

# Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develamiento de brechas, sentidos y afectos en Valparaíso\*

Rodrigo Cabrera del Valle\*\*

*Profesor de la Escuela de Fonoaudiología*

Sara Salum Alvarado\*\*\*

*Profesora titular e investigadora de la Escuela de Derecho*

Nicolás Fuster Sánchez\*\*\*\*

*Profesor de la Escuela de Enfermería*

*Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile*

197

## Resumen

El propósito de este estudio mixto concurrente fue describir y comprender el uso de los significados atribuidos a las tecnologías de la información y la comunicación de las personas mayores de la comuna de Valparaíso, Chile. Se aplica un abordaje metodológico que contempla técnicas mixtas de recolección de datos. En la etapa cuantitativa se aplicó un instrumento a una muestra probabilística para medir el uso de estas tecnologías, evidenciando la alta relación entre su uso y nivel educacional, y para la etapa cualitativa, mediante grupos focales, se abordaron los significados y representaciones presentes. Los resultados concluyeron que las personas mayores valoran las relaciones personales directas sobre aquellas mediadas por tecnologías.

**Palabras clave:** comunidad, envejecer en el lugar, metodología mixta, personas mayores, tecnologías de la información y la comunicación, sentidos del uso.



## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Cabrera del Valle, Rodrigo, Sara Salum Alvarado, y Nicolás Fuster Sánchez. 2021. "Personas mayores y usos de tecnologías de la información: develando brechas, sentidos y afectos en Valparaíso". *Trabajo Social* 23(1): 197-224. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. DOI: <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87702>

**Recibido:** 27 de mayo del 2020. **Aceptado:** 15 de octubre del 2020.

\* El presente estudio se realizó mediante la adjudicación del fondo concursable de Investigación Interdisciplinaria en Envejecimiento y Vejez del PMI UVA 1401, Gerópolis: modelo de educación, salud y territorio, enfrentando la desigualdad en la tercera edad de la ciudad de Valparaíso, Chile.

\*\* [rodrigo.cabrera@uv.cl](mailto:rodrigo.cabrera@uv.cl) / <https://orcid.org/0000-0003-2966-0689>

\*\*\* [sara.salum@uv.cl](mailto:sara.salum@uv.cl) / <https://orcid.org/0000-0001-9464-4998>

\*\*\*\* [nicolas.fuster@uv.cl](mailto:nicolas.fuster@uv.cl) / <https://orcid.org/0000-0001-8483-0340>

## **Older People and Uses of Information Technology: Unveiling Gaps, Senses, and Affections in Valparaíso**

### **Abstract**

The purpose of this concurrent mixed study was to describe and understand the use of the meanings attributed to Information and Communication Technologies by the elderly in the Valparaíso district, Chile. We applied a methodological approach that contemplates mixed data collection techniques. In the quantitative stage, an instrument was applied to a probabilistic sample to measure the use of technologies, evidencing the high relationship between its use and educational level. For the qualitative stage, through focus groups, we addressed the meanings and representations present regarding the use of Information and Communication Technologies. The results concluded that older people value direct personal relationships over those mediated by technology.

**Keywords:** aging in place, community, information and communication technologies, mixed methodology, older people, senses of use.

## **Idosos e usos da tecnologia da informação: revelando lacunas, sentidos e afetos em Valparaíso**

### **Resumo**

O objetivo deste estudo misto concorrente foi descrever e compreender o uso dos significados atribuídos às tecnologias da informação e comunicação por idosos no distrito de Valparaíso, Chile. Uma abordagem metodológica, que contempla técnicas de coleta de dados mistos, é aplicada. Na etapa quantitativa, foi aplicado um instrumento a uma amostra probabilística para mensurar o uso das tecnologias, evidenciando a elevada relação entre seu uso e a escolaridade. Para a etapa qualitativa, por meio de grupos focais, foram abordados os significados e representações presentes. Os resultados concluíram que os idosos valorizam as relações pessoais diretas em detrimento das mediadas pela tecnologia.

**Palavras-chave:** comunidade, envelhecimento no local, idosos, metodologia mista, sentidos de uso, tecnologias da informação e comunicação.

## Introducción

El presente artículo entrega los resultados de una investigación que tiene como objetivo comprender y describir el uso y de los significados atribuidos a las tecnologías de la información y la comunicación —en adelante, TIC— de las personas mayores de la comuna de Valparaíso, Chile, considerando los elementos del concepto “envejecimiento en el lugar” (Black, Dobbs y Young 2015; Iecovich 2014), a saber: mantenerse activo, autónomo e independiente el mayor tiempo posible en su hogar rodeado de familia, amigos y vecinos que lo apoyen en esto. Al envejecer, la movilidad residencial va disminuyendo y se siente más apego y pertenencia a la comunidad, al entorno social y físico, lo que recalca el desafío de asegurar el acceso a servicios locales y a comunidades más amplias que permitan a las personas mayores seguir teniendo conexiones sociales, sentirse seguros y mantener el control de sus vidas a través de su independencia y autonomía. En esta dirección, se observará la relación que posee este grupo etario con el uso de TIC y su vinculación con el concepto mencionado.

El estudio se articula a través de dos tipos de metodologías para la producción de datos. Con relación a las técnicas cuantitativas se trabajó en la recolección de datos en la comuna de Valparaíso, Chile, con la encuesta “Acceso y usos de internet” (Subtel 2017), con el objetivo de conocer de manera específica y actualizada la conectividad, el uso y los tipos de TIC que utilizan las personas mayores. Dicho instrumento se aplicó a una muestra de 405 individuos.

Por otra parte, se buscaron, a través de estrategias cualitativas, 6 grupos focales y conocer cuáles son los significados y las representaciones que poseen las personas mayores respecto al uso de TIC. Para el análisis de los grupos señalados se utilizó la teoría fundamentada, basada en la búsqueda de regularidades que permitan encontrar categorías, propiedades y conexiones, con el fin de generar hipótesis teóricas respecto a los fenómenos estudiados.

Se espera que la información producida en el presente estudio sea un aporte en la definición de políticas de acción local para esta población en materia de TIC, siempre contextualizadas en el concepto de “envejecer en el lugar”; así mismo, esperamos que los hallazgos posibiliten espacios pertinentes y mejores para la integración social, colaborando así con la disminución de la “brecha digital” existente con este grupo etario. Se busca también generar literatura especializada para mejorar espacios de cultura, recreación y educación, valorando a las personas adultas mayores como sujetos activos y capaces de ser protagonistas de sus propios procesos, de su propia toma de

decisiones y de diversas formas de participación e incidencia en la sociedad, considerando sus derechos y deberes sociales, en cuanto ciudadanos activos de diferentes instancias y organizaciones sociales (Ferreira y Moya 2016).

Guiaron este estudio las preguntas relacionadas con la disponibilidad de diferentes TIC en personas adultas mayores de la comuna de Valparaíso, las formas de uso y prácticas de TIC, así como la relación que poseen estas formas con variables socioeducacionales y de sexo. Además, se estableció la relación entre procesos psicosociales y sentidos que sustentan el uso de las TIC en dicha población y cómo se vinculan estos con el concepto de envejecer en el lugar.

### **Acerca del concepto de envejecer en el lugar**

La noción de “envejecimiento en el lugar”, relativamente nueva en la gerontología, resulta fundamental para el trabajo realizado. En esta dirección, podemos identificar que el término “lugar” tiene varias dimensiones, aparte de su significado, referente al espacio físico:

- Dimensión social: respecto a las relaciones con personas y las formas en que estas se conectan en un espacio-tiempo.
- Dimensión emocional y psicológica: allí aparece el sentido de pertenencia y apego respecto a este espacio.
- Dimensión cultural: refiere a los valores, creencias y etnicidad de las personas mayores en este caso, y a los significados que se les dan a estos elementos

Por lo tanto, entendemos lugar no solo como un espacio físico como la vivienda y su entorno, sino también como una historia que conforma la identidad y que refleja la extensión de la individualización, lo que permite preservar la integridad del yo y promover un sentido para la persona (Gitlin 2003). El término, por tanto, quedaría definido, según Davey (2006), como seguir viviendo en la propia casa con cierto nivel de independencia (Pastalan 1990).

