



Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Licenciatura en Comunicación Social

Sede: Trelew

Trabajo Final de Grado

**Los usos y apropiaciones del teléfono celular en personas de 65 años y  
más en la ciudad de Trelew**

Alumna: Melina Sofía Suárez

Director: Lic. Adrián Sandler

Año: 2023

## **Resumen**

El análisis del uso de teléfonos móviles por parte de las personas mayores ha sido objeto de investigación en las ciencias de la comunicación; sin embargo, existen escasos estudios realizados en la Patagonia argentina, en particular en Trelew, ciudad en la que se desarrolló esta investigación. La pregunta transversal de esta tesis ha sido cómo las personas mayores de 65 años que viven en Trelew usan y se apropian de los celulares con acceso a Internet.

Este estudio se hizo entre septiembre de 2022 y enero de 2023, basado en una metodología mixta de datos cualitativos y cuantitativos. Mediante entrevistas y encuestas se analizó cómo personas mayores en Trelew se relacionan con los teléfonos móviles y cómo esto influye en sus vidas cotidianas.

Particularmente, se indagó sobre los usos predominantes, los intereses, las valoraciones y las competencias digitales que presentan. Comprender cómo las personas mayores utilizan y se apropian de la tecnología puede ayudar a entender mejor cuáles son sus necesidades y detectar las oportunidades que estas tecnologías les brindan para mantener un envejecimiento activo.

Entre los principales hallazgos se destaca que el celular cumple un papel fundamental para la comunicación, la obtención de información y el entretenimiento de las personas mayores de Trelew, observando un mayor dominio por parte de las mujeres.

Aunque se identificaron diversos usos que les traen distintos beneficios, se evidencia que los mismos aún son básicos en relación con todas las potencialidades. Asimismo, se resalta la importancia del apoyo familiar para la adquisición de nuevas competencias digitales y se destaca que sus celulares evitan el sentimiento de aislamiento, aunque opinan que puede generar una desconexión con el entorno inmediato.

*Palabras clave:* personas mayores, celulares, competencias digitales, usos y apropiación de la tecnología

# Índice

1. Introducción .....	5
1.1 Presentación y justificación del tema .....	5
1.2 Objetivos de investigación.....	9
1.3 Antecedentes .....	11
2. Marco teórico .....	15
2.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) .....	15
2.2 Competencias digitales .....	17
2.3 Personas mayores .....	18
2.4 Telefonía móvil.....	19
2.5 Domesticación de la tecnología .....	21
2.6 Usos y apropiaciones de la tecnología .....	23
3. Marco metodológico.....	25
3.1 Personas entrevistadas .....	27
3.2 Cuestionario .....	31
4. Análisis de los resultados .....	34
4.1 Sobre los usos y apropiaciones del celular .....	34
4.2 Los hijos y nietos como fuente de ayuda para las personas mayores ...	42
4.3 Resistencias y dependencias .....	46
Resistencias relacionadas a capacidades físicas reducidas .....	52
4.4 Desarrollo de competencias digitales y envejecimiento activo .....	54
Seguridad y privacidad en línea .....	65
4.5 Valoraciones y opiniones sobre los dispositivos móviles .....	68
Valoraciones positivas .....	69
Valoraciones negativas .....	71
5. Conclusiones .....	73
6. Bibliografía .....	80
7. Anexos .....	84

## Índice de gráficos

<i>Gráfico 1 Población encuestada según género. ....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 2 Población encuestada ante la consulta: ¿a quién recurre cuando tiene alguna duda o no sabe cómo resolver algún inconveniente con el celular? .....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 3 Población encuestada por funciones utilizadas en el celular, según género.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 4 Población encuestada por relación con el celular, según género. ....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 5 Población encuestada por participación activa en redes sociales o comunidades digitales, según género.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 6 Población encuestada ante la afirmación: no me genera confianza usar el celular para cuestiones relacionadas con el dinero, trámites bancarios, compras o pagos. ....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 7 Población encuestada ante la afirmación: me da miedo dar información personal por Internet (direcciones, datos bancarios, tarjetas de crédito, etc.) .....</i>	<i>68</i>
<i>Gráfico 8 Población encuestada ante la afirmación: el celular me hace estar conectado con el mundo.....</i>	<i>69</i>

## **Agradecimientos**

Escribir esta tesis fue un desafío muy grande, que me enseñó mucho más de lo que podría haber imaginado al inicio de este proceso de investigación. Fue un reto, no solo en términos conceptuales y metodológicos, sino desde lo personal. Marca el cierre de un proceso de aprendizaje que disfruté mucho a lo largo de mi camino académico y del cual conservo hermosos recuerdos.

Más de un año después de iniciar esta investigación, y al llegar a esta meta que parecía tan difícil de alcanzar, no me queda más que agradecer. En primer lugar, a mi mamá y a mi papá, cuyo enorme esfuerzo me brindó la posibilidad de estudiar, acompañándome en todo momento. A mi abuela, quien inspiró el interés por este tema de investigación y a quien quiero profundamente. A Gonzalo, por creer en mí con tanta seguridad y alentarme con amor en los momentos de duda. A mi director, Adrián, por sus palabras de aliento y sus consejos durante este recorrido.

Quiero brindar mi agradecimiento a las personas mayores que me ofrecieron su tiempo y me abrieron las puertas de sus casas para compartir sus experiencias y colaborar con esta investigación.

Por último, estoy profundamente agradecida por la oportunidad de vivir en un país que nos permitió a mí y a mis hermanos acceder a la educación universitaria pública.

# 1. Introducción

## *1.1 Presentación y justificación del tema*

Los invitamos a pensar por un momento en cómo el teléfono celular, que seguramente tengan a su lado en este momento, forma parte de sus actividades cotidianas. En particular, les proponemos analizar cómo, para qué y en qué momento del día lo utilizan, qué dificultades se les presentan al momento de usarlo, cómo fue el proceso de aprendizaje, a quién recurren para despejar dudas, qué problemas resuelven, con qué información se enriquecen a través del dispositivo y cómo valoran en general su experiencia con los celulares.

Es muy probable que las respuestas varíen según la de edad y las posibilidades de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Sin embargo, podemos asumir que, para la mayoría de los lectores de esta tesis, los teléfonos celulares son una parte integral de su vida cotidiana. Estos dispositivos tienen un papel fundamental para la realización de distintas actividades como, por ejemplo, el trabajo, la comunicación, el entretenimiento, la realización de trámites y la búsqueda de información. En muchos casos, estas acciones se llevan a cabo de una manera automatizada o naturalizada debido a la familiaridad con los dispositivos.

Gran parte de la interacción social transcurre a través de algún dispositivo tecnológico, por lo que nos preguntamos cómo la población de personas mayores usa y se apropia de los teléfonos celulares con acceso a Internet, teniendo en cuenta que se trata de un grupo etario que suele ser socialmente percibido como pasivo. Además, es importante considerar que es una generación que experimentó la mayor parte de su vida sin la presencia de teléfonos celulares. En muchos casos, estas tecnologías se fueron incorporando gradualmente con el tiempo a sus rutinas diarias a medida que se volvieron más populares.

Según la Organización Mundial de la Salud, en el 2030 una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. En ese momento, ese grupo de población habrá subido de 1.000 millones en 2020 a 1.400 millones. En 2050, la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado.

En el caso de Argentina, la población de más de 60 años representa el 15,7% del total, siendo nuestro país uno de los más envejecidos de América Latina y el Caribe. “Se proyecta que esta proporción continúe incrementándose hasta alcanzar un 22% para 2050, lo cual equivale a unos 12,5 millones de personas, y al 34% para 2100, o sea, cerca de 20 millones de individuos” (Oliveri, 2020, pág. 8).

El 84% de la población de 60 a 74 años de Argentina utiliza bienes y servicios de las TIC (celular, computadora o Internet); mientras que, entre las personas mayores de 75 años, lo hace un 53% (Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina, 2021, pág. 30).

En esta misma línea, los resultados de la encuesta a personas mayores y el uso de la tecnología realizado por la Defensoría del Pueblo CABA (2020), arrojó que el 77,7% de las personas mayores de 65 años de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la utiliza para, entre otros beneficios, comunicarse con sus familiares y amigos; mientras que el 72,7% lo hace para buscar información de su interés.

En relación con estos datos, las investigaciones consultadas hacen foco, por ejemplo, en los usos y apropiaciones que este sector de la población hace de los dispositivos y las redes sociales en Maracaibo-Venezuela (Reverol, García Gavidia, Fernández, & Maestre, 2016); y otra de ellas, pero en la provincia de Buenos Aires, analiza las formas particulares de apropiación y las características del proceso de construcción de competencias tecnocomunicativas en adultos mayores de Los Polvorines (Pizarro & López, 2013).

Adicionalmente, otro estudio aborda la brecha digital y el espacio que ocupan las personas mayores en las políticas públicas provinciales respecto a las nuevas tecnologías en la ciudad de La Plata (Seghini, 2020).

Sin embargo, ha sido escasa la información hallada en el campo de la comunicación relacionada con los usos que los adultos mayores hacen de las TIC en la provincia del Chubut, y en particular, en la ciudad de Trelew.

En enero del 2023, el INDEC presentó los resultados provisionales del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022. Allí se indica que Chubut cuenta con 603.120 habitantes, lo que representa el 1,31% de la población argentina. El Departamento Rawson, al que pertenece Trelew, es el segundo más poblado de la provincia, con 148.019 personas.

Al momento de finalizar esta tesis, los datos poblacionales por ciudad aún no han sido publicados, por lo que nos basaremos en el Censo 2010 como referencia. Según la investigación de Ñancuñil y Hernández (2019) en relación con la distribución de los valores poblacionales de personas mayores de 65 años, Chubut presenta un porcentaje del 7,42%, el cual se encuentra muy por debajo del valor nacional del 10,23%.

De las 97.915 personas que viven en Trelew, según indicó el Censo de 2010, 8.068 son mayores de 65 años (8%), de las cuales 6.617 utilizan teléfonos celulares, lo que representa un 82% de esta población etaria. Además, 2.815 utilizan computadoras, es decir que solo el 42,5% de las personas mayores de la ciudad acceden a estas TIC. A su vez, se observa que el celular es considerablemente el dispositivo tecnológico más utilizado para acceder a Internet, ya que supera casi por el doble de las personas que utilizan computadoras.

Es desconocido cuáles son los usos y las demandas por parte de las personas mayores de los celulares inteligentes con acceso a Internet en Trelew. Conocer de qué manera se apropian de estas tecnologías puede ayudar a identificar qué políticas públicas se pueden direccionar a esta población. Los análisis sugieren que, en algunos casos, existe una demanda de capacitación en el uso de estas tecnologías, que son de gran importancia para el funcionamiento de la vida cotidiana urbana y el desarrollo de actividades personales y laborales.

En Argentina, actualmente no existe una ley específica de inclusión digital o alfabetización digital dirigida de manera exclusiva a los adultos mayores. Sin embargo, el Estado implementa programas y acciones para promover la inclusión digital y la disminución de la brecha digital, como se puede observar en los programas denominados Inclusión Digital para Adultos Mayores y País Digital, los cuales pretenden que cada vez más personas adquieran competencias digitales.

A propósito, es necesario considerar que parte de las funciones del Estado son garantizar el acceso de todos los habitantes de nuestro país a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, según lo establece la ley Argentina Digital N° 27.078. Allí se hace referencia a la obligación de asegurar el derecho humano a las comunicaciones y a las telecomunicaciones, reconociendo a las TIC como un factor preponderante en la independencia tecnológica y productiva de la Nación.

Si el Estado no brinda oportunidades para adquirir esas competencias a esta población, aumentará la brecha de alfabetización digital. En Trelew son escasas las ofertas de inclusión digital gratuitas para personas mayores. Durante el año 2023, en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco se llevan a cabo los talleres UPAMI, dirigidos a afiliados de la obra social PAMI de forma gratuita. Sin embargo, al revisar el programa de actividades, se observa que las ofertas propuestas para Trelew no incluyen ninguna relacionada con las TIC. En cambio, en la ciudad de Comodoro Rivadavia se imparte un taller de introducción a la informática, mientras que en Esquel y Trevelin se ofrece el curso de computación y nuevas tecnologías.

A propósito del trabajo para esta tesis, durante el último cuatrimestre del año 2022 se buscó información y se visitaron algunos de los centros de jubilados que funcionan en la ciudad, pero no se encontraron talleres o espacios de capacitación digital.

Entender cómo las personas mayores utilizan las tecnologías digitales, en particular los teléfonos celulares, permite comprender las necesidades, intereses y oportunidades que estas tecnologías les brindan para resolver problemas cotidianos. Esta información es relevante para diseñar programas de capacitación que se ajusten a las prácticas y perspectivas de las personas mayores. En este contexto, es importante investigar las condiciones actuales de la inclusión digital en la población mayor y comprender sus necesidades e intereses.

A partir de ello, esta tesis se propone indagar, desde las experiencias de personas mayores que viven en la ciudad de Trelew y utilizan celulares con acceso a Internet, cuáles son sus principales necesidades, intereses, demandas, las formas de apropiación de estas tecnologías y los usos que le dan.

La tesis se estructura en cinco partes. En la primera, es decir la introducción, se presentan los objetivos de este trabajo y los antecedentes para conocer lo que otros autores han dicho acerca del problema de investigación abordado.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se exponen los principales aportes teóricos sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación, las competencias digitales, el concepto de persona mayor, la telefonía móvil, la teoría de la domesticación de la tecnología, y los usos y apropiaciones de la tecnología.

A continuación, en el marco metodológico, se desarrollan las variables consideradas para la selección de las muestras en las entrevistas y encuestas. Además, se presenta a los entrevistados a través de un cuadro con sus principales características y se expone el cuestionario utilizado en las encuestas.

El cuarto capítulo se centra en el análisis de los resultados obtenidos. Se examinan detalladamente los datos recopilados y se organizan en secciones temáticas, correspondientes a las variables e interrogantes de investigación planteados. Estas secciones abarcan los siguientes temas: los usos y apropiaciones del celular, la influencia de los hijos y nietos como fuente de ayuda, las resistencias y dependencias encontradas, el desarrollo de competencias digitales y envejecimiento activo y, por último, las valoraciones sobre el celular por parte del grupo de personas consultadas. A través de este análisis, se busca responder a las preguntas de investigación planteadas y proporcionar una comprensión más completa de los fenómenos estudiados.

El capítulo final de esta tesis se dedica a las conclusiones obtenidas a partir de la investigación realizada. Allí se resumen los hallazgos más relevantes y se ofrecen respuestas a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio.

## *1.2 Objetivos de investigación*

El propósito de esta tesis es responder a las preguntas de investigación que nos permitan comprender cómo las personas mayores de 65 años utilizan los teléfonos móviles con acceso a Internet en Trelew.

Para lograrlo, nos enfocaremos en investigar las actividades que realizan a través de estos dispositivos, evaluar el papel que los celulares desempeñan en sus vidas cotidianas y explorar cómo se apropian de ellos. Además, indagaremos sobre las competencias digitales que han adquirido y analizaremos las manifestaciones de dependencia o resistencia a la tecnología. Para ello, establecimos como objetivo general:

- Analizar los usos, apropiaciones y competencias digitales de las personas mayores de 65 años residentes en la ciudad de Trelew, en relación a los teléfonos móviles con acceso a Internet, durante el período comprendido entre septiembre de 2022 y enero de 2023.

Asimismo, hemos definido los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los usos que las personas de 65 años y más que viven en Trelew dan a los celulares con acceso a Internet.
- Conocer las opiniones y valoraciones de los adultos mayores de 65 años respecto a los teléfonos móviles y sus funcionalidades.
- Describir los intereses y necesidades de las personas mayores de 65 años en cuanto al uso de los celulares con acceso a Internet, para el desarrollo de las diferentes actividades de la vida cotidiana en la ciudad de Trelew.
- Caracterizar las competencias digitales que poseen las personas mayores a 65 años en relación con los servicios que ofrecen los teléfonos móviles.

Como se verá en párrafos posteriores, las entrevistas y el diseño de la encuesta estuvieron divididos en ejes de análisis generales, que nos permitieron luego desarrollar aspectos más específicos sin desviarnos de los objetivos.

Estos estuvieron comprendidos principalmente por datos sociodemográficos como la edad, el sexo y nivel educativo, los intereses, necesidades y usos de los celulares con acceso a Internet, la identificación de las competencias digitales, y las valoraciones de los dispositivos móviles.

Por otro lado, de allí surgieron nuevos interrogantes relacionados con los obstáculos y resistencias frente al celular, los sentidos que le otorgan al uso de las aplicaciones digitales, así como los inconvenientes y trámites de la vida cotidiana que resuelven las personas mayores a través de ellos.

La relevancia de los datos obtenidos radica en la obtención de información que consideramos relevante para conocer o, al menos, obtener un estado de situación general de cómo las personas de más de 65 años usan la tecnología a nivel local. ¿Para qué puede ser útil esta información? Por ejemplo, para generar propuestas que permitan optimizar sus competencias o el acceso a los dispositivos. Los datos empíricos obtenidos nos permitirán justificar el papel fundamental que cumplen los dispositivos en la socialización de esta franja etaria que, en muchos casos, se ve afectada por el aislamiento o la soledad.

Este panorama general podría permitir generar políticas públicas que colaboren a achicar la brecha digital e identificar cuáles son las necesidades de aprendizaje y el uso que le dan las personas mayores de Trelew a esta tecnología.

### 1.3 Antecedentes

La relación de los adultos mayores con Internet y las redes sociales es un tema frecuentemente estudiado desde el campo de la comunicación. A través de observaciones participantes, entrevistas y encuestas, se ha analizado a este sector de la población para comprender los modos de uso y acceso a las TIC.

Sin embargo, contamos con insuficiente información que dé cuenta de la utilización de estos dispositivos en los habitantes de la provincia del Chubut, una región que presenta características particulares, teniendo en cuenta que es la tercera provincia más grande de Argentina con 224.686 km<sup>2</sup>. No obstante, de acuerdo a los datos obtenidos en el Censo 2010, representa al 1,31% de la población total, ya que “si bien la provincia registró el tercer mayor crecimiento poblacional del país en el último período intercensal (23,2%), fue también la tercera con menor densidad poblacional (sólo 2,3 habitante por kilómetro cuadrado)” (Dirección Nacional de Asuntos Provinciales, 2018, pág. 2):

Con respecto a los antecedentes vinculados al tema, encontramos trabajos como el de Webster Artega & Tenecora Valverde (2019), que analiza los usos que le dan las personas mayores a los dispositivos tecnológicos en la ciudad de Cuenca, en Ecuador. Las autoras hallaron en sus resultados que los adultos mayores utilizan Pinterest y YouTube para localizar temas relacionados con sus intereses, para luego ponerlos en práctica a través de manualidades, pinturas, tejidos, etc. Sin embargo, Facebook prevalece como la red social más utilizada.

El estudio mencionado concuerda con la investigación de Reverol, García Gavidia, Fernández y Maestre (2016) que, mediante encuestas, entrevistas y observaciones participantes, evidencia que los adultos mayores utilizan las redes sociales principalmente para interactuar y mantenerse en contacto con sus familiares. Asimismo, sostienen que, en la población venezolana indagada, la tecnología ha ayudado a facilitar sus tareas cotidianas. Además “contribuye a que las mismas sean más independientes y autónomas (...) ayuda a mejorar su memoria o a buscar información sobre enfermedades y avances de la ciencia” (pág. 186).

En esta misma línea, se encuentra el trabajo realizado por Pizarro y López (2013), en el que entrevistan a mujeres mayores de 60 años que viven en sectores de bajos recursos económicos del conurbano bonaerense. Indagan en “los modos en que la

tecnología se inserta en sus vidas cotidianas, los sentidos que construyen en el contacto con ellas y las orientaciones particulares que persiguen sus formas de acción” (pág. 3). El grupo de adultas mayores analizado manifestó que a través de Internet descubrió nuevas formas de distraerse, divertirse, resolver problemas cotidianos y mantener una comunicación constante con sus círculos íntimos.

A propósito, en el estudio realizado a partir de entrevistas con adultos mayores de Venezuela durante el 2020 por Reverol, García Gavidia & Valbuena Chirinos, los participantes de la investigación indicaron que:

Las TIC han suministrado medios de interacción con amistades y familiares, igualmente han sido herramientas para realizar su trabajo y como resultado tienen mayor independencia en sus búsquedas de información en todas las temáticas que les interesan y el plus, la oportunidad que los juegos y lectura les ofrecen para mantenerse con salud mental. (pág. 103)

Por su parte, Seghini (2020), a partir de una investigación con adultos mayores en La Plata, combinó métodos como las encuestas, entrevistas y observación participante para evaluar los efectos de las políticas públicas dirigidas a la inclusión digital y los lugares de enseñanza y aprendizaje para este sector de la población.

La autora considera que la implementación de políticas de Estado que promuevan y den herramientas para el uso de los dispositivos y redes sociales resultan de gran importancia, teniendo en cuenta que “cada vez son más los que se animan a saltar la brecha digital, anotándose en cursos introductorios con el fin de aprender e incorporar las nuevas herramientas tecnológicas” (Seghini, 2020, pág. 65).

De acuerdo con los hallazgos obtenidos por Pochintesta y Múseres (2022), en su publicación titulada “Acerca de los Usos, Percepciones y Valoraciones de las TIC en Personas Mayores: un estudio de casos en el Noroeste del Gran Buenos Aires, Argentina”, se evidencia, a través de entrevistas presenciales y grupos focales, que los usos más frecuentes de estas herramientas son la comunicación, la búsqueda de información y el entretenimiento. Además, los resultados sugieren que las representaciones y motivaciones desempeñan un papel clave en el proceso de aprendizaje y adaptación a estas tecnologías.

En ese sentido, más de la mitad de las personas entrevistadas por las autoras cuentan con un uso diverso de los dispositivos tecnológicos y se muestran predispuestas a actualizarse frente a los numerosos cambios. En tanto, el resto de los consultados identifica inconvenientes que impiden un uso pleno de la tecnología. En cuanto a la apropiación de las TIC, identifican actitudes que ayudan a la misma, como demostrar interés, confianza y compromiso, mientras que los sentimientos que obstaculizan la apropiación son el miedo a equivocarse y la frustración frente a la falta de control del dispositivo. No obstante, encuentran que cuando las personas mayores logran dominar el uso de las herramientas digitales, experimentan una sensación de satisfacción y logro.

A diferencia de las investigaciones previas mencionadas en las que se analizaban a las personas mayores, el estudio de Sabater Fernández y Bingen Fernández Alcalde (2015) estudia las diferencias de género en el uso del teléfono móvil en adolescentes y jóvenes de 14 a 20 años en España. En este estudio, se comparan los usos por género, tomando como referencia los rasgos expresivo-comunales en mujeres y los rasgos agente-instrumentales en hombres. La dimensión expresivo-comunal ha sido asociada con los roles tradicionales asignados a las mujeres en términos de cuidado, empatía y relaciones interpersonales. Mientras tanto, la dimensión agente-instrumental ha sido vinculada con los roles tradicionales asignados a los hombres en términos de liderazgo, toma de decisiones y logro de objetivos.

Las principales conclusiones del estudio indican que se observan diferencias significativas en las formas de uso de los dispositivos. Se encontró que las mujeres tienden a utilizarlos de forma más orientada a la expresión y la interacción social, especialmente en relaciones cercanas. En cambio, los hombres tienden a utilizarlos de manera más práctica y enfocada en la acción. Además, los hombres utilizan los dispositivos para acceder a información sobre deportes y aplicaciones informáticas. En general, los contenidos generados por los hombres suelen tener un enfoque más pragmático, utilizándolos para realizar tareas específicas.

A partir de los textos puestos en cuestión hasta el momento, se observa la relevancia de los estudios que aportan información sobre los usos de nuevas herramientas digitales para, entre otros, la adquisición de conocimientos, entretenimiento y relación intrapersonales.

Sobresalen las investigaciones que muestran la importancia que se le otorga en las ciencias sociales a este tipo de estudios centrados en las personas mayores. Por ello,

resulta relevante observar el uso que le da esta población a las herramientas digitales para, por ejemplo, ampliar sus fuentes de información, con el propósito de proporcionar datos que posteriormente puedan reflejarse en políticas públicas destinadas a reducir la brecha digital.

Considerando las razones expuestas, planteamos nuestro problema de investigación desde una perspectiva que no ha sido abordada en los estudios consultados hasta el momento. Nos proponemos analizar específicamente los modos de uso, las valoraciones y la apropiación de los teléfonos móviles con acceso a Internet por parte de las personas mayores en Trelew.

## 2. Marco teórico

### *2.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*

Como se ha dicho, uno de los conceptos principales que abarcará nuestro trabajo se relaciona con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las cuales han transformado la forma de vida de una parte significativa de la población mundial y cuentan con diversos usuarios dentro de la población adulta mayor.

Tal como afirma Cobo Romaní (2009), existen diversas definiciones sobre qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El objeto de estudio es diverso y extenso, por lo que no contamos con una única enunciación.

Para abordar nuestra investigación, decidimos tomar en cuenta la definición propuesta por el mencionado autor, Cobo Romaní, quien resalta el valor del acceso a la información a través de los dispositivos tecnológicos y, a partir de allí, la posibilidad de adquirir conocimientos. No solo se trata de acumular datos e información, sino de entender que, en la llamada sociedad del conocimiento, una persona que utiliza correctamente las TIC cuenta con diversas competencias y acceso a la información.

El autor destaca el rol fundamental que cumplen las tecnologías en el camino al conocimiento, la comunicación y la información. La definición propuesta por Cobo Romaní (2009) establece que las TIC son:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. (pág. 312)

Las personas mayores que vivieron su adolescencia y adultez durante el Siglo XX vieron convertir el teléfono, el cine, la radio y la televisión de elementos de consumo masivo a instrumentos fundamentales para la vida cotidiana (Silverstone,

1999). A lo largo de los últimos dos siglos las tecnologías que nos permiten comunicarnos se incorporaron como parte de las prácticas sociales cotidianas.

Los avances desde la web 2.0 transformaron las tecnologías de la información y la comunicación digital en una infraestructura funcional (Van Dijk, 2013). Al respecto, Van Dijk sostiene que las plataformas en las que se despliegan los medios sociales son dinámicas y evolucionan de acuerdo con lo que los usuarios necesitan, los objetivos que estos tengan y la infraestructura económica y tecnológica disponible.

A lo largo de este trabajo, analizaremos cómo una tecnología tan dinámica y con tantas opciones para explorar, como lo es el teléfono celular, es utilizado y apropiado por las personas mayores. Conoceremos, por ejemplo, qué necesidades satisfacen y qué objetivos cumplen a través de su uso.

Echeverría (2008) señala que solemos hacer referencia a las TIC para explicar su utilidad para comunicarnos y acceder a la información, con una lógica instrumental de la tecnología, sin profundizar en el cambio social que posibilitan las mismas. Desde su perspectiva deben ser estudiadas como un sistema general de acciones e interacciones humanas:

Cuando se produce una revolución tecnológica o tecnocientífica como la suscitada por las TIC, no se trata de analizar los nuevos aparatos o herramientas que puedan surgir, sino cómo esos aparatos cambian las acciones humanas y, en particular, qué nuevas acciones devienen posibles. En el caso de las TIC, lo más notable es que permiten realizar acciones a distancia, asincrónicas y en red. (Echeverría, 2008, pág. 174)

Por este motivo, indagaremos sobre lo que, en este caso, las personas mayores hacen de forma efectiva al usar la tecnología. Es decir, el conjunto de acciones que llevan a cabo con ayuda de las TIC.

Echeverría (2008) señala también que no debemos hablar de la tecnología en particular, sino de un sistema tecnológico, ya que “los espacios de capacidades y funcionamientos TIC son inseparables del sistema tecnológico que los hace posibles” (pág. 177).

