

**Análisis de usos y gratificaciones que obtienen los adultos mayores del
Biobío al usar las TICS**

**Analysis of the uses and gratifications that senior citizens of the region of
Biobío get when they make use of ICTs**

Estudiante:

Gabriela Cabezas Mery

Asignatura:

Seminario de Investigación

Profesora guía:

Claudia Reyes Betanzo

Concepción, Chile

Resumen

Hoy vivimos un proceso de envejecimiento demográfico, lo cual significa que hay más adultos mayores que antes y que viven más, debido a la mejor calidad de vida. Además, que la natalidad es baja, por lo que la proporción entre adultos mayores y niños es mayor.

En paralelo, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constantemente van mejorando y/o cambiando. A pesar de lo anterior, estas han sido adoptadas por la mayoría de la sociedad, pero de acuerdo a algunos estudios, los adultos mayores no se han integrado a este cambio.

Es importante que la sociedad haga un esfuerzo en revertir esta situación, puesto que las TIC benefician a los adultos mayores en cuanto a autoestima, confianza, motivación, satisfacción, relación con los demás y otros aspectos más.

En esta investigación se estudia cuáles son los usos que le dan los adultos mayores de la Región del Biobío a las Tecnologías de Información y Comunicación y cuáles son las gratificaciones que obtienen al utilizarlas. Esto, a través de entrevistas en profundidad semi estructuradas realizadas a adultos mayores de la región.

En las entrevistas llevadas a cabo se ve una tendencia en cuanto a las gratificaciones que los adultos mayores de la Región del Biobío obtienen al utilizar ciertas TICs, entre ellas se encuentran: informarse, entretención, comunicación familiar, aprendizaje y fines financieros. Además, se formó una inclinación hacia el no uso de computador y la no lectura de diario.

Abstract

Nowadays we live in a demographic aging process, which means that there are more seniors than before and that they are living longer, because of the improvement of the quality of life. Also, that birth rate is low, therefore the proportion between the elderly and child is bigger.

In parallel, Information and Communications Technology (ICT) are constantly improving and/or changing. In spite of the above, they have been adopted by most of the society, but according to some studies, the elderly haven't made that change.

Is important that society makes an effort to reverse this situation, since ICT benefit the elderly regarding their self esteem, confidence, motivation, satisfaction, relationship with others and other aspects more.

This research will study which are the uses that elderly people from the Biobío Region give to the Information and Communication technologies and what are the gratifications they get when they make use of them. This, through semi-structured in-depth interviews conducted to elderly adults of the region.

There is a tendency in the interviews conducted as to the gratifications that the elderly people of the Biobío Region get when they use some TICS, among them are: to inform themselves, entertainment, family communication, learning, and financial purposes. In addition, there was an inclination towards not using a computer and not reading the newspaper.

Tecnologías de Información y Comunicación, adultos mayores, usos y gratificaciones, investigación, Región del Biobío

Informations and Communications Technology, elderly people, uses and gratifications, research, Region of Biobío

Introducción

“En la sociedad actual comunicarse por medio de plataformas o redes sociales, de videollamadas, correo electrónico o el comercio electrónico B2C obedece al acelerado cambio de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que brindan oportunidades para poder estar conectados en cualquier parte del mundo con la familia y amigos” (Aguilar Flores y Chiang Vega, 2020, pág.2).

Efectivamente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han sido adoptadas por la mayoría de la sociedad, pero “la edad puede ser problemática a medida que la población envejece y las TIC se vuelven más omnipresentes y forman parte integral de muchos productos y servicios cotidianos” (Ibid).

Según el programa Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (CIPEM)¹, en 2021 se contabilizó a 3.472.243 personas de 60 años o más en Chile, de las cuales 194.522 son de la Región del Biobío, lo que corresponde a un 17,3% de los adultos mayores en el país (Alfaro-Pérez, Arenas-Gaitán et al., 2020).

¹ CIPEM, UDD, Los Héroes (2021) <https://www.cipem.cl/estudios/informes/3.5.pdf>

Pinto-Fernández, S; Muñoz-Sepúlveda, M & Leiva-Caro, J. (2018) plantean que los adultos mayores deben asumir ese cambio y adaptarse a estas formas de comunicación, puesto que

De lo contrario serán personas que se irán aislando poco a poco, lo que puede afectar negativamente su salud, ya que el uso de la tecnología está relacionado con una menor manifestación de problemáticas asociadas a la salud mental y un mayor índice de integración y participación.

Asimismo, Izquierdo señala que “estamos entrando en una nueva época de la información y la comunicación” y los adultos mayores tienen una necesidad de socializar para ser conscientes de los acontecimientos sociales que se puedan dar. Esta investigación busca analizar los usos y gratificaciones que obtienen los adultos mayores de la Región del Biobío al utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Es por eso que surgen las preguntas: ¿cuáles son las gratificaciones que obtienen los adultos mayores de la Región del Biobío al utilizar las TICS?, ¿cómo se categorizan las gratificaciones que obtienen al utilizar las TICS?, ¿cuáles son los usos que le otorgan los adultos mayores de la Región del Biobío a las TICS en su diario vivir? y ¿qué motivaciones poseen los adultos mayores para utilizar las TICS?

- Identificar el tipo de tecnología que usan en su diario vivir para informarse y comunicarse.
- Categorizar los usos que le atribuyen los adultos mayores de la Región del Biobío a las Tecnologías de la comunicación e información.
- Categorizar las gratificaciones que obtienen al utilizar las TICS

- Analizar las gratificaciones que obtienen al utilizar las TICs.

Los últimos estudios de adultos mayores y tecnologías de información y comunicación muestran que “la brecha digital es más evidente entre estos grupos de las modernas sociedades” (Llorente-Barroso, C., Viñarás-Abad, M., & Sánchez-Valle, M., 2015, pág.31). Asimismo, Casado-Muñoz, R., Lezcano-Barbero, F., & Rodríguez-Conde, M. (2015) afirman que “los niveles de uso disminuyen según avanza la edad”, haciendo referencia a la utilización del computador.

Esto también se ve reflejado en la investigación de Cruz, Pavon y Román (2015), donde se observa que a medida que las personas aumentan su edad, actividades en la web, comunicación con otros y consultas de bancos bajan. En el mismo estudio también explicitan que “es muy significativa la edad con relación al mayor o menor uso del correo electrónico, el programa Word o Facebook”.

Asimismo, Cruz et al. (2015) concluyeron que aún existen muchos adultos mayores que se encuentran “ajenos a adoptar las TIC como una nueva forma de comunicarse y socializar”.

A pesar de lo anterior, y de acuerdo a Llorente-Barroso et al. (2015) “la participación activa en entornos tecnológicos puede desempeñar un papel primordial en la mejora de la salud y calidad de vida de los mayores”.

Por otro lado, hace unos años la OMS² incorporó el término envejecimiento activo, el cual significa el “proceso de aprovechar al máximo las oportunidades para tener

² Citado en Izquierdo (2015) <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16025/TFG-L%201178.pdf;jsessionid=AE314AAD16D56AF81D5B04FE0B046004?sequence=1>

un bienestar físico, psíquico y social durante toda la vida”. Su objetivo es extender la calidad, productividad y esperanza de vida.

Para lograr esto, una buena medida sería que los adultos mayores se acercaran a las tecnologías del internet y comunicación, ya que, como expresan Llorente-Barroso et al. (2015) “la comunicación se ha considerado un elemento clave para el desarrollo de un envejecimiento activo”.

Afortunadamente, “los mayores tienen cada vez mayor interés por Internet y los dispositivos tecnológicos y empiezan a integrarlos en sus vidas al descubrir las oportunidades que ofrecen” (Llorente-Barroso et al., 2015, pág. 34).

En un estudio de CIPEM et al. (2021)³ se asegura que se ha observado un aumento en el número de personas mayores que ocupan internet, puesto que “en 2015, menos de un 20% de los adultos mayores encuestados hacía uso de internet (...) y en 2021, sobre el 90% de los consultados asegura que ha usado e incluso ha aumentado su consumo de internet”.

En la misma investigación se expuso que las razones más comunes en el uso de internet son para obtener información (82%) usando buscadores como Google, luego se encuentra la comunicación (76,7%); en tercer lugar se encuentra informarse por prensa digital o redes sociales con un 69,1%.