Se entiende este concepto, principalmente, como una estrategia que busca satisfacer las necesidades de la población de edad más avanzada, que compone gran parte de la población que recibe beneficios estatales y que requiere mayor atención en relación con otros grupos etarios, debido a la disminución de sus funciones biológicas, psicológicas y sociales. Esta estrategia tiene un enfoque ecológico para comprender al individuo, su entorno e impacto en este, y se sostiene como una teoría.

En la actualidad existe un envejecimiento acelerado de la población mundial que redundará en un elevado número de adultos mayores, por ello se pronostica que con el aumento de la esperanza de vida en 40 años este grupo crecerá más que cualquier otro. Esta característica de envejecer va también relacionada con un aumento de la morbilidad crónica y las discapacidades funcionales. Sin embargo, hoy en día las personas mayores son más saludables que hace unos años, por lo que se espera que su independencia se prolongue al igual que su esperanza de vida.

Conforme a esto, podemos destacar que la mayoría de las personas mayores quieren envejecer en el lugar, es decir, mantenerse activas, autónomas e independientes el mayor tiempo posible en su hogar, rodeadas de familia, amigos y vecinos que las apoyen en esto. Al envejecer, su movilidad residencial disminuye, sienten más apego y pertenencia a su comunidad, a su entorno social y físico, lo que recalca el desafío de asegurar el acceso a servicios locales y comunidades más amplias que les permitan seguir teniendo conexiones sociales, sentirse seguros y mantener el control de sus vidas a través de su independencia y autonomía. El movimiento a la vivienda residencial de alto nivel y, más tarde, a una instalación de cuidado a largo plazo es a menudo el resultado de deficiencias del hogar para satisfacer la disminución de habilidades de salud y autocuidado de estas personas, su soledad, las barreras de accesibilidad dentro del hogar y en los alrededores, la falta de disponibilidad de los servicios necesarios, una mala calidad de la atención, y el peligro o temor del crimen y la violencia en vecindarios inseguros (Iecovich 2014). Esto revela la importancia de potenciar el “envejecimiento en el lugar”, a través del cuidado comunitario, sistemas de apoyo formales e informales, que incluyen familia, amigos y vecinos.

Los objetivos de esta práctica refieren a dos sujetos. Por una parte, las personas mayores, quienes prefieren quedarse en su casa el mayor tiempo posible, ya que los hace tener el control sobre sus vidas, permitiendo el despliegue de su identidad y bienestar (Cutchin 2004). Por otra parte, están quienes se hacen responsables de estas políticas, el Estado y las instituciones involucradas. Tal y como referimos anteriormente, la atención institucional es mucho más costosa que la provisión de cuidado en la comunidad y en el mismo hogar del individuo mayor, lo que se traduce en un alto gasto público en hogares de ancianos gratuitos que deben satisfacer todas sus necesidades, con profesionales *ad-hoc*, insumos e inmuebles que les permitan a estas personas pasar su vida diaria en estas instituciones. Además, dichos hogares se encuentran actualmente copados, debido al aumento de este grupo etario

y a la falta de provisión de parte de sus familias de medios para cubrir las necesidades que adquieren a medida que envejecen, haciendo que las autoridades y profesionales busquen alternativas que permitan el beneficio y el control de la vejez en pro de su bienestar y salud.

A fin de que envejecer en el lugar sea posible, es necesario que el entorno inmediato, así como el cercano, esté libre de barreras que puedan obstaculizar el funcionamiento independiente (Iecovich 2014). Se debe fomentar el cuidado y la participación comunitaria, así como la ayuda brindada por parte de familiares y cercanos, junto con los servicios formales para procurar el bienestar de todo aquel que envejece.

Por otra parte, hablar de intergeneracionalidad implica, fundamentalmente, considerar que la dignidad y la independencia son ejes centrales para un envejecimiento placentero de las personas mayores. Es sabido que los cambios y factores que inciden en el envejecimiento son físicos, sociales y psicológicos, que tienen que ver con el deterioro de la salud y la incapacidad funcional ligada a la edad, lo que causa limitaciones que conducen a un aumento de dependencia. Sin embargo, con el avance de la edad, las redes sociales pueden dejar de estar disponibles debido a cargas de cuidado, distancia o muerte de familiares y amigos. En consecuencia, las interacciones dentro del contexto de la red social pueden a menudo ser tensas, lo que conduce al aislamiento y a la depresión. De esta forma, lo físico, lo psicológico y lo social se influyen mutuamente, y comienza a cobrar valor la idea de la integración entre personas de distintas procedencias.

A partir de estos problemas, se puede señalar que para lograr una mejor integración social desde una perspectiva transversal y transgeneracional es fundamental considerar los siguientes tópicos:

- Implicancia significativa: “marcar la diferencia” y “devolver” son tópicos que mejoran la dignidad y la independencia, según la comunidad de participantes de esta investigación. En el estudio, las personas mayores informaron que querían libertad de elección, personalmente en áreas de interés para participar; desean tener opciones y una voz, y destacan que, en actividades como el voluntariado, trabajar y enseñar proporcionan un sentido significativo y un propósito, así como también fomentan las conexiones y las relaciones que apoyan el envejecimiento activo, a la vez que beneficia a la comunidad en general. Además, ello otorga un sentido de realización personal por estas actividades, ya que son considerados y respetados por sus contribuciones. Su tiempo y talento tenían valor para los demás, debido a que se apreciaba su experiencia y sabiduría.

- **Envejecer en el lugar:** el envejecimiento en el lugar es fundamental para darles dignidad e independencia en esta etapa de la vida. Las personas mayores señalaron en el estudio que su dignidad se basa en la autosuficiencia: “ser autosuficiente y no convertirse en una carga para o dependiente de otros”. Pese a esto, muchos expresaron su preocupación de poder permanecer en casa, debido a la dependencia que generan en las demás personas por su deterioro físico o psicológico, además del aumento de la inseguridad tanto en el hogar como el barrio.
- **Respeto e inclusión:** según los participantes, el envejecimiento con dignidad se ve reforzado por un comportamiento respetuoso e inclusión social en toda la comunidad. Muchas veces se refieren testimonios sobre personas mayores juzgadas por su color de cabello, por aspectos físicos propios de la vejez o disminución de su movilidad. Se asegura que en una comunidad de personas de la misma edad se vive la comodidad y la independencia, porque hay mayor comprensión y disposición a ayudar cuando sea necesario, además de contar con quién socializar.
- **Comunicación e información:** el acceso a la información y a los recursos es vital para envejecer con dignidad e independencia. Mantenerse conectado con eventos y actividades permite obtener información oportuna y práctica para manejar la vida diaria. No obstante, las TIC evolucionan rápidamente y, aunque algunos consideran dicha obsolescencia útil, para otros resulta limitante, ya que se sienten abandonados por la tecnología.
- **Transporte y movilidad:** la idea de “continuar siendo móvil” representa la clave de la independencia. Se observó dentro de este ítem que los problemas de seguridad en el transporte y en la movilidad son de gran importancia para esta población. El “fuera de casa” se consideró como no apto para caminar seguro. La autosuficiencia es la clave para su dignidad e independencia, pues no se desea ser carga o depender de otros para obtener asistencia y satisfacer sus necesidades de transporte. En esta lógica, las personas mayores denotan preocupación por un futuro aislamiento social.
- **Salud y bienestar:** el envejecimiento con dignidad e independencia se ve estrechamente vinculado al bienestar físico y psicosocial. Las ideas de permanecer activo y mantenerse saludable son las formas predominantes para continuar viviendo independientemente. El deterioro de la salud y la movilidad afecta las capacidades de autocuidado, aumentando así su dependencia respecto de los demás y afectando fuertemente su dignidad. Las historias positivas compartidas por la comunidad en

general revelaron la provisión de apoyo tangible y emocional, que fueron altamente valorados y apreciados por personas mayores que se refieren a condiciones relacionadas con la salud.

