



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA EXCLUSIÓN SOCIAL DE ADULTOS MAYORES CESANTES DEL RÉGIMEN 20530 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

OLGA LAURA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA EXCLUSIÓN SOCIAL DE ADULTOS MAYORES.pdf

AUTOR

OLGA LAURA FLORES

RECuento DE PALABRAS

32532 Words

RECuento DE CARACTERES

178761 Characters

RECuento DE PÁGINAS

140 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 21, 2024 8:29 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 21, 2024 8:31 AM GMT-5


● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dsc. Elodia Margot De la Riva Valle
DOCENTE F.T.S. - UNA
CASP. 5164




Dra. LUZ MARIA MENESES CARIAPAZA
DECANA
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNA

Resumen



DEDICATORIA

A Dios por ser el principio y fin de todo cuanto existe y por ser el inspirador de mi vocación hacia el trabajo social.

A mis padres por ser mi motor y mi motivo y se enorgullezcan al cabo de mi formación profesional.

Olga Laura Flores



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a mis padres por las palabras de aliento que hicieron que continúe en este camino de poder culminar mis estudios en esta profesión de Trabajo social.

A la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, por haberme dado la oportunidad de realizar mi práctica preprofesional, en especial al Área de Bienestar Social y la Unidad de Archivo Central por la acogida.

A mi alma Máter, la Universidad Nacional del Altiplano Puno y sus docentes por brindarme la oportunidad de estudiar y formarme profesionalmente.

A mi asesora de tesis, D.sc. Eladia Margot De la Riva Valle por su oportuno apoyo, tiempo y paciencia en el desarrollo de la presente, a la M.sc. Elizabeth Sucapuca Tito, a mis jurados por su comprensión y orientación, Dra. Victoria Delfina Quispe Arapa, M.sc. Yolanda Pari Ccama y Dr. Juan Isidoro Gomez Palomino.

A la Trabajadora Social Teresa Zea Mallea, por su paciencia y buena voluntad de enseñarme del adecuado desarrollo de las actividades dentro de la institución y la oficina que dignamente dirige. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo esta investigación con los adultos cesantes de la Institución.

Olga Laura Flores



ÍNDICE DE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 18

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22

1.2.1. Problema General 22

1.2.2. Problemas Específicos 22

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 23

1.3.1. Hipótesis general..... 23

1.3.2. Hipótesis específicas..... 23

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 24

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 27

1.5.1. Objetivo General..... 27



1.5.2. Objetivos Específicos 28

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 29

2.1.1. A nivel internacional..... 29

2.1.2. A nivel nacional 32

2.1.3. A nivel regional 36

2.2. MARCO TEÓRICO 38

2.2.1. Tecnología de Información y Comunicación (TIC). 38

2.2.2. Clasificación de las tecnologías de información y comunicación 39

2.2.3. Dimensiones del uso de las tecnologías de información y comunicación 41

2.2.4. Exclusión social 51

2.2.5. Dimensiones de la Exclusión Social..... 56

2.2.6. Enfoques teóricos..... 60

2.3. MARCO CONCEPTUAL 65

2.3.1. TICs 65

2.3.2. Aspecto técnico de TIC..... 65

2.3.3. Aspecto cultural de TIC 65

2.3.4. Aspecto organizacional de TIC..... 66

2.3.5. Exclusión Social 66

2.3.6. Dimensión estructural de la exclusión 66

2.3.7. Dimensión social de la exclusión..... 67



2.3.8. Dimensión subjetiva de la exclusión	67
2.3.9. Adulto mayor	68
2.3.10. Régimen laboral 20530	68

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	69
3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO	69
3.2.1. Enfoque de investigación.....	69
3.2.2. Diseño de investigación	69
3.2.3. Método de investigación.....	69
3.2.4. Tipo de investigación.....	70
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS	70
3.3.1. Técnicas	70
3.3.2. Instrumento	70
3.3.3. Validez y confiabilidad	71
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
3.4.1. Población	71
3.4.2. Muestra	72
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	73

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
---	-----------



4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1	74
4.1.2. Resultados para el objetivo específico 2	81
4.1.3. Resultados para el objetivo específico 3	87
4.1.4. Resultado para el objetivo general	93
4.2. DISCUSIÓN	97
4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	107
4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1	108
4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2	110
4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3	111
4.3.4. Prueba de hipótesis general.....	113
V. CONCLUSIONES.....	115
VI. RECOMENDACIONES	117
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS.....	129

ÁREA: Desarrollo Humano y Calidad de Vida

TEMA: Tecnologías de información y comunicación en la exclusión social

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 28 de agosto de 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores	74
Tabla 2 Dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores.....	76
Tabla 3 Aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes	78
Tabla 4 Aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores	81
Tabla 5 Dimensión social de la exclusión social de adultos mayores	83
Tabla 6 Aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores	85
Tabla 7 Aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación de adultos mayores	88
Tabla 8 Dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores	90
Tabla 9 Aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores.....	92
Tabla 10 Uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530	94
Tabla 11 Prueba de correlación de spearman sobre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social.....	109



Tabla 12	Prueba de correlación de spearman sobre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social	110
Tabla 13	Prueba de correlación de spearman del aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social	112
Tabla 14	Prueba de correlación de spearman sobre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social	113



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow	63
Figura 2 Nivel de baremación para la interpretación de correlación de variables .	108



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Operacionalización de variables	129
ANEXO 2 Matriz de Consistencia	130
ANEXO 3 Instrumento sobre la variable 1	131
ANEXO 4 Instrumento sobre la variable 2	132
ANEXO 5 Ficha técnica del instrumento de la variable 1	133
ANEXO 6 Ficha técnica del instrumento de la variable 2	134
ANEXO 7 Validez y Confiabilidad de los instrumentos utilizados.....	135
ANEXO 8 Consentimiento informado	136
ANEXO 9. Constancia de la institución que autoriza la aplicación del instrumento.	137
ANEXO 10 Aplicación del instrumento a la población	138
ANEXO 11 Autorización para el depósito de tesis o trabajo de investigación en el repositorio institucional	139
ANEXO 12 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	140



ACRÓNIMOS

DRTC:	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
TIC:	Tecnologías de la Información y la Comunicación
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
CAM:	Centro del Adulto Mayor (Servicio Gerontológico Social que brinda EsSalud).
CIRAM:	Circulo del Adulto Mayor
CAMEC:	Centro de Atención de Medicina Complementaria
PADOMI:	Programa de Atención Domiciliaria.
ENAHO:	Encuesta Nacional de Hogares
MIDIS:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
DIPAM:	Dirección de Personas Adultas Mayores
CEDHNL:	Comisión Estatal de Derechos Humanos Nuevo León



RESUMEN

Esta investigación sobre las tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021, tuvo por objetivo identificar la relación del uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores. El enfoque de investigación fue cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental de corte correlacional; la muestra de tipo no probabilística por conveniencia estuvo constituida por 79 adultos mayores cesantes a nivel de la región de Puno, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y el cuestionario como instrumento; para el procesamiento de los resultados se utilizó el paquete estadístico Excel y spss versión 27 mediante tablas cruzadas y para la asociación de variables se trabajó con Rho de Spearman. Los resultados reflejan, que existe relación negativa media entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores, con un valor de $Rho = -0,482$, $p < 0.05$. Además, se encontró relación negativa media entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación con la dimensión estructural de la exclusión social con $Rho = -0,538$; asimismo se encontró relación del aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación con la dimensión social de la exclusión social con un valor $Rho = -0,613$. Finalmente, existiría relación negativa débil con $Rho = -0,385$, $p < 0.05$ del aspecto organizacional del uso de TIC en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Palabras Clave: Adulto mayor, Exclusión social, Régimen pensionario 20530, TIC.



ABSTRACT

This research on information and communication technologies in the social exclusion of older adults unemployed from the 20530 regime of the Regional Directorate of Transport and Communications Puno, 2021, aimed to identify the relationship of the use of information and communication technologies in social exclusion of older adults. The research approach was basic quantitative, non-experimental correlational design; The non-probabilistic convenience sample was made up of 79 unemployed older adults in the Puno region. The survey technique was used to collect data, and the questionnaire was used as an instrument; To process the results, the statistical package Excel and SPSS version 27 was used using cross tables and for the association of variables, Spearman's Rho was used. The results reflect that there is a medium negative relationship between the use of information and communication technologies in the social exclusion of older adults, with a value of $Rho = -0.482$, $p < 0.05$. Furthermore, a medium negative relationship was found between the technical aspect of the use of information and communication technologies with the structural dimension of social exclusion with $Rho = -0.538$; Likewise, a relationship was found between the cultural aspect of the use of information and communication technologies and the social dimension of social exclusion with a Rho value = -0.613 . Finally, there would be a weak negative relationship with $Rho = -0.385$, $p < 0.05$ of the organizational aspect of the use of ICT in the subjective dimension of social exclusion of unemployed older adults from the 20530 regime of the Regional Directorate of Transport and Communications Puno, 2021.

Keywords: Older adults, Social Exclusion, Pension Regime 20530, TIC.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El mundo moderno ha generado en el ser humano grandes expectativas de desarrollo estructural así como individual, con el uso de las tecnologías de información y comunicación en algún nivel de las relaciones humanas se ha acortado la distancia y cubierto las necesidades humanas con mayor velocidad, sin embargo, grupos etarios de adultos que no vivieron este proceso de avances tecnológicos muestran algunas dificultades, en primer lugar para adquirir equipos que faciliten este proceso debido a su magra economía; por otro lado se minimizan los contactos con las nuevas generaciones y aún con la suya, afectándose su vivencia y sus relaciones interpersonales.

Los derechos humanos que atañen a todos los hombres, se observan en la población de estudio ausentes sin que exista alguna entidad privada o estatal que les permita cubrir necesidades personales y en muchos casos familiares generando desigualdad incalculable en los miles de seres humanos adultos camino a la ancianidad, a ello se suma los sueldos de jubilación exiguos que reciben y no cubren los más mínimos gastos vitales, esa misma razón impide la posibilidad de interrelacionarse ya que implica gastos naturales de esta relación. Es así que se produce el fenómeno que hoy se conoce como exclusión social “proceso que se percibe como un fenómeno de origen estructural y que posee un carácter multidimensional llevando consigo dificultades en varios aspectos de la vida humana; económico, político y social..., es decir la negación de condiciones básicas a un grupo de personas impidiéndoles que se desarrollen y se sientan como seres humanos”(Ruiz Ramirez, 2023). A la que las organizaciones mundiales ya le han puesto atención, sin embargo, queda en letra muerta puesto que no hay país que desde su estructura minimice las distancias sociales y la exclusión en todas las etapas de la vida.



El propósito de este estudio, es establecer la relación entre el uso de tecnologías de la información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2021, haciendo notar que en el espectro peruano esta población de adultos que goza de beneficios remunerativos consecuencia de su trabajo durante toda su vida es mínima, no siendo así en un alto porcentaje de personas con las mismas características que sufren de exclusión social de la vida social y de otros aspectos que el ser humano debiera gozar, una muestra mínima de absoluto abandono y relegación de la sociedad son aquellos adultos mayores de la zona andina: productores, agricultores, ganaderos, que mueren abandonados sin que se les entierre, con ausencia absoluta de los defensores de derechos humanos principalmente del Estado Peruano. El contenido y desarrollo del presente estudio se encuentra organizado por capítulos, títulos y subtítulos tal como se presenta en seguida:

El primer capítulo está constituido por la introducción, el planteamiento del problema, presentando al lector el propósito de la investigación, articulado con el marco teórico, las variables de la investigación con la realidad de los adultos mayores. De igual forma se presenta el problema y los problemas específicos, importancia y utilidad del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se expone la revisión de la literatura, que orienta y direcciona el estudio, partiendo del marco teórico de las variables de investigación las cuales son el uso de TICs y exclusión social; teorías, marcos conceptuales y referenciales.

En el cuarto capítulo se precisa la metodología empleada antes y durante la ejecución de la investigación referidos a los materiales y métodos, además del enfoque, método, diseño y tipo de investigación, además. En este apartado también se presenta la



ubicación geográfica, la población, la muestra, la técnica, el instrumento de aplicación, el procesamiento y análisis de datos.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan los resultados, la interpretación mediante tablas cruzadas, la discusión de la investigación en función a los objetivos planteados con sustento teórico por cada una de ellas y también se explican las pruebas de hipótesis formuladas.

Por último, se muestra las conclusiones en función a las hipótesis formuladas, a partir del cual se presentan las recomendaciones a las diferentes instituciones implicadas en la temática, con el fin de contribuir en la mejora de la intervención con adultos mayores, sin dejar de evidenciar las referencias bibliográficas utilizadas a lo largo de la elaboración del informe de tesis adjuntado los anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La población adulta en este siglo cada día es mayor, debido a que la esperanza de vida a nivel mundial va en aumento, por ello organizaciones como la OMS (2022) estiman que, en 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más y en 2050 se prevé que la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado y el número de personas de 80 años o más se triplique entre 2020 y 2050, hasta alcanzar los 426 millones. Asimismo, en América Latina y el Caribe, “en 2022 viven 88,6 millones de personas mayores de 60 años, quienes representan el 13,4% de la población total, proporción que llegará al 16,5% en 2030” CEPAL (2022).

Para el caso de nuestro país en el primer trimestre de este año, “este proceso de envejecimiento de la población, aumentó la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 13,9% en el año 2024” INEI (2024). “...hasta el 2020 existían 4 millones 140 000 personas de 60 a más años de edad que representaban el 12,7 % de la



población total” INEI (2021). Siendo Puno una de las regiones con mayor población adulta mayor. Lo que significa que la esperanza de vida continúa aumentando, a nivel mundial, nacional y local y la natalidad disminuye por lo que es necesario proponer mayor cantidad de políticas centradas en este grupo etario, tomando en cuenta que, para diseñar planes y políticas sociales, uno de los factores más importantes es enfocarse en la población mayoritaria existente, o en su caso reajustes a la implementación de las políticas existentes, las cuales propicien que los adultos mayores vivan esa etapa de sus vidas de la mejor manera, que puedan disfrutar su adultez con igualdad de oportunidades, considerando que solo una parte mínima de adultos mayores tienen acceso a alguna pensión de jubilación fruto de su trabajo.

Dicho incremento de adultos mayores en poco tiempo demandará tener acceso a los medios de comunicación y de información, aparatos tecnológicos como las computadoras, celulares y otros hardware, los mismos que van incrementado los precios gracias a la exigencia de sofisticación, lo que implicará que cada vez menos adultos mayores tengan la posibilidad de comprar alguno de ellos debido a la exigua pensión que reciben al jubilarse los que tuvieron vínculo laboral, sin considerar al resto de mayores, hecho que los excluye de estar comunicados con su entorno, la brecha de la exclusión será mucho mayor, tal como se afirma en la información que ya reunió el INEI (2024) “en el primer trimestre del 2024, el 87,2% de los hogares del país tienen únicamente teléfono celular, el 8,1% tienen teléfono fijo y celular, el 0,1% de los hogares tienen solo teléfono fijo; mientras que, el 4,6% de los hogares no cuentan con ninguno”.

Asimismo, “el 47,5% de la población adulta mayor hace uso de internet. En el caso de los hombres, el 51,9% usa Internet; mientras que, entre las mujeres el 43,5%, existiendo una brecha digital entre ambos sexos de 8,4 puntos porcentuales favorable a los varones adultos mayores.” como podemos observar, aún existe cerca del cinco por



ciento de los hogares donde hay un adulto mayor que no cuentan con ningún tipo de aparato para comunicarse con los demás, además un 52.5% de adultos mayores no cuenta con el servicio de internet que hoy es indispensable, estamos ya acumulando un alto porcentaje de adultos mayores en calidad de excluidos de los procesos de comunicación que los excluye de los campos social, cultural y económico, aislándolos del resto de la comunidad, y lo que es más delicado, obligándose a una soledad que los consumirá y sus necesidades serán muy difícil de ser cubiertas, para todo lo que estos requieran, esta exclusión no está considerada ni en los proyectos sociales más remotos de los gobiernos del mundo, menos aún en el gobierno peruano.

Vivimos en una sociedad que excluye, es así que “encontramos que alrededor de 2.33 mil millones de personas, o poco menos de un tercio de la población mundial, están en riesgo de exclusión” Borja y Zarazua (2022). No ajeno a ello el MIDIS (2012) informó que “el 16% de la población del nuestro país se encuentra dentro de ese grupo es decir unos 4.78 millones de peruanos están en situación de exclusión”. Esta información no hace más que confirmar la realidad descrita párrafos antes puestos, el porcentaje supera las proyecciones que cualquier gobierno se haya hecho, hasta este año postpandemia, un alto porcentaje de adultos mayores excluidos de toda actividad humana, implican una mayor carga para cualquier sociedad ya que todo aspecto de la vida deviene en procesos de salubridad con altos niveles de complejidad por la naturaleza de aquéllas, que se presentan en mayor número y con mayor complejidad.

En ese sentido algunos investigadores como García (2018) indican que “... existe exclusión social por cuestión de género, nivel de acceso a una buena educación y de discapacidad que no cuentan con las mismas posibilidades de desarrollarse activamente en la sociedad, etc.” Lo que nos sirve para comprender mejor las urgencias y necesidades del grupo etario al que nos hemos avocado para nuestra tesis, encontrando que la brecha



entre el avance de la ciencia y la posibilidad de atender y cubrir las necesidades de los adultos mayores es cada vez menos posible, circunstancia que depara un panorama de exclusión social con altos niveles, "una situación en la que no todas las personas tienen el mismo acceso a las oportunidades y servicios que les permiten llevar una vida digna y feliz: desde no poder participar y que se escuche su voz sobre las normas de la sociedad en la que viven, a no acceder a servicios e infraestructuras básicas como la electricidad y el agua corriente, la educación pública, la sanidad o el sistema de bienestar social" Day (2021). Generando discriminación y diferencias en todo ámbito pese a existir legislación que debiera ser tomada en cuenta por los propios ciudadanos, al contrario "las personas que son excluidas, desarrollan el resentimiento contra el sistema público y hacia las demás personas que sí tienen las posibilidades de crecer y mejorar en la vida y se crea sentimientos de inferioridad y una baja autoestima que perjudica sus relaciones". García (2018). Considerando que dichos sentimientos no hacen más que afectar su bienestar emocional y agravar su salud mental y física, ejemplo de ello son los males como la cardiopatía, enfermedades pulmonares, hipertensión arterial, que complican el cuadro como la depresión, mismas que pueden llegar a agravarse y finalmente fallece el adulto.

En nuestra población objeto de estudio como son los adultos mayores cesantes que si bien es cierto reciben una pensión de jubilación por parte del Estado bajo el régimen 20530 o también llamada cédula viva, lo cual es fruto de años de servicios prestados al Ministerio de Transportes y Comunicaciones ahora Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones que depende del Gobierno Regional de Puno. Se ha visto la problemática, párrafos antes mencionados en cuanto al deficiente acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación que sumadas al riesgo de exclusión social al cual están expuestos, esta población por ser un grupo altamente vulnerable, así como el hechos de ser impedidos de acceder con facilidad al servicio colectivo urbano e



interprovincial y los diferentes malas conductas por parte de los más jóvenes como la delincuencia virtual y presencial, problemas que se agudizaron y se hizo más notoria durante la cuarentena a causa de la pandemia covid-19, puesto que esta población de la tercera edad que oscilan de 65 años a más también se vieron excluidos de los servicios de salud que les corresponde por derecho del EsSalud (CAM, CIRAM, PADOMI).

Asimismo algunos fueron impedidos de cobrar sus pensiones por el desconocimiento de uso de los cajeros automáticos y la falta de comunicación en cuanto a fechas programadas que de algún modo se enteraban en sus reuniones presenciales que hacían antes de la pandemia puesto que, la gran mayoría se vieron obligados a retornar a su lugar origen de donde trasladarse hasta la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones a realizar sus trámites y consultas implicaba mayor gasto que les afectaba en sus bolsillos por la suba de pasajes interprovinciales y distritales, zonas rurales donde continúan su estancia hasta ahora, debido a la lenta recuperación económica postpandemia en las ciudades de nuestra región.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué forma el uso de tecnologías de información y comunicación se relacionan con la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión estructural de la exclusión



de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?

- ¿En qué medida el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión social de la exclusión de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?
- ¿En qué medida el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión subjetiva de la exclusión de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- Existe relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.
- Existe relación entre el aspecto cultural del uso de las tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno 2021.



- Existe relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la sociedad del conocimiento e información, y en un contexto marcado por la pandemia del COVID-19 y recuperación de la misma, “las tecnologías de la información y comunicación juegan un rol indispensable en la cotidianidad de los diferentes grupos etarios y sectores económicos como son los adultos mayores. Esta revolución digital no deja a nadie ni a ningún lugar atrás en una realidad en el que las desigualdades existentes en los países se amplían aún más. Especialmente aquellos grupos vulnerables como los adultos mayores han sido relegados por la sociedad, desde años atrás, sin embargo, ahora se hizo mucho más notoria, desde el ámbito laboral hasta las actividades de esparcimiento, todas apuntan solo a un grupo etario definido, en el grupo del adulto mayor”. Pérez et al. (2018).

Además de que nos hemos visto enfrentados a un distanciamiento social obligatorio, contar con una conexión a internet confiable y el acceso a equipos móviles o de escritorio; como una laptop, un celular smartphone, wifi, internet, entre otros, puede hacer la diferencia. Pues las TICs jugaron un rol indispensable durante el confinamiento, lo que facilitó el hecho de mantener redes relacionales a nivel familiar y a nivel comunitario, para el contacto informado con los familiares lejanos, un médico, autoridades o instituciones, incluso ser partícipes de los planes de gestión y control del contagio a través de apps y sistemas de información. Asimismo en ese proceso, los responsables de los servicios sociales existentes del EsSalud (CAM, CIRAM, CAMEC, etc.), los programas sociales, y algunas ONGs buscan medios para potenciar la formación



con que cuentan y propiciar redes comunitarias que permitan al adulto disminuir procesos de exclusión e incluirlos en el acceso a la mayor parte de los servicios sociales que le brinda el estado, adaptándose a la virtualidad, que, si no le es posible a alguien, simplemente queda excluido.