Hay que agregar a lo anterior que

³ CIPEM, UDD, Los Héroes (2021) <https://www.cipem.cl/estudios/informes/4.4.pdf>

Las personas de la tercera edad con ausencia o mala calidad de lazos afectivos se ven afectados, cediendo ante la enfermedad, por lo cual el apoyo social marca una notable diferencia entre los deseos de continuar viviendo. Al no haber vínculos afectivos, el anciano pierde asimismo los roles sociales que durante algún tiempo llevó a cabo, lo que influye en su autoestima, en la concepción de su vida futura y en la manera en la que debe socializar con su entorno (López citado en Sevilla et al.,2015) .

Llorrente-Barroso et al. (2015) aseveran que gracias a la “red” tienen oportunidades comunicativas que les facilitan una interacción social que potencia sus cualidades sociales y les apartan del aislamiento, lo cual favorece su motivación, autoestima, satisfacción y genera admiración entre pares.

Pavón, citado en Izquierdo (2015), afirma que “la lucha contra el aislamiento y la soledad es un seguro de ralentización de la vejez”, y mediante la interacción, que es algo que caracteriza al internet, se puede conseguir una mejor realización personal y mayor participación social.

En Chile, la Ley N°19.828⁴ define como adulto mayor a “toda persona que haya cumplido 60 años”. Además, en un estudio del Instituto Nacional de Estadística⁵ se proyecta que para 2050 el grupo etario crecería en más de 3 millones con respecto

⁴ Ley N°19.828. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 01 de marzo de 2019.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=202950&idVersion=2019-03-01&idParte=>

⁵ INE (2018) <http://www.censo2017.cl/descargas/proyecciones/sintesis-estimaciones-y-proyecciones-de-la-poblacion-chile-1992-2050.pdf>

a la actualidad. Pero eso no es lo único, ya que al haber un aumento de la expectativa de vida, el número de personas sobre los 80 años también crecerá.

“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro; abarcan un abanico de soluciones muy amplio, que incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro” (Sevilla, Salgado, Osuna, 2015, pág.4).

Las TICs se utilizan como medio de expresión, fuente de información y recursos, como medio de difusión y almacenamiento, canal de comunicación, ya sea para la facilitación del intercambio de ideas y documentos, uso de mensajería instantánea y redes sociales. También como un instrumento cognitivo, puesto que contribuyen al acceso universal de la educación, la igualdad, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad, facilitan ampliar la información, mejorar la calidad y garantizar la integración (Heinze Martin, Olmedo Canchola y Andoney Mayén, 2017).

Para lograr los objetivos de esta investigación, se ocupará la teoría de Katz, Blumler y Gurevitch de 1974: Teoría de los Usos y Gratificaciones (TUG). Esta establece que “las personas buscan activamente medios de comunicación de masas concretos y contenidos concretos para generar gratificaciones (o resultados) específicas” (Turner y West, 2005, pág. 352).

Además, dentro de sus supuestos básicos apunta que “la iniciativa de vincular la necesidad de gratificación con la elección de un medio concreto descansa en el miembro de la audiencia” y que “la audiencia es activa y utiliza los medios de comunicación con un propósito” (Turner y West, 2005, pág. 355).

Katz, Blumler y Gurevitch (citado en Turner & West, 2005) categorizaron las necesidades gratificadas por los medios y las ubicaron en la siguiente tabla.

Tabla 1 Necesidades gratificadas por los medios

Tipo de necesidad	Descripción	Ejemplo de medios
Cognitiva	Adquirir información, conocimiento, comprensión.	Televisión (noticias), vídeo ("hágalo usted mismo"), películas (El pianista).
Afectiva	Experiencia emocional, placentera o ascética.	Películas (La guerra de las galaxias), televisión (comedias).
De integración personal	Reforzar la credibilidad, la confianza y el status.	Vídeo ("cómo ser convincente").
De integración social	Reforzar las conexiones con la familia, los amigos...	Internet (correo electrónico, chats, forum).

Liberación de la tensión	Evasión y diversión.	Televisión, películas, vídeos, radio, Internet.
--------------------------	----------------------	---

Fuente: adaptado de Katz, Blumler, Gurevitch y Haas, 1973. Extraído de Turner, L; West, R (2005). Teoría de la Comunicación: Análisis y Aplicación.