## **Estudiar a personas mayores en perspectiva de TIC.**

204

### **El caso de la comuna de Valparaíso**

La ciudad de Valparaíso constituye un caso de estudio de especial interés en la temática de personas mayores, ya que posee los índices de envejecimiento más elevados de las tres áreas metropolitanas de Chile, junto con un exclusivo carácter urbano-cultural y patrimonial, unido a una configuración topográfica en escarpada pendiente, que alberga y segrega su heterogeneidad social (Fadda y Cortes 2009).

En este escenario, la región de Valparaíso presenta un gran envejecimiento de la población. Según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Casen 2015) cuenta con un 20,6 % de las personas mayores de todo Chile, por lo cual es la región que tiene el mayor porcentaje de personas mayores por región; específicamente, la comuna de Valparaíso posee un 17,9 % de esta población, un indicador que destaca por sobre la media de Chile, que es del 15,8 %, lo que equivale a 376.326 personas. En cuanto al índice de envejecimiento, este es de 107; la media de Chile es de un 86, de manera que la región ocupa el primer lugar a nivel nacional.

Finalmente, hay que señalar que la región de Valparaíso ocupa el cuarto lugar en número y proporción de personas mayores bajo la línea de la pobreza, con un 10 % dentro de este rango. Además, tres de cada cinco personas adultas mayores poseen algún tipo de discapacidad; junto con la región Metropolitana y la del Bio Bio son las que mayor cantidad de personas presentan esta condición (Senama 2017).

Ahora bien, en Chile el acceso, el uso y los usuarios de internet han aumentado en la población general, a la vez que el uso de las TIC se ha masificado en todo el país (Subtel 2017). De acuerdo con la misma fuente, un 92 % en la región de Valparaíso utiliza frecuentemente internet; en población de personas mayores un 70 % al menos una vez al día ha utilizado internet en los últimos 12 meses. Dentro de los usos asignados a este tramo etario, el 48,2 % utiliza internet para enviar o recibir correos electrónicos, el 36,9 % lo utiliza para interactuar por redes sociales y el 30,9 % lo utiliza para chatear por WhatsApp (Subtel 2017). Estas herramientas en la actualidad son un componente importante de su vida cotidiana, que se constituyen en un elemento de influencia en los estilos de vida y fundamentalmente



se establecen como una forma de relacionamiento y comunicación con los otros, al ocupar espacios de soportes y de herramienta de interacciones social (Cabrera 2017).

La reflexión académica e interdisciplinar que se ha desarrollado a este respecto resalta la necesidad de observación de sus tendencias de uso y, sobre todo, el impacto de ellas en la regulación de las relaciones interpersonales en general. En particular, esta materia se enfatiza como una dimensión de prioridad, la necesidad de avanzar en estudios que permitan conocer y comprender en profundidad el uso que realizan de estas tecnologías las personas mayores, cómo las utilizan y para qué, con qué frecuencia lo hacen y qué relación e importancia tienen en su vida cotidiana, cómo modifican su mundo cultural y relacional, así como, en particular, conocer cómo estas tecnologías mediatizan sus relaciones interpersonales con sus entornos y sobre todo cómo estas se modifican (Ferreira y Moya 2016).

205

Cobra así relevancia explorar sistemáticamente las actividades, opiniones y evaluaciones relacionadas con estas tecnologías, así como la vinculación que tendrían estos usos, la forma que adquieren y cómo se desarrollan relaciones con su entorno. De igual forma resulta relevante avanzar en el estudio de la variabilidad de estos usos con relación a dimensiones sociodemográficas, tales como edad, sexo y nivel socioeconómico, entre otras cosas, para observar qué sucede con la denominada “brecha digital”, que señala que el acceso a las tecnologías y a sus beneficios no es parejo y que hay diferencias significativas entre distintos grupos de la población (CEP 2010), y fundamentalmente para observar elementos vinculados con el concepto de envejecer en el lugar, si se considera que las tecnologías pueden ser un gran recurso para el envejecimiento en elementos tales como la comunicación, la participación, la salud, el bienestar, el aprendizaje y la seguridad.

Existen tecnologías al servicio de cuidadores de personas mayores que incorporan la posibilidad de entregar atención de manera más efectiva con aplicaciones específicas a través de nuevas tecnologías para teléfonos inteligentes y para sitios web, por lo que tener como trasfondo el concepto señalado pasa a ser primordial para la presente investigación.

En un aspecto cotidiano y tradicional, orientado por las opiniones en torno a la brecha digital y el sentido común sobre el grupo etario de personas mayores, se diría que la relación principal entre un computador y una persona envejecida es el desconocimiento de su uso o bien, que ya es muy tarde para aprender; se desconocen, por ende, las posibilidades que ofrecen estas herramientas para utilizar nuevos y viejos espacios de la sociedad. Esto

nos lleva a preguntarnos cuál es la relación entre personas mayores con las nuevas tecnologías, cuya evidencia demográfica y empírica indica su copresencia generalizada en la sociedad del futuro. Hay que reconocer que estamos inmersos en una cultura en la que las tecnologías digitales configuran de manera decisiva las formas dominantes de información; ello implica asumir que estamos incorporados a una lógica de emergencia y crecimiento de nuevas tecnologías electrónicas de la información y las comunicaciones. En este sentido, es posible nombrar la comunicación interactiva y multimedia, internet y la red, la videoconferencia, la realidad virtual, el diseño asistido por ordenador, la súper autopista de la información y las tecnologías de vigilancia electrónica y de creación de perfiles de los consumidores. Todas estas tecnologías electrónicas se perciben como un estímulo para el cambio radical y van a modificar la naturaleza y experiencia de las relaciones y comunicaciones interpersonales de un amplio abanico de actividades humanas (Balanta y Perdomo 2013).

La educación, la política, la medicina, el arte, el derecho, la música, el ocio, el gobierno y los negocios son solo algunos de los muchos aspectos de nuestras vidas que se han transformado totalmente. Por lo tanto, no es sorprendente que el desarrollo de las TIC, con el reconocimiento de que determinarán la vitalidad futura, sea clave para las industrias emergentes y para las políticas reguladoras de todo el mundo (Balanta y Perdomo 2013).

De acuerdo con esto, las agencias gubernamentales han deliberado sobre las medidas políticas y reguladoras apropiadas y, a su vez, los usuarios de la industria han identificado el contexto social en el que las tecnologías son realmente utilizadas como área vital para su comprensión. Este escenario, implicaría entonces, que, por su casi plena presencia en el mundo actual, además de ser sistemas materiales y simbólicos, las TIC están siendo integradas como agentes de cambio y configuran prácticas culturales que inciden en las interacciones sociales y en las comunicaciones; así mismo, afectan colectivos, instituciones y organizaciones, lo que repercute entonces en muchos contenidos, representaciones simbólicas, conjuntos de valores, significados, interpretaciones, relaciones de poder y sus legitimaciones.

En este contexto, las TIC deben ser analizadas, manejadas, estudiadas y utilizadas desde un punto de vista social, tratando de entender los tipos de relaciones que se establecen, los nuevos procesos sociales que genera, las transformaciones culturales que produce, las nuevas visiones de mundo que se construyen y las nuevas relaciones económicas que se conforman (Fernández 2013).

De acuerdo con Rueda (2008), este nuevo escenario pudiera constituir una línea de continuidad en el proyecto tecnocientífico hegemónico de Occidente, aunque muchos autores señalan que sería un giro epistemológico a la comprensión moderna y a sus modelos universales del saber científico, puesto que permite renovar de manera ontológica, epistemológica y metodológica la producción de conocimientos (Latour 1998; Haraway 1995; Sloterdijk 2000; Stiegler 1998).