En ese sentido Rivoir et al. (2019) indican que dicho “enfoque encierra grandes peligros pues predispone a vastos sectores de la población a la exclusión. Dado que gran parte de la actividad económica, política, social y cultural pasa por la mediación tecnológica, las limitaciones de acceso y uso, perjudican a las personas mayores, y atenta contra el ejercicio de sus derechos”. Tomando en cuenta que los factores limitantes para con las TICs en los adultos mayores no es solo su edad, sino también diversas características que cada uno de ellos lleva consigo, como los bajos niveles formativos, el analfabetismo, el no dominio de idiomas extranjeros, el abandono del sistema educativo sin culminar completamente por distintos motivos entre otros acumulados durante toda su vida, se consideran como factores de alto riesgo que incrementan los procesos de exclusión social y laboral. En palabras de Morales (2017) “La pérdida de roles (laboral, conyugal, familiar) y de grupos, el hecho de no poder contar con nadie en caso de necesidad, de no realizar actividades placenteras junto a otras personas o el alejamiento de la familia pueden desencadenar en depresión, soledad entre otros problemas”

Factores que exigen prestar atención a la implementación de políticas de educación no formal, centradas en el adulto mayor que les posibilite una participación plena y activa en medio de la sociedad de la información y del conocimiento ya establecida, pues en la mayoría de las personas el apoyo social puede permanecer estable a lo largo de su vida, sin embargo, en la vejez ello puede cambiar en su estructura debido a las pérdidas sufridas por la edad, por la muerte de las personas cercanas, los cambios de domicilio, jubilación y habiendo más razones que sitúa al adulto en riesgo a ser excluido



con una débil o escasa red familiar y social lo que podría devenir en el deterioro de su sentido de pertenencia en su familia y comunidad, lo que puede traducirse según el CEDHNL (2024) en “un proceso complejo caracterizado por la falta o denegación de recursos, derechos, bienes y servicios en la vejez y la incapacidad de participar en las relaciones y actividades sociales que se encuentran a disposición de la mayoría de la población en las diversas y múltiples esferas de la sociedad”.

En relación a la problemática expuesta anteriormente, el adulto mayor de Puno no pasa desapercibido, pues en la jubilación por sus centros laborales, como la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, la mayoría de ellos, han vuelto a su lugar de origen, siendo ahora su mayor ingreso económico, la agricultura y la ganadería, y al dedicarse a estas actividades tienen pocas posibilidades de acceso a nuevas tecnologías de información debido a la carencia económica a la que ya están expuestas lo cual constituye un riesgo entre la comunicación tradicional y las TICs y condiciona que esta población sean digitalmente marginada por su situación socioeconómica desde el uso de tecnologías de información. Tal como Benavidez y Chipana (2021) concluyen que “las carencias de las capacidades digitales en el adulto mayor obstaculizan su inclusión a la sociedad digital y por consiguiente acentúa más su invisibilización ante las instituciones públicas dificultando su acceso a los servicios que presta, entre ellos, el acceso al sistema de justicia.”. el mismo que incrementaría la exclusión social frente al acceso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, dentro de la exigua implementación de políticas orientadas a esta problemática o si existen, no hay resultados óptimos.

En ese sentido cobra relevancia, investigar la relación del uso de “tecnologías de información y comunicación, imprescindibles hoy y durante la fase de recuperación pos-COVID-19, se convierte en un elemento clave para garantizar que las personas y las comunidades vuelvan a su vida cotidiana de manera segura y ordenada y que la prestación



de servicios vuelva a funcionar sin problemas” Agudelo et al. (2020). Con la exclusión social, reflejada en sus dimensiones estructural, social y subjetiva, para replantear los mecanismos en la atención a este grupo poblacional, permitiendo diseñar propuestas de intervención en el uso de TICs, como medios que propicien la disminución de situaciones de exclusión social del adulto mayor. A nivel específico permitirá identificar relación entre el aspecto técnico, cultural y organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación con la dimensión estructural, social y subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

A nivel metodológico, aportará a la investigación cuantitativa, formas de construir, incorporar y validar nuevas técnicas e instrumentos para estudiar las TICs y la exclusión social del adulto mayor desde una perspectiva social y no solo estadística y plantear estrategias para recoger, validar información y analizar datos. Asimismo, los resultados propiciarán que el trabajador social construya procesos metodológicos de intervención acorde a las necesidades de los grupos vulnerables como es el caso del adulto mayor, crear estrategias para alcanzar a los usuarios, evaluando sus necesidades y diseñando dinámicas de intervención adecuadas para actuar en el ámbito digital, marcado por el auge y sofisticación de las nuevas TIC, para que futuras intervenciones, permitan superar y ayude a crear una sociedad de la información más justa para todos los grupos etarios.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Identificar la relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del



régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
Puno, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.
- Determinar la relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.
- Determinar la relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Al realizar la búsqueda de investigaciones realizadas sobre las variables de estudio del presente trabajo, se encontraron los siguientes antecedentes, que están relacionados con el tema en estudio:

2.1.1. A nivel internacional

Astudillo et, al. (2019) en su artículo “La exclusión social y las tecnologías de la información y la comunicación: una Visión estadística de su relación en la educación superior”, se centraron en analizar la relación entre la exclusión social y el uso de las TIC en la educación superior haciendo uso del enfoque cuantitativo, pero exploratorio aplicado a 205 estudiantes de dos centros de educación superior ubicados en México y Costa Rica. Cuyos resultados señalan que el estudiantado valora las TIC como herramientas significativas en su formación; sin embargo, se excluye a estudiantes que no tienen un fuerte desempeño en estas tecnologías. Además, concluyeron que, en la actualidad, el uso de las tecnologías es indispensable, ya que se requieren en el día a día para la formación de profesionales, de manera que las TIC se deben convertir en herramientas que aporten elementos para un futuro desarrollo de estudiantes como profesionales, y que el impacto no conlleve la exclusión de estos en este nivel de educación, sino que permita la apropiación y las comunicaciones pertinentes en el proceso de formación.



El trabajo de Mortis et al. (2022) “Uso de Tecnologías y Autoeficacia en Adultos Mayores” se dio con el fin de identificar y describir la relación entre el uso de las tecnologías y la autoeficacia en las actividades cotidianas referentes a salud, cognición, habilidades físicas y funcionales, y habilidades socioemocionales, desde la perspectiva del adulto mayor desde un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional se trabajó con una muestra representativa de 380 participantes, aplicando el instrumento “Escala para medir la frecuencia y uso de las TIC” calculado con un intervalo de confianza del 95% y margen de error de 5%. Resultando que el dispositivo móvil más utilizado por los adultos mayores es el teléfono celular, asimismo el uso de teléfonos celulares inteligentes, el acceso a Internet y el uso de cajeros automáticos están relacionados con la eficacia para mantener las funciones cognitivas de los adultos mayores.

Según Astudillo, Chevez y Figueroa (2021) en su artículo “Las TICs como generadoras de exclusión social en las prácticas educativas universitarias”, su fin fue analizar la integración de las TICs en los procesos educativos universitarios y la generación de la Exclusión Social. Utilizando el paradigma positivista, sus resultados exponen que las herramientas de acceso gratuito que utilizan los estudiantes les generan un valor agregado, elemento que les permite considerar oportunidades educativas y no entrar en acciones de deserción del centro educativo, además se concluyó que los estudiantes de la carrera en estudio tienen una percepción alta de que la exclusión en este contexto está asociada al uso de las TICs.

Por otro lado Cabrera del Valle et al., (2021) en su investigación “Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develando brechas, sentidos y afectos en Valparaíso”. tuvieron el fin de describir y comprender el uso de los



significados atribuidos a las TICs a través de la investigación mixta de triangulación concurrente con un diseño no experimental transversal descriptivo aplicado a 405 personas, residentes en la comuna. Teniendo como resultado que, las TIC han aumentado el grado de participación en actividades comunitarias de esta población, mejorando su círculo social y que sean percibidas como un potenciador de organización comunitaria, gracias al intercambio de información que se produce en las redes sociales, pudiendo integrar distintos grupos pertenecientes a la misma comunidad, sin dejar de lado que las personas mayores valoran las relaciones personales directas sobre aquellas mediadas por tecnologías.

Quito y Robles (2019) en su trabajo “Prevalencia del uso de las TICs e-health en adultos mayores con enfermedades crónicas no transmisibles y factores asociados en la zona urbana de Cuenca, 2018” tuvieron el fin de determinar la prevalencia del uso de las TICs e-health en adultos mayores con enfermedades crónicas no transmisibles y factores asociados en la zona urbana de Cuenca, bajo un estudio transversal prospectivo en 450 adultos mayores, llegaron a los hallazgos que en un 88.2% prevalecen las TICs e-health siendo muy significativo a pesar de padecer enfermedades cardiovasculares, sin embargo los factores asociados que limitaron el acceso de los mayores a las mismas fueron; la edad, el hecho de no tener instrucción y ocupación.

El trabajo de Silva (2021) “Exclusión social del adulto mayor en las zonas rurales del cantón Pelileo” con su objetivo, determinar la prevalencia de la exclusión social del adulto mayor en las zonas rurales del cantón Pelileo, con un enfoque mixto, cuali-cuantitativo a través de la aplicación de encuestas y entrevistas de nivel descriptiva y exploratoria y el método hipotético deductivo.



Demostrando un alto sentimiento de soledad y desamparo por la ausencia de cuidados y visitas, acentúa que la exclusión social tenga múltiples facetas que se relacionan con el sector institucional y las estructuras políticas, familiares y económicas. Además de la edad, el nivel educativo, discapacidad física y mental que conllevan a una doble vulnerabilidad e inciden en la exclusión social.

2.1.2. A nivel nacional

Herrera y García (2017) en su investigación “Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores, corte de Lima 2016”. Con su fin, determinar la relación entre el uso de las TIC y el acceso a la justicia para los adultos mayores de la Corte Superior de Justicia de Lima. Mediante el enfoque cuantitativo, básica, con diseño no experimental de corte transversal o transeccional correlacional, muestra que estuvo conformada por 371 litigantes adultos mayores a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados indican que, a mayor equipamiento informático, conocimientos, actualización en las TIC confianza, seguridad y satisfacción en las TIC por parte de los adultos mayores existirá mayor acceso a la justicia para este sector de la población, es decir reconoció que existe una relación directa entre el uso de tecnologías de la información y acceso a la justicia.

Asimismo, Díaz (2022) en su estudio “Tecnología de la información y comunicación y desempeño laboral del adulto mayor en una Unidad Ejecutoria del Norte del Perú” tuvo como fin determinar la relación del uso de las TICs en el desempeño laboral en el personal adulto bajo la metodología básica diseño correlacional no experimental mediante una encuesta a 54 adultos mayores. Encontró la relación positiva existente en entre la variable TICs y DL, puesto que,



los resultados obtenidos a través de la prueba de Rho Sperman, arrojó un valor de 0,712, es decir que el uso de las TICs en las funciones de los colaboradores influye fuertemente en su desempeño laboral.

Por otro lado, Gonzales et, al. (2022) en su estudio “Influencia de las TIC en la calidad de vida relacionada a la salud (CVRS) en adultos mayores de un Centro de salud” determinaron la influencia de las TIC en la calidad de vida relacionada a la salud en los adultos mayores. Donde encontraron que las actitudes hacia las TIC inciden en la calidad de vida de los adultos mayores del Centro Materno Infantil de Comas, por cuanto la calidad de vida es un concepto multidimensional que considera las condiciones de salud, el estilo de vida, vivienda, entorno social, satisfacción personal, entre otros y está estrechamente vinculado a la salud y sus dimensiones: salud psicológica, social, física y ambiental. Sin embargo, los usos de estas están condicionadas al compromiso que tienen los respecto a la utilidad percibida, adaptación de los entornos, comprensibilidad, entre otros.

En su investigación “Tecnologías de información y comunicación de pacientes diabéticos en tres establecimientos de salud Arequipa” Sánchez (2019) cuyo objetivo fue conocer el uso y percepciones acerca TIC por parte de la población conformada por pacientes diabéticos, bajo un estudio prospectivo, descriptivo, transversal, llevándose a cabo en consultorios externos de endocrinología de tres centros de salud encuestando a 90 pacientes de 64 años de edad. Localizó que el 56,7% realiza o recibe llamadas por celular todos los días, una minoría >20% ha despertado el interés sobre uso internet, páginas web o blogs, de redes sociales para buscar información sobre su enfermedad, una mayoría de pacientes se encontró con carencias al momento de buscar, encontrar,



comprender y evaluar la información de salud, un 55,6% percibe como adecuada la información recibida por el personal de salud, además un 41.1% percibe como útil y un 37,8% como muy útil esta información.

En la misma línea Amasifuén et al. (2019) en su investigación “Competencias digitales en el adulto mayor: efectos de la regeneración cognitiva desde el uso de las Tic’s, Lima, 2019”, tuvieron como objetivo comprobar los efectos de la regeneración cognitiva (Tic’s) en las competencias digitales en el adulto mayor mediante un proyecto denominado digitalización activa en el adulto mayor, con un enfoque cuantitativo, con un diseño experimental, tipo de diseño pre experimental de corte transaccional, se utilizó una muestra de 15 adultos mayores de 60 años, haciendo uso del cuestionario. Resultando que existe diferencias significativas ($gl= 14$; $sig.= ,000$; $p<.005$) del antes y después, gracias al desarrollo de las habilidades digitales que adquirieron en el transcurso del proyecto designado, como resultado final el 53% de los participantes un nivel avanzado en la variable competencia digital, demostró que más de la mitad de la población participante del proyecto adquirió destrezas para hacer uso efectivo de los aparatos digitales con los que antes contaba mas no utilizaban por desconocimiento.

Respecto a la exclusión social, García (2018) en su tesis “Exclusión social de los pobladores del Distrito de Huarochirí, Lima-Periodo 2018”. Tuvo como objetivo; determinar el nivel de exclusión social que perciben los pobladores del Distrito de Huarochirí. La metodología fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental - transversal y con enfoque cuantitativo. Los resultados determinan que existe un nivel alto del 51,9% de exclusión social percibido por los pobladores del distrito de Huarochirí, además corroboran la necesidad de mejorar la exclusión



social en el distrito de Huarochirí, debido a la inconformidad de los pobladores, quienes han percibido la exclusión social en todas sus dimensiones y magnitud, reflejándose también la no participación para la toma de decisiones importantes dentro de la comunidad e inexistente comunicación de sus dirigentes y autoridades.

Sosa (2020) en su investigación “Exclusión Social y cambio social en el Distrito de Codo del Pozuzo, Provincia de Puerto Inca-Huánuco- Peru- 2020”. Tuvo el fin de explicar las manifestaciones de la exclusión social relacionados al cambio social, a través del método tipo explicativo nivel causal diseño no experimental realizado a 365 personas. Tuvo como resultado que dichas manifestaciones de la exclusión social se siguen dando a través del capital humano y social; mercados de trabajo; mercados de productos; provisiones del Estado; recursos de propiedad comunitaria; redes familiares; redes de apoyo más amplias y organizaciones voluntarias que responden más a las circunstancias, antes que a la planificación del cambio social.

Asimismo Álvarez (2017) en su trabajo “Exclusión social de los Adultos Mayores de la Beneficencia Pública de Huacho, Municipalidad Provincial de Huaura”, tuvo como fin determinar cómo se manifiesta la Exclusión Social en los Adultos Mayores, realizando una investigación de tipo básica, nivel descriptiva , diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, trabajó con una población de 70 adultos mayores a quienes se le aplicó el cuestionario, llegando al resultado que demuestran que la mayoría de los adultos mayores son excluidos del entorno social.



2.1.3. A nivel regional

Ticona (2019) en su investigación, “Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno, 2018 – 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de Puno, bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con diseño no experimental, transversal donde participaron 285 trabajadores. Entre sus resultados se determinó que si existe relación positiva alta con $r = 0.712$ es decir es necesario el uso TICs para mejorar el desempeño laboral, pues se concluyó que también existe relación positiva moderada entre la convivencia digital y la tecnología con desempeño de tareas, en donde $r = 0.434$, además el trabajador refleja regular adaptación a la convivencia digital generando regular desempeño de tareas y la relación positiva alta entre la comunicación efectiva y colaboración con la eficacia y rendimiento futuro.

Quispe (2019) en su investigación “Uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno en el periodo 2017”. Con el fin de identificar el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Contables. A través del método científico de tipo descriptivo, con un diseño *ex post facto*, concluyó que el uso de las tecnologías de información y comunicaciones influye directamente en la competencia profesional de los egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, puesto que dos de sus resultados denotaron que es muy importante los



conocimientos generales en tecnologías de información y comunicaciones el cual repercute en el mejor desempeño de la profesión contable también el uso de los sistemas contables especializados tanto en el sector público y privado el cual repercute en el adecuado desempeño de la profesión.

Tumi Q y Tumi R (2015) en su estudio “Pobreza, exclusión social y acceso a oportunidades vitales en la Región Puno”. Con el fin de caracterizar las expresiones de la exclusión social en la pobreza y en las condiciones de acceso a las oportunidades vitales. Desde el nivel meso y una óptica cuantitativa, seccional y descriptiva, concluyo que la exclusión como proceso sociopolítico en la región de Puno, se expresa en la desigualdad social, la inequidad y la pobreza, además obtuvo como resultado que las condiciones de acceso al empleo demuestran su carácter de inequidad y desigualdad, se excluye de la educación básica a los que están en condiciones de pobreza especialmente los que habitan en el área rural y de los servicios de salud se excluye a la población más vulnerable y que también habitan en el área rural.

Por otro lado, Canahua (2023) en su estudio “Determinantes socioeconómicos de la exclusión financiera en los hogares rurales de la región de Puno – 2019” identificó los determinantes de la exclusión financiera del acceso y uso de productos financieros formales, enfocado en los hogares rurales en la región de Puno, bajo el enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por los jefes de hogares de las zonas rurales de la región de Puno, obteniendo datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH). Entre sus resultados, se destacó la influencia del nivel de ingreso, puesto que un hogar posicionado en los dos quintiles de ingresos más bajos incrementó en 19,8% y 20,1% su probabilidad de



permanecer excluido financieramente. Por otro lado, la etnicidad evidenció una influencia relevante para la zona rural de la región de Puno, esto porque el autoidentificarse parte o perteneciente al pueblo aymara incrementó 10,7% más la probabilidad de prescindir de productos financieros formales. Finalmente, se hallaron variables significativas de carácter económico como la estabilidad económica del hogar, las remesas y el acceso a programas sociales no alimentarios, así también, entre las variables sociales, resultaron el nivel educativo, el teléfono celular, sexo y la edad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Tecnología de Información y Comunicación (TIC).

Entendemos la diversidad conceptual de las TICs generada por el avance vertiginoso de la tecnología que ha abarcado casi todos los quehaceres del hombre en el mundo, minimizando sus características industriales y de estructura, sin embargo, la función principal es la que nos interesa para esta investigación lo cual consideramos como procesos de comunicación. “Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es el ordenador y más específicamente, Internet” (Ayala & Gonzales, 2015).

Por otro lado, se conceptúa como “... un término que contempla toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el



soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información” Ayala y Gonzales (2015). A la fecha existen enorme cantidad de aparatos cuya estructura evolucionada ha permitido establecer comunicaciones con sitios extremadamente lejanos y en tiempos mínimos, lo que implica que éstos están contruidos con características únicas y continuamente van actualizándose dejando a su paso aparatos que por muchos ya se consideran obsoletos. este proceso de evolución de las TICs en muy pocos años ha venido transformándose de tal manera que quedan en la memoria, por ejemplo, de aquellos aparatos tecnológicos como los celulares con antena incorporada, hoy por hoy hemos llegado hasta los más sofisticados y con hardware milimétricamente diseñados que es permisible llevarlos en los bolsillos sin ninguna dificultad.

2.2.2. Clasificación de las tecnologías de información y comunicación

Los mismos términos que encierra las TIC como es información y comunicación hace que su clasificación sea diversa complicada y no clara de definirla, por ello que autores entendidos en el tema, clasifican a las TICs en distintos grupos, tipos a medida que estas aparecieron en nuestro alrededor y se vienen optimizando década tras década entre las que nosotros conocemos a simple vista y las que nos faltan por descubrir. En ese sentido Segura (2017) propone “aquella que tiene en cuenta la implicación de los tres conceptos esenciales de las mismas, es decir: Tipo y formato de información: texto, audio, imagen, vídeo, interacciones (Multimedia); Procesamiento de la información: gestión informática de todos los tipos de información (Informática, terminales) y Comunicación de la información: redes y servicios (Telecomunicaciones)”.



De manera que hasta el día de hoy siguen cumpliendo dichas funciones, sin embargo, la sociedad de hoy en el afán de continuar con su desarrollo optimo, exige mayor competencia, más sofisticación y mayores resultados en tiempos mínimos, una alta velocidad, por ello nos enfrentamos cada vez, a más cambios tecnológicos a los cuales nosotros siendo jóvenes en ocasiones no podemos adaptarnos a la brevedad, cuanto más serán los adultos mayores no familiarizadas con las tecnologías. A partir de los anterior la clasificación posible se lleva a cabo en base a tres grandes grupos: redes, terminales y servicios.