En esta tabla se distinguen cinco tipos de necesidades con respecto a los usos de los medios de comunicación. La primera está relacionada con el fortalecimiento de la información, el conocimiento y la comprensión; las necesidades afectivas se vinculan con el fortalecimiento de la experiencia estética, placentera y emocional; las necesidades integradoras personales se relacionan al fortalecimiento de la credibilidad, confianza, estabilidad y el estado. Por otro lado, las necesidades integradoras sociales hacen referencia al fortalecimiento del contacto con la familia, los amigos y el mundo. Finalmente, las necesidades evasivas se vinculan al escape o la liberación de tensión (Beltrán, M., 2021, pág.4).

Con la llegada del internet (1982) comenzaron a aparecer nuevos medios de comunicación y otras tecnologías para informarse y relacionarse. Por lo que ya no solo se habla de obtener gratificaciones de los medios de comunicación de masas, sino que también de las TIC.

Es por lo anterior que se tomará en cuenta la categorización de Llorente- Barroso, Viñarás-Abad y Sánchez-Valle (2015) con respecto al uso de Internet. Donde se distinguen cuatro categorías, informativas, comunicativas, transaccionales y administrativas, y de ocio y entretenimiento”.

Informativas porque, según la investigación, “es una gran enciclopedia, dinámica, cómoda y de fácil acceso, que permite encontrar información sobre múltiples temas”; comunicativas, ya que facilita una interacción social que les aparta del aislamiento e integra a los adultos mayores en relaciones que potencian sus cualidades sociales, lo que aporta a su motivación, autoestima y satisfacción; transaccionales y administrativas, puesto que facilita a la tercera edad realizar trámites online, aspecto que es especialmente útil para quienes tienen restricciones por motivos de salud; y de ocio, ya que ofrece también juegos que pueden ayudar en su agilidad mental.

De igual manera, Pavón, citado en Izquierdo (2015), plantea cinco bloques de posibilidades de lo que puede aportar Internet a las personas de la tercera edad”, los cuales son: facilitar la integración, comunicación e información entre los mayores, mejorar la relación intergeneracional, aprender algo nuevo sin límite de edad, mejorar la autoestima y la aportación creativa y fomentar la participación en la sociedad.

Cruz-Díaz, Román & Pavón (2015) establecen que “las personas mayores al avanzar en competencias mediáticas, pueden mejorar su comunicación, la más importante de las capacidades de los seres humanos”. Los mismos autores piensan que el desarrollo de las competencias mediáticas en los mayores puede facilitar la interacción entre los mayores, lo que a su vez combate el aislamiento y la soledad y por ende funciona como “un seguro de ralentización de la vejez”; mejora su autoestima, propicia una mayor participación social y ayuda a mejorar la relación intergeneracional”.

Según Díaz-Llairó, citado en Aguilar-Flores et al. (2020), “las redes sociales son espacios en la red de internet que cuentan con herramientas tecnológicas sencillas de utilizar que permiten el intercambio entre las personas para conocerse, ofrecer servicios, realizar negocios; compartir e intercambiar información”.

Estas, de acuerdo a Arenas-Gaitán et al. (2015) permitirán a los adultos mayores alcanzar niveles de bienestar, mejorará su autosuficiencia y les traerá beneficios para el cuidado de su salud, puesto que la interacción social que logran al utilizarlas “los mantiene comunicados, activos y en constante aprendizaje para ir resolviendo retos tecnológicos”

Propuesta metodológica

Esta investigación tendrá una metodología cualitativa. Para llevarla a cabo, se realizarán entrevistas en profundidad semiestructuradas basadas en la Teoría de los Usos y Gratificaciones a adultos mayores de la Región del Biobío.

En las entrevistas semi estructuradas, de acuerdo a Pilar Folgueiras Bertomeu (2016), “las cuestiones se elaboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada”.

Como esta es una población muy variada, se debe dividir en distintos segmentos. Estos son: edad, se debe diferenciar por rangos de 60-70, 70-80, 80-90; género: mujer, hombre u otro; área: urbano o rural; provincias: Concepción, Biobío o Arauco. Aproximadamente, se entrevistarán a 12 personas o hasta que se llegue a la saturación de respuestas.

La segmentación recién mencionada se debe a que las personas dependiendo de su edad y ubicación geográfica tendrán más o menos interacción con las Tecnologías de la Información y Comunicación, por lo que se debe dividir para poder tener una visión más amplia de lo que se investigará.

Para contactar a las personas se utilizará la estrategia de bola de nieve o muestreo en cadena, que

Tiene como objetivo la comprensión de realidades culturales o personales (...) la clave está, aquí, en encontrar un caso perteneciente al grupo objeto de investigación y éste lleva al siguiente y al próximo y así sucesivamente hasta alcanzar el nivel de información suficiente para dar por terminada la investigación (Quintana, 2006, págs. 58-59).

Antes de comenzar cualquier entrevista, el entrevistado deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, en el cual se especificará el objetivo de esa entrevista y el de la tesis en sí, la metodología de la investigación, entre otros aspectos.

Para analizar los datos, se utilizará la Teoría Fundamentada. Por consiguiente, se transcribirán las entrevistas, luego se codificará en primer nivel, describirá las categorías y se codificará en segundo nivel. Finalmente, se analizará la información recabada.

Resultados:

Como se expuso anteriormente, para analizar las entrevistas realizadas se utilizó la Teoría Fundamentada. A través de esta se dividieron las respuestas en dos categorías: Uso y No Uso, la primera denota las gratificaciones que obtienen al

utilizar distintas Tecnologías de Información y Comunicación, y la segunda versa sobre las razones por las que los adultos mayores entrevistados no utilizan ciertas TICS.

Perfilamiento de muestra

La muestra que se utilizó en esta investigación fue compuesta de 12 personas. En cada provincia (Biobío, Arauco y Concepción) se entrevistó a un hombre de área rural, una mujer de la misma área, un hombre de área urbana y una mujer de área urbana. Las edades de estas personas eran desde los 61 años a los 82 años.

En cuanto a sus ocupaciones hay dos hombres que son profesores y una mujer que fue profesora, pero que está jubilada. Hay una vendedora de joyas, una de repostería y una de quesos. Hay un vendedor de frutas y verduras y uno de palomitas. Hay una agricultora y un trabajador del sector agropecuario. Hay un conductor de camiones y una tesorera jubilada. Y dos jubilados que tenían una empresa.

Categoría Uso

La categoría Uso se dividió en: Informarse, Entretenimiento, Comunicación Familiar, Fines Financieros, Comunicación, Fines Religiosos, Seguridad, Aprendizaje y Movilización.

En la subcategoría Informarse, las TICS que más se repitieron de acuerdo a las entrevistas fueron el teléfono celular, televisión y radio. Los adultos mayores reconocieron que leen noticias en sus celulares, ocupan WhatsApp, Facebook,

Instagram, Youtube y Google para informarse y que lo hacen por variadas razones, entre ellas

“para estar al día, para poder yo también tener un tema de conversación con alguien (...) y si estoy equivocada comentar con mi hijo o con quién venga, con mis nietos para ver si estoy equivocada en mi opinión” (entrevistada n°3),

“veo los comentarios como te digo en Instagram que me gusta ver, a veces cuando no entiendo algo, a ver si explican algo para las articulaciones supongamos para enfermedades, me interesa y me voy a veces a los comentarios, ¿me entiende? para entender a veces más” (entrevistada n°3), y

“estoy acostumbrada a ver las noticias todas las noches” (entrevistada n°6).

Pero no solo se informan sobre las noticias, sino que además lo hacen acerca del tiempo del día siguiente, y lo hacen

“para ver si va a llover, porque si hay algo que hacer, no se puede hacer si llueve, no se puede hacer y si llueve una de dos, si llueve no se hace lo que se tiene que hacer y si llueve también es bienvenida el agua, porque sirve para las plantas” (entrevistada n°12) o porque

“soy fanático de ver, por esto mismo de saber qué va a pasar al otro día, mis partidos de tenis que yo juego, necesito que no esté lloviendo, en fin, hasta un detalle tan simple como la ropa que se va a poner al otro día” (entrevistado n°9).

En cuanto a la subcategoría Entretención, las TICS que más se repitieron fueron también la Televisión, Radio y Teléfono celular. En la televisión, afirman que ven novelas, programas de televisión, películas, programas de cultura, deporte y

programas cómicos. En la radio escuchan música y en el teléfono celular algunos juegan, resuelven acertijos en Google, ven Tiktok, YouTube y Pinterest.

De acuerdo a las entrevistas, ven novelas porque *“aquí no hay más que ver en la tele entonces veo eso”* (entrevistada n°6),

“para dejar pasar la hora en la noche” (entrevistado n°5) o simplemente *“porque me entretengo”* (entrevistada n°4).

En programas de cultura, el que más se repitió entre los entrevistados fue “Lugares que hablan”; programa que ven debido a que *“ya estamos en una época que es muy poco lo que puede salir uno (...) tiene la facilidad de conocerlo de la casa”* (entrevistada n°8) y

“me gusta porque es bonito, es bonito, porque es campesino, yo soy campesina” (entrevistada n°4).

Además, la entrevistada n°3 afirmó que ella disfrutaba de realizar acertijos en Google *“porque me gusta eso de que yo voy a buscar la palabra y la voy a encontrar (...) y tener la satisfacción que la encontré rápido”*.

La TIC que más se repitió en la tercera subcategoría, comunicación familiar, fue en el teléfono celular, y en este las aplicaciones utilizadas son la de llamada preestablecida en cada celular, WhatsApp e Instagram. En WhatsApp utilizan tanto el mensaje escrito como el mensaje de audio, imágenes y videos.

Las razones de uso de esta plataforma para gratificar esta necesidad son: *“para mandarle un sticker más rápido, cuando está más ocupado uno”* (entrevistada n°6)

y *“porque (es) más cómodo, o sea, no gasta tanta plata uno y toda la cuestión, pues (es) más fácil el WhatsApp”* (entrevistada n°4). Instagram lo ocupan esencialmente para comunicación intergeneracional, es decir, con sus nietos.

Asimismo, en la cuarta subcategoría, Fines Financieros, también la TIC que se utiliza es el teléfono celular, donde se utiliza para realizar ventas a través de Facebook, obtener descuentos mediante la aplicación del supermercado Unimarc y chequear saldos y movimientos en la aplicación del Banco del Estado.

Al igual que en la tercera subcategoría, en la quinta, que también versa de comunicación, la TIC más utilizada fue teléfono celular con la aplicación de WhatsApp. Se hace diferencia entre la tercera y quinta subcategoría, ya que en la tercera es meramente familia, y en la quinta entran los amigos, vecinos, colegas y empleados. Aunque, en su mayoría cumple la gratificación de saber cómo están las personas que integran este grupo.

En la sexta subcategoría, Fines Religiosos, las TICS más utilizadas son teléfono celular, ya que en *“Instagram me gusta más abrirse, porque salen como trocitos de rezo de Dios que me hablan”* (entrevistada n°3) y la televisión debido a que *“me encanta la parte religiosa, nos gusta ver el canal de enlace”* (entrevistado n°7).

La subcategoría Seguridad, hace uso de la Radio como TIC principal y la razón de su uso es *“que cuando hay un movimiento, yo (...) ahí tengo mis pilas porque es a pila también, entonces no hay luz y yo pongo mis pilas y tengo todo”* (entrevistada n°3).

En la penúltima categoría, aprendizaje, las TICS más utilizadas son teléfono celular, donde en Instagram la entrevista n°3 dice *que*

“veo los comentarios como te digo en Instagram que me gusta ver, a veces cuando no entiendo algo, a ver si explican algo para las articulaciones supongamos para enfermedades, me interesa y me voy a veces a los comentarios, me entiende para entender a veces más”,

y en YouTube, el entrevistado n°10 expresa que ve *“todo lo que se relaciona con el campo. Recién estaba viendo un tema de lumbricultura (...) Para aprender. Nunca es tarde para aprender y surgir”.*

Además, también utilizan la televisión, donde destacan programas como Turbo y Lugares que hablan, y computador, tecnología en la cual quienes afirmaron utilizar para aprender emplearon zoom.

Finalmente, la subcategoría Movilización, hace uso del teléfono celular, específicamente de la aplicación Waze, ya que *“ahora nos manejamos un poco más en el Waze, porque no conocemos, entonces mi hijo nos enseñó, no sé, pone calles y llega al punto”* (entrevistada n°4).

Categoría No Uso

La categoría No Uso se divide en: Computador, Teléfono celular-correo electrónico, Teléfono celular- Facebook, Teléfono celular-Pedidos Ya, Diario, Leer en el teléfono celular, Mensajes en el teléfono celular, juegos en el teléfono celular, escuchar música en el teléfono celular, ver películas en Netflix, hacer manualidades con Youtube, hacer videollamadas por WhatsApp y ocupar Instagram en el teléfono celular.

Las razones de no ocupar el computador son varias, entre ellas:

“poco he aprendido, soy muy respetuosa en el computador y ahora más no me meto porque mi hijo tiene dos, pero tiene de todo, de su pega (...) entonces no, porque puedo borrar algo” (entrevistada n°3),

“con el computador, ahí chocamos, porque nunca me ha gustado (...) Es que yo soy de los dedos muy grandes así que paso a tocar los otros teclados.” (entrevistado n°2).

Al igual que las razones de no leer el diario, tales como:

“yo dejé de comprar el diario cuando veía que no lo leía prácticamente (...) a veces pasaban los diarios enteros sin abrir en la semana y a veces el fin de semana con leer el del domingo bastaba” (entrevistado n°9),

“No. Lo que pasa es que en esta en esta región que estamos, en el Biobío, pueblito, Yumbel es un pueblo muy chico y en el campo no, no, el diario no, prácticamente no. Diario escrito no, no, no” (entrevistado n°7).

Conclusiones:

La problemática inicial de esta tesis era: “cómo se relacionan los adultos mayores con las TICS en la Región del Biobío, cómo las usan e impactan estas en su vida”.

Lo anterior debido a un estudio publicado por Cruz, Pavon y Román llamado “Del uso de las tecnologías de la comunicación a las destrezas en competencia mediática en las personas mayores” (2015) en el cual concluyeron que aún existen muchos adultos mayores que se encuentran “ajenos a adoptar las TIC como una nueva forma de comunicarse y socializar” y que a medida que las personas

aumentan su edad, actividades en la web, comunicación con otros y consultas de bancos bajan.

En el mismo estudio también explicitan que “es muy significativa la edad con relación al mayor o menor uso del correo electrónico, el programa Word o Facebook”.

Por lo que se plantearon los objetivos para saber cuáles eran los usos y gratificaciones que obtenían los adultos mayores de la Región del Biobío al utilizar las TICS y si es que efectivamente cambiaban de acuerdo al aumentar su edad.

Al realizar las entrevistas y analizarlas se resolvieron los objetivos, tanto generales como específicos, y se pudo constatar que en realidad la edad no es relevante en cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, ya que solo hubo una persona que afirmó no ocupar WhatsApp. Esa persona tenía 73 años, pero otra persona de 82 años expresó que ella sí ocupaba la aplicación, Instagram e incluso You Tube.

En cuanto a las categorías, se pudo ver que efectivamente la teoría de los Usos y Gratificaciones que se utilizó de base para esta tesis, se cumple, puesto que va a depender de cada persona la tecnología (medio) que utilice para gratificar una necesidad.

De acuerdo a la primera categoría, Gratificaciones, se podría ver cierta similitud con la Teoría de los Usos y Gratificaciones creada por Katz, Blumler y Gurevitch. Debido a que ellos plantean las subcategorías: Cognitiva, Afectiva, De integración personal, De integración Social y Liberación de la Tensión, las cuales podrían asimilarse de cierta forma a las que se plantean en esta categoría.

Asimismo, se cumplen las categorizaciones que plantean Llorente-Barroso et al. (2015) informativas, comunicativas, transaccionales y administrativas, y de ocio y entretenimiento”, con las subcategorías Informarse, Comunicación Familiar, Comunicación, Fines Financieros y Entretención, respectivamente.

Las categorías que anteriormente no se encontraron en la bibliografía son Movilización, Fines Religiosos y Aprendizaje. Esta última es muy relevante, debido a que para todos los entrevistados que afirmaron utilizar alguna TIC para aprender, lo comenzaron a hacer cuando surgió la pandemia.

Un descubrimiento curioso fue que dentro de quienes afirmaron no leer el diario, hubo una marcada diferenciación entre quienes no leen el diario porque simplemente no les gusta leer con quienes pertenecen a la zona rural de la Región, debido a que simplemente no llega a esos lugares. Esto demuestra una vez más lo centralizado que es nuestro país.

En cuanto a las limitaciones, fue complicado llegar a los adultos mayores de partes rurales de la provincia, debido a que son bastante más tímidos que quienes viven en áreas urbanas.

Sería interesante estudiar cómo la motivación influye en el aprendizaje y uso de ciertas tecnologías para comunicarse, debido a que dentro de la investigación se pudo constatar que más que la edad, lo que realmente es crucial para aprender y usar las TICs es la motivación de comunicarse o hacer otro uso de las tecnologías para utilizarlas.

Bibliografía:

Aguilar-Flores, S. M., & Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296–308.

Recuperado de: <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>

Alfaro-Pérez, J; Arenas-Gaitán, J; Grandon, E; Ramírez-Correa, P; Ramírez-Santana, M; Rondán-Cataluña, F. (2020). Social Network Communications in Chilean Older Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6078. MDPI AG. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17176078>

Arenas-Gaitán, J; Peral-Peral, B & Villarejo-Ramos, Á. (2015). From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social Networks [De la brecha digital a la brecha psico-digital: Mayores y redes sociales] *Comunicar*, 45, 57-64
<https://doi.org/10.3916/C45-2015-06>

Beltrán, M. (n.d.). 2021. Usos Y Gratificaciones Obtenidos Por Los Estudiantes De La Universidad Del Azuay Al Utilizar Plataformas De Música Por Streaming: Spotify. *Universidad del Azuay Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación Carrera de Comunicación Social*. Retrieved June 8, 2022, from <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11149/5/16687.pdf>

Blumler, J. G. (1979). The role of theory in uses and gratifications studies. *Communication Research*, 6,9-36.

Casado-Muñoz, R., Lezcano-Barbero, F., & Rodríguez-Conde, M. (2015). Active ageing and access to technology: An evolving empirical study. [Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo]. *Comunicar*, 45, 37-46. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-04>

Cruz-Díaz, S, Pavón, F & R; Román. (2015). Del uso de las tecnologías de la comunicación a las destrezas en competencia mediática en las personas mayores. *Redes.com : Revista de Estudios Para El Desarrollo Social de La Comunicación*, 12, 86–111. Recuperado de: <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5456598.pdf>

De la Espriella, R; Gómez, C. (2020). Teoría fundamentada. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v49n2/0034-7450-rcp-49-02-127.pdf>

Folgueiras, P. (2016). La entrevista. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Heinze Martin, Gerhard, Olmedo Canchola, Víctor Hugo, & Andoney Mayén, Jéssica Valeria. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta médica Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153. Recuperado en 24 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es.

Izquierdo, A. (2015). Las TIC y la Tercera edad. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16025/TFG-L%201178.pdf;jsessionid=AE314AAD16D56AF81D5B04FE0B046004?sequence=1>

Katz, E., Blundler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). Utilization of mass communication by the individual. In J. G. Blumler & E. Katz (ets). *The uses of mass communication: Current perspectives of gratifications research* (pp.19-32) Beverly Hills, CA: Sage

Llorente-Barroso, C., Viñarás-Abad, M., & Sánchez-Valle, M. (2015). Internet and the elderly: Enhancing active ageing. [Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo]. *Comunicar*, 45, 29-36.
<https://doi.org/10.3916/C45-2015-03>

Pinto-Fernández, S; Muñoz-Sepúlveda, M & Leiva-Caro, J. (2018). Uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores chilenos. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología Y Sociedad - CTS*, 13(39), 143–160.
https://www.redalyc.org/journal/924/92457957007/html/#redalyc_92457957007_ref17

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM. Recuperado de:
[http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2724/1/Metodolog%
3%ada%20de%20investigaci%
3%b3n%20cient%
3%adfica%20cualitativa.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2724/1/Metodolog%c3%ada%20de%20investigaci%c3%b3n%20cient%c3%adfica%20cualitativa.pdf)

Sevilla Caro, Maricela; Salgado Soto, María del Consuelo; Osuna Millán, Nora del Carmen Envejecimiento activo. (2015) Las TIC en la vida del adulto mayor. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 6, núm. Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente A.C. Guadalajara, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150319034>

Soto Carballo, J, & Rodríguez López, B, & Pino Juste, M (2015). Las Personas Mayores Y Las Tic. Un Compromiso Para Reducir La Brecha Digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (26),337-359.[fecha de Consulta 29 de Mayo de 2022]. ISSN: 1139-1723. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135043653003>

Turner, L; West, R (2005). Teoría de la Comunicación: Análisis y Aplicación. Nueva York, Estados Unidos: The McGraw Hill Companies, Inc.