Los alcances de la “revolución” de las TIC han suscitado cambios importantes en la configuración de lo social (Castells 2016), cuyos efectos se expresan desde innovaciones en las formas de aprendizaje hasta la comprensión de nueva geografía que organiza los territorios en función al conocimiento. Por tanto, resulta pertinente preguntarse acerca de cuál será en el futuro la naturaleza del “cemento social” que mantiene unidas a las sociedades (Woolgar 2010). Estas preguntas nos sugieren que el inicio y el impacto de las nuevas tecnologías electrónicas deben ser examinados atentamente. Si bien anteriormente se planteó que la irrupción de las TIC está reconstituyendo también los campos de acceso y producción del saber, ¿será efectivo que se producen cambios fundamentales en la manera en que la gente se comporta, se organiza e interactúa como consecuencia de las nuevas tecnologías?; además, ¿estas provocan cambios significativos en la naturaleza y experiencia de las relaciones interpersonales, en las comunicaciones, el control social, la participación, la inclusión y la exclusión, la cohesión social, la confianza y la identidad? (Rodríguez 2010). En definitiva, ¿las nuevas tecnologías están realmente cambiando algo?, ¿inciden en las personas mayores?, y ¿estas forman o formarán parte de esa cibercultura?

## Metodología

El presente estudio se fundamentó en un diseño mixto de triangulación concurrente (Diatrac) (Hernández y Mendoza 2018) con un abordaje que contempla técnicas mixtas de recolección de datos. El propósito de este diseño no es obtener dos resultados independientes, sino que se trata de una visión integral en la que los resultados se fusionan, se solapan y convergen para reforzar su validez (Bericat 1998; Blanco y Pirela 2016).

El diseño de este estudio fue no experimental transversal descriptivo. Este estudio es no experimental porque no se manipularon variables y se aplicaron las estrategias de recolección de información a las personas mayores en su contexto natural, buscando respuestas de su vida diaria. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único

(Hernández, Fernández y Baptista 2014). La información fue recolectada entre los meses de julio y noviembre del 2018.

Desde el punto de vista cuantitativo, la información se analiza a través de variables cuantitativas que proporcionaron información numérica obtenida a través de la aplicación de la encuesta elaborada por Ipsos para la Subtel (Subsecretaría de Comunicaciones) del Gobierno de Chile, denominada “Acceso y usos de internet” (Subtel 2017). Dicho instrumento se aplicó a una muestra de 405 personas, residentes en la comuna de Valparaíso y el tamaño se obtuvo a partir de la fórmula del muestreo aleatorio simple — considerado máxima varianza un error de 4,8 y un 95 % de confianza— de una población objeto de estudio total de 376.326 individuos obtenidos de la encuesta Casen del 2016. La selección de las unidades muestrales se realizó a través del municipio de Valparaíso, en específico con la Oficina del Adulto Mayor, perteneciente a la Dirección de Desarrollo Comunitaria de dicho municipio, quienes entregaron información acerca de las agrupaciones adscritas a ellos.

Desde la perspectiva cualitativa, se realizaron seis grupos focales, con la participación de 52 personas en total, los cuales se organizaron a través de la técnica de muestreo no probabilística, conocida como muestreo por conglomerados y la técnica de selección fue en cadena o “bola de nieve”, en la que los individuos seleccionados reclutan a nuevos participantes entre sus conocidos. Por su parte, el grupo focal es una técnica cualitativa de recolección de datos que utiliza un guion de entrevista grupal con un tema seleccionado por el investigador. Su principal objetivo es producir la expresión de sentimientos, creencias y experiencias de los participantes, recopilando múltiples perspectivas acerca de una temática en particular. Los grupos se organizaron en función de la disponibilidad voluntaria de las personas para movilizarse a los lugares de reunión donde se realizó el trabajo.

Para grabar a los grupos focales se utilizaron dos celulares y una grabadora portátil, y cada grabación tuvo una duración de 60 minutos aproximadamente. Al finalizar la aplicación del trabajo grupal, se procedió a realizar la transcripción de los audios, con la finalidad de poseer un material físico del cual extraer información. Finalmente, se procedió a analizar la información obtenida mediante un programa computacional de análisis cualitativo, llamado Atlas.ti, versión 7.0.

A su vez, las grabaciones de dichos grupos focales se analizaron teniendo como marco la teoría fundamentada. Su utilidad en este estudio se justifica

porque permitió dar rigurosidad en el procedimiento de análisis, basándose en la búsqueda de regularidades que permiten encontrar categorías, propiedades y conexiones, con el fin de generar hipótesis teóricas. Esto se logra a través del Método Comparativo Constante, el cual se utiliza para verificar las agrupaciones de categorías, deshaciendo y reconstruyendo la red de cualidades que surgen a partir del análisis (Cabrera 2017).

Respecto a las consideraciones éticas del estudio, este fue evaluado y aceptado por el Comité Ético-científico de la Facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso, Chile. Las personas participantes firmaron un consentimiento informado de las implicancias del presente estudio; tanto la persona participante como el equipo de investigación conservaron una copia del documento.

## Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados, según los objetivos propuestos.

### Resultados cuantitativos

**Tabla 1.** Uso del computador, según el sexo.

*Sexo: ¿Usted usa habitualmente un computador?*

|               |                   | No     | Sí     | Total |
|---------------|-------------------|--------|--------|-------|
| <b>Hombre</b> | Recuento          | 75     | 48     | 123   |
|               | % dentro de sexo  | 61 %   | 39 %   | 100 % |
|               | residuo corregido | 0,2    | -0,2   |       |
| <b>Mujer</b>  | Recuento          | 151    | 100    | 251   |
|               | % dentro de sexo  | 60,2 % | 39,8 % | 100 % |
|               | residuo corregido | -,2    | ,2     |       |
| <b>Total</b>  | Recuento          | 226    | 148    | 374   |
|               | % dentro de sexo  | 60,4 % | 39,6 % | 100 % |

Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 1, no existe una relación estadísticamente significativa entre sexo y uso del computador ( $p > 0,87$ ), elemento de mucho interés, porque se hubiera esperado que existiera una diferenciación por sexo, como regularmente sucede con la población general. Más allá de las personas jóvenes que habitualmente utilizan el computador, se podría esperar que los hombres lo utilizaran mayormente. Sin embargo, tal y como la Subtel (2017) afirma, no existen diferencias significativas.

**Tabla 2.** Teléfono celular de propiedad, según el sexo.

*Sexo: ¿Tiene usted teléfono celular propio?*

|               |                   | No     | Sí     | Total |
|---------------|-------------------|--------|--------|-------|
| <b>Hombre</b> | Recuento          | 14     | 115    | 129   |
|               | % dentro de sexo  | 10,9 % | 89,1 % | 100 % |
|               | residuo corregido | 3,3    | -3,3   |       |
| <b>Mujer</b>  | Recuento          | 8      | 268    | 276   |
|               | % dentro de sexo  | 2,9 %  | 97,1 % | 100 % |
|               | residuo corregido | -3,3   | 3,3    |       |
| <b>Total</b>  | Recuento          | 22     | 383    | 405   |
|               | % dentro de sexo  | 5,4%   | 94,6 % | 100 % |

Fuente: elaboración propia.

En la relación que se establece entre las variables sexo y teléfono celular propio, podemos encontrar en la tabla 2 que existe una relación estadísticamente significativa ( $\chi^2 (1, N = 405) = 10,82, p < 0,10$ ), es decir, que menos hombres poseen teléfono celular que las mujeres. Si bien el artefacto más utilizado por la población general es el teléfono celular (Subtel 2017), es interesante que la tenencia se dé más en mujeres que en hombres, lo que supera la diferencia que se daba históricamente entre sexos, en la que los hombres utilizaban más las TIC.