- Las redes comprenderían los medios de comunicación: telefonía tanto fija como móvil, redes de televisión (digital, satélite...), banda ancha, las cuales necesariamente debe estar conectados por un cable o algún otro medio para su funcionamiento y compartir información.
- Los terminales podrían englobar los equipos informáticos, videos, DVD, blu-ray mp3 4-5, los terminales móviles, televisores, las consolas. Puesto que actúan como punto de acceso del habitante a la Sociedad de la Información y por eso son de suma importancia y son los que más han evolucionado, continúan sofisticándose y apareciendo nuevos terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información.
- Los servicios TIC comprenderían buscadores, navegadores, banca y comercio electrónico, administraciones públicas, servicios de educación y salud, y muchas de las herramientas 2.0 como los blogs, servicios para compartir archivos o almacenamiento en la nube. Hasta ahora se siguen produciendo constantes cambios, recordar que anteriormente estaban centrados en la difusión de información estática y ahora apareció servicios



como el comercio electrónico, la banda online, el acceso a contenidos informativos y de ocio y el acceso a la administración pública

En ese sentido Serralde (2010) indica que "Las tecnologías de la información y comunicación conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias, para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla."

2.2.3. Dimensiones del uso de las tecnologías de información y comunicación

Después de la revisión anterior, se ha tomado en cuenta lo expuesto por Pacey (1983) considerado por Herrera (2017) que afirma: "que la práctica tecnológica comprende tres dimensiones: 1) El aspecto organizacional, que relaciona los conceptos de administración y políticas públicas, con las actividades de ingenieros, diseñadores, administradores, técnicos y trabajadores de la producción, usuarios y consumidores; 2) El aspecto técnico, que involucra los conocimientos, maquinaria y técnicas con la finalidad de poner operativas las cosas; 3) El aspecto cultural o ideológico, que se refiere a los valores, conductas e ideas, y la actividad creadora". Por lo que para el presente estudio se desarrolla en el siguiente orden.

2.2.3.1. Aspecto Técnico

Hernández y Peña (2013) en su presentación "Tecnología y Dimensiones Tecnológicas" señala que la dimensión técnica está compuesta por:

- **Conocimientos Disponibles:** Representa el conocimiento necesario para realizar cualquier tarea, dado esto se podrá contar con la información



precisa, dicho de otra manera, es la captación que va más allá de las simples palabras, atrapar el conocimiento, comprenderla mediante situaciones prácticas, conociendo y adquirirlo. La evolución misma del homínido explica que el abundante conocimiento y cultura que poseemos los seres humanos en este siglo, no queda solo en la comunicación interpersonal directa, sino que, se ha creado sistemas sofisticados de carácter tecnológico en los que, se han puesto en práctica aquellos conocimientos acumulados y que han permitido crear tecnología que ayuda en los procesos comunicacionales.

- **Capacidades y destrezas necesarias:** Representa las capacidades y destrezas para desarrollar, evaluar y asegurar la accesibilidad de las aplicaciones informáticas, así como la información que gestionan, asegurando su fiabilidad, seguridad y calidad, creando aplicaciones robustos y eficientes; tanto, así como evaluar la arquitectura que la conforman, funcionalidad y estructura. Cada uno de los elementos antes mencionados han permitido al hombre poner en juego sus niveles de creatividad al punto que la tecnología con la que contamos hoy puede permitirnos el acceso a las estructuras más complicadas del ser humano.
- **Técnicas de fabricación y mantenimiento:** Esto representa las operaciones para que los equipos se mantengan en perfecto estado y funcionamiento óptimo, dependiendo de estas se puede evitar gran parte averías o prevención de las mismas. En la construcción de los equipos tecnológicos no solamente tienen una función de uso final, sino que, las propias estructuras traen consigo la posibilidad de que el usuario tenga información suficiente para solucionar problemas de su equipo.



- **Recursos Humanos, Instalaciones, etc.:** La necesidad que hay de profesionales actos y calificados para el desarrollo de aplicaciones en áreas de teleinformáticas, base de datos y multimedia, demostrado para enfrentar y dar solución a las crecientes necesidades de la sociedad en el área de sistemas de información. El mundo necesita formar profesionales de alto nivel que puedan manejar estos sistemas complejos de la tecnología moderna, pero en condiciones sencillas para dado que su uso le sea fácil, cómodo y barato a todo tipo de población.
- **Herramientas, Instrumentos, Máquinas, etc.:** Se suelen reservar para herramientas que utilizan una fuente de energía distinta a la del humano, aunque también pueden ser utilizadas por personas, dicho esto las herramientas maquinas han venido a dar forma, su propósito principal es ayudar a la vida cotidiana del hombre.
- **Materias primas, recursos físicos, productos obtenidos, desechos y vertidos:** Es la selección y obtención de recursos de carácter tecnológico como computadores (disco duro, procesador, memoria RAM, etc.) Impresoras, cámaras digitales, etc.). De esta forma se tendrá productos de mejor calidad basados en productos ya hechos.

Una vez expuesto lo anterior para el presente estudio se ha tomado en cuenta los aspectos que se relacionan con el objetivo del estudio considerando que corresponde en relacionar el uso de las tecnologías de información con la exclusión social en adultos mayores para lo cual se ha tenido en cuenta los siguientes indicadores. Hernández y Peña (2013).

- **Equipamiento informático:** Es un aspecto importante en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los adultos



mayores. Se pretende medir que tan necesario y útil es para el adulto mayor contar con un equipo informático (PC) con acceso a internet.

- **Conocimientos básicos sobre TIC:** Este indicador nos permite identificar si el adulto mayor está familiarizado y/o interactúa con las herramientas que brinda las tecnologías de información y comunicación.
- **Búsqueda de actualización en TIC:** Este indicador nos permite conocer si el adulto mayor se encuentra interesado en aprender o ampliar sus conocimientos en las tecnologías de información y comunicación.

2.2.3.2. Aspecto Cultural

Las TICs han generado una gran conmoción en la sociedad e influyen directamente en nuestra cultura y conducta de las personas que estamos muy atentos al uso de estas tecnologías porque sabemos que nos permite manejar una amplia gama de información de cualquier tipo de fácil acceso y uso que sencillamente para el ser humano es casi imposible no estar informado de lo que sucede día a día a nivel global o simplemente indagar sobre temas que le importe o en el que tenga curiosidad de saber sobre un tema específico siendo una costumbre tan palpado el buscar información que prácticamente ya forma parte del ADN de la persona, es decir, es totalmente un acontecimiento normal en la sociedad. Así como Avellán y Solís (2013) en su presentación “Tendencias Tecnológicas” indican que bajo la influencia de la civilización maquinista, el hombre se asemeja cada vez más a la máquina" (p. 2).

En concordancia con lo anterior Avellán y Solís (2013) explican que “La cultura abarca significados, símbolos, valores, instituciones, conductas, características y todos los aspectos relacionados, que



identifican y distinguen a una población humana. La palabra cultura lleva consigo su propio peso de asociaciones en lenguajes y tradiciones diferentes. La tecnología se ha convertido en parte del entorno humano por lo cual siempre estará ligada a la cultura. Dentro de la cultura no solo están incluidos métodos de sobrevivencia y de producción, sino también la creación del lenguaje, de los sonidos, del arte, etc”.. Comprendemos que la cultura es toda manifestación y creación realizada por el hombre desde su aparición en la faz de la tierra. Esto es, el concepto sobre este constructo lo debemos entender como mucho más amplio que el de simple tecnología, queremos decir que, la concepción de tecnología es uno de los elementos culturales desarrollados por el hombre para cubrir una o más necesidades propias de sus usos.

“La historia de la tecnología refleja la historia de la humanidad y revela una relación profunda entre incentivos y oportunidades, y condiciones socioculturales. Para cualquier desarrollo tecnológico tiene que haber un compromiso por parte de la sociedad para que la enseñanza y la aplicación tecnológica tengan carácter solidario centrándose en el bien común, respetando el medio ambiente, buscando la justicia entre personas, el amor por los seres humanos y no concentrándose netamente en extender riquezas, habilidades o búsqueda de dominio sobre la naturaleza.” Avellán y Solís (2013). Aunque somos conscientes de que la tecnología por sus propias características de construcción, uso de materiales sofisticados y hasta dañinos para la salud del hombre tienen altos costos en los mercados del mundo, podemos llegar a usar estos dispositivos masivamente si se establecen políticas internas de gobierno, así como, el



respaldo de los organismos internacionales para que se apliquen costos mínimos en la adquisición de tecnología puestas al servicio de todos los seres humanos.

Para esta dimensión ideológica cultural se vio pertinente los siguientes indicadores:

- **Confiabilidad en las TIC:** “Este indicador nos permite conocer si el adulto mayor se siente cómodo de usar e interactuar con las herramientas de tecnología de información y si realmente confía en las operaciones o transacciones que se realizan a través de ellas.” Avellán y Solís (2013). Puesto que, cuanto más el adulto desconozca una determinada herramienta tecnológica, pueda que exista mayor temor e incertidumbre que cuanto el adulto mayor ya está familiarizado o en su caso tenga un familiar como guía para seguir aprovechando las bondades de las nuevas tecnologías.S
- **Seguridad de la Información:** “La seguridad de la Información tiene como finalidad proteger la información y evitar el acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada de los sistemas de la información. Debe quedar claro que la seguridad absoluta no es posible, no existe un sistema 100% seguro, de forma que el factor riesgo siempre está presente, para este caso este indicador trata de medir si el adulto mayor tiene la percepción de que las herramientas de tecnología de información y comunicación, brindan la seguridad necesaria y que no se verán afectados al hacer uso de ellas.” Avellán y Solís (2013). Dado que la mayoría de los mayores; sea por la vasta experiencia propia que construyen a lo



largo de toda su vida, por experiencia de terceros, noticias entre otros factores negativos o positivos, pueden llegar a considerar riesgosas y muy peligrosas el hecho de que al colocar y/o compartir su información a través de las herramientas tecnológicas, como el correo o las redes sociales estén seguras y con mayor cautela si desconocen su uso.

- **Satisfacción con las TIC:** “Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para las empresas o instituciones públicas o privadas representadas en ahorro de costos y tiempo, han sido extensamente publicitadas, sin embargo casi no se sabe si éstas satisfacen la necesidad del usuario y/o cliente, este indicador tiene por objetivo comprobar si las personas adultas mayores que usan y/o trabajan con TIC están satisfechas con el uso que hacen de dichas herramientas y aplicaciones en su lugar de trabajo o desde sus hogares.” Avellán y Solís (2013).

En vista de que al haber atravesado un distanciamiento social donde los adultos mayores eran y son la población más vulnerable a contraer el Covid-19, se ha puesto de manifiesto este nivel de satisfacción de la existencia de las herramientas tecnológicas, puesto que pudieron haberse visto debilidades en cuanto al acceso y uso de las TICs o de lo contrario facilitarles en su comunicación con familiares sin salir de casa.

2.2.3.3. Aspecto Organizacional

Esta dimensión cobra relevancia debido a que en toda institución comunidad o individuo es imprescindible para que todo funcione en orden,



en la misma línea Uday (2014) refiere: “La dimensión organizacional es una valiosa herramienta para la organización, sirven como; instrumento para el cambio organizacional, planear nuevos modelos de negocio, Modelo para implantar cambios organizacionales y redefinen los límites de la empresa”. Pues todo proceso de organización pasa por constituir elemento fundamental de todo ente superestructural inmerso en algún modelo de planificación que direcciona los alcances y los límites de los mismos.

En ese sentido, Pino (2011) indica: "La dimensión organizacional está compuesta por políticas administrativas y de gestión, aspectos de mercado, economía e industria; agentes sociales: empresarios, sindicatos, cuestiones relacionadas con la actividad profesional productiva, la distribución de productos, usuarios, consumidores, entre otras" (p. 9). Toda organización parte de estructuras teóricas relacionadas a la finalidad que está dirigida de tal manera que se pueden diseñar políticas que sostengan el proceso tanto administrativo como de gestión.

Esta dimensión está relacionada a cómo el uso de las tecnologías de información y comunicación pueden organizar y facilitar las actividades diarias del adulto mayor, es decir como las TIC ayudan a mejorar la vida cotidiana del adulto mayor para lo cual tenemos los siguientes indicadores:

- **Uso del Correo electrónico:** el uso del correo implica compartir documentos o información haciendo uso del internet, asimismo Moreira (2009) citado Ayala y Gonzales (2015) lo define como “Medio para la transmisión de correspondencia a través de canales



de comunicación en red, por medio del ordenador, y que combinan las técnicas usadas por el teléfono y el correo tradicional. Es un servicio de envío y recepción de mensajes de una cuenta de correo a otra, con la diferencia de que el mensaje viaja de forma electrónica a través de la red y no físicamente como en el correo tradicional.” Considerando lo anterior el correo electrónico es una aplicación que nos permite enviar y recibir mensajes a través de la internet a uno o múltiples destinatarios a cualquier parte del mundo facilitándonos el contacto directo con nuestros seres queridos además de ahorrarnos tiempo y costo de la comunicación oportuna y necesaria que prácticamente se volvió una necesidad puesto que aquellos adultos mayores que desean hacer uso de los aplicativos del celular como el play store, necesariamente debe tener una cuenta de correo electrónico de manera que le permita el acceso a diversos aplicativos más para el disfrute de las tecnologías. Este indicador permitirá conocer si la herramienta de tecnología de la información como es el uso del correo electrónico es de utilidad para su vida diaria y si le permite mantenerse informado y comunicado con su entorno.

- **Organización, por medios informáticos:** “Las Tecnologías de Información y Comunicación y sus avances en los últimos años han hecho posible que estén presentes en todas las actividades cotidianas que realizamos: transportes, aparatos, ocio, etc. es por ello que este indicador pretende medir como el adulto mayor puede organizar sus actividades cotidianas a través de las diferentes



herramientas tecnológicas, y si ellas facilitan sus tareas” Sayago y Blat (2010). De manera que permita saber si durante y recuperación de la emergencia sanitaria por Covid-19, los adultos mayores se han organizado mediante estas herramientas con sus grupos sociales y su entorno familiar o han sido considerados en este tipo de organización, lo que si se percibió en la población de grupos etarios menores a 50 años de edad.

- **Uso de redes sociales:** En internet las redes sociales son aplicaciones web que favorecen el contacto entre individuos sin importar el lugar desde donde se conectan, es decir no hay límites, como menciona Hutt Herrera (2012). "Las redes sociales se han consolidado como herramientas de comunicación dentro de la sociedad, a través de las cuáles, tanto individuos como empresas, han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información con públicos o grupos específicos". Incluso viéndose como una necesidad para el desempeño laboral en muchas instituciones a través del llamado trabajo remoto y/o semipresencial. Sin mencionar que muchos adultos mayores también se han visto obligados a aprender a usar por lo menos una red social como es el whatsapp, para la comunicación oportuna y eficaz con sus grupos sociales y su entorno familiar.

“Los usos de las redes sociales brindan un conjunto de experiencias positivas y también negativas es por ello que este indicador nos brinda información de que percepción tiene el adulto mayor respecto al uso de las redes sociales y si considera que éstas le permiten obtener información y



acceso a los servicios públicos que hacen uso de tecnologías de información y comunicación” Hutt (2012). En este caso tratándose de los adultos jubilados, considerar que ellos tienen relación directa con EsSalud a través de sus distintos programas (CAM, PADOMI, CAMEC, etc) que de igual forma han tenido que adoptar medidas de comunicación virtuales para atender a los usuarios como son los adultos mayores, con metodología exigible para el tipo de población.

2.2.4. Exclusión social

Según palabras de Ruiz (2023) “Es un proceso que se percibe como un fenómeno de origen estructural y que posee un carácter multidimensional Conlleva consigo dificultades en varios aspectos de la vida humana, como es el económico, el político y el social. Es una problemática de carácter dinámico, puesto que no se ve arraigado a un solo factor y va cambiando conforme lo hace la situación social. Se caracteriza por un estado de gran dificultad e incluso imposibilidad para el acceso a un óptimo desarrollo personal, inserción y protección social, es decir, es la negación de condiciones básicas a un grupo de personas impidiéndoles así que se desarrollen y se sientan como seres humanos”. En los países en los que se nota más esta situación de exclusión como es el caso de los países latinos afroamericanos y otros en los que la percepción de los derechos no ha sido concebida cabalmente porque se ha pensado que otros deben asignarnos aquéllos generando en las poblaciones sentimientos de desvalorización respecto de sus capacidades y habilidades personales poniendo en riesgo la estabilidad personal y familiar, generándose de este modo procesos de exclusión que pueden partir de situaciones económicas, sociales, culturales y esencialmente educativas o por lo menos de conocimientos elementales, que como consecuencia



separa a los hombres en grupos diferenciados, aquellos que lo tienen todo y aquellos que no tienen ni para subsistir.

En concordancia con lo anterior Castells (2001) menciona que “es el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado. Normalmente, ... tal posición suele asociarse con la posibilidad de acceder a un trabajo remunerado relativamente regular al menos para un miembro de una unidad familiar estable. De hecho, la exclusión social es el proceso que descalifica a una persona como trabajador en el contexto del capitalismo”. La existencia de clases sociales en el mundo cada vez más marcadas entre los que poseen bienes materiales y los que no, genera una brecha de exclusión no solo económica, sino antropológica, que ha generado la existencia de masas que laboran por remuneraciones y pequeños grupos de hombres que manejan las grandes entidades productivas y que hacen dependiente a los que tienen menos de manera continua, generándose así no solo una persona sino familias enteras a un estatus de excluidos de la mayoría de derechos en sociedades como la nuestra.

“Existen diferentes definiciones y aproximaciones al concepto de exclusión social. Ampliamos la visión tradicional de carencia material a otra en la que predomina la dependencia del grado de acceso relacional y uso de los servicios disponibles en la sociedad. Ya no podemos hablar de un solo tipo de exclusión, sino de múltiples, llegando al término de la no integración social, donde se subraya la desafiliación y debilitamiento de la vida en relación con un grupo, con los vínculos sociales, económicos y culturales”. La RUECA (2010). Dado que la exclusión social que se vive en la actualidad ya no es solo lo que se consideraba



anteriormente, ahora se ha sumado, complejizado y existen un abanico de factores que determinan la situación excluida o no del ser humano, cada vez, más autores analizan y afirman diversas dimensiones de la exclusión social que es imposible abarcar todas en una sola investigación, más bien amerita su estudio por cada factor y/o dimensión de la llamada exclusión social., es por ello que en este espacio hemos considerado las definiciones de ciertos autores, concordando con este último.

Hernández (2008) indica que “la mayoría de los casos de exclusión social se debe a alguna de las siguientes circunstancias desencadenantes, situaciones de vulnerabilidad; precariedad laboral, desempleo de larga duración, pobreza, cambios en el mercado laboral, falta o debilidad de redes/conexiones familiares y sociales, migración, enfermedad estigmatizada y creación de guetos por cambios sociales”.

En definitiva, se habla de exclusión social para referirnos a un proceso dinámico y cambiante que cursa con una quiebra de la identidad personal y que normalmente hunde sus raíces en un debilitamiento, mayor o menor, de los dos ejes básicos en los que se fundamenta la inserción social; el eje socio-relacional merced al cual disponemos de una serie de apoyos, vínculos sociales y contactos, con familiares, amigos, vecinos, colegas, etc. que constituyen nuestro capital relacional Hernández (2008).

De acuerdo a De Haan y Maxwell (1998) citado por Garcia (2018) las dimensiones de la exclusión social podrían desglosarse básicamente en:



- La privación económica: ingresos insuficientes en relación con el contexto, empleo inseguro, falta de titularidades (titularidades al alimento, titularidades medioambientales) de acceso a los recursos.
- La privación social: ruptura de los lazos sociales o familiares que son fuentes de capital social y de mecanismos de solidaridad comunitaria, marginación de la comunidad, alteración de los comportamientos sociales e incapacidad de participar en las actividades sociales (por ejemplo, las personas con escasos ingresos se ven obligadas a disminuir sus relaciones sociales), deterioro de la salud, etc.
- La privación política: carencia de poder, incapacidad de participación en las decisiones que afectan a sus vidas o participación política (en EE.UU. se ha comprobado que disminuye conforme lo hace el estatus socioeconómico de las familias).

Las anteriores formas responden a las tres áreas de incidencia en el adulto mayor, el acceso a recursos, servicios y su conocimiento de los mismos, las redes de apoyo y los derechos que pueden verse quebrados. “Se requiere dar facilidades a los sectores desfavorecidos para formarlos en el empleo, aseguramiento gratuito de la salud, crear asociaciones que albergue y oriente a los grupos sociales desfavorecidos, promover la participación ciudadana y reforzar los lazos familiares, como institución básica de la sociedad.” De Haan y Maxwell (1998)

Con relación a lo anterior, en el proceso de la exclusión social devienen diversas situaciones específicas por cada grupo e individuo, presentándose de distintas formas y en niveles moderadas y graves a partir de la percepción propia de aquellos que lo experimentan, muchos de ellos sin saber o tener la certeza que en circunstancias puede estar en la situación de excluido y en otras inserto dentro



de la sociedad de la información. Del mismo modo, dichas circunstancias causantes de la exclusión social se relacionan con otros problemas que ameritan atención oportuna y si no se toman en cuenta, o no se intervienen lamentablemente la exclusión es inevitable, y para este ser humano será cada vez más difícil volver a estar inserto dentro de la sociedad e incluso es posible que empeore su situación de exclusión convirtiéndose en expulsión a mera vista de los demás.

“La exclusión social, como se ha venido repitiendo, es el resultado de una cadena de acontecimientos y condiciones estructurales que han desconectado a multitud de personas de las diferentes esferas de la sociedad. A la vez, es también el resultado y el desencadenante de procesos de marginación que contribuyen a perpetuar y agravar las condiciones objetivas de segregación ... Así, tanto la familia como los vínculos comunitarios ejercen de soportes para hacer frente a las situaciones de riesgo y/o vulnerabilidad, constituyendo un apoyo emocional y práctico para contrarrestar la encarnación de las desigualdades sociales. Por el contrario, la ausencia y/o la precariedad de las redes de solidaridad y sociabilidad tanto familiares como sociales pueden conducir al desamparo de las personas marginadas y/o excluidas, agravando su situación. ...tanto psicológicas como materiales que pueden colocar a quienes los padecen en una situación de vulnerabilidad extrema, desplazándolos rápidamente hacia el terreno de la exclusión”. Subirats (2005).

