evaluación frente a la brecha digital que presenta la población mayor y la importancia de crear alianzas con las entidades públicas, privadas y civiles, con el objetivo de promover el uso de la tecnología (Decreto 681 de 2022). Sin embargo, los esfuerzos locales continúan siendo insuficientes, excluyendo a esta población del beneficio del avance económico y social. Todo ello limita la igualdad de oportunidades de las personas en situación de vejez para usar las tecnologías de la información y la comunicación, quedando su inclusión y bienestar en la sociedad de hoy condicionados.

Las personas mayores de Medellín, a pesar de las innovaciones y la reputación de acuerdo con fuentes y noticias locales de ser una ciudad inteligente en Colombia, siguen enfrentando enormes retos relacionados con poca oferta educativa, la escasa oferta social de la seguridad social, falta de vivienda y demás servicios esenciales, entre otros problemas que afrontan los demás municipios del país. En el Índice de Brecha Digital de 2022, Antioquia fue clasificada en el lugar décimo en todo el país con 0.397 como índice, lo que manifestó que existen barreras para la inclusión de la tecnología a la población; esto

pone de manifiesto la imperiosa necesidad de establecer medidas sostenibles que abarquen no únicamente la adopción de la tecnología, sino que también mantengan en la cabeza de la lista las barreras sociales y económicas. Tecnología, sino que también mantengan en la cabeza de la lista las barreras sociales y económicas

De aquí que el presente artículo académico tiene como propósito realizar un análisis del impacto de la brecha digital en las personas mayores en la ciudad de Medellín, poniendo de manifiesto las barreras y oportunidades que se presentan en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como se expone la relación con la calidad de vida de las personas mayores y las narrativas en torno a la vejez y al envejecimiento como un proceso de vida activo y significativo. Para ello, se combina el trabajo de campo y la revisión de datos documentales de forma que destacan una serie de cuestiones como la brecha digital, envejecimiento, vejez, bienestar, entre otros, y las iniciativas locales, examinando el efecto de la tecnología en el bienestar de las personas mayores y se subraya la necesidad de abordar la exclusión digital aún persistente para la ciudad de Medellín.

## CAPÍTULO I

### 1. La brecha digital en la vejez y el papel de las TIC en un envejecimiento activo en Medellín

#### 1.1 Planteamiento del problema

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación designadas para efecto de la comprensión de esta investigación como TIC, junto con la pandemia y postpandemia de COVID-19, ha provocado cambios en las formas en que las personas se comunican, obligándolos a usar herramientas tecnológicas para mantenerse en contacto con seres queridos o la vida pública, mostrando la dificultad de las personas mayores para ajustarse a la modernidad digital. Como señala el DANE (2021), "el 40,9 % de las personas de 60 años y más utiliza el computador para acceder a Internet" (p. 26), evidenciando su limitada participación en el uso de las herramientas ofimáticas.

En este sentido, la problemática aparece porque muchas personas mayores no pueden adaptarse a las TIC, de manera tal que sus posibilidades de incluirse y de poder acceder a servicios como telemedicina, compras, trámites administrativos, los servicios bancarios, etc. se verán limitadas, e irremediablemente la posibilidad de una participación activa en la sociedad. Asimismo, Aguirre y Tobón (2018) señalan que la creciente brecha generacional y tecnológica convierte a las personas mayores en analfabetas digitales. El mundo que una vez fue claro y seguro se desmorona con el tiempo, llevándolos a enfrentar una realidad llena de incertidumbre; ya no pueden comprender el orden institucional que conocían, y las representaciones sociales y su lugar en este nuevo contexto les resultan extrañas.

Las personas mayores en Colombia tienen retos y oportunidades propias que impactan en diferentes ámbitos de su vida e inciden en su calidad de vida en términos de exclusión y desigualdad social, lo cual se refleja en escasas acciones o recursos pensados para ellas. Franco & Odriozala Barrera (2020) plantean que:

Las tecnologías de información y comunicación pueden ser un elemento que potencia el desarrollo personal, económico y hasta social de los individuos, pero hacer efectivo este potencial

depende de aspectos organizativos, del desarrollo de habilidades y capacidades, de acciones de integración dentro de la identidad cultural y social del grupo, de modificación de procesos sociales, entre otros. (p. 11).

Por su parte, el Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020-2023, orientado por la reactivación económica y la transformación digital, mediante estrategias como el Valle del Software y el Plan Estratégico de Tecnologías para la Seguridad, indica una evolución en la inclusión de manera más fuerte de la tecnología en la ciudad. Pero estas no abordan las necesidades de forma explícita sobre la inclusión digital de los adultos mayores, a pesar del enfoque de modernización económica y la seguridad de dicho plan de desarrollo. Esta carencia nuevamente acentúa el problema del acceso a la tecnología de las personas mayores, excluyéndolas de los beneficios que brinda la tecnología, en la medida en que la sociedad avanza hacia una realidad cada vez más digitalizada.

Aunque en Medellín hay un discurso de protección a la población mayor, no se puede decir que haya una inclusión real, porque la población mayor queda relegada en muchos ámbitos, entre los que se encuentra la inclusión digital. Normalmente, las políticas y las intervenciones están enfocadas en el establecimiento de ciertos servicios básicos; con poca frecuencia, las políticas y las intervenciones están adaptadas a sus necesidades específicas. Esta circunstancia hace que las palabras, mejor dicho, los discursos que amparan la inclusión digital queden ahí, y se produzca la separación entre el discurso y la realidad: Sin un rediseño que adopte el uso de la tecnología digital, las palabras de aliento son palabras vacías e incluso crueles para el grupo vulnerable, que no tiene chances de poder irse incorporando a un grupo social.

**1.1.1 *Pregunta problematizadora.*** ¿Cuál es el papel de la brecha digital en la calidad de vida y el envejecimiento activo de las personas mayores en Medellín?

## **1.2 Objetivo general**

Evaluar el papel de la brecha digital en las personas mayores de Medellín, demostrando la importancia de las TIC en su envejecimiento activo.

### **1.2.1 Objetivos específicos.**

Identificar el papel de la brecha digital en las personas mayores de Medellín, presentando a la vejez como una etapa activa.

Investigar el papel de las TIC en la calidad de vida de las personas mayores, identificando los retos y oportunidades para promover un envejecimiento activo en Medellín.

## **1.3 Justificación**

En la presente monografía, el incremento de la longevidad es uno de los aspectos importantes para responder a la pregunta problematizadora y los objetivos planteados. En la sociedad actual, aumenta significativamente el número de personas mayores: "Las Naciones Unidas estiman que para 2050 las personas mayores representarán aproximadamente una cuarta parte de toda la población de la región" (Sunkel & Ullmann, 2019, p. 2). Por tanto, es importante que no solo el sistema de salud esté preparado para afrontar estos cambios demográficos sino también los sociales.

Otro asunto es la condición de grupo vulnerable, lo que hace prioritario el estudio e iniciativas desde diferentes áreas para mejorar la calidad de vida para esta población. En este punto es importante recordar lo planteado por Gómez y Toro (2006):

Como trabajadores sociales, uno de los grandes retos es la necesidad de integrarnos de forma multidisciplinar y multisectorial, no solo para enfrentar este fenómeno del envejecimiento poblacional desde el punto de vista social, sino también, en el orden individual, para lograr que la población envejezca con calidad. (p. 6).

Además, la necesidad de visibilizar la vejez como el ciclo de la vida que permite el disfrute y seguir adelante con el proyecto de vida de las personas mayores, no simplemente una espera de la muerte. En ese sentido, Montilla Valcárcel (2018) subraya la importancia de que los trabajadores sociales promuevan el bienestar de este tipo de población, integrándolos como agentes de cambio en la sociedad. Sin embargo, cabe reconocer lo desdibujado de la implicación de esta disciplina en la integración social de las personas mayores a través de las TIC, reafirmando así la necesidad de una mayor presencia de la intervención social en este campo.

La importancia del envejecimiento activo radica en fomentar tanto la salud como la integración social y la independencia de los mayores. Esto implica que se reconozca que la vejez es una etapa con posibilidades, no solo con restricciones. Promoviendo la inclusión económica y social de las personas mayores. La OMS (2002) afirma que un envejecimiento activo fomenta las oportunidades de bienestar en la vejez. Entendiendo que es una etapa distinta donde es importante el autocuidado, tener amigos, seguir aprendiendo, contar con una red de apoyo, derecho a seguir trabajando y ser vistos por la sociedad.

Brindar estas oportunidades es importante, según Ferreira y Moya, (2014) como lo señalan numerosas investigaciones, gran parte de este grupo poblacional son sujetos valientes y activos; por tanto, actores capaces de ser protagonistas de sus propios procesos, de su propia toma de decisiones y de diversas formas de participación e incidencia en la sociedad. De allí que una de las formas de ampliar su inclusión e integración social sea brindándoles las posibilidades y espacios necesarios para que puedan capacitarse, empoderarse y participar activamente en el uso de las tecnologías.

El uso de las TIC no solo simplifica la comunicación con la familia y la red de apoyo, sino que también permite a las personas mayores mantenerse al tanto de temas como noticias, derechos y beneficios. Acceder a citas médicas, medicamentos a domicilio, telemedicina, compras, pagos de impuestos, trámites bancarios, actividades educativas y entretenimiento: todo esto fomenta una mejora

en su calidad de vida, autonomía y participación en la sociedad. Es un nuevo reto para ellos, pero de suma importancia superarlo y demostrar que no es un asunto solo de los jóvenes.

No obstante, a pesar de las ventajas que las TIC pueden brindar, la brecha digital en los adultos mayores de Medellín sigue siendo un desafío para su integración social y una vida activa y digna. Como afirma Casallas (2023):

La Inclusión Digital de los Adultos Mayores debería convertirse en un derecho humano alrededor del cual se generan políticas públicas, que permitan a instituciones como la escuela cerrar brechas respecto al acceso a las TIC, a partir de la implementación de estrategias pedagógicas que potencien el desarrollo social, económico y tecnológico del Adulto Mayor. (P.19).

Es fundamental tratar el tema de la inclusión digital en las personas mayores, dado que el progreso tecnológico cambia la vida diaria y aumenta las brechas para aquellos sin competencias en tecnología. Nussbaum (2012) refuerza esta visión al destacar que el desarrollo humano incluye no solo el crecimiento económico, sino también factores como la salud, la educación y la participación cívica. Lo que subraya la necesidad de adoptar este enfoque en las políticas públicas y en el trabajo social es que este último no está ajeno a los procesos de cambios que está provocando la transformación de las tecnologías en la sociedad.