Cuando tomamos contacto con los dispositivos tecnológicos e interactuamos con ellos tenemos la posibilidad de expandir y expresar nuestras habilidades y

conocimientos. Esto se debe al enorme flujo de imágenes, sonidos y textos que se encuentra disponible en Internet y sobre el que podemos contribuir a través de la generación de contenido, además de las distintas plataformas en las que podemos comunicarnos y crear comunidades. Por ello resulta importante conocer en qué grado las personas mayores hacen uso de estas herramientas para sacar provecho de las posibilidades que pueden ayudarlos a mantenerse activos y conectados.

Continuando con la línea de Echeverría, entendemos que el celular no debe ser tomando en cuenta solo como un medio para comunicarnos y mantenernos informados, sino que configura un nuevo espacio social en el que existen nuevas formas de relacionarnos, nuevos códigos y modelos de comportamientos. De este modo, la apropiación del dispositivo se logra cuando se incorpora a las actividades y acciones de las personas que hacen uso de él.

## *2.2 Competencias digitales*

Para evaluar la apropiación de las TIC en el proceso de envejecimiento es necesario tomar en cuenta la noción de competencia. Aquí nos referimos “al proceso de construcción de las habilidades que nos permiten operar las tecnologías y hacer cosas con ellas, esto es, las formas particulares en que los sujetos adquieren competencias tecnocomunicativas” (Pizarro & López, 2013, pág. 16).

Para ello, tomaremos en cuenta las competencias digitales que menciona Escuder, Liesegang, y Rivoir (2020), quienes consideraron la propuesta de Van Dijk (2008) con el objeto de analizar la adquisición de dichas competencias en nuestra población de análisis. Las competencias son: operacionales y formales, informativas, comunicacionales, estratégicas y de creación de contenido.

La clasificación que mencionan los autores de las competencias digitales se divide en: 1) competencias operacionales y formales, vinculadas a las acciones y aspectos técnicos que permiten que el dispositivo funcione; 2) informativas, relacionadas con la facultad de buscar y procesar información en Internet; 3) competencias comunicacionales, ligadas a la participación, el envío y recepción de contenidos y la creación de una identidad en línea; 4) las estratégicas, es decir, la competencia para lograr objetivos y obtener rédito social a través de los dispositivos; 5), las de creación de contenidos, referidas a la habilidad de hacer contribuciones a Internet.

En referencia a lo expuesto, Agudo, Fombona y Pascual (2013) sostienen que las TIC, como parte fundamental de la vida diaria, permiten explorar y potenciar la creatividad, el aprendizaje y la diversión. Consideran a estos procesos fundamentales para un envejecimiento activo y un desarrollo eficaz. Sin embargo, los autores señalan que las personas que no saben usar la tecnología, es decir, que carecen de competencias digitales, experimentan desaliento al realizar dichas actividades y es probable que no las integren ni las apliquen en su día a día.

Los autores de la investigación confirman las ventajas de incorporar las TIC en el proceso de envejecimiento. Estas tecnologías permiten evitar al aislamiento que se asocia usualmente con esta etapa de la vida, surgiendo como herramientas que brindan la posibilidad de enriquecer la actividad intelectual y social, por ejemplo, a través de los diferentes estímulos que brinda el celular.

Es por eso que las políticas públicas que alienten la adquisición de competencias digitales en personas mayores son tan importantes para asegurar la continua participación, el aprendizaje y el bienestar durante los años de vejez (Agudo, Fombona, & Pascual, 2013).

### 2.3 *Personas mayores*

Para precisar el objeto de esta investigación es importante especificar a qué nos referimos con personas mayores, para lo cual retomaremos la definición de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. La Convención Interamericana establece que una persona mayor es la que tiene 60 años o más, aunque hay casos legales donde este número varía. Sin embargo, la edad base a partir de la cual un adulto debe ser considerado mayor no puede ser superior a los 65 años.

A propósito, nos parece pertinente tener presente el concepto de vejez que abordan Ñancuñil & Hernández (2019), para tener en cuenta que la etapa de envejecimiento no es igual para todas las personas. En cada contexto cultural puede tener diferentes significados sociales, roles y mandatos.

En tal sentido, la presente investigación está enmarcada en un contexto social específico que vincula a la ciudad de Trelew, pero también requiere del análisis de características propias de las trayectorias de cada persona porque:

Cada sujeto irá constituyendo su subjetividad según su origen, historia familiar, laboral, nivel educativo, grado de autonomía, género. Todos estos factores darán un estilo particular a su proceso de envejecimiento. En este sentido, sería pertinente hablar de vejez con las particularidades que cada persona asigna a este momento de la vida en contextos socio históricos determinados. (Ñancuflil & Hernández, 2019, pág. 9)

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud en el documento “Envejecimiento Activo: un Marco Político” (2002) define al envejecimiento activo como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. La autonomía e independencia en las personas mayores es fundamental para mantener una buena calidad de vida y evitar el aislamiento social y la dependencia.

El acceso a las TIC puede ser una herramienta más para sostener esta forma de envejecimiento que optimiza oportunidades. El manejo del celular puede ofrecerles numerosos beneficios, entre los que se encuentran: la comunicación interpersonal, nuevas posibilidades de entretenimiento, el contacto con estímulos sensoriales, acceso a información, optimización al momento de hacer trámites y razones formativas (Rodríguez Izquierdo, 2007).

#### *2.4 Telefonía móvil*

Ahora sí, abordaremos en particular el concepto de telefonía móvil, ya que esto nos permitirá analizar luego el acceso y usos de los celulares en la población adulta mayor de Trelew. En nuestro país, la telefonía móvil tuvo su primera aparición en Buenos Aires en el año 1989, pero no fue hasta 1996 que alcanzó al resto de las provincias de Argentina, convirtiéndose en la tecnología de comunicación más extensa en su uso (Sandoval, 2017).

Sandoval (2016) explica en su artículo sobre la constitución de la telefonía móvil en Argentina, que la misma ha pasado por diferentes etapas. El autor expone que, en la etapa experimental de 1989-1996, estaba limitada al Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y era utilizada principalmente por sectores de alto poder adquisitivo. En 1997-2003, se expandió a nivel nacional, se introdujeron sistemas de abono y tarjetas prepagas, y se adoptó la tecnología 2G. Durante 2004-2009 hubo un crecimiento

explosivo con una alta densidad de usuarios y el uso masivo de mensajes de texto. En 2010-2014, las operadoras alcanzaron la saturación del mercado en número de consumidores, por lo que se enfocaron en incrementar los ingresos por abonado y se expandieron los servicios de datos y acceso a redes sociales. Durante ese período, el Gobierno Nacional intervino en el sector mediante la creación de Libre.ar y la Ley Argentina Digital.

Según la Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en Argentina, realizada en el cuarto trimestre de 2021, se observa que el 88% de la población utiliza teléfono celular y el 87% utiliza Internet. Estos resultados revelan que el uso de teléfonos celulares es generalizado en todas las franjas etarias, con una tasa de adopción que oscila entre el 97,2% y el 96,2% en los grupos de edad de 18 a 29 años y de 30 a 64 años, respectivamente. Por otro lado, se destaca que el 74,7% de la población de 65 años en adelante también utiliza teléfono celular. La encuesta también dio como resultado que las personas mayores de 65 años son el grupo con mayor acceso al teléfono celular sin acceso a Internet.

Asimismo, el informe de Industrias TIC Argentina 2022 reveló que el país cuenta con 59 millones de líneas de teléfonos móviles activas, de las cuales un 89% son prepagas y el 11% restante, con factura mensual.

La población que analizamos en esta investigación ha sido protagonista del nacimiento y expansión de la telefonía móvil. En un primer momento, experimentaron la posibilidad de mantener conversaciones telefónicas sin la necesidad de permanecer en un espacio físico específico. Luego, fueron testigos de las continuas innovaciones que surgieron y continuarán surgiendo de manera permanente en los *smartphones*. Como señalan Höflich y Schlote (2008), “se trata de mucho más que una parte de la mediatización de la vida diaria, es el precursor de una comunicación móvil integral que asegura la disponibilidad y el acceso a la información en cualquier momento y en cualquier lugar” (pág. 90)

Sin embargo, no procuramos enfocarnos simplemente en las funciones prácticas de los dispositivos, sino en sus dimensiones simbólicas. Para ello, tomaremos lo expuesto por Morley (2007), quien considera al celular como la tecnología con mayor carga simbólica y práctica, teniendo en cuenta que es el centro de nuestras comunicaciones digitales. El autor plantea que “el teléfono móvil es ahora, en términos de McLuhan, lo que fue el automóvil en un período anterior: una prenda sin la cual nos

sentimos inseguros, desnudos e incompletos en el entorno urbano” (pág. 263). En tal sentido, Morley señala la dependencia que suelen tener las personas de las distintas facilidades que brinda el celular para estar en permanente contacto.

### 2.5 *Domesticación de la tecnología*

Por su parte, Silverstone (1996) habla del proceso de domesticación para explorar las tecnologías en el ámbito doméstico. El objetivo es conocer los procesos de usos y apropiación específicamente de la televisión en el ámbito privado del hogar, pero que podemos transpolar al teléfono celular.

El autor dice que por domesticar entiende “algo semejante a la domesticación de un animal salvaje (...) las tecnologías, la televisión y los programas mismos se deben domesticar para que encuentren un espacio o lugar propios en el hogar” (Silverstone, 1996, pág. 145). Por su parte, Yarto Wong (2010) considera que:

Tanto en el consumo de sí mismas como mercancías, como través del consumo de los contenidos que ofrecen, tecnologías y medios promueven prácticas y modelos de uso y apropiación mediante los cuales se expresan y construyen identidades –individuales y colectivas– y definiciones de poder y estatus por género y por edad (...) constituyen elementos fundamentales para nuestro “ser en el mundo” como consumidores, ciudadanos, individuos o miembros de una familia. (pág. 179)

Para Yarto Wong (2010), domesticar un dispositivo no implica solo su compra y uso, sino que involucra la decisión y el esfuerzo para su adquisición, el espacio destinado a este y el papel que cumple en la vida cotidiana de las personas que viven en el hogar. Este autor retoma el modelo de Silverstone analizando sus limitaciones y alcances, para adaptar el modelo al análisis de los dispositivos que pueden utilizarse fuera de los límites del hogar, como es el caso del teléfono celular.

En este tipo de dispositivos, los usos se presentan tanto en el ámbito privado como público. Yarto Wong considera que el celular “es un objeto de consumo que se adquiere por motivos tanto funcionales como estéticos (..) un medio de comunicación que nos conecta con el mundo y con los demás, al mismo tiempo que filtra y delimita nuestros contactos con ambos” (pág. 185).

El modelo de la domesticación aplicada a los teléfonos celulares no indaga solo en cómo las personas, en nuestro caso las personas mayores, usan el celular, sino también en:

El tipo de vida e identidad al que aspiran los usuarios a partir de lo que dicen del aparato, la forma como lo exhiben y las estrategias individuales y familiares de control, tanto en el sentido de regular cómo, cuándo y cuánto hablan los otros, como el papel del dispositivo en las actividades personales. (Yarto Wong, 2010, pág. 188)

El autor afirma que, al analizar el teléfono celular, su estudio se aborda irremediamente a través de las rutinas diarias de los usuarios, involucrando una dimensión simbólica (producción de sentido) que “reviste al aparato con nuevos significados sociales construidos a partir de la interacción con los otros” (pág. 193). De esta manera, el celular es un medio para comunicarse, pero también, según palabras de Yarto Wong, una herramienta de trabajo, símbolo de estatus, un instrumento de control/independencia o un elemento de seguridad.

Por otro lado, es importante entender que la domesticación no es un proceso lineal ni igual para todos, está sometido a cambios que se definen de acuerdo con el uso e interacción con los otros. La domesticación del celular “permite identificar nuevas maneras en que la gente se relaciona, divierte, consume, enamora, trabaja y participa en actividades políticas y religiosas, así como los nuevos significados sociales adheridos al mismo como medio de control, independencia, seguridad o estatus” (pág. 188).

Otro aspecto clave a los que se refiere Yarto Wong, y consideramos interesante a tener en cuenta al momento de observar nuestra población de análisis, es que podemos encontrarnos con procesos de *redomesticación* o *desdomesticación* en usuarios que no se encuentran cómodos con los dispositivos y decidan usarlo para ciertas ocasiones, como en casos de emergencias, o no incorporarlos a su vida cotidiana.

Para ello, resulta conveniente adoptar lo expuesto por Sandoval y Cabello (2019), luego de las entrevistas en profundidad realizadas en su investigación a personas de 35 a 60 años. Los datos obtenidos por los autores evidenciaron ciertas resistencias de este grupo etario a los dispositivos. Aunque los han apropiado a su vida diaria y sus rutinas, plantean estos límites que pueden estar vinculados a sus edades, ya que la aparición de estas tecnologías irrumpió en sus vidas cuando eran jóvenes o adultos.

La introducción de los smartphones es relativamente reciente y no existían al momento en que nuestros entrevistados eran adolescentes (...) ni siquiera eran accesibles los teléfonos móviles más básicos. Se requerirán estudios longitudinales específicos, ya que está por verse si las resistencias y límites que encontramos deben adjudicarse a la etapa vital o a la peculiar forma que ha adoptado el proceso de apropiación de tecnologías en las personas para quienes su naturalización es, por condiciones biográficas, más difícil. (Sandoval & Cabello, 2019, pág. 96)

Una variable que retomaremos de los autores es el de *usos obligados*, que se manifiesta en las personas que se vieron obligadas a utilizar el celular o ciertas aplicaciones más allá de su interés, principalmente por la necesidad de no quedar relegadas de un entorno o comunidad digital. Esto se debe a la percepción de quedarse fuera de la comunicación que establecen amigos o familiares en esos ámbitos.

## 2.6 Usos y apropiaciones de la tecnología

Los conceptos de uso y apropiación están íntegramente vinculados, ya que “el momento crucial de un proceso de apropiación de tecnologías es el del uso” (Sandoval & Cabello, 2019, pág. 85).

Sandoval y Cabello reconocen la influencia del modelo de domesticación para que un dispositivo tecnológico sea apropiado por el usuario. Sin embargo, prefieren hablar de un proceso de apropiación de la tecnología, ya que se trata de una transformación en la cual ese dispositivo, que era inexistente hasta ese momento, pasa a ser parte de las actividades diarias de esas personas.

Coincidimos con Rueda Ramos (2009) al considerar que el acceso y el uso a las TIC no se circunscriben solo a tener un celular o computadora y saber usarlos, sino a entender las opciones y limitaciones de estos dispositivos para obtener y procesar la información disponible, explotando así las posibilidades que ofrecen.

Thompson (2002) define a la apropiación como el proceso a través del cual los individuos hacen propio algo que era nuevo o ajeno; caracterizando a la apropiación como un proceso continuo de interpretación e incorporación. Para que la apropiación suceda, debemos darle un significado a la tecnología, transformarla y hacerla propia,

indica Rueda Ramos (2009). En este sentido, la autora va a decir que la apropiación implica que el sujeto domine las posibilidades generales del objeto y les dé un uso acorde a sus necesidades.

Hablar de apropiación de la tecnología implica la interacción con otros usuarios y la tecnología misma, a partir de ella el individuo tiene la capacidad de otorgar diferentes significados a las TIC derivados de sus necesidades y de su propia realidad. El significado social que dan los grupos a la tecnología está muy ligado a su utilidad y a la respuesta que esta ofrece a sus necesidades más inmediatas. (Rueda Ramos, 2009, pág. 3)

Según los resultados de investigadores (Rivoir, Morales, & Casamayou, 2019), que han estudiado los usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores, el enfoque tradicional sobre lo que se espera en la etapa de envejecimiento crea muros que no permiten concebir las potencialidades de la tecnología en sus vidas cotidianas. Esto se refleja, explican los autores, en la percepción de estar fuera de época, y en menor medida, en la nostalgia por formas de comunicación que han dejado de ser frecuentemente utilizadas. Sin embargo, también perciben que “en algunos ámbitos de la vida cotidiana pueden, a través del uso de las tecnologías digitales, mejorar su calidad de vida” (pág. 310).

### **3. Marco metodológico**

La triangulación de los enfoques de investigación cualitativos y cuantitativos es una opción alternativa que permite tomar y evaluar datos con instrumentos de ambos enfoques, menciona Fernando Palazzolo y Verónica Vidarte Asorey (2013). Es decir, permite analizar la relación entre contextos estructurales y situacionales (cualitativa) y la asociación entre variables cuantificables (cuantitativa): “No se trata de mezclar métodos, técnicas y fuentes para sumar complejidad y confusión, sino de combinarlos de forma tal que cada instancia sea pertinente para la concreción de diferentes propósitos, en el camino hacia conclusiones comunes” (Palazzolo & Vidarte Asorey, 2013, pág. 89).

Los métodos mixtos incorporan un conjunto de técnicas sistemáticas, empíricas y críticas de investigación e “implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Sampieri, 2018, pág. 612). Algunas de las ventajas que aporta esta metodología mixta, indica Sampieri (2018), se vinculan a la obtención de una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, datos variados y mejor exploración de los mismos.

La metodología del presente trabajo combinará métodos cuantitativos, para describir las formas de acceso y usos frecuentes que las personas mayores les dan a los dispositivos móviles. Además, se utilizarán métodos cualitativos con el objeto de estudiar, desde la perspectiva de estas personas, sus experiencias en cuanto a intereses, necesidades y valoraciones en relación con los teléfonos móvil con acceso a Internet.

La triangulación del enfoque permitió adecuar la encuesta a partir de las entrevistas en profundidad que fueron hechas inicialmente. Los diferentes tipos de datos obtenidos por la triangulación y la exploración inicial cualitativa posibilitaron conocer tanto experiencias y valoraciones de nuestros entrevistados, como datos cuantificables brindados por personas anónimas en las encuestas. La información se recogió de hombres y mujeres de 65 años y más, usuarios de telefonía móvil de Trelew.

Con respecto a la elección de la metodología, coincidimos con el texto de Cedeño Viteri (2012), en el cual indica que las investigaciones mixtas cuentan con numerosas ventajas para lograr una perspectiva más vasta del objeto. En relación a esto,

destaca que la investigación se basa en las fortalezas de cada enfoque (tanto cuantitativo como cualitativo) en lugar de centrarse en sus limitaciones, y de esta manera, genera datos más amplios y diversos.

La selección de la muestra para las entrevistas en profundidad se realizó con personas afines, a partir de los siguientes criterios: personas de 65 años o más, residentes de Trelew, usuarias de celulares con acceso a Internet, y en función de unas asignaciones predefinidas. En concreto, se efectuaron entrevistas semiestructuradas a un total de 10 personas, 5 mujeres y 5 hombres. Para cada grupo se procuró que al menos 2 personas fueran profesionales y 3 con diferentes niveles de educación obligatoria, a fin de identificar posibles diferencias a partir de estas variables.

En cada caso acordamos entrevistas individuales y diseñamos una guía semiestructurada para unificar el proceso, pero a su vez con un diseño flexible centrado en los objetivos, de forma tal que se pudiera dar al sujeto un lugar protagónico. Este método nos permitió resaltar la perspectiva de cada entrevistado, dándole la posibilidad de comunicarse sin restricciones y brindando detalles de la relación que mantiene con sus celulares en la vida cotidiana y las distintas opiniones sobre los dispositivos, lo cual visibilizó situaciones o hechos que se incorporaron posteriormente a la encuesta.

Antes de comenzar a realizar las entrevistas establecimos, por medio de un listado, la información más relevante que procurábamos obtener a través de diferentes preguntas abiertas clasificadas por ejes temáticos. Esto nos permitió entrelazar los temas y nuevos interrogantes a partir de los testimonios de nuestros entrevistados.

Ejes de análisis:

- Datos sociodemográficos del entrevistado/a (edad, sexo, nivel educativo).
- Intereses en el uso de los smartphones.
- Necesidades en el uso de los smartphones.
- Uso del celular para las actividades de la vida diaria.
- Uso de las aplicaciones de los teléfonos móviles.
- Competencias digitales.
- Obstáculos y resistencias frente a los dispositivos.
- Sentidos que le otorgan al uso de los celulares.
- Opiniones sobre el uso del celular.
- Tipos de problemas de la vida cotidiana que resuelven con los celulares.

- Conocimientos o información buscada a través de celulares.

### *3.1 Personas entrevistadas*

En el siguiente capítulo, realizaremos un análisis de los testimonios proporcionados por 10 entrevistados. Para facilitar la comprensión de sus características y permitir una lectura más fluida, consideramos adecuado presentar sus particularidades principales. Esto permitirá un reconocimiento más eficaz de los entrevistados, quienes serán mencionados en diferentes partes de este trabajo.

En la siguiente tabla se resume un listado de las personas que participaron de la investigación en las entrevistas con información básica que las describe, a fin de que se pueda comprender un poco el contexto desde el cual opinaron y respondieron a las preguntas. Para respetar la confidencialidad de las personas se cambiaron sus nombres. Por eso en los próximos apartados serán referidos con el nombre y la edad entre paréntesis.

## PRESENTACIÓN DE ENTREVISTADOS

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL  
UNPSJB

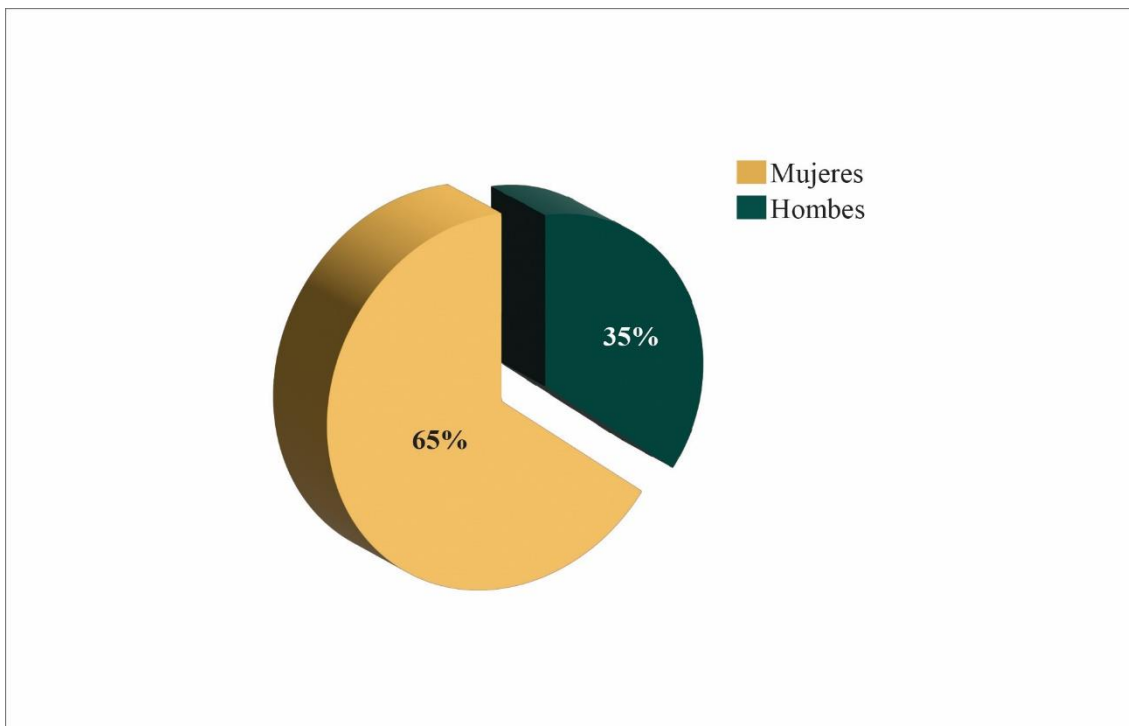
NOMBRE	EDAD	NIVEL EDUCATIVO	SITUACIÓN LABORAL	PASATIEMPOS
<b>Hugo</b>	<b>77</b>	Primaria incompleta	Jubilado (trabajó como empleado en una fábrica)	Bailar tango y folclore, tomar clases de canto
<b>Miguel</b>	<b>76</b>	Universitario (ingeniero)	Jubilado (trabajó como empleado en el Estado provincial)	Pasar tiempo en casa, mirar televisión, informarse sobre noticias internacionales.
<b>Daniel</b>	<b>77</b>	Universitario (arquitecto)	Jubilado y trabajador en actividad (empleado en el Estado provincial)	Salir a caminar, leer, trabajar en su estudio como arquitecto.
<b>Javier</b>	<b>73</b>	Secundario incompleto	Jubilado (trabajó como empleado de una fábrica textil)	Realizar arreglos en su casa, realizar quehaceres del hogar, leer libros y revistas.
<b>Antonio</b>	<b>65</b>	Primaria completa	Jubilado y trabajador en actividad (repartidor en una panadería)	Salir a caminar, mirar partidos de fútbol o boxeo, consumir videos sobre otros países, informarse sobre sucesos internacionales.
<b>Paula</b>	<b>72</b>	Secundaria completa	Jubilada (trabajó como empleada de comercio)	Bailar tango y folclore, participar en eventos para personas mayores.
<b>Carmen</b>	<b>69</b>	Secundaria completa	Jubilada (trabajó como empleada administrativa)	Escuchar música, mirar videos, estudiar la biblia, cocinar, cuidar de sus plantas.
<b>Nora</b>	<b>67</b>	Primaria completa	Jubilada (ama de casa)	Pintar, cocinar, hacer jardinería, escuchar música, ver películas.
<b>Cristina</b>	<b>71</b>	Universitaria (profesora de Historia)	Jubilada (trabajó como docente)	Tomar cursos de idiomas y escritura, escuchar música y radio, socializar con amigas, practicar yoga.
<b>Mónica</b>	<b>73</b>	Universitaria (doctora en lingüística)	Jubilada (continúa escribiendo artículos y libros en su campo de estudio)	Viajar, leer, escribir.

Luego se seleccionó a un número mayor de individuos para realizar una encuesta a través de un cuestionario digital, llevado adelante en una segunda etapa, ya que en la fase cualitativa se obtuvo información y nuevas pautas para el diseño de la encuesta de recolección de datos cuantitativos.

Para el muestreo se decidió utilizar un método no probabilístico de muestras en cadena (Sampieri, 2018), debido al alcance propio de una tesis como esta. Se solicitó a las personas entrevistadas en la primera etapa que compartieran la encuesta con familiares y conocidos mayores de 65 años que residan en la ciudad. Para ello, se envió junto con el enlace (link) un pequeño video explicativo creado para dar cuenta de los objetivos de la investigación. Además, contenía un instructivo para aquellas personas que desconocían la manera de responder una encuesta digital. La encuesta, con el soporte de formulario de Google, contuvo 20 preguntas de opción múltiple y se diseñó de esa manera para facilitar su realización y automatizar el proceso de carga de los datos.

Durante el mes de diciembre de 2022 y la primera semana de enero de 2023, se aplicó la encuesta a través de Google Forms, la cual recibió un total de 60 respuestas. El 83.3% de los encuestados se encontraba en el rango de edad de 60 a 75 años, siendo la mayoría mujeres:

Gráfico 1 Población encuestada según género.



A continuación, se presenta el cuestionario utilizado:

## 3.2 Cuestionario

# CUESTIONARIO

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL  
UNPSJB

¡Hola! Mi nombre es Melina. Este cuestionario tiene como objetivo recolectar información para mi trabajo final de la Licenciatura en Comunicación Social en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco.