2.2.4.1. Aspecto Formativo de la Exclusión Social

En el ámbito educativo, la capacitación y la educación juegan un papel importante en relación con los procesos de exclusión social porque brindan habilidades que facilitan la integración en el mercado laboral,



además de contribuir al desarrollo personal y social. Sin embargo, en el ámbito educativo se descubren ciertos hechos que pueden influir en los procesos de exclusión escolar y social o, al menos, dificultar la integración. Según Jiménez (2008) “Factores tales como el analfabetismo, los niveles formativos bajos, el abandono del sistema escolar sin haber obtenido una titulación básica, el fracaso escolar, el no dominio de idiomas extranjeros, entre otros, pueden conducir a la aparición de los procesos de exclusión social. Obviamente, no podemos olvidar que el sistema educativo es un subsistema dentro de la sociedad y que, por tanto, se ve afectado por los cambios que se producen a nivel más general. No obstante, la escuela debe ser uno de los medios más importante para potenciar procesos integradores e incluyentes”.

Con referencia a lo anterior la exigencia de formular y proponer políticas referidas al aspecto educativo cobra mayor relevancia puesto que a mayor nivel de instrucción y educación formal e informal constante a lo largo de la vida será muy favorable para la rápida y eficaz adaptación a los cambios que exige la sociedad de información en la que vivimos, independientemente de cuales sean estos cambios, la práctica ha demostrado que la formación es un aspecto imprescindible y muy fundamental para no entrar ni quedarse en el terreno de la exclusión.

2.2.5. Dimensiones de la Exclusión Social

Varios autores sostienen que este fenómeno está relacionado con la fragmentación social, la división de las relaciones entre lo individual y lo social. Se basa en un paralelismo que crea un grupo incluido y otro excluido, el cual está



limitado en su capacidad de pertenecer e integrarse. Muchos de ellos identifican los aspectos cultural, económico, social y político. En el aspecto económico, se incluyen aspectos relacionados con el trabajo, el acceso a los bienes y servicios, las condiciones materiales de vida y la residencia. En la política, ubican problemas relacionados con la participación y el irrespeto a los derechos políticos y civiles; en la social, se refieren a las limitaciones educativas, de salud, protección de la vida, seguridad y asistencia social; y en la cultural, relacionan las identidades y particularidades de género, generaciones, etnias y religión.

De acuerdo a García (1998) citado por Garcia (2018) las dimensiones que delimitan a la exclusión social son:

- **Dimensión Estructural o Económica.** Referida a la carencia de recursos materiales que afecta a la subsistencia, derivada de la exclusión del mercado de trabajo. El crecimiento de la población en el mundo ha desbordado la posibilidad de que a todos se les incluya en los sistemas laborales formales, generando grupos informales en el sistema económico que moviliza las variables restantes.

Según Celsia (2022) define como “la capacidad de generar valor de forma responsable para nuestros públicos de interés, asegurando la prestación del servicio de energía con rentabilidad, calidad y eficiencia, promoviendo una actuación ética y transparente, y gestionando nuestros riesgos de forma responsable”. abarca contenidos macro y micro sociales en una variedad de áreas territoriales y se extiende a las subdimensiones política, económica y social, cuyos indicadores registran indicadores objetivos de obstáculos en el acceso a bienes, servicios



y espacios relacionados con procesos políticos, económicos y sociales.

“La exclusión social hace especial hincapié en el carácter estructural de un proceso que excluye a parte de la población, de las oportunidades económicas y sociales. El problema no reside tan sólo en las disparidades entre los más favorecidos y los más desfavorecidos de la escala social, sino también en las que existen entre quienes tienen un lugar en la sociedad y los que están excluidos de ella”. Libro Verde sobre la Política Social Europea (2022). Además, mantener ese lugar en la sociedad no ha de ser tan sencillo, con más razón hoy que el campo laboral está siendo más competitiva y exige mayor formación constante de actitudes, capacidades y habilidades, y la población vulnerable entre los que se encuentran precisamente los adultos mayores son los más expuestos al riesgo de exclusión social, por ello esta dimensión exige su atención oportuna, dado que es uno de los aspectos más reconocibles de la exclusión social.

- **Dimensión Contextual o Social:** Caracterizada por la disociación de los vínculos sociales, la desafiliación y la fragilización del entramado relacional; en otras palabras, la falta de integración en la vida familiar y en la comunidad a la que se pertenece. Pese que las Constituciones Políticas del mundo que rigen la dinámica de las familias como núcleo fundamental de la sociedad observamos que nuestra realidad nos presenta problemas de distinta naturaleza como, los divorcios masivos, la tergiversación de la unión concebida entre hombre y mujer, la desestructuración de las



familias. La dimensión contextual según Torres (2017) “describe el marco general de la organización, el cual influye en las dimensiones estructurales. Elementos como el medio ambiente, la cultura, la tecnología, las estrategias y los objetivos integran el marco contextual de las organizaciones”.

Según Profurence (2012) “Las dimensiones contextuales describen las características de la organización global, como su tamaño, tecnología, entorno y metas” las cuales, desde nuestro punto de vista, van paralelamente de la mano, y más aún en un mundo globalizado, en el que nos encontramos hoy y este exige organizaciones que se adapten a la brevedad, pues de lo contrario quedarían desplazadas como muchos ya quedaron.

- **Dimensión Subjetiva o Personal.** Caracterizada por la ruptura de la comunicación, la debilidad de la significación y la erosión de los dinamismos vitales (confianza, identidad, reciprocidad, etc.). Es decir, un entramado micro social e individual, y se extiende en las subdimensiones cultural y sociopsicológica. Consideramos de suma importancia, especialmente para construir de manera permanente una autonomía eficaz, frente a todo lo que nos rodea para después desenvolvernos con facilidad, seguros de las cosas por hacer y decir. Los argumentos de Subirats (2005) se pueden entender en dos sentidos: por un lado, resaltan la importancia de conocer la perspectiva de las personas afectadas, sus opiniones y sus experiencias, y se concretan en el encadenamiento de estereotipos, prejuicios manifiestos o sutiles, y comportamientos de discriminación, los cuales se activan en las relaciones



intergrupales y dan cuenta de la relatividad de la exclusión. Por otro lado, destacan la intervención de mecanismos que articulan elementos cognitivos y afectivos

Desde este ángulo la exclusión viene a ser “el resultado de una triple ruptura: la laboral, la de pertenencia social y la de las significaciones, Por tanto, para combatirla y avanzar en la integración hacen falta estrategias orientadas a la participación, la integración laboral, el empoderamiento, la significación personal y otras actividades que posibiliten el fortalecimiento y la integración de la persona en su comunidad. Dado que las causas de la exclusión son múltiples e interrelacionadas, las respuestas también tienen que ser integrales y reforzarse mutuamente.” García (1998), coincidimos con esta posición conceptual y hacemos hincapié en comprender que las sociedades modernas requieren reorientar las estrategias que permitan una comunicación fluida, horizontal entre los miembros integrantes de éstas, de tal manera que, la percepción integral de las personas pueda generar lazos que fortalezcan las estructuras de los núcleos familiares de las sociedades.

2.2.6. Enfoques teóricos

2.2.6.1. Envejecimiento activo

Esta teoría se sustenta para explicar las causas y consecuencias del proceso de envejecimiento, planteando que el envejecimiento es similar en los distintos niveles de organización biológica (tisular, celular y molecular) tanto en el hombre como en cualquier otro animal multicelular, dentro de



esta teoría se considera tres posturas que son: teorías basadas en fenómenos finalistas, que explica que el envejecimiento es una especulación, ya que no comprendían el fenómeno de envejecimiento como tal. La segunda postura hace referencia a teoría sustancia vital que argumenta que la vida depende de la cantidad limitada de cierta sustancia vital que “a medida que se va consumiendo esta hipotética sustancia, se producen con la edad cambios que llevan a una pérdida del vigor y cuando esa sustancia vital se agota, el animal se muere” y por último la teoría de mutación genética donde relacionan al envejecimiento con la evolución, este enfoque afirma que el envejecimiento está determinado por la expresión de los genes en su interacción con el entorno (Pulido, 2011).

La teoría del envejecimiento activo radica principalmente en la importancia de mantener un estilo de vida activo en donde el adulto mayor se pueda sentir realizado, saludable y participativo, destacando su capacidad para seguir siendo individuos activos en la sociedad y buscar un envejecimiento satisfactorio y de mayor significancia.

Continuando con lo anterior la Organización Mundial de la Salud (2022) indica que” es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte. Estos cambios no son lineales ni uniformes, y su vinculación con la edad de una persona en años es más bien relativa. La diversidad que se aprecia en la vejez no es una cuestión de azar. Más allá de los cambios biológicos, el envejecimiento



suele estar asociado a otras transiciones vitales, como la jubilación, el traslado a viviendas más apropiadas y el fallecimiento de amigos y parejas.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2022) cuando estableció su definición de envejecimiento activo también propuso diferentes tipos de determinantes que influyen en el envejecimiento activo entre ellos destaca; Determinantes transversales (la cultura y el género), determinantes relacionados con los sistemas sanitarios y los servicios sociales, determinantes conductuales, determinantes relacionados con los factores personales, determinantes relacionados con el entorno físico, determinantes relacionados con el entorno social y determinantes económicos.

Dichos determinantes repercuten en un envejecimiento activo y contribuir al bienestar al adulto mayor, además de que esta etapa no debe ser vista como una etapa de declive, sino como una etapa en la que los adultos mayores pueden seguir siendo agentes activos manteniendo un nivel adecuado de bienestar social, físico y mental que son importantes para la vejez.

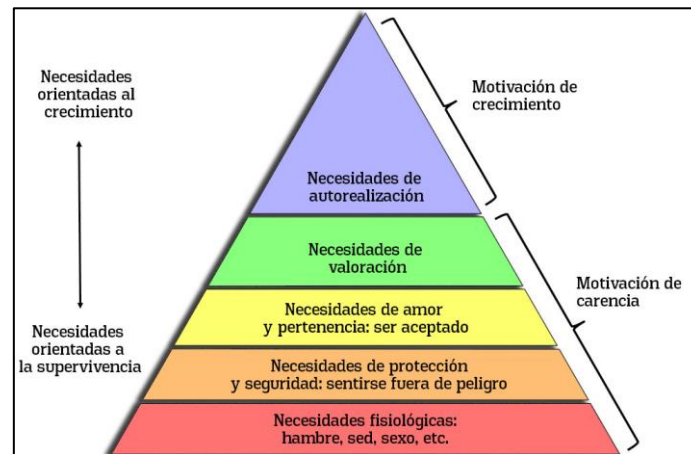
2.2.6.2. Teoría de necesidades de Maslow

Fue planteado por Abraham Maslow, donde sustenta que las personas logran la satisfacción cuando se cumple con las cinco categorías fundamentales de necesidades, que son fisiológicas, seguridad, amor, estima y autorrealización. Maslow crea una jerarquía de necesidades humanas y sostiene que, una vez satisfechos los deseos más fundamentales

(en la base de la pirámide), las personas desarrollan gradualmente necesidades y deseos más complejos (cima de la pirámide).

Figura 1

Pirámide de necesidades de Maslow



Fuente: Navarro (2019)

Su base se compone de necesidades fisiológicas, mientras que en la cima se encuentra la autorrealización, puesto que “Maslow dividió la pirámide en cinco niveles de modo que el ser humano, a medida que satisface los niveles más bajos, desarrolla nuevas necesidades en los niveles más altos” Navarro (2019). Al principio, cuando comenzamos a trabajar, nuestra principal preocupación es que la empresa nos pague un salario que cubra nuestras necesidades básicas, como alimentación y descanso. Con el tiempo, una vez satisfechas estas necesidades, buscamos seguridad y estabilidad en nuestro contrato, asegurándonos ingresos fijos. Para alcanzar el tercer nivel de la pirámide, que son las necesidades sociales, las empresas pueden ayudar creando un buen ambiente laboral, fomentando el trabajo en equipo y la cooperación entre empleados. El trabajador también buscará el reconocimiento de su labor para aumentar



su confianza y productividad. Sin embargo, alcanzar el nivel más alto, la autorrealización, no es sencillo. Pocas personas sienten que han logrado un éxito personal y profesional completo.

2.2.6.3. Enfoque gerontológico

Alude a una perspectiva multidisciplinaria o integral de la persona adulta mayor. Es decir, que toma en consideración todas las dimensiones del ser humano (biológico, psicológico y social), así como también el estudio del impacto de las condiciones socioculturales y ambientales en el proceso del envejecimiento y en la vejez, las consecuencias sociales de tales procesos. De esa manera, el enfoque implica reconocer las diferencias particulares de este grupo etario y, por lo tanto, la necesidad de adecuar los servicios para garantizar su pertinencia, promoviendo una vejez digna, activa productiva y saludable” El peruano (2021).

2.2.6.4. Enfoque intergeneracional

Es la relación que se da entre personas de diferentes generaciones o grupos etarios. Cada generación tiene experiencias, conocimientos, valores y patrones culturales en común y que los diferencian de otros grupos. De ese modo, el enfoque intergeneracional propone el respeto mutuo y la colaboración entre generaciones, fortaleciendo lazos afectivos, superando mitos y estereotipos atribuidos a la edad, propiciando espacios de intercambio, diálogo, valoración y aprendizaje entre las generaciones de adultos, personas adultas mayores, los y las adolescentes, los niños y niñas. En ese sentido, la finalidad de este enfoque es construir una sociedad para todas las edades, luchando contra las desigualdades por motivos de



edad y mejorando las condiciones de vida de los grupos etarios vulnerables. El peruano (2021).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. TICs

Las tecnologías de información y comunicación, mayormente conocidas como “TIC”, son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros Rodríguez (2017).

2.3.2. Aspecto técnico de TIC

Abarca todo lo relacionado con la implementación, gestión y optimización de las tecnologías y sistemas que facilitan la comunicación, procesamiento de información y automatización de tareas en diversas áreas y sectores. Para nuestro estudio se consideró; el equipamiento informático, conocimientos básicos y el interés por la búsqueda de actualización de las tecnologías de información y comunicación.

2.3.3. Aspecto cultural de TIC

Explora cómo estas tecnologías afectan y son moldeadas por las prácticas, valores y estructuras culturales, transformando diversos aspectos de la vida humana y social. Es decir, como influyen y son influenciadas por las culturas humanas, incluyendo los valores, prácticas, comportamientos y estructuras



sociales. Para nuestro estudio se consideró la confiabilidad, seguridad y satisfacción con las tecnologías de información y comunicación

2.3.4. Aspecto organizacional de TIC

Se refiere a cómo estas tecnologías se integran y afectan las estructuras, procesos, y dinámicas dentro de las organizaciones y abarca la adopción, implementación, gestión y el impacto de las tecnologías de información y comunicación en el entorno organizacional, es decir, se centra en cómo las organizaciones adoptan, gestionan e integran las tecnologías para mejorar su rendimiento, eficiencia y capacidad de innovación, al tiempo que aseguran la alineación con sus objetivos estratégicos y la gestión efectiva del cambio. Para nuestro estudio se consideró el uso del correo electrónico, organización por medio informático y uso de redes sociales virtuales.

2.3.5. Exclusión Social

La exclusión social es la falta de participación de segmentos de la población en la vida cultural, económica y social de sus respectivas sociedades debido a la carencia de los derechos, recursos y capacidades básicas (acceso a la legalidad, al mercado laboral, a la educación, a las tecnologías de la información, a los sistemas de salud y protección social), factores que hacen posible una participación social plena. López (2021)

2.3.6. Dimensión estructural de la exclusión

Abarca aspectos relacionados con las políticas, las instituciones y las estructuras económicas que perpetúan la desigualdad y la marginalización. se centra en las barreras y limitaciones sistémicas que impiden a ciertos individuos



o grupos acceder a recursos y oportunidades económicas, perpetuando la desigualdad y la marginalización. Esta dimensión abarca aspectos como la desigualdad de ingresos, el acceso al empleo, los servicios financieros, la propiedad de activos, y las políticas públicas. Para nuestro estudio se consideró los ingresos económicos, la utilización de los mismos y el acceso a la salud.

2.3.7. Dimensión social de la exclusión

Examina cómo las interacciones sociales, las redes, las normas y las actitudes colectivas afectan la participación y el acceso a oportunidades. examina cómo las interacciones sociales, las normas culturales, las redes comunitarias y otros factores sociales influyen en la inclusión o exclusión de individuos y grupos, afectando su acceso a recursos, oportunidades y participación en la vida social. Para nuestro estudio se tomó en cuenta la falta de integración en la vida familiar, comunitaria y el mal comportamiento.

2.3.8. Dimensión subjetiva de la exclusión

Se centra en cómo la exclusión impacta la identidad, la autoestima, la salud mental y el bienestar emocional de los individuos. se enfoca en las experiencias internas y las percepciones individuales de las personas que se sienten excluidas, abarcando aspectos como la identidad, la autoestima, la salud mental, y las relaciones interpersonales, es decir subraya la importancia de considerar cómo la exclusión afecta profundamente el bienestar emocional y psicológico de los individuos. En nuestro estudio se consideró la ruptura de la comunicación, estado físico y mental, la religión y la cultura.



2.3.9. Adulto mayor

La Organización de las Naciones Unidas (2018), considera anciano o adulto mayor a toda persona mayor de 65 años en países desarrollados y de 60 años a personas en países en vías de desarrollo como el nuestro. Además, define como adulto mayor o anciano toda persona mayor de 60 años, subdivididos en las siguientes categorías; edad avanzada (60-74 años), viejos o ancianos (75-89 años), grandes viejos-longevos (90-99 años) y centenarios (más de 100 años).

2.3.10. Régimen laboral 20530

Son beneficiarios los ex trabajadoras o ex trabajadores de entidades del Estado que aportaron en el régimen de Decreto Ley N°20530 que a la fecha de la expedición de la reforma (Ley N° 28389) tenía los requisitos para obtener pensión por dicho sistema Ministerio de Economía y Finanzas (2023). En el trimestre de análisis solo el 1,0% están afiliados a la Cédula viva.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación fue ejecutada en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, que se encuentra ubicada en el jirón Lima N° 994 del distrito de Puno, provincia de Puno, situada en el Sur del Perú.

3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

3.2.1. Enfoque de investigación

La investigación se basa en el enfoque cuantitativo, apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos. (Hernandez & Mendoza, 2018, pág. 6)

3.2.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental pues “se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se observa o mide fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernandez & Mendoza, 2018, pág. 174).

3.2.3. Método de investigación

Se usó el método hipotético-deductivo pues implica: “identificación de problema y planteamiento del problema, formulación de una hipótesis aislada falsable, medición, recopilación y análisis de datos e interpretación de los



resultados; todo, con el fin de poner a prueba una teoría” (Arbulu, 2023)

3.2.4. Tipo de investigación

La investigación es de tipo correlacional ya que “este tipo de estudios tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernandez & Mendoza, 2018, pág. 109). Transversal puesto que la información se recopila en un solo momento para luego ser interpretada y analizada.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

3.3.1. Técnicas

En el presente estudio se empleó la encuesta como técnica para recolectar datos auto reportados de las personas, relacionados con sus conocimientos y conductas, mediante un instrumento específico con temas de indagación preestablecidos. A través de la aplicación de un cuestionario, se recogerán los datos necesarios para las variables de esta investigación.

3.3.2. Instrumento

Para efectos de la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consiste “en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernandez & Mendoza, 2018, pág. 250). Para nuestro estudio se trabajó dos cuestionarios por cada variable que se aplicaron en forma anónima y confidencial.

- Para la variable tecnologías de Información y comunicación, se utilizó el cuestionario del uso de las TIC de Elbia Herrera elaborado en el año 2016



y validado por Carlos Sotelo Estacio DBA en el mismo año de 21 ítems, la cual fue adaptada para este estudio.

- Para la variable exclusión social. Se utilizó el cuestionario elaborado en el año 2014, por José Gonzalo Vigo Ambulodique para medir la exclusión social, el cual consta de 15 ítems, el mismo que fue aplicado y validado en el año 2018 por la investigadora Fiorella Estela García Carlos.

3.3.3. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos, ya están dadas por los autores mencionados en el apartado anterior. Sin embargo, para medir la confiabilidad estadística de los mismos, teniendo la muestra definitiva se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento original y luego la validez de constructo, que consideró para ello, un tamaño superior a cinco elementos por ítems de la escala. La confiabilidad fue estudiada a través de la consistencia interna utilizando el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, con un ($\alpha = .939$), la que la sitúa en la categoría de excelente.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. Los sujetos claves están conformados por la población comprendida de 250 adultos mayores cesantes del Régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

3.4.2. Muestra

Se tomó la muestra a 79 adultos mayores cesantes del Régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno. Según Hernández y Mendoza (2018) “Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población) (p, 196). El método muestral que se empleó para calcular es el tamaño de muestra proporcional, y el tipo es el muestreo probabilístico aleatorio simple, Hernández y Mendoza (2018) “subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” lo cual se dio por conveniencia considerando lo siguiente:

$Z = 2.15$ = (si la seguridad es del 97 %)

$P = 0.5$ = Proporción favorable

$Q = 0.5$ = Proporción no favorable

$e = 0.1$ = Margen de error muestra.