En esta investigación se destaca la relevancia de comprender el impacto de la brecha digital en las personas mayores, fomentando el estudio de un envejecimiento activo y desde una mirada del trabajo social para promover la inserción social, el estilo de vida saludable y la socialización que contribuyan a enriquecer su calidad de vida. Además, examinar dicha situación puede tanto servir como punto de partida para futuras investigaciones que beneficien el conocimiento y desarrollo de estrategias útiles para trabajadores sociales, gerontólogos y otros profesionales que trabajan en pro del bienestar de las personas mayores

## CAPÍTULO II

### 2. Marco conceptual

La falta de estrategias efectivas para promover la inclusión digital de las personas mayores en Medellín expone la brecha digital en la vejez y la importancia de las TIC en el envejecimiento activo. Aunque se han realizado varios estudios sobre la relación entre la edad y la tecnología, se observa que los avances han sido limitados. En palabras de Montilla Valcárcel (2018):

los sectores de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) son importantes para mejorar el envejecimiento activo, aportando grandes avances y desarrollos tecnológicos, aunque no han sido vividos con la misma intensidad entre toda la población, dando lugar a diferencias considerables entre los que sí tienen acceso y quienes no lo tienen. (p. 22)

La situación plantea un reto en la esfera política, cultural y económica, forzando a los países a elaborar estrategias para integrar las TIC en el progreso de sus naciones. Como lo señalan Íñiguez, Valero, y Elboj (2018), "las Tics impregnan todos los procesos productivos, siendo imposible de ser desligadas de las bases sociales, económicas y culturales de la actualidad". (p. ). En Colombia, algunas estrategias como el programa Colombia mayor, la Ley 2055 de 2020, la Ley 1251 de 2008 y la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031, entre otras, están más orientadas en promover la participación en el arte, práctica deportiva y actividades festivas específicas, pero no se evidencia una estrategia específica para el uso de las TIC para la población mayor.

En este sentido, es clave mencionar la importancia de establecer políticas que fomenten la alfabetización digital en los adultos mayores en Colombia. Por un lado, se define la inclusión digital como "el conjunto de políticas y estrategias orientadas a la eliminación de los obstáculos que limitan o impiden a las personas, sin importar su condición, la participación activa y el aprovechamiento de las TIC" (Vega, 2010, como se citó en Vega y Quintero, 2019, p. 133). Y en palabras de Peña y Tarazona (2017):

Diseñar, formular y fomentar políticas públicas para disminuir la brecha digital es imprescindible para aumentar las tasas de inclusión, acceso y aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones que generen ventajas competitivas al país y contribuyan, por tanto, a su desarrollo económico, social y cultural. (P. 2)

En este sentido, las personas mayores tienen distintos beneficios cuando se apropian de las TIC, utilidad que puede ser ignorada o minimizada; sin embargo, varios autores destacan las diferentes oportunidades que estos fomentan. Por su parte, Sevilla, Salgado y Osuna (2015) destacan la influencia beneficiosa de las computadoras en la rutina diaria de los adultos mayores que han tomado clases de computación, puesto que se evidenció mayor motivación por aprender, disminuyendo sus sentimientos de soledad y mejorando su autoestima. Estos espacios de aprendizaje y socialización de las TIC son clave para reforzar no solo los conocimientos sino la conexión con la red de apoyo. El argumento de Hincapié Gil (2019) es que:

La participación en los programas educativos fomenta el desarrollo en dimensiones individuales, familiares y sociales, permitiendo al adulto mayor hacer un reconocimiento de sus virtudes, saberes y cualidades, que los lleva a vincularse en este tipo de programas, fortaleciendo su inclusión y desarrollo. (p. 8)

Asimismo, robusteciendo la idea de que el uso de las TIC puede promover un envejecimiento diferente, Barrantes y Cozzubo (2015) afirman que "existen beneficios potenciales del uso de las TIC por parte de los adultos mayores en aspectos como la salud, aprendizaje, entretenimiento, comunicación, desarrollo personal y de actividades cotidianas (p. 39)." Ahora bien, a pesar de que no son herramientas pensadas inicialmente para las personas mayores, ellas sí tienen la capacidad de adoptarlas para su bienestar. "Ser capaz de utilizar la moderna tecnología cotidiana se ha vuelto cada vez más importante en lo que respecta a los adultos mayores que quieren seguir siendo autónomos". (Abad, 2016, p. 9). Esto conversa con lo planteado por Quinayás y Molina (2017), puesto que afirman que estas herramientas

"agilizan el desarrollo de actividades de la vida cotidiana de los mayores, involucrándolos en un ambiente más dinámico" (p. 405).

Sin embargo, se presentan barreras para la adopción de la tecnología a las personas mayores. Cuando tienen condiciones de vida desfavorables, con una situación económica ajustada y un nivel educativo bajo, es más difícil acceder a las TIC. Vega y Quintero (2019) afirman que "es indispensable crear condiciones para que las personas con menor posibilidad de acceso y uso de las TIC puedan ejercer actividades que transformen sus condiciones de participación e integración" (p. 130). Entonces, el entorno y la situación de la persona mayor tendrán un impacto directo, no solo en el uso de la tecnología, sino también en su interés en ellas.

Por su parte, el DANE (2021) informa que la principal razón por la que los mayores de 60 años no usan Internet es la falta de conocimiento (60,5%), seguida por la percepción de que no es necesario (26,8%) y su alto costo (9,9%) (p. 24). Por esto son clave las estrategias enfocadas en superar estos retos, como lo expresa Zuluaga (2021):

Los entes gubernamentales son fundamentales en los procesos de formación del adulto mayor en la Alfabetización Digital, pues son ellos, a través de las Secretarías TIC, de las alcaldías y gobernaciones, que se pueden tejer planes de capacitación que permitan la formación de estas personas para lograr las competencias que deben desarrollar y de esta manera hacer un aporte a la sociedad, pues esto permite avanzar en procesos de innovación, cultura y educación de la población (P. 49)

Por otro lado, el factor motivacional es importante en la incorporación de las TIC por parte de las personas mayores, puesto que puede romper esos estigmas generacionales con ideas o pensamientos tales como "eso ya no es para mí" "a mi edad" "con mis años", entre otros y vencer el temor a la tecnología y el pensamiento de ser incapaz. "La motivación del adulto mayor es uno de los principales factores para tener un buen aprendizaje" (Moreno et al., 2016, p. 12). Al demostrar interés, incluso puede superar condiciones físicas o sociales adversas, en palabras de Sevilla, Salgado y Osuna

(2015). En la vejez, algunas habilidades cognitivas, como la velocidad de aprendizaje y la memoria, disminuyen con la edad por actores psicológicos, la falta de motivación y los factores sociales como la soledad y el aislamiento, más que por el envejecimiento por sí mismo.

En este capítulo, con lo expuesto, se abarcan diferentes elementos importantes para abordar el tema del papel de las TIC en la calidad de vida de las personas mayores, confirmando con los planteamientos de los autores citados las diferentes oportunidades y desafíos para promover un envejecimiento activo en Medellín. Para concluir este apartado, cabe destacar lo que expresa Montilla (2018) cuando plantea que "Desde la perspectiva del trabajo social, se apuesta por la Educación Gerontológica Tecnológica (EGT), donde se considera a las personas mayores como participantes activos y beneficiarios de las TIC, de la misma forma que el resto de la sociedad". (p. 24). Esta idea es llamativa, ya que son pocos los estudios del tema desde la mirada del trabajo social y se subraya sobre una inclusión real donde haya igualdad de oportunidades, siendo este el principal aporte que esta monografía pretende presentar.

Después de esta aproximación teórica al tema, elementos teóricos importantes de la metodología de este trabajo académico son, primero, la definición de una investigación cualitativa; Hernández Sampieri et al. (2014) lo plantea como un enfoque que busca entender los fenómenos en su contexto natural, reconociendo que la realidad es construida socialmente. Se puede decir que los métodos cualitativos parten de supuestos básicos de que el mundo social está basado en significados y símbolos. Ayuda a captar de manera reflexiva los significados sociales, es decir, es el intento de comprender detalladamente los significados de una situación que se presente con las personas, más que la elaboración de unas medidas cuantitativas. (Jiménez, 2000, como se citó en Salgado, 2007, p. 2).

En este sentido, uno de los enfoques que se pueden usar en diferentes ramas de las ciencias sociales es desde el paradigma hermenéutico, el cual se concentra en la interpretación de la experiencia humana y los "textos" de la vida. No sigue reglas específicas, pero considera que es producto de la

interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación: a) definir un fenómeno o problema de investigación (una preocupación constante para el investigador), b) estudiarlo y reflexionar sobre éste, c) descubrir categorías y temas esenciales del fenómeno (lo que constituye la naturaleza de la experiencia), d) describirlo y e) interpretarlo (mediando diferentes significados aportados por los participantes). (Creswell et al., 2007 y van Manen, 1990, como se citó en Hernández Sampieri et al., 2014, p .494)

Asimismo, otro elemento clave para la recolección de información es la entrevista, para responder a la investigación del papel de las TIC en la calidad de vida de las personas mayores, identificando los retos y oportunidades para promover un envejecimiento activo en Medellín, un instrumento valioso es la entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas y cerradas, donde se estructura un guion específico con unas categorías de análisis predeterminadas. Según (Hernández Sampieri et al., 2014) “las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.” (p. 435).

## **2.1 Diseño metodológico**

La presente investigación es de carácter cualitativo. Este enfoque permitió explorar el papel de la brecha digital en las personas mayores de Medellín, ya que facilitó, de la información recolectada y analizada, examinar las experiencias, percepciones y contextos específicos que enfrentaban las personas mayores en relación con las TIC. A pesar de las escasas fuentes locales encontradas, se pudo obtener un panorama de la compleja situación y del papel que tienen las/os trabajadoras/es sociales ante los nuevos retos del envejecimiento.

El paradigma utilizado fue el hermenéutico; este método ayudó a identificar cómo las TIC podían conseguir la mejora en diferentes aspectos de la vida de las personas mayores, como mantener contacto con otras personas, obtener información relevante y su integración social. Posteriormente permitió

contextualizar los diferentes escenarios y necesidades de las personas mayores en relación con las TIC y su bienestar. Además, se pudieron identificar los retos que enfrentaban debido a la brecha digital, incluyendo barreras educativas, económicas, limitaciones en el acceso a dispositivos tecnológicos, la oferta de programas de capacitación y el acompañamiento disponible.

Se usaron tres técnicas principales para la recolección de la información, inicialmente revisión documental, centrada en investigaciones y literatura académica sobre el envejecimiento activo, la brecha digital y el uso de TIC en la población mayor. Este fue el insumo principal usado para conceptualizar la información, y se incluyó fuente primaria en contextos latinoamericanos y España, lo cual proporcionó un marco contextual próximo a la región y actualizado. Para registrar y organizar de manera sistemática la información se utilizaron tanto fichas de biblioteca como fichas bibliográficas. (Consultar Anexo D y anexo E para detalles adicionales).

Posteriormente, se investigó la presencia de iniciativas TIC en Medellín dirigidas a las personas mayores; se contactaron a diferentes instituciones tanto públicas como privadas para obtener información; se contactó a través de correo electrónico y se compartió carta detallando la finalidad de la solicitud y objetivos de la investigación, expresando el interés en conocer la existencia de programas o iniciativas dirigidas a la población mayor en Medellín. (véase el Anexo H para mas detalles). Con esta búsqueda se encontró una iniciativa formal, ofrecida a través de la Secretaría de Inclusión Social y Familia de la Alcaldía de Medellín; curso dirigido a la comuna 10 de Medellín.