**Tabla 3.** Teléfono celular de propiedad, según el nivel de educación*Nivel educativo: ¿Tiene usted teléfono celular propio?*

|   |                             | No     | Sí     | Total |
|---|-----------------------------|--------|--------|-------|
| <b>1. Educación primaria o menos</b>      | Recuento                    | 16     | 89     | 105   |
|   | % dentro de nivel educativo | 15,2 % | 84,8 % | 100 % |
|   | residuo corregido           | 5,2    | -5,2   |       |
| <b>2. Educación secundaria incompleta</b> | Recuento                    | 6      | 135    | 141   |
|   | % dentro de nivel educativo | 4,3 %  | 95,7 % | 100 % |
|   | residuo corregido           | -,8    | ,8     |       |
| <b>3. Educación secundaria completa</b>   | Recuento                    | 0      | 88     | 88    |
|   | % dentro de nivel educativo | 0 %    | 100 %  | 100 % |
|   | residuo corregido           | -2,5   | 2,5    |       |
| <b>4. Educación superior</b>              | Recuento                    | 0      | 71     | 71    |
|   | % dentro de nivel educativo | 0 %    | 100 %  | 100 % |
|   | residuo corregido           | -2,2   | 2,2    |       |
| <b>Total</b>                              | Recuento                    | 22     | 383    | 405   |
|   | % dentro de nivel educativo | 5,4 %  | 94,6 % | 100 % |

211

Fuente: elaboración propia.

Como se expone en la tabla 3, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables nivel educativo y tenencia de teléfono celular ( $\chi^2(3, N = 405) = 29,16, p < 0,10$ ). A mayor nivel educacional, mayor posesión de equipamiento de teléfonos celulares. Considerando que es el aparato que más poseen las personas mayores, este dato, además, se condice con el análisis realizado por Barrantes y Ugarte (2019) que señala que a pesar de que existe una brecha digital con la población general, esta distancia puede ser mitigada según nivel educativo y socioeconómico, considerando que mientras más altas sean estas variables, es más probable que exista un interés y una utilización de recursos TIC.

**Tabla 4.** Computador de propiedad según nivel educativo*Nivel educativo: ¿Tiene usted computador (PC, Notebook) propio?*

|   |                             | No     | Sí     | Total |
|---|-----------------------------|--------|--------|-------|
| <b>1. Educación primaria o menos</b>      | Recuento                    | 58     | 47     | 105   |
|   | % dentro de nivel educativo | 55,2 % | 44,8 % | 100 % |
|   | residuo corregido           | 6      | -6     |       |
| <b>2. Educación secundaria incompleta</b> | Recuento                    | 52     | 89     | 141   |
|   | % dentro de nivel educativo | 36,9 % | 63,1 % | 100 % |
|   | residuo corregido           | 1,6    | -1,6   |       |
| <b>3. Educación secundaria completa</b>   | Recuento                    | 14     | 74     | 88    |
|   | % dentro de nivel educativo | 15,9 % | 84,1 % | 100 % |
|   | residuo corregido           | -3,6   | 3,6    |       |
| <b>4. Educación superior</b>              | Recuento                    | 5      | 66     | 71    |
|   | % dentro de nivel educativo | 7 %    | 93 %   | 100 % |
|   | residuo corregido           | -4,9   | 4,9    |       |
| <b>Total</b>                              | Recuento                    | 129    | 276    | 405   |
|   | % dentro de nivel educativo | 31,9 % | 68,1 % | 100 % |

Fuente: elaboración propia.

Según lo expuesto en la tabla 4, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables nivel educativo y tenencia de computador ( $\chi^2 (3, N = 405) = 58,53, p < 0,10$ ). A mayor nivel educacional, mayor posesión de equipamiento de computador. Tal y como se señaló en el análisis de la tabla 3, mientras más altas sean las variables educación y nivel socioeconómico, es más probable que exista un interés, posesión y utilización de recursos TIC.



**Tabla 5.** Uso del computador, según el sexo

*Sexo: ¿Usted usa habitualmente un computador?*

|               |                   | No     | Sí     | Total |
|---------------|-------------------|--------|--------|-------|
| <b>Hombre</b> | Recuento          | 81     | 48     | 129   |
|               | % dentro de sexo  | 62,8 % | 37,2 % | 100 % |
|               | residuo corregido | -0,2   | 0,2    |       |
| <b>Mujer</b>  | Recuento          | 176    | 100    | 276   |
|               | % dentro de sexo  | 63,8 % | 36,2 % | 100 % |
|               | residuo corregido | 0,2    | -0,2   |       |
| <b>Total</b>  | Recuento          | 257    | 148    | 405   |
|               | % dentro de sexo  | 63,5 % | 36,5 % | 100 % |

213

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 5, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables uso de computador y sexo ( $p > 0,84$ ) en las personas mayores. La variable sexo pasa a ser irrelevante desde este punto de vista, tal y como plantea Subtel (2017) y como se señala en la tabla 1.

### Resultados cualitativos

Como indica el proceso del análisis de contenido, siguiendo a la teoría fundamentada, en este momento la investigación articula la información obtenida en el marco teórico a través de los contenidos de la información organizada anteriormente. Se considera por terminada la realización de categorías cuando se encuentra la saturación teórica, es decir, cuando ya no queda más información por agregar o esta es fácilmente acomodable en otra. Se sitúan entonces las familias de códigos, sus relaciones y contexto con base en tres grandes categorías: 1) comprensión del avance de las tecnologías y TIC; 2) percepción de la persona mayor y el proceso de vejez, y 3) envejecer en el lugar y en comunidad.

A continuación, se analizan las tres categorías, cada una por separado para tener acceso a las relaciones que se tienen con los conceptos de uso, significados y sentidos de las TIC en la persona mayor y el envejecer en el lugar, la base de los objetivos de la presente investigación.

### **Comprensión del avance de las tecnologías**

Dentro de este código complejo, podemos encontrar:

#### **Exclusión subjetiva:**

214

Al hablar de las posibilidades que puede entregar el uso de TIC en las personas mayores, comienzan a aflorar una serie de emociones, pensamientos y valoraciones frente al fenómeno de las TIC. En primera instancia, se mencionan el miedo y la angustia, ligados a la profunda exigencia que conlleva la utilización de estas tecnologías.

Por una parte, la exigencia de no sentirse “analfabeta digital”, es decir, no ser reconocida como una persona que no logra manejarse en los códigos de las TIC, genera incluso sentimientos de vergüenza cada vez que se ve enfrentada a una situación relacionada con su uso. Sin embargo, la presión proviene las más de las veces por cuestiones relacionadas al cuidado y al control por parte de familiares o personas allegadas con relación a la persona mayor. Desde este punto de vista, la idea de regalar un teléfono móvil aparece como una imagen recurrente en los relatos de las personas, con la consecuente angustia que conlleva esto. Entre otras cosas, esa angustia está dada por la alta responsabilidad de portar un aparato tecnológico alto en su valor monetario, pero también por portar una tecnología que no logra llegar a entender ni utilizarla de manera óptima, muchas veces, sin cumplir con la expectativa de quien se lo regaló para los fines señalados anteriormente. Son frecuentes las preguntas relacionadas con el control de la salud y con el control de la ubicación, es decir, pedir referencias al lugar donde se encuentran estas personas.

[...] yo creo que todos, ninguno nos quedamos atrás con capacidades, todos tenemos capacidades, pero lo que pasa es que tenemos ese temor, chiquillas, ese temor que yo en lo personal tengo, porque yo soy lenta. Entonces digo yo, me cuesta entender las cosas y resulta que mañana va a haber otra cosa y ya voy a estar metida en esto y van a decir no [...]. (Mujer GFI)

Otro elemento que genera angustia se vincula con la idea de lo vertiginoso de los cambios tecnológicos y la imposibilidad de tener capacidades físicas y cognitivas para adaptarse a ellos.

[...] yo creo que las personas adultas de una u otra forma tenemos un poquito de temor de meternos a la tecnología, ¿sabes tú por qué?, precisamente porque yo tuve una conversación con mi hermano, él es ingeniero en computación, entonces le decía yo: “Pucha, yo tengo temor porque va

avanzando tan rápido, de aquí al próximo mes van a haber otras técnicas y ya mi cabeza no me está dando para ir adaptando tantas cosas”. (Mujer GFI)

Existe, además, una crítica y un disgusto a las nuevas formas de relacionarse mediante alguna plataforma TIC, y se observa una excesiva conectividad, tanto en cantidad de tiempo y cantidad de lugares, lo que atribuye una dependencia a este tipo de recurso y una alienación, considerando dentro de este término la despersonalización de la comunicación, la pérdida de la socialización y el aumento del distanciamiento social. Sin embargo, en los momentos que más resienten esta situación, vendría a suceder cuando se ven interrumpidas las actividades instaladas culturalmente en las relaciones con otras personas. A saber, prefieren las relaciones cara a cara, y la mayor de las veces no van a aceptar que las TIC interrumpan espacios de convivencia familiar. Esto último, querer conservar formas tradicionales de relación, puede generar conflictos intergeneracionales con hijos o nietos al tratar de imponer reglas y normas de convivencia dentro de sus hogares.

[...] yo, fíjate que estoy un poco disgustada con la tecnología, porque yo pienso que a medida que nosotros estamos comunicados externamente, con nuestros pares, con los que vivimos, hay mucha más incomunicación, porque se emplea muchísimo más tiempo en el WhatsApp, en el YouTube y en todas esas cosas. Llegan a la casa los hijos, por ejemplo, yo ya establecí un lugar donde por favor aquí quedan los celulares en silencio, las horas de almuerzo y de desayuno se respeta[n]. Un hijo mío me dijo: “Eres dictadora”. No, no es ser dictadora, es que la comunicación entre el ser humano y lo que tú estás diciendo, eso de mirarte, de tocarte, de abrazarte, es fundamental, y eso se está perdiendo, se está perdiendo a pasos agigantados, eso nada más... (Mujer GFI)

Sobre esto, además, son claros en plantear que las instancias de participación social en general son las tradicionales, de manera personal y directa.

Siguiendo con la idea de la exclusión de las TIC, otro elemento que aparece con bastante fuerza se relaciona con la brecha económica en relación con el acceso de la tecnología. Los ingresos y posibilidades económicas condicionan profundamente las posibilidades de estar dentro de la cultura digital. Las personas mayores sienten mucho temor también a contar con un equipo caro, sea comprado por ellos mismos o regalados, debido a que lo puedan romper o malograr por no saber su uso, que se les pierda o que se les rompa por alguna razón; este hecho implicaría un gasto adicional,

un costo que no se tiene contemplado y que desde ese punto de vista, tampoco es prioridad.

[...] el hombre por lo general está muy al tanto de lo que son los valores de las cosas, los equipos, ¿no cierto?, un computador de estos otros *notebook* que se usan ahora no vale \$100.000, puede costar hasta \$700.000 o más. Entonces, el temor de uno más que todo de meterse con una persona así a intrusear, como dicen, uno aprende intruseando el teléfono, uno, si se echa a perder el teléfono, son una cosa de menos dinero, de menos plata, pero echar a perder un computador en que después hay que llevarlo a un servicio técnico para que lo reparen... (Hombre GF1)

### **Integración subjetiva:**

Este concepto aparece toda vez que se logra encontrar un sentido con relación al uso de las TIC, y ese sentido va a estar relacionado con el descubrimiento de las ventajas que pudiera presentar la utilización de las múltiples herramientas que presentan las tecnologías y observar con agrado las posibilidades que ofrecen. Desde este punto de vista, toda vez que son capaces de lograr esa utilidad cargada de sentido, la convierten en un hábito, práctica que les lleva principalmente a ocupar la tecnología para encontrarse con seres queridos, por lo que se podría afirmar que el principal sentido para esforzarse y controlar los recursos TIC está basado en los usos vinculados a los afectos y al contacto interpersonal con las personas más cercanas, compartiendo emociones, sentimientos o recursos con carga afectiva como fotografías o recuerdos en general.

Nosotros somos tres hermanos, tengo otro de la familia con los tres hermanos, entonces también todo contacto y a diario, a veces. Yo sé para dónde va mi hermana, se sacó una foto que está en Punta Arenas y uno está teniendo conocimiento de la familia en general y de las amistades, es importante porque uno está conectado... (Hombre GF1)

### **(Auto)Percepción de la persona mayor y el proceso de vejez**

En términos generales, se puede plantear que las personas mayores se identifican con base en las necesidades que tienen en relación con su edad avanzada; existen necesidades de compartir en familia, de sentirse cómodo, de sociabilizar, de salir de sus casas y mantenerse ocupados. Para cumplir estas necesidades se hace necesario que las personas puedan vencer el miedo al uso de las TIC y que una vez aprendidas estas herramientas puedan ad-

quirir mayor autonomía y autovalencia. Pero, en ocasiones, este miedo es ignorado de parte de las personas que les parece cómodo no aprender el uso de TIC por su factor de edad, haciéndose resistentes al cambio y a la actualización de habilidades tecnológicas; esta resistencia es respaldada por el miedo generalizado que rodea a las TIC y por la falta de motivación de parte de las personas mayores para adquirir estos hábitos, tal y como se evidencia en la siguiente cita: “No sé, es que ya no me quiero hacer problema si ya estoy vieja, al borde de los ochenta y seguir aprendiendo no” (Mujer GF5).

Las personas se alejan de las tecnologías y lo hacen de forma voluntaria, aunque existe una presión de parte de la familia para que aprendan, pese a ello se mantienen reacios al cambio, establecen sus preferencias respecto al contacto cara a cara, a las normas de convivencia, a la sociabilización por trato directo sobre el digital:

El hecho de vernos frente a frente, conversar, unirnos, juntarnos, en cambio, con el WhatsApp, no sabes ni a veces ni con quién estás hablando. Entonces, me han molestado porque no uso, pero no uso, a mí me gusta estar con la gente, así como estamos ahora, conociendo... (Mujer GF3)

Quienes se atreven a aprender el uso de las tecnologías se ven agobiados por la dificultad de aprendizaje que esto implica, ya que, debido al desgaste por la edad que tienen, empiezan a percibir la pérdida de sus habilidades cognitivas, comienzan a tener una memoria más frágil y un aprendizaje lento de las cosas, ya que requieren un reforzamiento constante de lo que aprenden y de sus habilidades conectivas en sí; para facilitar este desafío que se impone frente a la exigencia del uso de TIC que propone la sociedad en general, las personas mayores buscan ayuda en terceros, que en su mayoría suelen ser sus mismos familiares, pero como requieren un tiempo mayor y paciencia para aprender, sienten que su requerimiento molesta a los demás cuando ya piden la repetición de una determinada tarea, por lo que reciben malos tratos de parte de quienes les intentan enseñar y aparecen una serie de sensaciones negativas:

Sí, de a poquito, pero de repente se me olvida, me dice mi nieta: “Tenís que apretar aquí para mandar fotos”, supongamos, una cosa así. Ayer no más le pregunté antes de venirme para acá, entonces, le dije: “Oye quiero mandar esto”. “Aquí po lela, si ya te he enseñado, ¿cómo no vas a aprender?”. Y a las finales, para no tener problema, ni le pregunto a veces, no le pregunto, porque me dice que ya me ha enseñado, que cómo voy a ser tan dura, y a mí me duele... (Mujer GF3)

Bajo estas instancias nacen las necesidades de comprensión y empatía que requiere la persona mayor, pues se sienten avergonzados, desconfiados, inseguros y excluidos por su desconocimiento de uso de las TIC, lo que provoca un sentimiento de incapacidad de aprender estas herramientas y que les hace pensar que se ven imposibilitados o inútiles respecto a esto; lo anterior repercute en su salud mental, ya que se fomenta el sentimiento de soledad y de exclusión social cuando sus solicitudes son ignoradas o contestadas de mala manera, tal y como se evidencia a continuación: “Yo creo que el sistema va muy rápido, y ya nosotros quedamos atrás. Porque por más que queramos saber algo no podemos. Antes mis hijos pasaban en la casa, ahora no me toman ni en cuenta” (Hombre GF3).