$N = 250$ adultos mayores cesantes del Régimen 20530 de la DRTC-Puno

$$n_o = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

Reemplazando los datos en la fórmula se obtuvo:

$$n_o = \frac{(250) \cdot (2.15)^2 (0.5) \cdot (0.5)}{(250 - 1)(0.1)^2 + (2.15)^2 (0.5) (0.5)} = 79.24 \quad n = 79$$

Por ende, el instrumento se aplicó a 79 adultos mayores cesantes del Régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, cuyas edades oscilan de 65 a 85 años aproximadamente.



3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se obtuvo el resultado de los cuestionarios por cada variable, primero procesándolos en Excel, para en seguida trabajar con el programa estadístico SPSS donde se utilizó estadísticos descriptivos de frecuencia y porcentaje de acuerdo a los datos recogidos, para analizar e interpretar los resultados en tablas. A partir del cual se realiza las interpretaciones correspondientes a los resultados obtenidos de ambas variables, dimensiones e indicadores.

Para el análisis y el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística Rho de Spearman a través de software estadístico SPSS versión 27, con lo cual se buscará determinar la relación de las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados a los que se arribó a partir de la aplicación de los dos instrumentos; de tecnologías de información y comunicación y la de la exclusión social analizándolas de acuerdo a los objetivos e hipótesis específicas.

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1

OE 1: Determinar la relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Tabla 1

Aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación de adultos mayores

Aspecto técnico	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	N	%
Equipamiento Informático	36	45.57	0	0,0	26	32.9	16	20,25	0	0,0	79	100,0
Conocimientos básicos	42	53.16	10	12,6	24	30,38	2	2,5	0	0.0	79	100,0
Búsqueda de actualización	35	44.3	10	12,6	24	30,38	2	2,5	7	8.8	79	100,0

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje

De la tabla 1 podemos observar que el 45.57% que representa a 36 adultos mayores cesantes no conocen nada sobre el equipamiento informático, lo que significa que consideran en menor medida, como una necesidad básica contar o estar cerca de una computadora y por el mismo hecho de no tener una, es que solo



los que tienen consideran de utilidad tener acceso a internet, el cual pueda permitirles navegar y estar enterado de lo que sucede alrededor suyo durante el confinamiento por pandemia. seguido por 53.16% representado por 47 adultos mayores quienes indican que no tienen conocimientos básicos del uso de la computadora o celular, como también no comprenden en gran medida cómo funciona la computadora posiblemente por temor a no ser capaz de usarla, asimismo el 44.3% que representa a 35 adultos mayores no buscan actualizaciones sobre las mismas lo que puso en evidencia que no les gusta saber mucho de computación y obviamente no están atento a las actualizaciones constantes sobre informática., sin embargo el 20.25% si considera de utilidad la computadora o tener uno cerca y el 8.8% representado por 7 adultos mayores si buscan actualizaciones sobre los avances informáticos.

Lo anterior se apoya con Cabrera et, al. (2022), quienes evidenciaron “el valor de la tecnología en sus vidas por lo que se han preocupado por aprender las funciones y sus respectivos beneficios, y si no lo poseen mucho conocimiento de su uso, buscan la ayuda de sus familiares para adaptarse al mundo digital, pues para ellos son importante el uso de las TIC para interactuar con los familiares y amigos que no se encuentran en su entorno inmediato”. En esa misma línea, Diaz (2022) en su estudio en trabajadores mayores del norte del Perú, puso en evidencia “que los trabajadores utilizan las TICS en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, no cuentan con equipos óptimos que les permitan desarrollar sus actividades correctamente, por ello los colaboradores consideran en una proporción media que el uso de las TICS favorece en su rendimiento laboral”.

Tabla 2

Dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores

Estructural	Frecuencia	Porcentaje
Muy negativamente	15	18.99%
Negativamente	54	68.35%
Positivamente	8	10,13%
Muy positivamente	2	2.53%
Total	79	100,00%

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje

De la tabla 2 podemos observar que en la dimensión estructural de la exclusión social el 68.35% que representa a 54 adultos mayores indican que el efecto es negativo, reflejado en la influencia de los mínimos ingresos con los que cuentan por lo que deben sacrificar su atención de calidad en salud que demandan altos costos y pagos anticipados, por necesidades más básicas como su alimentación y su subsistencia a pesar de contar con el seguro Essalud en la condición de jubilados, incluso por querer ahorrar el poco ingreso con los que cuentan se ven expuestos a consumir del comercio informal desconociendo los orígenes de los productos sin considerar que a la larga les afecta gravemente en su salud, asimismo por las fuerzas deterioradas en la avanzada edad y no poder renovar o arreglar sus viviendas, muchos de ellos habitan en viviendas precarias lo que también condiciona a que la salud de ellos empeore, incluso algunos de ellos ya habían contraído enfermedades desde jóvenes cuando se encontraban laborando en las distintas áreas propias de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones Puno, un 18.99% representado por 15 adultos mayores lo considera inclusive muy negativo, puesto que lamentablemente durante la pandemia, la mayor parte de la atención en salud como citas y talleres para



enfrentar los problemas emocionales se han trasladado a las plataformas virtuales, lo que ha generado exclusión de los mismos. Sin embargo, en un menor porcentaje de 10,13% que representa a 8 adultos mayores considera que les afecta positivamente es decir no perciben exclusión en la dimensión estructural.

Apoyando lo anterior, García, (2018) en su estudio en la region Lima específicamente en Huarochiri, respecto a esta dimensión, “encontró la existencia de un nivel alto de exclusión social percibido por el 49,3%, evidenciándose que no tienen muchas oportunidades laborales generando muchas necesidades y altos índices de pobreza por la falta de ingresos económicos”. A pesar que en dicha ocasión la población de estudio se tratase de grupos etarios desde jóvenes hasta adultos mayores. Cuanto mayor es la ausencia de su economía familiar, la administración de lo poco que poseen por parte de los adultos mayores cesantes, y cuanto más de aquellos que no perciben ningún ingreso.

En cuanto a la exclusión de la salud, a pesar de que los adultos mayores cesantes de este estudio, cuentan con un seguro EsSalud gracias a su jubilación por prestar servicios al Estado, también se sienten excluidos, Puesto que, durante las entrevistas realizadas a los adultos cesantes de nuestro estudio, ellos mencionan que la atención en su salud física no es oportuna, puesto que de acuerdo a los lugares donde ellos se fueron a vivir, los centros de salud no les atiende por tener un seguro EsSalud y en situaciones de emergencia deben usar clínicas, pagando costos muy altos en su atención, y en cuanto a la atención de su salud mental, no reconocen su existencia.

Tabla 3

Aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes

		Dimensión Estructural									
		Muy negativamente		Negativamente		Positivamente		Muy positivamente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aspecto técnico	Nada	22	27,8	0	0,0	0	0,0	2	2,5	2	2,5
	Poco	10	12,7	2	2,5	8	10,1	0	0,0	20	25,3
	Algo	8	10,1	2	2,5	2	2,5	0	0,0	12	15,2
	Bastante	0	0,0	2	2,5	11	13,9	0	0,0	35	44,3
	Mucho	4	5,1	0	0,0	6	7,6	0	0,0	10	12,7
Total		44	55,7	6	7,6	27	34,2	2	2,5	79	100,0

Nota. Datos analizados por el equipo de trabajo

Según la tabla 3, respecto al aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación, en un 27.8% que representa a 22 adultos mayores, predomina en **poco**, considerando los indicadores desarrollados en esta dimensión, a partir de Hernández & Peña, (2013) extraído por Herrera, (2017), los cuales fueron; el equipamiento informático, el conocimiento básico y la búsqueda de actualización en tecnologías, podemos corroborar la necesidad imprescindible de que el adulto mayor cuente con una PC laptop o equipo celular smartphone básica a su disposición. Frente a un 13.9% que representa a 11 adultos mayores que, si usa bastante, es decir, un porcentaje considerable califican de imprescindible contar un ordenador que tenga acceso a internet, los mismos que están familiarizados también con las tecnologías y tienen el interés de aprender y ampliar lo poco o mucho que conocen de las herramientas digitales. Lo que evidencia que esta población, a pesar de no ser lo que se llaman nativos digitales, mucho menos estar en una edad favorable para aprehender rápidamente del uso



de las TICs, comprenden algo de las nuevas tecnologías y hacen uso de ellas, sin dejar de mencionar que estos porcentajes de que dominan mucho se refleja en un 7.6% que tienen noción de estas herramientas tecnológicas y por los resultados obtenidos en la anterior tabla, una considerable cantidad de adultos mayores lo hacen, solo si están familiarizado con dichas tecnologías, asimismo esa proporción de adultos mayores también estarían interesados en aprehender un poco más de estas herramientas tecnológicas básicas e importantes para el envejecimiento activo.

Por otro lado, al mismo porcentaje 27.8% de adultos mayores representado por 22 les afecta muy negativamente en la exclusión social en su dimensión estructural, Por lo anterior es preciso comprender que la exclusión estructural que perciben los adultos mayores referida a los escasos ingresos, la utilización de los mismos y el consumo continúan siendo un factor desencadenante para las limitaciones con las que se encuentran cuando se trata de adaptarse a las tecnologías, no deja de colocarlos en los terrenos de las exclusión que ellos mismos perciben, lo que coincide con los hallazgos encontrados por Moreno y Rosario (2023) quienes demostraron que “existe relación entre la exclusión social y la dimensión ingresos, de igual manera, que el beneficio económico y ganancia de los pobladores contribuyen a que sean excluidos, debido a que el acceso a recursos financieros y económicos origina a ser marginados y excluidos, por impedir participar plenamente en actividades que requieren dinero, donde el beneficio económico y la ganancia impactan en la manera en que los individuos son vistos y tratados por otros, lo que puede afectar su capacidad para participar plenamente en la sociedad y de sentirse incluidos”. lo que se traduce en que el hecho de adquirir una tecnología acorde al contexto, también afecta muy



negativamente en sus gastos y la utilización de los mismos, debido a que estas herramientas como el celular, tv, ordenador se han sofisticado y por ello han incrementado los precios de los mismos. Mientras que al 13.9% representado por 11 adultos mayores quienes indican que su uso es mucho, lo que es muy bueno, puesto que afecta positivamente en su exclusión estructural. Lo que quiere decir que cuanto mayor uso de tecnologías por los adultos mayores menor será su exclusión en la dimensión estructural.

En ese sentido, a pesar de que la salud física de algunos adultos mayores pueda ir deteriorándose, no significa que no puedan adaptarse al uso de las tecnologías como una ordenador portable o celular smartphone que hoy se ha convertido en una necesidad y las bondades que este brinda como los aplicativos informativos y de mensajería, es más podría ahorrarles el traslado para comunicarse y estar informado de lo que pasa en su entorno, lo que se relaciona con los resultados obtenidos por Sánchez (2019) donde” El 56,7% de pacientes diabéticos realiza o recibe llamadas por celular todos los días, una minoría (>20%) ha despertado el interés sobre uso internet, páginas web o blogs, de redes sociales para buscar información sobre su enfermedad.”

Por lo que podemos concluir que a pesar de que los adultos mayores objeto de esta investigación, perciben ingresos considerables del sistema nacional de Pensiones, al no contar con un empleo rentable debido a la edad, incluso vivir en áreas rurales de nuestra región de Puno y a la disminución de muchas de sus capacidades, afirman que dichos ingresos no son suficientes para su canasta familiar, considerando que hoy por hoy absolutamente toda las cosas han incrementado sus costos, dicha exclusión les afecta de manera alarmante en su calidad de vida

4.1.2. Resultados para el objetivo específico 2

OE 2: Determinar la relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Tabla 4

Aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores

Aspecto cultural	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confiabilidad	26	32,91	15	19	32	40.2	6	7.6	0	0,0	79	100,0
Seguridad de información	38	48.1	15	19	26	32,91	0	0.0	0	0.0	79	100,0
Satisfacción	39	49,37	0	0,0	38	48.1	2	2,5	0	0.0	79	100,0

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje

Tal como se aprecia en la tabla 4 donde se hace hincapié en el aspecto cultural del uso de tecnologías, el 40.2% que representan 32 adultos mayores tiene algo de confianza cuando hacen trabajos en la computadora o alguna herramienta tecnológica, es más sienten que la información obtenida a través de ella es poco confiable y tampoco se sienten del todo cómodo al usar la computadora, mientras que el 48.1% no sienten que la información sea segura ni se sienten seguros al guardan en la computadora y el 49.37% no se sienten nada satisfecho con lo poco que conocen sobre computación, por ende no consideran que las computadora y otras herramientas tecnológicas como el smartphone le resuelvan sus problemas de manera óptima. En vista con este resultado, que como vemos en el resultado de la tabla, los adultos mayores de este régimen, no consideran que la información



que proviene de las tecnologías digitales sea segura, con ello, no esperamos que tengan la seguridad plena, como indica Herrera, (2017) “...la seguridad absoluta no es posible, no existe un sistema 100% seguro, de forma que el factor riesgo siempre está presente” pero por lo menos puedan tener el conocimiento de que en circunstancias muy difíciles como fue y es el confinamiento por Covid-19, especialmente en población vulnerable como son los mayores, la información a través de las herramientas digitales es una de las únicas fuentes para saber algo del mundo exterior que los rodea.

En referencia a nuestro caso, nuestros adultos mayores cesantes presentan diversos factores por las que sienten insatisfacción, primero porque no han tenido ni tienen acceso a estas herramientas, segundo a pesar de tenerlas no saben cómo apropiarse de ellas porque las redes familiares de apoyo son mínimas para que les acompañe en esa adaptación por lo que el temor y riesgo de todas las noticias de estafas que hoy son de cada día, precisa la atención urgente de las instituciones de nuestro estado Peruano.

Así como Vega & Quintero (2019), señalan que “el uso intensivo de la información y el conocimiento, y el aumento creciente de la población adulta mayor implica retos importantes para estamentos gubernamentales, académicos y tecnológicos, debido a que se deben propiciar las condiciones adecuadas y suficientes para que las personas adultas mayores tengan condiciones de vida activa, entre las que se contempla el acceso a las TIC y su uso transformador, y si no se logrará lo anterior mencionado, el acceso a las TIC solo vendría a ser el inicio de un proceso planeado y complejo hacia la apropiación por parte de los adultos mayores”.

Tabla 5

Dimensión social de la exclusión social de adultos mayores

Social	Frecuencia	Porcentaje
Muy negativamente	30	37.97
Negativamente	36	45.57
Positivamente	11	13.92
Muy positivamente	2	2,5
Total	79	100,00

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje

De la tabla 5 podemos observar que, el 45.57% que representa a 36 adultos mayores les afecta negativamente en la dimensión social de la exclusión, pues consideran que los antecedentes policiales influyen en el acceso a los puestos de trabajo, puesto que han visto alrededor suyo, en sus familiares directos e indirectos, que basta que uno tenga algún antecedente penal o policial nadie los quiere contratar y se les ve como si no pertenecieran a la sociedad, y también ellos mismos consideran que aquellas personas que han tenido algún antecedente no les es confiable. Seguido por el 37.97% que representa a 30 adultos mayores que ve muy negativamente afectada pues indican que la drogadicción y otros vicios contribuyen negativamente a la estabilidad laboral y el comportamiento inadecuado influye negativamente en la confianza laboral, incluso el lugar de domicilio muchas veces influye negativamente en la selección del trabajador, sin embargo, un 13.92 % representado por 11 adultos mayores consideran que la posición política influye positivamente en el nombramiento del trabajador cuando debiera ser la capacidad y los años de servicio de calidad prestados a la entidad laboral según ley y a todos de acuerdo a su condición.

Respecto a lo anterior la mayoría durante la cuarentena no se sentían integrados en su ámbito familiar y comunidad. Lo cual es una situación



preocupante y exige la necesidad de intervención por parte de las políticas y programas existentes del gobierno, en recuperar dichas redes familiares y sociales mediante la exposición de las diversas estrategias y oportunidades que favorezca a ellos. De igual modo en los habitantes de Huarochirí perteneciente a la región de Lima García, (2018) comprobó “un nivel alto de exclusión social del 43,7%, por la inexistencia de programas sociales que trabajen por el bienestar de los más vulnerables especialmente niños y adultos mayores saliendo a la luz una alta tasa de descuido y abandono familiar por carecer de los medios y conocimientos necesario de su cuidado”.

En vista de lo anterior, como vemos la población más vulnerables siempre vienen a ser los adultos mayores población objeto de nuestra investigación, para nuestro caso, si existen servicios del EsSalud como el CAM Centro del Adulto Mayor, que cuenta con diversos ejes de intervención, sin embargo, mucho de los adultos mayores cesantes a quienes fue aplicado la encuesta no tienen conocimiento de la existencia de estos servicios, y tampoco saben si en su provincia y distrito pueden acceder a dicho centro. También consideran que los malos comportamientos adoptado por jóvenes y adultos tanto en el exterior de las calles como dentro de los centros laborales, dentro de la sociedad puneña que los rodea, le preocupan y generan miedo y zozobra en su envejecimiento. Teniendo correspondencia con lo anterior en su estudio Moreno y Rosario (2023) manifestaron que “los valores y hábitos intervienen a que los pobladores sean excluidos, afectando significativamente su capacidad para integrarse en la sociedad, debido a que los valores fomentan la discriminación y la intolerancia hacia ciertos grupos, del mismo modo, los hábitos que son considerados inapropiados que pueden hacer que una persona sea marginada”

Tabla 6

Aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores

		Dimensión Social									
		Muy negativamente		Negativamente		Positivamente		Muy positivamente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aspecto cultural	Nada	0	0,0	2	2,5	2	2,5	0	0,0	4	5,1
	Poco	2	2,5	15	19,0	4	5,1	0	0,0	10	12,7
	Algo	0	0,0	14	17,7	8	10,1	2	2,5	24	30,4
	Bastante	0	0,0	4	5,1	10	12,7	8	10,1	33	41,8
	Mucho	0	0,0	0	0,0	2	2,5	6	7,6	8	10,1
Total		2	2,5	35	44,3	26	32,9	16	20,3	79	100,0

Nota. Datos analizados por el equipo de trabajo

A partir de los resultados de la anterior tabla, podemos evidenciar que la confiabilidad, seguridad y satisfacción respecto al uso de tecnologías, se presenta poco con un 19% que representa a 15 adultos mayores y algo en un 17.7% representado por 14 adultos mayores, mayormente por la inseguridad que se ha visto reflejada en estos últimos años, y con mayor razón durante el distanciamiento social obligatorio a raíz de la pandemia han salido a la luz nuevos métodos de operar de los delincuentes cibernéticos, a pesar de las enormes ventajas que tienen las tecnologías de información, nos atrevemos a expresar que si a través de los servicios para la población adulta mayor, se les da a conocer su valor para usarla con el debido cuidado, se pueden revertir dichos porcentajes. En referencia con ello Fernández & Aranda (2020) concluyen en su estudio que“...las personas mayores de 60 años, perciben una alta satisfacción que crece en la medida en que se adaptan al uso de recursos tecnológicos para su vivencia en redes sociales, que les permite una mayor conexión con el mundo y son sus redes de



apoyo social como familia y amistades a pesar de las limitaciones físicas o espaciales a comparación de una mínima parte de adultos mayores de su estudio que no sienten satisfacción, porque justamente no se comunican con sus pares a través de las redes sociales”.

Por otro lado, al mismo porcentaje del 19% que representa a 15 adultos mayores le afecta negativamente la exclusión social en su dimensión social, que está relacionada a la falta de integración en la vida familiar, mal comportamiento y falta de integración en la comunidad, por lo que la responsabilidad está centrada en nosotros como sociedad y especialmente la familia del adulto mayor para que la seguridad y satisfacción ante las TICs mejore en gran medida de manera que beneficie y aporte en el envejecimiento activo y saludable que merece esta población puesto que según nuestro estudio existe un 2.5% que no ha adoptado esta cultura de las tecnologías aun y solo un 6.7% que si. Por ello es conveniente mencionar a Vega y Quintero, (2019) quienes en su estudio afirman que “para cualquier desarrollo tecnológico tiene que haber un compromiso por parte de la sociedad para que la enseñanza y la aplicación tecnológica tengan carácter solidario centrándose en el bien común, respetando el medio ambiente, buscando la justicia entre personas, el amor por los seres humanos y no concentrándose netamente en extender riquezas, habilidades o búsqueda de dominio sobre la naturaleza”.

Finalmente, un 12,7% que representa a 10 adultos mayores, si conoce bastante de las tecnologías y en ese sentido la afectación es positiva en su exclusión social en la dimensión social, lo que se evidencia que, a mayor conocimiento y uso de tecnologías, menor será el será la falta de integración en la vida familiar, e integración en la comunidad. En ese sentido la insatisfacción e



inseguridad en el uso que los adultos mayores hacen de las TICs, como la confiabilidad y seguridad de la misma tiene estrecha relación con la exclusión social, lo que nos permite afirmar que puede estar asociada a los diferentes factores como el acceso al consumo, derechos debilitados en contraste, podemos deducir que la cercanía de los adultos mayores a las tecnologías de información y comunicación les ayuda en su sentido de pertenencia a la familia y a la comunidad.

Esto debido a que los adultos mayores cesantes de nuestro estudio, en su gran mayoría han sufrido la pérdida del conyugue, y algunos son derechos habientes de los titulares, es decir ya se encuentran viviendo solos, por ello sienten la falta de integración, puesto que se sienten como una carga más para sus hijos y prefieren no molestarles, indicando en sus palabras que sus hijos ya tienen familia y por ende ni tiempo tienen de atender su familia como para que se den tiempo para visitarles a ellos pues no tienen responsabilidad con ellos. Sin embargo, dichas expresiones no les indican a sus hijos directamente.