El encuentro se realizó en las instalaciones de AMAUTTA, ubicadas en el centro de la ciudad; allí la creadora de la iniciativa concedió una entrevista, la cual se diseñó semiestructurada con el objetivo de comprender a profundidad las estrategias implementadas, los retos que han enfrentado y los resultados obtenidos en términos de inclusión digital para las personas mayores de esta comuna. Este tipo de entrevista permitió una mayor flexibilidad al explorar temas no previstos inicialmente, lo que facilitó una

comprensión más amplia y detallada de la realidad social y las dinámicas que afectan la inclusión digital de esta población (Para conocer en detalle las preguntas véase el Anexo F).

Además, se realizó una categorización de la información revisada, que consistió en identificar y agrupar los temas recurrentes surgidos durante la revisión de documentos y la entrevista semiestructurada, para facilitar su posterior análisis. Se elaboró un mapa conceptual para organizar visualmente las categorías principales—brecha digital, uso de las TIC, calidad de vida, envejecimiento activo y vejez (para un análisis complementario ver Anexo B). Lo que permitió estructurar la información y asegurar que se abordaran los aspectos clave relacionados con la inclusión digital de las personas mayores y su impacto en su vida cotidiana. Al integrar estos tres métodos, se logró una triangulación de la información, lo que facilitó el comparar y contrastar los resultados obtenidos desde diferentes ángulos; en síntesis, se llevó a cabo el análisis de resultados obtenidos y hallazgos para finalmente establecer unas conclusiones y posteriormente proponer unas recomendaciones a partir de lo estudiado, analizado y consolidado (consultar el Anexo C).

**2.1.1 Método.** Para la revisión documental de la presente investigación, se localizó literatura latinoamericana y España publicada en los últimos 14 años, desde el 2011 a el 2024, fuentes primarias ubicadas en bases de datos académicas como ProQuest y Scopus, repositorios y paginas institucionales. En síntesis, se examinaron 21 artículos académicos, 14 trabajos de grado, 11 informes institucionales y 5 capítulos de libros y se alojó la información primeramente en fichas de biblioteca para hacer una aproximación al tema, una vez hubo la certeza de la pregunta problematizadora y categorías de análisis se usaron fichas bibliográficas para recoger la información de forma ordenada y sistemática.

Ya se ha hablado anteriormente sobre la importancia del rastreo documental en esta investigación. Seis meses fueron dedicados a la lectura y resumen de los datos recolectados, incluyendo términos clave como brecha digital, vejez, envejecimiento, calidad de vida y tecnologías de la información; estas categorías guiaron la recopilación de datos. También se eligieron escritos dentro de

un contexto latino, debido a la falta de datos locales sobre el tema; esto facilitó una mejor comprensión del entorno de la población analizada y la obtención de datos valiosos sobre el impacto de las TIC en el envejecimiento activo en la comunidad hispana.

Simultáneamente se realizaron búsquedas en varias instituciones de la ciudad que tienen como objeto atender a las personas mayores. Inicialmente, se intentó contactar telefónicamente, también personalmente y, por último, a través de correo; compartiendo carta de la solicitud y especificando el requerimiento y objetivos del estudio (Para conocer el detalle de la carta ver Anexo H). Así se consiguió concertar una entrevista con personal a cargo del único proyecto identificado para fomentar la inclusión digital de los adultos mayores en Medellín, ofrecido por el equipo de asistencia social a personas mayores (AMAUTTA). La entrevista duró aproximadamente dos horas y se formularon las preguntas necesarias para cumplir con los objetivos establecidos.

En este orden de ideas, la muestra, además de los 50 textos consultados, fue la informante clave de la entrevista. Con los instrumentos empleados, es decir, fichas bibliográficas y guía de entrevista, se facilitó escoger la información más relacionada con el tema de la investigación. Considerando que el foco de la investigación es la educación y el objeto de estudio es el papel de la brecha digital en la calidad de vida y envejecimiento activo de los mayores en Medellín, se establecieron áreas de estudio que guiaron la recolección de datos, como la disponibilidad de tecnologías de la información y comunicación, barreras tecnológicas y educativas, opiniones sobre las TIC, influencia en el bienestar y estrategias para promover la inclusión digital en las personas mayores.

## **2.2 Consideraciones éticas**

Uno de los elementos más importantes en el desarrollo de una investigación son las normas y directrices que se deben seguir para garantizar los derechos y dignidad de las personas involucradas. Es por esto que al momento de realizar una entrevista se deben exponer los objetivos del estudio, asegurando una exposición clara y comprensible del título de la investigación, los individuos con acceso

a los datos, los encargados e investigadores, la meta del estudio y la entidad a la que pertenecen los investigadores, resaltando la voluntariedad de la participación y la posibilidad de abandonar el proyecto sin repercusiones negativas en cualquier momento.

Durante el proceso de esta investigación, antes de la entrevista, se obtuvo el consentimiento informado, donde se explicaron los elementos mencionados en el párrafo anterior (para conocer el detalle véase el Anexo G). Además, en línea con la praxeología de la Corporación universitaria Minuto de Dios, los participantes también tienen derecho a recibir una copia de la investigación una vez finalizada como muestra de agradecimiento y devolución creativa. Según Vera (2018) "El consentimiento informado ha sido diseñado para darle a la persona la capacidad de decidir voluntariamente y con la información adecuada si va a participar o no en una investigación" (p. 7).

Al momento de realizar una entrevista es importante tener una guía previa, ya que facilita reorganizar expectativas y responsabilidades, además de fomentar un ambiente seguro y de confianza para los involucrados. Asimismo, facilita la comunicación con el entrevistado al garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. En el momento previo al encuentro, crear una guía demuestra profesionalismo al evidenciar preparación; además, el investigador debe recolectar y analizar la información contenida en documentos, fotografías, apuntes, registros, audios, etc. No obstante, en este arduo trabajo, los investigadores no deben descuidar la ética en relación a los documentos y la información recopilada.

En todo momento se garantizó la confidencialidad de la información obtenida, asegurando que los datos fueran utilizados exclusivamente para fines investigativos y respetando la privacidad de los involucrados. Dado que no hubo contacto directo con adultos mayores, no se presentó ningún riesgo para esta población. A lo largo del estudio, se aplicaron criterios éticos estrictos en el manejo de la información recolectada siguiendo los lineamientos establecidos por el Código de Ética de los

Trabajadores Sociales de Colombia (Acuerdo No. 24 del 21 de agosto de 2019), con el fin de mantener la integridad y el respeto en todo el proceso investigativo

## CAPÍTULO III

### 3. Sistema Categorial

#### 3.1 Conceptos relacionados con el envejecimiento activo

En el recorrido de este estudio se evidencia una amplia variedad de investigaciones acerca del concepto de envejecimiento; ahora bien, al explorarlo desde una perspectiva integradora, considerando no solamente las condiciones físicas adversas, sino también las sociales, culturales y tecnológicas que afectan el bienestar de las personas mayores, resalta el término de envejecimiento activo, es decir, "El envejecimiento activo incluye no sólo los aspectos de salud física y mental sino también la participación en la sociedad y su integración social, estableciendo claramente los derechos de las personas mayores". "(Agudo y Fombona, 2012, p. 2).

Además, se ha intentado resaltar el papel activo de las personas mayores en la sociedad actual, destacando su capacidad para adaptarse y contribuir a la sociedad. Subirats Humet (2011) señala que ser mayor no implica ser inútil; las personas mayores desean mantener su utilidad y autonomía el mayor tiempo posible. Esto está relacionado no solo con sus condiciones de vida y salud, sino también con su deseo de realizar tareas socialmente valiosas que, aunque ya se llevan a cabo, no son reconocidas. En contraste, "Las construcciones sociales sobre envejecimiento y vejez desarrolladas en las sociedades occidentales avanzadas se van distanciando de la teoría de la desvinculación, justificada por una concepción de vejez como proceso de declinación, pérdida de funciones y deterioro". (Casamayou y Morales, 2018, p. 3).

Un envejecimiento activo es la oportunidad de envejecer con calidad y tener las condiciones para vivir con plenitud esta etapa; no obstante, en Colombia envejecer para muchos es un desafío no solo por las desigualdades sociales sino por la discriminación que pueden experimentar en diferentes ámbitos sociales, como lo plantea Subirats Humet (2011)

Cuando afirmamos que las personas mayores tienen el derecho a gozar de una ciudadanía plena y a participar activamente de manera integral en nuestra sociedad, ello implica que los mayores no pueden seguir siendo simples objetos de atención y de administración. Implica que han de estar presentes en las dinámicas sociales y políticas de cada ciudad y de cada comunidad. (p. 99)

En el mismo sentido, cuando se hace necesaria la resignificación del proceso de envejecimiento, es importante hacer hincapié en las ideas que tienen las personas mayores de esta etapa, siendo importante que, desde la particularidad de su situación, prevalezca un entusiasmo por la vida. En este sentido, Limón (2018) menciona que "la promoción del envejecimiento activo requiere fomentar y equilibrar la responsabilidad personal, el encuentro y la solidaridad intergeneracional, y la creación de entornos favorables que hagan que las decisiones saludables sean decisiones fáciles" (como se citó en Vega & Quintero-Romero, 2019, p. 131).

En síntesis, es importante que como sociedad haya una mirada hacia la vejez de celebración de los años, valorar la experiencia y acompañar en este proceso desde una inclusión verdadera, por tanto, el imaginario de vejez asociado a un estado de incapacidad e invalidez, o aquel supeditado a la capacidad exclusivamente productiva y 'activa' del ser humano que se ha propagado en las sociedades occidentales modernas, acogemos la perspectiva de la vejez como un devenir, un continuo sociohistórico, de construcción bio-política y técnico-científico (Moya ,2014, como se citó en Amaya y Fonseca, 2017, p. 3)

Por consiguiente, desde la profesión del trabajo social es una oportunidad para acompañar de manera activa a esta población mayor en esta etapa. En palabras de Alvarado y Salazar (2014)

El envejecimiento proceso complejo de la vida, donde se experimentan cambios de orden físico, psicológico y social entre otros; por lo cual, se constituye en un espacio ideal para brindar herramientas de intervención que permitan entender el fenómeno de envejecer y asimismo dar alternativas que promuevan la calidad de vida del adulto mayor. (p. 62)

**3.1.1 Aspectos claves para Calidad de vida en las personas mayores.** Como ya se ha establecido en el apartado anterior, el envejecimiento es un proceso influenciado por diferentes aspectos, procesos biológicos, físicos, psicológicos, sociales, entre otros; en este apartado se van a abordar a más profundidad con el fin de examinar su relación con el concepto de calidad de vida en las personas mayores. El primer autor para considerar es Rubio Olivares et al. (2015), el cual plantea que la calidad de vida se entiende como un estado de bienestar que promueve la satisfacción de las necesidades individuales o colectivas, y que este concepto incluye diversos aspectos que influyen en la experiencia de las personas mayores, tales como: Inclusión de la salud física y emocional y acceso a recursos que promuevan el bienestar.