A pesar de esto existen personas que se apropian de las TIC por sí solas y se atreven por curiosidad a cambiar la perspectiva que tienen sobre el uso de estas tecnologías, una vez aprendido esto sienten una sensación de independencia de los demás y experimentan una mayor seguridad de sí mismos.

Yo no quería de un principio usar mucho el celular, hasta que no sé qué me dio y me compré uno, entonces aprendí a usar, llamadas, me meto a YouTube, en la noche relajada me pongo en el celular, a Facebook. Lo utilizo bastante... (Mujer GF2)

Quienes también se atreven a usar las TIC encuentran beneficios que pueden palear sus vulnerabilidades o dificultades propias de su edad, permitiéndole ampliar sus posibilidades de uso, aprender cosas, sociabilizar, comunicarse, entretenerse y una infinidad de acciones que se pueden realizar con el conocimiento de un uso adecuado de las tecnologías, fomentando su autonomía y autovalencia:

Les voy a decir algo personal, yo tengo un 20 % de visión en el ojo izquierdo; en este, nada. Pero a mí lo que significa el celular en este momento, me significa para que, yo [que] no puedo ver, por ejemplo, yo le veo esto y yo veo rayas, y si me pongo estos lentes igual, tengo que tener una lupa para leer; leería igual o menos que un niño chico que está aprendiendo a leer, porque son focos. A mí me gusta mucho la lectura, pero el celular me dio la opción a leer, yo no leo, pero escucho; por lo tanto, mis nietas cuando vienen me bajan ene cantidad de libros y yo todos los voy escuchando. Por lo tanto, en ese sentido para mí ha sido beneficioso. Es algo así como para que ustedes lo tengan claro. Autónoma en ese sentido... (Mujer GF1)

***Envejecer en el lugar y en comunidad***

Frente a este concepto, se identifica a la comunidad con base en un sentido de pertenencia, a un lugar con necesidades comunes y problemáticas colectivas, en las cuales las personas se adhieren a un grupo comunitario para mejorar las condiciones de vida y solucionar sus problemáticas para alcanzar un mayor bienestar colectivo. En relación con las personas mayores, se puede establecer que este grupo etario tiene una mayor participación y organización que otros, ya que se identifican como clubes, en los cuales se organizan de acuerdo con su territorio y disponen de su tiempo, comprometiéndose con la comunidad. En torno a esto las TIC pueden ser herramientas de mucha ayuda, ya que les permite una comunicación a distancia y abre las posibilidades de organizar a las personas para actividades varias.

219

Yo creo que en general el adulto mayor tiene como una necesidad mayor, todavía sobre todo nosotros que vivimos en un lugar apartado de lo que es el centro de Valparaíso, estamos retirados y es una manera de nosotros tener contacto más rápido y más directo en general con todo lo que es noticias, lo que ocurre dentro de la zona, lo que ocurre dentro de Valparaíso, a través de las diferentes cosas, ya sea WhatsApp o Facebook o YouTube o cosas de ese tipo, que uno puede tener más contacto a través del teléfono y eso también lo lleva la persona que vive apartada, más lejos, que sé yo, como decir “mi gente” por decir algo, porque es una manera de sentirse que está participando por el solo hecho de estar al tanto de todo lo que pasa... (Hombre GFI)

Este sentido de comunidad tiene como valor la solidaridad entre pares, pues las personas mayores pertenecientes a la comunidad se interesan por problemáticas ajenas e intentan brindar su ayuda, se fomenta el aprendizaje entre pares, se busca información a través de las TIC para ayudarlos, se sienten cómodos entre ellos y se retroalimentan cuando comparan su conocimiento respecto a un tema en específico.

[...] de repente amigos que uno tiene dentro de aquí mismo en el sector, nosotros tenemos amigos que ya de tiempo que están enfermos, que no pueden venir, porque han tenido alguna enfermedad grave, que sé yo, entonces uno siempre está en contacto con ellos y al tanto de saber qué pasa, por qué no viene... (Mujer GFI)

El uso de las TIC en relación con los grupos comunitarios es valorado por parte de los mayores, ya que a través de su uso, por ejemplo, los grupos de

WhatsApp comunitarios son utilizados como herramienta de seguridad y comunicación entre vecinos en caso de robo o emergencias, logrando que fluya la organización y la comunidad en general se sienta más protegida y segura.

Sí, es un aparato muy bueno, pero igual que el teléfono, por ejemplo, en el barrio de nosotros entraron a robar, y tenemos un sistema con todos los vecinos de emergencia, conversamos con la municipalidad, nos conseguimos una especie de chicharrita, todos estábamos de acuerdo, y se comunican todas las señoras, por el WhatsApp. El otro día se robaron la radio de un auto y todos sabían antes que llegaran los carabineros, había un auto sospechoso que no era del barrio, llegó hasta una señora que tenía un video del auto con el modelo, la patente y se la paso a carabineros o investigaciones, ve que esas herramientas sirven, por eso es bueno que la gente sepa todas esas cuestiones... (Hombre GF4)

Se les encuentra a las TIC buenas utilidades en su uso comunitario; son herramientas de organización entre personas y se podrían aprovechar aún más si existiera una alfabetización digital de los aparatos tecnológicos para las personas mayores.

## Conclusiones

La presente investigación buscó comprender y describir el uso y los significados atribuidos a las TIC de las personas mayores de la comuna de Valparaíso, Chile, considerando los elementos del concepto “envejecimiento en el lugar”. El concepto de envejecer en el lugar engloba una cierta cantidad de factores necesarios para que la persona mayor mantenga una vejez cómoda en su lugar de residencia. Se encontró que esta población identifica a las TIC como una herramienta positiva para envejecer bien y en el lugar, y que producen sentimientos de seguridad dentro de su comunidad, favorecen el intercambio de información instantánea entre vecinos, permiten mantener un ambiente amigable dentro de su lugar de residencia y aumentan la comunicación entre ellos, creando o estrechando lazos de amistad y compañerismo, generando y profundizando un mayor sentimiento de comunidad.

Un conjunto de necesidades que las personas mayores perciben como importantes de satisfacer son la independencia, participación y organización. Queda en evidencia en los resultados expuestos, 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.

Las personas mayores sienten que las TIC facilitan la comunicación con seres queridos que se encuentran en otro lugar del país o fuera de él, pero esencialmente para mantenerse comunicados con la familia. Resultan muy útiles en caso de que su usuario posea algún tipo de dificultad de movilidad, ya que estas facilitan la realización de gestiones y trámites que antes solo se podía hacer dirigiéndose físicamente al lugar.

221

Además, dentro de los sentidos de los usos de las TIC aparece que las relaciones intergeneracionales observables dentro de un mismo hogar se corresponden con un mejor dominio de estas tecnologías. Dentro de los principales agentes de capacitación sobre uso de estas, encontramos a hijos y nietos de las personas mayores, que aportan con el traspaso de competencias vinculadas al mundo de la tecnología. La innovación en materia de TIC ha permitido la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que abren la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias, posibilitando la realización de diferentes actividades no imaginables hasta hace poco tiempo. La posibilidad de comunicarse y el sentido de presencia que les otorga las TIC a quienes las usan para mantenerse conectados se valora por parte de las personas mayores, y una vez aprendidos los usos de las TIC cambia su perspectiva en torno a estas, y adoptan una posición más cercana y dispuesta a la innovación tecnológica; en cambio, cuando desconocen los usos, se muestran más distantes y reacios al cambio en la vida cotidiana que implica integrarse al mundo de las tecnologías y ser parte de una sociedad digital.

Como uno de los hallazgos, en cuanto a uso de tecnologías *versus* sexo, podemos concluir que, las mujeres están más familiarizadas con todo lo que implican las tecnologías (comunicación, ocio, salud, etc.). Este hecho puede ser explicado por el rol social otorgado a la mujer como cuidadora, dueña de casa, que realiza actividades del hogar y que al llegar a mayor busca actividades de entretenimiento sin salir de su hogar, dentro de lo cual, internet, computador y celular juegan un papel clave para ampliar su red de conocidos y aumentar el contacto con los ya existentes, presentándose así las TIC como una opción para tener tiempo de ocio, comunicación y así aumentar su sentimiento de pertenencia en el mundo digital. Sin embargo, también es importante señalar que la tenencia de equipamiento TIC tiene una alta relación con el nivel socioeducacional y con el nivel socioeconómico, variables que condicionan su utilización.

Desde este punto de vista, resulta fundamental conocer y avanzar con mayor especificidad sobre cuáles son las proyecciones que se pudieran tener al momento de incorporar a este grupo etario en relación con las TIC, recuperando, tal y como lo plantean Barrantes y Ugarte (2019), trayectorias de vida y capitales adquiridos, elementos que pudieran dar respuestas para considerar desde la elaboración y definición de políticas públicas hasta el desarrollo de softwares y *hardwares* específicos que favorezcan su calidad de vida e integración social entre las personas mayores de Valparaíso y de la sociedad en general.

## Referencias bibliográficas

- Bericat, Eduardo. 1998. “La legitimidad científica de la integración”. *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Haraway, Donna. 1995. *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Madrid: Cátedra/Universitat de València/Instituto de la Mujer.
- Hernández- Sampieri, Roberto, y Christian Paulina Mendoza. 2018. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Latour, Bruno. 1998. *Pandora’s hope. Essays on the reality of science studies*. Cambridge: MIT University Press.
- Pastalan, León. 1990. “Preface”. *Aging in place: the role of housing and social supports*, IX-XII. A. L. Pastalan (ed.) Nueva York: Haworth Papers.
- Sloterdijk, Peter. 2000. *Normas para el parque humano*. Madrid: Siruela.
- Stiegler, Bernard. 1998. *Technics and time. The fault of Epimetheus*. California: Stanford University Press.
- Woolgar, Steve. 2010. *¿Sociedad virtual? Tecnología, “cibérbole”, realidad*. Barcelona: Eureka Media.

## Referencias en línea

- Balanta, Daverli, y María de los Ángeles Perdomo. 2013. (Trabajo de grado para optar al título de profesional de las Ciencias del Deporte, Universidad del Valle) <https://es.slideshare.net/KatherineCardenas7/cb-0479141> (05 de mayo de 2020).
- Barrantes, Roxana, y Daniela Ugarte. 2019. “La apropiación de internet por adultos mayores: desafíos planteados por las economías informales en dos ciudades de América Latina”. *Research on Ageing and Social Policy* 7 (1). DOI: <http://dx.doi.org/10.17583/rasp.2019.3962> (3 de septiembre de 2020).

- Black, Kathy, Debra Dobbs, y Tiffany Young. 2015. "Aging in Community: Mobilizing a New Paradigm of Older Adults as a Core Social Resource". *Journal of Applied Gerontology*, 34(2): 219-243. <https://doi.org/10.1177/0733464812463984> (20 de mayo 2019).
- Blanco, Neligia, y Johann Pirela. 2016. "La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social". *Espacios Públicos*, 19(45). Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67646966005/html/index.html> (18 de mayo de 2020).
- Cabrera-del Valle, Rodrigo. 2017. "Influencia entre el uso de tecnologías de la información y el sentido de comunidad. El caso del barrio de la Barceloneta". (Tesis doctoral para optar por el título de Doctor en Psicología Social, Universitat de Barcelona) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=158520> (20 de abril de 2019).
- Casen. 2015. Encuesta Caracterización Socioeconómica 2015. [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados\\_Adulto\\_Mayores\\_casen\\_2017.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados_Adulto_Mayores_casen_2017.pdf) (14 de mayo de 2020).
- Castells, Manuel. 2016. "Modelos de desarrollo en la era de la información: globalización, tecnología y empresa red". *Cuadernos Ciecti* (2). <http://www.ciecti.org.ar/wp-content/uploads/2016/06/Cuadernos-Ciecti-N%C2%BA2-Manuel-Castells.pdf> (12 de mayo de 2020).
- Centro de Estudios Públicos. 2010. "Radiografía de la brecha digital en Chile: ¿se justifica la intervención del Estado?". *Centro de Estudios Públicos*. [https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160304/20160304095322/rev119\\_agostini.pdf](https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160304/20160304095322/rev119_agostini.pdf) (21 de mayo 2020).
- Cutchin, Malcolm P. 2004. "Using Deweyan philosophy to rename and reframe adaptation-to environment". *American Journal of Occupational Therapy* 58(3): 303-312. <https://ajot.aota.org/article.aspx?articleid=1868387> (22 de mayo de 2020).
- Davey, Judith. 2006. "Ageing in Place: The Views of Older Homeowners on Maintenance, Renovation and Adaptation". *Social Policy Journal of New Zealand*, (27): 128-141. <https://www.msdc.govt.nz/documents/about-msdc-and-ourwork/publications-resources/journals-and-agazines/social-policy-journal/spj27/27-pages128-141.pdf> (15 de mayo de 2020).
- Fadda, Guilietta, y Alejandra Cortés. 2009. "Hábitat y adulto mayor: el caso de Valparaíso". *Revista INVI*, 24(66). DOI: [10.4067/S0718-83582009000200003](https://doi.org/10.4067/S0718-83582009000200003) (22 de mayo de 2020).
- Fernández, Gustavo. 2013. *Minería urbana y la gestión de los recursos electrónicos*. 1.ª ed. Buenos Aires: Grupo I. <https://es.scribd.com/document/379454724/libro-raee-completo-pdf> (24 de mayo de 2020).
- Ferreira, Claudia, y Javiera Moya. 2016. "Impacto de la alfabetización digital en personas mayores dirigentes sociales de la comuna de independencia". (Tesis de grado en Asistente Social. Universidad de Humanismo Cristiano). <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/1878> (12 de marzo 2019).

- Gitlin, Laura. 2003. "Conducting research on home environments: Lessons learned and new directions". *The Gerontologist*, 43(5): 628-637. DOI: [10.1093/geront/43.5.628](https://doi.org/10.1093/geront/43.5.628). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14570959/> (03 de junio de 2020).
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. 2014. *Metodología de la Investigación*. 6.ª ed. México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>. (02 de mayo de 2020).
- Iecovich, Esther. 2014. Aging in place: From theory to practice. *Anthropological Notebooks* 20(1). [http://www.drustvo-antropologov.si/AN/PDF/2014\\_1/Anthropological\\_Notebooks\\_XX\\_1\\_Iecovich.pdf](http://www.drustvo-antropologov.si/AN/PDF/2014_1/Anthropological_Notebooks_XX_1_Iecovich.pdf) (27 de mayo 2020).
- Rodríguez-Giralt, Israel. 2010. "El activismo informacional y la política en red". *Revista Educación Social* (44): 15-27. <https://core.ac.uk/download/pdf/39108350.pdf> (15 de mayo de 2020).
- Rueda, Rocío. 2008. "Cibercultura, metáforas, prácticas sociales y colectivos en red". *Revista Nómadas* (28): 8-20 <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/iesco/nomadas/28/01-cibercultura.pdf> (22 de mayo de 2020).
- Senama–Servicio Nacional del Adulto Mayor. 2017. Quinta Encuesta Nacional Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile. [http://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA\\_libro\\_5ta\\_encuesta\\_BAJA\\_libro\\_final\\_JULIO.pdf](http://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_5ta_encuesta_BAJA_libro_final_JULIO.pdf) (08 de mayo de 2020).
- Subtel–Subsecretaría de Telecomunicaciones. 2017. *IX Encuesta de acceso y uso de internet*. [https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe\\_Final\\_IX\\_Encuesta\\_Acceso\\_y\\_Usos\\_Internet\\_2017.pdf](https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf) (10 de mayo de 2020).