4.1.3. Resultados para el objetivo específico 3

OE 3: Determinar la relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Tabla 7

Aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación de adultos mayores

Aspecto organizacional	Nada		Poco		Algo		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Uso del correo electrónico	0	0,0	46	58.23	31	39.24	2	2.5	0	0,0	79	100,0
Organización por medio informático	0	0.0	27	34.18	38	48.1	12	15.2	2	2.5	79	100,0
Uso de redes sociales	0	0.0	34	43.04	43	54.4	0	0.0	2	2.5	79	100,0

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje

De la tabla 7 podemos observar que el 58.23% representado por 46 adultos mayores hacen poco uso del correo electrónico y el 39.46% que representa a 31 adultos saben algo del uso del correo electrónico, tampoco consideran que sea de utilidad y les permite estar comunicado de manera permanente a través de ella, asimismo el 48.1% que representa a 38 cesantes piensan que el uso de medios informáticos como la computadora y el celular poco le ayuda a organizar sus actividades agendarlas en cuanto al tiempo es decir en su vida cotidiana y solo el 54.4% que representa a 43 adultos mayores consideran en algo que sea de útil, el uso de redes sociales de manera que ayuden a obtener información útil y le acerque más a los servicios públicos que en su mayoría han migrado a la virtualidad o semi presencialidad., sin embargo un 15.2% que representa a 12 adultos mayores si consideran bastante que el uso del ordenador y el celular smartphone que hacen les ayuda a organizarse.

Apoyando lo anterior Herrera, (2017) consideró que “esta dimensión está relacionada ¿a cómo? el uso de las tecnologías de información y comunicación



pueden organizar y facilitar las actividades diarias del adulto mayor, es decir como las TIC ayudan a mejorar la vida cotidiana del adulto mayor” a partir del cual vemos como resultado que en su mayoría, poco lo usan para organizarse, en ese sentido consideramos necesario conocer, porque aquello se presenta así, teniendo en cuenta de que nuestros adultos mayores objeto del presente estudio no son nativos digitales, también puede ser la inexistencia de oportunidades para conocer las herramientas tecnológicas y la apropiación de ellas como es el correo electrónico y el uso de redes sociales como el whatsapp facebook telegram entre otros.

Los resultados de esta dimensión también corroboran otras investigaciones a nivel latinoamericano como es el caso de Chile en el último año, de 61 a 90 años de adultos mayores, el acceso al correo electrónico es altamente preocupante con un 66% quienes afirman que nunca lo usan. Sin embargo, si resaltaron porcentajes alentadores en cuanto al uso de Whatsapp (34%) y Facebook (21%), mientras que Twitter(7%), Netflix (7%) e Instagram (10%). OEI (2022). Considerando lo anterior del país vecino, a pesar de que resulte ser un desafío, los beneficios del uso de las redes sociales incluyen la mejora de las capacidades cognitivas, la disminución de los sentimientos de soledad y lo obvio, una fuente de entretenimiento, en ese sentido, si es posible alfabetizar a los adultos mayores de nuestra región y con mayor razón si consideramos aquellos que perciben algo de ingresos gracias a su jubilación o los programas de subvención económica a diferencia de aquellos adultos mayores que no tuvieron la oportunidad de trabajar en empleos formales o aquellos en donde hayan tenido aportes a los sistemas de pensiones, o no cumplan con los requisitos para recibir alguna subvención por ende

no perciben otro ingreso mas que de sus actividades que esten realizando actualmente o el apoyo que tengan de familiares.

En ese sentido recalcar que el acceso a internet también ha sido fundamental para no perder la comunicación, excluyendo a los adultos mayores en su gran mayoría, coincidiendo con Coca Fiorilo (2023) quien en su estudio concluyó “que el internet conecta a los dispositivos y éstos nos conectan como seres humanos, a través de plataformas o lenguajes computacionales escritas y definidas para la comunicación, con lo que se cierra eficientemente el círculo de la comunicación hiperconectada”

Respecto a lo anterior, los adultos mayores de uno o de otro modo, no perciben que el uso de las TICs, les sea una necesidad vital, puesto que cada uno de ellos por la edad que tienen y por el largo camino que ya recorrieron sin la íntima cercanía con las TICs, han aprendido a continuar sin ellas o simplemente se crearon “sentimientos de inferioridad y una baja autoestima que perjudica sus relaciones”. García (2018). posiblemente porque se sienten marginados frente a las generaciones más jóvenes, puesto que ellos sienten que el uso que le dan a las tecnologías no es nada significativo en comparación al uso que le dan los jóvenes.

Tabla 8

Dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores

Subjetiva	Frecuencia	Porcentaje
Muy negativamente	2	2.53
Negativamente	54	68.35
Positivamente	21	26.58
Muy positivamente	2	2.53
Total	79	100,00

Nota. f= frecuencia, %=porcentaje



De la tabla 8 podemos observar que el 68.35% que representa a 54 cesantes indican que les afecta negativamente, pues consideran que las emisoras y la comunidad no facilitan la comunicación oportuna verídica y actual, puesto que no hay acuerdo, cada quien informa al parecer a su conveniencia. Asimismo, consideran que las distintas costumbres propias de cada lugar influyen negativamente en la aceptación de los centros educativos cuando ellos mismos estuvieron en época escolar, asimismo se ve reflejado en la aceptación de sus hijos y nietos generando otros problemas como la marginación y discriminación, además consideran que actualmente la religión influye negativamente en el respeto a otros credos puesto que la mayoría de las población adulta y joven ya no respetan adecuadamente otros credos y el tipo de actividad en el caso de ellos en su mayoría independiente influye negativamente en la calidad de servicio de salud. Sin embargo, un 26.58% que representa a 21 adultos mayores indican que la vocación influye positivamente en la selección de carreras universitarias

En la tabla anterior apreciamos que en un mayor porcentaje perciben exclusión subjetiva, relacionado a la ruptura de la comunicación religión y cultura el cual le afecta negativamente, resultados que se apoyan en García (2018) “Los pobladores del distrito de Huarochirí presentan un nivel alto de exclusión social en un 46,7% con relación a la dimensión subjetiva o personal, ocasionada por el deterioro de su salud física y mental la cual no es atendida oportunamente y de forma gratuita por los centros de salud públicos. Además, se sienten limitados en su participación para la toma de decisiones importantes dentro de la comunidad por la falta de comunicación de sus dirigentes y autoridades”.

Tabla 9

Aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores

		Dimensión Subjetiva									
		Muy negativamente		Negativamente		Positivamente		Muy positivamente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aspecto organizacional	Nada	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,5	2	2,5
	Poco	0	0,0	22	27,8	4	5,1	2	2,5	16	20,3
	Algo	0	0,0	6	7,6	4	5,1	2	2,5	12	15,2
	Bastante	2	2,5	10	12,7	2	2,5	7	8,9	33	41,8
	Mucho	0	0,0	6	7,6	6	7,6	4	5,1	16	20,3
Total		2	2,5	44	55,7	16	20,3	17	21,5	79	100,0

Nota. Datos analizados por el equipo de trabajo

En la tabla 9 se puede evidenciar que la dimensión aspecto organizacional del uso de las tecnologías de información y comunicación, solo el 27.8% representado por 22 adultos mayores organiza su vida, lo que significa según los indicadores considerados en este aspecto, También se configura como un aspecto preocupante debido a que solo un 12.7% de los más de 75 adultos mayores indica que su uso en dicho aspecto es bastante.

Por lo anterior, se puede comprender que si en mayor medida se impulsa la organización mediante las tecnologías a los adultos mayores, las TIC pueden convertirse fácilmente en un elemento mediador para revertir las situación de exclusión subjetiva como si lo ha hecho en las generaciones más jóvenes, durante el confinamiento por covid19, lo que se apoya con las conclusiones de Coca Fiorilo (2023) “cuando hacemos referencia a mediación en este apartado, lo hacemos en el sentido de una mediación tecnológica avanzada, con participación de procesos básicos de inteligencia artificial y que tengan la absoluta capacidad de comunicarse entre sí, el proceso debe necesariamente, y como lo es, contar con



aplicaciones y programas (software) que, por sus variadas características comunicativas, nos asiste en la conexión”.

Por ende, si las condiciones para esta población se diesen de la manera más favorable que permita organizar su vida de manera más óptima, incluso pudiera mejorar en sus ingresos gracias a una organización eficaz de las actividades que prioricen desarrollarla en menos tiempo, ayudados por las tecnologías de información y comunicación como pueden llegar a ser las agendas y calendarios virtuales que sirvan de recordatorios, entre otras funciones. Se revertiría la exclusión subjetiva

Por otro lado, se ha encontrado que al mismo porcentaje 27.8% representado por 22 adultos mayores le afecta negativamente en su exclusión subjetiva, resultados que se apoyan con García (2018) quien en su estudio encontró “un nivel alto de exclusión social en un 46,7% con relación a la dimensión subjetiva o personal, ocasionada por el deterioro de su salud física y mental la cual no es atendida oportunamente y de forma gratuita por los centros de salud públicos. Además, se sienten limitados en su participación para la toma de decisiones importantes dentro de la comunidad por la falta de comunicación de sus dirigentes y autoridades”.

4.1.4. Resultado para el objetivo general

OG: Identificar la relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021

Tabla 10

Uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530

		Exclusión social									
		Muy negativamente		Negativamente		Positivamente		Muy positivamente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Uso de tecnologías de información y comunicación	Nada	0	0,0	4	5,1	2	2,5	0	0,0	2	2,5
	Poco	0	0,0	18	22,8	4	5,1	6	7,6	14	17,7
	Algo	2	2,5	8	10,1	2	2,5	2	2,5	14	17,7
	Bastante	0	0,0	16	20,3	2	2,5	8	10,1	26	32,9
	Mucho	0	0,0	0	0,0	5	6,3	0	0,0	23	29,1
Total		2	2,5	46	58,2	15	19,0	16	20,3	79	100,0

Nota. Datos analizados por el equipo de trabajo

De la tabla 10 podemos observar que los niveles de uso de las tecnologías de información y comunicación comprendida en el aspecto técnico, cultural y organizacional se ubican en *poco* y la exclusión social en sus dimensiones estructural, social y subjetiva les afecta *negativamente* con un 22.8% que representa a adultos mayores cesantes de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Puno.

Estos hallazgos guardan relación con los Herrera (2017). En su investigación descrita en los antecedentes de esta investigación concluye que “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el acceso a la justicia para los adultos mayores al 2016 (Rho: 0,769, $p < 0.05$). Esto significa que a mayor uso de tecnologías de la información existirá mayor acceso a la justicia para los adultos mayores”. Del mismo modo Astudillo et, al. (2019) en el contexto mexicano estableció, “que el estudiantado valora las TIC como herramientas significativas en su formación; sin embargo, se excluye a estudiantes que no tienen un fuerte desempeño en estas tecnologías, dicha exclusión a partir



de las TIC, ya sea desde la utilización o el acceso, es un elemento que debe ser considerado en las investigaciones educativas, de manera que, según lo que se indica en los ítems, se refuerce la carencia de estudiantes que no tienen fortaleza en alguno de los dos aspectos”.

Estos resultados también guardan relación con los resultados obtenidos por Diaz (2022) quien, a través de “la prueba de Rho Sperman, (0,712), determinó la existencia de una relación positiva considerable entre las variables TICs y desempeño laboral, es decir que el uso de las TICS en las funciones de los colaboradores influye fuertemente en su desempeño laboral”. y las conclusiones presentadas por Astudillo et al., (2021) “en la actualidad, el uso de las tecnologías es indispensable, ya que se requieren en el día a día para la comunicación, de manera que las TICs se deben convertir en herramientas que aporten elementos para la comunicación, y que el impacto no conlleve la exclusión de estos en este nivel de educación, sino que permita la apropiación y las comunicaciones ...”. Considerando que en esta etapa de la recuperación del Covid-19, se necesita el fortalecimiento de políticas dirigidas al adulto mayor, relacionadas con la inclusión digital, que actualmente está siendo implementada por el Centro del Adulto Mayor de EsSalud, servicio de donde también muchos adultos mayores quedan afuera, por factores personales que les impiden ser partícipes.

Considerando las dimensiones de la variable exclusión social planteadas para este estudio, podemos corroborar que los adultos mayores objeto de esta investigación si presentan exclusión social, en los tres ámbitos lo que puede deberse al elevado costo de vida que estamos atravesando y sus pensiones única fuente de su ingreso no alcance, tomando en cuenta que el estudio se realizó aun estando en la pandemia, por lo que también se han vistos distanciados de sus pares



familia y comunidad y finalmente perciben su exclusión, cuando las unidades de transporte colectivos no les quieren recoger o también al visitar instituciones estatales y privadas para hacer consultas y tramites, sienten que no son escuchados o atendidos de manera rápida. Teniendo relación con lo expuesto por Tumi Q & Tumi R, (2015) en cueanto a nuestra region de Puno, pusieron en evidencia que “la exclusion social se expresa en la desigualdad social, la inequidad y la pobreza, con resultados en su estudio que las condiciones de acceso al empleo demuestran su carácter de inequidad y desigualdad, se excluye de la educación básica a los que están en condiciones de pobreza especialmente los que habitan en el área rural ,los mismos que también son excluidos de los servicios de salud.

En ese sentido, dentro de la población vulnerable que refiere el anterior autor, justamente se encuentra nuestros adultos mayores cesantes del régimen 20530, de quienes casi nadie tiene nivel de instrucción mayor a secundaria incompleta, mucho menos un empleo que les sea rentable debido a la edad que tienen ellos, por ende esto les afecta negativamente en su calidad de vida, frente a una sociedad que deja a su paso cada vez más, población excluida del empleo, salud y educación y solo un 7.6% de los adultos mayores no percibe dicha exclusión y esto porque esta población recibe una pensión mínima mensual, y que será de aquellos adultos mayores que tienen las mismas edades pero no tienen nigua fuente ingreso.

Del mismo modo un 20.3% hace bastante uso de las tecnologías lo cual no es suficiente puesto que la exclusión social continúa afectándoles de forma negativa. Es comprensible, al haber pasado por la emergencia sanitaria establecida por el Estado Peruano a raíz de la aparición de la pandemia por covid-19, muchos de los servicios existentes para todos los grupos etarios se han visto reducida a la



virtualidad, así como los servicios del EsSalud, como el Centro del Adulto Mayor, se han visto obligados a atender a sus usuarios a través de la pantalla, generando una exclusión a aquellos que no cuentan con un smartphone y debilidad en aquellos que por lo menos cuentan con un celular básico, sin embargo no tienen a alguien que los guíe en ese proceso de adaptación en el uso de las tecnologías

4.2. DISCUSIÓN

La relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación y la exclusión social, no fue un tema común que se haya explorado, por lo que se realizó este estudio, llegando a resultados que requieren de relación y contraste con antecedentes tomados en cuenta tal como sigue:

Respecto, **al objetivo general:** Identificar la relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021, se encontró relación con un **22.8%**. lo que significa que cuanto en menor medida sea el uso de las tecnologías de información y comunicación en adultos mayores, mayor es la exclusión social a la que están expuestas, dentro de un contexto marcado por pandemia de COVID 19. Lo que se relaciona con los hallazgos de Astudillo (2019) quien llegó a la conclusión que hoy por hoy, el uso de las tecnologías es indispensable, ya que se requieren en el día a día para la formación de profesionales, de manera que las TIC se deben convertir en herramientas que aporten elementos para un futuro desarrollo de estudiantes como profesionales, y que el impacto no conlleve la exclusión de los mismos. El mismo investigador y otros en el año 2021 encontraron que las herramientas de acceso gratuito que utilizan los estudiantes les generan un valor agregado, elemento que les permite considerar oportunidades educativas y no entrar en acciones de deserción del centro



educativo, además los mismos tuvieron una percepción alta de que la exclusión en este contexto está asociada al uso de las TICs. Asimismo, Sosa (2020) concluyó en que “las manifestaciones de la exclusión social en el distrito de Codo de Pozuzo se siguen dando a través de: capital humano y social; mercados de trabajo; mercados de productos; provisiones del Estado; recursos de propiedad comunitaria; en forma muy débil en su materialización para favorecer mejores condiciones de vida comunitaria.

En ese sentido es preocupante entender que en algunos estudios, la población afectada sean jóvenes en edad universitaria, entonces con mayor proporción se refleje la relación entre el uso de tecnologías y la exclusión social en la tercera edad, puesto que la población adulto mayor que fue el grupo más vulnerable durante la cuarentena por covid-19 y la primera en exigirles que se queden en casa para no ser contagiados, se expusieron a no poder realizar sus compras, orillándoles al desvanecimiento de su derechos debido a que solo aquel adulto mayor que sabia o tenía alguien al lado que pudiera obtener una cita médica de manera virtual, tenía la posibilidad de atenderse en salud, lo mismo con el movimiento de dinero por transferencias virtuales, o el uso de cajeros automáticos, ya que en un momento dado, las instituciones se vieron obligadas a atender de manera remota y haciendo uso de canales virtuales para no poner el personal de trabajo en riesgo de contagio, de manera que el grupo vulnerable del cual hablamos se sometieron a los terreno de la exclusión social.

Apoyando lo anterior Coca Fiorilo (2023) consideró que hay 3 elementos; “(tecnología, internet y plataformas computacionales) que terminan siendo imprescindibles, indistintamente de cada uno. Para el proceso de comunicación mediado y/o asistido, el principal elemento que permite la hiperconexión es el internet, sin él, no podemos establecer comunicación ni conexión (técnico-humano) aun cuando tengamos un dispositivo con las plataformas preparadas para el efecto o tener conexión a internet y



no contar con algún dispositivo de conexión o, hasta incluso, contar con internet, dispositivos de conexión y no tener las plataformas o aplicaciones para establecer la interacción comunicativa”. Si bien es cierto sabemos que la población de estudio ya no está en edad de realizar trabajos forzosos, por ello que también muchos de los centros laborales ya no contratan población de esa edad, sin embargo, muchos de ellos todavía son capaces de realizar muchas actividades acordes a su estado y uno de ellos es compartir experiencias mediante las TICs, desarrollar sus cualidades e incluso aprehender nuevos conocimientos. Y no necesariamente tienen que estar en edad de trabajar para alcanzar sus máximos potenciales.

En ese sentido, esta población mayor amerita mayor cuidado para cuando se quiere hacer inserción al mundo tecnológico puesto que debido a su edad, las novedosas tecnologías, les genera incertidumbres, porque ponen en desacierto sus estructuras mentales y muchas veces las generaciones más jóvenes no son pacientes con este grupo etario, es decir, asumen como si los adultos mayores hubieran nacido junto a las tecnologías como el caso de ellos, dicha impaciencia y la falta de ganas por enseñar y acompañar a través de sus idiomas originarios como es quechua y el aimara resaltante en nuestra región puede convertirse en el potencial enemigo que lleve al adulto mayor a no querer apropiarse de las tecnologías, es decir por el temor a ser incomprendidos y rechazados por la generación nativo digital.

Es imprescindible y urgente superar esas debilidades en los profesionales que nos toca intervenir con adultos mayores, mostrándoles las ventajas que las herramientas tecnológicas pueden sumar a su diario vivir y de esa manera atraer su interés por el uso de las diferentes herramientas tecnológicas que existen. Para que estudios futuros no develen que, en realidad, la sociedad somos quienes los negamos el acceso a los adultos mayores porque consideramos que no vale la pena invertir en este tipo de intervenciones



que demanda su atención, pues el hecho de intervenir en la inserción de este grupo etario de la población puneña favorecerá en un envejecimiento saludable, activo y productivo.

Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021. Se encontró relación en un **20.3%** el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona negativamente con la dimensión estructural de la exclusión. Por lo que entendemos que en cuanto se presenta menor acceso y uso de TIC, existe mayor exclusión estructural. Frente a esta relación encontrada en nuestra investigación, Herrera (2017) encontró que el “el 39,1% de los adultos mayores litigantes de la Corte Superior de Justicia de Lima usan tecnología de información en un nivel “bajo”, el 34,2% señalan que lo usan en un nivel “medio”; y el 26,7% en un nivel “alto”. García (2018). en su estudio, coincide en que “En la dimensión estructural y económica se determina que existe un nivel alto de exclusión social percibido por el 49,3% de los pobladores del distrito de Huarochirí, lo cual indica que no tienen muchas oportunidades laborales; presentando como consecuencia muchas necesidades y altos índices de pobreza debido a la falta de ingresos económicos”. Los trabajos de (Levis & Amado, citado por Lago & Horacio (2015) también respaldan esta relación pues “se refieren a cuestiones estructurales respecto de la implementación de tecnologías y el cuestionamiento de las dimensiones materiales que conlleva la aplicación de tecnologías en educación, los cambios de orden pedagógico que implica la utilización de dispositivos digitales y las cuestiones político-pedagógicas sobre la arquitectura de las tecnologías en el ámbito educativo” (p-479). De la misma manera, Moreno y Arce (2023) concluyeron, que “la exclusión social incide en los ingresos de los pobladores del Distrito de Trujillo, 2023, considerando un coeficiente



de correlación de Spearman de -0.134 , valor de Sig. $p = 0.008$ menor a 0.05 , por lo que se deriva que se da una correlación positiva baja y que a medida que la exclusión social incrementa, los ingresos son más bajos a comparación con aquellos que no lo presentan”.

Por lo mismo los adultos mayores que en nuestros casos están entre las edades de 65 años a más, objeto del presente estudio, Son una población vulnerable que hacen lo posible para subsistir, a pesar de sus enfermedades moderadas y graves, puesto que ellos ya no tienen ninguna posibilidad de insertarse a ningún tipo de mercado laboral. La situación aún se torna compleja en estos tiempos de aparición de enfermedades raras y desconocidas como es el coronavirus, la llamada viruela del mono, manifestaciones sociales por el desacuerdo con la gobernabilidad actual, pone en jaque a la economía familiar y personal de cada ciudadano.