En este sentido, son importantes las condiciones tanto individuales como las del entorno para lograr un bienestar integral, el término de bienestar está ligado con el de calidad de vida y por tanto ambos son aspectos clave en el proceso de envejecimiento activo, por su parte las Naciones Unidas, cuando explica los cuidados de las personas mayores, expresa que las personas mayores deben disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales en los lugares donde reciben cuidado, respetando su dignidad, creencias, necesidades, privacidad y decisiones sobre su atención y calidad de vida. Y (Valdés, 2009, como se citó en Quiroz y González, 2020) señala que, en la vejez, el bienestar personal o la satisfacción con la vida se constituyen en los principales criterios para un envejecimiento exitoso, tomando al bienestar como un concepto globalizador, que incluye tanto la satisfacción, la felicidad, la vida considerada como un todo, una moral alta, ajuste personal y buenas actitudes hacia la vida.

En este sentido, la calidad de vida es un concepto holístico que incluye satisfacción y visión positiva de la vida. Según la OMS, la calidad de vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes" (Rubio Olivares et al., 2015, p. 4). En la vejez, la satisfacción y la realización personal actúan como marcadores vitales para un envejecimiento

activo. Por lo tanto, las personas mayores van más allá y con una percepción positiva de su rol tendrán una mayor participación social.

La participación plantea grandes retos que deben afrontarse para garantizar una vida digna de las personas mayores. Requiere pasar de un enfoque meramente asistencialista, donde se muestra al sujeto como necesitado de "cosas" y que va en contravía del Estado Social de Derecho, promulgado por la Constitución Política, y la doctrina de sujetos de especial protección de la Corte Constitucional, por un enfoque más integral en el que los sujetos pasan de ser figuras pasivas para convertirse en propiciadores del desarrollo social y económico. (Corredor 2003, como se citó en Robledo 2015, p. 24).

Por otro lado, las condiciones socioeconómicas juegan un papel importante, puesto que para una inclusión verdadera es fundamental ofrecer las oportunidades necesarias; como lo menciona (Nussbaum, 2011, como se citó en Márquez, 2024), "una cosa es que nuestra dignidad no resida en lo material, ni en la posición social, y otra muy distinta que las condiciones sociales-materiales no afecten seriamente al potencial desarrollo de nuestras capacidades" (p. 492). Según el DANE (2021) "En 2019, el 24,1% de la población adulta mayor se encontraba en situación de pobreza monetaria. Este porcentaje aumentó 4,3 p.p. para 2020, es decir que 1,8 millones de personas de 60 años o más se encontraban en esta situación" (p. 45).

Por lo general, el envejecimiento ocurre en un contexto de desigualdad y desafíos económicos. Se debe abordar estas desigualdades desde una perspectiva sostenible para garantizar mejores condiciones de vida en la vejez. "La previsión prácticamente nula de la necesidad de cuidado de largo plazo en los sistemas de protección social puede provocar que las personas mayores no reciban la atención que necesitan de manera adecuada, accesible y oportuna". (Huenchuan, 2018, p. 243).

**3.1.2 Contextualización de la Brecha digital en Medellín.** Para un acercamiento a la situación de la brecha digital, se examinarán conceptos clave como son las TIC, la alfabetización digital, la inclusión digital y políticas, para entender cómo estos influyen en la cohesión social de las personas mayores y en consecuencia su calidad de vida. Para empezar, "Las TIC constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real". (Gil, 2002, como se citó en Salcedo y Román, 2018). Por otra parte, y desde la perspectiva de Hernández y Hernández (2014), "El adulto mayor como participante activo de la sociedad se ve obligado a involucrarse dentro de estos nuevos procesos de aprendizaje y enfrentarse al mundo actual a través de su contacto con las TIC". (P. 6).

Las tecnologías juegan un papel fundamental en la sociedad actual, ya que se pueden utilizar en diferentes ámbitos, beneficiando a las personas mayores en diferentes contextos en los que se encuentren. Según Hernández y Hernández (2014), "el contacto con las TIC permite a estas personas adaptarse y desenvolverse mejor en todos los ámbitos sociales". (p. 45). Por consiguiente, la relación del envejecimiento y las TIC plantea la posibilidad de mantener a las personas mayores activas y autónomas, siendo la tecnología una herramienta que facilita múltiples tareas diarias y un elemento clave para un desarrollo continuo.

En este sentido, Montilla Valcárcel (2018) menciona que las TIC han sido clave para un envejecimiento activo; aunque su impacto ha variado entre la población, hay diferencias considerables entre los que sí tienen acceso y quienes no lo tienen. No se trata solo del acceso a Internet, sino también a dispositivos tecnológicos, espacios para aprender, capacitaciones y acompañamiento tanto institucional como familiar. Por tanto, de acuerdo a lo que plantea Aguirre y Tobón (2018), "Las redes de apoyos institucionales, sociales y familiares son las que resaltan a los adultos mayores como factores imprescindibles para su vinculación y capacitación en el uso de las TIC" (p. 162).

La alfabetización digital presenta múltiples situaciones para las personas mayores. Es posible que manifiesten sentir frustración, miedo o desinterés hacia el uso de las tecnologías, debido a que no sienten la suficiente confianza en sus capacidades o en las condiciones brindadas. No obstante, el aprendizaje continuo es clave para un envejecimiento activo puesto que el adquirir conocimientos nuevos implicará despertar el interés en ellos, según Barroso y Aguilar (2014).

El uso de las TIC permite desarrollar en ellos el entusiasmo por la vida, el sentirse útil y capaz de realizar actividades innovadoras paralelamente a la sociedad en la que viven, perder el miedo a lo desconocido y tomar conciencia de que son capaces de enfrentarse y desenvolverse adecuadamente en todo aquello que se planteen llevar a cabo.

Asimismo, la inclusión digital ayuda a las personas mayores a acoplarse en el mundo actual conectados a servicios y personas; por lo tanto, como lo expresan Quinayás y Molina (2017), la alfabetización digital debe "permitir a los mayores una vida más plena y participativa en la que las TIC sean instrumentos que fomenten una participación civil, permitiendo el desarrollo de factores fundamentales como el tecnológico, el social, el formativo y el recreativo" (p. 412) y en palabras de Casallas (2023) "La inclusión digital y la alfabetización de los adultos mayores contribuyen significativamente a mejorar su calidad de vida" (p. 131).

En consecuencia, la brecha digital es entendida como la limitación de las personas mayores para hacer uso de las TIC, entorpeciendo su oportunidad de acceder a información y servicios esenciales. Por una parte, como lo señalan Sunkel y Ullmann (2019), "la brecha digital entre las distintas generaciones y entre la misma población adulta mayor es motivo de preocupación, ya que podría ampliar las brechas que deberían reducirse". (p. 23). Porque esta puede aumentar su aislamiento social, reducir su independencia y agravar desigualdades, especialmente en un mundo donde cada vez más actividades cotidianas y servicios básicos se gestionan digitalmente. Íñiguez, Valero y Elboj (2018) señalan que "Es común el hablar de brecha digital generacional". Ésta se entiende como la división, y consecuente

exclusión social, que provoca el acceso o no a los recursos y competencias tecnológicas e informacionales, determinada, en este caso, por el factor edad" (p. 4).

Por otra parte, las políticas públicas juegan un papel crucial en reducir la brecha digital generacional. En palabras de Vega (2010), define la inclusión digital como "el conjunto de políticas y estrategias orientadas a la eliminación de los obstáculos que limitan o impiden a las personas, sin importar su condición, la participación activa y el aprovechamiento de las TIC" (como se citó en Vega y Quintero, 2019, p. 133). Asimismo, "Diseñar, formular y fomentar políticas públicas para disminuir la brecha digital es imprescindible para aumentar las tasas de inclusión, acceso y aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones que generen ventajas competitivas al país y contribuyan, por tanto, a su desarrollo económico, social y cultural". (Peña, Cuartas, y Tarazona, 2017, p.2).

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados

#### 4.1 Envejecimiento activo impulsado por el uso de las TIC

En la presente investigación, tanto de la información obtenida en campo como en la literatura consultada, predominó el uso de terminología como "persona mayor" y "adulto maduro" en lugar de expresiones con connotaciones negativas, como "tercera edad", "viejo" o "anciano". Esto refleja la concientización, sea intrínseca o no, de la necesidad de proyectar una imagen más positiva del envejecimiento. Siendo un paso para poder abrazar esta etapa desde la plenitud, desde las oportunidades y la continuación de un proyecto de vida. En palabras de Alvarado y Salazar (2014), en el contexto de un envejecimiento acelerado de la población, es crucial reconocer el valor que las personas mayores aportan a la sociedad y resaltar sus conocimientos y experiencias, que a menudo se pasan por alto.

Considerado como un grupo vulnerable, otro hallazgo importante fueron las repercusiones de las condiciones de vida desfavorables en el uso y acceso a las TIC por parte de las personas mayores, desde el acceso a Internet, dispositivos adecuados, acompañamiento familiar o social hasta condiciones educativas. En el curso de informática brindado por la secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de Medellín, única actividad identificada con el propósito de alfabetización digital en la ciudad, esos fueron los factores limitantes identificados para poder obtener mejores resultados. En cuanto a los procesos tecnológicos, Montilla (2018), señala que "por eso nos encontramos ante sectores que no pueden beneficiarse de estos adelantos, dando lugar a diferencias considerables entre los que sí tienen acceso y quienes no lo tienen". (p. 22).

Se hallaron dos situaciones importantes, primero el impacto que tuvo la pandemia COVID-19 en la cotidianidad, puesto que la sociedad se transformó en un entorno mucho más digital y el segundo es el cambio demográfico. "Debido al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de la tasa de

fecundidad, la proporción de personas mayores de 60 años está aumentando más rápidamente que cualquier otro grupo de edad". (Fuerte, 2020, s.f). Entonces, entendiendo que un envejecimiento activo requiere de oportunidades y acompañamiento, estas dos situaciones exponen la necesidad de una inclusión social real para las personas mayores e iniciativas adecuadas a sus necesidades. Por tanto, "Los programas para mayores que promuevan el envejecimiento activo serán más importantes que nunca en los próximos años". (Fuerte, 2020, s.f).

Sin embargo, el panorama en Medellín es preocupante, puesto que se evidenció una falta de programas a nivel institucional y gubernamental para la inclusión del adulto mayor en el uso de las TIC. Instituciones como CESDE, IU Digital, Comfama o Comfenalco no cuentan con planes concretos para acompañar a la población mayor en el uso de las TIC, lo que complica aún más el acceso a la tecnología y limita las oportunidades de participación social. En este sentido, hay autores que recalcan la importancia de la creación de programas formativos para una inclusión digital y social, como Quinayás y Molina (2017) y Cotame y Guerrero (2017).