Los datos ofrecerán información para facilitar el futuro diseño de políticas públicas y estrategias de capacitación en el uso del celular, por lo que será muy importante contar con tu participación respondiendo las preguntas que se presentan a continuación:

### DATOS DEMOGRÁFICOS:

#### 1. Edad:

- Entre 65-75
- Entre 76-85
- Entre 86-99

#### 2. Género:

- Mujer
- Hombre
- Otro

#### 3. ¿En qué ciudad reside?

- Trelew
- Otra ciudad de Chubut

#### 4. ¿Trabaja actualmente?

- Sí, trabajo o estoy en busca de trabajo
- Soy jubilado/pensionado/recibo asistencia social o rentas
- Ambos, trabajo y soy jubilado/a
- No trabajo

#### 5. ¿Cuál es el máximo nivel educativo que alcanzó?

- Primario (completo o incompleto)
- Secundario (completo o incompleto)
- Superior (terciario/universitario completo o incompleto)

### USOS DEL CELULAR:

#### 6. ¿Con qué dispositivo se suele conectar a Internet? (puede marcar varias opciones)

- Celular propio
- Computadora/notebook
- Televisor (Smart TV)
- Dispositivos de familiar o amigos

#### 7. ¿Cómo se conecta habitualmente a Internet? (puede marcar varias opciones)

- Wifi en casa
- Con datos en el celular
- En casa de conocidos o espacios públicos

#### 8. ¿Para qué utiliza el celular generalmente? (puede marcar varias opciones)

- Comunicarme
- Estudiar o aprender
- Sacar fotos/grabar videos
- Entretenerme
- Leer/informarme
- Utilizar redes sociales, como Facebook /Instagram/Twitter
- Trámites u operaciones con dinero

**9. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones utiliza en su celular? (puede marcar varias opciones)**

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- TikTok
- LinkedIn
- WhatsApp
- Pinterest
- YouTube
- Google
- Aplicaciones para realizar compras (por ej. Mercado Libre)
- Billeteras virtuales (como Mercado Pago, Ualá, Brubank)
- Aplicaciones para pagar servicios (por ej. las oficinas virtuales de Camuzzi y la Cooperativa Eléctrica)
- Trámites u operaciones con dinero
- Aplicaciones para pedir comida (por ej. Pedidos Ya)
- Aplicaciones para almacenar información (por ej. Google Drive, Dropbox)

**DEPENDENCIA:**

**¿Qué tan identificado/a se siente con las siguientes afirmaciones?**

**10. Dependo del celular para la mayor parte de las actividades de mi vida diaria.**

- Muy identificado/a
- Identificado/a
- Un poco identificado/a
- No estoy identificado/a

**11. No me imagino mi vida sin el celular.**

- Muy identificado/a
- Identificado/a
- Un poco identificado/a
- No estoy identificado/a

**12. Suelo estar varias horas sin ver el celular.**

- Muy identificado/a
- Identificado/a
- Un poco identificado/a
- No estoy identificado/a

**13. Lo uso para lo estrictamente necesario.**

- Muy identificado/a
- Identificado/a
- Un poco identificado/a
- No estoy identificado/a

**COMPETENCIAS DIGITALES:**

**14. Marque la frase que refleje mejor la relación que tiene con el celular**

- Me resulta algo natural/habitual
- No la tengo del todo clara, pero me las arreglo
- Lo domino muy poco, solo las funciones más básicas
- No lo domino

**15. En general, ¿considera que a través del celular encuentra lo que busca de una manera ágil y rápida?**

- Siempre
- La mayoría de las veces

- A veces
- Nunca

**16. En general, ¿se le presentan situaciones que le gustaría resolver con el celular, pero no sabe cómo hacerlo?**

- Siempre
- La mayoría de las veces
- A veces
- Rara vez
- Nunca

#### INTERESES:

**17. Habitualmente, ¿a través del celular encuentra información que le permite aprender y adquirir conocimientos sobre temas relacionados con sus intereses y/o necesidades personales?**

- Siempre
- La mayoría de las veces
- A veces
- Rara vez
- Nunca

**18. ¿Participa activamente en redes sociales o comunidades digitales para compartir conocimientos, información y/o datos de su interés?**

- Siempre
- La mayoría de las veces
- A veces
- Rara vez
- Nunca

#### NECESIDADES:

**19. Cuando tiene una duda sobre alguna aplicación o no sabe cómo resolver algún inconveniente con el celular, ¿cómo lo soluciona? (puede marcar varias opciones)**

- Le consulto a familiares
- Le consulto a mis amigos/as
- Intento solucionarlo por mi cuenta
- Busco tutoriales o información en Internet
- Recorro a un técnico
- Abandono la tarea y dejo de intentar

**20. ¿Le interesaría asistir a clases o capacitaciones que enseñen usos específicos del celular para aprender nuevas herramientas/funciones?**

- Sí, nunca asistí, pero me interesa
- Sí, asistí y me gustaría volver a hacerlo
- No lo necesito.
- No me interesa

#### OPINIONES Y VALORACIONES:

**¿Qué tan identificado/a se siente con las siguientes afirmaciones?**

**21. El celular me hace estar conectado con el mundo, sin el celular me sentiría aislado/a.**

- Muy identificado/a
- Identificado/a
- Un poco identificado/a
- No estoy identificado/a

## 4. Análisis de los resultados

En este capítulo, se exponen los hallazgos más relevantes de la investigación, realizando un análisis basado en datos obtenidos mediante métodos cualitativos y cuantitativos, y la interpretación de los mismos.

### 4.1 *Sobre los usos y apropiaciones del celular*

Cuando hablamos de usos hacemos referencia a la frecuencia y la forma en que las personas mayores utilizan los dispositivos móviles. Por ejemplo, algunos de ellos usan el celular solo para comunicarse a través de WhatsApp, mientras que otros realizan cursos online o juegan en línea. A su vez, como referimos en la fundamentación teórica, la apropiación de las TIC tiene que ver con el proceso mediante el cual incorporan a sus rutinas y actividades cotidianas un dispositivo que antes les resultaba desconocido o ajeno. Mediante la apropiación adquieren la propiedad o control, proceso que ocurre de forma continua a medida que van adquiriendo un mayor conocimiento y familiaridad con el celular.

Durante las entrevistas, se evidenció una distinción entre el uso y la apropiación de los celulares, especialmente en cuanto a cómo estas condiciones se combinan. Específicamente, se observó que las personas que utilizan sus dispositivos para una variedad de tareas tienden a apropiarse más de las distintas funciones que ofrece el celular.

De acuerdo con los datos obtenidos, es posible describir los intereses y necesidades de las personas mayores de 65 años en cuanto al uso de los celulares para el desarrollo de las diferentes actividades de la vida cotidiana. A continuación, se presentan algunos de los principales intereses en cuanto al uso referidos por los entrevistados y encuestados, a saber: comunicación, registro de imágenes, acceso a información y entretenimiento.

#### **Comunicación**

Las personas mayores de 65 años manifiestan un interés predominante en el uso del celular como medio de comunicación con familiares y amigos, principalmente a través de WhatsApp, valorando la posibilidad de mantenerse en contacto permanente

con ellos. Los resultados de la encuesta arrojaron que el 93% de las personas utilizan el celular para comunicarse.

Este aspecto coincide con otras investigaciones (Webster Artega & Tenecora Valverde, 2019; Pizarro & López, 2013; y Reverol et al., 2016) que han concluido que las personas mayores utilizan el celular, y particularmente las redes sociales, primariamente como un medio de comunicación en el que predomina el contacto con sus familiares cercanos.

Como en el caso de Daniel (77), uno de los entrevistados, que lo usa especialmente para la comunicación: “Yo vivo solo acá y mi única hija está en Buenos Aires junto con el resto de mis familiares. Me comunico por WhatsApp fundamentalmente o también por llamadas de teléfono”.

Aunque en gran mayoría indicaron que se comunican con conocidos, algunas personas señalaron el uso para ampliar sus redes de contactos. Por ejemplo, Cristina, de 71 años, expresa: “Lo que más uso es WhatsApp, me comunico con todo el mundo. De hecho, con gente que no conozco, tomé un curso a distancia y me comunicaba a través de ahí; es lo que más uso”.

Lo utilizan como medio de conversación que sustituye al teléfono tradicional, a partir de llamadas o mensajes de WhatsApp, que tienen el propósito de fortalecer los vínculos más cercanos: “Me comunico a través de la pantalla para ver a mi hija y mis nietas, todos los días a una hora fija nos comunicamos. Les pregunto a mis nietas qué hicieron en el jardín, de esa manera estoy presente siempre” (Hugo , 77); “tengo cuatro nietos que los usan, a dos les compré yo su primer celular, me encanta eso porque me puedo comunicar directamente, me mandan audios, puedo escuchar sus voces” (Mónica, 73); “con mi hija nos llamamos de noche o los fines de semana, por los horarios de su trabajo” (Daniel , 77); “suelo hacer video llamadas con mi hija que está lejos y con mi hija que está acá cuando no nos podemos ver por varios días” (Javier, 73).

El teléfono para esta población se presenta como el medio principal para posibilitar diálogos. Algunos autores (Reverol, García Gavidia, Fernández, & Maestre, 2016) coinciden con esta afirmación, destacando que la posibilidad de comunicarse y relacionarse con sus seres queridos es el aspecto más valorado en el uso de las TIC por parte de esta población. Además, se trata de un valor afectivo que motiva su aprendizaje.

Otra investigación (Clunie & Castillo, 2020), señala que las tecnologías posibilitan la integración, comunicación y acceso a información. Esto se debe a que les permite evitar el aislamiento gracias a la interacción y participación social que mantienen con otras personas, sean vínculos cercanos o no, a partir de las TIC. Además, los autores consideran que en estos espacios virtuales se constituye un punto de encuentro entre la persona mayor y otras generaciones. Como pudimos observar en los testimonios, los entrevistados valoraron en el celular la posibilidad de charlar y estar en contacto permanente con sus nietos e hijos.

### **Registro de imágenes**

Han sido numerosas las personas mayores que manifestaron interés en tomar fotos y videos con sus celulares, cerca del 72% de los encuestados. En el relato de las entrevistas muchos han coincidido en usar habitualmente la cámara del celular para registrar momentos con sus seres queridos o para enviarles fotos de actividades que están realizando. Mónica (73, doctora en Lingüística) nos cuenta: “Me encanta sacar fotos con el celular, de los nietos, los viajes, de todo, mando las fotos y vídeos por WhatsApp”. Del mismo modo, Nora (67, estudios primarios) también comparte el interés por capturar imágenes: “Tengo más de ciento y pico de fotos. Le mando a mis conocidas, a mis primas, mis hijos, mis nietos (...) sobre todo comparto fotos en el estado de WhatsApp, que uno sabe que son conocidos los que lo ven”.

Por su parte Hugo (77, estudios primarios) también suele tomar fotografías con el celular de forma frecuente durante viajes o encuentros con la familia, pero además encuentra en la cámara una utilidad práctica: “Lo tenés encima, ves algo que te gusta y le sacás una foto, o vas a una oficina que está cerrada y en vez de estar anotando lo que dice el cartel sobre los horarios le sacas una foto directamente”. Asimismo, Daniel (77, arquitecto), dice que lo usa constantemente “tanto de manera recreativa como también por cuestiones laborales, las fotos son un medio de comunicación más”.

En tal sentido, nos parece importante mencionar que en los relatos de los entrevistados se refleja un uso diferenciado de la tecnología según el género, observación que no ha sido mencionada en otras investigaciones que tienen como objeto de estudio a las personas mayores.

Este resultado sugiere que, independientemente de su nivel educativo, los hombres utilizan la cámara del celular con fines más utilitarista, ya sea para trabajar o

para registrar información que consideran útil. En cambio, las mujeres entrevistadas, inclusive con niveles educativos diferentes, coinciden en darle al uso de la cámara del celular una connotación más sentimental. A través de la fotografía, pueden conservar recuerdos familiares y compartir con sus seres queridos las actividades que realizan, complementando la interacción que mantienen a través de aplicaciones como WhatsApp con registros fotográficos.

La investigación de Sabater Fernández y Bingen Fernández Alcalde (2015), mencionada en los antecedentes, nos permite observar que las diferencias de género no se limitan a la población joven, sino que aparecen patrones similares en la población adulta mayor. Los autores hallaron diferentes tendencias significativas en el uso. Por un lado, encontraron que las mujeres consultadas presentaron rasgos *expresivos-comunales* en cuanto a las relaciones e interacciones con otras personas, con contenidos en sus redes sociales más relacionados a la afectividad y relatos de sus experiencias cotidianas.

Por otro lado, en esa misma investigación, se encontró que el uso de los teléfonos móviles en los varones está orientado a rasgos *agente-instrumentales*, relacionado con la acción, la información y con tendencias más pragmáticas en sus contenidos. El hallazgo central del estudio deriva en que aún persisten diferencias significativas en la vida diaria de hombres y mujeres, y esto se refleja en aspectos básicos como la disparidad en el uso de las TIC.

Aunque nuestra tesis no se enfoque en las teorías de género, al analizar los resultados de las entrevistas y encuestas a lo largo de este trabajo, observamos diferencias en el uso y apropiación entre hombres y mujeres mayores de 65 años. Volveremos a mencionar diferencias significativas en el apartado 5.2 sobre dependencias y resistencia al teléfono móvil, en el que señalaremos las distintas maneras en que hombres y mujeres se relacionan con el celular, desde la afectividad en el caso de las mujeres y desde la practicidad en muchos de los varones.

### **Acceso a información**

El 65% de las personas consultadas respondieron que utilizan el celular para leer y/o informarse. En tal sentido, durante las entrevistas se evidenció que a algunos de ellos les gusta tener acceso a información en línea a través de sus celulares, como noticias, información de salud y actualizaciones del clima.

Por ejemplo, Paula (72) dice que lee noticias de forma habitual, por lo que sigue en redes sociales a distintos diarios nacionales y locales. Señala lo siguiente: “A veces si no anda la tele pongo en Google algún canal de noticias y lo miro en vivo desde ahí. Me encanta estar informada de las noticias y lo que está pasando”. Además, nos cuenta que, cuando necesita buscar algún dato sobre medicamentos, información sobre alguna enfermedad o un término en particular utiliza Google: “Para mí es muy importante estar informada, el celular me amplía la cultura y el conocimiento”.

Por su parte, Daniel (77) suele consultar la aplicación del clima: “La miro muy seguido, además me pasa que estoy viendo algo y me aparecen otras noticias o páginas relacionadas a lo que busco, paso a leer eso y así me voy enganchando”.

Leer las noticias es una actividad rutinaria para muchos los entrevistados, que trasladaron esa actividad a nuevas plataformas, ya que ninguno compra diarios en papel: “Las noticias las busco en Google, tengo el diario Clarín e Infobae. Leo muchísimo en el teléfono, me gusta estar informada. Cuando me despierto me informo de las noticias con el teléfono, la tele cada vez la miro menos” (Mónica , 73); “leo un diario por día en el celular porque no me da mucho el tiempo, me encantaría leer más” (Inés, 71); “me meto en Internet y veo los titulares de las noticias, no me detengo mucho a mirarlo, pero para más o menos enterarme, por ejemplo, el otro día que informaban sobre el corte de agua” (Carmen , 69); “me gusta mirar todo lo que ocurre en el mundo, estuve siguiendo la guerra entre Rusia y Ucrania y cosas de distintos países. Eso lo hago a través de YouTube” (Antonio, 65).

Algunos aún consumen noticias principalmente por medio del televisor: “Uso el celular más que nada para ver algunas noticias, pero sobre todo las veo en el televisor” (Javier,73); “todas las novedades de las noticias yo lo tengo visto por televisión. Los programas televisivos, todo lo que sea que pase en el mundo, a mí me interesa” (Miguel, 76).

Esto revela que una cantidad considerable de personas mayores utiliza el celular para acceder a información y noticias en línea, lo que demuestra el interés en mantenerse actualizados en diversos temas. Por lo tanto, podemos observar que su uso no se limita únicamente a la comunicación con seres queridos, sino que también cumple una función importante en la búsqueda de datos, que en muchos casos contribuyen al aprendizaje.

Aunque algunos de los entrevistados aún utilizan el televisor como medio de información, la gran mayoría prefiere hacerlo por medio del celular, por lo que ya no consumen tantos productos audiovisuales a través del televisor. Esto puede resultar llamativo, ya que pertenecen a una generación que ha sido contemporánea a la aparición de la televisión, una tecnología que -teniendo en cuenta que la TV en Argentina comenzó a transmitir en 1951- fue y es parte de sus vidas cotidianas desde mucho antes de la aparición y utilización masiva de los celulares con acceso a Internet.

Sin embargo, dos de los estudios consultados en los antecedentes indican que el televisor continúa siendo la tecnología más utilizada por las personas mayores, incluso más que el celular. En una de ellas (Reverol, García Gavidia, Fernández, & Maestre), realizada en el 2016 en Venezuela, se señala que la televisión es el medio de comunicación que más utilizan las personas mayores para entretenerse e informarse. Las personas consultadas por los autores se refieren al televisor como un medio para estar al día con la actualidad y para entretenerse a través de novelas, programas de deportes o cocina, siendo complementario el uso del celular para ese fin.

Asimismo, la investigación de Preciado Cortés, Ayala Polanco y Morales Pinacho (2020) coincide en que el televisor continúa teniendo un papel importante en la cotidianidad de las personas mayores. Incluso, sus resultados señalan que identifican a la tecnología de la comunicación principalmente con la televisión y la radio.

Contrario a esto, y en relación a los hallazgos de nuestro trabajo, la investigación de Giraldo Zuluaga y López Cardozo (2020) marca que, en orden de importancia, las TIC más utilizadas por este grupo etario son, en primer lugar, el celular, luego Internet y por último la televisión.

### **Entretención**

Son escasas las personas que han manifestado un interés por utilizar juegos a través del celular, aunque pudimos identificar algunos casos. Nora (67) desde el 2017 se entretiene con un juego multijugador en línea que simula una granja y con otro en el que se arman rompecabezas.

Asimismo, Javier (73) utiliza un juego diariamente, pero no necesariamente para entretenerse sino, expresa, “más que nada para trabajar la mente” a través de un juego que permite formar palabras.

Los juegos no son la única manera de encontrar diversión en el dispositivo. Algunos de los entretenimientos que nombran los entrevistados son: la utilización de Facebook, en general para leer lo que otras personas comparten; YouTube, para escuchar música o mirar videos relacionados con intereses personales; y en menor medida para escuchar la radio a través del celular, al igual que Spotify para la música. Respecto a este punto, 4,3 de cada 10 personas respondieron que usan el celular para entretenerse.

En general, los entrevistados no han manifestado una relación directa entre el celular y sus momentos de diversión, pero sí han nombrado varios de los ejemplos que dimos en el párrafo anterior. Esto sugiere que, aunque los juegos no son una actividad común entre la población mayor, pueden tener un potencial valor beneficioso y de distracción para un grupo de personas de manera similar a las redes sociales o aplicaciones que permiten consumir contenidos audiovisuales.

Por lo tanto, nos parece interesante prestar atención al aprovechamiento de las actividades lúdicas, que suelen estar asociadas a la niñez o juventud y no a esta etapa de la vida, en la que, sin embargo, puede tener grandes beneficios, como cognitivos y sociales, para las personas mayores, siendo el celular una herramienta para ello.

En tal sentido, podemos pensar en el entretenimiento como parte significativa de la vida diaria de estas personas, en tanto les permite explorar y potenciar la creatividad, el aprendizaje y la diversión. Además, por la función de las TIC como base para la socialización, como fue referido previamente en la fundamentación teórica, se consideran procesos cruciales para un envejecimiento activo y un desarrollo eficaz (Agudo, Fombona, & Pascual, 2013). Esto se relaciona con las ventajas de las competencias digitales en personas mayores debido al potencial socializador de algunas aplicaciones de los smartphones. Por lo tanto, la tecnología y las aplicaciones del celular pueden ser abordadas como una forma de disminuir el aislamiento asociado a las personas mayores, lo cual es una preocupación en las investigaciones que se centran en la calidad de vida y el bienestar en esta población, en pos de promover un envejecimiento activo.

Por otra parte, en relación con lo planteado por Sandoval y Cabello (2019) sobre el celular como medio de comunicación que también adquiere valor como herramienta de trabajo, símbolo de estatus, instrumento de control/independencia o elemento de

seguridad, podemos notar que, si bien las personas entrevistadas no hicieron referencia al uso del celular como un símbolo de estatus, sí se observa que entre las personas mayores incluidas en este estudio, el celular desempeña funciones más allá de la comunicación.

Por ejemplo, según lo señalado por las personas entrevistadas que aún se encuentran económicamente activas, el dispositivo también se utiliza como herramienta de trabajo. Como en el caso de Antonio, de 65 años, que se jubiló hace unos meses, pero continúa trabajando como repartidor en una panadería. Antonio manifiesta que el celular es primordial para realizar sus tareas, ya que debe estar en contacto permanente con los proveedores y su jefe. Lo mismo sucede con Daniel, de 77 años, a quien su trabajo como arquitecto en el Estado Provincial lo lleva a necesariamente a estar comunicado a través de WhatsApp con las empresas a cargo de las obras que se desarrollan en su órbita.

Pero también puede ser utilizado como dispositivo de control para las relaciones familiares, y para definir estrategias de seguridad personales, como se desprende de las siguientes citas de Cristina y Nora:

Mi mamá tiene 93 años y usa WhatsApp, manda audios, saca fotos, escucha música, hace videollamadas. Por ahora vive sola, así que está bueno que sepa usarlo tan bien porque de esa manera le voy mandando mensajitos durante el día para saber que está todo bien, y cualquier cosa si necesita algo me escribe o me pide que vaya. (Cristina, 71)

Casi siempre lo dejo cuando salgo (al celular), Alan me reta por eso, porque si pasa algo no me puede avisar. Antes de salir les aviso a mis hijas que hoy salgo a tal hora y que hasta que no vuelva no me voy a comunicar, que se queden tranquilas y que no me llamen porque el celu no va a andar conmigo, así que rezongan por no llevármelo. (Nora, 67)

Asimismo, Daniel (77) explica que con su única hija “nos llamamos regularmente. Vivo solo y ella está en Buenos Aires, pero igual siempre me manda algún mensajito para saber si estoy bien o necesito algo”.

Por su parte, Hugo (77) manifiesta la necesidad de estar en contacto diario con sus seres queridos por si lo necesitan antes cualquier eventualidad. También cuenta que

antes de la existencia de los celulares había encontrado una manera de quedarse tranquilo cuando su hija salía de noche:

En la época en la que no había celular, lo que tenía era un handie, mirá la tecnología que hay ahora y lo que yo tenía en ese momento. Con eso me comunicaba con mis amigos y le di uno a mi hija cuando se iba a bailar, para que me avise cuando la tenía que ir a buscar y por si pasaba algo. (Hugo, 77)

Las citas anteriores dan cuenta de diversas formas de apropiación que puede comprender al celular como un instrumento de control para las familias que participan del cuidado de las personas mayores, principalmente las hijas e hijos.

#### *4.2 Los hijos y nietos como fuente de ayuda para las personas mayores*

Un tema que se repitió en todos los entrevistados y entrevistadas es el destacar el conocimiento tecnológico que les transmiten sus familiares más cercanos, especialmente sus hijos e hijas, y nietos y nietas.

La investigación de Pochintesta y Múseres (2022) coincide con lo que hemos observado, que la mayoría de las personas mayores ingresan a las tecnologías por medio de una persona más joven, a las que las autoras llaman “experto cálido”.

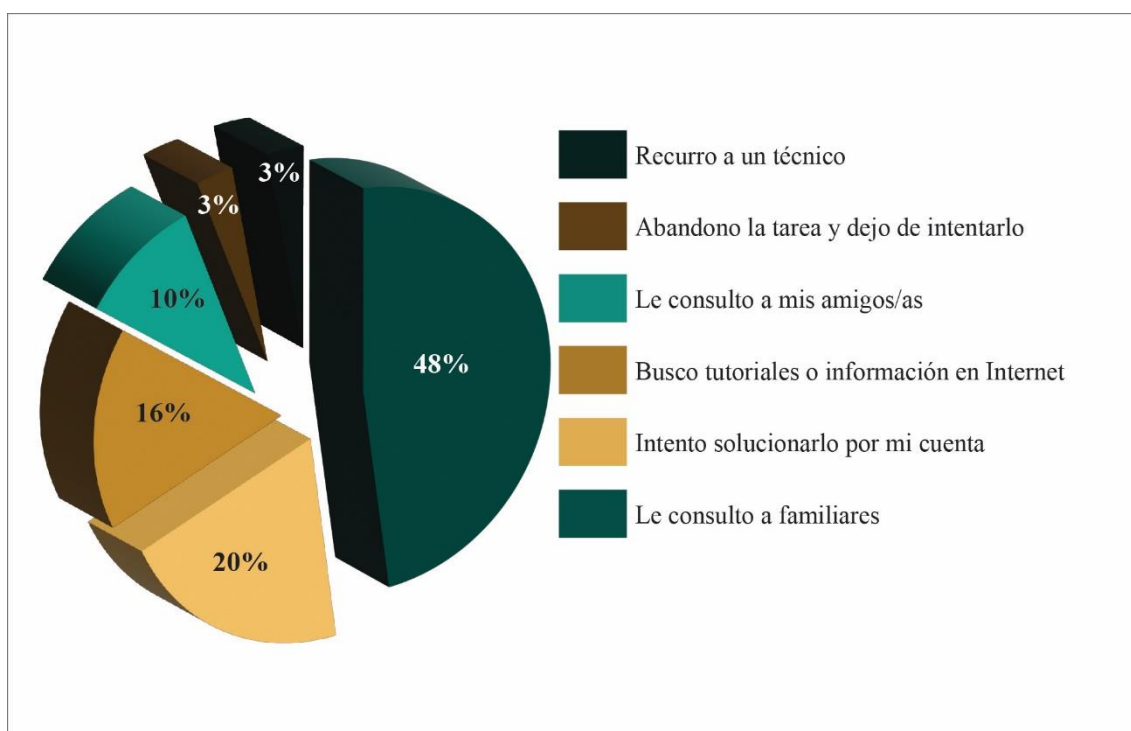
Además, coincidimos en que para apropiarse de las herramientas digitales se necesitan actitudes como la voluntad, el interés y la autoconfianza, y superar el miedo y la impotencia frente al no control de las TIC. Asimismo, se alude a sensaciones de disfrute y satisfacción cuando se logra el dominio de las herramientas digitales. Sin embargo, también se presentan dificultades externas:

Por otro lado, identificamos barreras externas ya sean generacionales (los jóvenes pueden y nosotros no), culturales (están mejor preparados, comprenden el lenguaje), materiales (menor posibilidad de contar con acceso a conectividad y a dispositivos) o educativas (falta de oferta en cursos de alfabetización digital). (Pochintesta & Múseres, 2022, pág. 173)

Cerca de la mitad de las personas encuestadas respondieron que cuando tienen dudas sobre alguna aplicación o no saben cómo resolver algún inconveniente con el celular les consultan a sus familiares, principalmente, pero algunos buscan otras formas

de adquirir competencias digitales. Aquí podemos observar lo que mencionábamos más arriba: las personas cercanas como fuentes de consulta. Sin embargo, también se detecta varias situaciones de autonomía para solucionar esas dificultades por sus propios medios. Un 20% respondió que intenta solucionarlo por su cuenta, mientras que un 16% busca tutoriales o información en Internet. Por otro lado, solo un 3% indicó que abandona la tarea y deja de intentarlo o recurre a un experto técnico.

Gráfico 2 Población encuestada ante la consulta: ¿A quién recurre cuando tiene alguna duda o no sabe cómo resolver algún inconveniente con el celular?



Si bien el apoyo y la información que les pueden transmitir los más jóvenes es de suma importancia, las percepciones y motivaciones de las personas mayores hacia los celulares son fundamentales para facilitar el aprendizaje y lograr que se apropien del dispositivo, lo que les permite ser más autónomos en su uso.

Antonio (65) reconoce usar el celular mucho más de lo que le gustaría. Le sucede que, aunque nadie le esté escribiendo o llamando, siempre encuentra algún motivo para tomar el celular. Entre las principales funciones destaca la utilización de WhatsApp, Facebook, home banking y Google. A propósito, el entrevistado señaló que:

El celular es un tema, porque lo usamos ya de arranque como despertador, después por el trabajo porque lo necesito por estar en contacto con proveedores, con mis jefes y también con los clientes. Toda la mañana lo uso por trabajo.

Su hijo le hizo descubrir nuevas funciones y aplicaciones útiles que se pueden realizar gracias al celular, por ejemplo, para pagar los servicios. “Fue mi hijo el que me enseñó todo. Las aplicaciones para pagar los servicios no las usaba y fue él quien me dijo cómo, a través del celular, tenía la posibilidad de pagarlos desde la comodidad de mi casa” (Antonio, 65).

Por su parte a Mónica (73) le encanta usar el celular: “Lo tengo para todo, es mi vida, tengo todo acá”, expresó mientras sostenía el dispositivo en su mano. En distintos momentos de la entrevista manifestó su entusiasmo por todas las actividades que puede realizar con su celular y su interés por mantenerse actualizada con las nuevas propuestas tecnológicas. En algunas ocasiones, Mónica depende de la ayuda de sus hijos y nietos cuando se le presentan situaciones que no sabe cómo resolver, pero también utiliza Internet para resolver algunas dudas:

Cuando no sé cómo resolver algo le pregunto a mis hijos o nietos. También lo busco en Internet, ayer cuando este se rompió me salió un mensaje en inglés y como nadie sabía que era, ni siquiera el técnico, empecé a googlear a ver si encontraba, eran todas explicaciones en inglés, pero tampoco encontré la solución.

Al igual que a Antonio, Miguel y Mónica, a Cristina sus hijos le enseñaron a usar el teléfono móvil, y aunque al principio se resistió, actualmente lo que más utiliza es WhatsApp, la radio, oficinas virtuales, Twitter, Spotify y portales de noticias. Al respecto cuenta: “Vicky, mi hija, me trajo la novedad de WhatsApp, me lo instaló y me enseñó el ABC. Y Ángel, mi otro hijo, me enseñó sobre Facebook”.

También sus hijos le hicieron descubrir aplicaciones que no sabía para qué se utilizaban: “La otra vez le dije a mi hija, sácame todo lo que no uso, sácame *Twitter*, y me dice ‘no, pero podés usarlo para esto y es así’ y la verdad que está buenísimo para informarme”. Cristina continúa aprendiendo nuevas funciones que le facilitan un poco las actividades diarias, para, por ejemplo, pagar el servicio eléctrico. “El otro día

aprendí sobre una aplicación que me instaló mi hija que es de la Cooperativa Eléctrica, la oficina virtual, que bárbaro. Me parece muy piola”.

En algunos casos, por comodidad les delegan ciertas tareas a familiares, por lo que se afecta la propia autonomía. Cuando Carmen, de 69 años, necesita realizar una transferencia se lo pide a su hijo, y él lo realiza entrando al home banking que ella no sabe utilizar. Lo mismo le pasa con las compras online, y reconoce que le resulta más fácil pedirselo a otro que lo haga por ella, aunque demuestra interés por aprenderlo en algún momento:

A veces miro unas zapatillas o sandalias lindas y digo ‘uh, las podría comprar’ pero no lo sé hacer. Me gustaría aprender, igual que una vez que puse a mirar para comprar viviendas y me salían un montón y después me las muestra. Para vender también me he comunicado, me he manejado, pero para compras no. Nunca compré así, pero sí podría ser que lo aprenda. En vez de hacerlo yo por ahí le digo a mi nuera que lo compre ella y yo se lo pago, me resulta más práctico porque no es algo que yo lo voy a hacer siempre. (Carmen, 69)

Por otro lado, Paula (72) considera al celular parte de su familia, porque le permite estar en contacto con sus amigos y familiares que viven lejos y con personas con las que comparte intereses relacionados a la música y la danza. Si bien utiliza diferentes aplicaciones del celular, por ejemplo, WhatsApp, Facebook, YouTube, portales de noticias y Google, le sucede que quisiera aprender nuevas funciones, pero no cuenta con el apoyo de sus expertos cálidos, como los llaman Pochintesta y Múseres (2022), ya que sus hijas y nietos no tienen el tiempo para enseñarle. Paula nos cuenta:

Me gustaría aprender a hacer transferencias desde el celular, pero cuando necesitás algo de paciencia, ¿a quién recurrís? Si no tenés a nadie, los jóvenes no te dan bola. Le pregunto a mi hija más grande y me dice que no sabe y por ahí le insinúo a uno de mis nietos algo, pero tampoco sabe nada.

Por este motivo, nuestra entrevistada suele recurrir a un técnico cuando le sucede algún inconveniente con el dispositivo que no sabe resolver, ya que manifiesta que prefiere pagar antes que molestar. Sin embargo, está dispuesta y con ganas de aprender nuevas funciones del celular. Por eso, Paula (72) señala: “Me interesaría que alguien me

enseñe, creo que hay lugares, pero hay que pagar. Iría a aprender si dan algún curso gratis, quiero hacer cosas, pero cuidando mi bolsillo”.

En relación a lo mencionado por Paula, sobre su interés en tomar cursos que le permita adquirir nuevas competencias digitales, encontramos que a un 33% de las personas encuestadas les interesa asistir a clases o capacitaciones que enseñen usos específicos del celular, con el objetivo de para aprender nuevas herramientas o funciones. Además, un 8% de los consultados indicó haber asistido a clases en el pasado y le gustaría volver a hacerlo.

Distinto es el caso de Miguel, un profesional de 76 años que no está particularmente interesando en usar el celular ni aprender nuevas funciones, pero se ve en la necesidad de hacerlo para estar comunicado. No ve a sus hijos con frecuencia, pero depende de ellos para realizar algunas actividades con el dispositivo. Miguel nos cuenta que cuando sus hijos los visitan a él y a su mujer “te van incorporando cosas, o les pido que me borren esto, limpiármelo o hacer alguna cosa de esas. A veces lo hacen ellos y después vos no sabés cómo es; la dependencia sigue siendo de un tercero”.

En la investigación realizada por Sandoval y Cabello (2019) sobre los usos y apropiaciones de la telefonía móvil, entrevistan a personas de entre 36 y 60 años de Comodoro Rivadavia. Los autores mencionan que los usuarios manifiestan ciertas resistencias que podrían limitar el proceso de adaptación de los dispositivos móviles en su vida cotidiana, es decir, límites al proceso de domesticación.

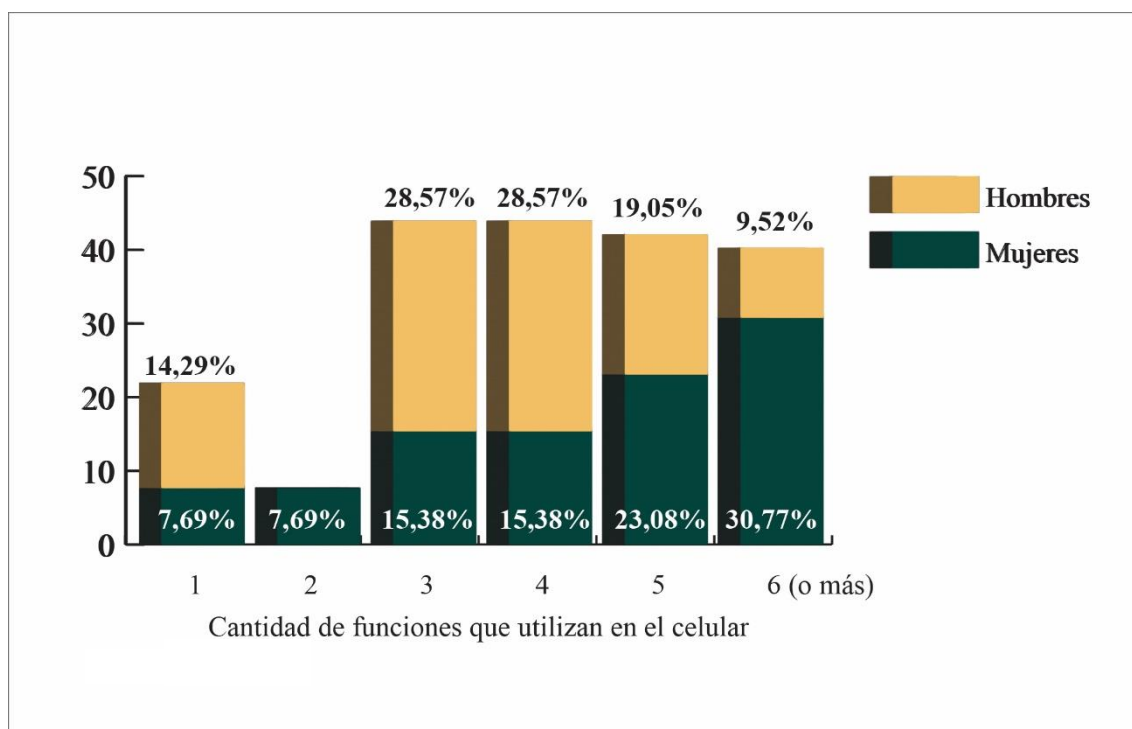
En el caso de Miguel (76), los usos que le da al celular son bastante limitados: solo utiliza WhatsApp y realiza llamadas. Para él, el teléfono móvil no ocupa un lugar importante en su vida. Sin embargo, usa con más frecuencia su computadora para leer noticias o artículos que le interesan. Por este motivo, consideramos que la apropiación se vuelve difícil. No presenta interés en el dispositivo y remarca que “a las personas mayores se los fueron metiendo un poco a la fuerza (los celulares) como para incorporarlos, los hijos mismos para poder comunicarse con ellos”.

#### *4.3 Resistencias y dependencias*

De acuerdo con los resultados de la encuesta, observamos que las mujeres tienden a utilizar el celular para una mayor cantidad de funciones, con una media de

cinco o seis, mientras que los hombres suelen utilizar en promedio entre tres y cuatro funciones.

Gráfico 3 Población encuestada por funciones utilizadas en el celular, según género.



Esta tendencia se ve reflejada en las entrevistas realizadas, en las que la mayoría de las mujeres manifiesta una mayor dependencia del dispositivo. A raíz de ello, suelen contar con más competencias digitales y hacen un uso más extensivo del celular que los hombres entrevistados. Ninguna de las personas consultadas parece estar completamente alejada del uso del celular, pero tienen diferentes formas y niveles de uso y dependencia.

De los cinco hombres entrevistados, solo Antonio (65) indicó haber creado una dependencia importante con el celular, lo que considera un aspecto por demás negativo: “Uno está pendiente del celular y no quiero eso. Uno está cautivo del teléfono porque, aunque nadie te escriba o llame, siempre encontrarás algún motivo para agarrarlo”. Para disminuir su uso, Antonio intenta implementar algunas estrategias como utilizar un reloj pulsera para evitar mirar la hora en el celular, aunque advierte que el celular suele dominarlo: “Pero igual me gana, el celular me gana, no hay forma”. También, intenta no llevarlo cuando sale, pero le resulta una tarea complicada. En ese sentido, expresa: “Me da bronca que, por ejemplo, digo: ‘hoy no salgo con el celular porque no tengo ganas y

me quiero desacostumbrar a usarlo’, pero llegás al auto y lo vas a buscar por si alguien llama o por cualquier urgencia”.

Hugo (77) reconoce estar siempre con el celular en el bolsillo y llevarlo con él para todos lados, pero dice no estar pendiente. Las aplicaciones que utiliza habitualmente son WhatsApp, Google, YouTube y la cámara de fotos. Sin embargo, manifiesta que no puede vivir sin el dispositivo, ya que es el medio de comunicación directo con su hija y sus nietas que viven en Buenos Aires. Al respecto dice: “Si me pasa de quedarme tres días sin celular me muero porque uso mucho el WhatsApp para comunicarme con mi familia que está lejos”. Si el dispositivo está con él se siente tranquilo, le da seguridad saber que puede estar comunicado permanentemente. En tal sentido, Hugo expresa:

Si sé que está el celular estoy tranquilo, ahora si el celular está roto o por algo no lo tengo sí me pondría mal, porque si mi hija me llama no la puedo atender, me preocupa el no estar comunicado con la gente que quiero por si necesitan algo, quiero estar en contacto. Esa es la función principal para mí del celular, hablar con mi familia, lo demás es secundario.

En el apartado previo se evidenció que, para Miguel (76), el celular no ocupa un espacio primordial en su vida, no lo utiliza demasiado e indica que no le genera una dependencia. En cambio, con la computadora sí, “esa siento que es más de mi vida. Es más, ya tiene que irse y venir una nueva”, indica. La facilidad para escribir, abrir varias pestañas y leer son las razones que explican por qué prefiere usar la computadora en lugar del teléfono. Miguel no tiene la intención de aprender a usar nuevas aplicaciones ni incorporar al celular en su cotidianidad para más funciones. Además, en muchas ocasiones el entrevistado ni siquiera mantiene su teléfono móvil cerca de él debido a que le molesta que suene:

No lo llevo siempre conmigo, si voy al fondo y estoy esperando una llamada puede ser que me lo ponga en el bolsillo, pero es una carga más. Sentís el teléfono que suena o lo que sea y te pone más loco. (Miguel, 76)

Javier (73) utiliza el celular principalmente para comunicarse a través de WhatsApp, leer noticias, mirar publicaciones en Facebook y jugar a un juego de crucigramas. Recientemente también aprendió a pagar algunos servicios de forma

online. Aunque Javier se comunica por medio del celular mandando mensajes o llamando, prefiere ir directamente a visitar a la persona con la que necesita hablar. Además, manifiesta incomodidad al usar el celular fuera del ámbito del hogar: “Sinceramente me molesta salir con el celular, tener que andar llevándolo, me incomoda, por eso no lo uso en la calle”.

Además, el entrevistado opina que sus amigos también presentan un uso limitado del teléfono móvil. En las reuniones que mantiene con ellos, nadie está pendiente del dispositivo en la mesa, señala.

Finalmente, Daniel (77), el último de nuestros entrevistados varones, usa fundamentalmente WhatsApp o las llamadas telefónicas para comunicarse con su familia y por temas laborales. También utiliza las aplicaciones de los bancos, la aplicación del clima, las oficinas virtuales para pagar servicios, la nube para respaldar información, el GPS cuando viaja y Google para leer noticias o buscar datos. A diferencia de los entrevistados anteriores, Daniel sabe utilizar diversas funciones. Sin embargo, no considera que haya creado una dependencia con el dispositivo, y aunque siempre lo tenga con él, no siempre lo está usando. “Para nada estoy pendiente, solo cuando lo necesito como en el caso de tener que comunicarme, por ejemplo, ahí recorro al celular. Estoy siempre con el celular, pero no constantemente usándolo”, remarca.

Al principio Daniel (77) no quería relacionarse con los teléfonos móviles, se consideraba un enemigo del dispositivo porque creía que lo iban a controlar, principalmente mediante Facebook. A pesar de eso, de a poco fue aprendiendo y entendiendo cómo manejarlo a través de la ayuda de su hija y de sus compañeros de trabajo más jóvenes. Aun así, aunque le haya encontrado distintos beneficios, podría prescindir del celular: “Me complicaría muchas cosas estar sin celular, pero no me volvería loco y podría vivir sin él tranquilamente”.

En contraste, de las cinco mujeres entrevistadas, tres de ellas afirmaron tener una dependencia del celular, mientras que las dos restantes, si bien no se resisten a su uso y han adquirido habilidades digitales diversas, no lo consideran un elemento esencial en sus vidas.

Nora tiene 67 años y estudios primarios, mientras que Paula tiene 72 años y cuenta con estudios secundarios. Por su parte, Mónica tiene 73 años y posee estudios universitarios. Las tres consideran a sus celulares como un parte fundamental de sus

vidas diarias y sus tareas cotidianas. Por ejemplo, Mónica dice que el teléfono móvil es su vida entera porque ahí tiene todo: “Desde que hubo celulares yo usé celulares. Realmente ya no me imagino mi vida sin celular, ni me acuerdo. En realidad, me acuerdo, pero me parece que era todo mucho más complicado”.

Para Paula el dispositivo es parte de su familia, lo nombra como su compañero, al igual que Nora, quien afirma que el celular es su vida y también su compañero. Estar sin celular representa un estado de angustia para Paula y Mónica. A las dos les sucedió que el dispositivo se les rompiera, viéndose obligadas a estar incomunicadas por algunos días.

Mónica (73) compartió su experiencia respecto a la dependencia que percibe en relación con su dispositivo celular. Como se puede observar en este relato y en el siguiente, se refleja lo que Morley (2007) expresa sobre el hecho de que los teléfonos inteligentes representan la tecnología con mayor carga simbólica y práctica en la actualidad, lo cual parece atravesar a diferentes generaciones.

Ayer se me rompió el teléfono, tiene un problema en el parlante. Estaba angustiadísima, mis hijos me dicen que no es tan trágico estar sin teléfono, pero para mí es todo. Me angustio, siento que todo el mundo me está escribiendo y que yo no puedo responder. Además, no puedo hacer nada, por eso tengo este teléfono viejo también, porque tengo Facebook, la única red social que uso.  
(Mónica, 73)

Paula de 72 años, también compartió su experiencia al estar sin teléfono móvil algunos días. En este relato, se refleja, al igual que en el de Mónica, cómo este dispositivo se ha convertido en un objeto de gran valor simbólico, no sólo para la comunicación, sino también porque ocupa un lugar central en las interacciones digitales.

En ambas mujeres aparece el miedo a la incomunicación y la angustia que puede generar la pérdida de ese “compañero”. También el temor a que la gente con la que mantienen un vínculo virtual, más allá de lo personal, no sepa cómo contactarlas ni ellas poder avisarles.

Estuve un fin de semana sin celular y me cambió la vida, fue triste. Me preocupaba por los grupos de jubilados y gente que conocí a través de la iglesia.

Mucha gente con la que todos los días nos saludamos y yo decía: tres días sin saludarlos, ¿qué van a pensar? No había forma de avisarles. (Paula, 72)

Nora (67) manifiesta una fascinación por los celulares, le gusta tener los modelos más nuevos y cambia su teléfono con bastante frecuencia. “Estaba enamorada de este”, indica mientras señala el celular que tiene a su lado. A Mónica (73), le ocurre algo similar: “Me gustan los teléfonos, me gusta cambiarlos y tener los más nuevos, los fui cambiando sucesivamente”, señala.

Asimismo, las tres entrevistadas comparten la experiencia de sentirse “enganchadas” por sus celulares, lo que causa que a veces el tiempo pase sin que se den cuenta. Paula (72) en particular encuentra dificultades para dejar su dispositivo, aún en situaciones en las que debe estar lista para salir: “Hugo (su pareja) me tiene a los trotes porque él es todo lo contrario, quiere salir y yo estoy con el celular. Le digo que me tenga paciencia porque es mi vida el celular”.

En lo que respecta a Nora (67), asegura que las horas pasan muy rápido cuando está jugando en línea, una actividad que la tiene muy entusiasmada: “A veces estoy ahí hasta que la batería se pone en rojo, recién ahí digo ‘uh no, lo voy a cargar’”.

Para algunas personas, como el caso de Mónica (73), el celular es una herramienta esencial para realizar sus actividades diarias, desde pagar servicios hasta realizar compras, enviar mails y pedir comida. En tal sentido, la entrevistada señala que un 90% de sus actividades diarias las realiza a través del dispositivo. Sin embargo, dice que “a veces me autolimito, no quiero tener Amazon, por ejemplo, porque me desconecto y chau”.

En cambio, Cristina (71) reconoce tener su teléfono móvil siempre a mano, pero la utilidad principal se centra en mantenerse conectada con su círculo familiar. Cuenta que en el pasado era una persona que solía estar más pendiente del dispositivo, pero ahora no lo considera esencial, aunque sí realiza algunas actividades como escuchar la radio o leer noticias por medio del celular. Así lo refleja Cristina en la siguiente cita:

Ando con el celular siempre encima, pero sobre todo por mi madre o mis chicos. Hubo un tiempo en el que me levantaba y lo primero que hacía era estar con el celular. Ahora me levanto, me tomo un mate, lo miro, pero digamos que no lo necesito, pero sí me encanta escuchar radio. Por ahí me levanto y pongo la radio

o leo algunas noticias que también aparecen en Facebook, pero en general no estoy tan pendiente. Sí miro los grupos de WhatsApp con mis hijos y mis amigas, pero tampoco estoy pendiente de si suena o no.

Si bien las mujeres manifestaron más dependencia que los hombres, ambos géneros coincidieron en que prefieren el contacto cara a cara, en algunos casos para mantener relaciones interpersonales y en otros casos, para la realización de trámites.

Según Javier (73), “lo uso para comunicarme, mandando algún mensaje o llamando, pero prefiero ir directamente a visitar a la persona con la que quiero hablar” (Javier,73).

Cristina (71), por su parte, comentó: “Me enganché con Skype (...) de todas maneras, es tan impersonal, tan frío, yo que soy docente en realidad me pierdo la parte más sabrosa que es la interacción cara a cara” (Cristina ,71).

Además, Hugo (77) expresó: “Me da más seguridad pagar personalmente y saber a quién le estoy entregando la plata”.

Y Paula (72) agregó: “Si es posible prefiero hablar personalmente que a través del celular, pero hablo muchísimo por WhatsApp con la gente que está lejos o en los grupos que tenemos con los jubilados”. Este aspecto, coincide con la investigación de Pochintesta y Múseres (2022, pág. 173), quienes observan que, aunque en las personas mayores entrevistadas reconocen las oportunidades de comunicación a través de medios virtuales, prefieren el contacto en persona.

### ***Resistencias relacionadas a capacidades físicas reducidas***

Si bien la mayoría de las personas consultadas no hicieron referencia a problemas de accesibilidad, identificamos algunas barreras y resistencias en el uso de los dispositivos móviles en casos donde la interacción se ve dificultada debido a factores de salud, especialmente en la disminución de la visión, audición y destreza manual. En este caso, tres hombres mencionaron sus dificultades.

Javier (73) trabajó durante 44 años en una fábrica de Trelew, donde los ruidos de las máquinas eran constantes durante las jornadas laborales. Esto hizo que perdiera considerablemente la audición y, además, presenta dificultades en la visión. Aunque indica que no le interesa aprender nada nuevo con el dispositivo, ya que con lo que sabe le alcanza, Javier señala las dificultades físicas que le limitan el acceso:

Por más que pueda aprender a hacer muchas cosas con el celular, no me interesa. Sobre todo, es por mi vista, me cuesta mucho más leer y por eso prefiero usarlo lo menos posible. También por mis oídos, porque uso audífonos y los sonidos altos me molestan, ni siquiera el televisor uso mucho ya.

Asimismo, Daniel (77), un arquitecto que continúa ejerciendo su profesión, presenta problemas de audición. Debido a eso, cuando le consultamos si escuchaba la radio o música en su teléfono móvil, respondió que no, porque para ello debería usar auriculares y no es posible debido a sus audífonos. Sin embargo, explicó que existe una aplicación que mejorará notablemente su estilo de vida, ya que dejará de tener las incomodidades que le causan sus audífonos actuales, como la sensibilidad al ruido.

Ahora voy a obtener un modelo nuevo de audífonos que se conectan y controlan a través de una aplicación. Por eso me toca cambiar el celular y comprarme uno nuevo con la tecnología necesaria para tener acceso a esa aplicación. (Daniel, 77)

Este es un claro ejemplo de cómo la tecnología puede mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidades físicas. Como mencionó Javier, la sensibilidad a los ruidos fuertes lo ha llevado a consumir menos productos audiovisuales, pero gracias a los audífonos conectados a aplicaciones, como los que utiliza Daniel, es posible reducir el ruido de fondo en ambientes ruidosos y controlar los sonidos para mejorar la audición. Estos dispositivos son una herramienta que pueden ayudar a superar barreras físicas de accesibilidad y mejorar la inclusión digital. No será tema de esta investigación, pero resulta interesante indagar cuántas personas en Trelew con problemas de audición tienen la posibilidad y las competencias digitales para acceder a este tipo de tecnología.

Miguel (76) trabajó muchos años en el Estado provincial prestando sus servicios como ingeniero industrial, pero los celulares y las computadoras no formaban parte de sus tareas diarias. Cuando la computadora apareció en su área, solo la usaba la secretaria para redactar notas. “Tampoco nadie te comunicaba si había algún programa que te pudiera hacer algún análisis de la situación de la venta de tal cosa o del desarrollo de esto”, recuerda. En relación a las limitaciones en la destreza manual, Miguel utiliza muy poco el celular y bastante más su notebook, ya que la letra del celular le resulta

demasiada pequeña: “El manejo de los dedos para mandar mensajes de manera rápida no lo tengo. Veo que los jóvenes mandan mensajes rápidos con los dos dedos mientras charlan, pero yo lo hago más lento porque el teclado es muy pequeño”

En el trabajo de Giraldo Zuluaga y López Cardozo (2020) una de las preguntas dirigidas a las personas mayores encuestadas se enfocaba en las barreras que experimentan al utilizar teléfonos móviles. Allí también surgieron principalmente problemas relacionados a la visión, concretamente vinculados a lo dificultoso que les resulta ver las letras en la pantalla. Además, se mencionó la falta de destreza manual para manejar el dispositivo. Finalmente, en menor medida, marcaron barreras que no fueron mencionadas por nuestros entrevistados, como problemas posturales o cansancio por el esfuerzo físico o mental por su uso.

Este tema particular ha aparecido en otras investigaciones, como la de Reverol, García Gavidia, Fernández y Maestre (2016) en la que los 44 entrevistados expusieron sus limitaciones físicas, en gran mayoría en la visión y audición. Sin embargo, todos resaltaron que el celular les permitía facilitar estas dificultades al momento de conversar con sus seres queridos. En relación a ello, mencionaban la utilidad del altavoz o los dispositivos con letras grandes, por ejemplo.

Creemos que, en algunos casos, la falta de conocimiento e información sobre las funciones que pueden facilitar el celular para temas relacionados a la salud no son conocidas o difundidas. Por ejemplo, a través de la adecuación del tamaño de la letra, los comandos de voz y los dispositivos de asistencia, a nuestro entrevistado, Miguel, seguramente le sería más ameno el uso del dispositivo.

#### *4.4 Desarrollo de competencias digitales y envejecimiento activo*

Como hicimos referencia en el marco teórico, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define al *envejecimiento activo* como el proceso mediante el cual las personas que envejecen optimizan las oportunidades para mejorar su calidad de vida, lo que conlleva a aumentar sus autonomías e independencias. En tal sentido, el celular podría ser un medio para ralentizar procesos de aislamiento e inactividad asociados comúnmente a las personas mayores. Según Rodríguez Izquierdo (2007), los beneficios de utilizar dispositivos móviles pueden incluir la comunicación interpersonal, el entretenimiento, el acceso a información y la realización de trámites, entre otros.

Si una persona mayor se apropia de la tecnología adquiriendo distintas competencias digitales es más probable que pueda potenciar su autonomía, por ejemplo, realizando operaciones a través del home banking o tomando un curso online. No solo eso, sino que su uso en la vida cotidiana puede ser un medio para la diversión, el aprendizaje y el contacto permanente con otras personas, siendo importante para un envejecimiento activo. Tal como lo menciona Mónica (73), una de las entrevistadas que más funciones y aplicaciones del celular usa, en el apartado de valoraciones: “Gracias al celular estoy sola, pero no aislada”.

En cambio, aquellos que carecen de competencias digitales y desconocen los beneficios que pueden obtener de los dispositivos móviles pueden experimentar frustración y falta de interés. La falta de comprensión sobre las funciones y utilidades de las redes sociales o aplicaciones puede generar confusión y desinterés en su uso. Por ejemplo, cuando se le preguntó a uno de los entrevistados si usaba redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram respondió: “A ver si se entiende, no tengo claro para qué me serviría, si significa ampliar el WhatsApp o no”.

En resumen, el celular puede ser un instrumento para fomentar el envejecimiento activo, siempre y cuando las personas mayores adquieran competencias digitales y se apropien de la tecnología. Esto les permitirá mejorar su calidad de vida, aumentar su autonomía y mantener un contacto social activo. Sin embargo, es importante proporcionar el apoyo necesario para que las personas mayores comprendan y aprovechen al máximo las ventajas que ofrece la tecnología móvil en su día a día.

Miguel (76), Javier (73) y Antonio (65), los tres con distintos niveles educativos alcanzados, coinciden en que a la edad que tienen existe diversas funciones del celular que les son complicadas de aprender, por eso se apoyan en sus hijos para que les enseñen o en muchas ocasiones para que directamente les resuelvan esos inconvenientes. Algunas respuestas evidencian las principales dificultades que enfrentan al realizar tareas básicas con los celulares. Estas opiniones también revelan la actitud ante dichas dificultades. Como se verá más adelante, delegar las tareas a terceros debido a la inseguridad en el uso de la tecnología se presenta en diferentes personas.

No sirvo para escribir con el celular, hoy cuando estaba pidiendo materiales en la ferretería el que me atendía estaba mandando mensajes con los dos dedos, yo

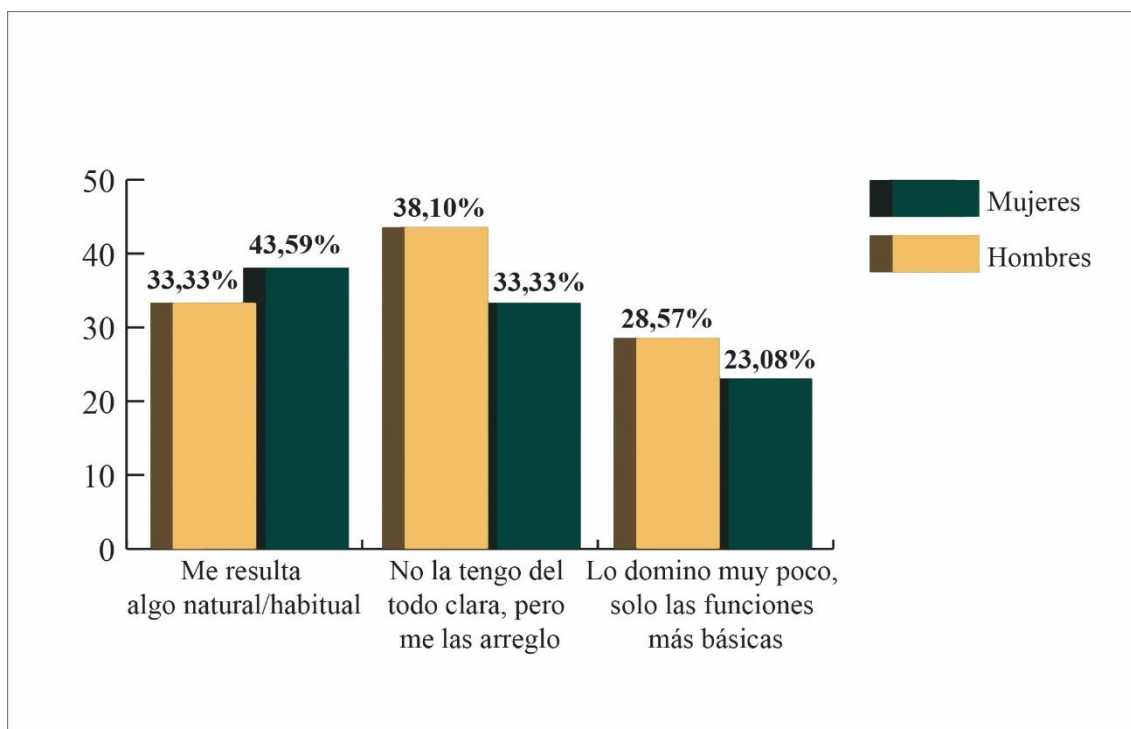
eso no lo puedo hacer, me doy cuenta que hay muchas cosas que hacen los más jóvenes. (Miguel, 76, estudios superiores)

Uno reconoce un tipo de conocimiento que tienen los jóvenes ya incorporados y nosotros no lo tenemos, pero lo vamos aprendiendo [...] Con las compras online sé hacer todo el proceso, pero nunca me animo a realizar la compra efectivamente. En esos casos, en ese paso final prefiero consultarlo con mi hijo y dejarlo a él que lo haga. (Antonio, 65, estudios primarios)

No me dan ganas de tocarlo en más de lo que te dije (utiliza principalmente WhatsApp), porque tenés que tener la capacidad y un tiempo para sentarte con alguien que te explique bien cómo es el mecanismo. (Javier, 73, estudios secundarios incompletos)

En ese sentido, 6 de cada 10 de las personas a las que les solicitamos que indiquen la frase que mejor refleje la relación que tienen con el celular, marcaron que no la tienen del todo clara, pero se las arreglan o que lo dominan muy poco, solo las funciones básicas. En cambio, 4 de cada 10 personas indicaron que les resulta habitual/natural su utilización. Si se analiza esta variable desagregando por género se observa que la mayoría de las mujeres respondieron que les resulta algo habitual. Por su parte, la mayoría de los varones señalaron que no la tenían del todo clara, pero se las arreglan.

Gráfico 4 Población encuestada por relación con el celular, según género.



Las competencias digitales, como explica Pizarro y López (2013), implican construir habilidades o destrezas que nos permitan manejar y realizar actividades concretas con los diferentes aparatos tecnológicos. Es esperable que las generaciones más jóvenes utilicen una mayor cantidad de funciones del celular sin inconvenientes, teniendo en cuenta que muchos de los entrevistados mencionaron que la tecnología “les llegó” de grandes, entendiendo que se trató de un momento de sus vidas en los que adquirir esos nuevos conocimientos requirieron de un proceso un poco más largo que a un adolescente o joven adulto.

Si bien todas las personas con las que conversamos reconocen sus limitaciones al momento de usar el celular y mencionan la inseguridad que les genera realizar algunas operaciones a través de él, también son diversas las competencias que adquirieron y continúan aprendiendo por medio de la enseñanza de sus hijos o nietos y en algunos casos a través de la prueba y error. Para explicar mejor este punto, ejemplificaremos las cinco competencias digitales que abordan Escuder, Liesegang y Rivoir (2020), a través del testimonio de las 10 personas mayores de 65 años entrevistadas.

En ese sentido, nos parece importante señalar que, del total de las personas entrevistadas, cuatro presentaron en sus alocuciones referencias muy positivas al dispositivo. Son quienes, justamente, mayor cantidad de competencias digitales

demonstraron tener, por lo que identifican los beneficios de los mismos. Por este motivo, podemos suponer que la perspectiva o prejuicios que las personas mayores tengan de los celulares los puede motivar o, al contrario, alejar de su uso.

### **Operacionales y formales**

Las competencias operacionales y formales están vinculadas a las acciones y aspectos técnicos que permiten que el dispositivo funcione. Se tratan de las competencias digitales operativas más frecuentes. Los entrevistados manifestaron ejecutar con facilidad las acciones más básicas como apagar/prender el celular, bajar el volumen, cargarlo y demás operaciones que hacen al funcionamiento del mismo y están ligadas al hardware, es decir, al conjunto de componentes que integran la parte material de una computadora o celular.

Con relación a las competencias digitales relacionadas al software, es decir, al conjunto de programas, instrucciones y reglas para ejecutar ciertas tareas en un dispositivo tecnológicos, observamos que el uso más frecuente es el de WhatsApp (93.3%), Google (86.7%) y Facebook (85%), seguido por YouTube (61.7%), la radio o aplicaciones para escuchar música (41.7%), aplicaciones para realizar compras (41.7%) e Instagram (35%).

Sin embargo, el 40% de las personas mayores de 65 años que respondieron la encuesta, manifestaron que *siempre, o la mayoría de las veces*, se les presentan situaciones que les gustaría resolver, pero no saben cómo hacerlo; en tanto, al 46.7% *a veces* les sucede la misma situación. Podemos evidenciar que es significativo el porcentaje de personas que no manejan un nivel avanzado de habilidades tecnológicas, teniendo en cuenta que resulta habitual que existan situaciones que no saben cómo resolver.

Por medio de los testimonios de los entrevistados, veremos en más detalle cuáles son las complicaciones que tienen al momento de utilizar el celular, aunque tengan instaladas y utilicen diversas aplicaciones. Por ejemplo, Antonio, de 65 años, que está jubilado, pero continúa trabajando en relación de dependencia, utiliza con mucha frecuencia la cámara de fotos para retratar viajes o comidas que elabora. Sin embargo, cuando quiere grabar videos “me cuesta más el proceso de llegar a filmar algo, termino

llegando por equivocación”. También cuenta que sabe cómo realizar compras online, pero de forma “incompleta”:

Sé hacer todo el proceso, pero nunca me animo a realizar la compra efectivamente, en esos casos, en ese paso final, prefiero consultarlo con mi hijo y dejarlo a él que lo haga. Me sigue dando inseguridad, siento que es un proceso de conocimiento muy lento y tampoco estoy interesado en hacerlo. (Antonio, 65)

En esta última frase podemos dar cuenta de la resistencia a ese nuevo aprendizaje, tema que veremos repetirse en algunos de los entrevistados, al suponer que esos conocimientos pertenecen a los más jóvenes, resistiéndose en algunos casos a adquirir nuevas competencias.

Hugo, de 77 años, utiliza Facebook para mirar fotos o publicaciones que comparten algunas personas que conoce, sin participar activamente en la red social. Sin embargo, se le presenta una dificultad que no sabe cómo disipar: “Tengo como cinco Facebook (*sic*), voy agregando y agregando y me creo nuevos porque no me acuerdo las contraseñas, por ahí mi mujer me avisa que me apareció un Facebook nuevo, pero no sé cómo hice ni cómo borrar los otros”. También le pasó con el home banking, que comenzó a utilizarlo y se le bloqueó y dice que “antes de hacer todo ese lío de ir al banco a pedir una nueva clave prefiero ir directamente al cajero que tengo cerca de casa”.

En cambio, Nora, de 67 años, una ama de casa jubilada, demuestra que son numerosas las habilidades y competencias que ha ido adquiriendo por medio de la enseñanza de su nieto. Disfruta mucho de usar el celular y cuenta que sabe utilizar más funciones que su hija:

Mi nieta se ríe de su mamá y le dice ‘a vos la abuela te da vuelta’, porque Gladys reconoce que es un tronco con el celular. Me preguntaba cómo hacía yo para mostrar las fotos en los estados de WhatsApp, así que le enseñé. (Nora, 67)

Por su parte, Mónica, una doctora en Lingüística de 73 años, hasta el año pasado recurría a su hijo para que realice por ella las transferencias que necesitaba hacer por el cajero automático. Ahora aprendió a realizarlo a través del celular, por lo que le resulta mucho más práctico y fácil, recuerda que:

Un día mi hijo me dijo que las hagamos desde el teléfono, la hizo él porque yo tenía miedo de equivocarme, lo que tiene que ver con plata me daba miedo, pero me fue enseñando y ahora ya la tengo clara y hago todo por mi cuenta. (Mónica,73)

Las competencias operacionales y formales en el uso de dispositivos tecnológicos en estas personas revelan una situación mixta. Por un lado, se observa que la mayoría de los entrevistados tienen habilidades básicas para utilizar los dispositivos y se destaca un alto porcentaje de uso de aplicaciones populares.

Sin embargo, también se evidencia que un porcentaje significativo de personas mayores enfrenta dificultades al tratar de resolver situaciones más complejas relacionadas con el software de los celulares. Como hemos visto, algunos participantes experimentan inseguridad o resistencia a adquirir nuevas competencias tecnológicas, asumiendo que son habilidades propias de las generaciones más jóvenes.

Por otro lado, se encuentran casos positivos de entrevistados que han superado estas barreras y han adquirido nuevas habilidades gracias a la enseñanza de sus familiares.

### **Informativas y comunicacionales**

La gran mayoría de los entrevistados presentan competencias digitales medias, es decir, competencias informativas y comunicacionales (Escuder, Liesegang, & Rivoir, 2020). Las informativas están relacionadas con la capacidad de buscar y procesar información en Internet; en tanto, las comunicacionales son aquellas ligadas a la participación, el envío y recepción de contenidos y la creación de una identidad en línea.

Consultados sobre la información que buscan en Internet los entrevistados respondieron lo siguiente: “Antes de viajar quiero saber cómo viven y cómo piensan. Esto lo hice cuando me fui de viaje a Salta y Jujuy, antes de ir busqué mucha información por Google y YouTube” (Antonio, 65); “si quiero buscar sobre algún medicamento, alguna enfermedad o algún término que no conozco, voy a Google, para mí es muy importante estar informada, me amplía la cultura y el conocimiento, también para despejar dudas o buscar alguna ubicación” (Paula, 72); “me gusta buscar de lo que sea. Te cae una información de lo que es la parte astronáutica y lo busco por ahí, por ejemplo, aunque prefiero leerlo en la compu por el tamaño de la pantalla” (Miguel, 76);

“Me encanta navegar por Internet. Viste que aparecen las noticias de Google, entonces abro una y después te lleva a otra y a otra (...) me voy desviando. Busco cosas para entretenerme, no necesariamente para aprender algo” (Mónica, 73).

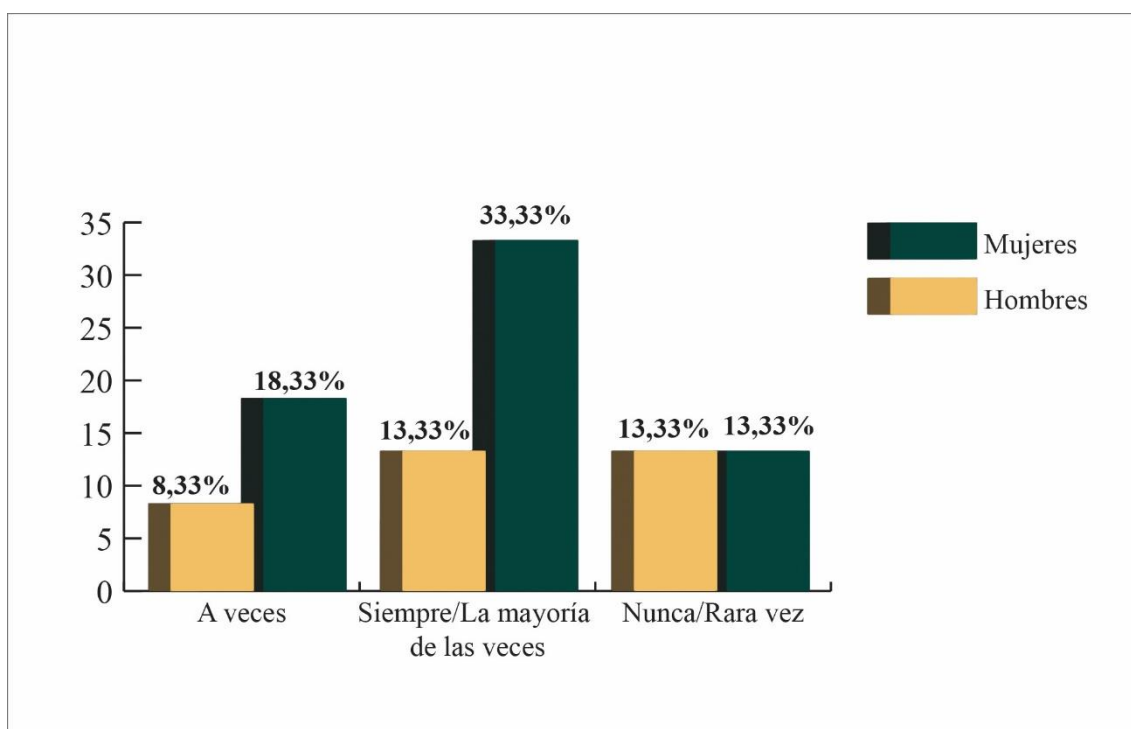
Otros, como Daniel (profesional de 77 años), realizan una selección más minuciosa y crítica de la información disponible en línea, dice que:

A Google lo utilizo muy seguido para informarme más que nada, miro diarios digitales o también me sirve para conocer sobre diversos temas. Por ejemplo, cultura general, arquitectura, pintura son temas que me interesan y suelo buscar por ahí. Me sirve para adquirir información, siempre y cuando sea verdadera. Por ejemplo, soy de buscar datos o cuestiones legales que tienen que ver con mi trabajo.

Las personas mayores encuentran en los dispositivos un instrumento para la búsqueda de información, tanto para estar al tanto de temas de actualidad como para indagar sobre datos ligados a sus intereses o simplemente para entretenimiento a través de la lectura de noticias o artículos.

Con respecto a las competencias comunicacionales, 4.6 personas de cada 10, es decir casi la mitad de los encuestados, indicaron que siempre o la mayoría de las veces participan activamente en redes sociales o comunidades digitales para compartir conocimientos, información y/o datos de sus preferencias. Además, se observó que son las mujeres las que más desarrollan esta competencia, como se puede ver en el siguiente gráfico:

Gráfico 5 Población encuestada por participación activa en redes sociales o comunidades digitales, según género.



El desarrollo de estas competencias digitales resulta importante para que las personas mayores puedan aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje y adquisición de conocimientos que ofrece el uso del celular. Más del 70% de las personas encuestadas respondieron que siempre o la mayoría de las veces encuentran por medio del celular información que les permite aprender y adquirir conocimientos sobre temas relacionados a sus intereses y/o necesidades personales.

Algunos de los entrevistados también destacaron al celular como un medio para adquirir o reforzar saberes. Por ejemplo, Hugo (77), quien asiste a clases de canto y baile, aprovecha las funciones de la cámara y el grabador de voz de su celular para filmar sus actividades. De este modo, cuando llega a su casa, reproduce esas grabaciones y practica los pasos o presta atención a los errores que comete para luego corregirlos, lo que le permite continuar su aprendizaje fuera del espacio con el profesor.

Por otro lado, Carmen (69) investiga junto a su grupo de la iglesia a distintos personajes bíblicos, utilizando el celular como herramienta. La iglesia a la que asiste combina las reuniones tradicionales con la tecnología. Le envían el material de estudio y las preguntas a través de WhatsApp después de cada encuentro, con el fin de continuar con el análisis y reflexión fuera de las reuniones presenciales. Carmen explica:

Investigo mucho el tema de la Biblia, ahora estamos estudiando dos personajes bíblicos (..) hay cosas que las saqué de Internet y otras veces consulto con los libros. Si en la iglesia se estudió durante una semana Primera de Corintios 10, te mandan el resumen de esa semana, cómo lo interpretaste y qué preguntas podés hacer.

En el caso de Nora (67), uno de sus varios intereses es la cocina, y encuentra al celular muy práctico para aprender nuevas técnicas y recetas. Da como ejemplo que nunca se había animado a hacer la masa de hojaldre porque pensaba que era muy difícil, pero después de mirar algunos videos de un panadero que comparte sus recetas online, ahora la hace a la perfección. Nora comenta entusiasmada: “Eso es lo que me encanta, yo lo pongo en frente al teléfono y lo vuelvo a escuchar, voy siguiéndole los pasos, es re lindo”.

### **Estratégicas y de generación de contenido**

Por último, mencionaremos las competencias estratégicas, que sirven para lograr objetivos y obtener rédito social a través del celular; y las de generación de contenido, vinculado a la capacidad de realizar contribuciones a Internet con un plan o diseño en particular.

Tal como indican Escuder, Liesegang y Rivoir (2020), las personas que presentan estas competencias avanzadas suelen ser quienes cuentan con antecedentes en el uso de tecnologías o con “expertos” que los ayudan a adquirir las mismas. En muchos de los casos, la función de los expertos próximos la cumplen los nietos o adolescentes del hogar, indican los autores. Sin bien podemos observar que las personas consultadas realizan un uso óptimo del dispositivo, en su mayoría han desarrollaron competencias básicas o intermedias.

De los diez entrevistados y entrevistadas, solo una presentó competencias más bien avanzadas. Mónica tiene 73 años, es doctora en Lingüística, está jubilada, y continúa contribuyendo al campo a través de la redacción de artículos e investigaciones. Antes de que comenzara a popularizarse el uso del celular en nuestro país, se vio obligada a tomar contacto con la tecnología: “Estaba pensando hace cuánto empecé a usar la computadora y fue cuando comencé a cursar el Doctorado en el año 96. Mandaba los trabajos de los seminarios en Word, en ese año aprendí, me comunicaba

por mail”, recuerda. En tanto, dos años antes vio por primera vez un celular en un hotel de Buenos Aires, cuando le pidió al conserje un teléfono fijo y este le dio un celular que tenían para las personas que se alojaban allí.

Sus trabajos de investigación requerían la utilización del mail, por lo que Mónica (73) se vio en la necesidad de aprender a manejarlo y, con el tiempo, también a utilizar otras herramientas tecnológicas como el celular y las redes sociales, lo que le permitió seguir investigando y compartiendo sus hallazgos.

Tuvo mucho que ver la universidad, como soy investigadora categorizada empezaron a exigir que se mandaran todas las cosas por unos programas especiales, había que manejar los sistemas que eran bastante complejos. Al principio me costaba muchísimo porque era algo totalmente nuevo. Una vez me acuerdo que me encontré con una prima de Buenos Aires y me dijo que nos comunicáramos por mail y en ese momento no sabía lo que era, acá no había. (Mónica, 73)

Este caso refleja lo enunciado por Escuder, Liesegang y Rivoir (2020): las personas mayores que cuentan con antecedentes en el uso de la tecnología desarrollarán luego competencias digitales más avanzadas, que aquellos que tuvieron este contacto siendo más grandes, como en el resto de los entrevistados. Por eso mismo Mónica considera que su trabajo y su profesión fueron decisivos para el manejo de la tecnología: “Por eso mismo fui de avanzada en relación con los de mi generación, porque cuando nadie sabía lo que era un mail o mandar un trabajo por computadora, yo ya lo hacía”.

Asimismo, es la única que genera de algún modo contenido, en este caso a través de Facebook: “Le dedico bastante tiempo porque me gusta hacer posteos, a veces hago posteos profesionales o sobre opiniones de algún tema (...) de cosas que me interesan, como temas literarios, me gusta participar activamente”.

Los demás entrevistados no demostraron ningún interés sobre este tema, aunque entendemos que no suelen ser espacios donde se ven reflejados o identificados. ¿Cuántos generadores de contenidos mayores de 65 años conocemos? La creación de contenido por parte de personas mayores para personas mayores es un campo aún poco explorado.

## *Seguridad y privacidad en línea*

A medida que las personas mayores se apropian de la tecnología y adquieren competencias digitales, es importante que también comprendan cómo proteger su privacidad y garantizar su seguridad en línea. Teniendo en cuenta que el uso del celular implica compartir y almacenar información personal, desde datos de contacto hasta información financiera, es importante que estén alertas a posibles estafas y amenazas. Este es un tema de gran relevancia para varios de los entrevistados, quienes en algunos casos expresaron preocupación por la seguridad de sus datos y, en otros, confesaron haber sido víctimas de estafas.

Paula (72) es una mujer jubilada a la que le encanta la vida social, tanto de manera personal como virtual. Se considera muy activa, sobre en todo en Facebook y WhatsApp, por la cantidad de amigos que tiene allí. Además, disfruta mucho de mirar videos y descubrir nuevas recetas de comida, por lo que se desenvuelve bien en el uso del dispositivo. Sin embargo, le genera desconfianza realizar operaciones con dinero a través del mismo; dice que no tiene seguridad para manejar temas relacionados al dinero en el celular: “Soy desconfiada, tengo miedo a equivocarme, un paso mal estropea todo lo anterior (...) a mi edad me gusta la atención personalizada y que me expliquen bien todo”.

En este sentido, cuando le consultamos a Paula (72) si solía hacer compras a través de Internet, respondió rotundamente que no, ya que nunca volcaría sus datos personales en una página online. Considera que son tareas que pueden hacer las personas jóvenes porque cree que los mayores son más vulnerables a sufrir delitos virtuales:

Ni loca brindo el código de la tarjeta. No tengo confianza, me da miedo compartir mis datos en Internet, debe ser propio de la edad, siendo joven sí porque los chicos son muy astutos, meten mano y se mandan, y lo veo bien, pero yo si brindo algo capaz me estafan o usan mi tarjeta, a lo mejor estoy exagerando, pero por las dudas no lo intento. (Paula, 72)

A Antonio (65), un repartidor jubilado que continúa trabajando en una panadería, le sucede algo similar. Aunque sabe cómo realizar una compra online, nunca se anima a completar el último paso. Según Antonio: “Sé hacer todo el proceso, pero nunca me

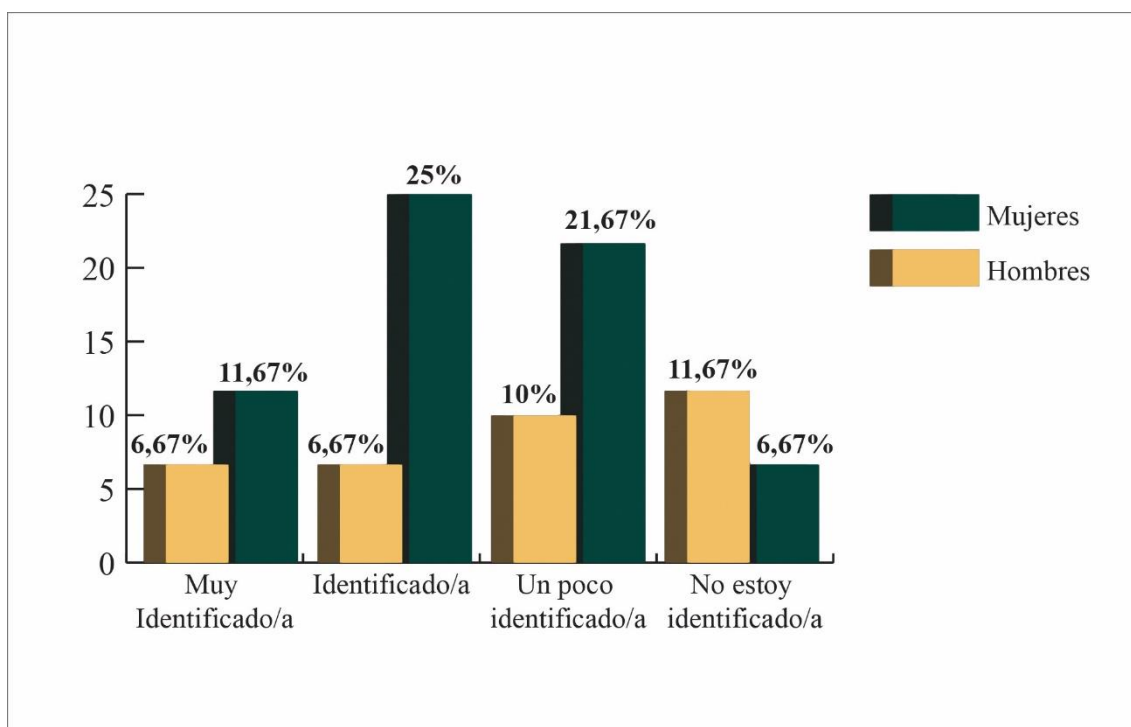
animo a realizar la compra efectivamente, en ese paso final prefiero consultarlo con mi hijo y dejarlo a él que lo haga. Me sigue dando un poco de inseguridad esa parte”.

Nora (65) es un ama de casa que vive con su nieto adolescente. A diferencia de Paula y Antonio, no le da miedo realizar operaciones con dinero en línea, pero esto ha llevado a que no tome los recaudos necesarios. Como resultado, fue víctima de dos estafas. En una ocasión, le pidieron los datos de su tarjeta por teléfono cuando quiso realizar una compra de productos para la salud, y los delincuentes usaron su tarjeta para realizar numerosas compras. En otra ocasión, transfirió dinero para comprar un juego de baño completo a través de un grupo de compra y venta de Facebook, pero nunca recibió los elementos.

Por su parte, Mónica (73), no se siente reflejada con los ejemplos antes expuestos, ya que manifestó que disfruta y realiza muchas compras a través de Mercado Libre. “En pandemia me compraba de todo, lo sé usar re bien”, recalca. Sin embargo, se preocupa por la privacidad de sus nietos menores de edad y por ello tiene cuidado de compartir fotos de ellos: “Antes posteaba muchas fotos de mis nietos cuando eran más chiquitos, ahora no quiero exponerlos y por pedido de uno de ellos necesito autorización explícita porque no le gusta, soy cuidadosa”. Por este motivo, decidió solo compartir en redes sociales fotos de viaje e imágenes más personales o de forma privada a través de WhatsApp.

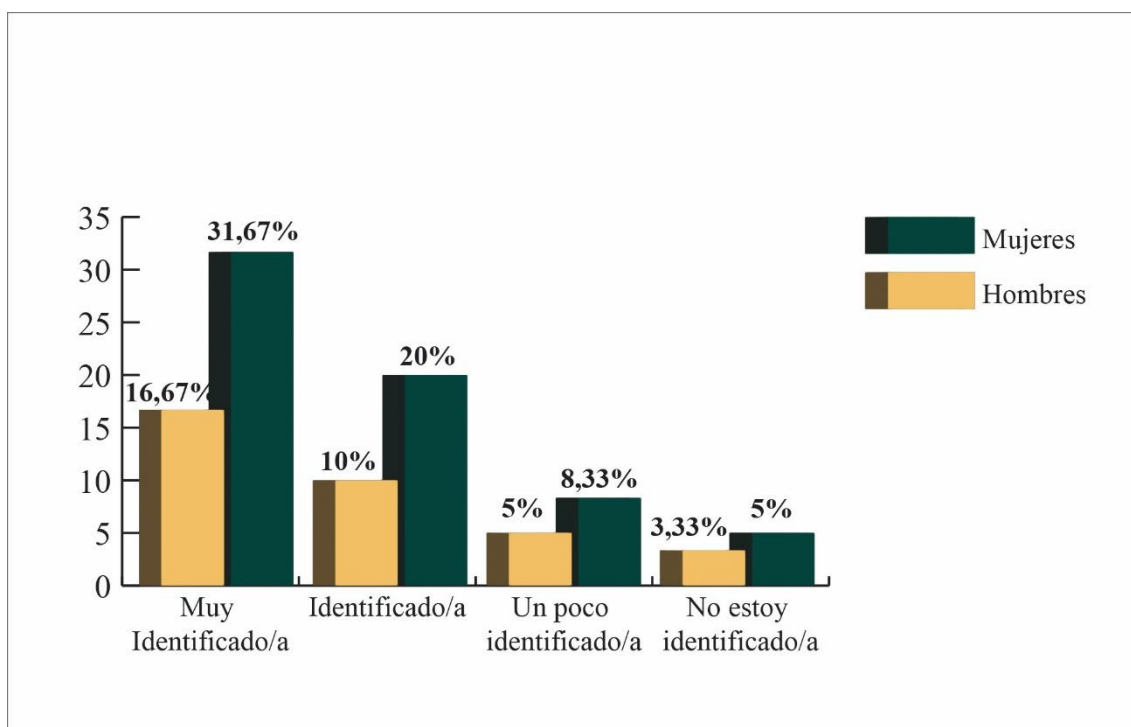
Con relación a la seguridad en el entorno digital, los resultados de la encuesta demuestran que cerca del 50% de los consultados no se sienten seguros al momento de realizar transacciones financieras. Al analizar los datos por género, se observa que un porcentaje mayor de mujeres, específicamente un 36%, se sienten muy identificadas o identificadas ante la afirmación: “No me genera confianza usar el celular para cuestiones relacionadas con el dinero, trámites bancarios, compras o pagos”. En cambio, solo un 13% de los hombres se sintieron muy identificados o identificados con esta afirmación.

Gráfico 6 Población encuestada ante la afirmación: no me genera confianza usar el celular para cuestiones relacionadas con el dinero, trámites bancarios, compras o pagos.



Asimismo, cuando fueron consultados por cuán identificados se sentían ante la afirmación “Me da miedo dar información personal por Internet (direcciones, datos bancarios, tarjetas de crédito, etc.)”, el 51.67% de las mujeres manifestaron sentirse muy identificadas o identificadas. En tanto, los hombres se sintieron muy identificados o identificados en un 26.67%.

Gráfico 7 Población encuestada ante la afirmación: me da miedo dar información personal por Internet (direcciones, datos bancarios, tarjetas de crédito, etc.)



Estos datos reflejan que a un porcentaje significativo de la población analizada le da miedo que su seguridad y privacidad se vean afectadas a través de los celulares con acceso a Internet. Esto puede llegar a limitar el uso del dispositivo y el desarrollo de nuevas habilidades digitales.

Consideramos que la alfabetización digital debe comprender, en gran medida, la instrucción sobre los riesgos y las medidas de seguridad necesarias al utilizar la tecnología, a fin de aumentar la confianza en el uso sin comprometer sus datos personales.

#### 4.5 Valoraciones y opiniones sobre los dispositivos móviles

Entre los hallazgos de la investigación de Pochintesta y Múseres (2022) sobre los usos y percepciones de las TIC en la región noroeste de Buenos Aires, se señala que las personas entrevistadas poseen valoraciones tanto positivas como negativas sobre la tecnología, valoraciones que conviven sin generar conflictos. Las autoras relatan que las TIC son consideradas extraordinarias, útiles y necesarias para no estar aislados y mantenerse actualizados.

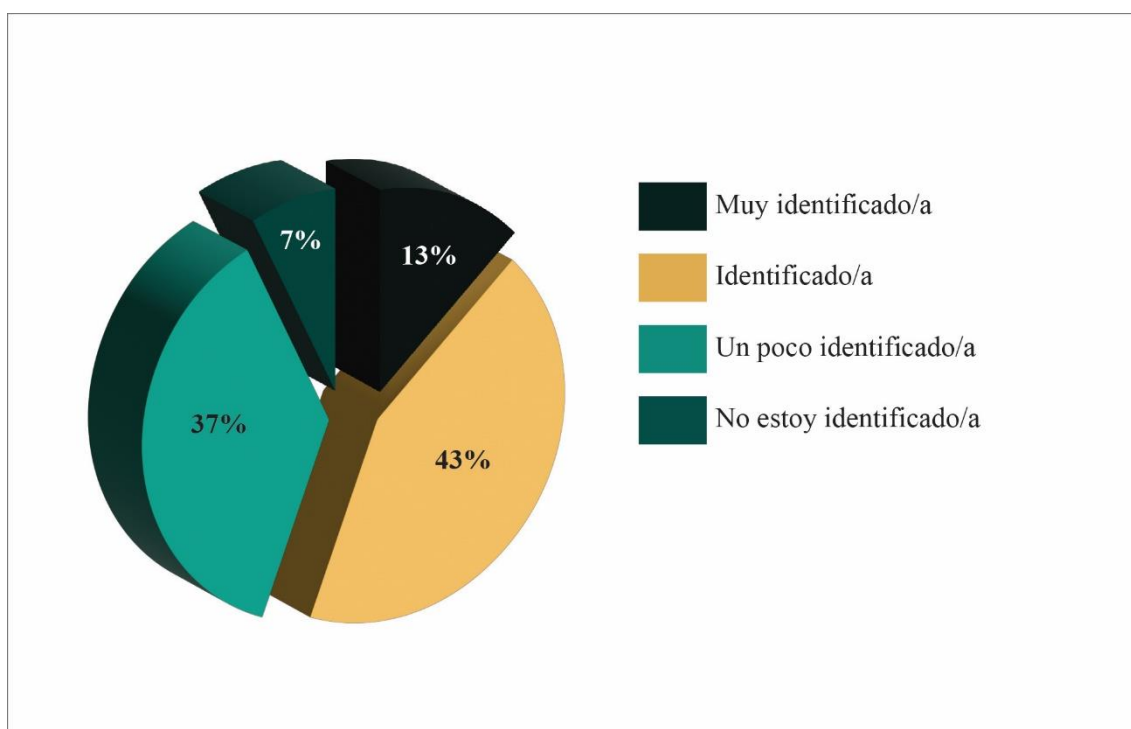
Por otro lado, también se señala la dependencia o deshumanización que puede producir la tecnología. En algunos casos, las personas sienten que lo virtual pasa a ser lo real y que esto puede ser peligroso si se quedan “atrapados” en las plataformas sociales.

Asimismo, es importante indicar que las valoraciones o percepciones están vinculadas a las actitudes y opiniones subjetivas que tienen las personas sobre el uso del celular en diferentes aspectos de sus vidas. Esto puede incluir la percepción de la utilidad, la simplicidad de uso, la privacidad, la seguridad y el agrado general con la tecnología.

### ***Valoraciones positivas***

En el caso de nuestra investigación, más del 56% de los encuestados opinan que se sienten identificados o muy identificados frente a la afirmación de que el celular los mantiene conectados con el mundo, y que sin este dispositivo se sentirían aislados. Podemos identificar que depositan en el celular una ventaja que va más allá de su utilidad práctica

*Gráfico 8 Población encuestada ante la afirmación: el celular me hace estar conectado con el mundo.*



En el sentido común predominante solía, o suele, asociarse a la vejez con una etapa de pasividad y soledad, en el que los adultos mayores no se involucran de forma tan activa en la vida social. Sin embargo, como vemos en el resultado de la encuesta, el

56.6% se siente conectado con todo lo que pasa a su alrededor a través de sus dispositivos móviles.

Nora tiene 67 años, y durante sus años de casada muchas actividades sociales no las podía hacer por prohibición de su marido, por lo que hasta los 50 años se dedicó a cuidar de su familia y su hogar. No fue hasta que se descargó un juego multijugador que supo lo que era tener amigos, en este caso virtuales. Nora explica:

Gracias al celular pude tener nuevos amigos, para mí eso fue increíble. Mi esposo no me dejaba tener amistades. Me gustó porque ahora tengo un montón de amigas y amigos, si no hubiera sido por el juego ese no los conocería.

Por su parte, Mónica (73) se refiere al celular como su compañía. De esa manera, se comunica con todo el mundo y, aunque viva sola hace muchos años, afirma estar “sola, pero no aislada”. Recuerda lo que era estar sola cuando no existía este medio de comunicación, por lo que considera que le sirve mucho tener WhatsApp, ya que se encuentra a par de clics de saber cómo están sus familiares y amigos.

En tal sentido, Mónica (73) y Nora (67) coinciden en que el celular tiene numerosos aspectos positivos, por lo que es necesario adaptarse al mundo de hoy y a todas sus innovaciones tecnológicas. De igual modo, Carmen (69) valora la oportunidad que le da la tecnología para sus estudios bíblicos. Además, dice que no se imagina cómo sería volver a la época previa a la existencia de los smartphones:

Ahora sabés hasta el clima que va a hacer mañana. Gracias al celular, podés planificar muchas cosas. Por ejemplo, si querés ir a la playa te fijés si va a hacer calor, el viento, así planificás todo.

En cambio, Miguel, de 76 años (profesional jubilado) encuentra en el dispositivo una utilidad bastante más práctica. Comenta que le da seguridad saber que puede comunicarse con los vecinos a través de WhatsApp para alertarse sobre robos o movimientos sospechosos en el barrio.

Algunas valoraciones similares han sido encontradas en otras investigaciones consultadas (Giraldo Zuluaga & López Cardozo, 2020; Reverol, García Gavidia, Fernández, & Maestre, 2016). En particular, se destaca la ventaja que les proporciona el estar en contacto constante con personas cercanas y estar al tanto de lo que sucede en su

entorno. Además, se menciona la oportunidad de entretenerse y mantenerse actualizados sobre temas de su interés.

### *Valoraciones negativas*

La gran mayoría de las personas mayores entrevistados concuerdan en que el celular les quita momentos de interacción social cara a cara. Algunas de ellas se mostraron enojadas con el dispositivo, ya que lo consideran el culpable de distanciarlas en los encuentros con sus seres queridos. Como el caso de Cristina (71) y Miguel (76), un matrimonio que cree que el diálogo entre ellos se ve limitado porque en muchos momentos el celular es el protagonista. Miguel cuenta que en distintos momentos su esposa tiene más comunicación con sus amigas o sus grupos de lectura a través de WhatsApp que con él, con quien vive. “Por ahí estoy mirando la televisión, hago un comentario y a lo mejor está prendida en otra cosa o una conversación en el celular y no me escucha”, expresó durante la entrevista.

Lejos de sentirse atacada, Cristina (71) coincide con su marido y considera que en muchos sentidos los dispositivos tecnológicos agilizan la comunicación y permiten, por ejemplo, saber cómo están sus hijos que viven en otra provincia. Sin embargo, dice: “En la vida cotidiana también crea momentos de silencio, a veces estamos los dos mirando el celular y no hay diálogo ahí, cada uno está metido en su mundo”. No es solo ese aspecto el que Cristina piensa como negativo: también ve con preocupación el no enterarse de lo que sucede en la actualidad en su ciudad. Ella selecciona los contenidos que quiere consumir, por lo que son muchos los hechos que suceden a su alrededor de los que no entera. “Te instalás en un lugar más alejado, estás muy comunicado, pero a la vez no estás tan al tanto de tu contexto más inmediato”, reflexiona.

La mitad de los entrevistados, todos ubicados en el rango de 65 a 77 años, manifiestan su enojo cuando recuerdan situaciones en las que las personas con quienes se encuentran reunidas están pendientes del celular. Algunas de las frases que representan este malestar son: “Si están conmigo conversando o compartiendo y usan el celular me molesta, si estamos todos juntos en una mesa aprovechemos y charlemos entre nosotros” (Hugo ,77); “estoy totalmente en contra cuando vas a una reunión familiar o con amigos y están con el celular, me molesta mucho ver esa situación” (Daniel ,77); “se ha perdido la unión de la familia, en las reuniones están todos mirando

el celular, se perdió la comunicación, está cada uno en su mundo y eso no es bueno” (Paula ,72).

Aunque usan el celular en distintos momentos del día y para distintas actividades, creen que no debe interferir en las conversaciones personales, que consideran de más valor que la que se puede tener de manera virtual. Cristina (71) logra explicar el porqué de esta molestia. Opina que en los encuentros con personas más jóvenes muchas veces se siente excluida: “Si no sabés manejar algo, estás fuera de eso que los demás están disfrutando y que vos estás como un tonto tratando de entender. Es una autoexclusión casi, en ese sentido”.

Sin embargo, en las reuniones con personas mayores también pueden suceder estas situaciones. Antonio, de 65 años, está resignado ante la pérdida de actividades con sus amigos, que fueron reemplazadas por el dispositivo tecnológico. Da como ejemplo que:

En los asados los vemos a todos pendientes del celular y eso sí me molesta. Sin embargo, no lo podés evitar porque siempre surge algo que te hace buscar lo que sea en el celular, es inevitable. Nos hace perder charlas y reemplazó, por ejemplo, a jugar a las cartas después de comer.

La investigación de Giraldo Zuluaga y López Cardozo (2020), realizada en Colombia, menciona que las valoraciones negativas de las personas mayores de 60 años encuestadas, mayormente radican en que las TIC no tienen un adecuado control y eficientes mecanismos de seguridad. Este mismo temor lo evidenciamos en el apartado sobre seguridad y privacidad en línea, donde algunos de nuestros entrevistados mencionaron el temor a compartir datos y realizar operaciones con dinero por temor a equivocarse o sufrir estafas.

Los autores también señalan que, además de estas preocupaciones relacionadas con la seguridad, encontraron que es frecuente el miedo a desarrollar una “adicción” a las TIC. En el caso de esta investigación, Antonio (65) fue el único entrevistado que manifestó una preocupación por el uso excesivo del celular, como se mencionó en la sección sobre resistencias y dependencias. Aunque no utilizó el término “adicción”, el entrevistado explicó que le molesta estar tan pendiente del dispositivo y, aunque intente disminuir su uso, no lo consigue. “Uno está cautivo del teléfono”, afirmó.

## 5. Conclusiones

En este capítulo se presentará una síntesis de los resultados y los hallazgos obtenidos en la presente investigación, la cual se centró en indagar, durante el último cuatrimestre del 2022 e inicios del 2023, sobre las experiencias de las personas mayores de 65 años que viven en la ciudad de Trelew y que utilizan celulares con acceso a Internet.

El propósito central de esta tesis fue investigar las formas de apropiación del celular, sus usos, las necesidades manifiestas y las competencias digitales adquiridas por adultos mayores.

La investigación se realizó a partir de dos metodologías. Por un lado, entrevistas semiestructuradas a 5 mujeres y 5 varones, de diferentes niveles educativos. Por otro lado, llevamos a cabo una encuesta en formato online a 60 personas, como fue detallado en la metodología. En la encuesta, más de la mitad resultaron mujeres. En cuanto a la variable nivel educativo, incorporada tanto en las encuestas como en las entrevistas, aunque inicialmente se esperaba que arrojara una diferencia de usos y competencias del celular, esta categorización no arrojó variaciones significativas. Además, al examinar las diferencias de género se observaron disparidades en las competencias y los usos de los teléfonos móviles.

En concordancia con los hallazgos de investigaciones anteriores, referidas en los antecedentes, el primer uso de estos dispositivos es para la comunicación con otras personas, sea mediante llamadas o mensajes de WhatsApp, esta aplicación la más frecuente.

Hemos encontrado que las personas mayores de 65 años utilizan el celular como una herramienta fundamental para la comunicación, especialmente con sus círculos cercanos. Incluso, en algunos casos, el uso de las comunicaciones virtuales les ha permitido ampliar sus redes de contactos, por lo que consideramos al celular como el medio principal para establecer diálogos remotos en esta población. Varios autores respaldan esta afirmación, y coinciden con otro de los hallazgos de esta tesis en cuanto al valor del uso del celular para las personas mayores, ya que les permite evitar el aislamiento, tema de gran relevancia en este grupo etario, gracias a la interacción y

participación social que mantienen con otras personas, independientemente de su capacidad de movilización.

En segundo lugar, de los usos más frecuentes, encontramos que 3 de cada 4 de adultos mayores utilizan habitualmente sus teléfonos móviles para sacar fotos y grabar videos. Este resultado modificó nuestras preconiciones, porque no se consideraba inicialmente el uso de la cámara como una función de relevancia para esta población. Además, las investigaciones antecedentes consultadas centraron su análisis en otras funciones de los celulares. El uso de la función cámara en esta población no está ampliamente estudiado todavía.

A pesar de que los objetivos inicialmente no consideraron la perspectiva de género para hacer comparaciones, los resultados sobre el uso de la cámara llevaron a una evaluación en este sentido. Contrastando los relatos de las personas entrevistadas a partir de la variable género se encontraron usos diferentes de la función cámara de los teléfonos celulares, observación que tampoco ha sido mencionada en otras investigaciones consultadas. Las experiencias narradas en las entrevistas señalan que los hombres utilizan la cámara del celular principalmente con propósitos prácticos; en cambio, las mujeres entrevistadas otorgan a la función de la cámara del celular una connotación más emocional. Estos usos diferentes entre mujeres y varones mayores se repiten, independientemente del nivel educativo o la condición laboral de las personas.

Encontramos que el tercer uso más extendido del celular es como fuente de información para obtener datos de interés y leer noticias de actualidad. Concretamente, más de la mitad de las personas consultadas usan el dispositivo para leer noticias. En relación a esto, un hallazgo que nos sorprendió fue que la gran mayoría de los y las entrevistadas están consumiendo cada vez menos contenidos televisivos, ganando terreno en algunos casos las plataformas de streaming y los diarios digitales.

Este hallazgo debate con los encontrados por otras investigaciones del campo en años anteriores, en los cuales el televisor se presentaba como el principal medio de información y entretenimiento de las personas mayores. Esta diferencia se puede explicar por la velocidad del avance tecnológico con la amplia difusión de los celulares como pantallas portátiles. Uno de los estudios se realizó en el 2016 y ahora en el 2023 es mucho más amplia la oferta de canales de información y entretenimiento en medios digitales, lo que podría revelar cambios en las preferencias y el aumento de la adopción

del celular como una de las TIC más utilizada en la actualidad por las personas mayores. En cambio, la otra investigación centrada en la población de 65 años y más, referida en los antecedentes, data del año 2020, y, a diferencia de nuestros entrevistados, las personas consultadas manifestaron un manejo básico del celular. Señalaban que el avance de la tecnología les dificultaba estar al corriente de los cambios, lo cual explica que el televisor en dicha población tuviera mayor demanda.

El cuarto uso del celular más extendido es como fuente de entretenimiento. Son pocos los casos de personas que descargan, por ejemplo, juegos, pero sí hallan entretenimiento en redes sociales, para mirar lo que otros publican, ver videos y escuchar música. Cerca de la mitad de las personas encuestadas respondieron que usan el celular para entretenerse.

Para promover un envejecimiento activo, que la Organización Mundial de la Salud define como una condición esencial para la calidad de vida, se reconoce la importancia del entretenimiento como una parte integral de la vida diaria. Además, la organización ha analizado los efectos positivos para las personas mayores de continuar con procesos de aprendizaje, disfrutar de momentos recreativos y mantener vínculos sociales. Estas son precisamente algunas de las funciones principales que satisface el celular en esta población. De ahí se desprende la importancia de brindar oportunidades a la población adulta mayor para adquirir competencias en el uso y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En algunos casos, satisfacen necesidades específicas que les facilitan algunas actividades, como, por ejemplo, realizar trámites online o la utilización del home banking. Sin embargo, cerca de la mitad de los encuestados manifestaron no sentirse seguros al momento de realizar transacciones financieras.

El uso del celular y el desarrollo de competencias digitales en los adultos mayores pueden potenciar su autonomía y brindarles beneficios en diversos aspectos de su vida. El testimonio de una de las entrevistadas refuerza esta idea al mencionar que gracias al celular “se siente sola pero no aislada”.

Sin embargo, se observa que algunas personas mayores enfrentan dificultades al utilizar el celular y experimentan inseguridad en la realización de ciertas operaciones.

La falta de comprensión de las funciones y utilidades de las redes sociales y aplicaciones puede generar confusión y desinterés en su uso.

Al cruzar los datos relacionados con las competencias digitales adquiridas con el género, encontramos que a muchas de las mujeres les resulta habitual el uso del dispositivo, mientras que los varones indicaron no dominarlo tan bien. En concreto, las mujeres encuestadas tienden a utilizar el celular para una mayor variedad de funciones que los hombres. Esta tendencia se evidenció en las encuestas y en las entrevistas, donde la mayoría de las mujeres revela una mayor dependencia hacia el dispositivo móvil. Como resultado, suelen tener un mayor dominio de habilidades digitales y hacen un uso más frecuente del celular en comparación con los hombres consultados. No obstante, es relevante señalar que, si bien se encontró un uso más amplio de los celulares inteligentes que el supuesto inicialmente, también se observó que todavía es un uso básico en comparación con todas las posibilidades disponibles para mejorar el bienestar de esta población. Esto sugiere la necesidad de promover políticas y estrategias para la inclusión digital en esta población.

En las entrevistas surgió un caso que convoca la reflexión, dado que representa situaciones comunes entre varias personas mayores, más allá de esta investigación. Una de las mujeres entrevistadas comentó que después de haber experimentado a lo largo de su vida matrimonial una relativa falta de autonomía bajo la dominancia masculina, encontró después de la viudez que el celular se convirtió en una herramienta que le ofrece independencia, en tanto le permitió establecer múltiples relaciones y realizar actividades que antes le estaban restringidas. A través de este dispositivo, se siente conectada con el mundo y, encontró espacio de construcción de una comunidad.

Varias personas mayores en la virtualidad encuentran un espacio privado donde charlan, leen y consumen lo que desean, e incluso generan nuevos vínculos con otras personas. En contraste, los hombres no señalaron atribuir al celular los mismos valores positivos que las mujeres. Para ellos, el celular cumple principalmente una función práctica y la consideran una herramienta útil para propósitos específicos, sin llegar a ser un compañero o una parte esencial de sus vidas. Esa falta de interés puede ser lo que cause un menor dominio o conocimiento de las aplicaciones ya que, como indican otros autores, las motivaciones hacia los celulares son primordiales para facilitar el aprendizaje y la apropiación del dispositivo.

A partir del concepto de domesticación de las TIC, usado en el campo de los estudios de la comunicación en el sentido de la apropiación de las tecnologías -definido como el proceso mediante el cual los dispositivos tecnológicos pasan de ser un objeto extraño y ajeno para ser partes de la vida diaria y las rutinas- se puede afirmar que predomina en el grupo de personas mayores entrevistadas la apropiación tecnológica que les ofrecen sus dispositivos celulares, pese a ciertas resistencias.

En resumen, la muestra de población de personas mayores de 65 años en la ciudad de Trelew evidenció una apropiación significativa del celular, utilizándolo como una herramienta fundamental para la comunicación, la participación social, la obtención de información y el entretenimiento. Aunque existen diferencias en cuanto a los usos y valoraciones entre hombres y mujeres, en general se observa un mayor dominio y frecuencia de uso por parte de las mujeres entrevistadas.

Contrario a lo que se dice en el sentido común, la mayoría de las personas entrevistadas muestran una mayor reivindicación del uso de estas tecnologías en lugar de críticas. La mayoría, especialmente las mujeres, valoran el celular como una herramienta para adquirir conocimientos, por ejemplo, a través de videos relacionados a sus intereses y aficiones. Además, algunas mujeres destacan su utilidad para establecer nuevas amistades y consumir información que contribuye a su bienestar. Dos de las personas entrevistadas consideraron positivamente el uso de juegos para entretenerse o para estimular la agilidad mental y consumir información que les ofrecen los celulares con acceso a Internet.

En cuanto al análisis de las opiniones recopiladas, se observa que más de la mitad de los encuestados expresaron sentirse identificados con la idea de que el celular los mantiene conectados con el mundo y evita el sentimiento de aislamiento. Sin embargo, si bien el dispositivo les brinda una conexión constante y puede facilitar la comunicación, la mayoría de los entrevistados considera que puede generar una desconexión con el entorno inmediato y las interacciones personales.

Destaca que, aunque el celular suele estar presente en distintas situaciones de su vida diaria les molesta cuando interfiere en las conversaciones cara a cara, ya que valoran enormemente los encuentros personales por sobre los virtuales. En más de la mitad de las personas entrevistadas y en la mayoría de las personas que respondieron la

encuesta, es recurrente la preferencia por el contacto presencial. También cuando deben realizar operaciones con dinero, no les genera confianza usar el celular: prefieren tener contacto con los empleados de un banco o una tienda para hacer un depósito o una compra. A propósito, es de considerar que esta población, la mayor parte de sus vidas, ha establecido otras formas de relacionamiento y conoce la vida sin celular.

Uno de los objetivos específicos de este trabajo era describir los intereses y necesidades para el desarrollo de las diferentes actividades de la vida cotidiana y, como hemos mencionado, el interés principal que motiva a este grupo de personas a usar el celular es el mantener un contacto directo con sus familiares y amigos, es el nexo fundamental con el mundo exterior, ya sea para saber si se encuentran bien, por seguridad, o simplemente para conversar.

Asimismo, las actividades que realizan a través del celular están ligadas a sus pasatiempos e intereses. Por ejemplo, una de las mujeres entrevistadas participa activamente en actividades de la iglesia y busca de manera constante datos y artículos relacionados con la biblia a través de su celular. Un hombre que asiste a clases de canto descarga canciones en su celular para practicar. También, una de las entrevistadas, que disfruta mucho de la vida social, participa de forma activa en grupos de WhatsApp y Facebook junto a otros jubilados.

Por otro lado, uno de los entrevistados manifiesta su interés por estar al tanto de los acontecimientos mundiales y, por lo tanto, utiliza su celular para ver videos de noticias internacionales. Es decir, los usos otorgados del celular se adaptan a sus preferencias individuales y reflejan la diversidad de actividades en los que se involucran.

Asimismo, coincidimos con otras investigaciones al resaltar la importancia del apoyo de familiares, al desempeñar un papel crucial en el aprendizaje y la superación de estas dificultades. En muchos casos, recurren a sus familiares más cercanos para que los ayuden a resolver problemas técnicos o para que les enseñen a usar alguna aplicación o función en particular. En algunas ocasiones, incluso delegan en los allegados más jóvenes la realización de ciertas tareas del entorno digital.

Sin embargo, casi la mitad de los encuestados manifestaron su interés por asistir a capacitaciones sobre usos específicos del celular con el fin de adquirir herramientas y

aprender nuevas funciones. Por lo que estos datos sugieren la existencia de un público receptivo para futuras propuestas de alfabetización digital.

A partir de los resultados obtenidos, como recomendaciones para futuras investigaciones vinculadas a este tema nos parece interesante indagar en la relación entre el uso del celular en personas mayores a 65 años y otras variables, como la situación socioeconómica y la ubicación geográfica. Debemos tener en cuenta que la mayoría de las personas entrevistadas en esta investigación pertenecían a una clase social media y ninguno vivía en zonas periféricas de la ciudad. Probablemente al cruzar estas variables con los usos y las competencias digitales adquiridas se puede proporcionar información más completa sobre la apropiación tecnológica en este grupo de edad.

Además, otro aspecto que sería importante considerar en próximos trabajos es el de las barreras de acceso, es decir, la brecha digital por clase social que afecta a esta población. En el caso de esta tesis, todas las personas encuestadas y entrevistadas contaban con celulares con acceso a Internet. Sin embargo, investigar las limitaciones y dificultades relacionadas con la conectividad, la posibilidad de acceder a servicios de Internet y la disponibilidad de dispositivos, quizás puede servir para identificar estrategias que permitan promover una mayor inclusión digital.

## 6. Bibliografía

- Agudo, S., Fombona, J., & Pascual, M. (2013). Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento. *Revista Relatec*, 12, 131-142.
- Cedeño Viteri, N. (2012). La investigación mixta, estrategia, andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Res Non Verba*, 17-36.
- Clunie, G. E., & Castillo, A. (2020). El panorama del adulto mayor frente al impacto de las TIC en la República de Panamá. En M. C. Oliveira Santos, M. d. Barros da Paixão, & M. A. Morales, *Personas adultas frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red. Vol 1* (págs. 229-248). Editorial Universitaria (UANL) & Editorial Universitaria (UTP).
- Cobo Romaní, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *zer*, 295-318.
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. En G. T. (comp), *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. Buenos Aires: Prometeo Libros-UNLAM.
- Defensoría del Pueblo Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2020). Personas mayores y el uso de la tecnología. Obtenido de <https://www.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/2020/06/Adultos-Mayores-.pdf>
- Dirección Nacional de Asuntos Provinciales. (2018). *Informe sintético de caracterización socio-productiva*. Chubut . Obtenido de <http://www2.mecon.gov.ar/hacienda/dinrep/Informes/archivos/chubut.pdf>
- Echeverría, J. (2008). Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 4, 171-182.
- Escuder, S., Liesegang, R., & Rivoir, A. (2020). Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 54-80.
- Giraldo Zuluaga, G. A., & López Cardozo, L. I. (2020). Personas mayores y las TIC en Armenia (Colombia) – Resultados de un estudio local urbano. En M. C. Oliveira

- Santos, M. d. Barros da Paixão, & M. Arango Morales, *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red. Volumen 1* (págs. 251-281). Armenia : Editorial Universitaria (UANL) & Editorial Universitaria (UTP).
- Höflich, J. R., & Schlote, I. (2008). Lugares de vida, lugares de comunicación. Observaciones sobre el uso del teléfono móvil en lugares públicos. En J. M. Aguado, & I. J. Martínez, *Sociedad movil: tecnología, identidad y cultura* (págs. 89-118). Madrid: Ensayo Biblioteca Nueva .
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina. (2021). *Dosier estadístico en conmemoración del Día Internacional de las Personas de Edad*. Buenos Aires. Obtenido de [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier\\_personas\\_edad.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dosier_personas_edad.pdf)
- Morley, D. (2007). *Medios, modernidad y tecnología: Hacia una teoría indisciplinaria de la cultura*. Barcelona: Gedisa.
- Ñancufil, A., & Hernández, T. (2019). Territorio, políticas públicas y adultos mayores: Estudio en la provincia de Chubut. *VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades P'ublicas y XXI Jornadas de Geografía de la UNLP*. La Plata. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13602/ev.13602.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13602/ev.13602.pdf)
- Oliveri, M. L. (2020). *Envejecimiento y atención a la dependencia en Argentina*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 74-105. Obtenido de [https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/oms\\_envejecimiento\\_activo.pdf](https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/oms_envejecimiento_activo.pdf)
- Palazzolo, F., & Vidarte Asorey, V. (2013). Claves para abordar el diseño metodológico. En M. S. Souza, C. Giordano, & M. Migliorati, *Hacia la tesis* (págs. 83-92). La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Pizarro, M. A., & López, A. (2013). Los usos de TIC en un grupo de adultos mayores. *XVII Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación*. Los Polvorines.
- Pochintesta, P., & Múseres, N. (2022). Acerca de los usos, percepciones y valoraciones del TIC en personas mayores. Un estudio de casos en el noroeste del Gran Buenos aires, Argentina. *Hipatia Press*, 10, 159-183.

- Preciado Cortés, F., Ayala Polanco, M. P., & Morales Pinacho, C. H. (2020). Acceso y uso de los recursos tecnológicos en personas de la tercera edad de la zona conurbada Colima – Villa de Álvarez – un estudio con perspectiva de género. En M. C. Oliveira Santos, M. d. Barros da Paixão, & M. Arango Morales, *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red. Volumen 1* (págs. 189-226). Colima : Editorial Universitaria (UANL) & Editorial Universitaria (UTP).
- Reverol, C. L., García Gavidia, N., & Valbuena Chirinos, C. (2020). Apropriación y uso de nuevas tecnologías por adultos mayores . En M. C. Oliveira Santos, M. d. Barros da Paixão, & M. Arango Morales, *Personas Adultas Mayores frente a la inclusion digital en América Latina: un estudio en red. VOL. 1* (págs. 71-104). Monterrey y Panamá: Universitaria (UANL) & Universitaria (UTP).
- Reverol, C. L., García Gavidia, N., Fernández, J., & Maestre, G. E. (2016). El uso de las TIC en adultos mayores en Maracaibo. *Opción. Especial 12*, 170-188.
- Rivoir, A., Morales, M. J., & Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Revista Austral de Ciencias Sociales* , 295-313.
- Rodríguez Izquierdo, R. M. (2007). Personas mayores y aprendizaje a lo largo de la vida de las tecnologías de la información y la comunicación. . *Revista de Medios y Educación*.(30), 41-48.
- Rueda Ramos, E. (Julio-Septiembre de 2009). *Los adultos y la apropiación de tecnología. Un primer acercamiento*. México : Question/Cuestión, 1(23). Obtenido de <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/835>
- Sabater Fernández, C., & Bingen Fernández Alcalde, J. (2015). No, sin mi móvil. Diferencias de género y uso de las nuevas tecnologías. *Icono 15, 13*, 208-246. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556573010.pdf>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México : Mc Graw Hill Education.
- Sandoval, L. R. (2017). El sector de la telefonía móvil en Argentina: regulaciones, actores empresarios y desarrollo de servicios. *Revista Eptic, 19*, 23-40.

- Sandoval, L. R., & Cabello, R. (2019). Límites a la domesticación: usos obligados, reticencia y austeridad en la apropiación de la telefonía móvil. *Desde la academia*, 82-99. doi:<https://doi.org/10.22235/d.vi31.1849>
- Seghini, J. (2020). Los adultos mayores en el mundo digital. (*Trabajo de grado*). Universidad Nacional de La Plata, La Plata.
- Silverstone, R. (1996). *Televisión y vida cotidiana*. Amorrortu editores.
- Silverstone, R. (1999). *¿Por qué estudiar los medios?* Londres: Amorrortu. Obtenido de <https://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/ciudadycomunicacion/wp-content/uploads/2016/06/Silverstone-Por-qu%C3%A9-estudiar-los-medios.pdf>
- Thompson, J. B. (2002). *Ideología y cultura moderna: Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco.
- Van Dijk, J. (2013). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Siglo veintiuno.
- Webster Artega, I., & Tenecora Valverde, D. (2019). *Alfabetización digital para adultos mayores*. Cuenca.
- Yarto Wong, C. (2010). Limitaciones y alcances del enfoque de domesticación de la tecnología en el estudio del teléfono celular. *Comunicación y Sociedad*, 173-200.

## **7. Anexos**

### **Selección de entrevistas**

#### **Mónica**

Tiene 73 años, es doctora en Lingüística y continúa escribiendo artículos académicos.

#### **Contame un poco sobre tus estudios académicos**

Mis títulos de grado son de licenciada y profesora en Letras, posteriormente hice el Doctorado en Lingüística Española en la Universidad de Valladolid. Soy lingüista y me especializo en sociolingüística. Dentro de la sociolingüística, en la sociolingüística del contacto, es decir, contacto con lenguas aborígenes y de inmigración. Fui directora de muchos proyectos en la Universidad de la Patagonia. En esa línea del contacto, tengo alrededor de 60 artículos publicados en 7 países.

#### **¿Cómo es tu relación con el celular?**

#### **¿Cuáles fueron tus primeros contactos con el dispositivo?**

Tuve de los primeros celulares, creo que era un Motorola grande. Mi primer contacto fue en un viaje que hice a Buenos Aires cuando mi hijo mayor estudiaba en la UBA. En el año 94 lo fui a ver, me alojaba en un hotel porque él vivía con dos compañeros. Me pidió que lo llame cuando llegue al hotel porque era de noche. Entonces le pido un teléfono al conserje del hotel y me da un celular. Sabía lo que era, pero era la primera que hablaba por celular, estaba al lado del conserje pensando en el cable del teléfono de línea. En lugar de darme un teléfono fijo me dio el celular que tenían para las personas que se alojaban ahí.

Sabía lo que eran porque los había visto, pero siempre me acuerdo de esa escena porque en mi mente era todavía un teléfono con cable, así que estaba junto a él hablando.

El primero que tuve fue ese Motorola grande que me compré. Te digo, a mí me gustan los teléfonos y los autos. Me gusta cambiarlos y tener los más nuevos, los fui cambiando sucesivamente. En un momento tuve un Motorola chiquitito, muy lindo ya de color, con ese ya se podía mandar mensajes de texto.

#### **Eso era algo nuevo, ¿cómo aprendiste a mandar mensajes de texto?**

Creo que aprendo rápido. Mi hijo del medio me enseña y ahora ya la hija de él cuando tengo algún problema. Me parece que cuando me explican algo lo aprendo rápido. Lo más raro que me pasó con un celular fue con este hace poquito, de pronto el teclado se me hizo diminuto y cuando escribía un mail las letras se me perdían, iban de un lado para otro. Estaba desesperada, no sabía lo que era, le pregunté a mi hijo y a mi hija y nadie sabía explicarme. No sabía cómo resolverlo, sobre todo para escribir los mails era muy complicado.

Un día viene mi nieta de 14 años y le dije que estaba el teclado diminuto y

nadie sabía cómo solucionarlo. Ella me mira, agarra el teléfono y me dice “abu, tenés teclado flotante, ya te lo arreglo”. En un segundo lo resolvió.

Eso sí se me complicó, pero en general no tengo problemas en resolver algún problema o bajar alguna aplicación.

### **¿Después de ese Motorola chiquito qué celulares tuviste?**

A medida que iban avanzando los celulares yo me los iba comprando. Por ejemplo, me costó un poco pasar de la cámara fotográfica a las fotos con el celular.

Viajé muchísimo en mi vida, pisé el suelo de 35 países. En general iba en grupo y veía que usaban los celulares para las fotos y a mí me parecía que salían mejor con la cámara. Ese paso me costó bastante. Me acuerdo que en el 2007 cuando fui a Sudáfrica usaba todavía la cámara, aunque ya tenía el celular que ya sacaba la foto. Ahora me encanta sacar fotos con el celular, de los nietos, los viajes, todo.

### **¿En tu día a día para que usas el celular?**

Para todo, es mi vida, tengo todo acá. Como el home banking por decirte algo, el mail, ya prácticamente no uso la computadora, me resulta más práctico. Hago todo desde el celular. Tengo también WhatsApp, pero no me gusta mandar ni recibir audios, me parecen invasivos, pero como casi todos lo hacen a veces tengo que hacerlo, pero prefiero escribir. Para la gente joven es todo WhatsApp, así que no queda otra.

También tengo Mercado Libre, Pedidos Ya que me encanta, la Cooperativa Eléctrica, Mi Argentina, Spotify, escucho mucha música por ahí.

### **Hay varias cosas de la vida cotidiana que resolvés con el celular.**

Totalmente, un 90%. Pago los servicios, hago compras, mando mails, pido comida. Por eso ayer que se rompió, tiene un problema en el parlante, estaba angustiadísima, mis hijos me dicen que no es tan trágico estar sin teléfono, pero para mí es todo.

### **¿Qué te pasa si estás sin teléfono?**

Me angustio, siento que todo el mundo me está escribiendo y que yo no puedo responder. Además, no puedo hacer nada, por eso tengo este teléfono viejo también, porque tengo Facebook, la única red social que uso.

### **¿Lo usás mucho a Facebook?, ¿para qué?**

Sí, mucho. Lo uso para postear, me encanta postear, comentar.

### **¿Alguna otra cosa? ¿Leer noticias por ejemplo?**

Las noticias las busco en Google, tengo el diario Clarín, también Infobae. Leo muchísimo en el teléfono, me gusta estar informada. Cuando me despierto me informo de las noticias con el teléfono, a la tele cada vez la miro menos. Si me dejás con el teléfono me quedo horas, me encanta.

### **¿Createste una dependencia con el celular?**

Sí, yo misma me doy cuenta. Con el iPhone te marcaba el tiempo en

pantalla. Entonces me regulaba, pero al vivir sola es una forma de comunicación con el mundo, no te sentís aislada.

A mí me sirve muchísimo para eso, para estar comunicada y no sentirme sola cuando estoy sola. Me mantengo en contacto todo el tiempo con mi familia y amigos a través de WhatsApp.

### **¿Por qué no usás otras redes sociales?**

No quiero, justamente para no generarme una dependencia. A Facebook le dedico bastante tiempo porque me gusta hacer posteos. A veces hago posteos profesionales o sobre opiniones de algún tema, que no sean de política porque suelen haber demasiadas descalificaciones y agravios, no hay tolerancia frente al disenso. Entonces política no, pero en cosas que me interesan como temas literarios sí me gusta participar activamente.

Es más, uno de los últimos trabajos que hice, porque trabajé mucho en contacto con el galés-español, fue sobre el uso del galés en redes sociales. Esta publicado en uno de los libros de la Academia Argentina de Letras, porque soy miembro.

Ese trabajo fue justo en tiempo de pandemia en la que había poca interacción personal. El posteo está en español. Hice una muestra de usuarios de Facebook de ascendencia galesa que postearan en español, y curiosamente en los comentarios aparecen muchos escritos en galés.

### **Te nombro algunas funciones del celular y me decís si las usas**

**Cámara de fotos y vídeos:** sí, las dos cosas. Mando fotos y vídeos por WhatsApp. Antes posteaba muchas fotos de mis nietos cuando eran más chiquitos. Ahora no quiero exponerlos y, por ejemplo, de uno de ellos necesito autorización explícita porque no le gusta, soy cuidadosa. Sobre todo, me gusta subir mucho de los viajes.

**Galería de fotos:** sí, perfectamente

**YouTube:** no, solamente cuando algún enlace me manda a YouTube.

### **¿Charlas, tutoriales, entrevistas no buscas a través de la plataforma?**

No, no sé, en pandemia me inscribí en charlas virtuales. Ahora en ciclos de cine, en obras de teatro y eso no sé. Algunos son por YouTube, pero otros son por Zoom, pero abrir la aplicación de YouTube por lo general no, solo cuando me deriva algún enlace.

### **¿Qué es lo que me nombrabas del teatro?**

Miro obras de teatro o ciclos de cine, algunas son inscripciones gratuitas. Me inscribo y entro al link que me mandan para mirarlo.

**Mensajes de texto:** no, por ahí me aparece algún mensaje, pero no sé quién manda mensajes de texto, Movistar creo. Lo que uso es el Messenger para comunicarme por privado con algún amigo de Facebook.

**Correo electrónico:** usaba hace muchísimos años. Hoy estaba pensando hace cuanto empecé a usar la computadora y fue cuando comencé a

cursar el doctorado en el año 96, ahí empecé a usar la computadora. Mandaba los trabajos de los seminarios en Word, en ese año aprendí, me comunicaba por mail. Me acuerdo que en el 95, cuando fui a Europa, me contactaba por carta con el que después fue mi director.

Tuvo mucho que ver la universidad también, como soy investigadora categorizada, empezaron a exigir que se mandaran todas las cosas por unos programas especiales. Había que manejar los sistemas que eran bastante complejos, tuve que hacerlo desde el principio. Primero me costaba muchísimo porque era algo totalmente nuevo. Una vez me acuerdo que me encontré con una prima de Buenos Aires y me dijo que nos comunicáramos por mail y en ese momento no sabía lo que era, acá no había. Mi prima ya lo sabía usar, es una de las figuras más destacadas de la computación de Argentina, para ella era algo común.

### **Ese primer momento con la tecnología fue un poco difícil por lo que me decís...**

Era algo totalmente nuevo, pero no hubo más opción que aprenderlo. Los sistemas de envío de información de los proyectos de investigación eran muy complejos, tuve que adaptarme. Mi trabajo y mi profesión fueron decisivos para el manejo de la tecnología. Por eso mismo fui de avanzada en relación con los de mi generación, porque cuando nadie sabía lo que era un mail o mandar un trabajo por computadora yo ya lo hacía.

### **¿El correo electrónico para que lo seguís usando hoy en día?**

Para las relaciones profesionales básicamente, ya que se manejan por mail. Yo continuo escribiendo, en este momento tengo otro trabajo en publicación.

Escribí mucho sobre el lenguaje inclusivo, tengo toda una línea de investigación contra el lenguaje inclusivo, son formas ajenas a la morfología del español. Fui pionera con ese tema, comencé en el 2018 publicando en un portal web que después lo publicó el diario Jornada, y después varios más, me siguen llamando mucho para dar entrevistas.

Ese año me invitaron a dar una charla en Flacso, yo era la única voz disidente y pensé que me iban a matar, pero no, había 800 personas en el auditorio y lo transmitían por streaming. Había mucha gente joven y les gustó mucho, porque lo que hago es hacer un análisis desde una perspectiva lingüística. Estoy en contra del uso de estas formas que son ajenas a la gramática del español. Marco las inconsistencias y las falacias de esto que para mí no es conceptualmente un lenguaje y tampoco incluye a nadie.

### **Te sigo preguntando por algunas otras funciones del celular. ¿Videollamadas?**

No me gustan, de vez en cuando lo hago. Mi nieto a veces necesita que lo ayude con una tarea y me hace una videollamada, lo ayudo de esa manera. Por Zoom sí he participado de

reuniones, pero eso lo hago con la computadora.

Te quería contar una cosa que siempre me llama la atención de la gente de mi generación: si me equivoco cuando hago un posteo uso la función editar, pero veo que mucha gente no sabe que existe o no la sabe usar. Entonces, cuando se equivocan, abajo vuelven a escribir el comentario con la corrección.

### **¿Por qué creés que pasa eso?**

Creo que es porque no saben que existe esa función. Una vez se lo expliqué a una amiga por eso mismo, se equivocaba y abajo ponía “quise decir tal cosa”. Pienso que lo sé porque soy curiosa, voy mirando y tocando.

### **En la gente de tu generación, ¿qué notás en general en cuanto al uso del celular?**

Tengo amigas que tienen mí mismo nivel de instrucción, universitarias todas, sin embargo, veo que hay ciertas cosas que no manejan. La otra vez le comenté a una que me estoy haciendo adicta a PedidosYa porque estuve enferma. Este año tuve Covid y estuve mucho tiempo adentro, y cuando descubrí PedidosYa lo empecé a usar, y me dijo ella que no tenía idea de lo que era.

También, por ejemplo, te dicen que para escribir un mail lo hacen en la computadora o incluso para Facebook usan la computadora. A mí me parece que es mucho más cómodo hacer todo desde el teléfono.

### **¿Hubo cambios en el uso del celular antes y después de la pandemia para vos?**

No noté cambios, ya hacia todas las cosas que hago ahora desde antes. Tal vez no tanto, las transferencias por *home banking* me enseñó mi hijo no hace mucho. Le pedía a mi hijo que me haga las transferencias por el cajero y un día me dijo que las hagamos desde el teléfono. La hizo él porque tenía miedo de equivocarme. Lo que tiene que ver con plata me daba miedo, pero me fue enseñando y ahora ya la tengo clara.

Me había reservado algunas cosas que me gustaba hacer personalmente, como ir a pagar. Era una manera de conectarme con gente y salir, porque si no me quedo adentro. Pero en pandemia obligatoriamente pasé todo a lo electrónico y ahora solo voy al súper, todo lo demás lo hago de manera virtual.

Si vas un día de cobro al banco está lleno. Me pregunto qué hacen ahí sí pueden sacar la plata por el cajero, pero van y se sientan, tal vez es porque es una forma de socializar.

### **¿Asistente de Google?**

Ay qué cosa espantosa, le tengo terror, porque es el que me causa todos los problemas en este teléfono. No sé por qué, pero se me activa solo, me desespera, escucho eso y ya me pongo nerviosa. Esa voz me parece espantosa. Cuando escucho esa voz me aterra, algunas veces se me activó cuando estaba dormida. Dos o tres veces me despertó esa voz porque duermo con el celular al lado de mi cama. Cuando se activa eso es como que se desconfigura y no hay manera de sacar esa voz.

Mi nieto lo usa, pero mí me gusta buscar escribiendo. Busco mucho, porque hago todo el tiempo una

autoevaluación de mi memoria, de mi capacidad mental. Por ejemplo, estoy pensando en algo, no me acuerdo de un dato y ya no puedo seguir viviendo, inmediatamente googleo.

### **¿Qué cosas buscás?**

Todo lo que sea información, nada en particular. Busco recetas, aunque después no las haga. Me interesan los temas médicos, todos los temas en general.

### **¿Para tus investigaciones también?**

No, eso no. Salvo que sea algo que no pueda conseguir y lo bajo de alguna biblioteca virtual, pero yo soy de la vieja época. Cuando vine a la Patagonia sufrí mucho porque no había acceso a bibliografía. Tuve que estudiar con fotocopias, les sacaba copias a los artículos cuando iba a Bahía Blanca y así tenía que estudiar. Hoy todavía me sigue gustando más estudiar y leer en libros.

### **¿Para escribir es lo mismo?**

Escribo mucho en papel, elaboro un trabajo en mi mente y cuando ya lo tengo estructurado lo escribo en la computadora de escritorio.

### **¿Traductor?**

No. Sé hablar inglés, francés e italiano más o menos. Esporádicamente puede ser que busque alguna palabra en galés en el traductor.

### **¿Aplicaciones de bancos?**

Sí, como te decía manejo el home banking.

### **¿Mercado Pago?**

No, lo tenía, pero no me gustó así que lo desinstalé, no me resultó confiable.

### **¿Mercado Libre?**

Me encanta. Hago muchas compras, en pandemia me compraba todo, lo sé usar re bien.

### **¿GPS?**

No lo sé usar. No lo necesito porque no manejo en la ruta, tampoco me gusta esa voz. Mi hijo mayor lo usa en Buenos Aires, pero sabe cómo lo usa, porque viste que hay veces que te lleva por el camino más corto, pero no por el más conveniente.

Si hay algún lugar acá en Trelew donde no me ubico uso los planitos, el Google Maps, para ver por qué calles tengo que ir. A eso lo uso cuando no conozco algún lugar.

### **¿Canales de noticias, diarios?**

A los canales los miro por televisión. A los diarios sí me encanta leerlos por el celular.

### **¿Juegos?**

Nunca en mi vida jugué a nada, no me gusta jugar, ni siquiera los juegos de mesa.

### **¿Radio?**

Por el celular no, la escucho por la radio.

### **¿Música?**

Uso Spotify, en realidad a mí me gusta mucho tener un buen sonido y los sonidos que tenía con los equipos de música no son los del teléfono, era mucho mejor. Pero están quedando obsoletos, así que bueno, tengo Spotify.

### **¿No lo conectás a ningún parlante?**

Lo escucho desde el celular, tengo un parlantito, pero no lo uso. Me hiciste

acordar que mi hijo me regaló uno, tendría que usarlo, le voy a pedir a mi hijo que me lo conecte. Escucho por el celular, pero no es un gran sonido. Tengo un equipo, pero no lo uso nada, porque es más fácil desde el celular y me encanta pasear por Spotify y buscar.

### **¿En el auto vas escuchando música con el celular?**

El auto tiene Bluetooth pero no lo sé usar. Mi auto anterior tenía el CD y eso me gustaba, pero ahora este no sé cómo es. La verdad que no me llama mucho la atención aprenderlo.

### **¿Respaldo de información, como la nube?**

No termino de entenderlo. De hecho, pago para eso, pero no lo entiendo, nunca lo usé.

### **¿Qué hacés cuando tenés alguna duda sobre cómo hacer o resolver algo del celular?**

Le pregunto a mis hijos o nietos. También lo busco en Internet. Ayer cuando este se rompió me salió un mensaje en inglés y como nadie sabía qué era, ni siquiera el técnico, empecé a googlear a ver si encontraba, eran todas explicaciones en inglés, pero tampoco encontré la solución.

### **¿LinkedIn?**

Tengo un perfil, no interactuó mucho por ahí, pero a veces leo algo por ahí o me conecto con alguien.

### **¿Instagram y Twitter?**

Ninguna.

### **¿Pinterest?**

Lo tengo instalado, pero tampoco me resulta muy interesante. Por ahí para buscar alguna torta de cumpleaños, pero no mucho más.

### **¿Qué te resulta difícil todavía?**

Me cuesta cuando me piden verificación de identidad y tengo que escanear mi foto o algo así. Eso me cuesta muchísimo porque parece que me tiembla el pulso y viste que te va indicando que vayas más a la izquierda, a la derecha, que sostenga el teléfono...

### **¿Aplicaciones institucionales?**

A Mi Argentina me la bajó mi hijo, Anses también. La de Movistar para hacer las recargas del celular; la de YPF; la del Automóvil Club, para sumar puntos y eso; pero no pago nada a través del QR.

### **¿Cómo usás el celular en la calle?**

En una sala de espera sí, por ejemplo, a veces me llama el médico y como estoy con el celular no escucho que dijo mi nombre. Después en la calle soy cuidadosa porque me dan miedo los robos. Para manejar, si me llaman, paro el auto porque me da miedo estar usando el celular y manejar.

### **¿Qué cambios notaste en tu vida a partir del uso del celular?**

Me quedé pensando en cómo fueron cambiando los dispositivos de almacenamiento o de back up. Empecé con disquete, tengo un montón de información en disquetes. Después fue el CD, tengo muchos viajes fabulosos almacenados en CD y DVD, pero ya están desapareciendo, no sé qué voy a

hacer. Por eso no quiero cambiar la computadora de escritorio.

### **Podrías pasarlo de los CDS a la compu...**

Sí, pero es tanta información que es muchísimo para pasar, son viajes enteros. De hecho, tengo publicado un libro que es un CD, con documentos fundacionales de Patagonia. Son todos los documentos de cuando llegaron acá los galeses, de 1865 a 1895. Eso es un CD que digitalizamos con mi equipo, con todos los documentos. Ayer estuve hablando con un licenciado en Historia para ver si no me puede ayudar a editar un e-book. Los pasé a un pendrive para resguardarlos, pero en realidad es un libro editado por la Universidad de la Patagonia en CD. También tengo un montón de actas de congresos editadas en CDs.

Me da mucha pena perder todo eso, pero materialmente es imposible pasar todo eso a pen drive, es complejo, llevaría mucho tiempo.

### **Ahí te serviría la nube quizás...**

Eso sí que no tengo ni idea, pago pero no lo entiendo. Te dicen “está en la nube”. Pero ¿y? ¿qué hago con que esté en la nube? ¿cómo accedo a la nube?

### **Volviendo a la pregunta, ¿qué cambios notaste en tu vida a partir del uso del celular?**

Desde que hubo celulares yo usé celular. Realmente ya no me imagino mi vida sin celular, ni me acuerdo. Acordar me acuerdo, pero me parece que era todo mucho más complicado. Por ejemplo, con mi director de tesis, que estaba en España, lo tenía que

llamar por teléfono todos los domingos a la noche y hablábamos por teléfono, no teníamos otra cosa.

Estudiar en ese momento con el celular hubiese sido mucho más fácil, facilita todo muchísimo.

### **¿Qué facilita?**

Para todo, para la investigación, el acceso al material, la comunicación, para vincularse.

### **¿Conociste personas por Internet?**

Sí, hay gente que lee mis trabajos y me escribe, gente que yo no conozco, me escriben por mail o privado de Facebook para hacerme comentarios sobre mis libros.

Pero es muy distinta la relación virtual con las personas con la relación del cara a cara. A veces en la virtualidad es la imagen que uno vende y por ahí es muy distinta de la interacción real. A mí me gusta la interacción cara a cara, pero a veces eso no es posible y hay cosas que gratifican en esa interacción virtual. Por ejemplo, estuve en Gales becada donde hice una experiencia de investigación y ahí conocí a personas que me habían invitado y esa relación se mantuvo en el tiempo desde el 2010. Me escriben y probablemente nunca más los vea, pero me gusta ese tipo de interacción. Nos comunicamos por LinkedIn con estas personas.

### **¿Cuál es tu opinión personal sobre el celular?**

Me parece muy bueno, creo que es el mundo de hoy, el mundo contemporáneo y todas las innovaciones creo que son positivas. No estoy de acuerdo con las prohibiciones a los

niños, como cuando les dicen que hasta los 12 años no van a tener celular, cuando todos los amiguitos tienen celular. Por ahí se puede regular el uso, pero es maravilloso. Ahora tengo 4, de 6 nietos, que usan celular. A dos les compré yo su primer celular. Me encanta eso porque me puedo comunicar directamente con ellos. Me mandan audios, puedo escucharles sus voces.

(Suena el celular con un sonido muy fuerte)

Uh mirá. El técnico lo dejó así con el sonido re alto y yo no lo quiero tocar. El martes me voy a comprar uno, ya estuve mirando ahí cuáles me puedo comprar.

Mis tres hijos estudiaron en Buenos Aires y había padres de mi generación que decían que cuando el chico iba a Buenos Aires no le compraban televisión para que no perdiera tiempo porque tenía que estudiar. A mí me parecía espantoso. El chico tiene que ser responsable y cómo lo voy a privar. Lo mismo pasa con el celular, forma parte de la vida de hoy, bienvenido sea.

Me parece enriquecedor, se puede buscar mucha información, obvio que en los chicos los padres tienen que regularlo, pero me parece muy enriquecedor.

Para mí es una compañía. Hace muchísimos años que vivo sola y me acuerdo lo que era estar sola cuando no existía WhatsApp. Es la comunicación más fácil, mandás un WhatsApp y si no te contesta enseguida no pasa nada, en algún momento te va a contestar. Es una forma de sentirse acompañado, estoy sola pero no aislada.

### **¿Estás pendiente del celular durante el día?**

No, si estoy ocupada estoy ocupada, a veces no te leo en el momento. Si por ejemplo estoy en la cocina y los escucho, cuando termine de hacer lo que estoy haciendo voy a mirarlo. No es que esté desesperada por ver quién me escribe, pero sí me gusta que suene.

### **¿Navegás por internet?**

Me encanta hacer eso, me pasa. Viste que aparecen las noticias de Google, entonces abro una y después te lleva a otra y a otra y terminás mirando algo que no era lo que habías buscado. Me voy desviando. Busco cosas para entretenerme, no necesariamente para aprender algo.

### **¿En las personas de más de 65 años qué notás?**

Me da mucha pena porque veo gente que no sabe usar ni el cajero automático. Muchas veces me piden ayuda para hacer algo.

Sobre el celular veo que lamentablemente la gente de menor nivel económico tiene esos celulares muy elementales que a lo mejor lo único pueden hacer es llamar. Tengo una amiga que es muy mayor, de 85 años, y lo único que sabe hacer es llamar. Desde que la conozco lo único que supo hacer es eso, a lo mejor le parece muy complicado.

Hay mucha otra gente que no maneja las aplicaciones, que usa mucho más la computadora. Por ahí me llaman y me dicen que tienen rota la computadora y por eso no me pueden contestar un mail o algo. Y yo hago todo en el teléfono, es parte de mi día a día.

En realidad, a veces me autolimito, no quiero tener Amazon, por ejemplo, porque me desconecto y chau. Como me levanto tarde para mí el día es cortísimo.

Hace muchos años que vivo sola pero ahora es diferente porque estoy jubilada. Cuando estaba en actividad no tenía tiempo, pero para una persona mayor que está sola es fundamental el celular.

### **Valorás su uso.**

Me parece fundamental para el adulto mayor la contención familiar, hay mucha gente que no la tiene. Tengo la suerte de tener una familia maravillosa que se sienta conmigo y me enseña. Eso tiene que ver con la vejez. Hay hijos que están con otras cosas y no se acuerdan que tienen padres. Eso acentúa el aislamiento. No saben, pero tampoco hay nadie que les esté enseñando.

No es lo mismo estar solo que aislado, de hecho, es una categoría psicológica. La soledad es diferente del aislamiento, y el aislamiento es terrible. Tengo la suerte de tener una familia que me mantiene actualizada. Cuando vos estás solo y no ten ningún referente contribuye a que uno no pueda evolucionar. Hasta Tik Tok tengo, porque uno de mis nietos antes hacía vídeos, ahora está en otra etapa de Youtuber o algo así. Cuando él bailaba y se grababa lo miraba, pero solo para eso.

## **Antonio**

Tiene 76 años. Es un ingeniero jubilado. Trabajó en el Estado provincial.

### **Me gustaría que me cuentes sobre tus estudios y a qué te dedicabas antes de jubilarte.**

Me recibí de ingeniero industrial y trabajé en el Estado provincial, en el área de Corfo. Cuando me jubilé mi señora me dijo que pensará en qué hacer, así que me puse a estudiar otra carrera, ingeniero en Higiene y Seguridad del Trabajo. Esto fue a distancia, con 60 y pico de años.

Ahí empieza mi época con la comunicación y la moderna tecnología.

### **¿Durante tus años de trabajo no usabas computadora?**

No, porque no estaba incorporada la computadora. Había un muchacho, que también era ingeniero, y habían puesto una máquina y había un solo programa que él lo sabía manejar y te daba los únicos pasos. Pero después, ¿para qué era? para redactar una nota, enviar una nota. Tenía una secretaria que le dictaba lo que quería que dijera la nota, se mandaba y no tenías necesidad de incorporar esa tecnología.

Tampoco nadie te comunicaba si había algún programa que te pudiera hacer algún análisis de la situación de la venta de tal cosa o del desarrollo de esto, o un montón de datos de los que podías ir haciendo un análisis. No. Había alguien que estaba haciendo eso y a lo sumo te lo volcaba en un gráfico y nada más que eso.

De alguna forma a mí esa nueva carrera me permitió incorporar la notebook.

### **¿Sabías usar la notebook o aprendiste a partir de la carrera que estabas haciendo?**

Algo más o menos manejaba o intuía, estaba la otra máquina grande también que más o menos la entendía. Entonces que con esta pude manejarla, me pegaba unos golpes lindos, nos pegábamos unos golpes. Justo esta Universidad de Olavarría estaba incorporando el programa para mandártelo y vos el fin de semana tenías que mandar el trabajo terminado y más de una vez se caía.

Y más de una vez tenía a mi hijo que me decía: 'dame el coche que yo voy a tal lado y te lo mando, ponémelo en un pendrive'. Entonces aprendí a usar un pendrive y cargar lo que yo quería mandar.

El manejo hasta ahí iba, taquigrafía no hice nunca, así que el manejo de esta (señala la notebook) tampoco era muy ágil. Tardaba mucho. Antes escribías, se lo dabas a la secretaria y lo pasaba ella. Pobres las que hacían en aquel momento las resoluciones, si se equivocaban tenían que cambiar todas las copias. Después se compró una máquina que permitía hacer las correcciones.

### **¿Te recibiste de esa última carrera?**

Sí, me recibí, pero no ejercí más.

### **¿Y le fuiste agarrando la mano a la computadora durante la carrera?**

En lo que yo tenía que hacer sí y para comunicarme con mis compañeros, que tenía dos acá estudiando en Trelew, nos

comunicábamos así. La usaba mucho más que el celular.

### **¿El celular cómo arrancaste a usarlo entonces?**

Cuando mi mujer tenía el “zapatófono”. Un compañero que tiene campo por Cabo Raso me dice: ‘¿por qué no le pedís que te lo preste y lo vamos a probar allá en Cabo Raso en la antena que está ahí?’.

Yo ni sabía cómo era. Tocamos veinte mil teclas, me subí arriba del faro y, como en la propaganda, decía: “Adiviná desde dónde te estoy llamando”. Yo decía eso y nada, ni siquiera un sonido. Pero tampoco nadie te enseñaba, ni mi compañero que venía de La Plata. Él tampoco conocía.

Para los dos era un objeto extraño. Era una cosa que ni sabías cómo usar, ahora sí sabés cómo encenderlo, cómo hacer esto y lo otro, más o menos tenés muy graficado todo el mecanismo. Por ejemplo, mi hija me había dejado uno que para prenderlo tenías que tocar dos veces la pantalla. Este no, tengo que prenderlo del costado siempre.

Le pregunté a mi hija y dijo que no sabía, pero ahora ¿cómo averiguás si lo podés hacer pulsando dos veces o no? Así que eso queda ahí en la duda del uso que puede tener el aparato.

### **¿Después de este celular grandote que me contabas que otros tuviste?**

Después me regalaron uno parecido a este, de este estilo (me señala su smartphone) y yo tampoco soy de usarlo mucho.

### **¿En tu día a día no lo usas mucho?**

No, está esta (señala la notebook). Ahí desde leer los diarios hasta lo que sea.

### **¿Y eso por qué?**

Primero porque es más rápido para mí ubicar lo que quiero buscar. Si estoy en tal cosa leyendo una información de tal diario y no me resulta conocida por ejemplo la parte más médica o lo que fuere, pum, me voy y lo busco, abro otra pestaña y lo busco ahí. Si no me gustó esa, abro otra y busco en otra cosa, me muevo por esos lados.

### **Te gusta estar investigando, buscando cosas nuevas...**

Sí, me gusta buscar de lo que sea. Te cae una información de lo que es la parte astronáutica y lo busco por ahí o que está haciendo el telescopio que anda en la nave y el universo y te vuelve loco pensar, analizar hasta donde podés analizar vos. Te tenés que hacer una concepción de cómo miércoles es esto, cómo es, hasta dónde va el universo, no te cierra. Por eso están los satélites que van buscando rastros más profundos.

Mis inquietudes pueden ser la medicina, cualquier cosa te motiva a seguir buscando. Más de una vez mi hijo me manda artículos para que lea. Pero más de una vez le digo que por el celular no lo puedo abrir, lo buscás y a lo mejor yo no lo puedo abrir, entonces me dice: “Esperá que te lo mando por otra cosa”, que no sé cómo lo busca por otra cosa o cómo hace para mandármelo por otra cosa para que pueda verlo. Nadie me explicó si es por la capacidad del teléfono o porque yo nunca abrí ese programa que a lo mejor esta acá y hay que abrirlo.

Como no tengo a nadie en la proximidad que me diga en este caso qué tengo que hacer, lo busco por otro lado.

### **Entonces. ¿el celular para que lo usás generalmente?**

Para hablar y el WhatsApp, para comunicarme con mis hijos y mis amigos. Además, porque veo que, en las relaciones, ya sea que viene a arreglar algo el albañil, son por WhatsApp. Así que vos tenés que tener agilidad y mandárselo por ahí porque es donde más atentos están a atenderte.

Vos vas conociendo con qué se mueve cada uno. Si yo lo llamo por teléfono a veces a mi hermano y está ocupado en otra cosa, me dice “después te llamo” y vos tenés que estar pendiente de que te va a llamar, entonces le ponés un WhatsApp y te va a contestar cuando lo vea.

### **¿Por WhatsApp sabés mandar fotos y audios?**

Sí, más o menos lo tengo, tengo una galería de fotos.

### **¿La galería la sabés usar?**

No, voy sacando y mandando. Es un despiole porque te mandan por ahí algo grabado, un chiste y por ahí ya lo tenés grabado acá y lo querés ya borrar. Con la época de la pandemia era una cosa de locos la cantidad de cosas que te mandaban, entonces no sé ni cómo vaciar la galería.

Volviendo un poquito atrás, con la notebook a la nube entré, en una nube allá lejos y hace tiempo. Después dijeron que había que cambiarle no sé qué porque si no era muy propenso a

borrarse, yo no hice nada y le dije a mi hijo que algún día teníamos que mirar. Porque subí un montón de fotos para que queden guardadas en esa nube porque me da pena que se puedan perder. Y me dijo que me quede tranquilo que eso no se pierde. Pero nunca tuve la posibilidad de poder bajarlas cuando quiera.

### **¿Si ahora querés entrar no sabés cómo?**

Creo que lo guardé escrito. Eso es otra cosa, las claves, porque tengo veinte mil claves. Si no la abriste por el wifi, la abriste para averiguar cuánto es lo que cobras por Instituto de Seguridad Social, todo tiene clave y yo no sé si es necesario que todo tenga clave. Hay cosa que decís, ¿para qué te pusieron la clave?

Tengo todo anotado en un lugar, por ahí en alguna circunstancia tenés que cambiarla, entonces lo tachás y a tal fecha la cambié, para por lo menos tener un registro.

Yo me quise meter por esas cosas que a uno se le ocurren a aprender chino, de alguna forma si te metés en lo que es la escritura es complicado, pero la universalización del idioma te permite a vos acceder mucho más rápido y tenés que tener una sensibilidad del oído terrible.

### **¿Por dónde aprendías?**

Por la computadora, con programas que bajas ahí en la computadora. Por ahí no me gustaba cómo seguían repitiendo las mismas cosas, entonces me voy a otro programa que tengo donde era más amplio.

Pero ahora ya lo dejé de lado, fue en la pandemia que nos agarró acá adentro y quedamos con pocas ganas de movernos.

**¿Además de WhatsApp, tenés otras redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter?**

Facebook tengo, uso más que nada con mis amigos y mis hijos, lo uso relativamente bastante.

(Su mujer que estaba en otro espacio escucha y aporta que Facebook no tiene, que es WhatsApp lo que usa. Él dice “claro sí, WhatsApp es lo que uso, Facebook no”).

**Entonces no usas ni Facebook, ni Instagram, ni Twitter...**

A ver si se entiende. No tengo claro para qué me serviría, si significa ampliar el WhatsApp o no. Los chicos me abrieron un Instagram, creo que era, y me pusieron el club Independiente, me pusieron a uno de ellos, y como joda a Cristina y yo digo ¿para qué quiero esto? No le encuentro la utilidad.

En el celular me apareció algo de Filo, que no sé qué es Filo, algo de noticias, pero yo no lo pedí, como apareció eso. No sé.

(Me muestra un mensaje de texto que dice Filo News, para que conozca las novedades).

Todas esas novedades yo ya a eso lo tengo visto por televisión, leído, no tiene sentido que me inunden de esas cosas que te aparecen encendidas que no sabés cómo te aparecen encendidas las cosas acá.

**¿Y YouTube?**

En la tele lo miro, y son pocas veces las cosas que me quedo mirando, tiene que ser algo que me atraiga. Para música tengo una tabletcita (*sic*) que la tengo con música clásica. Me gusta mucho, tengo una radio suiza que pasa esa música y me encanta.

Los programas televisivos, todo lo que sea que pase en el mundo a mí me interesa. La economía más me interesa, una de las carreras tenía mucho de economía, toda la evaluación de costos, acciones y todo eso.

Cuando estaba trabajando hice un curso de desarrollo rural integrado, estuvimos cuatro meses en Israel y cuatro en Panamá. Ahí alcancé a conocer muchas de las cosas que se realizaban con tablas en lo que eran inversión privadas y públicas. En ese momento esa gente estaba haciendo un desarrollo de un programa que se podía hacer en una computadora, poder hacer un programa para el desarrollo de un cultivo. Era re contra novedoso.

Esas son las cosas que se fueron incorporando en la etapa de la tecnología que fui conociendo lo que había.

**¿Usás el celular para pagar cuentas por ejemplo?**

Yo uso el homebanking, pagos y transferencia, pero con la computadora.

**El celular lo usas para WhatsApp más que nada.**

Sí, la verdad que para no mucho más. Porque otra cosa que me incomoda es que la lectura es muy cortita, prefiero leer más de corrido porque te permite tener el conocimiento de la frase

completa. Eso de que te va cortando se pierde el hilo.

### **¿No te interesa aprender cosas nuevas en el celular?**

Por ejemplo, el GPS no lo sé usar porque siempre voy conduciendo y la gallega no sé qué me está diciendo. Me gustaría porque es una cosa que te permite -acá no porque conocemos más o menos todas las calles- pero si te tuvieras que mover en Buenos Aires o en otro lugar sería fabuloso que esté alguien diciéndolo, pero no puedo manejar y estar mirando esto.

Eso del GPS es buenísimo, pero tenés que tener a una persona que te indique o escuchar a la gallega y tenés que mirar porque si no podés desorientarte.

### **¿Música no escuchas mientras manejas?**

No, a veces pone mi mujer más que nada.

### **El celular no es algo que te genere una dependencia.**

No, para nada.

### **¿Con la compu?**

Sí, esa siento que es más de mi vida. Es más: ya tiene que irse y venir una nueva. Con la tablet por ejemplo cargábamos un montón de fotos cuando viajábamos y yo tenía la posibilidad de cargarlas en la máquina y de la máquina subirla a la nube. Cosa que mi mujer no sabe hacer, eso lo fui incorporando, pero ahora no me acuerdo si lo sé hacer. Cuando va a pasando el tiempo te van quedado al costado las cosas.

### **¿Te acordás quién te enseñó a usar el celular?**

En parte mi mujer, que ya tenía el de ella, y en parte los chicos que, cuando vienen, te van incorporando cosas, o les pido que me borren esto, limpiarlo o hacer alguna cosa de esas. A veces lo hacen ellos y después vos no sabés cómo es, les pedís que te lo limpien. La dependencia sigue siendo de un tercero. Siento que no lo tengo tan incorporado. En estos momentos, donde no tenés actividad, se genera una gran cantidad de movimiento en el celular que te haga que tengas que vaciarlo, porque por ahí caen esos programas nuevos que te van vendiendo cosas que vos no querés.

### **¿Los usás para llamar?**

Muy pocas veces, cuando me parece más práctico. Mi hijo me decía que no llame con el WhatsApp por teléfono porque me van a cobrar, llama directamente por el teléfono. Si vos tenés que hacer una comunicación más fluida, mucho más exacta, la hago con el teléfono.

Yo no sirvo para escribir, hoy estaba viendo mientras fui a comprar a la ferretería. Estaba pidiéndole materiales al tipo y mandando mensajes con los dos dedos. Yo eso no lo puedo hacer. Me doy cuenta que hay muchas cosas que hacen los más jóvenes, mi hijo capaz está hablando conmigo mandándole cosas al director, entonces digo, no sé, ¿estás conmigo o estás con el director?

El manejo de los dos dedos para hacer eso no lo tengo. Veo también que el corrector les cambia y después se quejan de que se equivocaron por el corrector, pero bueno, mirá lo que

escribiste en la pantalla... Con la velocidad que escriben no saben si escribiste lo que vos querías poner o te lo cambió el corrector o lo que fuere. El manejo de los dos dedos para mandar mensajes de manera rápida no lo tengo. Veo que los jóvenes mandan mensajes rápido con los dos dedos mientras charlan, pero yo lo hago más lento porque el teclado es muy chiquito.

### **¿En la calle no lo usás?**

No, no lo saco para nada, siento que me lo van a robar. Es más, me lo dejo en casa. Si voy a estar en la calle, primero, no me gusta ponerme anteojos y, segundo, si hay sol o algo que te ilumina no podés leer nada, así que tenés que ir a una sombra y leer lo que te mandaron.

A mi hija una vez se lo robaron porque iba caminado y usando el celular y digo: 'párate en un local donde haya una cámara o más gente, algo'.

### **¿Hacés compras por Internet?**

No, mi señora hizo dos o tres compras por Mercado Libre, pero fue ella.

### **Transferencias de plata...**

Sí, a mis hijos, lo hago por home banking en la compu.

### **¿La aplicación que más usas en el celular?**

WhatsApp solamente.

### **¿Sentís que en tu vida cotidiana cambió algo a partir del uso del celular?**

No, para nada. Lo que pasa que hay más gente que tiene esa facilidad de conectarse y está más actualizada que se

pueden conectar con uno. Entonces vos ahí ves que fulano te mandó un WhatsApp, pero que de mí surja la necesidad de comunicarme con el WhatsApp no.

A lo sumo puedo hacer una llamada telefónica si es para saludar o lo que fuere, no ando con el WhatsApp.

### **No sale de vos escribir por ese medio...**

No, a lo sumo mando si salió un chiste que me pasaron, si es bueno se lo mando al otro. Es lo único que hago, para mí es más fácil hablar con teléfono y comunicarme con quien quiero y no mandar estrellitas, solcitos o felicitaciones en este día, rosas, todo eso no.

### **¿Lo tenés siempre con vos?**

No, si voy al fondo y estoy esperando una llamada puede ser que me lo ponga en el bolsillo, pero es una carga más. Sentís el teléfono que suena o lo que sea y te pone más loco. Puede estar sonando y ni me di cuenta si estaba bajo, no estoy pendiente.

### **¿Qué opinión tenés en general sobre el uso del celular?**

Mi mujer, por ejemplo, siento que por ahí a veces tiene más comunicaciones con sus amigas, con su grupo de lectura. Tiene más comunicación, que con lo que vos por ahí podés estar mirando en la televisión y hacer un comentario y a lo mejor está prendida en otra cosa. Se corta un poco el diálogo.

### **¿Y con tus hijos u otros grupos de personas notas lo mismo?**

No, porque yo les doy el tiempo a ellos, veo que a veces cuando están con vos están con vos. Por ahí si vamos a pescar, y van a mirar algo al celular y vuelven, por ahí porque quieren saber cómo está alguien de la familia o para mandarles a otros las cosas que pescaron. Capaz que sacas algo y te dicen: “Esperá que te saco una foto” y uno dice ‘uhh’, pero bueno...

**¿Y en las personas de más de 65 qué notas? ¿Pensás que lo tienen incorporado al uso del celular?**

Hasta ahí. Se lo fueron metiendo un poco a la fuerza como para incorporarlos, los hijos mismos para poder comunicarse con ellos.

Sí te da una seguridad, lo más importante por ahí para hablar con los vecinos por el tema de los robos. No sé en caso de un robo si uno va a tener a mano el teléfono o qué vas a hacer, pero siempre es una herramienta más que tenés en esos momentos. Pero no sé si estaría en condiciones de agarrar el celular y pedir que vengan urgente.

**Volviendo a las aplicaciones del celular, ¿Google por ejemplo usás?**

No, vuelvo a insistirte, Google para mi está en la notebook. Todo está allá, la pongo en la mesa y con eso tengo todo. En la computadora sé lo que tengo en gastos, si yo pongo YouTube acá (en el celular) tengo un gasto adicional, o si pongo otra cosa acá tengo un gasto adicional.

La otra vez en el celular quería sacar una cosa que me tenía podrido porque se había duplicado y cuando quise

acordar tenía tres y decía: ‘Dios santo’, me tenía cansado.

No me dan ganas de tocarlo en más de lo que te dije, me pasó eso en dos oportunidades. Porque tenés que tener la capacidad y un tiempo para sentarte con alguien que te explique bien cómo es el mecanismo. Es más, a lo mejor lo copiás la primera vez porque capaz pasaron dos minutos y estás dudando si tenías que apretar este o esto, más si te explican dos o tres cosas a la vez porque es algo innovador. Estás incorporando un mecanismo que no es habitual en vos. A lo mejor se te fue el dedo y decís: ‘Pero yo no quería hacer eso’.

Te ponés a escribir, me ocurrió varias veces con la clave, por desgracia apretaste queriendo poner la i y apretaste la que estaba abajo sin querer, en mi dedo entran dos cosas. Te sale error y al segundo error capaz te sale una luz y te dicen que te quieren robar la clave. Protestás un rato y pensás en hacerlo con más suavidad, pero con qué miércoles querés que lo apriete. Por eso prefiero la computadora, el teclado es más grande y podés escribir tranqui, sabés cuándo querés hacer mayúscula, Acá puse Mi Argentina y me sale un puntito negro como que hay algo nuevo. Lo cargué. Veo que tengo todas las vacunas y todo cargadado, pero intuyo que me está pidiendo que cargue los números de la cédula verde para poder manejar. Me está jodiendo con eso, pero no tengo otro elemento para saber. También me aparece: “¿Le gustan las nuevas incorporaciones?”. Y qué sé yo qué son las nuevas incorporaciones.

Otra cosa que te pudre que cuando vas a comprar en un mayorista o supermercado e hiciste compras te

inundan con cosas de ofertas y que tenemos esto y lo otro y cuando te querés acordar tenés que empezar a borrar todas esas cosas. Como cosas de Aerolíneas también, eso es lo que me pudre del teléfono. Te llega un montón de información que no pedí. Parece que te usan como página para publicidad de

ellos y no para brindarte un servicio que es lo que vos querés.

**¿Si ves algo que te interesa y querés buscar, no usás el celular?**

No, me quedará la duda y después lo busco en la notebook que estoy seguro que me va a salir. Y entonces la tengo más cómoda.