En ese sentido Ana Rivoir citado por Lago & Horacio (2015), se preocupa por la desigualdad; señala que la exclusión al acceso y uso a las tecnologías de información y comunicación de personas, grupos o comunidades tiene un efecto reproductor de las desigualdades sociales, así como también las cuestiones aún pendientes para el logro de la inclusión. (p-478). Como vemos esta relación se torna aún más compleja a lo largo del avance progresivo de las tecnologías, el alza del costo de vida dentro de ellas (costo de las herramientas digitales) y la competitividad a la que están expuesto especialmente los adultos mayores, población vulnerable que necesita una urgente atención.

Coincidimos con estas afirmaciones puesto que, para la inclusión digital del adulto mayor exige la capacitación constante y actualizada sobre el uso de TICs, empezando por aquellos que no cuentan, puedan adquirir un equipo celular, indispensable, básica incluso una necesidad comunicativa en estos días, considerando que estos adultos, no tuvieron ninguna formación en la educación digital, durante su paso por la educación formal de



antaoño por distintos factores tanto del Estado Peruano y propios de ellos, ahora es cuando necesitan esta educación no formal.

En cuanto al **segundo objetivo específico**: Determinar la relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021. Se encontró relación en un **20.3%**, lo que indica que el bajo nivel de uso que tienen de las tecnologías afecta negativamente en su integración familiar, comunitaria y la inadecuada conducta de las generaciones más jóvenes también les afecta en la exclusión social. Lo que se apoya en los resultados de Cabrera et al. (2021) que, “las TIC han aumentado el grado de participación en actividades comunitarias de esta población, mejorando su círculo social y que sean percibidas como un potenciador de organización comunitaria, gracias al intercambio de información que se produce en las redes sociales, pudiendo integrar distintos grupos pertenecientes a la misma comunidad...” asimismo con los de García (2018). “En la dimensión contextual o social, los pobladores del distrito de Huarochirí reportan un nivel alto de exclusión social igual al 43,7%, debido a la falta de programas sociales que trabajen por el bienestar de los más vulnerables, tales como los niños y ancianos. Evidenciándose una alta tasa de descuido y abandono familiar por carecer de los medios y conocimiento necesario para su cuidado”. Coincidiendo con Álvarez (2017) quien concluyó que, en Huacho, la mayoría de los adultos mayores son excluidos del entorno social.

A pesar de la existencia de los servicios que corresponden a los adultos mayores grupo vulnerable en todo lugar tanto en nuestra región, país y otros países, la metodología de trabajo de estos no atienden de acuerdo las diferentes circunstancias que los adultos mayores requieren. Añadido por Cabrera et al. (2022) indica que “La plena incorporación



de las TIC a las entidades sociales que trabajan por la inserción social, representa el primer paso para la superación de la brecha digital por parte de los colectivos en riesgo o situación de exclusión social”. En esa misma línea los resultados obtenidos por Quiroz y Gonzales (2020) de los recursos Tics publicados como los son (videos creativos, poster, folletos, card, blog y flyer) en las diferentes plataformas web publicados como los son Facebook y WordPress generaron un mayor impacto con los familiares y los principales cuidadores de la tercera edad al momento de implementar las distintas ayudas brindadas para lograr satisfactoriamente el uso adecuado y la enseñanza positiva del uso de las Tics en confinamiento, generando espacios comprometedores al momento de comunicarse con sus seres queridos que se encuentran distantes o así mismo el uso de tics al momento de como implementar y tener un espacio favorable como lo es el Teletrabajo, el adecuado de cuidado de nuestros adultos mayores siendo nosotros los principales cuidadores y familiares.

En contraste con lo anterior y situados en una sociedad de información que avanza, muchas veces hacemos o escuchamos comentarios errados, que una vez que los adultos mayores se han jubilado, ya cumplieron su ciclo de vida y deben ir a descansar tranquilos ya que perciben sus ingresos y la sociedad ya ni tiene ninguna responsabilidad con ellos, sin darnos cuenta que esta población tiene derechos que necesitan que sean atendidas continuamente, asimismo en la base piramidal de la población va en crecimiento a pasos agigantados y pronto demandará mayor atención. Tal como Sosa (2020) en su estudio concluye que “Las manifestaciones de la exclusión social se siguen dando a través de: redes familiares; redes de apoyo más amplias y organizaciones voluntarias que responden más a las circunstancias, antes que a la planificación del cambio social”.

Una vez encontrado esta relación en nuestro estudio, no hace más que confirmar que las TICs se convirtieron y son una necesidad para que la población vulnerable como



son los adultos mayores no caiga en los terrenos de la exclusión en su dimensión social, pues la débil implementación de los servicios del Estado relacionados con la capacitación en las TICs ahonda un poco más esta brecha existente de adultos mayores frente a la población más joven dentro de la sociedad de la información.

Respecto al **tercer objetivo específico**: Determinar la relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021. Se encontró relación en un **22.8%** el poco uso de las tecnologías por parte de los adultos mayores y su percepción de la exclusión subjetiva derivada en la ruptura de la comunicación religión y cultura. Hallazgos que se apoyan con Sandoval et, al. (2022) quienes encontraron una asociación entre el bienestar emocional y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sin embargo, un número importante de estudios empíricos identificaron la brecha digital como un obstáculo para que los adultos mayores pudieran usar las tecnologías como un medio para la interacción”. Coincidiendo con los resultados de Sánchez (2019) quien en su estudio encontró “la percepción sobre la información recibida de los pacientes diabéticos por el personal de salud en los tres establecimientos de salud, un 55,6% percibe como adecuada, además la percepción de utilidad de esta información encontrándose un 41.1% percibe como útil, además un 37,8% como muy útil y la mayoría absoluta muestra interés para recibir información sobre su enfermedad, el tema de mayor interés fue dieta y nutrición y la modalidad de preferencia fueron las charlas”.

Asimismo, los resultados de Silva (2021) demostraron que “un alto sentimiento de soledad y desamparo por la ausencia de cuidados y visitas, lo acentúa que la exclusión social tenga múltiples facetas que se relacionan con el sector institucional y las estructuras políticas, familiares y económicas. Además de la edad, el nivel educativo, discapacidad



física y mental que conllevan a una doble vulnerabilidad y por supuesto inciden en la exclusión social”, en concordancia con lo anterior, Gonzales et al. (2022) encontraron que “las actitudes hacia las TIC inciden en la calidad de vida de los adultos mayores del Centro Materno Infantil de Comas, y dichos usos de estarían condicionadas al compromiso que tienen respecto a la utilidad percibida, adaptación de los entornos, comprensibilidad, entre otros”. Es decir, en este grupo de la población, se identifican otras barreras significativas que dificultan el uso de la tecnología como la limitación visual, problemas de movilidad general, dificultades cognitivas y de memoria. Como vemos un factor determinante de esta dimensión de exclusión, en su mayoría es la por falta de comunicación existente, sabiendo hoy que las TIC, son herramientas que son muy útiles para permanecer comunicados, porque no facilitarle a esta población vulnerable, no solo a ellos sino también proponer capacitaciones diseñadas tomando en cuenta su realidad, y así insertarlos nuevamente a la sociedad de la información.

Sin embargo, para poder diseñar acciones para dicha inclusión es necesario sensibilizar en la población objetivo de las bondades que las tecnologías pueden ofrecerles y acompañarle en ese proceso de adaptación considerando las distintas necesidades que presentan como por ejemplo lo más esencial su salud. Agregar además que el empleo de diversas aplicaciones y tecnologías de la información, en el ámbito de la salud es fundamental porque simplifica la mejora de la calidad de vida. Por ejemplo, facilita la promoción de hábitos saludables entre la población, optimiza la atención sanitaria y permite gestionar de manera más efectiva a los pacientes crónicos. Asimismo, la utilización de las TIC en el sector sanitario no solo optimiza los recursos disponibles en cada gestión, por más simple que sea, sino que también maximiza el tiempo invertido. La inversión en tecnologías de la información en salud representa ahorros económicos a corto plazo que ya están dando resultados positivos. Y que mejor que aprovechar todas



las bondades de las tecnologías como estrategias de inclusión como refiere el autor líneas arriba.

En contraste con este resultado podemos indicar que al haber encontrado algunos adultos mayores de uno o de otro modo que no perciben que el uso de las TICs, les sea una necesidad vital, puesto que cada uno de ellos por la edad que tienen y por el largo camino que ya recorrieron sin la íntima cercanía con las TICs, han aprendido a continuar sin ellas o simplemente se crearon “sentimientos de inferioridad y una baja autoestima que perjudica sus relaciones”. García (2018).

Con relación a ello Miguel Ángel Forte, desde una visión crítica y algo pesimista acerca del papel que cumplen las TIC en las transformaciones sociales, citado por Lago & Horacio (2015) “califica la relación que establecemos con Facebook como una forma de “hedonismo de control”, en el que, presentados en un envoltorio atractivo, la mercancía somos nosotros mismos. La aceptación de este estado de cosas conduce a una sociedad altamente integrada y autorreferencial en la que se produce un reemplazo tecnológico del sistema cognitivo...” (p-487). En ese sentido el adulto mayor, al no haber crecido ni haberse desarrollado junto a las TIC, hasta ahora en su mayoría no tienen un smartphone o un ordenador con acceso a internet que les posibilite gozar de las virtudes de las tecnologías por ende al estar acostumbrados sin ellas y desconocer las ventajas que pueden encontrar en ellas, existe la posibilidad de ponerse en contra de las TICs, lo que puede traducirse en tecnofobia definido por Nava (2021) “como un sentimiento de aversión por la tecnología, además, no es propia de una generación u otra, sino que afecta por igual a todos los sectores de la sociedad”.

Este reciente enfoque sobre la postura hacia la sociedad de la información y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en general, tiende a ser aceptado



de manera natural y adoptado por las personas mayores, muchos de ellos al ver tanta dependencia de los jóvenes de hoy con las tecnologías, solo perciben aspectos negativos, sin dar oportunidad a las bondades de dichas tecnologías. Este fenómeno se convierte en uno de los obstáculos principales que dificultan el uso de dispositivos tecnológicos, como la falta de reconocimiento de sus ventajas y la creencia persistente de que la tecnología es peligrosa, costosa, complicada y difícil de manejar. Asimismo, las características de la tecnología existente, como el tamaño reducido de la letra, el lenguaje técnico, la falta de dispositivos diseñados para personas con discapacidades, y los altos costos tanto de los servicios como de los dispositivos, también representan obstáculos importantes.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En el siguiente apartado se procedió a comprobar las hipótesis planteadas para la presente investigación desde los específicos llegando a la general. Al tener datos con distribución no normal se procedió a realizar la prueba con Rho de Spearman, debido a que también es utilizada para variables en un nivel de medición ordinal. Por lo que se tomó en cuenta la baremación de Hernández y Mendoza (2018). Donde los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 donde: -1.00 indica una correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional y constante). 1.00 indica correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional y constante) (p-346).

Figura 2

Nivel de baremación para la interpretación de correlación de variables

Correlación	Valor
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.00 a +0.00
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99

Fuente: adaptado a partir de Hernández & Mendoza (2018)

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el aspecto técnico del uso de las tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Ho: No existe relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman.

Nivel de Significación: Se ha establecido un nivel de significación del 0,05.

Tabla 11

Correlación de spearman sobre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social

			Aspecto Técnico	Dimensión estructural
Rho de Spearman	Aspecto Técnico	Coefficiente de correlación	1,000	-,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Dimensión Estructural	Coefficiente de correlación	-,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el programa SPSS

En la tabla 11 se observó que de acuerdo a la prueba inferencial de Rho de Spearman del aspecto técnico en la dimensión estructural, donde sus resultados afirman la existencia de correlación entre ambas dimensiones sustentado en el p valor que fue del 0.00 siendo menor 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica planteada de la investigación, además de una correlación de -0.538 que se interpretó de acuerdo a la figura 2 como negativa media entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2021. De manera que, si el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación aumenta, disminuye la exclusión estructural.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el aspecto cultural del uso de las tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Ho: No existe relación entre el aspecto cultural del uso de las tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman.

Nivel de Significación: Se ha establecido un nivel de significación del 0,05.

Tabla 12

Correlación de spearman sobre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social

			Aspecto cultural	Dimensión Social
Rho de Spearman	Aspecto cultural	Coeficiente de correlación	1,000	-,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Dimensión Social	Coeficiente de correlación	-,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el programa SPSS

En la tabla 12 se muestra la contrastación de hipótesis a través Rho de Spearman sobre la relación del aspecto cultural en la dimensión social de la exclusión donde sus resultados afirman la existencia de correlación entre ambas



dimensiones sustentado en el p valor que fue del 0.00 siendo menor 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica planteada de la investigación, además de una correlación de -0.613 que se interpretó de acuerdo a la figura, concluyendo que existe relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021. De modo que, si el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación se incrementa, disminuye la exclusión de adultos mayores en su dimensión social.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2021.

Ho: No existe relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman.

Nivel de Significación: Se ha establecido un nivel de significación del 0,05.

Tabla 13

Correlación de spearman del aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social

			Aspecto organizacional	Dimensión Subjetiva
Rho de Spearman	Aspecto organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,385**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Dimensión Subjetiva	Coeficiente de correlación	-,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el programa SPSS

En la tabla 13, se contrasta la hipótesis de acuerdo a la prueba inferencial de Rho de Spearman de la dimensión aspecto organizacional en la dimensión subjetiva donde sus resultados afirman la existencia de correlación entre ambas dimensiones en vista de que el p valor fue del 0.00 siendo menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis planteada de la investigación, además de una correlación de -0.385 que se interpretó de acuerdo a la figura 2 como negativa débil entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021. De manera que, si el aspecto organizacional del uso de las tecnologías de información y comunicación incrementa, disminuye la exclusión subjetiva en la misma proporción.

4.3.4. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021

Ho: No existe relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman.

Nivel de Significación: Se ha establecido un nivel de significación del 0,05.

Tabla 14

Prueba de correlación de spearman sobre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social

		Uso de tecnologías de información y comunicación	Exclusión social	
Rho de Spearman	Uso de tecnologías de información y comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Exclusión social	Coeficiente de correlación	-,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos analizados en el programa SPSS



En cuanto a la contrastación de la hipótesis general del presente estudio, en la tabla 14 se aprecia que el valor de p es de 0.00 menor a 0.05 cumpliendo la regla de decisión, asimismo el coeficiente de correlación se presenta de manera negativa en un -0,542 por lo que según la figura 2 se traduce en una correlación media, razón por la que se aceptó la hipótesis general de esta investigación y se rechazó la hipótesis nula, llegando a la conclusión de que existe relación entre las tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2021, es decir a medida que el uso y la adaptación a las tecnologías por parte de los adultos mayores se incrementa la exclusión social de ellos disminuirá en la misma proporción.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: De manera general, se encontró relación del uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social mediante la correlación del Rho de Spearman obteniendo el valor de ($p < 0.05$), asimismo el coeficiente de correlación del Rho de Spearman se presenta de manera negativa en un $-0,542$ por lo se traduce en una correlación negativa media en los adultos mayores cesantes del Régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno 2021. Por ende, el acceso y uso de las TIC contribuyen de manera notable a disminuir la exclusión social, aunque aún hay otros factores relevantes que también influyen en esta cuestión.

SEGUNDA: Pudimos comprobar que existe relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021, puesto que según la prueba de correlación de Rho de Spearman presenta un (Rho: $-0,538$, $p < 0.05$) es decir el equipamiento informático, conocimientos básicos y búsqueda de actualización del uso de tecnologías contribuye de manera significativa a reducir la exclusión social en su dimensión estructural, pero no es el único factor y su impacto, aunque notable, es moderado.



TERCERA: Se corroboró que existe relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Puno – 2021, mediante la Rho de Spearman (Rho: -0,613, $p < 0.05$). es decir, la confiabilidad, seguridad y satisfacción con las tecnologías contribuye de manera significativa a reducir la exclusión social en su dimensión social, facilitando la participación en redes sociales y mejorando las relaciones interpersonales, aunque no es el único factor influyente y su impacto es moderado.

CUARTA: Por último, también se pudo concluir que existe relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación y la dimensión subjetiva de la exclusión de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021, a través del Rho de Spearman (Rho: -0,385, $p < 0.05$) Por tanto, la organización mediante diversos medios informáticos como el correo electrónico y las redes sociales de las tecnologías, tiene un impacto en la reducción de la percepción subjetiva de exclusión social, pero este impacto es limitado y hay otros factores que también influyen en cómo las personas perciben su nivel de inclusión o exclusión social.



VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, a través del área de Bienestar Social, desarrollar un plan de intervención social con la finalidad de disminuir las tres dimensiones de exclusión social: estructural, social y subjetiva; de tal manera que permita a los adultos mayores gozar de protagonismo dentro de la comunidad, sintiéndose así valorados y siendo referentes para las nuevas generaciones, a través de un trabajo articulado con los servicios existentes como el Centro del Adulto Mayor de EsSalud, Círculo del adulto Mayor (CIRAM) y el involucramiento de la familia, mediante la promoción y desarrollo de sesiones constantes de capacitación participativas sobre el uso de tecnologías de información y comunicación en los cesantes.
2. Se recomienda, al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, descentralizado Puno, Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, promocionar y ejecutar políticas que tiendan a disminuir la exclusión social reflejada en la falta de integración en la familia y comunidad asimismo las conductas inadecuadas frente a los adultos mayores, mediante programas de sensibilización digital a través de redes sociales, ya que la población más joven tiene mayor acceso y pasa mayor tiempo en ellas, con la participación de los miembros de la familia, en las diversas actividades que realicen, dando pase a las actividades intergeneracionales que involucren responsabilidades por parte de los familiares de los adultos mayores, así como realizar jornadas de integración con los demás asociados, para poder fortalecer los lazos amicales y generar un ambiente de bienestar.



3. Se recomienda al colegio de Trabajadores Sociales de Puno impulsar el trabajo gerontológico en bien de los adultos mayores que sufren por el desconocimiento del uso de las tecnologías y la exclusión social, esta intervención mediante propuestas claras desde trabajar en el campo de la prevención conociendo y detectando las causas de la exclusión a través de la atención directa, la planificación de programas y proyectos de inclusión social y digital hasta la promoción de políticas sociales orientadas a esta problemática. Asimismo, se recomienda a la Facultad de Trabajo Social a formar profesionales con conocimiento en TIC, gerontología, debido a que la población adulta mayor está en constante crecimiento demográfico que ya demanda especial atención mediante diferentes instituciones existentes.

4. Se recomienda a la Universidad Nacional del Altiplano Puno que impulse voluntariados e impulse a los estudiantes campañas de promoción de las bondades de las tecnologías para una mejor organización en la vida cotidiana de los adultos mayores, asimismo la alfabetización digital en bien de la inserción del adulto mayor al mundo tecnológico y digitalizado. También a través del área correspondiente pueda crear un programa orientado al personal jubilado donde el adulto mayor se sienta útil y valorado, capaz de compartir sus experiencias y estas ayuden a las demás generaciones y que mejor mediante el uso de canales virtuales.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, M., Chomali, E., & Suniaga, J. (2020). *Las oportunidades de la Digitalización en América Latina Frente al Covid - 19*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf
- Alvarez, K. (2017). *Exclusión social de los Adultos Mayores de la Beneficencia Pública de Huacho, Municipalidad Provincial de Huaura*. Universidad Nacional Jose Fasutino Sanchez Carrion.
- Amasifuén, V., Garay, P., & Quispe, E. (2019). *Competencias digitales en el adulto mayor: efectos de la regeneración cognitiva desde el uso de las Tic's, Lima, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Arbulu, C. (2023). Definición de método hipotético-deductivo. *Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco*, 1(1), 1.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33789.95200>
- Astudillo, M., Chevez, F., & Figueroa, J. (2021). Las Tics como Generadoras de Exclusion Social en las practicas Educativas universitarias. *Contextos educativos*, 27, 205-221. Retrieved 5 de julio de 2022.
- Astudillo, M., Chévez, F., & Oviedo, Y. (2019). La exclusión social y las tecnologías de la información y la comunicación: una visión estadística de su relación en la educación superior. *LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, XVIII(1), 177-193. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.29043/liminar.v18i1.721>



- Avellán Aragón, A. J., & Solís Delgado, C. X. (Octubre de 2013). *Tendencias Tecnológicas*. <https://es.slideshare.net/crisdx/dimension-cultural-y-afectiva-de-la-tecnologia>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. FONDO EDITORIAL Universidad Inca Garcilado de la Vega, nuevo tiempos nuevas ideas .
<https://doi.org/http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides, A., & Chipana, Y. (2021). Competencias digitales en adultos mayores y acceso a la justicia: una revisión sistemática. *Revista de Derecho*, 6(1), 182-194.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47712/rd.2021.v6i1.121>
- Borja, N., & Zarazua, M. (2022 de septiembre de 2022). *Personas en riesgo de exclusión social: nuevas estimaciones globales*. Global dev:
<https://globaldev.blog/es/personas-en-riesgo-de-exclusion-social-nuevas-estimaciones-globales/#:~:text=En%20general%2C%20encontramos%20que%20alrededor,est%C3%A1n%20en%20riesgo%20de%20exclusi%C3%B3n>.
- Cabrera del Valle, R., Salum, S., & Fuster, N. (2021). Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develando brechas, sentidos y afectos en Valparaíso. *Scielo*.
- Cabrera, C. P., Rubio, M. J., Fernández, J. Y., Alexandres, F. S., & Rúa, V. A. (2022). *Nuevas Tecnologías y exclusión social*.
<https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/CulturalRights/Cons>



ultationEnjoyBenefits/UNESCONUEVAS_TECNOLOGIASyExclusionsocial.pdf

Canahua, E. (2023). *Determinantes socioeconómicos de la exclusión financiera en los hogares rurales de la región de Puno – 2019*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.

castells, M. (2001). *La era de la información. Fin de milenio*. (Vol. 3). Madrid: Alianza.