La inclusión social es un punto clave para un envejecimiento activo y calidad de vida de las personas mayores; todos estos son temas abordados desde la profesión del trabajo social. No obstante, en la revisión documental realizada se localizaron solo dos documentos que respondían a trabajadores sociales, Montilla y Carvajal, interesados en el tema, lo que evidencia la necesidad de una mayor integración de esta disciplina en la discusión sobre el papel de las TIC en la calidad de vida de las personas mayores. Los trabajadores sociales están desaprovechando oportunidades valiosas para crear enfoques que fusionen las TIC en las acciones sociales. Los autores enfatizan en la importancia de la intervención del trabajo social con las personas mayores y las TIC.

#### **4.2 Oportunidades y desafíos de las personas mayores para la inclusión digital y social.**

En el análisis de la revisión documental, se pudieron identificar los diferentes desafíos que deben asumir las personas mayores para que le sean reconocidos sus derechos y sobrellevar una vida digna a pesar de vivir en una cultura que discrimina por la edad, lo cual se hace notorio en la exclusión digital, desigualdades sociales y económicas en el acceso de las personas mayores a oportunidades. En palabras de Huenchuan (2018), "La persistencia de la discriminación por edad y el surgimiento de nuevas preocupaciones debido al envejecimiento poblacional subrayan la necesidad urgente de un marco multilateral jurídicamente vinculante para asegurar la protección efectiva de los derechos de las personas mayores" (p. 250).

En este sentido, es importante reconocer el potencial que tienen las personas mayores para aprender el uso de las TIC y los beneficios que esto tiene para su calidad de vida. A pesar de ser herramientas diseñadas para los jóvenes y ser conocimientos relativamente nuevos, puesto que en la educación formal de Colombia solo brinda formación en habilidades tecnológicas desde 1995, a esto se suma que el nivel educativo alcanzado en su mayoría es básico, de acuerdo al (DANE, 2021, p. 28) el acceso y la permanencia en la educación sigue siendo uno de los desafíos en el país. Las personas adultas mayores suelen alcanzar el nivel educativo básico de la primaria y, con respecto al total de la población, tienen una mayor prevalencia de analfabetismo. Pero, Las personas mayores tienen una notable capacidad de adaptabilidad; en palabras de Carvajal (2023), "ellos mismos se han tratado de incluir; han logrado manejar celulares, computadores etc. de manera empírica sin ningún tipo de instrucción" (p. 56).

Un ejemplo que refuerza esta idea es cómo surgió la iniciativa de la capacitación en herramientas básicas impartida por la secretaria de Inclusión, Familia y Social, puesto que fueron las propias personas mayores quienes manifestaron su necesidad de formación en el uso de las TIC, con el apoyo de líderes comunitarios. En su implementación en 2023, el curso benefició a 100 personas

mayores, brindándoles habilidades técnicas y promoviendo un cambio positivo en su percepción de la tecnología como una herramienta valiosa para mejorar su calidad de vida. Sin embargo, la falta de acceso a dispositivos adecuados y a una conexión estable de Internet fue un desafío para maximizar el impacto de la iniciativa.

Es fundamental considerar la voz de los adultos mayores en el diseño de programas que fomenten su inclusión digital, ya que su participación puede conducir a resultados más efectivos y sostenibles (Moreno Cuervo et al., 2016). Además, se evidencia que la formación en TIC no solo debe centrarse en la adquisición de habilidades técnicas, sino también en el empoderamiento de esta población, ayudándoles a superar los estigmas asociados a su edad y fomentando una mayor confianza en su capacidad para interactuar con la tecnología (Peña, Cuartas y Tarazona, 2017).

Por otro lado, la ley TIC es responsable de promover políticas que susciten el acceso y uso adecuado de las tecnologías en Colombia, no obstante, en el recorrido de este estudio, se evidenció una carencia de políticas diseñadas para necesidades específicas, en este caso la inclusión digital de las personas mayores, por lo tanto, en palabras de (Nussbaum, 2011), "Las políticas públicas deben centrarse en fortalecer las capacidades humanas básicas para garantizar una vida digna y plena", en consecuencia, hay un reto del gobierno colombiano para promover una inclusión real de las personas mayores en diferentes esferas de la sociedad, incluida la participación digital.

## CAPÍTULO V

### 5. Conclusiones

La investigación resalta la importancia de revalorar a las personas mayores en la sociedad, reconociendo sus habilidades, potencial, contribuciones y experiencias. Este enfoque no solo es crucial para fomentar su inclusión en el uso de las TIC y mejorar su calidad de vida, sino que también invita a los trabajadores sociales a promover una visión que fomente la dignidad y el respeto hacia las personas mayores, alentando la creación de entornos inclusivos que valoren su voz y empoderen su participación en la construcción de su propio bienestar.

A pesar de los retos presentes, es factible fomentar un envejecimiento activo a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esto es viable siempre y cuando se implementen estrategias inclusivas que aborden las necesidades específicas de las personas mayores. La creación de programas o iniciativas, capacitaciones accesibles, la provisión de dispositivos adaptados y un mejor acceso a internet, se presentan como acciones esenciales para promover la integración de las personas mayores en el entorno digital.

La adopción de tecnologías tiene un impacto positivo en la calidad de vida de las personas mayores, quienes, al superar barreras tecnológicas, se sienten más motivadas y capacitadas para seguir aprendiendo. Sin embargo, persisten obstáculos considerables que dificultan el acceso a las TIC, especialmente en los sectores más vulnerables de la población. La falta de habilidades digitales sigue siendo una barrera clave, al igual que la percepción negativa que algunas personas mayores tienen de la tecnología. Superar estos retos es esencial para fomentar un envejecimiento activo.

Por otro lado, se pone de manifiesto una notable carencia en la atención prestada del trabajo social en la inclusión digital. A pesar de que esta disciplina podría desempeñar un papel crucial en la identificación de barreras estructurales, económicas y culturales que enfrentan las personas mayores, así como en la promoción de la alfabetización digital, su integración en estas iniciativas sigue siendo

escasa. Esto sugiere que es fundamental promover un diálogo entre disciplinas que permita a los trabajadores sociales colaborar con otros profesionales y académicos en busca de formas innovadoras para abordar la inclusión digital y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Finalmente, queda claro que aún existen vacíos importantes en la implementación de estrategias digitales inclusivas para las personas mayores en Medellín. La única iniciativa identificada en la ciudad no es suficiente para cerrar la creciente brecha digital que afecta a este grupo poblacional. Por lo tanto, es necesario fortalecer tanto las políticas públicas como las estrategias institucionales para garantizar que las personas mayores tengan acceso equitativo a las TIC. Lo cual pone de manifiesto la responsabilidad de los trabajadores sociales en la abogacía y el diseño de políticas que respondan a esta problemática, invitando a la reflexión sobre la función del trabajo social en el contexto de las TIC.

En conclusión, la investigación responde a la pregunta problematizadora al evidenciar que la brecha digital tiene un impacto directo en la calidad de vida y el envejecimiento activo de las personas mayores en Medellín. Para lograr una verdadera inclusión digital, se requiere una intervención más estructurada y constante, que abarque tanto los aspectos técnicos como las barreras sociales y culturales que limitan la participación de las personas mayores en la sociedad digital.

### **5.1 Recomendaciones**

Es crucial que se reconozca y fortalezca el rol del trabajo social en la inclusión digital de las personas mayores. Los trabajadores sociales pueden identificar barreras sociales, económicas y culturales que dificultan el acceso a las TIC, promoviendo la alfabetización digital y diseñando estrategias inclusivas que respondan a las necesidades específicas de esta población. Integrar al trabajo social en la formulación e implementación de estrategias TIC no solo ayudaría a eliminar barreras, sino que contribuiría a garantizar la equidad en el acceso a la tecnología, promoviendo un envejecimiento activo.

Dado que la representación del trabajo social en este campo es escasa, se recomienda fomentar más investigaciones interdisciplinarias que evalúen los desafíos y oportunidades en la inclusión digital de las personas mayores. El trabajo social debe desempeñar un papel activo en la creación y evaluación de estrategias, integrando un enfoque holístico que aborde tanto las barreras tecnológicas como las sociales, para asegurar que las personas mayores no queden excluidas de los beneficios que las TIC pueden ofrecer en términos de participación social y económica.

Por otro lado, Se invita a continuar fortaleciendo la Ley de Envejecimiento y Vejez (Ley 1276 de 2009) para asegurar que las personas mayores tengan acceso equitativo a las TIC. Si bien esta ley promueve el bienestar integral de los adultos mayores, sería valioso actualizarla para incluir de manera explícita la alfabetización digital como un derecho. Esto permitiría ampliar la cobertura de programas de capacitación continua, asegurar la provisión de dispositivos accesibles y mejorar la infraestructura tecnológica, promoviendo así un envejecimiento activo y participativo en un entorno cada vez más digital.

Además, se recomienda establecer alianzas entre el gobierno, el sector privado, organizaciones no gubernamentales y la academia para diseñar e implementar programas inclusivos de alfabetización digital para las personas mayores. La colaboración intersectorial permitiría no solo desarrollar estrategias de capacitación accesibles y continuas, sino también garantizar la provisión de dispositivos adaptados y el acceso a internet en las áreas más vulnerables. Estas acciones colectivas contribuirían a reducir la brecha digital y a fomentar la integración de las personas mayores en la sociedad digital.

La experiencia tanto a nivel internacional como nacional muestra que programas adecuadamente diseñados y ajustados a las necesidades de las personas mayores pueden impulsar un envejecimiento activo, disminuyendo el aislamiento y fomentando la salud emocional. Por ende, es crucial que las políticas públicas en Medellín no solo comprendan esta situación, sino que apliquen medidas completas que se ajusten a las necesidades específicas de esta población. Esto implica brindar

enseñanza en tecnologías de la información y comunicación, desarrollar herramientas accesibles y establecer entornos de aprendizaje colaborativo, garantizando que los ancianos participen activamente en un entorno digital en evolución y no solo sean usuarios de tecnología.

Por último, investigar y adaptar modelos de inclusión digital que hayan demostrado ser efectivos en otras ciudades o países es fundamental para acelerar el proceso de implementación de estrategias en Medellín. Este enfoque implica realizar un análisis exhaustivo de iniciativas exitosas que se hayan llevado a cabo en contextos similares, identificando prácticas y herramientas que se puedan contextualizar a la realidad local

## Referencias

- Abad, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Prisma Social*, (16), 156-204. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>
- Agudo Prado, S., Fombona Cadavieco, J., y Pascual Sevillano, M. Á. (2013). Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento [Advantages of incorporating ICT in aging]. *RELATEC, Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 12(2), 131–142. [https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/939/1/1695-288X\\_12\\_2\\_131.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/939/1/1695-288X_12_2_131.pdf)
- Agudo, S., Pascual, M. A. y Fombona, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, (39), 193-201. <https://www.revistacomunicar.com/pdf/39/193-201.pdf>
- Aguirre Aldana, L. A., y Tobón Vásquez, G. D. C. (2018). Personas adultas mayores adultas mayores frente a la Inclusión Digital en América Latina—un estudio en red. En *Educación social: retos para la transformación socioeducativa y para la paz* (pp. 157-164). Universidad del Norte. <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8231/9789587890280%20eMemorias%20II%20Simposio%20EduSocial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldana, G., García, L. y Jacobo, A. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *CPU-e Revista de Investigación Educativa*. (14), 153-166. [https://www.uv.mx/cpue/num14/practica/completos/aldana\\_garcia\\_mata\\_tic\\_vejez.html](https://www.uv.mx/cpue/num14/practica/completos/aldana_garcia_mata_tic_vejez.html)
- Alvarado García, A. M., y Salazar Maya, Á. M. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. *Gerokomos*, 25(1), 57-62. <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v25n2/revision1.pdf>
- Amaya, A., y Fonseca, A. (2017, mayo). Lugares de enunciación de las personas mayores en la cultura digital. Trabajo presentado en las VI Jornadas de Investigación y IV de Semilleros de Investigación, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10656/6912>

- Arteaga Webster, M. I., y Tenecora Valverde, D. A. (2019). Alfabetización Digital para adultos mayores (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8667>
- Balbuena Martínez, J. C. (2005). Adultos mayores: Los principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de tercera edad. *Población y Desarrollo*, 30, 127-133.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5654245>
- Barroso, J., y Aguilar, S. (2014). La realidad de los adultos mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 65, 2–16. <https://doi.org/10.35362/rie651332>
- Bayter, L. O., y Ramos, F. S. (2016). El contexto y el centro residencial para las personas adultos mayores en Colombia y España. La empresa social una alternativa para el bienestar. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (121), 205-227. <https://www.redalyc.org/pdf/367/36746512008.pdf>
- Cardozo, C., Martín, A., Saldaño, V., y Gaetán, G. (2020). Una propuesta para mejorar la experiencia de los adultos mayores con las redes sociales. *Revista de Tecnología, Ciencia y Educación*, (16), 113-142.  
<https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/328>.
- Carvajal Cifuentes, A. (2023). Identificación del grado de inclusión del adulto mayor a través de la apropiación de las TIC en la localidad de Usaqué en Bogotá D.C. [Monografía de maestría, Universidad EAN]. Bogotá D.C., Colombia. <http://hdl.handle.net/10882/13510>
- Casado, R. y Lezcano, F. (2018). Inclusión digital y envejecimiento activo: la participación de los mayores en las redes sociales. *Aula Abierta*, 47(1), 113-122.  
<https://reunido.uniovi.es/index.php/AA/article/view/12643>
- Casallas, D. A. (2023). Propuesta de inclusión y alfabetización digital del adulto mayor al escenario de las TIC. Universidad Pedagógica Nacional. <http://hdl.handle.net/20.500.12209/19085>
- Casamayou, A. y Morales, M.J. (2018). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7(7), 199-226.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-70262017000200152](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-70262017000200152)

- CEPAL. (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (15 de febrero de 2021). ¿Cómo ayudar a un adulto mayor a fortalecer sus habilidades digitales y cerrar su brecha digital? <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Colmenarejo, R. (2016). Enfoque de capacidades y sostenibilidad: Aportaciones de Amartya Sen y Martha Nussbaum. *Ideas y Valores*, 65(160), 121-149.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/idval/article/view/43084/pdf>
- Cotame, H., y Guerrero, J. (2017). Inserción del adulto mayor en las TIC: Por una alfabetización digital adecuada (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. <http://hdl.handle.net/10656/6875>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). Adulto mayor en Colombia: Características generales.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021, noviembre 19). Personas mayores en Colombia, hacia la inclusión y la participación: XV Congreso Internacional de Envejecimiento y Vejez: Década del Envejecimiento Saludable 2020 - 2030.
- Duarte, E. S. (2008). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Educare*, pp. 155-162.
- Ferreira, C. y Moya, J. (2014). Impacto de la alfabetización digital en adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de independencia. [Tesis de pregrado – Universidad Académica de Humanismo Cristiano]. Bases de datos Biblioteca Digital.
- Franco, D. W. B., y Odriozala Barrera, F. (2020). Andragogía mediada por las nuevas tecnologías. En Y. del V. Chirinos Araque, A. G. Ramírez García, R. Godínez López, N. Barbera Alvarado, & D. C. Rojas Nieves (Coords.), *Tendencias Investigación Universitaria: Una visión desde Latinoamérica*. Vol. XI (pp. 6-20). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero; Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. ALININ.

- Fuerte, K. (2020) ¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores? Instituto para el Futuro de la Educación - Tecnológico de Monterrey.
- Fundación Saldarriaga Concha. (2022, octubre). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- Gómez, A., y Toro, A. (2020). Estudio teórico sobre vejez y envejecimiento (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Girardot, Colombia.
- Hernández, H. y Hernández, M. (2014). Uso de las TIC en la población Mayor. [Tesis de pregrado – Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio Institucional UTP
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Capítulos 1, 14, y 15. En *Metodología de la investigación* (6ª ed., pp. xx-xx). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hincapié Gil, N. (2019). Identificación de programas educativos para adultos mayores en universidades de Medellín, Colombia. *Inclusión y Desarrollo*, 6(2), 34–43.
- Huenchuan, S. (Ed.). (2018). Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el desarrollo sostenible: Perspectiva regional y de derechos humanos (Libros de la CEPAL, N° 154). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Íñiguez, T., Valero, D. y Elboj, C. (2018). Hacia una Sociedad de la Información inclusiva: Competencia tecnológica y habilidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los adultos maduros. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 9(2), 1-17
- Jiménez, T., y Martínez, P. (2021). En diálogo con los mayores: “Tu edad te hace mayor y tu experiencia, sabedor” (Tesis de maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios.

- Marín, L., Larrarte, S. y López Cardozo, L. (2015). Las posibilidades de internet en la reconfiguración de la red social primaria del adulto mayor, fracturada por efecto de la migración.
- Márquez, J. M. P. (2024). Dignidad, desarrollo y capacidades: Desafíos del cosmopolitismo de ayer y de hoy en la filosofía política de Martha C. Nussbaum. *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política, Humanidades y Relaciones Internacionales*, 26(55), 489–509.
- Min Educación. (2016-2017). Lineamientos generales y orientaciones para la educación formal de personas jóvenes y adultas en Colombia. Primera edición. Colombia.
- Montilla Valcárcel, E. (2018). Mayores y dependencia. Nuevas realidades, nuevos retos (Trabajo de fin de grado). Universidad de Jaén, Facultad de Trabajo Social, Jaén, España.
- Mora-Chavarría, J. D., y González-Matamoros, R. A. (2022). Inclusión Digital de la persona adulta mayor: Una revisión documental. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 33(1).
- Moreno, A. & Parra, M. A. (2016). Aprendizaje de TIC por parte del adulto mayor. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Muñoz, Z. M. (2019, abril 9). La incorporación del adulto mayor en el uso de las TICs y su repercusión en las tecnologías de servicio de las organizaciones. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG.
- Nussbaum, M. C. (2011). *Crear capacidades: Propuesta para el desarrollo humano*. Paidós.
- Peña, H., Cuartas, K., y Tarazona, G. (2017). La brecha digital en Colombia: un análisis de las políticas gubernamentales para su disminución. *Redes de Ingeniería, Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas*, 59 - 71.
- Programa de Naciones Unidas. (27 de Julio de 2021). La evolución de la brecha digital.
- Quinayás Medina, G., y Molina Rodríguez-Navas, P. (2017). Políticas públicas en Colombia para la implementación de las TIC como factor de integración en democracia: Aplicación en el colectivo de

personas adultas mayores de la ciudad de Cali [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Periodismo y Ciencias de la Comunicación]. Universidad Autónoma de Barcelona.

Quiroz Lozano, L. P., y González Cudriz, V. M. (2020). Recursos TIC para la promoción de bienestar a adultos mayores en tiempos de coronavirus. [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia].

Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología.

Robledo Marín, C. A. (2015). Revisión documental de las oportunidades de participación de las personas mayores de Medellín (Colombia). *Revista CES Derecho*, 6(2), 60-72.

Rubio Olivares, D., y Rivera Martínez, L., Borges Oquendo, L. de la C., & González Crespo, F. V. (2015). Calidad de vida en el adulto mayor. *VARONA*, (61), 1-7.

Salcedo López, K., y Román, K. (2018). El uso de las TIC en la promoción en salud del adulto mayor: Experiencias en Iberoamérica [Proyecto de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Facultad de Psicología.

Santa Marta, D.T.C.H.

Secretaria de integración social. (12 de junio de 2021). ¿Cómo usan la tecnología las personas mayores?

Segura, A. A. (2015). Riesgo de depresión y factores asociados en adultos mayores. Antioquia, Colombia.

Obtenido de *Revista de salud pública* 17(2).

Sevilla Caro, M., Salgado Soto, M. del C., y Osuna Millán, N. del C. (2015). Envejecimiento activo: Las TIC en la vida del adulto mayor. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11), 1-15.

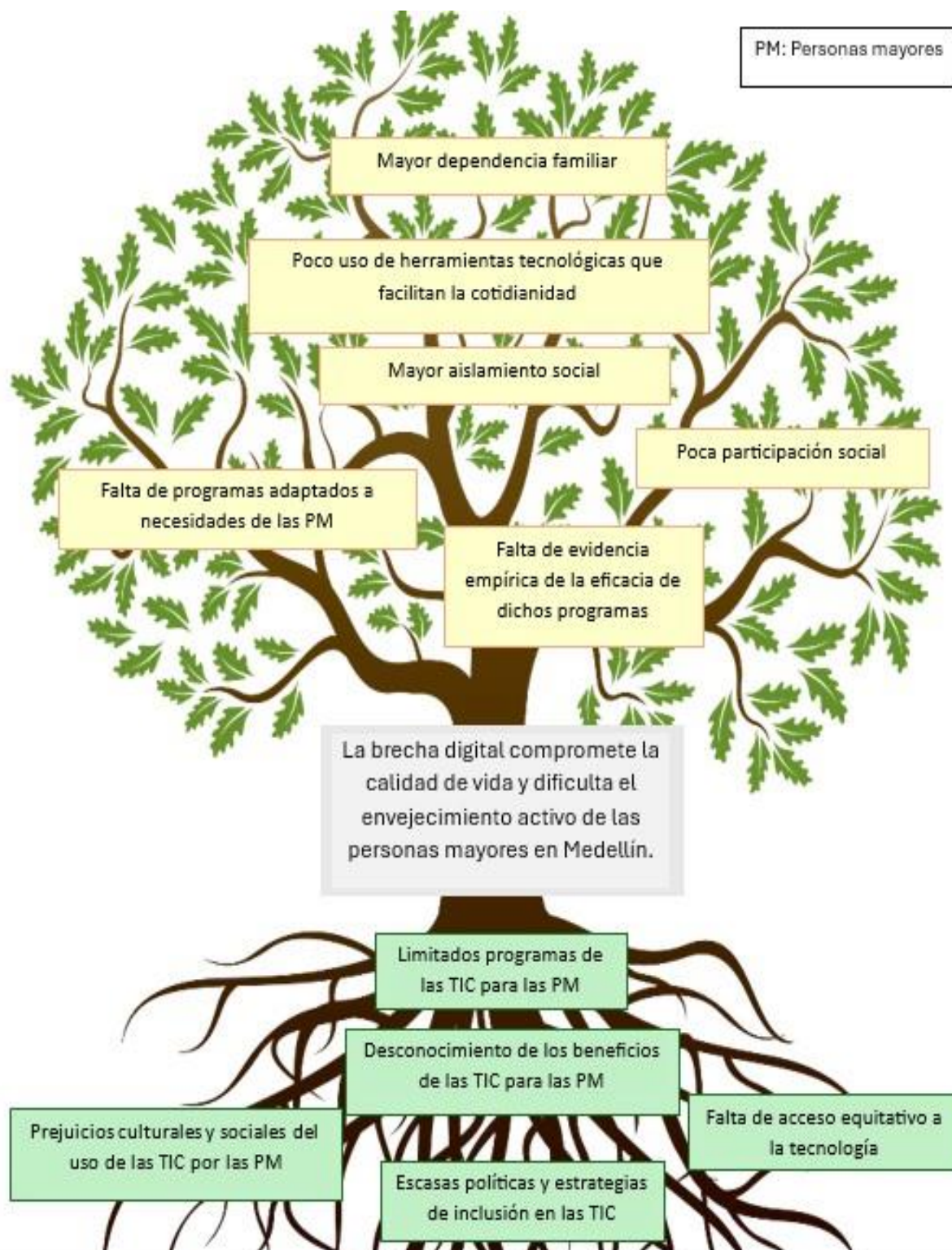
Subirats Humet, J. (2011). El reto de una nueva ciudadanía para las personas mayores. En Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (Ed.), *Envejecimiento activo* (pp. [83-102]). Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Política Social y Consumo.

Sunkel, G., y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era Digital: superación de la brecha Digital. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

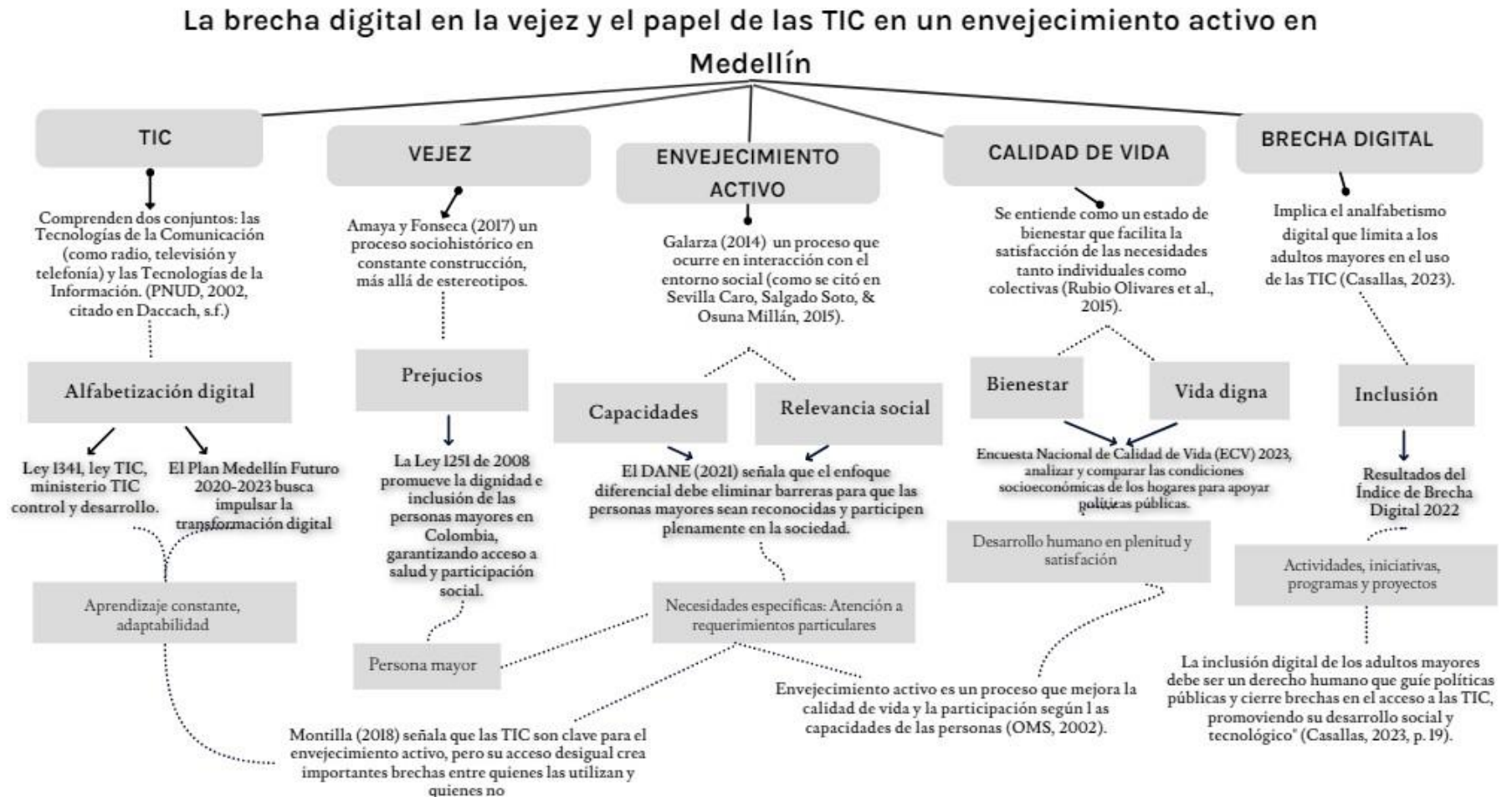
- Trujillo Hernández, L. I. (2016). Impacto de las TIC en la educación de los adultos mayores en Flandes (Tolima, Colombia). Universidad Piloto de Colombia, Seccional Alto Magdalena (Girardot, Cundinamarca, Colombia). Publicado el 29 de enero de 2016 en la sección de Artículos, número 33 (2015).
- Vega, O. A., y Quintero-Romero, S. B. (2019). Persona adulta mayor y TIC: Un ambiente propicio para consolidar. *Anales en Gerontología*, 11(11), 129-140.
- Zuluaga Serna, D. A. (2021). Procesos de Alfabetización Digital en el Adulto Mayor (Tesis de posgrado). UNAD, Armenia, Colombia.

## Anexos

## 1. Anexo A: Árbol de problemas



## 2. Anexo B: Mapa conceptual



### 3. Anexo C: Matriz categorial y de análisis

La brecha digital en la vejez y el papel de las TIC en un envejecimiento activo en Medellín					
Objetivo general: Evaluar el papel de la brecha digital en las personas mayores de Medellín, demostrando la importancia de las TIC en su envejecimiento activo.					
Objetivo Especifico	Categoría	Autor (es)	Técnica	Instrumento	Análisis
Identificar el papel de la brecha digital en las personas mayores de Medellín, presentando a la vejez como una etapa activa.	Brecha digital	<p><b>Sunkel y Ullmann (2019)</b> La brecha digital entre las distintas generaciones y entre la misma población adulta mayor es motivo de preocupación, ya que podría ampliar las brechas que deberían reducirse.</p> <p><b>Íñiguez, Valero y Elboj (2018)</b> Es común el hablar de brecha digital generacional. Ésta se entiende como la división, y consecuente exclusión social, que provoca el acceso o no a los recursos y competencias tecnológicas e informacionales, determinada, en este caso, por el factor edad.</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>Sigue siendo un reto importante para las personas mayores, Autores como Peña, Cuartas y Tarazona (2017) destacan que las personas mayores en Colombia enfrentan barreras económicas, físicas y cognitivas, como la falta de acceso a dispositivos, dificultades con la conectividad y escasas habilidades tecnológicas. Estas limitaciones se ven agravadas por bajos niveles educativos y percepciones negativas hacia la tecnología, lo que perpetúa su exclusión social y digital (Moreno Cuervo et al., 2016). Quiroz Lozano y González Cudriz (2020) señalan que esta falta de inclusión digital incrementa el riesgo de aislamiento social, afectando su calidad de vida física y emocional. En Medellín no hay presencia significativa de iniciativas para superar estas barreras, esto dificulta a las personas mayores una plena participación en un mundo cada vez más digitalizado.</p>
	Vejez	<p><b>Huenchuan (2018)</b> El enfoque de los derechos humanos es el más propicio para abordar la situación de las personas mayores porque ayuda a superar la clásica simplificación que</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>A través del enfoque de derechos humanos que propone Huenchuan (2018), debe ser entendida como una etapa activa y libre de prejuicios, donde las personas mayores son reconocidas en igualdad de condiciones sin discriminación. En</p>

		asocia la vejez con las pérdidas y pone el acento en la igualdad, sin discriminación de ningún tipo.			lugar de asociar la vejez con pérdida y declive, este enfoque resalta su contribución a la sociedad, como lo subrayan Alvarado y Salazar (2014), quienes afirman que el envejecimiento poblacional acelerado demanda una valorización de sus conocimientos y experiencias, donde su acceso a las TIC no solo es una herramienta para la integración social, sino también para fortalecer su bienestar y calidad de vida.
	Personas mayores	<p><b>Muñoz (2019)</b> Según el Ministerio de Salud y Protección Social (s.f.), define a las personas adultas mayores como 'Sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad.</p> <p><b>Moreno Cuervo et al. (2016)</b> El adulto mayor es una persona con o más de 60 años, que sufre un proceso normal de envejecimiento asociado a la edad [...] experimenta disminución de capacidades físicas y cognitivas, tales como la vista, la audición, el tacto, memoria, atención, movilidad, entre otras.</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>Aunque esta población es reconocida como sujetos de derecho y socialmente activos, enfrentan múltiples barreras para su inclusión digital. Según Muñoz (2019) y Moreno Cuervo et al. (2016), las personas mayores, generalmente definidas como aquellas de 60 años o más, experimentan disminuciones en sus capacidades físicas y cognitivas. En este sentido, persona mayor en Colombia, a pesar del discurso de protección, muchas tienen condiciones de vida difíciles debido no solo a condiciones físicas sino también a la falta de oportunidades laborales, educativas, salud, acceso a pensión etc., además, hay una falta de políticas públicas efectivas que atiendan sus necesidades específicas. A todo lo anterior, se suma la escasa educación digital dirigida a este grupo, lo que perpetúa su exclusión social y afecta su calidad de vida.</p>
Investigar el papel de las TIC en la calidad de vida de las personas mayores,		<p><b>Hernández, H. &amp; Hernández, M. (2014).</b> La relación entre las nuevas tecnologías y el adulto mayor no debe entenderse únicamente en términos de realización de las actividades en forma más</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>Las TIC surgen como un elemento clave para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, promoviendo su bienestar. Barroso y Aguilar (2014) afirman que el acceso a las TIC puede reavivar el entusiasmo por la vida en los mayores, haciéndolos</p>

<p>identificando los retos y desafíos para promover un envejecimiento activo en Medellín.</p>	<p>Tecnología de la información y comunicación (TIC)</p>	<p>rápida, sino también en cuanto al orden técnico, económico, cultural y sociológico, ya que el contacto con las TIC permite a estas personas adaptarse y desenvolverse mejor en todos los ámbitos sociales.</p> <p><b>Barroso y Aguilar (2014).</b> Sostienen que las TIC ayudan a las personas mayores a recuperar el entusiasmo por la vida, sintiéndose útiles y capaces de participar en actividades innovadoras, permitiéndoles superar el miedo a lo desconocido y enfrentarse con confianza a nuevos retos en su entorno.</p>			<p>sentir útiles y más dispuestos a enfrentar nuevos retos con confianza. Por tanto, las TIC no son buenas ni malas, deben ser entendida de acuerdo a su uso y necesidad como una herramienta potente para facilitar y mejorar la vida. Donde todos tienen derecho a disfrutar de sus beneficios incluida la población mayor. La interacción entre las (TIC) y la población mayor es crucial para su integración y bienestar en la sociedad actual. Hernández y Hernández (2014) señalan que esta debe evaluarse en función de cómo les ayudan a adaptarse y participar en la sociedad actual. En conjunto, ambos enfoques evidencian cómo las TIC son fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, empoderándolas y ayudándolas a ser parte activa de la sociedad.</p>
	<p>Calidad de vida</p>	<p><b>Rubio Olivares et al. (2015):</b> La calidad de vida se define como un estado de bienestar físico, social, emocional, espiritual, intelectual y ocupacional que le permite al individuo satisfacer apropiadamente sus necesidades individuales y colectivas.</p> <p><b>Colmenarejo (2016):</b> Al introducir la idea de dignidad, Nussbaum logra establecer que la vida digna de las personas, una condición que podemos valorar cada uno de nosotros de forma intuitiva gracias a valores morales como la compasión y la emoción, debe ser considerada incluso en seres que no han nacido, pero también en la infancia o en personas discapacitadas</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>A pesar de las diferentes visiones del concepto de calidad de vida, en este recorrido académico se percibe desde un derecho a disfrutar la vida en plenitud, sin discriminación, es decir, una inclusión real, y para que esta suceda se requiere tener las oportunidades necesarias en las diferentes áreas de la vida, como la educación, laboral, salud física y mental entre otras, y en un mundo donde todo cada día es más digital, el tener el uso y acceso a las herramientas tecnológicas debe ser un derecho fundamental para conservar una vida de oportunidades y activa. Esta idea está reforzada por lo que plantea Rubio Olivares et al. (2015) donde ese estado de bienestar, requiere de estrechar esas desigualdades y más aun las que surgen por el factor edad, puesto que las oportunidades no</p>

					deben ser solo para las personas “jóvenes”.
	Envejecimiento activo	<p><b>Montilla Valcárcel (2018):</b> Los sectores de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) son importantes para mejorar el envejecimiento activo, aportando grandes avances y desarrollos tecnológicos, aunque no han sido vividos con la misma intensidad entre toda la población, dando lugar a diferencias considerables entre los que sí tienen acceso y quienes no lo tienen.</p> <p><b>Limón (2018)</b> (como se citó en Vega &amp; Quintero-Romero, 2019): La promoción del envejecimiento activo requiere fomentar y equilibrar la responsabilidad personal, el encuentro y la solidaridad intergeneracional, y la creación de entornos favorables que hagan que las decisiones saludables sean decisiones fáciles.</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Árbol de problemas</p> <p>Mapa conceptual</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Canva (herramienta gráfica)</p>	<p>Tener un envejecimiento activo requiere aprovechar las oportunidades que brinda el entorno para continuar el proyecto de vida y vivir la vejez con alegría y motivación. Como lo menciona Limón (2018) tomar decisiones saludables es fundamental, el autocuidado debe ser prioridad, donde esas condiciones especiales de esta etapa jueguen a favor de las personas mayores, aceptación desde las oportunidades y capacidades. Procurar mantener la salud física y mental, estimular la participación social, seguir aprendiendo y desarrollarse y contar con seguridad y apoyo social son factores esenciales para vivir esta etapa de forma saludable y con propósito.</p> <p>Reconocerse y ser reconocido como personas capaces y que aun aportan a la sociedad es clave, para abrazar el envejecimiento desde lo valioso de la experiencia y la sabiduría, con una contribución importante en el ámbito familiar, social y cultura. Al ser entendida como una etapa enriquecedora, se fomenta un envejecimiento no solo activo sino también digno.</p>

## 4. Anexo D: Ficha de biblioteca

<b>FICHA N°</b> 1	<b>TEMA:</b>		<b>AUTOR:</b>				
	<b>SUBTEMAS:</b>		<b>TÍTULO:</b>				
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>EDITORIAL</b>	<b>PÁGINAS</b>	<b>T. PÁG.</b>	<b>AÑO</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>LOCALIZACIÓN</b>
CONTENIDO TEXTUAL, EXTRAÍDO DEL TEXTO QUE SE LEE, SE DEBE CITAR DE DONDE VIENE LO EXTRAÍDO					<b>PALABRAS CLAVES</b>		
<b>POSTURA DE QUIEN LEE FRENTE AL TEXTO:</b>							
<b>ELABORADO POR:</b>							
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>							

## 5. Anexo E: Fichas bibliográficas

<b>Formato Único de Ficha Bibliográfica: 50</b>
<b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>
<b>Ingresado por:</b>
<b>Nombre de la investigación:</b>
<b>DATOS BIBLIOGRÁFICOS:</b>
<b>Referencia en APA:</b>
<b>Dirección web:</b>
<b>DATOS DE LECTURA</b>
<b>Título:</b>
<b>Temas centrales:</b>
<b>Categorías centrales:</b>
<b>Tesis central:</b>
<b>Justificación:</b>
<b>Propósito:</b>
<b>Autores citados:</b>
<b>Comentario:</b>
<b>Citas:</b>
<b>Resumen:</b>

## 6. Anexo F: Guía de entrevista

Nombre del proyecto:

Objetivos:

Fecha:

Institución:

Nombre:

Cargo:

Profesión:

- 1) ¿Cuáles son los programas específicos de la tecnología de la información y comunicación (TIC) que la institución ofrece a adultos mayores de Medellín?
- 2) ¿Cuál es el propósito principal que persiguen estos programas de TIC para adultos mayores en su institución?
- 3) ¿Podría describir esta iniciativa, desde la creación de los programas hasta la fecha actual?
- 4) ¿Cuál es la metodología utilizada en estos programas de TIC para adultos mayores?
- 5) Desde su experiencia en el programa ¿Cuál ha sido el aspecto que más ha impactado en la vida de los adultos mayores participantes del programa? (elegir máximo 2)
  - Salud
  - Tiempo libre/ disfrute
  - Comunicación con familiares y amigos
  - Relaciones con la comunidad
  - Independencia
  - Conocimiento o educación

¿Por qué?

Desde su profesión y de acuerdo a su experiencia en el programa ¿Cuáles considera que son las debilidades y fortalezas de estos programas?

Finalmente

¿Qué indicadores de gestión utilizan para evaluar la efectividad de cada programa de TIC para adultos mayor? o me ¿Pueden facilitar información impresa sobre estos indicadores?

Si. Fin

No. ¿Con qué frecuencia realizan evaluaciones o seguimientos de cada programa de TIC para adultos mayores?

## 7. Anexo G: Consentimiento informado

FORMATO DE AUTORIZACIÓN USO DE INFORMACIÓN	Fecha	
--	-------	--

### **Autorización – Participación en investigación y uso de la información:**

Yo, \_\_\_\_\_, quien suscribe el presente documento, identificado (a) con documento de identidad número \_\_\_\_\_, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, autorizo libre, expresa e inequívocamente a \_\_\_\_\_ para captar y divulgar:

Autorización	Audios	Textos escritos	Videos / fotos	Datos demográficos otros datos personales.	
--------------	--------	-----------------	----------------	--	--

Por parte de \_\_\_\_\_ estudiante de trabajo social, Corporación Universitaria Minuto de Dios, en el contexto del proyecto de investigación titulado **“Efectividad de programas desde las TIC para la calidad de vida de las nuevas generaciones de personas mayores en Medellín”**

### **La autorización comprende:**

1. Recolectar y almacenar información, opiniones, experiencias y cualquier otro detalle proporcionado durante la investigación.
2. Utilizar esta información para los fines específicos del estudio.
3. Divulgar y publicar los resultados de la investigación que incluyan datos agregados y anonimizados, asegurando la confidencialidad de cualquier dato sensible o identificable.

Manifiesto que, como titular de los datos personales, conozco que su recolección y tratamiento se realizará de conformidad con la Ley 1581 de 2012, así como que fui informado de los derechos con que cuenta el titular de la información, especialmente a: conocer, actualizar y rectificar la información personal, revocar la autorización y solicitar la supresión del dato.

### **Suscriben:**

Firma: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_

## 8. Anexo H: Carta para solicitar información a instituciones



Agosto 2024

Señores

Medellín

Asunto: Solicitud entrevista con un representante o experto del área encargado de los programas desde las TIC para adultos mayores

Respetados responsables, soy \_\_\_\_\_, identificada con el número de cédula \_\_\_\_\_ estudiante de Trabajo Social en el último semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Me dirijo a ustedes en calidad de investigadora en el marco de mi trabajo de grado titulado: ***"Efectividad de programas desde las TIC para la calidad de vida de las nuevas generaciones de personas mayores en Medellín"***, el que tiene como objetivo general *evaluar la efectividad de los programas desde las TIC para la calidad de vida de las nuevas generaciones de personas mayores en Medellín, ofreciendo perspectivas analíticas que exploren la inclusión digital y la construcción de identidad en las personas mayores.*

Nos interesa profundizar en el conocimiento de los programas y proyectos que su institución ha implementado dirigidos a este grupo poblacional, y conocer más acerca de sus resultados y experiencias, por lo que estamos solicitando amablemente una entrevista con un representante o experto del área encargado de los programas desde las TIC para adultos mayores y, poder conocer más en detalle de estos programas, metodologías, resultados obtenidos hasta el momento y cualquier otra información relevante que puedan compartir.

Estoy dispuesta a ajustarme a la disponibilidad de ustedes para la entrevista, ya sea de forma presencial o virtual, según lo que les resulte más conveniente. Además, estoy abierta a cualquier otro formato de intercambio de información que consideren adecuado. Agradezco de antemano su atención y colaboración en este proceso de investigación.

Agradecemos mi asesora de grado, la docente \_\_\_\_\_ y yo, atentas tanto a su solicita respuesta y a cualquier información adicional que requieran.

**Estudiante de Trabajo Social  
Trabajo Social**

**Asesora de Grado  
Socióloga**