CEDHNL. (1 de julio de 2024). *Efectos de la exclusión social en los derechos humanos de las personas mayores*. Comisión Estatal de Derechos Humanos Nuevo León: <https://www.cedhnl.org.mx/bs/secciones/publicaciones/cartillas/Cartilla-efectos-de-la-exclusion-PM.pdf>

CELSIA. (2022). *Dimensión Económica*. <https://www.celsia.com/es/quienes-somos/sostenibilidad/dimensiones/dimension-economica/>

CEPAL. (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Inclusión y derechos de las personas mayores*. Santiago: Naciones Unidas. Retrieved 5 de julio de 2024, from <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e345daf3-2e35-4569-a2f8-4e22db139a02/content>

Coca Fiorilo, J. (2023). *Cibercomunicación: la ruptura del paradigma. Modelo de comunicación humana digital*. *Orbis Tertius UPAL*, ISSN Ver. Impresa 2520-9981, 7(13), 35-61. <https://doi.org/https://doi.org/10.59748/ot.v7i13.126>

Day, J. (14 de junio de 2021). *Exclusión social: definición, impacto, ejemplos y oportunidades futuras*. Retrieved 5 de julio de 2024, from liberties: <https://www.liberties.eu/es/stories/exclusion-social/43579>



- De Haan, A., & Maxwell, S. (1998). Poverty and Social Exclusion in North and South. *Institute of Development Studies*, 1-9.
- Diaz, C. (2022). *Tecnología de la información y comunicación y desempeño laboral del adulto mayor en una Unidad Ejecutoria del Norte del Perú*. Universidad Cesar Vallejo.
- Fernandez, E. M., & Aranda, L. (2020). Análisis de la satisfacción personal en mayores con el uso y aprendizaje tecnológico en redes sociales. *International Journal of New Education*, 2605-1931(5), 1-14.
<https://doi.org/10.24310/IJNE3.1.2020.7470>
- García Carlos, F. E. (2018). *Exclusión social de los pobladores del distrito de Huarochirí*. Lima.
- García, J. (1998). Exclusión social y contracultura de la solidaridad. . *Prácticas, discursos y narraciones*.
- Gonzales, N., Pérez, R., & Gonzales, C. (2022). Influencia de las TIC en la calidad de vida relacionada a la salud (CVRS) en adultos mayores de un Centro de salud. *VIVE. Revista de Investigación en Salud* <https://revistavive.org>, 5(13), 110 - 123.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistavive.v5i13.135>
- Hernández, N., & Peña, J. (2013). *Innovación TIC*.
<http://es.slideshare.net/jpeacorea/dimension-tecnica>
- Hernández, P. M. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Universidad de Murcia .
<https://www.um.es/documents/1967679/1967852/Libro-Exclusion-social-desigualdad-08.pdf/b3392fe8-ca07-44d4-8833-2a2124a3b190>



- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVAS, CUALITATIVAS Y MIXTA*. Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Herrera, E. (2017). *Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores*. Lima.
- Herrera, E. (2017). *Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores*. Lima.
- Hutt, H. (2012). Las Redes Sociales: Una Nueva Herramienta de Difusión. *Reflexiones*, 121-128. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72923962008>
- INEI. (2024). *Situacion de la Poblacion adulta mayor*. inei.
- Informática, I. N. (2024). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (26 de agosto de 2021). *Situacion de la Poblacion Adulta Mayor*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.radionacional.com.pe/noticias/locales/inei-en-el-peru-hay-mas-de-cuatro-millones-de-adultos-mayores>
- Jimenez, M. (2008). Aproximacion teorica de la exclusion Social: Complejidad e imprecision del termino, Consecuencias para el ambito educativo. *Estudios Pedagogicos*, 173-186.
- LA RUECA, Asociación. (2010). *El uso de las Nuevas Tecnologias de la Informacion y la Comunicacion en Colectivos en Riesgo Social*. Madrid.



- Lago, S., & Horacio, N. (2015). *Desafíos y dilemas de la Universidad y la ciencia en América Latina y El Caribe*. Buenos Aires: teseo.
- Libro Verde sobre la Política Social Europea. (2022). *Concepto y dimensiones de la exclusión social*. https://docplayer.es/78893604-Concepto-y-dimensiones-de-la-exclusion-social.html#show_full_text
- Lopez, A. (29 de abril de 2021). *La Exclusión Social y Lingüística*. issuu: https://issuu.com/fernan0829/docs/exclusi_n_social_-_fernando
- MEF. (2 de enero de 2023). *Ministerio de Economía y Finanzas*. ¿Quiénes son los beneficiarios del Régimen de Pensiones del Decreto Ley N° 20530?: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_moofaq&language=es-ES&Itemid=102791&lang=es-ES&view=category&id=892
- MIDIS, C. T. (26 de marzo de 2012). Unos 4.78 millones de peruanos están en situación de exclusión. *Peru21*, pág. 1. <https://peru21.pe/economia/4-78-millones-peruanos-situacion-exclusion-21598-noticia/>
- Morales, F. (2017). *Dependencia en la vejez como Exclusion Social*. Montevideo: Universidad de la Republica Uruguay.
- Moreno, R., & Rosario, B. (2023). *La exclusión social y su incidencia en el desarrollo económico de los*. Universidad Cesar Vallejo.
- Mortis, S., Zavala, M., Zapata, A., & Moreno, A. (2022). Uso de Tecnologías y Autoeficacia en Adultos Mayores. *Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje*, 17(2), 125-130. <https://doi.org/10.1109/RITA.2022.3166870>



- Nava, V. (5 de mayo de 2021). *Tecnofobia, trastorno agudizado por la pandemia y el confinamiento*. Femexer.org: <https://www.femexer.org/38280/tecnofobia-trastorno-agudizado-por-la-pandemia-y-el-confinamiento/>
- Navarro, J. (21 de octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. Mc Graw Hill Economía: <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- OEI. (11 de noviembre de 2022). *LA OEI EN IBEROAMÉRICA* . Estudio revela que el 66% de las personas mayores no usa correo electrónico: <https://oei.int/oficinas/chile/noticias/el-66-de-las-personas-mayores-no-usa-correo-electronico>
- Organizacion Mundia de la Salud. (1 de octubre de 2022). *Organizacion Mundia de la Salud*. Envejecimiento y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Perez Zúñiga, R., Mercado Lozano, P., Martinez Garcia, M., Mena Hernández, P., & Ibarra, J. Á. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la Información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 847-870. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Peruano, D. E. (27 de julio de 2021). Decreto supremo que aprueba el reglamento de la ley 30490, Ley de la persona adulta mayor. *Normas legales*, págs. 41-70. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1976596-2>
- Pino, W. (2011). *Recursos tecnológicos en salud*. <http://es.slideshare.net/hansrutten/09-tecnologia-en-salud>



- Profurence. (Septiembre de 2012). *Dimensiones estructurales y contextuales*.
<https://profurence.wordpress.com/2012/09/06/dimensiones-estructurales-y-contextuales/>
- Quiroz, L., & gonzales, V. (2020). *Recursos TIC para la promocion de bienestar a adultos mayores* . UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA.
- Quispe, Y. L. (2019). *Uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la escuela profesional de ciencias contable de la Universidad Ncional del Altiplano de Puno en el periodo 2017*. UNAP.
- Quito, A., & Robles, J. (2019). *Prevalencia del uso de las TICS e-health en adultos mayores con enfermedades crónicas no transmisibles y factores asociados en la zona urbana de Cuenca, 2018*. Universidad de Cuenca.
- Reyes, R. (20 de abril de 2018). *Adulto mayor inteligente*. Adulto Mayor Significado:
<http://www.adultomayorinteligente.com/significado-de-adulto-mayor/>
- Rivoir, A., Morales, M., & Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores: Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Austral de Ciencias Sociales*.
- Rodriguez, M. (14 de enero de 2017). *Las TICS - Qué son, Tipos y Ejemplos*. Tu gimnasia cerebral: <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion#Caracter%C3%ADsticas+de+las+TICS>
- Ruiz Ramirez, L. (2023). *Evaluación de la exclusión social: Revisión sistemática de factores y su evaluacion*. Universidad de Malaga.



- Sanchez, H. (2019). *Tecnologías de información y comunicación de pacientes diabéticos en tres establecimientos de salud Arequipa* . Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Sayago, S., & Blat, J. (2010). Telling the story of older people e-mailing: An ethnographical study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 105-120.
- Segura, S. (2017). Tecnologías de la información y la comunicación en el aprendizaje musical: una contextualización . *Revista AV Notas*(2), 133-156.
<https://doi.org/Dialnet-TecnologiasDeLaInformacionYLaComunicacionEnElApre>
- Serralde, A. (10 de octubre de 2010). *sites.google/site/impactodelastecnologias1/-queson-las-tics/tipos-de-tics*. Retrieved 25 de diciembre de 2021, from Clasificación de las tecnologías de la información y comunicación:
<http://es.slideshare.net/AleksNet/clasificacin-de-las-tics>
- Silva, J. (2021). *Exclusión social del adulto mayor en las zonas rurales del cantón Pelileo*. Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Sosa, P. (2020). *“EXCLUSIÓN SOCIAL Y CAMBIO SOCIAL EN EL*. Huanuco.
- Subirats, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusion Social*. Bilbao: Rogar S.A.
- Ticona, J. (2019). *Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de puno, 2018 – 2019*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.



- Torres, Y. (22 de Marzo de 2017). *2 Dimensiones estructurales y contextuales*.
https://issuu.com/yeyitalizzettetorres/docs/lectura_2._dimensiones_estructurale#:~:text=Diversos%20autores%20coinciden%20en%20se%C3%B1alar,departamentos%20y%20amplitud%20de%20control.
- Tumi Q, J., & Tumi R, A. (2015). Pobreza, exclusión social y acceso a oportunidades vitales en la Región Puno. *Revista Investigaciones Altoandinas*, 17(3), 14.
- Uday, J. (2014). *Relación existente entre las dimensiones de los sistemas de información*.
<https://prezi.com/yurjk8bljrfa/relacion-existente-entre-las-dimensiones-de-los-sistemas-de/>
- Vega, O., & Quintero, S. (2019). Persona adulta mayor y tic: un ambiente propicio para consolidar. *Anales en Gerontología*.
- Ximena Sandoval, D. N., Needham, T., Ortega, M., & Concha, M. (2022). Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y bienestar emocional en adultos mayores. *Gaceta medica espirituana*.

ANEXOS

ANEXO 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Uso de tecnologías de información y comunicación	Aspecto Técnico	Equipamiento Informático	1,2,3
		Conocimientos básicos sobre TIC	4,5
		Búsqueda de actualización en TIC	6,7
	Aspecto Cultural	Confiabilidad en las TIC	8,9,10
		Seguridad de la Información	11,12
		Satisfacción con las TIC	13,14
	Aspecto Organizacional	Uso del Correo electrónico	15,16
		Organización, por medio informático	17,18,19
		Uso de redes sociales	20,21
Exclusión Social	Estructural	-Ingresos económicos -Utilización de los ingresos económicos Salud	1,2,3,4,5
	Social	-Falta de integración en la vida familiar -Mal comportamiento -Falta de integración en la comunidad	6,7,8,9,10
	Subjetiva	-Ruptura de la comunicación. -Estado físico -Estado mental -Religión -Cultural	11,12,13,14,15

ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué forma el uso de tecnologías de información y comunicación se relacionan con la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar la relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021</p>	<p>Uso de tecnologías de información y comunicación</p>	<p>Aspecto técnico</p> <p>Aspecto cultural</p> <p>Aspecto organizacional</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo: básico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p>
<p>Preguntas Específicas:</p> <p>¿En qué medida el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre el aspecto técnico del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión estructural de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>	<p>Exclusión social</p>	<p>Estructural</p>	<p>Método:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población, muestra y muestreo:</p> <p>Población: 250 adultos mayores cesantes del régimen 20530</p> <p>Muestra: 79 adultos mayores.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario: uso de Tecnologías de información y comunicación</p>
<p>¿En qué medida el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el aspecto cultural del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>	<p>Existe relación entre el aspecto cultural del uso de las tecnologías de información y comunicación en la dimensión social de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>		<p>Social</p> <p>Subjetiva</p>	<p>Cuestionario: exclusión social</p> <p>Procesamiento</p> <p>Software SPSS 27.</p>
<p>¿En qué medida el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación se relaciona con la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>	<p>Existe relación entre el aspecto organizacional del uso de tecnologías de información y comunicación en la dimensión subjetiva de la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021.</p>			

ANEXO 3. Instrumento sobre la variable 1

CUESTIONARIO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

El objetivo es medir cuanto usa y conoce de las tecnologías y cada número significa:

1. Nada	2. Poco	3. Algo	4. Bastante	5. Mucho
---------	---------	---------	-------------	----------

Le agradecemos de anticipado su colaboración y aporte con la presente Investigación.

	Aspecto Técnico del uso de las Tecnologías de información y comunicación	1	2	3	4	5
1	¿Pienso que es una necesidad básica tener computadora?					
2	¿Procuro tener una computadora cerca para usar?					
3	¿Considero de utilidad tener acceso a internet?					
4	¿Puedo hacer trabajos en la computadora?					
5	¿Comprendo cómo funciona la computadora?					
6	¿Me gusta saber más de computación?					
7	¿Estoy atento a nuevas actualizaciones sobre informática?					
Aspecto Cultural del uso de las Tecnologías de información y comunicación						
8	¿Siento confianza cuando hago trabajos en la computadora?					
9	¿La información que obtengo con la computadora es confiable?					
10	¿Me siento cómodo usando la computadora?					
11	¿Siento que está segura la información que guardo la computadora?					
12	¿Es seguro trabajar con la computadora?					
13	¿Me siento satisfecho con lo que conozco sobre computación?					
14	¿Con la computadora, resuelvo problemas satisfactoriamente?					
Aspecto Organizacional del uso Tecnologías de información y comunicación						
15	¿El correo electrónico es de utilidad?					
16	¿Estoy comunicado permanentemente gracias al correo electrónico?					
17	¿Pienso que el uso de computadora o celular me organiza la vida?					
18	¿Organizo mis tiempos con ayuda de la computadora o celular?					
19	¿Las redes sociales me permite estar en contacto con amigos y familiares?					
20	¿Las redes sociales me ayudan a obtener información?					
21	¿Las redes sociales ayudan a acercarse más a los servicios públicos?					

ANEXO 4. Instrumento sobre la variable 2

CUESTIONARIO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

INSTRUCCIÓN: Para el desarrollo de la presente encuesta marque con una "X" la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas. El objetivo del presente cuestionario es conocer la exclusión social.

Sexo: F () M () Edad:.....

1. Muy negativamente	2. Negativamente	3. Positivamente	4. Muy positivamente
----------------------	------------------	------------------	----------------------



DIMENSION: Estructural		1	2	3	4
1	¿De qué manera los ingresos influyen en los servicios médicos de calidad?				
2	¿De qué manera el comercio informal influye en la transmisión de enfermedades infectos contagiosas?				
3	¿De qué manera el tipo de viviendas influye en la buena salud?				
4	¿De qué manera el tipo de actividad económica influye en las Enfermedades profesionales?				
5	¿De qué manera las normas económicas influyen en la atención oportuna?				
DIMENSION: Social					
6	¿Los antecedentes policiales influyen al acceso a los puestos de trabajo?				
7	¿La drogadicción contribuye a la estabilidad laboral?				
8	¿El mal comportamiento influye en la confianza laboral?				
9	¿El lugar del domicilio influye en la selección del trabajador?				
10	¿La posición política influye en el nombramiento del trabajador?				
DIMENSION: Subjetiva					
11	¿De qué manera las emisoras y la comunidad facilita la comunicación oportuna y estar al día en noticias?				
12	¿De qué manera las costumbres influyen en la aceptación en los centros educativos?				
13	¿De qué manera la religión influye en el respeto a otros credos?				
14	¿De qué manera la vocación influye en selección de carreras universitarias?				
15	¿De qué manera el tipo de actividad influye en la calidad de servicio de salud?				



ANEXO 5. Ficha técnica del instrumento de la variable 1

Instrumento 1: Cuestionario de Uso de las TIC.

Autor: Elbia Herrera García (2016)

Año: 2016

Validado: Carlos Sotelo Estacio DBA. (2016)

Significación: El cuestionario de Uso de las TIC tiene 3 dimensiones que son las siguientes: Aspectos técnico, aspecto cultural, y aspecto organizacional, que evalúan cómo se comportan los adultos mayores frente a las TIC.

Extensión: El diccionario consta de 21 ítems. Administración: individual o colectiva
Ámbito de Aplicación: Litigantes adultos mayores de la Corte Superior de Justicia de Lima 2016.

Duración: el tiempo para desarrollar la escala es de aproximadamente 15 minutos

Puntuación: La escala de medición es de tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: (1) = Nada (2) = Poco (3) = Algo (4) = Bastante (5) = Mucho.

Interpretación:

- De 78 hasta 105 puntos = alto nivel de uso de las TIC
- De 49 hasta 77 puntos = moderado nivel de uso de las TIC
- De 21 hasta 48 puntos = bajo nivel de uso de las TIC



ANEXO 6. Ficha técnica del instrumento de la variable 2

Instrumentos 2: Cuestionario de Exclusión Social

- **Validación y aplicación:** Fiorella Estela García Carlos (2018)
- **Autor:** José Gonzalo Vigo Ambulodique(2014)
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable público en general
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Ítems del cuestionario:** el cuestionario cuenta con 15 ítems, distribuidos en 3 dimensiones.
- **Descripción de la prueba:** El presente cuestionario tiene el fin de conocer el nivel de exclusión social, a través de la evaluación de tres dimensiones.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación: (1) = negativamente (2) = muy negativamente (3) = Algo (4) = positivamente (5) = muy positivamente.

ANEXO 7. Validez y Confiabilidad de los instrumentos utilizados

La confiabilidad fue estudiada a través de la consistencia interna utilizando el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Se consideró que las como preguntas medían de forma óptima entre 0,7 y 0,9. La probabilidad de error se fijó en 5%.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	21

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en la tabla 2, respecto al análisis de fiabilidad y consistencia interna del instrumento, este presenta una excelente fiabilidad con un ($\alpha = .939$), la que la sitúa en la categoría de excelente.

Análisis de normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Variable: Uso de TIC	0,290	79	0,000
<i>Aspecto Técnico</i>	0,253	79	0,000
Equipamiento Informático	0,291	79	0,000
Conocimientos básicos sobre TIC	0,416	79	0,000
Búsqueda de actualización en TIC	0,365	79	0,000
<i>Aspecto Cultural</i>	0,218	79	0,000
Confiabilidad en las TIC	0,325	79	0,000
Seguridad de la Información	0,346	79	0,000
Satisfacción con las TIC	0,323	79	0,000
<i>Aspecto Organizacional</i>	0,262	79	0,000
Uso del Correo electrónico	0,376	79	0,000
Uso de redes sociales	0,373	79	0,000
Organización por medio informático	0,253	79	0,000
Variable: Exclusión Social	0,399	79	0,000
Estructural	0,378	79	0,000
Social	0,336	79	0,000
Subjetiva	0,451	79	0,000

Fuente: Elaboración propia

Los valores de la significación son menores que 0.05, por lo que los datos no siguen una distribución normal, por lo que este estadístico nos sugiere hacer uso de la estadística no paramétrica.



ANEXO 8. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula "TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA EXCLUSIÓN SOCIAL DE ADULTOS MAYORES CESANTES DEL RÉGIMEN 20530 DE LA DIRECCIÓN 4 REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO 2021". Y es elaborado por Olga Laura Flores. Este proyecto es dirigido por la D.Sc. Eladia Margoth de la Riva Valle, docente investigador de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

El propósito de la investigación es determinar la relación de las TICs con la exclusión social del adulto mayor cesantes del Régimen 20530. Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada en la computadora personal del investigador responsable, y en el repositorio de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Al concluir la investigación, si desea, podrá escribir al correo olauraf@est.unap.edu.pe para extenderle el artículo completo y recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a la defensa de la Tesis en la cual serán expuestos los resultados.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Anacleto Chura Vidal

Fecha: 20-07-2022

Correo electrónico: _____



Anacleto Chura Vidal
DNI 01283833
PRESIDENTE

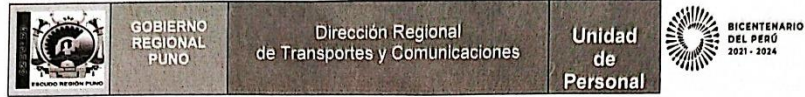
Firma del participante


76126581

Firma del investigador (o encargado de recoger información)



ANEXO 9. Constancia de la institución que autoriza la aplicación del instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 22 de julio del 2022

OFICIO N° 238 -2022-GR PUNO/GRI/DRTC.OA.up

Señorita:


OLGA LAURA FLORES

PRESENTE .-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para **AUTORIZAR**, el Trabajo de Investigación solicitado por su persona sobre "Tecnologías de la Información y Comunicación en la Exclusión Social en Adultos Mayores Cesantes del Régimen Ley 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno", cumpliendo esta Unidad con la respectiva notificación para su pronto desarrollo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mis consideraciones mas distinguidas

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL PUNO
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSP. Y COMUNIC.
Lic. Máximo R. Quispé Turpo
JEFE UNIDAD PERSONAL

Archivo

ANEXO 10. Aplicación del instrumento a la población





ANEXO 11. Autorización para el depósito de tesis o trabajo de investigación en el repositorio institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Olga Laura Flores
identificado con DNI 76126581 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Tecnologías de información y comunicación en la exclusión social de adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 20 de Agosto del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 12. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Olga Laura Flores
identificado con DNI 76126581 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
"Tecnologías de Información y comunicación en la exclusión social de
adultos mayores cesantes del régimen 20530 de la Dirección
Regional de Transportes y Comunicaciones Puno, 2021"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 20 de Agosto del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella