

# Personas Adultas Mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red

**VOL. 1**

**Maria CONSUELO  
Oliveira Santos**

**Maria de LURDES  
Barros da Paixão**

**MONCERRAT  
Arango Morales**

(Coordinadoras)



**Personas adultas mayores  
frente a la inclusión digital  
en América Latina: un estudio en red**

**Volumen 1**



Maria Consuelo Oliveira Santos  
Maria de Lurdes Barros da Paixão  
Moncerrat Arango Morales

# **Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red**

**Volumen 1**



Monterrey, Nuevo León, México / Panamá, República de Panamá

2020

Primera edición, 2020: Editorial Universitaria (UANL) & Editorial Universitaria (UTP)

© Oliveira Santos, Maria Consuelo, Barros da Paixão, Maria de Lurdes, Arango Morales, Moncerrat (coordinadoras)

Personas Adultas Mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red

Clasif. LCC: HQ 1060.1064 KG1-999 Dewey: 302.234 004.678 338.92

Tercera Edad/Adulto Mayor – Gerontología – América Latina – Internet – Inclusión Digital – Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) – Política de Información y Tecnología

Volumen 1

364 páginas; 16 x 23 cm

ISBN Obra Completa (México): **978-607-27-1378-9** ISBN Vol. 1: **978-607-27-1379-6**

ISBN Obra Completa (Panamá): **978-9962-698-72-2** ISBN Vol. 1: **978-9962-698-73-9**

Proyecto gráfico, diagramación y portada: Arnold Coelho

Fotos inicio capítulos: Consuelo Oliveira

Foto portada Vol. 1 (Pixabay/ Bonde, 2020): <https://tinyurl.com/y4ubkxjs>

Foto portada Vol. 2 (globo.com, 2020): <https://tinyurl.com/y2pnuk2a>



© **Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México**

Padre Mier No. 909 poniente, esquina con Vallarta Monterrey, Nuevo León,  
México, C.P. 64000 Teléfono: (5281) 8329 4111 • e-mail: [editorial.uanl@uanl.mx](mailto:editorial.uanl@uanl.mx)  
Web: [editorialuniversitaria.uanl.mx](http://editorialuniversitaria.uanl.mx)

© **Editorial Universitaria de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), Panamá**

Avenida Universidad Tecnológica de Panamá, Vía Puente Centenario  
Campus Metropolitano Víctor Levi Sasso - Edificio Orillac, (Primer alto)  
Teléfonos: (507) 560-3703 / 3442 • e-mail: [editorial@utp.ac.pa](mailto:editorial@utp.ac.pa)  
Web: <https://utp.ac.pa/departamento-de-editorial-universitaria>

#### Apoyo



Facultad de Ciencias de la Comunicación (FCC)  
Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México



Instituto Humanitas de Estudos Integrados  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, Brasil

Reservado todos los derechos. Prohibida la reproducción no autorizada por cualquier medio.

Hecho el depósito de ley

Printed in México / Panamá. También en Brasil, Colombia, Costa Rica, Perú y Venezuela

## AGRADECIMIENTOS

No podríamos dejar de agradecer a las personas que han sido muy significativas durante todo el proceso de trabajo, tanto a aquellas en el comienzo de la propuesta investigativa como las que nos posibilitaron expresar las conclusiones mediante la edición de esta obra en dos volúmenes. Deseamos agradecer a la M.E.S. Lucinda Sepúlveda García, directora de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Autónoma (UANL), de Nuevo León, Monterrey, México (2011-2014), que aceptó prontamente la propuesta investigativa, así como a la Dra. María Mirna Granat Ramos, subdirectora de Estudios de Posgrado e Investigación (2011-2014), que también participó en la investigación sobre el uso de las TIC por los adultos mayores en la ciudad de Monterrey; al Dr. Mario Humberto Rojo Flores (2014-2017), el director que sucedió a la profesora Lucinda, y que posibilitó la continuidad del estudio.

Además, resaltamos la importante contribución, en este año de 2020, de la citada Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL con el inestimable soporte de su coordinadora, Dra. Moncerrat Arango Morales, para la publicación del libro en sus dos volúmenes.

Igualmente agradecemos a la Dra. Alma Elena Gutiérrez Leyton, persona sensible a las cuestiones sociales, profesora de dicha Facultad, responsable de la invitación del posdoctorado y seguimiento del trabajo investigativo de la profesora Consuelo Oliveira; a la M.E.S. A María del Roble Obando Rodríguez, coordinadora de la maestría en Ciencias de la Comunicación (2011-2014), también profesora de la citada Facultad, que no escatimó esfuerzos para la adaptación de la profesora Consuelo Oliveira en la ciudad de Monterrey

y, al mismo tiempo, participante en dicha investigación, juntamente con el profesor M.C. Hiram Garrido Ledezma, otro dinámico investigador que, además, ha contribuido como un eficiente gestor para hacer posible la publicación de este libro.

Así como nuestro reconocimiento de la importante ayuda del Dr. José Humberto Cantú Delgado, director de la Escuela de Negocios, Ciencias Sociales y Humanidades, y de la Dra. María de Lourdes Francke Ramm, de la misma institución, en el ámbito del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey, personas que comprendieron, confiaron y respaldaron la idea firmando y enviando las cartas de invitación a los investigadores, así como proporcionándonos espacio de trabajo en dicho Instituto.

Asimismo, destacamos el apoyo del Núcleo de Estudos do Envelhecimento de la Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC). Extensivos también al Grupo de Investigación LINC/CNPq y al Instituto Humanitas de Estudos Integrados, ambos de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Al Dr. Alípio de Souza Filho, director del Instituto Humanitas, nuestra gratitud por su significativo apoyo.

Igualmente, nuestros sinceros agradecimientos a la editorial Editus, también de la UESC, por su valiosa aportación en la realización del análisis de los artículos, mediante el sistema doble ciego, así como en la realización de etapas de revisión de todo el libro. Para ello, contamos con el apoyo de la Dra. Rita Virginia Argollo, su directora, y de Sabrina Nascimento, gerente de producción, así como los demás profesionales de dicha editorial.

Nuestra gratitud, por esta coedición, a la Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México, mediante el significativo soporte de su director, Lic. Antonio Jesús Ramos Revillas, y a la Editorial Uni-

versitaria de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), Panamá, por medio del valioso apoyo de la Dra Libia Batista de Muñoz, jefa del Departamento de Editorial de la UTP. Registramos asimismo el estímulo y colaboración de la MSc Aris Castillo, directora de Relaciones Internacionales, y de la Dra. Gisela E. T. de Clunie, directora de Innovación y Tecnología Educativa, ambas de la UTP.

A la Dra. Fany Tarabay Yunes y al Ing. Jesús González Rovira, nuestro reconocimiento por el esfuerzo y dedicación en el laborioso trabajo de revisión del idioma español. De igual modo damos las gracias a la Dra. Florentina Preciado Cortés, a la Esp. Gloria del Carmen Tobón Vásquez, a la Dra. Gloria Quinayás Medina, a la MH Mirtea Elizabeth Acuña Cepeda y al Dr. Silvestre Licea Dorantes, por su excelente asistencia. Además, al Lic. Raimundo Nogueira Passos, periodista, por su incentivo y constante apoyo.

Además, extendemos nuestros agradecimientos a las 21 instituciones, abajo señaladas, que se hicieron representar por sus 39 investigadores:

- Faculdade Palotina de Santa Maria (FAPAS), Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), Brasil;
- Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), Cali, Colombia;
- Instituto de Saúde (IS), São Paulo (SP), Brasil;
- Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro), Acapulco, México;
- Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Monterrey, México;
- Universidade de Caxias do Sul (UCS), Caxias do Sul, Rio Grande do Sul (RS), Brasil;

- Universidad de Colima (UdeC), Colima, México;
- Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Rio de Janeiro (RJ), Brasil;
- Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná (PR), Brasil;
- Universidade Federal do ABC (UFABC), Santo André, São Paulo (SP), Brasil;
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal (RN), Brasil;
- Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), Brasil;
- Universidad de Manizales (UManizales), Manizales, Colombia;
- Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES), Santos, São Paulo (SP), Brasil;
- Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), Heredia, Costa Rica;
- Universidad del Quindío (UQ), Armenia, Colombia;
- Universidade de São Paulo (USP), São Paulo (SP), Brasil;
- Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), Panamá, República de Panamá;
- Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela;
- Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Lima, Perú;
- Pontificia Universidade Católica de São Paulo (PUC), São Paulo (SP), Brasil.

## **SOBRE LOS AUTORES**

- **Aris Castillo**

Profesora en la Universidad Tecnológica de Panamá. Se especializa en Telecomunicaciones y Administración de Redes y ha realizado proyectos de investigación en tecnologías inalámbricas. Dicta los cursos de Comunicación de Datos y Redes de Computadoras, Redes inalámbricas y Sistemas Operativos. Graduada en Ingeniería de Sistemas Computacionales y Maestría en Ciencias Computacionales por la Universidad Tecnológica de Panamá, y Maestría en Telecomunicaciones y Redes por la Syracuse University, NY. Participó en el proyecto de investigación *Mobile Learning Adapter* financiado por Senacyt. Es miembro del Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) sección Panamá y de la Asociación de Becarios Fulbright de Panamá.

- **Blanca López La Vera**

Doctoranda en Sociología y Magíster en Comunicaciones por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), diplomada en Gerontología Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Docente e investigadora de la PUCP. Autora de artículos, capítulos de libros y diarios. Miembro por Perú del comité fundador de la Red LARNA (Latin American Research Network of the Oxford Institute of Ageing) del Instituto del Envejecimiento de la Universidad de Oxford – UK – y Miembro fundador de la Red Iberoamericana de Programas Universitarios dirigidos al Adultos Mayores (RIPUAM).

Responsable de la creación y gestión del primer programa educativo universitario dirigido a adultos mayores en el Perú (Universidad de la Experiencia, UNEX) desde el 2000 hasta julio del 2012. Creadora y Directora de la Revista digital Palabras Mayores, revista semestral especializada en el tema del envejecimiento hasta Setiembre 2012.

- **Carlos Hugo Morales Pinacho**

Licenciado en Pedagogía por la Universidad de Colima, México. Actualmente labora en una ludoteca y en el Programa de Apoyo para el Aprendizaje.

- **Carlos Valbuena Chirinos**

Doctor en Antropología por la Universidad de los Andes. Máster en Antropología Cultural. Licenciado en Comunicación Social: mención desarrollo comunal de la Universidad Cecilio Acosta. Profesor ordinario de la Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. Profesor de la Maestría en Antropología Social y Cultural de la Facultad Experimental de Ciencias de la LUZ. Investigador adscrito al Laboratorio de Antropología Social y Cultural de la LUZ. Investigador asociado al Laboratorio de Neurociencias del Instituto de Investigaciones Biológicas de la Facultad de Medicina de la LUZ. Participa como investigador en el Proyecto: *Representaciones y prácticas de las demencias en familias zulianas*, el cual forma parte del Programa no.1R21ESO 1310801 Gene-environment interaction in cognition in Venezuela families (National Institutes of Health/NIH), convenio LUZ – Columbia University. Investigador y coordinador del componente

antropológico del proyecto Fonacit: *Perfil epidemiológico bucal de las etnias venezolanas*. Es autor de publicaciones y artículos científicos diversos.

- **Carmen Laura Paz Reverol**

Doctora en Antropología Médica y Salud Internacional por la URV, Universidad Rovira y Virgili (2011). Profesora Titular de Antropología de la Unidad de Antropología del Departamento de Ciencias Humanas, Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia (LUZ/VE). Investigadora Asociada al Laboratorio de Neurociencias de LUZ (2004-presente) y Fundaconciencia INC. Miembro de Número de la Academia de la Historia del Estado Zulia (2016-presente). Presidenta de la Asociación Venezolana de Antropología (AVA) (2013-presente). Miembro externo del Medical Anthropology Research Center (MARC, URV). Y así mismo fundadora y presidenta de la organización indígena llamada Lumaa (palabra en wayuunaiki que significa residencia del alma y la energía vital, al mismo tiempo que abrigo del hogar y residencia material y espiritual) dedicada a investigaciones en salud intercultural, medicina tradicional y alimentación en pueblos indígenas.

- **Carmen Maria Andrade**

Doctora en Educación, línea de investigación en educación, edad adulta y envejecimiento humano. Máster en Educación por la Pontificia Universidade Católica de Porto Alegre (PUC/RS). Especialista en Asesoría Psicopedagógica, en Administración Escolar, por la Universidade Franciscana

de Santa Maria y en Psicoanálisis por el Instituto de São Paulo. Profesora jubilada de la Universidad Federal de Santa Maria (UFSM), Brasil. Coordina la Comisión de Ejecución de Maestría en la Facultad Palotina de Santa Maria (FAPAS). Experiencia en investigaciones sobre envejecimiento y hogares de Adultos Mayores en Italia. Miembro fundador de la Asociación Brasileña de Universidades Abiertas de la Tercera Edad. Fundadora del Núcleo Palotino de Estudios sobre el Envejecimiento Humano. Forma parte de consejos editoriales de revistas científicas brasileñas y extranjeras. Autora de libros y artículos científicos.

- **Claudio Gomes Portela**

Licenciado en Derecho. Especialización en Mediación Comunitaria en la Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), Universidade de Brasília (UNB), DF. Integrante del Núcleo Palotino de Estudios del Envejecimiento de la Facultad Palotina de Santa Maria, Rio Grande do Sul, RS, Brasil. Mediador en la Justicia Federal de Brasil – CEJUSCON, Santa Maria, durante dos años.

- **Celia Maria de Souza Sanches Vieira**

Pedagoga. Posgrado en Docencia de la Enseñanza Superior por la Faculdade Béthencourt da Silva (FABES). Máster en Ciencias Pedagógicas por el Instituto Superior de Estudos Pedagógicos (ISEP). Coordinadora Pedagógica de la Universidade Aberta da Terceira Idade (UnATI) de la Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Brasil. Gerontóloga titulada por la Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG).

- **Elisabeth dos Santos Tavares**

Doctorado y Maestría en Educación por la Pontificia Universidade Católica de São Paulo (PUC), Brasil. Licenciada en Pedagogía por la Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES). Es profesora del curso de Maestría Profesional en Prácticas Docentes en la Enseñanza Fundamental de la UNIMES. Colaboradora como dictaminadora del Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Miembro del Consejo Universitario de la UNIMES (CONSUN). Coordinadora del Núcleo Pedagógico de Educación a Distancia de la UNIMES. Realiza estudios en las siguientes temáticas: políticas educacionales, formación de profesores y el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la educación.

- **Florentina Preciado Cortés**

Doctorado en Educación por la Universidad de Guadalajara. Profesora investigadora de tiempo completo en la Facultad de Pedagogía de la Universidad de Colima. Líneas de investigación: Educación y género; Cultura y educación. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (Nivel 1); Integrante del Consejo Mexicano de Investigación Educativa (COMIE) y de la Red de Estudios de Género del Pacífico Mexicano. Líder del cuerpo académico "Estudios históricos y de género en educación". Ha publicado en: *Culturas Contemporáneas*, *La Ventana*, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, *Revista Educación y Ciencia*, *Revista Red de Posgrados en Educación*, *Gaceta de la Universidad de Colima*, *Diálogos: Revista Electrónica de Historia*.

- **Gloria Amparo Giraldo Zuluaga**

Magíster en Educación, Graduada en Gerontología y Licenciada en Filosofía y Letras. Docente - investigadora del programa de Gerontología de la Universidad del Quindío, Colombia. Trayectoria universitaria en: docencia, investigación, procesos de Autoevaluación y Registro Calificado. Miembro del grupo de investigación Vida y desarrollo del programa de Gerontología de la Universidad del Quindío. Autora de varios artículos publicados en revistas indexadas a nivel nacional e internacional, libros resultado de investigación y capítulos de libros.

- **Gloria del Carmen Tobón Vásquez**

Psicóloga, Universidad de Manizales, Colombia. Especialista en docencia universitaria. Magíster en educación Universidad Católica de Manizales. Doctora en Pensamiento complejo, Universidad Multi-versidad Mundo Real, Hermosillo México. Docente de la Maestría en Desarrollo infantil y la Maestría en Educación desde la diversidad de la Universidad de Manizales y del programa de Psicología de la Universidad de Manizales. Docente investigadora de la línea actores y escenarios educativos del Desarrollo infantil de la Maestría en Desarrollo Infantil de la universidad de Manizales. Docente investigadora de la línea cognición y desarrollo humano de la Maestría en Educación desde la diversidad.

- **Gloria Quinayás Medina**

Doctora en Comunicación, Máster en Ciencias de la Comunicación y Diplomada en Ciencias de la Comunicación por la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Postgrado en Comunicación y Educación y Postgrado en Necesidades Educativas Especiales por la Universidad de Barcelona (UB), España. Profesora Hora Cátedra de Comunicación y Lenguaje (1998 – 2008) de la Universidad del Valle y actualmente Profesora Hora Cátedra de Comunicación y Lenguaje de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, ambas instituciones en Colombia.

- **Gisela E. T. de Clunie**

Doctora en Ingeniería de Sistemas y Computación con Especialización en Informática y Educación y Máster en Ingeniería de Sistemas y Computación con Especialización en Informática y Sociedad por la Universidad Federal de Rio de Janeiro, Brasil. Es especialista en Docencia Superior, por la Universidad de Panamá. Profesora titular de la cátedra de Análisis y Diseño de Sistemas, del Departamento de Ingeniería de Software, en la Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales de la Universidad Tecnológica de Panamá. Fue directora del Centro de Investigación, Postgrado y Extensión UTPVirtual, de la Universidad Tecnológica de Panamá y coordinadora general del proyecto *Mobile Learning Environment Adapter – MLEA*. Evaluadora del Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo –CYTED–. Ha sido consultora nacional de Unesco para el Programa Ministerial de Computadoras en la Educación. Actualmente es la Directora de Innovación y Tecnología Educativa, de la Universidad Tecnológica de Panamá.

- **Lilia Inés López Cardozo**

Magíster en Educación por la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Graduada en Gerontología. Docente investigadora en la Universidad de Quindío (UQ). Directora del Programa de Gerontología en la UQ. Trayectoria universitaria en docencia, extensión, investigación, procesos de autoevaluación y registro calificado. Pertenece al Grupo de Investigación Semiótica de Ficción, Experiencia en el Área de Envejecimiento, Vejez y Comunicación. Cuenta con publicaciones en revistas indexadas, libros y capítulos de libros. Ha presentado ponencias nacionales e internacionales.

- **Lorena Aguirre Aldana**

Psicóloga y especialista en Neuropsicopedagogía por la Universidad de Manizales, Colombia. Magíster en Psicología de Educación por la Universidad Cooperativa de Colombia. Desarrolla investigaciones en el grupo de Psicología del Desarrollo desde las líneas de Desarrollo, Estilos Cognitivos, Autoconcepto y Autorregulación en el Aprendizaje en universitarios; Diversidad, Alteraciones en el Neurodesarrollo y Procesos Académicos, Capacidades y talentos excepcionales, Política Pública en Juventud, Política Pública de las Organizaciones de la Sociedad. Docente de pregrado y postgrado en la Escuela de Psicología de la Universidad de Manizales.

- **Mara Paulina Ayala Polanco**

Licenciada en Pedagogía por la Universidad de Colima, México. Actualmente labora en el Departamento de Capacitación de una empresa.

- **Mariluz Ojeda Botina**

Candidata a Magíster en Antropología Social por la Universidad Nacional de Misiones, Argentina. Historiadora por la Universidad del Valle, Colombia. Docente Tiempo completo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, Colombia, en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, vinculada al Programa de Trabajo Social, (2013 - Actualidad). Grupo de Investigación: ANU-DAMIENTOS.

- **Nelly García Gavidia**

Doctora de la Université Paris VII (Sociología y Etnología). Diploma de L'École Des Hautes Études en Sciences Sociales (Sociologie des religions). Especialista en Etnología de la Université Paris VII. MsC. en Educación Superior (Antropología filosófica). Licenciada en Filosofía por la Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. Profesora titular de la Universidad del Zulia en Antropología Social y Cultural. Coordinadora de la Unidad de Creación Evaluación y Acreditación de los Estudios para Graduados de la FEC/LUZ. Investigadora principal del proyecto de Investigación: *Protocolos y tramas sutiles en la comensalidad del aalapaja o segundo velorio wayuu en la Guajira colombo – venezolana* (LUZ/FEC/PMA). Investigadora

principal y curaduría Etnografías del Zulia IV; Investigadora principal: Cuerpo, sexualidad y embarazo en adolescentes en la región zuliana. Cuenta con varias publicaciones de libros y artículos, además de tutorías de doctorado y maestría.

- **Rubens de Souza**

Licenciado en Artes Visuales y Máster en Educación. Inició su carrera como docente en 1988 y ocupó diversas funciones en colegios, docencia y coordinación e investigación. Con experiencias en educación presencial y a distancia. Es artista plástico y explora las técnicas de la acuarela.

- **Syntia Alves**

Posee Doctorado, Maestría y Licenciatura en Ciencias Sociales por la Pontificia Universidad Católica de São Paulo (PUC), Brasil. Es profesora y coordinadora de la Licenciatura en Ciencias Sociais en la Universidad Metropolitana de Santos (Unimes) y profesora de posgrado en Cine, Vídeo y TV del Centro Universitario Bellas Artes de São Paulo. Participa como investigadora y fotógrafa en el Núcleo de Estudios en Arte, Medios y Política (Neamp) de la PUC-SP, e investigadora del programa de posgrado en Ciencias Humanas y Sociales de la Universidade Federal do ABC (UFABC) en la que realizó una estancia posdoctoral. Trabaja en el área académica y en artes visuales. Es autora de diversos artículos publicados en periódicos en Brasil y otros países, así como capítulos de libros.

## SUMARIO

<b>Presentación</b>	<b>21</b>
<b>Educación y tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): en busca de un envejecimiento saludable</b>	<b>27</b>
Blanca López La Vera	
<b>Apropiación y uso de nuevas tecnologías por adultos mayores</b>	<b>69</b>
Carmen Laura Paz Reverol	
Nelly García Gavidia	
Carlos Valbuena Chirinos	
<b>O envelhecimento humano e as tecnologias: a conquista da autonomia por meio da inclusão digital e a mediação</b>	<b>105</b>
Carmen Maria Andrade	
Claudio Gomes Portela	
<b>A inclusão do idoso na sociedade tecnológica</b>	<b>135</b>
Celia Maria de Souza Sanches Vieira	
<b>Idosos e o ensino à distância: uma relação cada vez mais próxima</b>	<b>163</b>
Elisabeth dos Santos Tavares	
Rubens de Souza	
Syntia Alves	

<b>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</b>	<b>187</b>
Florentina Preciado Cortés Mara Paulina Ayala Polanco Carlos Hugo Morales Pinacho	
<b>El panorama del adulto mayor frente al impacto de las TIC en la República de Panamá</b>	<b>227</b>
Gisela E. T. de Clunie Aris Castillo	
<b>Personas mayores y la TIC en Armenia (Colombia): resultados de un estudio local urbano</b>	<b>249</b>
Gloria Amparo Giraldo Zuluaga Lilia Inés López Cardozo	
<b>Inclusión digital para el adulto mayor: ¿mundos posibles para la inclusión?</b>	<b>283</b>
Gloria del Carmen Tobón Vásquez Lorena Aguirre Aldana	
<b>La población adulta mayor de Cali, política pública y su relación con las TIC</b>	<b>327</b>
Gloria Quinayás Medina Mariluz Ojeda Botina	

## PRESENTACIÓN

El presente libro es la culminación de un proyecto denominado *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina – un estudio en red*, desarrollado mediante una red de investigadores latinoamericanos. La idea de dicho proyecto surgió cuando la profesora Maria Consuelo Oliveira Santos finalizó su posdoctorado en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), en la ciudad de Monterrey, estado de Nuevo León, México. En cierto modo, es la continuación de la investigación sobre las nuevas tecnologías y los adultos mayores en Monterrey, iniciada en dicha institución.

Se constató que era una temática que suscitaba estudios más verticalizados y que sería oportuno poder establecer una red de investigadores y así obtener una visión más amplia sobre la inclusión digital, en la realidad latinoamericana. El propósito del estudio fue conocer, contrastar y comprender las relaciones de las personas adultas mayores con las nuevas tecnologías y la repercusión de dichas relaciones en sus vidas. Igualmente observar la importancia de las condiciones sociales, políticas y culturales que repercuten en el acceso o no a las nuevas tecnologías.

La implicación de investigadores integrantes de diferentes instituciones académicas, pertenecientes a diversas áreas del conocimiento fue consecuencia de invitaciones formuladas directamente por diferentes medios de comunicación, explicándoles la idea del proyecto en red para estudiar dicha temática a partir de sus realidades. Esta propuesta desarrollada por medio de un proyecto escrito, tuvo buena

receptividad entre los invitados a participar que la enriquecieron con sus ideas y aportaciones. Y al final contó con representantes de 7 países: Brasil, Colombia, Costa Rica, México, Panamá, Perú y Venezuela.

Además de la importante contribución individual de los investigadores, considerando que éstos ya trabajaban con la temática, ya sea impartiendo clases, escribiendo artículos, coordinando investigaciones o participando en grupos tanto dentro como fuera de instituciones académicas, también fue posible contar con el significativo apoyo de instituciones como el Instituto Tecnológico de Monterrey, a través de su Escuela de Negocios, Ciencias Sociales y Humanidades, así como la Universidad Autónoma de Nuevo León, mediante su Facultad de Ciencias de la Comunicación, también en Monterrey; incluso la profesora Consuelo Oliveira fue una de las fundadoras del Grupo Transdisciplinario de Investigación (GTI), cuya presentación oficial fue el 11 de noviembre de 2014, en dicha Facultad. Igualmente, la participación de la Universidade Estadual de Santa Cruz, por medio de su Núcleo de Estudios sobre el Envejecimiento y de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) con la participación del Grupo de Investigación LINC/CNPq y del Instituto Humanitas de Estudos Integrados.

Mediante las propuestas presentadas, fue posible disponer de una muestra significativa de cómo se desarrolla el aprendizaje, aplicación y uso de las TIC (tecnologías de la información y comunicación), su importancia y su impacto en la vida de ciudadanos/as mayores en los diversos países participantes. Igualmente nos permitió constatar cómo estamos preparados para incluir al adulto mayor en la cibernsiedad, sus desafíos y dificultades.

A partir de la intención general se prestó atención a las dificultades que los adultos mayores encuentran en el uso de las diversas TIC, la identificación de las herramientas digitales y contenidos utilizados; descripción del modo de interacción, los patrones de comunicación que emergen de la interacción entre los actores sociales y los beneficios percibidos o no por los usuarios de las TIC. También se prestó atención a implicaciones y significaciones de las mismas en la construcción de intersubjetividades y de nuevas construcciones identitarias, así como lo beneficioso que es en el proceso de envejecimiento y en la optimización de la calidad de vida de los adultos mayores.

Así, una investigación que se constituyó en la riqueza de las interpretaciones subjetivas/intersubjetivas de las personas adultas mayores ante universos sociales que están marcados por las tecnologías que impregnan todos los quehaceres. Una investigación tampoco deja de ser un momento para poner en consideración una serie de cuestiones que pueden esconder realidades socialmente producidas y que se encuentran naturalizadas en los contextos sociales.

Los 20 capítulos distribuidos en dos volúmenes, que plasmaron el resultado de los estudios realizados por 39 investigadores, de 21 instituciones, evidenciaron que las personas que no tienen acceso a las tecnologías digitales se sienten excluidas socialmente. Por lo tanto, estar fuera de las redes telemáticas implica no tener acceso a las inmensas posibilidades y opciones que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Romper con la brecha digital es un tema pendiente de las políticas públicas de los países latinoamericanos. El acceso a los bienes culturales es un derecho de todo ciudadano

en cualquier edad. Los estudios demuestran que la diferencia en los procesos de aprendizaje de nuevas tecnologías, entre generaciones, es solamente el factor tiempo. Cuando el adulto mayor supera la barrera que supone el manejo de un ordenador, un smartphone, o una tablet, por ejemplo, pasa a utilizarlos con fluidez, igual que cualquier otra persona más joven, lo que confirma la necesidad de políticas públicas que les permitan el acceso a Internet a las personas mayores, mediante cursos de iniciación a la informática, locales con la infraestructura necesaria o ampliación de la cobertura de la red Wi-Fi gratuita en locales públicos, entre otras medidas.

Por otro lado, no se puede dejar de considerar que adentrarse en el mundo virtual también genera una serie de cuestiones negativas con las que una persona adulta mayor se puede encontrar al participar en determinados chats, así como también los contactos con manipulaciones diversas, las falsas identidades, etc. Tener acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación no es la panacea salvadora, sino un medio necesario en una sociedad en que las TIC adquirieron relevancia social y, por lo tanto, un derecho al cual cualquier ciudadano debe aspirar.

Es preciso tener en cuenta que una persona que establece nuevas relaciones se siente integrada socialmente, representando una mejora de su autoestima y por lo tanto de su calidad de vida, que, por supuesto, es un dato que repercute socialmente. Además, los estudios demuestran que la inclusión digital posibilita que la persona de edad permanezca activa, optimice su memoria, establezca nuevas relaciones. En consecuencia, se observa el incremento de los niveles de salud emocional y bienestar.

Un posicionamiento en el supuesto de que el acceso

a las TIC conlleva más aspectos positivos que negativos, si consideramos que no tener acceso ya de por sí representa una limitación de entrada a otras formas de adquisición de numerosas posibilidades en una sociedad cada vez más informatizada.

Igualmente es pertinente mencionar que también se están introduciendo las TIC en el campo de la salud, lo que implica aprendizaje, manejo y relaciones de los adultos mayores con las nuevas tecnologías y su posibilidad de rehabilitación. Con ello, es un desafío que las tecnologías en salud sean capaces de posibilitar a los sujetos mayores una mejor calidad de vida, como recordar las medicinas que hay que tomar, estimulación de la memoria para evitar accidentes caseiros, control arterial, consultas, dieta y nutrición, entre otros.

Se pretendió detectar qué dificultades y beneficios reportan el uso o no de las TIC en la vida diaria de la persona adulta mayor. El contacto con las personas mayores se realizó en grupos organizados, escuelas, universidades, instituciones diversas, que posibilitaron la infraestructura para el uso del ordenador como mínimo y, consecuentemente, el aprendizaje de los principios básicos de informática, con el posterior uso de Internet y de otros aparatos digitales. En estos espacios se contactaron a usuarios mayores, que se dispusieron a compartir sus experiencias mediante la observación de sus comportamientos frente a las nuevas tecnologías, en el momento de actuación ante las diversas TIC, en conversaciones y entrevistas sobre el uso de Internet y de otras tecnologías analógicas.

En este sentido, es un estudio de relevancia para las ciencias sociales en relación a los aspectos sociales, políticos y culturales que estos cambios representan así como su im-

pacto en las distintas sociedades estudiadas. Se espera con los resultados de esta investigación la comprensión de los procesos, las dificultades y los logros de la gente de edad en sociedades cada vez más informatizadas.

Que los resultados puedan posibilitar elementos para nuevos estudios, así como subsidiar e influenciar políticas públicas. Los 20 capítulos de este libro, resultantes de la participación de 39 investigadores, de 21 instituciones, nos presentan una muestra significativa del panorama de los distintos espacios en los países latinoamericanos mediante estudios con sus diferencias y similitudes. Los resultados obtenidos nos permitirán comprender mejor la problemática de las *personas* adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina.

**Maria Consuelo Oliveira Santos**  
**Maria de Lurdes Barros da Paixão**  
**Moncerrat Arango Morales**  
Coordinadoras

# Educación y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): en busca de un envejecimiento saludable

# 1





# Educación y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): en busca de un envejecimiento saludable

**Blanca López La Vera**

<blopez@pucp.edu.pe>

Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)  
Lima, Perú

## Introducción

Es un logro de la humanidad que los avances de la ciencia y de la salud permitan que vivamos más tiempo. Sin embargo, esto no es suficiente. Una vida más larga debe ir acompañada de dignidad, autovalencia, oportunidades de desarrollo o realización personal y calidad de vida en general. Y debemos utilizar los recursos existentes para lograrla, tanto a nivel de políticas públicas, como del entorno familiar, sobre quienes recaen y recaerán en la mayor parte de casos, -al menos en nuestro país y en nuestra región - el acompañamiento y la atención de la mayor parte de personas mayores.

En ese sentido hoy emerge un escenario común único, con dos procesos sociales claves: la aceleración del proceso de envejecimiento poblacional y la aparición y popularización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las que ofrecen hoy una gran oportunidad para acompañar el envejecimiento tanto a nivel individual como poblacional. Para ello, debemos conocer sus posibilidades y potencialidades y, sobre todo, conocer cómo es el encuentro entre estos dos procesos y cuáles serían las consideraciones o condiciones que este encuentro requiere.

En el Perú, existe escaso conocimiento sobre la forma en la que los adultos mayores (AM) interactúan con las TIC o de cuál es el impacto que el acceso y uso de las mismas tiene entre ellos, considerando que es una generación que se enfrenta a las nuevas tecnologías en una etapa avanzada de su vida. Este desconocimiento es comprensible, en un contexto en el que la investigación sobre la vejez es aún escasa en la mayor parte de disciplinas, con excepción de las ciencias médicas. A este desconocimiento, se suma el de los complejos procesos involucrados en el envejecimiento individual que afecta todas las dimensiones de la vida del ser humano y, además, la existencia de estereotipos y prejuicios sobre las características, recursos y posibilidades que ofrece esta etapa de la vida. Ello hace que muchos prefieran no pensar o aceptar la vejez - incluyendo la propia - al mismo tiempo que la humanidad vive una etapa única de extensión de la vida humana y condiciones que permiten que esa extensión se viva en mejores condiciones que en décadas pasadas.

Vemos, por ejemplo, cómo el incremento de la población mayor de 60 años en nuestra región y país, (y en el mundo) producto de una mayor esperanza de vida, y la dismi-

nución de la natalidad y mortalidad, está provocando un envejecimiento demográfico sin precedentes, que avanza rápida e inexorablemente. Este cambio demográfico tendrá impacto en la economía: mercado laboral, sustento de las pensiones de jubilación, producción y demanda de bienes y servicios, etc.; en las familias, ahora reducidas por los menores índices de fecundidad y natalidad, sobre las cuales recaerán fundamentalmente el cuidado y la atención de los mayores, también en lo que respecta a la atención adecuada de sus derechos humanos básicos como alimentación, salud y vivienda, afecto; y probablemente, traerá mayor dependencia, soledad, incomunicación con su entorno, entre otros.

El Perú no es ajeno a esta situación. Siendo parte del grupo de países en plena transición demográfica, nos muestra un incremento porcentual del segmento de población mayor de 60 años, de más de dos puntos en solo 12 años,

Gráfico. Evolución población Adulto Mayor a través de los Censos Perú



Fuente: Censos Nacionales de Población y Encuesta Nacional de Hogares 2017 (2019): <https://tinyurl.com/y46o9aah>

(del 7.9%) en 2005 al 10.1% en 2017 (1, 2), cuando en más de 20 años según los censos de 1970 y 1993 por ejemplo, solo se incrementó un punto porcentual (del 5.5% al 6.4%). Para mostrar este incremento rápidamente, observemos el gráfico de la página anterior.

Hoy, la población de 60 y más años, llega a 3' 229 876 (10.1%) de la población total, de la cual el 53% son mujeres, siendo Lima la ciudad donde se concentra la mayor parte de esta población: (33%). Asimismo, la tasa de fecundidad para el 2010 se encontraba en 2,6 hijos por mujer y se proyecta a 2,1 hijos por mujer para el quinquenio 2020-2025 (3).

Por otro lado, la esperanza de vida ha aumentado desde los 64 años en promedio para hombres y mujeres en los años 80, a los 75.07 años en promedio para el presente quinquenio 2015 – 2020 (4). Siendo el segmento que más rápido crece el que se encuentra por encima de los 75 años, como en la mayor parte de países de la región. Este es el panorama general del envejecimiento poblacional en el Perú que nos sirve como primer referente.

Paralelamente, se viene desarrollando un proceso común a muchos países y que se “encuentra” en su dinamismo y crecimiento, así como en los mismos escenarios geográficos, con el proceso de envejecimiento de la población. Nos referimos al incremento en el acceso y uso de Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC), cada vez más sofisticadas y útiles que vienen incorporándose e integrándose a nuestra vida cotidiana.

En el Perú, en el cuarto trimestre del 2017, el 92,0% de los hogares accede al menos a una Tecnología de Información y Comunicación (2), considerando entre ellas tanto las computadoras personales como la telefonía móvil y la

fija. Un indicador interesante es la progresión encontrada en relación al uso de computadoras en promedio en todo el país, donde en el 2005 apenas llegaba al 8.8% de hogares, en el 2010 se encontraba por el 23.4%, en el 2012 ya era el 28.3% y en el 2017 era el 30% (2).

Según la misma fuente, el 50.5% de la población mayor de 6 años accede a Internet y son los jóvenes de 19 a 24 los que en un 80.3% lo utilizan más. Y aunque el segmento de los mayores que están por encima de los 60 años no son todavía los que más acceden o los usan, se identifica un rápido incremento de usuarios de este segmento. En el año 2014 era el 9% (5). Solo tres años después en el año 2017, encontramos que es el 14.2% de dicho segmento (2). En solo tres años se ha incrementado en casi el 64%. No existe mayor información sobre la forma de interactuar del adulto mayor con la computadora y con Internet, o desde donde acceden, o qué recursos propios destinan para esa interacción, entre otras interrogantes.

El rápido avance de las TIC y específicamente el uso de computadoras y tabletas se convierte en un potencial y valioso recurso para alcanzar mejores condiciones de vida para todos los segmentos de edad. Por ello, el efecto de su incorporación en distintos enfoques y distintas modalidades, en el trabajo con los adultos mayores, puede ser muy valioso en una sociedad que envejece rápidamente. De hecho, diversas experiencias e investigaciones de otros países nos confirman que el acceso, aprendizaje y uso de TIC por parte de los adultos mayores, ofrecen un amplio abanico de posibilidades y podrían cambiar la vida y la forma de envejecer de las personas.

Por ello, el objetivo principal de este estudio ha sido conocer cómo se presenta la interacción entre las TIC y los

llamados “analfabetos digitales”, una generación de mayores de 60 años que ha crecido y vivido la mayor parte de sus vidas sin conocer o acceder a una computadora, a un teléfono digital o a otras de las tecnologías desarrolladas en las últimas décadas. Nos interesaba conocer el proceso de aprendizaje propiamente dicho, sus dificultades y qué recursos y estrategias personales exige de parte de los adultos mayores para afrontarlas. Qué recursos metodológicos consideran sus docentes, considerando que muchos de los alumnos tienen contacto por primera vez con una de ellas. Y también conocer a partir de los propios adultos mayores, los efectos o cambios que han identificado en sí mismos y en su vida cotidiana a partir del aprendizaje desarrollado.

## **2 Marco Teórico**

Aún existe la creencia en el común de las personas y en no pocos profesionales de diversas disciplinas, de que existe un proceso ineludible e irreversible de deterioro cerebral y, en consecuencia, de incremento de limitaciones cognitivas al avanzar la edad, que impedirían aprendizajes tardíos y el uso eficiente de nuevas tecnologías en la vejez. Menos aún se confía en la posibilidad de apoyar el proceso de envejecimiento personal con un uso consciente e intensivo de las tecnologías, orientado a resolver o atender problemas generados en dicho proceso. Hoy se sabe que son múltiples y profundos los cambios que atraviesa el envejeciente tanto intrínsecos como extrínsecos, y que estos cambios atraviesan todas las dimensiones de su vida (física, mental, afectiva y emocional, familiar, social), por lo que, considerar el uso de las TIC para facilitar esa transición no es irrelevante.

Para empezar, debemos desechar mitos y prejuicios existentes sobre la capacidad mental o el deterioro de las personas que avanzan en edad. Los cambios cognitivos que se presentan al ir envejeciendo y que son propios de esta etapa de la vida, responden como en otras etapas (niñez, adolescencia) tanto a condiciones biológicas u orgánicas como a condiciones psicológicas y sociales en las que se ha desarrollado y desarrolla la vida de la persona que envejece. Así, hay condiciones cotidianas que inciden en dichos cambios, como, por ejemplo: si recibe estimulación cognitiva (lee, escribe, conversa, se informa, etc.), si recibe afecto y buen trato de parte de quienes viven o relacionan con él, si se le incluye en actividades y conversaciones del grupo familiar, entre muchas otras, sin dejar de mencionar la presencia de algunos medicamentos que afectan cognitivamente a la persona mayor.

Si bien, hasta hace alrededor de 50 años, y por influencia del enfoque biomédico, aún se pensaba que la muerte neuronal y sus efectos en el deterioro de la persona eran irreversibles y determinantes en el envejecimiento, es recién en la década de los años 60 del siglo pasado y especialmente con el desarrollo de la neurociencia y la neuropsicología, que se empieza a hablar de la *Plasticidad del Cerebro*, es decir, de su capacidad de modificar funciones y estructura, así como de crear nuevas conexiones neuronales, tanto por influencia de factores externos como internos. Esta capacidad, que se atribuía al cerebro solamente en los primeros años de vida, se da, sin embargo, a lo largo de toda la vida: “...Así, el cerebro puede modificarse a partir de la experiencia y del entrenamiento<sup>1</sup> y estos efectos significativos pueden extenderse en cualquier

---

1 El subrayado es nuestro.

momento del ciclo vital, incluso ante periodos de exposición relativamente cortos..." (6, p.18).

Fernández Ballesteros recopilando los resultados de varios estudios realizados en la misma línea, destaca cómo las curvas de aprendizaje que proceden de los resultados de diversas investigaciones realizadas con personas mayores de distintos rangos de edad: 55-64, 65-74, 75-89 y más de 90, donde se ha utilizado la misma prueba de potencial de aprendizaje, coinciden en que "existe aprendizaje a todo lo largo de la vejez o, en otros términos, existe una amplia capacidad de modificación cognitiva, a través del entrenamiento." (7, p. 123). Por otro lado, se menciona que:

Los estudios del National Institute of Aging de los Estados Unidos sobre el cerebro de las personas mayores demuestran que éste es tan activo y eficiente como el de una persona joven. La vejez mantiene una elevada capacidad para el aprendizaje, favorecida por la riqueza y la sabiduría de la experiencia (8, p. 2).

Lo anteriormente dicho, no significa que no exista un nivel de deterioro conforme avanza la edad y, ciertamente en los mayores de 75 años esto se empieza a dar de una forma más acelerada (7). Pero dicho deterioro se expresará en diferentes niveles y dimensiones según los individuos, su historia de vida, nivel educativo alcanzado, entre otros factores y, por otro lado, dependerá de las acciones protectoras y de prevención que puedan llevar a cabo en esta etapa de la vida. En esta línea de reflexión, Quintanar da cuenta de estudios desarrollados para medir la incidencia del factor educación en el deterioro cognitivo, donde se manifiesta una asociación entre bajo ni-

vel educativo y deterioro cognitivo (y calidad de vida) posterior. Este mismo autor comenta un meta análisis de 14 estudios longitudinales hecho por Anstey y Chistensen en el año 2000, por el cual concluyen que la educación era el correlato no biológico más importante en el desempeño cognitivo (9).

Otros estudios confirman que los programas de estimulación son eficaces en la reducción de problemas de memoria asociados al envejecimiento normal. Se realizó una investigación en la cual se analizan los efectos a largo plazo (seis meses) de ejercicios de entrenamiento de memoria dirigidos a la población mayor de 60 años en España, con una muestra de 1612 personas sanas, luego de un entrenamiento de 11 sesiones de hora y media. Se observó una mejora significativa en el rendimiento de la memoria inmediatamente después del entrenamiento, rendimiento que se incrementó en la evaluación a los seis meses. Además, encontraron que dicha intervención mejoró su estado de ánimo produciendo una disminución significativa de valores en el postest de la Escala de Depresión Geriátrica, que se mantuvo luego de los seis meses. Los autores nos confirman, además, que pruebas realizadas con personas mayores que ya tienen deterioro cognitivo leve, sometidas a entrenamiento, dieron como resultado una mejora significativa a los tres meses (10).

Todos sabemos que la dimensión de lo cognitivo va mucho más allá del tema de memoria, incorporando otras dimensiones que están estrechamente relacionadas, como la inteligencia (cristalizada y fluida), el lenguaje, la atención, la resolución de problemas, la comprensión e interpretación, capacidad de aprendizaje, y autopercepción de capacidades, entre otras; pero cada vez más, vinculado a todo ello, se reconoce el peso del contexto familiar – comunitario y de lo

cultural y social, considerado como factor vital en el mantenimiento psíquico y cognitivo y en general, en la salud de la persona mayor. En esa línea, se realizó un estudio y una sistematización de la importancia del apoyo social y las relaciones sociales tanto en los aspectos físicos como en los cognitivos, en las personas mayores (11). Se concluyó que el apoyo social tanto de la familia como de las redes comunitarias y sociales de la persona mayor genera tres tipos de funciones del apoyo social: Afectivo (apoyo emocional y afectivo) en el acompañamiento en las pérdidas, por ejemplo, Cognitivo (apoyo informacional o estratégico que muchas veces llega acompañado de lo afectivo), y Conductual (apoyo tangible, material o instrumental). Sustenta la importancia de dicho apoyo en el mantenimiento de la salud y en el decremento de enfermedades. En otra investigación, se afirma que la existencia de redes sociales de apoyo en la etapa de la vejez facilita la adaptación a los cambios físicos, mentales y de salud en general que atraviesan los individuos. “Las redes sociales y la integración social ayudan a mantener la percepción y el sentido de control sobre las situaciones, lo que disminuye los riesgos de morbilidad, mortalidad e internamiento de los adultos mayores” (12, p. 459).

En esa misma línea, según la literatura revisada, y nuestra experiencia en el trabajo con adultos mayores encontramos que la soledad, el aislamiento, el lenguaje de quienes están en su entorno, sumado al desconocimiento y a la incomprensión de lo que atraviesa en su propio proceso de envejecimiento, influye en definitiva en la capacidad del adulto mayor, de adaptarse a ese proceso individual, e incide en su salud y muy especialmente en su salud mental. Varios autores reconocen como problemas de salud mental más comunes,

en este segmento de edad, la depresión y los trastornos de ansiedad e identifican que un factor importante en ello que está presente en la mayor parte de casos, es la dificultad de adaptación a los cambios que la vejez conlleva, (13, 14, 15, 16, 17). Inclusive se menciona que muchas investigaciones dan cuenta del papel que cumplen actitudes e imágenes positivas de la vejez por parte de los propios envejecientes, que dan como resultado mayor bienestar y capacidad de adaptación, gracias al sentimiento de control que los mismos tienen, sobre sus propios procesos (18).

Nos parece importante lo anterior porque en situaciones como las que vive comúnmente el adulto mayor, es decir, de marginación, carencia afectiva, aislamiento, incompreensión del entorno familiar, e incluso el lenguaje o trato de profesionales a cargo de su salud o de cuidadores, pueden afectarlo mentalmente creando estados de depresión, ansiedad y problemas cognitivos y muchas veces a consecuencia, de ello, se encuentra una fuerte incidencia en su salud física. Como muestra, solo un ejemplo: en las reflexiones sobre vejez y biología, de una reconocida autora, se da cuenta del caso de una mujer de 63 años muy bien conservada, pero con violentos dolores que los médicos estaban tratando. "Un médico le dijo irreflexivamente que no se curaría nunca, la mujer envejeció de golpe veinte años y sus dolores aumentaron" (19, p. 41). La forma en que un adulto mayor atraviesa su proceso de envejecimiento se verá afectada definitivamente por los mensajes y tipo de estímulos que recibe de su entorno.

Y en el ámbito de la comunicación, otra situación importante atravesada por muchos adultos mayores se encuentra en la disminución o en la falta de comunicación interper-

sonal y con el entorno, sea por la brecha generacional, por la ausencia de interlocutores, o por limitaciones de tipo físico propias o del entorno mismo, que limitan su campo de relaciones sociales y su vinculación con el mundo y afecta su lenguaje, habilidades de comunicación, memoria, atención y concentración, entre otros procesos cognitivos. Su nivel de deterioro obviamente dependerá también de su trayectoria de vida, así como de las experiencias y acciones de prevención actuales. Por ejemplo, está comprobado que hay respuesta positiva a la estimulación en los casos en que se interviene para prevenir un mayor deterioro. El uso de las TIC en ese escenario es clave, tanto para el mantenimiento de las redes sociales como para el ejercicio del acto comunicativo en sí. Por ello, nos parece importante la siguiente reflexión sobre comunicación y lenguaje en la vejez: "...En la intervención con personas mayores sanas, sin deterioro neurológico, los objetivos principales son estimular el deseo de comunicación; mantener y desarrollar las habilidades comunicativas y conversacionales; y mantener y desarrollar habilidades lingüísticas" (20, p.13).

### **3 Adultos mayores, aprendizajes y TIC**

En el terreno de los aprendizajes, nos interesa también discutir algunos estudios sobre experiencias desarrolladas con adultos mayores y TIC, desde la perspectiva tanto de sus beneficios a nivel cognitivo y en sus capacidades de aprendizaje misma, como en otras dimensiones de sus vidas. En una investigación sobre el uso de TIC para la estimulación cognitiva en adultos mayores se encuentra que, superado el temor o la ansiedad inicial de enfrentarse a la computadora, ellos están abiertos al nuevo conocimiento que implica su uso y la nave-

gación por Internet. Se demuestra que, contemplando condiciones adecuadas de tiempos, espacios y acompañamiento en el aprendizaje, la capacidad de aprender y ejecutar acciones diversas con la computadora se logra con total éxito, incidiendo en ello los propios recursos personales del aprendiente como su perseverancia, la tolerancia a la frustración, una estrategia propia de ensayo error, y también mucha ilusión y entusiasmo (21). Las autoras encuentran que la experiencia de aprendizaje trajo consigo amplitud en el lenguaje, desarrollo de diversos procesos cognitivos, acceso a información y adquisición de saberes nuevos, mayor independencia y afirmación personal, satisfacción elevada por el desarrollo de nuevas habilidades, mayor autoestima, entre otros beneficios.

Por otro lado, en relación al impacto en las vidas, sentimientos y subjetividades del adulto mayor, como producto de su participación en experiencias y entornos de aprendizaje, encontramos los resultados de una investigación en la que se mencionan aspectos hecho explícitos por los propios adultos mayores al hacer uso de las TIC, y que van asociados a su afirmación personal, como por ejemplo declaran que con los conocimientos adquiridos sentían haber entrado a un mundo nuevo o que dejaban de ser ignorantes y por tanto se apreciaban más a sí mismos, se sentían más útiles a la sociedad, entre otras respuestas (22). En la misma línea, otra investigación afirma que el aprendizaje de las TIC aporta beneficios en la autoestima, autonomía y crecimiento personal e influye en el estado emocional y el bienestar, sentirse bien con el/ella mismo/a, y cambios positivos en las actitudes hacia los retos y problemas cotidianos (8).

Estos y otros hallazgos similares, encontramos en una investigación previa que hicimos, en la cual se midió el impacto (a partir de cambios autopercebidos), que generó

la participación de un grupo de adultos mayores en un programa educativo dirigido específicamente a ellos, donde se brindaban cursos de diversos tipos. Encontramos que habían desarrollado más confianza y seguridad en sí mismas/os, una percepción de mayor autonomía personal e independencia, de autocontrol y tolerancia, mayor control sobre sus vidas, más satisfechas/os consigo mismas/os y con lo que son o/y cómo son. Todo ello después de su paso por las aulas (23). Se destaca en los textos previos un elemento sumamente importante cuando se habla de educación o capacitación dirigida a los adultos mayores, esto es: el impacto en otras dimensiones de sus vidas, más allá de las habilidades, capacidades o de los logros en el aprendizaje.

En cuanto a las motivaciones intereses para el uso de TIC, hemos encontrado en nuestra experiencia y revisión bibliográfica que existe entre los adultos mayores, un interés creciente en acceder al uso de las computadoras y la navegación por Internet, que muchas veces no se concreta por no tener computadora propia, o porque no hay quien le enseñe a usarla, o porque se sienten inseguros y temen averiarla. Pero su principal motivación e ilusión es intentar no quedarse fuera de esta experiencia, no sentirse marginados y poder demostrar que pueden hacerlo.

[...] la motivación para implicarse en este reto reside en buena parte en el propio placer y satisfacción que proporciona el proceso de aprendizaje, la obtención de una comprensión mayor de cierta área de conocimientos o ciertos logros prácticos (enviar y recibir un correo electrónico, acceder a información sobre alguna afición, etc.). Aprender para las personas mayores parece especialmente vinculado al disfrute, al crecimiento y desarrollo personal... (24, p. 14).

Finalmente, desde las prestaciones o soluciones ofrecidas a través de políticas públicas, el potencial de las TIC es enorme. Se distinguen hasta tres grandes grupos de beneficios: soluciones para mejorar procesos asistenciales para personas mayores (teleasistencia médica, telecontrol domiciliario, teleasistencia social, videoconferencias, etc.); para incrementar la autonomía de estas personas en su lugar de residencia (seguridad, comunicaciones, controles internos para manejo de sistemas de luz, etc.) y para facilitar la comunicación, difusión y acceso a la información (correos, foros, comunicación con el exterior por Internet, comunidades virtuales, manejo de negocios etc.). Todas ellas destinadas a mejorar la calidad de vida, ampliar cobertura en la prestación de servicios y ahorrar costos, entre otros muchos factores importantes de considerar (25).

En la misma línea, se afirma que el uso de estas tecnologías facilita la integración y comunicación impidiendo el aislamiento y la soledad, situaciones demostradas reiteradamente como factores que aceleran el deterioro. Y mejor aún, permite la relación intergeneracional (con hijos, nietos u otros), así como el aprendizaje sin límite de tiempo y edad, permitiendo al adulto mayor mantenerse activo, y dejar la pasividad que se le asigna socialmente. Afirma también que las TIC ofrecen amplias posibilidades de usos, lo que podría permitir cambiar estilos de vida y cubrir vacíos de atención, y en consecuencia, lograr un envejecimiento activo y positivo (26).

## **4 Metodología**

La presente investigación de enfoque cualitativo, tiene carácter exploratorio y descriptivo. Sin embargo, desde este

enfoque, pretendemos no solo una descripción de data, sino una mirada comprensiva de los procesos, desde una epistemología hermenéutica y fenomenológica. Se trata de comprender el fenómeno o hecho a estudiar, a partir de la perspectiva, el sentido y los significados que le asignan los sujetos de estudio a la experiencia que viven a partir del uso de las TIC, estando en capacidad de reflexionar sobre sí mismos y tomar decisiones. El objetivo general de la investigación era conocer y analizar las formas de interacción, acceso y preferencias en su uso, establecidas entre los adultos mayores de 60 años y las TIC, específicamente la computadora, así como los efectos o el impacto en diferentes dimensiones de sus vidas cotidianas.

Para tal fin se seleccionaron tres grupos de adultos mayores provenientes de los talleres de informática de tres Instituciones, dos públicas y una privada. Estas Instituciones desarrollan diversos tipos de labores educativas con este segmento de edad y son: la Pontificia Universidad Católica del Perú (privada), a través de su Programa dirigido a adultos mayores, el Seguro Social de Salud (ESSALUD), a través de los Centros de adultos mayores (CAM), y la Municipalidad, específicamente la de Jesús María, a través de su Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM), ambas instituciones públicas. En los tres casos participaron los alumnos de sus respectivos talleres de Informática, en el momento de aplicación del instrumento.

Se diseñó una guía de entrevistas con preguntas abiertas, distribuidas en los siguientes ítems: datos generales y antecedentes del uso de TIC; motivaciones, necesidades y expectativas; interacción con la tecnología y dificultades en el aprendizaje; efectos y beneficios auto percibidos, e intereses.

- *Criterios de selección de los sujetos de estudio:* Por

el número del total de estudiantes adultos mayores encontrados, se tomó la decisión de entrevistar a todos los miembros de los tres grupos. El perfil era el siguiente: el rango de edad de los sujetos de estudio era entre 60 y 85 años. Se entrevistaron a 30 adultos mayores, hombres (5) y mujeres (25). Cabe precisar que en todas las experiencias que convocan a adultos mayores para educación, recreación o actividades diversas, de muchas instituciones de nuestro país, se encuentra que más del 90% están conformadas por mujeres. Además, se realizaron entrevistas a 7 docentes de informática de los tres grupos. En el caso del taller de la universidad, ellos han enseñado en diversos momentos, tanto en forma simultánea en horarios distintos, como docentes únicos en el ciclo de estudios. Nos pareció conveniente incluirlos para efectos de esta investigación.

- *Resultados.* Nos centraremos fundamentalmente en tres aspectos: interacciones y experiencias; motivaciones y expectativas; impacto o efectos en ellos o en sus vidas cotidianas.

## ► Interacciones y experiencias

- *Los inicios* – La mayor parte de los entrevistados (23), declaró que inicialmente aprender a usar una computadora era visto por ellos como una tarea muy complicada, aun cuando no lo hubieran intentado antes. Los demás (7) indicaron que no lo sintieron muy complicado porque lo asumieron como un reto personal

que los ponía a prueba, que estaban dispuestos a afrontar, y como cualquier experiencia nueva es difícil al comienzo, hasta que uno lo maneje adecuadamente. Esto no era algo diferente.

- Las razones por las que algunos pensaban que era muy difícil fueron diversas, aunque podríamos resumirlo en una palabra: temor. Temor a diversas situaciones que podrían presentarse solas o combinadas con otras. La mayoría (17) indicó que les causaba temor por desconocimiento y falta de experiencia. La computadora era algo totalmente nuevo, ausente en sus experiencias de vida. En otro gran número de respuestas, fue temor a malograr la computadora, sobre todo cuando era un bien común familiar y siendo un valioso instrumento de trabajo o estudio, sería perjudicial para todos. Otro grupo declaró que tenía temor de acudir a una clase porque dudaban de sus propias capacidades y habilidades para aprender a usar algo que ellos consideraban complejo. Y un pequeño número de respuestas (5), indicó que siempre habían pensado que el uso de estas máquinas era algo que correspondía a especialistas o que requería un conocimiento científico.

Cabe resaltar que 22 de los 30 entrevistados ya habían hecho intentos previos para aprender a usar la computadora y no habían logrado aprender adecuadamente por diversos motivos: metodologías inadecuadas, cursos muy cortos e incompletos, no cubrieron sus expectativas, o ha-

biendo sido capacitados/as por motivos laborales se sentían desactualizados/as, o habían intentado que un familiar les enseñara, pero estos no contaban con paciencia ni tiempo. Ciertamente hay que considerar también que el nivel educativo de este grupo de entrevistados, a pesar de tener distinta procedencia organizativa, era mayoritariamente alto: 23 de 30 tenían estudios superiores o técnico superior. Aun así, si en un grupo tan pequeño encontramos esta potencial demanda no atendida anteriormente, es probable que a mayor escala en sujetos de estudio del mismo perfil, encontremos resultados muy interesantes.

- *Las dificultades y los recursos propios usados para afrontarlos* – Se han podido identificar diferentes factores que dificultaron su proceso de aprendizaje y, a semejanza del punto anterior, estos se presentaban solos o en combinación. Un grupo de 26 entrevistados declaró que tuvieron al inicio gran dificultad para recordar y asimilar los conocimientos impartidos en clase. Si bien durante la sesión habían comprendido y practicado, poco después, al llegar a sus casas o en la siguiente clase, les era difícil recordarlo. Los elementos centrales, como diversos estudios han demostrado, fueron las dificultades con la memoria y retención, natural en esta etapa, y más aún si el cerebro aún no ha recibido el suficiente entrenamiento para desarrollar su capacidad de modificación cognitiva ante este estímulo.

Por otro lado, un grupo de 16 entrevistados explicó que había experimentado dificultades asociadas a las características de la tecnología en sí misma y a los problemas en su

utilización. A modo de ejemplo: complicaciones para aprender a manipular el ratón y/o el teclado al inicio, aspecto muy vinculado con la motricidad fina en el adulto mayor, y que tiene que ver tanto con el adiestramiento previo, como con el uso frecuente (o no) de estas habilidades, e incluso con el sexo de la persona, ya que la motricidad fina es una habilidad más desarrollada en las mujeres. Para otros entrevistados, fue la confusión que les generaban los sistemas operativos que a veces diferían entre una máquina y otra (centro de estudios, casa o cabina) o por desactualización. Algunos entrevistados declararon tener dificultades con los nombres de los programas, funciones y ciertas instrucciones que aparecían al usar sus computadoras, porque estaban en inglés.

Por otro lado, también declararon dificultades de tipo personal: problemas para asistir regularmente a clases por temas familiares o de salud, problemas de audición y visión que dificultaban la comprensión de lo que decía o escribía el profesor en la pizarra o en la pantalla. Algunos por un tema de ansiedad extrema como el temor a malograr o el sentirse incapaces o desactualizados, que los paralizaba. Otros explicitaron dificultades por las condiciones del entorno: clase bulliciosa e interferencia de terceros, no contar con una computadora propia en el taller, y tampoco en casa para practicar.

En cuanto a cómo afrontaron estos problemas, encontramos que el interés por continuar aprendiendo se expresa en las estrategias que ellos generan por iniciativa propia. Así, por ejemplo, ante el tema del olvido reconocido por la mayor parte de los entrevistados (25), se esforzaban por tomar notas rigurosas de lo que se les transmitía, pedir y leer materiales de apoyo, preguntar constantemente al profesor. También formar espontáneamente grupos de estudio con

sus compañeras/os de clase para ayudarse mutuamente o en su defecto sentarse con los que sabían más. Quienes tenían problemas de audición o visión procuraban llegar temprano, sentarse adelante para ver y oír al profesor y para mantenerse atentos. Igualmente, se le pedía al docente elevar su tono de voz y hablar más claro. Y aquellos a los que el nivel de ansiedad se elevaba, intentaban calmarse y reintentar. El método del ensayo-error era además compartido por la mayor parte de los adultos mayores.

- *Otros elementos presentes y sus respuestas.* Cabe destacar la importancia de las posibilidades de acceso (o no) a las TIC, durante el aprendizaje, y en este caso, además, la diferencia entre los grupos. Los participantes de las dos experiencias públicas de capacitación – generalmente son gratis o con pagos simbólicos – tenían menos acceso a una computadora, sea porque en el lugar de capacitación era compartido con otro/a alumno/a, y/o por no tener una propia o disponible. Accedían una o dos veces por semana, y en la mayor parte de casos no más de una hora cada vez, lo cual limitaba el número de horas para aprender o practicar y para explorar otras posibilidades de uso. Mientras que, la mayor parte de quienes pertenecían a la experiencia universitaria, ingresaban diariamente, no menos de una hora e inclusive hasta siete horas diarias. Tenían computadora propia y además otras TIC (smartphone o tabletas) a través de las cuales usaban sus correos y navegaban por Internet. El tema del acceso y frecuencia de uso es clave en el aprendizaje y dominio en el uso de las TIC, entre los adultos mayores.

En relación al nivel y tipo de conocimientos adquiridos en el momento del recojo de la información, encontramos que existen varios factores que inciden en ello: tiempo aprendiendo o llevando el curso, tiempo adicional (fuera del aula) que le dedican a la práctica, contenidos ofrecidos por las instituciones, nivel educativo previo del adulto mayor, eventualmente la edad avanzada (en los casos de mayores de 80), entre los más significativos. También un factor clave es el docente y su metodología de enseñanza.

En cuanto a contenidos, hay mucha similitud entre las tres propuestas: todas empiezan desde cómo encender la computadora y se identifican varios niveles de contenidos, cuya velocidad de avance depende de las otras características de los participantes y del grupo, mencionadas. Un primer nivel: reconocimiento del funcionamiento, hardware y software, que son, para que sirven, abrir, crear y guardar archivos, sondear Word y correo electrónico entre otros. En un segundo nivel: conocer más a fondo algunos programas: Word, Excel, PowerPoint, y aprender a buscar por Internet y en un tercer nivel: dominio de los buscadores por Internet, Facebook, YouTube y otras redes, en algunos casos WhatsApp y algunos de los programas no aprendidos anteriormente.

- *Preferencias.* En cuanto a preferencias de uso que le dan a las computadoras encontramos que, en todos los grupos, el poder obtener y difundir información a través de ellas y poder comunicarse con familiares y amigos de manera constante y fácil son las preferencias de uso generalizado, y en tercer y cuarto lugar – en ese orden –, el que les facilite ciertas actividades propias como trabajo o escribir textos y para entretenimiento. Cabe destacar

que los tres tipos de información más buscados están relacionados a temas de Salud, Noticias, Arte y cultura en general, en ese orden. El entretenimiento se orienta más a ver series y/o películas. O buscar a cantantes o canciones favoritas en YouTube. A diferencia de los jóvenes, casi no se encuentra presente la preferencia por los juegos o por un entretenimiento más lúdico.

Un hallazgo que nos parece significativo en este rubro es que hay resistencias explícitas al uso de las redes, por temor a que sus datos sean apropiados por terceros, por seguridad, o porque no saben cómo funcionan. El uso de Internet para pagos o servicios era considerado por la gran mayoría como un riesgo que no pensaban tomar. El ingreso al mundo de Internet de los AM, tanto correo electrónico como redes, luego de vencer la resistencia a ellas, no necesariamente renueva o amplía su red social o de amigos como muchos podrían creer. A la mayoría (25 de 30), simplemente no les interesaba incrementar sus redes o conocer a personas nuevas, quieren contactarse con aquellas personas que ya conocían o conocieron en algún momento de sus vidas. “La amistad es algo que se forja mediante relaciones cara a cara”, fue una de las respuestas.

### ► Motivaciones y expectativas

Los motivos personales por los cuales deseaban aprender computación y usar Internet fueron diversos, pero el compartido por la mayoría (20 de 30) fue que deseaban aprender solo por el deseo de actualizarse. Querían ser parte de un mundo donde las tecnologías están presentes en la vida cotidiana, es algo

fundamental y les permite sentirse integrados. Esta motivación es comprensible en un segmento de población a la cual la sociedad (y muchas familias) tiende a marginar, argumentando diversas razones: “ya no producen” o “no generan ingresos”, “están desactualizados”, “generan gastos”, entre otros.

Aducen que esta motivación nace de la observación de su entorno y del mundo que los rodea, y de las frecuentes ocasiones, en las que se han sentido desactualizados y excluidos de las conversaciones y actividades familiares, además del incentivo de sus propios docentes en los talleres de informática. Otras motivaciones y expectativas expuestas son: el deseo de comunicarse con más frecuencia con familia y amigos a quienes tienen dificultades de ver, poder acceder a información actual, por diversión, ocio y para ser más competentes laboralmente, en los casos de quienes aún trabajan. Es interesante rescatar que 17 de 30 de los entrevistados afirman que fue por propia iniciativa que buscaron los cursos de computación que se ofrecían especialmente dirigidos a mayores. Esto último fue para algunos, un elemento clave en su decisión de ingresar al taller ya que la mayoría de entrevistados indicó que tenían expectativas de encontrar una forma adecuada de enseñanza. Los demás, fueron motivados por terceros: sus familias (hijos, nietos, pareja) y por compañeros de trabajo u otros.

### ► Impacto o efectos del aprendizaje de TIC en sus vidas

- *A nivel personal en general.* Casi en su totalidad (29 de 30) de los entrevistados indicaron sentirse diferentes luego de haber aprendido a usar las computadoras y el Internet. Esto se debía a que la mayoría se sentía

más actualizada y por ello, más seguro/a de sí mismo/a y útil. La mayoría declaró haber logrado sus objetivos. Todos los entrevistados explicaron que sentarse a usar su computadora genera que cambien de ánimo o experimenten diferentes sensaciones. La mayoría experimentó sensaciones positivas como sentirse relajado y tranquilo, entretenido o curioso y con ganas de investigar. Incluso un grupo numeroso (22 de 30) indicó que el usar la computadora es un recordatorio de todo lo nuevo que ha aprendido y avanzado en esta etapa de sus vidas. Los hacía sentir más seguros de sí, orgullosos y felices. Además, casi la mitad de ellos explicó que este aprendizaje les ha generado fuertes deseos de conocer y aprender cosas nuevas y diferentes y se sienten más conectados con el mundo (grupos sociales, diversos tipos de información y actividades).

- *En sus habilidades cognitivas y salud en general* - La mayoría de los entrevistados (26 de 30) indicó que el uso de las computadoras es un buen método para ejercitar su memoria y concentración y que podría estar ayudándolos a mantenerse en buen estado mental. Algunos consideran que el hecho mismo de aprender a usar la computadora es bueno para su memoria y los más conscientes, de la necesidad de ejercitarla, juegan diariamente al Solitario o al Buscaminas, etc. La mayoría de los entrevistados (18) explicó que el uso de la computadora y de Internet ha mejorado su lenguaje porque los usan también para buscar significados de palabras, corregir su ortografía o es una forma de leer una gran cantidad de textos y escribir.

Pocos entrevistados (11) percibían que la computadora haya tenido efectos sobre su salud física, pero algunos explicaron que usarla les ayudaba a relajarse (lo cual ayudaba con sus problemas de presión alta o estrés), y que ir a clase les hacía salir de casa y moverse, o que a través de la computadora accedían a información sobre cómo mejorar la salud.

- *A nivel de sus relaciones y con el entorno* – En general, los entrevistados indicaron que se sentían distintos porque habían adquirido nuevos conocimientos y eso había modificado en alguna medida sus formas de vida, actividades de ocio, formas de comunicación, etc. Pero explícitamente a nivel de sus relaciones familiares: la mayoría (24 de 30) indicó que ha cambiado la forma en que se relacionan con su familia desde que usan la computadora. Los que no habían percibido ningún cambio explicaban que esto se debía a que aún no usaban mucho las computadoras o porque consideraban que su relación con sus familiares era buena antes y continuaba siéndolo después.

Los que indicaron que sí habían percibido cambios dieron múltiples razones. Explicaron que ahora se comunicaban con mayor frecuencia con sus familiares. Casi la mitad de ellos dijo que sus familiares los felicitaban y reconocían por lo que habían aprendido y eso era un incentivo para continuar y ganar reconocimiento dentro de sus hogares. Un grupo similar explicó que ahora comprendía más a los jóvenes y se sentían en sintonía con ellos, tenían temas en común o comprendían mejor las actividades que realizaban. Un grupo más pequeño

recalcó que ahora se sentía menos dependiente de sus familiares jóvenes ya que generalmente podía usar la computadora sin ayuda de otros.

- *En sus relaciones amicales:* casi todos los entrevistados explicaron que el aprender computación junto con otras personas de su edad les ha permitido crear nuevas amistades. Al preguntarles sobre si alguna vez habían intentado o deseado hacer amistades nuevas por Internet, la mayoría de ellos explicó que esta era una posibilidad que conocían pero que no habían deseado probar. Las razones por las que no lo habían hecho fueron principalmente tres: los entrevistados consideraban que esta posibilidad no les interesaba porque para ellos la amistad era algo que se construía de manera personal, y no les parecía necesario; un grupo de los entrevistados percibía esta posibilidad como altamente peligrosa, ya que en las noticias y sus profesores les habían advertido que algunas personas utilizan el Internet para engañar o estafar; y un grupo pequeño de personas expresó que no lo había hecho aún porque no saben cómo hacerlo. Cuatro indicaron que conocer personas nuevas por Internet les parecía interesante. Aunque sea simplemente para experimentar.

## 5 Discusión

El enfoque cualitativo nos ha permitido ingresar a la dimensión personal y subjetiva del entrevistado y obtener sus percepciones y los significados que atribuyen a su experiencia e interacción con las TIC. Este enfoque a través de las pregun-

tas elaboradas, permitió encontrar los elementos que -a nuestro juicio- se convierten en vitales en el uso de TIC por parte de los mayores y que son los que ellos valoran como relevantes, como: mejoras en sí mismos, se sienten orgullosos y felices, demuestran que pueden a su edad tener logros importantes, se sienten más seguros de sí y útiles, mejoraron sus relaciones con el entorno familiar y, en suma, mejoraron su calidad de vida. La percepción del cambio positivo y el disfrute de dimensiones distintas de su ser individual refuerzan su autoestima, y los fortalece para afrontar otras situaciones y otros aspectos del envejecimiento personal. Además, claro está, del aprendizaje en el uso de las TIC propiamente dicho, las que al final son un instrumento, un medio, para lograr un bien mayor.

El énfasis de nuestro trabajo difiere, pero a la vez se complementa con varios estudios (8, 21, 22), puesto que en el primero el realce se encuentra en los hallazgos sobre el impacto cognitivo del aprendizaje de TIC; en el segundo, a partir de una mirada evaluativa y valorativa de dos propuestas de formación de AM en TIC recoge como uno de los elementos, la valoración que los propios adultos mayores hacen de esa experiencia. Y en el tercero, más cercano a nuestro objetivo, se encuentran al igual que en nuestra propuesta, beneficios no solo cognitivos sino también en los sentimientos acerca de sí, autoestima, independencia, cambios en la relación con otros, etc. Todos estos hallazgos así como de otros autores (23, 24, 26) suman a una comprensión integral del significado de la interacción de las TIC con los adultos mayores. Y de eso se trata.

Por otro lado, la realización de estudios sobre adultos mayores y el uso de TIC es relativamente reciente, y posiblemente, aún insuficientes. En nuestro país, no encontramos

investigaciones desarrolladas en la línea de la nuestra. Una de ellas, por ejemplo, desarrolla un estudio sobre el Perú y otros países de América Latina para identificar la influencia que la composición familiar ejerce sobre la adopción e intensidad de uso de la Internet por parte de las PAM, y específicamente, el rol que cumplen las relaciones intergeneracionales en ello (27). Dos estudios, desde un enfoque biomédico (28, 29), sobre uso y percepciones hacia las TIC en pacientes con diabetes, y sobre usos y percepciones en pacientes con hipertensión, dislipidemia o diabetes respectivamente, encuentran que hay poco uso de TIC, pero una percepción positiva e interés de parte de los adultos mayores que plantea esta posibilidad, como de potencial utilidad. Y el segundo, encuentran que existe predisposición y expectativa de los pacientes a participar en los programas que las implementen.

Asimismo, la omnipresencia de las TIC en todas las dimensiones de la vida y lo que se puede lograr con ellas a distinto nivel de complejidad, las hace convertirse en un bien deseado por los adultos mayores, tanto el bien físico en sí mismo, como los múltiples beneficios en varias dimensiones de su vida cuando lo experimentan o lo observan en otros. Por ello, valoramos un hallazgo adicional casi no desarrollado en otros estudios, que es el vinculado a la labor del docente y a su rol para la enseñanza y el aprendizaje del uso de TIC.

Veamos: casi todos los docentes, declaran haber aprendido en el camino el significado de enseñar a adultos mayores y nos proporcionan elementos sistematizados de su praxis. Sobre las características del adulto mayor en situación de aprendizaje, resumimos sus observaciones: mayor compromiso, entusiasmo y participación en la experiencia, en comparación con alumnos de menor edad.

Cumplimiento riguroso de las tareas y compromisos, así como iniciativa propia para buscar más información sobre los temas tratados. Mucho más exigentes hacia el profesor en el cumplimiento de lo ofrecido (clases, datos, documentos, puntualidad, etc.). En cuanto a sus limitaciones o dificultades, coinciden con lo expresado por los propios adultos mayores e igualmente en lo que respecta a cómo ellos afrontan dichas dificultades.

Y respecto a las características que el docente debe reunir para la enseñanza de las TIC nos plantean casi todos, dos cuestiones de partida: mucha paciencia y mucho cariño. Y, además: conocer y reconocer especificidades físicas del AM y desarrollar una metodología apropiada para ellos (hablar fuerte y claro, pronunciar bien etc.). Prestar atención al respeto, la cortesía y el cumplimiento de la palabra y de los plazos y puntos que se proponen en el curso. Ellos lo valoran mucho. No considerar que la clase termina cuando acaba la sesión, los espacios para compartir son muy importantes. Reconocer sus logros (se sugiere una pequeña ceremonia a fin de ciclo, a modo de celebración). Atender de manera personalizada a cada alumno. Repetir el contenido para que quede claro o usar apuntes y ayudas memoria. Agilizar la clase a través del uso de dinámicas y división del tiempo. Apelar a experiencias personales de los alumnos. Comenzar siempre desde lo más básico, de manera repetitiva, para que no se les olvide, explicando varias veces una misma cosa.

No tratarlos como niños, porque no lo son, son adultos con mucha experiencia.

## Conclusiones

Me interesa reflexionar a manera de conclusión y a la luz de la teoría de la autoeficacia percibida, sobre aspectos que sustentan o explican las declaraciones de algunos entrevistados, por ejemplo, sobre la manera cómo afrontan la experiencia de aprendizaje desde el inicio, cuando existe temor o lo ven muy complicado, mientras otros declaran que no lo es y lo ven como un reto que superarán. Y también en relación con el impacto declarado al final: con la satisfacción de poder hacer, de lograr un objetivo, de sentirse felices, con ganas de aprender cosas nuevas, de sentirse capaces, etc. La Teoría Social Cognitiva - en la que se enmarca la percepción de autoeficacia - desarrollada por Albert Bandura en la década de los años 70 pasados, destaca el papel de las creencias (conscientes o inconscientes) del individuo en relación a sus "propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras..." (30, p. 21) y afrontar los cambios o retos que se le plantean. "Estas creencias de eficacia influyen sobre el modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas" (30, p. 21).

Esta autoeficacia percibida regula procesos cognitivos, motivacionales, afectivos y selectivos en el ser humano, y afecta, por lo tanto, lo que pensamos, sentimos, lo que nos motiva y cómo actuamos. Para el caso del uso de las TIC por parte de los adultos mayores, la mayor parte de ellos se acerca a esta experiencia cuando están atravesando una serie de cambios físicos, fisiológicos, psicológicos, cognitivos, afectivos y sociales, que traen consigo discursos arraigados en la cultura sobre la vejez y asociados a pérdidas y deterioros irreversibles. La inseguridad sobre su propia eficacia para

responder y afrontar con un buen desempeño la experiencia de aprendizaje, sobre algo tan novedoso y diferente, es muy fuerte e incide sobre la forma en que se enfrenta la experiencia nueva y en la ansiedad que les provoca.

Pero a la vez, la motivación más frecuente expresada para iniciar la experiencia de aprendizaje, es decir, el deseo de sentirse incluido y no marginado, es lo suficientemente poderosa como para que den el primer paso, llevándolos a iniciar la experiencia. Por otro lado, lo expresado por el grupo más pequeño sobre lo que consideran un reto que superarán, demuestra la confianza sobre sus propias capacidades y habilidades y el control que todavía ejercen o sienten que ejercen, sobre ellas.

Hay un elemento adicional que encontramos en el marco de este enfoque y es en relación a los resultados de estudios recientes que muestran la existencia de efectos positivos del uso de tecnologías sobre el bienestar psicológico, es decir, el llamado *Flow*. Este término se refiere a “un estado psicológico en el cual un individuo se siente cognitivamente eficaz, motivado y feliz” (31, p. 97). La persona está absorta en su actividad dejando pensamientos irrelevantes de lado. La autora menciona estudios donde se miden los efectos del uso de TIC, y se encuentra que el navegar en Internet provoca experiencias de disfrute, retos a alcanzar, control sobre el sistema, incremento del entusiasmo individual y de la autoconfianza, la obtención de metas, así como la motivación y el desarrollo de la autoeficacia.

Llevando esta reflexión al terreno de la experiencia de los adultos mayores con las TIC, podríamos asumir que, además de lo que significa para el adulto mayor aprender a usar y controlar eficientemente una computadora u otra tec-

nología, con todas sus ventajas y opciones, en esta etapa de sus vidas, afrontando y venciendo eventualmente los prejuicios y escepticismo en cuanto a su capacidad de aprendizaje, podemos también comprender cómo esas satisfacciones y logros se potencian, por las propias posibilidades que las TIC les ofrecen, llegando incluso a fortalecer su percepción de autoeficacia para afrontar los diversos retos que esta etapa de la vida les plantea.

La segunda reflexión también parte de los resultados de nuestra investigación y se refiere al aprendizaje propiamente dicho, del adulto mayor. En nuestra experiencia educativa con adultos mayores, hemos encontrado elementos característicos de la persona mayor en condición de aprendizaje: es una persona con una trayectoria de vida larga, con experiencia y creencias acumuladas, que se enfrenta a las experiencias educativas con expectativas y en condiciones muy diferentes a las de cualquier otro segmento de edad, que valora el aprendizaje y el conocimiento por sí mismos, y no tanto por la utilidad o la funcionalidad que tienen para sus actividades, busca demostrarse a sí misma y a otros, que aún tiene capacidades y habilidades vigentes, busca integrarse, participar, “ser parte de”, y también se siente renovada con lo que el conocimiento recibido puede aportarle. Es decir, hay un conjunto de motivaciones y necesidades propias que es necesario comprender – para quien trabaja o educa a personas mayores – a riesgo de equivocarnos por trasladar mecánicamente procedimientos (incluyendo metodologías) educativos, válidos para otras edades de la vida.

En cuanto a las necesidades y motivaciones educativas de los mayores tomamos como referencia lo aportado por Mc Clusky, citado por Yuni y Urbano, quien en 1971 iden-

tificó las siguientes necesidades: a) Necesidades de adaptación, que le permitirá sobrevivir y adecuarse a los cambios de un mundo complejo; b) Necesidades de expresión, no solo verbal, sino también de creativities, talentos, destrezas; c) Necesidades de contribución, de dar, aportar a otros o a la sociedad, para canalizar sus propios esfuerzos; d) Necesidad de influenciar o provocar cambios sociales, por su interés en las cuestiones sociales y de actualidad y e) Necesidades de trascendencia, como comprensión del sentido de la vida (32). Y por otro lado, Yuni y Urbano crearon a partir de sus investigaciones, un conjunto de seis perfiles motivacionales que resumimos: a) De orientación pragmática, se trata de obtener aprendizajes, conocimientos, habilidades diversas que les permita alcanzar metas particulares; b) De curiosidad ilusoria, la curiosidad que lleva a la búsqueda de conocimiento junto con una necesidad interna de descubrimiento; c) De adaptación emocional, a propósito de atravesar situaciones de crisis emocional, necesitan procesar y adaptarse a dichos eventos; d) De entrenamiento, por la necesidad de autoafirmación y mantenimiento de capacidades, facultades y habilidades; e) De asignatura pendiente, satisfacción del deseo de acceder a oportunidades educativas no obtenidas en otra etapa de la vida; f) Por ilusión diferida, generalmente por influencia o presión de terceros, no asumiendo una necesidad propia.

Sabemos que este conjunto de motivaciones y necesidades se presentan de manera independiente o combinadas unas con otras e intentar comprender cómo estos factores se presentan en la persona mayor en condición de aprendizaje es complejo, tanto por su propio perfil como por las características de la etapa que atraviesan, y porque constituyen ras-

gos propios y posiblemente únicos de esta etapa de su vida, es decir, pueden tener relación con motivaciones y necesidades de otro momento del ciclo vital, pero definitivamente no son las mismas.

Pensar y desarrollar propuestas de formación de Adultos Mayores y entre ellas propuestas relacionadas a TICs, puede resultar un valioso aporte que propicie la integración social de esta parte de la población y en consecuencia el mejoramiento de la calidad de vida de las personas (22, p. 226).

## Referencias

1. Rivera G. Situación de la Niñez y del Adulto Mayor. Enero, Febrero y Marzo 2006. Informe Técnico. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 2006; n.6.
2. Gutiérrez Espino C, Ruiz Calderón R. Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Octubre-Noviembre-Diciembre 2017. Informe Técnico. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 2017; n. 4.
3. Fernando D, Meza L, Dávila E, Orjeda B, Chackiel J, Schkolnik S et al. Estimaciones y Proyecciones de Población 1950-2050 – Urbana, Rural 1970-2025. Boletín de Análisis Demográfico [Internet]. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 2001 [Citado 1 mar 2018.]. N.35. Disponible en: <https://bit.ly/2rbdiS9>.
4. Ramírez Ramírez R, Rincón Mesa M, Benavides Rullier H, Dávila Tanco E, Santa Cruz LM, Casas Bendezú M et al. PERÚ: Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Sexo y Grupos Quinquenales de Edad 1995-2025. Boletín de Análisis Demográfico [Internet]. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); 2009 [Citado 6 dic 2019]. N.37. Disponible en: <https://bit.ly/2qqjJjC>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Población que utiliza internet incrementó frecuencia de uso [Internet]. Lima: INEI; 2015 [Citado 1 may 2018]. Disponible en: <https://bit.ly/389vA6K>
6. Cabras E. Plasticidad cognitiva y deterioro cognitivo [tesis doctoral]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2012.

7. Fernández-Ballesteros R. Limitaciones y Posibilidades de la Edad. En: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Libro blanco sobre envejecimiento activo. Madrid: IMSERSO; 2011. p.113-48.
8. Agudo S, Fombona J. Impacto de las TIC en las personas mayores en Asturias: mejora del autoconcepto y de la satisfacción. *Edutec*. 2013; p.1-13. doi: <https://doi.org/10.21556/edutec.2013.44.325>
9. Quintanar Olgún F. Atención psicológica de las personas mayores: investigación y experiencias en psicología del envejecimiento. Ciudad de México: Editorial Pax, 2011.
10. Calero García MD, Navarro González E. La plasticidad cognitiva en la vejez: técnicas de evaluación e intervención. Barcelona: Octaedro; 2006.
11. Pinazo Hernandis S. El apoyo social y las relaciones sociales de las personas mayores. En: Pinazo Hernandis S, Sánchez Martínez M, coordinadores. *Gerontología: Actualización, innovación y propuestas*. Madrid: Pearson, Prentice Hall; 2005. p.221-56.
12. Mendoza V, Martínez M. Modelo de Redes Sociales y Comunitarias para mantener la salud en la vejez. En: Montes de Oca, V, coordinadora. *Envejecimiento en América Latina y el Caribe Enfoques interdisciplinarios en investigación y docencia, de la Red Latinoamericana de Investigación en Envejecimiento*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma; 2014. p.453-80.
13. Urreiztieta MT. La sociología interpretativa: globalización y vida cotidiana. *Espacio Abierto [Internet]*. 2004 [Citado 1 may 2018]; 13(3):457-70. Disponible en: <https://bit.ly/2rbicyx>

14. Carmen Manrique R, Vásquez Olcese, C. Salud mental, autonomía funcional y percepción del envejecimiento: un estudio en ancianos de clase media de Lima (Perú). *Lat Psicolog* 1993; 25 (3):453-66.
15. De la Serna de Pedro I. Salud mental en el anciano. Identificación y cuidados de los principales trastornos. Madrid: Nueva Imprenta S. A; 2007.
16. Lazcano Vásquez C. Género, subjetividad y salud mental femenina. Resultados de un estudio de la identidad de género en mujeres neuróticas. *Cult Comun.* 2010; 121:58-75.
17. López B. Subjetividad y Salud mental en la vejez: la pertinencia de empoderar a los adultos mayores. En: Chávez Hernández, AM, Marcía García, LF, Klein, A, compiladores. *Salud mental y malestar subjetivo. Debate en Latinoamérica.* Buenos Aires: Manantial; 2012: p.183-203.
18. Fernández-Ballesteros R, Reig A, Zamarrón MD. Evaluación en psicogerontología. En: Fernández-Ballesteros R, editor. *Psicología de la Vejez: Una psicogerontología aplicada.* Madrid: Ed. Pirámide; 2009. p.35-113.
19. Beauvoir S. *La vejez.* Buenos Aires: De bolsillo; 2011.
20. Juncos-Rabadán O, Pereiro AX, Facal D. Comunicación y lenguaje en la vejez. *Inf Port May* [Internet]. 2006 [Citado 2 feb 2018]; (67): 1-19. Disponible en: <https://bit.ly/36ahrEs>
21. Aldana González G, García Gómez L, Jacobo Mata A. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *CPU-e, Inv. Educ* [Internet]. 2012 [Citado 1 may 2018]; (14):153-66. Disponible en: <https://bit.ly/33SVND5>

22. Boarini MN, Cerdá EP, Rocha S. La Educación de los Adultos Mayores en TICs. Nuevas Competencias para la Sociedad de Hoy. I T E Educ Tecnol. 2006; (06): 226-35.
23. López B. Empoderamiento y adultos mayores. Impacto de la participación de un grupo de adultos mayores en un programa educativo. En: Montes de Oca, V, coordinadora. Envejecimiento en América Latina y El Caribe Enfoques interdisciplinarios en investigación y docencia, de la Red Latinoamericana de Investigación en Envejecimiento. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México; p.207-48.
24. Villar Posada F. Personas Mayores y TIC. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya; 2001.
25. García Martínez N, Bermejo Nieto AB. Tecnologías de la información y las comunicaciones para las personas mayores. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid; 2004.
26. Muñoz Márquez LD. Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación - estudio valorativo. Cur For Profes [Internet]; 2002 [citado 6 dic 2019]; 6(1-2). Disponible en: <https://bit.ly/2RmRIER>
27. Barrantes Cáceres R, Cozzubo Chaparro A. Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la Internet por parte de los adultos mayores en Latioamérica. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015.
28. Curioso WH, Gozzer E, Valderrama M, Rodríguez-Abad J, Villena JE, Villena AE. Uso y percepciones hacia las tecnologías de información y comunicación en pacientes con diabetes, en un hospital público del Perú. P Med Exp Sal Púb

[Internet]. 2009 [citado 1 may 2018];26(2):161-7. Disponible en: <https://bit.ly/2OVVAel>

29. Rivas-Nieto AC, Málaga G, Ruiz-Grosso P, Huayanay-Espinoza CA, Curioso W H. Uso y percepciones de las tecnologías de información y comunicación en pacientes con hipertensión arterial, dislipidemia o diabetes de un hospital nacional de Lima, Perú. P Med Exp Sal Púb [Internet]. 2015 [Citado 1 may 2018];32(2):283-8. Disponible en: <https://bit.ly/33TbZEE>

30. Bandura A. Auto-eficacia: cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. Bilbao: Desclée de Brouwer; 2004.

31. Salanova Soria M. El Tecnoestrés y autoeficacia: ¿vinculando lo invulnerable? En: Salanova, Soria M, Grau R, Martínez, I M, Cifre, E, Llorens, S, García-Renedo M, editores. Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia. Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I; 2004. p.91-105.

32. Yuni JA, Urbano CA. Educación de adultos mayores teoría, investigación e intervenciones [Internet]. Córdoba: Editorial Brujas; 2005 [Citado 2 may 2018]. Disponible en: <https://bit.ly/2rkOmYg>

# Apropiación y uso de nuevas tecnologías por adultos mayores

## 2





# Apropiación y uso de nuevas tecnologías por adultos mayores

**Carmen Laura Paz Reverol**

<carmen.paz@fec.luz.edu.ve>

**Nelly García Gavidia**

<garciaavidia@gmail.com>

**Carlos Valbuena Chirinos**

<carlosvalbuenaster@gmail.com>

Universidad del Zulia (LUZ)  
Maracaibo, Venezuela

## Introducción

El presente capítulo describe las apropiaciones y uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) por parte de los adultos mayores, a partir de seis casos: Manuelita, Alba, Antonio, Luis, María Esperanza y Garbiñe, adultos mayores digitales. Estas voces nos han permitido conocer de manera detallada los usos, funciones y la importancia que tiene para los adultos mayores dominar los dispositivos móviles y tecnológicos en la actualidad. Se registraron sus dis-

cursos e ideas sobre la apropiación y el uso de las TIC. Para el análisis hemos utilizado de la teoría antropológica, los supuestos teóricos sobre la convergencia, entendida como un ámbito simbólico de construcción de significados en la vida cotidiana (1, 2) y asimilación de la tecnología por parte de los adultos mayores.

La información se recogió por medio de entrevistas a seis adultos mayores con edades comprendidas entre 60 y 90 años. Después de escuchar e interpretar sus discursos hemos subrayado la importancia que para ellas (os) tiene el aprendizaje y uso de las TIC para posibilitar las relaciones interpersonales, ya sean parentales o de amistad, geográficamente próximos o lejanos. Los entrevistados valoran positivamente sus incursiones en la tecnología y sus usos, por lo que se ocupan y responsabilizan por actualizarse y aprender sus funciones, para ello siguen cursos o recurren a la ayuda de sus familiares, para así, lograr dominar el recurso digital. En este estudio, las personas entrevistadas usan el teléfono celular sin requerir ayuda y muestran autonomía en su uso. Aprender el uso de las tecnologías de la información por parte de los adultos mayores es un recurso para su visibilización, autonomía, les permite no sentirse desplazados y, en algunos casos, seguir siendo productivos en el mundo competitivo actual.

En la investigación nos interrogamos sobre el aprendizaje y uso de las TIC por parte de los adultos mayores en Maracaibo, capital del estado Zulia (Venezuela). Nos hemos propuesto, a partir de sus discursos, describir sus experiencias en el uso de las TIC y conocer sus valoraciones sobre las mismas. En el artículo se presentan los resultados alcanzados, teniendo como primer ejercicio reflexivo los contenidos plasmados en el artículo de Paz Reverol et al (3).

Figura 1. Ubicación de Maracaibo capital del estado Zulia, Venezuela



Fuente: Mapamundi.online, 2020: <https://tinyurl.com/ycnpo7gp>

Este avance permitió orientar los primeros resultados de esta investigación en la que se puede ver y contrastar que se trata de otro grupo de población el cual no cuenta con los recursos, formación, clase social, pero sí con el apoyo de la familia para una apropiación efectiva de las TIC. El trabajo lo hemos seccionado en siete partes: comenzamos señalando los presupuestos teóricos que nos han servido de fundamento para el análisis, seguidamente, presentamos el método con el que fuimos al campo para obtener la información y, luego, las herramientas y técnicas

que utilizamos para leerla, a continuación, le dimos la voz a nuestros interlocutores y, finalmente, enunciamos los resultados y las conclusiones.

## 2 Fundamentos teóricos de la investigación

¿Qué relación existe entre la tecnología y la cultura? Los seres humanos viven en grupos, organizados en sociedades las cuales en el transcurrir del tiempo y en los diversos espacios, han desarrollado procesos de práctica y producción de sentido, ligados con sus modos de hacer, pensar y sentir. Esos procesos y sus resultados es lo que denominamos cultura. En otras palabras, todas las transformaciones experimentadas por las sociedades humanas en lo cognitivo, lo tecnológico y lo simbólico son procesos culturales sus formas y métodos de expresión es lo que permite el “reconocimiento y la confirmación de los sistemas humanos de significado y de diferencia” (3, p.173). Desde el siglo pasado han existido revoluciones cognitivas y tecnológicas que han generado cambios en las culturas, sus sistemas simbólicos, los medios de comunicarse, y las interrelaciones entre quienes las habitan.

En este trabajo, destacaremos aspectos también señalados en Paz Reverol et al. (3), a) el aspecto cognitivo de la cultura integrado por los paradigmas y estilos cognitivos referidos a: al aprendizaje, apropiación y empleo de las TIC por adultos mayores, es decir, a sus representaciones y valoración que hacen de éstas; b) a la faceta práctica que implica los cambios de actitud y disposición para el novedoso aprendizaje y su uso; la aceptación de patrones de comportamiento para participar en las redes, formar grupos de

interés y entablar nuevas amistades; c) al factor afectivo o emotivo referido a los sentimientos y emociones cuando se supera el miedo y la disposición a utilizar una tecnología novedosa; d) a los aspectos relacionados con las interacciones sociales, las TIC ofrecen un espacio abonado para la inclusión social y las relaciones interpersonales; e) a la face-ta referida a las técnicas. Las TIC son resultados de técnicas y ellas mismas son técnicas, los adultos mayores aceptan su utilidad y desarrollan habilidades para hacer eficiente el uso del cuerpo, particularmente los dedos para tocar las teclas y/o las pantallas, descubrir la funcionalidad de las TIC sin mayores dificultades.

- *¿Pueden las TIC visualizar al adulto mayor?*

En la sociedad venezolana, como en muchas otras sociedades, una de las bases de la estructuración social está dada por las diferentes etapas que atraviesan los seres humanos que la integran: en su interior se define quien es niño, adolescente, quien es adulto contemporáneo y quien adulto mayor, hasta qué edad es un individuo activo del sector productivo y a qué edad se debe pasar a la jubilación.

La última etapa de este ciclo es la del adulto mayor que puede ser considerada el estadio final y en la cual se ubican todas las personas mayores de sesenta años. En consideración a estas personas hay diferencias que están dadas por el carácter pluriétnico y cultural de la sociedad venezolana, en el caso de las poblaciones amerindias, se les reconoce y se les valora. La situación es diferente en la sociedad criolla, el adulto mayor una vez jubilado se le silencia, ya no es productivo y está fuera del mercado laboral, pierde las relaciones

mediante las cuales se integraba a lo social, es imperceptible<sup>1</sup>; hasta la imposibilidad de obtener información oficial y actualizada sobre los adultos mayores. Es innegable que hasta hace una década se habían producido cambios en la esperanza de vida<sup>2</sup>, prolongándose el ciclo vital eso no quiere decir, que haya significado mejoras en la calidad de vida, con pensiones que no llegan a los 5 dólares y problemas con la asistencia médica. Al adulto mayor se le estigmatiza, y a una persona de cincuenta años se le considera «vieja».

El trabajo funciona como el elemento integrador y cohesionador por excelencia: no solo convierte al ser humano en proveedor, sino que además le permite mantener relaciones sociales y pertenencia a grupos que son fundamentales en los procesos de conformación de las identidades tanto individuales como colectivas (3, p. 175).

En la actualidad todas las sociedades enfrentan este problema con respecto al adulto mayor, los resultados de las ciencias bio-médicas prolongan la vida, pero las sociedades no les ofrecen oportunidades. En la sociedad venezolana lo señalado en el texto constitucional es letra muerta: los adultos mayores no gozan de las garantías que aquel señala y de igual manera, una gran parte de la sociedad, no tiene alcance al

---

<sup>1</sup> La ONG Organización Venezolana de adultos mayores denunciaba en años recientes que el Instituto Nacional de Estadística no tenía estadísticas sobre el número exacto de personas atendidas por la "Misión El amor mayor". Los datos de cuántos ancianos hay en Venezuela que da el Instituto Nacional de Estadística (INE) son para el 2013, que según la información serían 3.365.102 ancianos (2.240.719 mujeres y 1.124.383 hombres).

<sup>2</sup> Según el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) (4) y la Organización Mundial de la Salud, para el 2013 en Venezuela la esperanza de vida había aumentado a los 74, 64 años (las mujeres es 77.68 y la de los hombres de 71.75): <https://tinyurl.com/yxswmox6>

derecho universal de tener acceso a los avances tecnológicos para comunicarse e informarse. La institución pública niega que desde hace algún tiempo los cambios en la estructuración social nos hablan de una sociedad que dejó de ser “una sociedad de jóvenes”. Atender los derechos y necesidades de aquellos que llegan a la vejez es dar sentido a la serie de transformaciones que han vivido y a lo que les queda por vivir.

Una vez que el individuo sale del proceso productivo y del mercado del trabajo tiene más tiempo libre y para mantenerse sano debe ocuparse en otras actividades que le permitan desarrollarse socioculturalmente. Esa necesidad debe ser atendida por las instituciones públicas que deben ofrecer mecanismos para que tengan calidad de vida, propiciar la convivencia y proporcionarles oportunidades para adecuarse a los cambios sociales y tecnológicos, sirva como ejemplo aprehender las TIC.

En el siglo pasado se produjo una de las revoluciones más importantes de la historia humana: la revolución científico tecnológica - las tecnologías de la información y la comunicación, - que dio origen a cambios culturales en las sociedades, en todos los sectores de la vida, particularmente, en las comunicaciones. Estas herramientas permiten el acceso a la información, su almacenamiento, procesamiento, su administración y transmisión; las cuales agrupan:

la inteligencia artificial como la ingeniería del software, las redes y los sistemas, y pueden definirse como el conjunto de partes interrelacionadas: el hardware (equipamiento mecánico que incluye los computadores y cualquier tipo de dispositivos electrónicos, procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc.), el software (soporte lógico informático que incluye sistema de operación, aplicaciones y sistemas de bases de datos) y los recursos

humanos (que incluye tanto al personal técnico – analistas, programadores, operadores, etc.- que crea, mantiene el sistema, como a los usuarios que lo utilizan), (3, p. 176).

Los cambios producidos por las TIC han sido disparajes en las sociedades y en las personas. Hay sociedades que no pueden acceder a los cambios tecnológicos en las comunicaciones que ofrecen las TIC, y en las sociedades desarrolladas hay grupos sociales e individuos que tampoco lo tienen. Su uso y acceso es diferenciado. Sin embargo, ofrecen ventajas, cognitivas, prácticas, afectivas y de multiplicar las interacciones grupales e individuales, son herramientas que ofrecen la posibilidad de:

estudiar eventos que raramente ocurren en la vida real, o reproducir escenarios de uso de interés particular, como las herramientas de simulación de redes que permiten diseñar escenarios de aplicación virtuales para evaluar la bondad de las soluciones propuestas” (5, p.3).

Las transformaciones generadas por las TIC son rápidas e innovadoras que requieren dedicación y apertura para adquirir competencias en su manejo, los adultos mayores deben estar dispuestos a su aprendizaje y las instituciones públicas a ofrecer las posibilidades de alcanzarlo de no existir esas dos condiciones habrá siempre un grueso número de excluidos. Al respecto, Rosnay et al (6) afirman que:

es innegable que a los diferentes grupos de edad de los adultos mayores – de los 60 a los 70 y de éstos a los 80 y de allí en adelante – y de diverso género, las TIC les son extrañas, al mismo tiempo, que otros buscan su

acercamiento y les genera curiosidad. Aquellos que logran tener un acercamiento tejen discursos relacionados con una mayor apropiación de este tipo de tecnología en su cotidianidad. Con dicha apropiación en sus discursos los individuos “reivindican la posibilidad de hacerse cargo por sí mismos de la gestión de su propia vida” (6, p.89).

Las TIC más utilizadas por los adultos mayores son las redes sociales (Internet, Facebook y Skype) porque le dan la percepción de inclusión. Su uso tiene la aprobación de los especialistas geriatras, psiquiatras y neurólogos, que opinan que las TIC son medios a través de los cuales los adultos mayores pueden interactuar, no sentirse solos y evitar la depresión y el deterioro cognitivo. Sin embargo, en nuestro país, la utilización de las redes sociales por los adultos mayores es limitada, sea por el acceso o por miedo a utilizarlas a pesar de tenerlas a mano: quienes las utilizan confiesan que son incentivos para la comunicación con familiares y amistades sea que permanezcan cerca o que se hayan visto obligadas a salir del país.

► *La convergencia.* La teoría de la convergencia fue propuesta por Cabrera Paz (2) y retomada por Aguilar Díaz et al. (1). La convergencia entendida como un ámbito simbólico de construcción de significado social en la vida cotidiana, que se genera en la confluencia de diversos sistemas comunicativos digitales, informáticos y electrónicos. A partir de estas premisas se han estudiado los efectos de las TIC en los jóvenes; nosotros hemos utilizado esos supuestos para conocer la apropiación y el impacto en los adultos mayores. Los supuestos que hemos utilizado de esa teoría son: en primer lugar, el que señala que: la comunicación exige relaciones entre quienes se comunican,

las tecnologías digitales de la comunicación crean mayores oportunidades expresivas para sujetos cada vez más ávidos de ponerse en contacto con otros (2, p.263), permitiendo la translocalidad y la conectividad con muchas otras personas; lo que significa que en su uso convergen tanto el entorno natural como el cultural y social.

- En segundo lugar la afirmación de que: la convergencia digital tiene un aspecto o cualidad existencial.

La convergencia digital tiene un aspecto o cualidad existencial, como un escenario simbólico constitutivo de una nueva forma de sociabilidad, como una fuente de sentido y de certezas, como un espacio real e ilusorio para ejercer una cuota de poder simbólico, como un territorio imaginario para fijar el lugar – entre el sentido antropológico – amenazado por la dispersión y como un ámbito para sostener, acercar y reinventar la presencia de los otros (2, p. 251).

- La nueva marcha de los adultos mayores: conexión manos-cerebro-TIC-longevidad. Retos y oportunidades.

El pobre homo erectus arrastró su piedra durante cientos de miles de años. Los utensilios tallados, en laminas, los de metal y los nucleares se inventarán a la velocidad del relámpago comparados con todo eso... A partir de eso parece que los cambios culturales van más rápido que las transformaciones anatómicas. La evolución encuentra nuevas respuestas a las exigencias del medio. Lo que triunfa es lo adquirido (7, p. 148).

Ciertamente “la tecnología nos proporciona un medio importante con el que llevar a cabo acciones desde que nacemos hasta que morimos”. Las opciones que permiten al

adulto mayor apropiarse de la tecnología son el uso de dispositivos, tales como el smartphone (teléfono inteligente, un dispositivo móvil que funciona como una pequeña computadora), que le permite reunirse con sus amigos en un café. La información corresponde al conjunto concreto de información sobre establecimientos, tipos de café y ubicaciones a los cuales se puede acudir. El medio corresponde a la manera en que se presenta la información en una aplicación. La psicología humana engloba el uso de las manos, ojos, el rango de atención necesario para asimilar y procesar la información; la decisión de adónde ir, con quién y para qué (8, p. 29-30).

Los adultos mayores, por lo menos, los que hemos tenido la oportunidad de incluir en la presente investigación, gracias al hecho de seguir productivos y reinventarse después de los sesenta años, han tenido la ocasión de apropiarse de la tecnología y dominarla, no quieren quedar rezagados. Las manos se han hecho libres para dominar los teléfonos inteligentes, las tabletas portátiles y han aprendido a usar programas de computación. Algunos usan software para aplicarlo en sus profesiones, además del uso de las redes sociales. Dominar el teclado, las pantallas táctiles, asistir a sus hijos para el cuidado de sus nietos con el dominio de aplicaciones para el registro de la alimentación o la utilización de cámaras en la habitación de los niños, constituyen una gran proeza y son pasos agigantados y vanguardistas para estos adultos mayores.

### **3 Métodos y técnicas de recolección e interpretación de la información**

Este artículo, igual que en el ya citado de Paz Revel et al. (3), ha sido el resultado derivado de la experiencia

exploratoria para la investigación en la cual se evalúa el uso de las TIC por adultos mayores. Las edades de los participantes estaban comprendidas entre los 60 y 90 años, 4 mujeres y 2 hombres; todos activos: dos en el campo laboral de la arquitectura, uno jubilado como académico universitario y continúa activo como artista y comunicador social, otros dos activos manejan sus negocios y uno jubilado se encarga de sus actividades domésticas y de cuidar su jardín.

Todos los sujetos de la muestra emplean teléfono móvil inteligente, computadoras de mesa o tabletas y televisor – los más usados – que forman parte de sus vidas y tienen destrezas táctiles y visuales para usarlos. De esas herramientas tecnológicas la que más aprovechan es la telefonía móvil por las diversas aplicaciones que el teléfono inteligente tiene lo que les permite comunicarse con rapidez y sin muchas dificultades; de igual manera usan para la lectura las tabletas portátiles. Sin embargo, es innegable que por sus edades señalan limitaciones físicas como cansancio visual, pero recalcan que lo táctil les ayuda mucho. Podemos subrayar como convergencia las posibilidades y beneficios que ofrecen las TIC para la comunicación en los adultos mayores y darles sentido a las expresiones de filiación y de amistad. Se pone así de relieve la dimensión afectivo-emotiva de la cultura que aquí está asociada con los sentimientos y la pérdida del miedo, y de igual manera se pone en escena la dimensión simbólica del cuerpo, como un lugar de interacción con sí mismo y con los demás.

#### **4 Los adultos mayores digitales y sus voces**

- a) *Manuelita 2.0. Uso independiente de las tecnologías de la información y comunicación.*

Manuelita, a sus 87 años, de origen italiano, cuenta con un reportaje de página completa en un periódico local titulado “Una abuela 2.0”, en el cual se destaca su dominio de las redes sociales y las nuevas tecnologías. Como se señaló anteriormente, las tecnologías de la información y la comunicación fueron una verdadera revolución cultural: con aspectos cognitivos, prácticos-técnicos, valorativos y emotivos que ha conducido a cambios tanto en las relaciones laborales como en las interpersonales.

Manuelita, llegó a Maracaibo a los 12 años de edad y fue una de las primeras en usar el telégrafo en su pueblo de Torococo, estado de Trujillo (Venezuela). De allí fue pasando por la tecnología de teléfono fijo, televisor, su primer celular, que era un “bloque” marca Motorola y que aún conserva, y ahora con su tableta, su iPhone y además un teléfono BlackBerry con el que le gusta comunicarse con las personas que tienen pin.

Dice que no le gusta Facebook porque si amanece deprimida y empieza a mirar esta red social suele enterarse de decesos de amigos o familiares, separaciones de mejores amigos que se mudaron a otro país, es decir, se entera de todos los problemas, enfermedades, etc. En la mañana envía mensajes positivos a sus amigas, especialmente a una de las investigadoras adulta mayor participante en este estudio. Enviar mensajes no positivos considera Manuelita 2.0 le daría depresión. Es así como esta fémina a su edad le cuesta hablar con sus amigas si ellas van a hablar de dolores, achaques. A su edad dice que no le duele nada y se mantiene saludable. Señala que la edad no debe limitar a nadie, en absoluto.

Figura 2. Manuelita regando su jardín



Fuente: Elaboración propia (2020).

Manuela 2.0 prefiere el uso de Instagram porque señala que es selectivo y selecciona lo que le interesa, puede ver las fotos de los familiares y amigos que viajan, con quienes están, aprender del cuidado de las plantas, injertos. Por Twitter indaga sobre tendencias de moda, cocina, política, y percibe que la gente puede contestar “bombardeándote” de manera pública ya que no es privado. Prefiere usarlo para saber noticias políticas, “porque por allí sí dicen la verdad”. Para compartir sus cosas personales, emociones, alegrías prefiere WhatsApp, porque le parece que es más privado, porque cada quien tiene su cuenta en WhatsApp, aunque señala que también comparte y comenta por las demás redes

sociales. Señala el uso de otras aplicaciones como Viber, que le parece más selectivo porque no lo tiene todo el mundo, por allí se comunica también.

Refiere sobre la dependencia del celular para su negocio, especialmente la necesidad del Internet en su dispositivo móvil. Es dueña de una tienda en la que los clientes le pagan por transferencia, estos a su vez le envían la “captura de pantalla” y luego de realizar una transferencia o puede verificar si se la han devuelto o si tiene que pagar la tarjeta de crédito. Utiliza el WhatsApp para promocionar sus productos, enviar fotos de los mismos y precios a los interesados. En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo, señala que hace uso de los emojis que le permite enviar caritas dando besos, florecitas o una bendición como una estrategia bien discreta “para que se acuerden de mí” y sus clientes le paguen. Además, hace otros trámites para renovar la licencia tanto para ella misma como intermediando para a otras personas dichos trámites. Lo que resulta recibir, a su vez, una compensación.

Algunas de las dificultades a las que se enfrenta es que a veces se le va el Internet, no hay señal porque en la zona donde vive el servicio no funciona bien. Por el teléfono puede tener el Internet porque siempre tiene “megas” disponibles para su conexión. Además de las dificultades contextuales y la crisis en la que está sumergida el país, del que cada día se van familiares, amigos y vecinos, lo cual ella resiente porque los afectos se van y sabe que jamás regresarán. Es así como ella piensa que cada vez es más necesario disponer de una tecnología que le permita mantener el contacto con los familiares, amigos y vecinos expatriados.

Señala que tiene un grupo selectivo de familiares y amigos con los cuales se comunica a diario, incluyendo a

una de las investigadoras, gracias a la cual tuvimos la valiosa oportunidad de acceder a la entrevista. Considera que la llamada o el texto es indispensable para tener contacto directo con la familia, especialmente cuando no se puede contar con las aplicaciones de un teléfono inteligente, en particular viendo los familiares en sitios de difícil comunicación.

*b) Garbiñe, modesta, pero segura en su apropiación de la tecnología, especialmente para fines políticos*

Llegó a Venezuela hace sesenta y un años. Actualmente tiene 87. Es una bisabuela digital, se comunica con sus hijos y nietos que están en el extranjero. Alcanzó estudios de primaria, pero estudia mucho de lo que le interesa, como por ejemplo orquídeas y medicamentos. Durante la Guerra Civil española, le tocó salir del País Vasco hacia Francia, y luego vino a Venezuela, más específicamente a Maracaibo. Al principio se comunicaba con sus familiares por cartas y fotografías, luego por llamadas telefónicas. Ha hecho su vida en este país y se siente muy apegada a estas tierras, se duele por él y lo defiende como nadie. Varias circunstancias la han inducido a usar la tecnología. Sigue utilizando su antiguo teléfono analógico porque por allí envía mensajes a los que no tienen smartphone o teléfono inteligente. Sus hijos se han encargado de irle cambiando y actualizando los teléfonos. Tiene dos hijas en el exterior con las que mantiene comunicación a diario por WhatsApp.

Garbiñe tiene tabletas, teléfono inteligente, un BlackBerry y una computadora portátil. Se molesta cuando la gente utiliza los teléfonos en la mesa. Cuando ve que todos se distraen con su teléfono, ella hace lo mismo. Para ella las rela-

ciones interpersonales cara-cara son más importantes que las comunicaciones por las redes. Tiene mucha ayuda de sus hijos que son seis y de la gente que está a su alrededor como amistades y familiares. Utiliza Facebook, Instagram, WhatsApp a toda hora, hasta por las noches cuando ya está en la cama. Lee muchas novelas policíacas e históricas en la tableta. Envía mensajes y libros, y descarga contenidos. Afirma que sus “ánimos son jóvenes” [se ríe]. Su salud es buena, está operada de cataratas. Sigue trabajando y estudiando, eso la mantiene activa, y trabaja cuando quiere en el negocio de sus hijas. Señala que “yo tengo mis años, pero vieja no soy”.

Uno de los problemas que tiene es la falta de Internet en su vivienda, solo le llegan los mensajes en su trabajo. Ella prefiere estar socializando, haciendo relaciones públicas o ayudando en labores administrativas. Para lo que más requiere ayuda es para los trámites bancarios, pero señala que tiene mucha ayuda de sus hijas. Ella dice que tiene resistencia para algunas cosas, que no le gusta hacerlas, y añade que es por comodidad y porque dispone de gran apoyo de su familia.

Antes de ponerse con el uso de las TIC, ella pudo hacer unos cursos de computación en la Biblioteca María Calcaño. Llegó a avanzar en estos cursos, pero no los culminó porque no pudo compaginar el horario de sus hijos con el suyo, por lo que le dio prioridad al trabajo y al estudio de ellos. Igualmente, es muy inquieta y siempre ha tratado de estar al día con el dominio de las TIC.

Se comunica con sus dos hijas que están en el exterior, tiene catorce nietos, utiliza WhatsApp para estar en contacto con todos. Uno de los usos que hace Garbiñe de la tecnología es para fines políticos, como, por ejemplo, el uso de la ban-

dera vasca y al reverso la venezolana, la cual porta en sus protestas por la situación que atraviesa el país. Se considera una política, la criaron políticamente, creció y vivió en un ambiente de política y afirma que “lo llevo en la sangre”.

*Yo no me olvido nunca de Venezuela, cada vez que escribo a mis hijas por las noches [que están fuera del país], les mando besos y dos banderas de Venezuela. En el año 2004 quedé detenida en el CORE 3 durante unas protestas, participaba en una concentración con dos de mis hijas y una amiga, tenía mis banderas. Una de mis hijas, la más pequeña, se acercó y empiezan a echar bombas lacrimógenas. Empiezan a correr y la dejan sola en medio porque sus acompañantes huyeron en medio del caos, se le acerca un guardia nacional y la detiene. Le pregunta el guardia “señora, ¿por qué no se va?” Ella responde: porque tú no me dejas. Se la llevaron detenida, luego allá la soltaron. Generando consternación en las hijas que saltaron la cerca, porque creyeron escuchar que el oficial decía: mátenla, y lo que dijo fue: súbana [se ríe], y una hija llama a la otra hija que estaba en una fiesta para decirle: a tu madre la están matando [se ríe]. En ningún momento sentí miedo, les contestaba a lo que me decían... físicamente no me maltrataron, pero moralmente sí. Hubo un guardia nacional que me invitó a regresarme a mi país y yo le contesté: Mi nombre es Garbiñe, pero Franco me lo cambió... el Guardia le dice, pero usted no es de aquí, ella responde: yo no soy de aquí, pero soy más venezolana que usted, porque resulta que yo entré como venezolana porque era menor de edad y ya mi padre tenía la nacionalidad, usted no había nacido cuando ya yo era venezolana. Al general lo callé, bien callado. Nunca me quitaron el teléfono y les decía a mis hijas que no se preocuparan, que no me maltrataron [se ríe] (Garbiñe, abril, 2018).*

c) ***Antonio la tecnología al servicio de la academia,  
la realización personal, el arte y la política***

Nacido en Los Puertos de Altagracia, en el municipio de Miranda, el 10 de septiembre de 1941, estado Zulia (Venezuela). Actualmente es Profesor Emeritus de LUZ. Es orientador con estudios de cuarto nivel en el área.

Escritor: En algunas oportunidades ha publicado artículos en periódicos regionales como *Panorama* y *Diario de los Andes*; en la revista digital [www.estilomaraiba.com](http://www.estilomaraiba.com) de Angel Rincón, [www.lapoesiadeakaestoy.8k.com](http://www.lapoesiadeakaestoy.8k.com); Revistas *Temporada*, *Moderna*, *Mall Delicias Plaza*, *Target A*, *Estampas zulianas (La Verdad)*, entre otras.

Antonio ha realizado un recorrido por distintos dispositivos tecnológicos, actualmente tiene un iPhone, tiene una tableta iPad. Es muy activo por el chat creado por los Académicos de la Historia del Estado Zulia, al que él pertenece así como una de las participantes del equipo de investigación. El reconoce que “Vivíamos siempre aislados” porque las reuniones eran una vez al mes, con las horas establecidas de 9 a 12 h, cada quien por su lado. Entonces, «a ella (se refiera a una de las investigadoras) quien creó el chat de los académicos y por el grupo nos estamos comunicando, nos hablamos, echamos chistes». Constituyen el chat alrededor de treinta personas, la mayoría adultos mayores de 60 años en adelante, pero también hay más jóvenes que conforman el mencionado grupo que intercambian en el chat. Siempre hay un mensaje entre los miembros del grupo. Antonio cada mañana envía un mensaje para todos sobre temas diversos que se le hayan ocurrido. Así mismo en Facebook creó un grupo llamado Antonio dice... en el

cual publica los mismos mensajes. A sus tres computadoras les dedicó el siguiente poema:

*POEMA A MIS TRES AMANTES... La primera amante me ciñe de un amor de incontables historias con ella, mi Teresita, vivo la imaginación de rey en un palacio y ella mi esclava sin par en un templo y un trono sin fronteras. Con ella voy y vengo, con ella estoy... y es mi musa e inspiración. Mi segunda amante, Remota Montiel Barroso, Quien sigilosamente... guarda mis secretos La que desnuda mi carne recobrando esplendor. La fiel compañera de mis desatadas noches y madrugadas. La de mis amaneceres y yo embelezado de sus azules ojos, cuando la mañana se enciende en su primer albor. La tercera amante, la de color de ébano y toda hermosura. Maigualida, la bella y pequeñita Maigualida Iguarán La que sólo está en mis días y secretaria de mis secretos. Ni de versos, ni de prosas... pero fina y sencilla. Es mía y conmigo siempre la verán. Mis tres amantes: Teresita, Remota y Maigualida. Ellas conmigo llenan mis días y mis noches. Ellas comparten mis emociones, mis sentimientos, mis arrebatos, mis nostalgias y mis sueños. He tenido la suerte de vivir una experiencia que es estar con las tres a la vez y disfrutarlas al mismo tiempo. Las tres son desinhibidas y amigas entre ellas, Con ellas puedo complementar mi experiencia vital. Soy hombre de tres amantes con poder de seducción y decirles: tengo a otras... no sólo a ti. Mis tres queridas y únicas confidentes. MIS AMANTES SON MIS TRES COMPUTADORAS. Maigualida es la laptop que me acompaña, en oportunidades cuando voy a dar conferencias (Antonio Romero Prieto, mayo 2018).*

Las tres amantes son indispensables en la vida de este adulto mayor digital, y conste que no hay conflicto porque

las tres son compatibles y amigas. Además, su esposa acepta estas tres amantes en la vida de este cibernauta mayor. Muchas veces su esposa se levanta en la madrugada y al verlo despierto acepta que esté en compañía de su computadora "Teresita". Gracias a Teresita tiene comunicación por Internet, pasa las noches y sueña con ella. Tiene también a Maigualida que le guarda todo, es su copia de seguridad, y con Remota que es su computadora portátil con la cual viaja a todos los lugares. Cabe mencionar que Teresita sería no indígena y las otras dos tienen nombres indígenas wayuu, una de las computadoras incluso es uno de los nombres que aparece en la novela *Sobre la misma tierra*, de Rómulo Gallegos. Señala que no es muy diestro, que lo ayuda mucho su hija en todas las cosas que tiene que hacer, especialmente en las transacciones bancarias. Piensa que se deben evitar las discusiones sobre temas relacionados con políticas en dichos chats, para evitar ofensas y malentendidos. Para comunicarse con su familia, utiliza mucho los mensajes de voz. Utiliza WhatsApp, Facebook y Skype. Este último es el que utiliza para comunicarse con su hijo que vive en el exterior, en este sentido acude a "Teresita Villalobos" (su computadora) que le permite viajar "a los cinco continentes".

Ante la falta de lazos sociales cercanos, porque ya la gente no se visita, no hay dinero en efectivo, no se puede salir a la calle, porque ya muchos familiares se han ido del país, esta posibilidad de comunicarse mediante las computadoras les da una nueva oportunidad a los adultos mayores de interactuar con las nuevas tecnologías y mantener sus lazos sociales con la gente que ha migrado del país, especialmente los afectos más cercanos. La conexión a Internet es una posibilidad de escribir mucho y mantener contacto con

Figura 3.  
El polifacético  
Antonio que también  
maneja títeres  
- *Con su títere  
femenino Remota* -



Fuente: Maria Gracia Romero (2020).

los familiares y amigos, lo cual aleja sentimientos de tristeza y depresión. Dice que le hace mucha falta la comunicación, el contacto con los otros. Cada día dedica un tema sobre aspectos de la vida, orientación y temas psicológicos, que la gente ya se lo exige si cada día no recibe su sabiduría a cuentagotas. Le gusta la pintura y a eso dedica su tiempo.

El único inconveniente es la conexión a Internet que a veces no le funciona bien, por ello ha cambiado su horario de dormir. Prefiere quedarse toda la noche conectado y dormir toda la mañana y que le pongan citas y reuniones en la tarde. Le gusta participar en *casting* en algunos programas, grabaciones y hace teatro. Antonio creó en el año 2010 su propio blog llamado: [antonioromero propietario.blogspot.com](http://antonioromero propietario.blogspot.com) en el cual publica textos, videos, recuerdos, música, un espacio que no actualiza mucho en los últimos años, pero que también ha sido realizado con ayuda de colaboradores.

#### ***d) Alba: una adulta digital con actitud***

Octogenaria y permanentemente informada gracias a las posibilidades que su computadora de mesa le ofrece para consultar los periódicos, ha sido definida por los roles femeni-

nos tradicionales de: esposa, ama de casa y madre. Justamente dentro de estos parámetros acude a los recursos digitales para mantener los lazos que la mantienen más que unida, actualizada a una familia multilocalizada (sus hijas están fuera de la nación venezolana otros miembros de su familia permanecen en otras ciudades, fuera de Maracaibo, donde Milagros comparte la casa familiar con sus dos hijos, ambos jubilados y apoyos técnicos “porque yo no sé hacer muchas cosas, pero lo que pasa es que mi hijo sí sabe y me enseña y, si se me tranca la computadora, él me la compone”. Palabras de su progenitora quien recurre a su progenie ante cualquier contratiempo que la computadora de escritorio presente.

Alba relata: “Yo tengo computadora, y mi hijo me puso en la pantalla los periódicos, a mí me gusta levantarme temprano y leer mis periódicos, pero a veces no salen muy temprano, entonces los leo a mediodía cuando están las noticias completas”. Los detalles anteriores develan la necesidad de actualización e información de los medios de comunicación y quehacer noticioso al cual un adulto mayor accede al disponer de equipo, sin embargo el núcleo de la interacción de esta interlocutora radica en el mantenimiento del contacto cotidiano con los miembros de la familia: “Tengo el teléfono y por aquí me llaman todos, y me pusieron Facebook y Yahoo, por ahí estoy pendiente de las hijas, tengo todo; y con la que está en Canadá es con la que tengo el Skype, porque la otra no tiene tiempo y nos hablamos en la mañana antes de que se vaya a su trabajo o cuando llega, porque ella trabaja mucho”. Con este testimonio se verifica el uso cohesionador que se da a los recursos digitales y también la importancia de construir digitalmente una cotidianidad donde se refuercen los vínculos familiares.

Para Alba, el entretenimiento es un móvil central en su estilo de uso de las TIC, pues expresa que «no le interesan los juegos en Internet, yo tuve un padre que nos educó para que no estuviéramos pendiente de eso, pero mejor es saber lo que le está pasando a fulana o a sutana; en Facebook yo soy la que le averiguo la vida a todo el mundo, yo no me pongo de amiga de nadie, sino que veo, me pongo a ver a la hija mía, y veo que tiene a fulana y sutana de amigas, hasta las amigas de la infancia están ahí, y yo les averiguo la vida, y *gozo un puyero* (usando una expresión muy venezolana para significar que se divierte mucho), veo que ya están casados y ya tienen hijos”.

Pero no todo se reduce a diversión. Milagros también revela que mantiene el control sobre sus saldos bancarios y el movimiento de sus ingresos personales desde su PC “... mi hijo me puso el banco en la pantalla de mi computadora y, como uso ese solo banco para todo, yo sé cuánto tengo, cuánto me depositan de la pensión, porque yo soy sobreviviente, y veo los saldos, pero no hago transferencias todavía” pronunciando con énfasis este último término, para indicar su disposición a seguir aprendiendo de una manera selectiva, pues explica “no aprendí a tomar fotos con el teléfono porque no me interesa, leo los mensajes y veo lo que me llega, pero lo que no me interesa no lo aprendo, y lo que me gusta lo aprendo aquí, porque...claro, ¡es el Internet!” exclama en tono de afirmativa complacencia.

**e) *María Esperanza y Luis: una pareja a la vanguardia con las TIC***

Ambos de 65 y 66 años respectivamente, él siempre lleva la delantera en cuanto a innovación y actualización de

las TIC, especialmente en sus ámbitos de trabajo con el manejo de programas informáticos aplicados a la arquitectura, particularmente la elaboración de planos y a la construcción, tales como Autocad y Revit. Desde los últimos años de su carrera, ya tenían el desafío de irse actualizando para no quedar rezagados con los avances de los programas utilizados en su profesión.

Maria Esperanza, se había resistido más a la computación, hacía los planos a mano con tinta china, sin embargo, él la retaba, la inscribía en cursos y se ocupaba de los hijos para que ella pudiera estar al día con el manejo de estos programas. A pesar de su resistencia inicial, ME sucumbía siempre a los encantos de las nuevas tecnologías, especialmente a las relacionadas con el ámbito de la elaboración de planos. Para actualizarse, usa los programas y los adquiere como Profesora Emeritus de la Facultad de Arquitectura.

ME mantiene su computadora en la cocina, combina sus actividades de creación de planos con sus actividades culinarias. Asimismo utiliza dos pantallas, porque suele poner música, películas en inglés para ejercitar el audio en inglés, mientras trabaja.

Con respecto al uso de los dispositivos móviles, igualmente él empezó primero con la adquisición de un dispositivo móvil, y para «meterme en la onda, me lo regala de navidad» (se ríe) (ME, mayo, 2018).

Luis “es el cibernético de la familia”, afirma que soltó “el lápiz tempranito”, es decir, la elaboración de planos ya no lo utiliza, pero para explicarle algo a alguien de modo breve, utiliza papel. Está haciendo una Maestría en línea en Building Information Modeling (BIM), en España. Es autodidacta, está metido siempre en la tecnología, no se quiere quedar atrás,

siempre se está actualizando y estudiando. Dice que los usos de programas para la elaboración de planos y su nueva maestría representan un “salto cuántico” porque es una tecnología amigable e interactiva que le permite intercambiar con personas en espacios virtuales alrededor del mundo.

A ME no alcanza el tiempo, no lee periódicos por Internet, afirma que es muy detallista con sus elaboraciones de planos en la computadora. Señala “diseñar a mano pasó a la historia, el mouse se convierte en un lápiz”. Ella tiene dos computadoras portátiles.

A pesar de ello participa en redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter. Dice que Facebook es «muy chismoso y quita mucho tiempo, pero por allí me comunico con los hijos». Usa WhatsApp que es el más común y es muy fácil. Luis por su parte, sí lee las noticias en los periódicos digitales por Internet, usa escáner y dispositivos avanzados. Utiliza otros programas como Revit, Archicad, que son los programas que se utilizan en la Unión Europea, porque él no sabe si a su edad tendrá que migrar dada la situación socioeconómica y política que vive el país. Suele realizar reuniones de trabajo por Skype, participa en grupos de trabajo y además utiliza los correos electrónicos, campus virtual y foros específicos para sus grupos de estudios, trabajo, entre otros. Considera que está al día con los avances de su área: puede hacer una simulación de la construcción en el tiempo, puede construir realidades virtuales para corregir los errores de los diseños de las obras arquitectónicas construidas.

En líneas generales, ella está metida en las nuevas tecnologías debido a su esposo y él siempre quiere estar a la vanguardia. Para el cuidado de sus nietas utiliza varias aplicaciones útiles para las bebés. Una aplicación que va regis-

trando lo que van comiendo cada una de las niñas, cambio de pañal, baño, etc. y otra, que mediante una cámara del teléfono, supervisa si están bien en cada cuna dentro de la habitación. Señala que muchos arquitectos no están al día con las nuevas tecnologías y contratan estudiantes para que les hagan los planos a mano.

La limitación es tener una conexión lenta, que se cae, los cortes de la electricidad, y que funciona de forma intermitente. Ha tenido la oportunidad de visitar a sus hijos que viven en el exterior, lo que le permitió contrastar y comprobar las diferencias abismales en cuanto a velocidad de la conexión de Internet.

## **5 Representaciones/valoraciones que hacen de las TIC**

Las personas entrevistadas emplean ordenadores de mesa y laptop, consideran que son muy útiles para todas las tareas que realizan, además se informan de los sucesos mundiales y nacionales, se comunican con sus familiares, usan las tabletas y los teléfonos como cámaras fotográficas o de video, leen las novelas y “para ver todos los programas”, etc. Los interlocutores señalan que la motivación principal para utilizar el teléfono móvil es la comunicación con la familia, además de tener independencia y el trabajo; uno de ellos expresó: “Lo utilizo para comunicarme con los familiares y los clientes”.

Para lograr las competencias en el empleo de las TIC en los jóvenes, sean familiares, amigos o trabajadores, estos les sirven de instructores: “cuando tengo una duda, acudo a quien esté a mi lado”. El uso de las tecnologías les hace sentirse independientes. Una de las personas destaca que un

familiar le ha enseñado que lo importante es lo que cada uno se anima a hacer por su cuenta, tal como blogs, cuentas en Instagram, enviar mensajes por WhatsApp, o comunicarse cuando se encuentran en apuros.

Los teléfonos móviles y los ordenadores son los preferidos de los interlocutores y para algunos el televisor, de manera puntual. Todos afirman la utilidad e importancia de las TIC, sobre todo las redes sociales, aun cuando el fin de su empleo es diferenciado: desde información periodística, operaciones bancarias, cuidado de las plantas sobre todo las orquídeas, investigar sobre medicina y practicas curativas, lectura de novelas policíacas, de ficción y acción, moda, música, cocina, nuevos programas aplicados a la arquitectura, jugar "solitario" y otros ejercicios para la memoria, la obtención de documentos oficiales como el pasaporte o el RIF y leer su correspondencia. etc..

Otros usos tienen que ver con las comunicaciones y redes sociales «Lo máximo para la comunicación, para el trabajo, para estar al día con lo que sucede con todo». Además de aseverar lo que sigue.

*"Ojo, no soy una adicta. Creo que cada aparato permite desarrollarte personal y profesionalmente. De la tecnología hay que tomar lo bueno. Tengo el mismo número celular de toda la vida, mas no el mismo modelo. Al igual que he cambiado la PC por una laptop y ahora se resumió todo a una tableta, son más cómodas y tienen las mismas funciones". (Manuelita 2.0)*

*"No soy una famosa de las redes sociales, pero tengo activadas mis cuentas a través del usuario @manuejim". (Manuela 2.0)*

*"No suelo aceptar a cualquiera, es como darle la entrada a un desconocido en tu casa". (Manuela 2.0)*

*«Me gusta hacer retweets de lo que me gusta y me gusta felicitar a las personas que cumplen años, además de saludar cuando tengo tiempo sin saber de ellos».*

*“Tengo admiradores en Twitter y en la vida real, he bloqueado a algunos en las redes sociales”. (Manuela 2.0)*

*“Es muy fácil quedarte en lo que estás acostumbrado”. (Luis)*

*“Yo me he resistido, pero mi esposo me ha empujado”.*

*“Yo le doy gracias a todos los que me han animado a hacer mi propia página web”.*

*“La tecnología es una cosa tan fascinante”. (Luis).*

*“O la tecnología es una cosa atemorizante, porque hay personas que son como yo”. (ME).*

*“El asunto es aprenden uno y aprenden todos. El asunto es dar el salto, no quedarse con el potecito”. (ME)*

*“Yo le doy gracias al señor (su esposo), que él me empujó. Al señor de arriba también (se ríe) que escogió un marido como él”. (ME)*

*“Es fácil quedarse atrás, es fácil no, es cómodo. Es muy fácil quedarte en lo que estas acostumbrado”. (ME)*

*“La tecnología se apropia de nosotros”. (ARP)*

## **6 Loro viejo sí aprende**

Los adultos mayores que fueron nuestros interlocutores tienen una actitud abierta para el aprendizaje y empleo de las TIC. Lo importante es vencer la resistencia y ponerse al día con las nuevas tecnologías, ya sea de forma más o menos asistida o totalmente autónoma. Este es el caso de algunos de ellos que no solo las emplean en su trabajo, sino que están actualizados en todas las novedades de los programas que les son útiles profesionalmente.

Loro viejo o aprende o aprende. Aunque señala que algún loro viejo no aprende, para destacar la resistencia al manejo de nuevas habilidades para el dominio de las TIC, especialmen-

te los referidos al ámbito laboral, tal como señaló Luis acerca de su desafío, como adulto mayor, arquitecto, el cual expone que la gente quiere ver por anticipado los diseños digitales y la manera cómo quedará una obra después de la corrección de ajustes para asegurar la calidad de la infraestructura. Su área cuenta con dos tipos de programas informáticos: el mantenimiento de los edificios y la simulación de la construcción.

Cuando se les preguntó acerca de la opinión que tenían sobre el uso del teléfono móvil respondieron: para protestar, para expresar su malestar después de muchas horas sin luz y para difundir noticias que uno no las ve por televisión.

Hay aspectos relacionados con los desafíos que les plantea el uso de la telefonía móvil: la paciencia y la insistencia son la clave. Al respecto, Manuelita 2:0 señala "...a veces me quiere comer esta bichita (la tableta), pero le doy y le doy hasta dar con lo que es", "las amigas de mi generación hasta mi hermana, 20 años menos que yo, no entiende nada de lo digital. Ni siquiera quieren intentarlo con el BlackBerry que es lo más fácil. Por algo hay que comenzar". (Manuelita 2.0).

Una de las hijas señala que es ella quien le ha enseñado, pero tiene como política "dejar que se estrelle". Refería que al principio se "trancaba"- y le preguntaba "¿qué hago?", la hija le respondía: "dale a los botones, porque si no, no vas a aprender nunca". Aprender a buscar números mientras habla, era una de las actividades que más difícil le resultaba. Refiere que ha impulsado mucho el uso a las TIC el hecho de que la mayoría de los adultos mayores entrevistados tiene una parte de su familia fuera del país. El último ejercicio es preguntar todo lo que quieres saber al "Dr. Google".

Las TIC reducen las distancias y conceden oportunidades de informar sobre la familia y los amigos: saber sobre los

que se van o regresan de otras tierras o sobre los que parten definitivamente. Una de las entrevistadas señala que a veces “no es necesario ni que la gente le escriba para saber cómo están, solo veo sus tweets y sus fotos para deducir como están”.

Respecto a lo mejor de la tecnología: una de ellas considera que es el Internet porque al tener conexión se puede pagar los servicios públicos como la luz, el agua, la telefonía fija y el correo electrónico, quien no lo tenga es como si no existiera porque se usa para muchas operaciones. La tecnología siempre es beneficiosa.

Hay una sola persona que refiere sobre la economía del lenguaje y al uso específico de las aplicaciones, señala que es enemiga de las cadenas en el celular “uso el celular y el pin pa’ lo que es. Resuelvo todo en un mensaje y no gasto saliva. Yo escribo poco en las redes, pero me hacen muchas notificaciones y hasta me envían DM (Mensajes directos) cuando necesitan decirme algo en privado, en especial, mis familiares y amigos que viven fuera del país”.

Si bien las noches son para dormir, tres personas señalan que le dedican unos minutos a la revisión de redes sociales como Twitter, el cual muestra la tendencia de las noticias importantes. Una de ellas, en particular revisa los portales noticiosos. Las tres prefieren revisar el Facebook, para saber cómo están los familiares y amigos que se encuentran fuera del país. Otra de ellas se comunica por videoconferencia.

La mayoría de las personas observadas refieren un uso autónomo y destacan no necesitar ayuda de otras personas, excepto Garbiñe, pero muy puntualmente. Las personas entrevistadas tienen cuentas en las redes sociales Twitter, Instagram y Skype. Tienen como equipos computadoras portátiles, tabletas y smartphone.

De todas las TIC el teléfono móvil es el más utilizado con autonomía por las personas entrevistadas. Finalmente señalan que, en la decisión de aprender a utilizar las TIC, incluido el móvil, contribuyeron motivándolos los miembros de la familia: hijos, nietos o sobrinos. Otros son mucho más autónomos y buscan aprender por sí mismos. Para culminar, Antonio como adulto mayor, recomienda a todos los demás que hay que:

*\*SABER USAR LAS REDES SOCIALES. Considero que las redes sociales empoderan y refuerzan a la persona que las usamos. Con ellas o a través de ellas podemos reclamar, fomentamos la democracia participativa y de conciencia. Nos adaptamos al mundo moderno, o sea nos globalizamos, lo cual no significa actualizarse día con día. Contamos con libertad de comunicación, nos interaccionamos, el cual es la libertad de expresión. Quienes las usamos fragmentamos nuestra identidad y nos integramos al mundo. Constituyen la unión con el mundo en general. Definitivamente, resultan excelentes para informar de inmediato, conocer personas con las que jamás estableciste una relación, aunque sea virtual, construyes vínculos a distancia, pero si caes en el exceso, tendrás problemas a la larga, y hasta te puede costar trabajo solucionarlos. No juegues con la mentira, ni con la calumnia, tampoco quieras desprestigiar a otros, porque no es sano, entonces, resulta este medio como de desunión. El uso desmedido Twitter, Facebook y demás redes, son armas de doble filo, para bien o para mal; sin embargo, si te pasas al otro lado con la intención de "aislar", estás olvidando lo que es convivir con buena intención. Todo queda en la conciencia de quien las usa. ¡No queda de otra! Suscribe: Antonio.*

## Conclusión

Después de esta experiencia investigativa podemos afirmar que los adultos mayores valoran positivamente el empleo de las tecnologías de la comunicación e información y son un medio de contactarse con sus familiares y amigos, además de ser una herramienta de trabajo útil. En caso de no dominarla completamente han recurrido a la ayuda de sus familiares, a estudios de computación y de maestrías. Su valoración va más allá de la importancia que le dan al uso del móvil y sus destrezas en su empleo, reconocen que el aprendizaje de las TIC les ha proporcionado un mayor significado, reconocimiento y utilidad en los tiempos actuales.

Todos los interlocutores que participaron en la investigación estiman 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.

Ellas y ellos reconocen como les sorprende los avances de las TIC y las oportunidades que les ofrecen para su vida diaria. Algunos celebran sus habilidades para aprender y agradecen la colaboración de sus familiares. Otros celebran estar de avanzada y al día en todas las nuevas tecnologías. Es notorio que las TIC son más accesibles para todos los cibernéticos sin importar si es joven o adulto mayor.

En síntesis, lo más relevante en el empleo de las TIC por los adultos mayores es la posibilidad que les ofrecen para relacionarse con los familiares que viven en el exterior o en otras regiones del país más frecuentemente. Ese es un valor emotivo-afectivo que se añade y esto les motiva a su aprendizaje.

## Referencias

1. Aguilar Díaz MA, Nivón Bolan E, Portal Ariosa MA, Winocur R, coordinadores. Pensar lo Contemporáneo: de la cultura situada a la convergencia tecnológica. Barcelona: Anthropos; 2010.
2. Cabrera Paz J. Los hábitats digitales de la convergencia en televisión: ¿un retorno a la investigación del medio? *Nómadas*. 2004;21:152-61.
3. Paz Reverol CL, García Gavidia N, Fernández J, E. Maestre, G. El uso de las TIC en adultos mayores en Maracaibo (Venezuela). *Opción* (año 32) 2016; (12):169-188.
4. Organización de las Naciones Unidas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Población, Envejecimiento y Desarrollo. Adulto mayor, ciudadanía y organización social. San Juan: 2004. 94p
5. García Palma X. Gestión de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en Venezuela: sector tecnologías de información y comunicación (TIC). [maestría]. Caracas: Universidad Central de Venezuela; 2013.
6. Rosnay J, Servan-Schreiber JL, Closets F, Simmonnet D. Una vida extra. La longevidad: un privilegio individual, una bomba colectiva. Barcelona: Anagrama; 2006.
7. Reeves H, Rosnay J, Coppens Y, Simonnet D. La historia más bella del mundo. Los secretos de nuestros orígenes. Barcelona: Círculo de lectores; 1997.
8. Gardner H, Davis K. La generación APP. Cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital. Barcelona: Paidós; 2014.

**O envelhecimento humano e as tecnologias: a conquista da autonomia por meio da inclusão digital e a mediação**

3





# O envelhecimento humano e as tecnologias: a conquista da autonomia por meio da inclusão digital e a mediação

**Carmen Maria Andrade**

<carmenamariaandrade@gmail.com>

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)  
Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), Brasil

**Claudio Gomes Portela**

<claudio1959rs@hotmail.com>

Faculdade Palotina de Santa Maria (FAPAS)  
Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), Brasil

## Introdução

Atualmente, um dos temas de grande relevância em nossa sociedade diz respeito à inserção da população crescente de idosos no mundo informatizado, por meio da inclusão digital.

O uso de tecnologias por pessoas que não tiveram

contato e que não vivenciaram de fato os recursos tecnológicos introduzidos em seu cotidiano apresenta-se como uma barreira, necessitando-se de metodologias que atendam as especificidades de cada um.

As mudanças tecnológicas profundas e cada vez mais acentuadas conduziram grande parte da população a um processo de exclusão, deixando-a à margem dos avanços tecnológicos, caracterizando a exclusão digital.

Segundo projeções do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil contará em 2050 com uma população de aproximadamente 65 milhões de pessoas com idade superior a 60 anos, o que representa uma inversão etária da população. Essa nova realidade do perfil populacional brasileiro requer estudos e formulação de políticas públicas adequadas, traduzindo-se em melhor qualidade de vida aos cidadãos em processo de envelhecimento.

Assim, este estudo tem por objeto a realização de uma abordagem envolvendo a possibilidade do uso de tecnologias como ferramenta capaz de promover a autonomia ao longo do processo de envelhecimento.

Visa também a apresentar os fundamentos legais que garantem aos idosos acesso aos recursos tecnológicos e sua inserção na sociedade. A metodologia aplicada para a elaboração do estudo consistiu em pesquisa em publicações escritas e meios eletrônicos versando sobre o tema, e ainda revisão da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 – Estatuto do Idoso (1).

Inicialmente foi abordado o processo de envelhecimento humano, o envelhecimento populacional e o Estatuto do Idoso. Em seguida, foi discutida a questão das mudanças tecnológicas e sua inserção na sociedade, modificando a conduta dos seres humanos no meio social e familiar. A seguir, foi veri-

ficada a possibilidade de inserção na mediação como forma de resolver as demandas existentes dentro da família e garantir a qualidade de vida dos idosos por meio da inclusão digital.

Por fim, foram apresentadas breves conclusões sobre o tema proposto.

## **2 O processo de envelhecimento humano e o Estatuto do Idoso**

Ao longo do seu caminho existencial, o ser humano transpõe quatro etapas bem diferenciadas que o caracteriza física e emocionalmente, ou seja: a infância, a juventude, a fase adulta e a velhice. Sem adentrar em cada uma dessas fases, pois não é o objeto deste trabalho, cabe destacar que é na última fase, a velhice, que se acentuam as perdas físicas e emocionais decorrentes do processo de envelhecimento humano.

Segundo Monteiro (2, p. 144), “envelhecer é um processo contínuo de mudança do organismo pela passagem da temporalidade. A cada novo acontecimento, um novo padrão corporal é adquirido”. A estrutura muda sempre que o corpo se move no espaço. Assim, a experiência vem continuamente carregada de possibilidade de transformação. Isso quer dizer que o corpo estará aberto à aquisição do conhecimento enquanto houver possibilidade de experimentação.

Para Vieira (3, p.122), envelhecimento é um “fenômeno do processo de vida que, assim como a infância, a adolescência e a maturidade, é marcado por mudanças biopsicossociais específicas, associadas à passagem do tempo”.

O envelhecimento populacional constitui um fenômeno mundial e a Organização Mundial de Saúde considera fundamental que essa parcela da população tenha condi-

ções dignas de envelhecimento, de forma ativa, produtiva e saudável, inserida no meio social e familiar. Para tanto, a Organização Mundial da Saúde instituiu em 1991 cinco princípios que deveriam ser norteados para um envelhecimento ativo, quais sejam: independência, participação, assistência, autorrealização e dignidade.

O crescimento populacional dessa faixa etária se deve a diversos fatores, mas principalmente devido aos significativos avanços nos métodos científicos e médicos, que permitiram a descoberta de novos tratamentos, com a conseqüente melhoria de vida para a população. Dessa forma, pode-se observar que, com o aumento na qualidade de vida dos cidadãos, a expectativa de vida tende a aumentar, contribuindo, desta forma, para que ocorra uma mudança na composição da sociedade brasileira, qual seja, o aumento da população idosa.

Assim, existe atualmente uma geração de idosos com um perfil bem diferente do que os que compunham as sociedades passadas. Na atualidade, são saudáveis, fazem planos para o futuro, são alegres, dançam em grupos de terceira idade, praticam esportes, divertem-se e fazem tudo que não tiveram oportunidade de fazer na juventude. Assim, essa nova geração idosa busca realizar seus sonhos, lutando para ver efetivo os seus direitos de cidadãos.

A afirmação da velhice como novo "paradigma" demográfico requer o domínio de habilidades e competências que devem ser apreendidas por todos aqueles que desejam com responsabilidade e eficiência ir ao encontro dessa tendência do mundo contemporâneo. Na direção do que pensa Groisman (4), o desafio pertence ao século XXI. As repercussões do aumento desse contingente social estão na construção de um novo sentido para o atributo da "idade" que aumentará

de importância em relação a outros atributos, anteriormente considerados tradicionais como o parentesco, status social ou lugar de origem. Deste modo, a idade tornou-se institucionalizada, determinando a inclusão das pessoas em novos papéis sociais. Alves (5) fala que a busca pela qualidade de vida se manifesta no caminho desse desafio e sua aplicação tem crescido nas últimas décadas e por isso a longevidade tem se tornado como conquista humana e social.

Dessa forma, a velhice passou a ser considerada uma etapa que se diferenciou e ganhou contornos próprios no processo de construção do curso da vida. Há, a partir disso, uma formulação pública e institucional da “velhice” como um estágio distinto da vida e dos velhos como um grupo social específico. Dessa forma, os velhos, antes apenas sob a responsabilidade das famílias ou entidades filantrópicas, vêm se tornando cada vez mais objeto de políticas públicas. Por outro lado, os próprios idosos têm se organizado para reivindicar o reconhecimento de aspectos específicos do envelhecimento e da velhice como um direito de todos.

Segundo o dicionário de Ferreira et al. (6), “idoso” significa aquele “que tem bastante idade; velho”. No Brasil, o termo idoso deve estar de acordo com o disposto no artigo 1º do Estatuto do Idoso (1), que preconiza que é considerado idoso quem tiver 60 ou mais anos de idade, homem ou mulher, nacional ou estrangeiro, urbano ou rural, trabalhador da iniciativa privada ou do serviço público, livre ou recluso, exercendo atividades ou aposentado, incluindo o pensionista e qualquer que seja a sua condição social.

Atualmente, a população idosa brasileira supera os 14 milhões, cujos habitantes com mais de 60 anos correspondem a 31,8 milhões. Para Veras (7, p. 8) “este segmen-

to populacional, ao crescer 15 vezes no período de 1950 a 2020, em contraste com a população total que terá crescido apenas cinco vezes, situará o Brasil com o sexto país do mundo em termos de massa de idosos”.

O envelhecimento da população brasileira é reflexo do aumento da expectativa de vida dos cidadãos, resultados dos progressos das ciências da saúde, que diminuem o número de mortes na infância e prolongam a vida com qualidade. Em dissonância com o envelhecimento está o reconhecimento de que as políticas, os serviços, as instituições e os agentes de proteção social convencionais não mais respondem adequadamente as novas necessidades dos idosos. Por isso, faz-se necessário a revisão dos compromissos com o bem-estar dessa parcela da população, tanto por parte do Estado quanto da sociedade.

Martins (8, p. 37) ao abordar o processo de envelhecimento enfatiza a necessidade de preservação da identidade psicológica do indivíduo, pois esta será responsável por ajudá-lo na adaptação necessária às demandas do mundo externo. Tal cuidado possibilita que os seres humanos ao longo do processo de envelhecimento possam enfrentar com serenidade as perdas físicas e emocionais progressivas e as demais limitações. A mesma autora considera que o elemento fundamental que distingue os diferentes indivíduos durante o processo de envelhecimento é a atitude da pessoa frente ao seu próprio envelhecer. Significa que ao assumir uma atitude saudável, que consiste na aceitação de seu processo de envelhecimento, haverá um melhor ajuste essa nova fase natural da vida. Por outro lado, o processo de envelhecimento poderá ser acelerado quando não houver essa percepção e aceitação das perdas decorrentes do processo de envelhecimento humano.

Assim, diante desse quadro de perdas e consequente possibilidade de vulnerabilidade a que pode estar submetido, o Estatuto do Idoso veio para assegurar os direitos às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, conforme estabelecido no art. 1º do referido Estatuto.

Para tanto, o idoso encontra amparo no diploma legal com base nos princípios da proteção integral, liberdade e envelhecimento com dignidade, prioridade absoluta e preferencial ao idoso, punibilidade, gratuidade e atendimento conforme suas necessidades (art. 3º e incisos).

Além disso, não só o texto legal traduz a proteção ao idoso, mas também os princípios constitucionais, tais como a dignidade da pessoa humana, a igualdade – enfocada em seu aspecto material como forma de garantir sua aplicação não só pela previsão legal, mas no caso concreto, a proporcionalidade e a solidariedade.

Foram também criadas diversas leis ordinárias, regulamentadas por decretos específicos que detalham os mecanismos de proteção aos idosos. São elas: Lei nº 8.842/1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso e o seu regulamento, trazido pelo Decreto nº 1.948/1996, pela Lei nº 10.741/2003 – que dispõe sobre o Estatuto do Idoso –, o Decreto nº 5.109/2004 – que cria o Conselho Nacional dos Direitos do Idoso (CNDI) –, os Decretos nº 5.130 e nº 5.155, ambos de 2004, que regulamentam o art. 40 do Estatuto do Idoso, no que tange aos benefícios do transporte interestadual de passageiros, e o Decreto nº 5.934, de 18 de outubro de 2006, que revogou os dois decretos previamente citados, instituindo mecanismos e critérios a serem aplicados na execução do disposto no art. 40 do Estatuto do Idoso.

De acordo com os ensinamentos de Ramos (9, p.15),

o Estatuto do Idoso é, sem sombra de dúvida, uma feliz novidade no sistema legislativo brasileiro, pois associado ao Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Lei Federal nº 8.069/1990 –, corresponde às legítimas aspirações sociais no tocante à proteção de segmentos sociais que se caracterizam pela hipossuficiência e, deste modo, carecem de tutela diferenciada e específica. A velhice assim, em nosso ordenamento recente, assume a condição de categoria jurídica.

Seria então como se a sociedade ganhasse uma ferramenta adicional, muito importante, que precisa ser divulgada e conhecida por todos; o Estatuto do Idoso pode agora ser considerado como um mecanismo de ação. As medidas protecionistas devem, entretanto, ser complementadas através da conscientização da sociedade, pois atualmente essa classe representa grande parcela da população brasileira, por isso seus direitos devem ser observados e respeitados.

Percebe-se, portanto, que a verdadeira função do Estatuto do Idoso é fortalecer o controle do Poder Público em relação ao tratamento com as pessoas idosas. Pela consagração da ideia de dignidade, a lei busca dar o respeito merecido a essas pessoas. Cabe, portanto, a toda sociedade oferecer meios adequados para que os idosos conquistem seu espaço, a fim de tornarem-se cidadãos efetivos.

Infelizmente a idade traz vulnerabilidades, e com a criação do Estatuto do Idoso houve uma verdadeira revolução no ordenamento jurídico brasileiro, pois essas normas tendem a garantir uma maior participação ativa dos idosos na comunidade a que fazem parte. São amparados por uma série de privilégios garantidos constitucionalmente, a fim de que possam se inserir de forma plena e igualitária na comunidade; trata-se de uma ampla proteção ao idoso como po-

lítica pública de inserção social, tema apresentado a seguir.

A Lei nº 8.842/1994 (10, p.5) que criou a Política Nacional do Idoso, surgiu para traçar todas as linhas setoriais de atuação do Estado, para que este desenvolva atividades que garantam efeitos dos direitos fornecidos para os idosos.

A Política Nacional do Idoso deverá envolver toda a sociedade, o Estado, e principalmente a família, portanto, é de todos o dever de assegurar ao idoso os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida; deste modo é importante que a Política Nacional do Idoso seja muito divulgada e difundida, sendo assim de conhecimento e informação para toda a sociedade; para que o idoso seja o principal agente e o destinatário das transformações a serem efetivadas por essa política, para que finalmente as diferenças econômicas e sociais não afetem a inserção dos idosos na comunidade em que vivem.

De acordo com o texto da Lei nº 8.842/1994, o objetivo primordial da Política Nacional do Idoso é criar políticas para atuação do Estado a fim de assegurar o cumprimento dos direitos sociais do idoso, cujos sentidos foram reforçados e ampliados anos depois com a criação do Estatuto do Idoso, tema que será analisado a seguir.

Normas internacionais, como o conhecido Pacto de San José da Costa Rica<sup>1</sup>, o qual explicitamente assegura vários direitos inerentes à pessoa humana e deixa claro a obrigação

---

<sup>1</sup> A Convenção Americana de Direitos Humanos (também chamada de Pacto de San José da Costa Rica e sigla CADH) é um tratado internacional entre os países-membros da Organização dos Estados Americanos e que foi subscrita durante a Conferência Especializada Interamericana de Direitos Humanos, de 22 de novembro de 1969, na cidade de San José da Costa Rica, e entrou em vigência a 18 de julho de 1978. É uma das bases do sistema interamericano de proteção dos Direitos Humanos.

do Estado-membro de pugnar pela efetivação desses direitos, citando o fato expressamente em seu artigo 26<sup>2</sup> e a Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>3</sup> (11) acabaram influenciando a criação de leis de proteção aos idosos aqui no Brasil.

Para Ramos (12, p. 53), “a velhice apresenta-se não somente como problemática social relevante, mas, principalmente, como Direito Humano fundamental”, reconhecido pela própria declaração de todos os povos, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, no seu art. XXV<sup>4</sup>.

No Brasil, os indicadores do Censo Demográfico realizado no ano de 2010 revelam que houve um aumento significativo na proporção da população de idosos. Analisando a evolução da população de idosos e da população jovem entre 2000 e 2010, verifica-se que enquanto a primeira apresentou aumento de 42%, a população com idade inferior a 60 anos sofreu aumento de apenas 11%.

O IBGE indica em suas projeções realizadas em 2011 que em 2050 o Brasil contará com uma população de aproximadamente 65 milhões de pessoas com idade superior a 60 anos, representando 30,21% da população do país.

---

<sup>2</sup> Artigo 26º – Desenvolvimento progressivo. Os Estados Partes comprometem-se a adotar providências, tanto no âmbito interno como mediante cooperação internacional, especialmente econômica e técnica, a fim de conseguir progressivamente a plena efetividade dos direitos que decorrem das normas econômicas, sociais e sobre educação, ciência e cultura, constantes da Carta da Organização dos Estados Americanos, reformada pelo Protocolo de Buenos Aires, na medida dos recursos disponíveis, por via legislativa ou por outros meios apropriados.

<sup>3</sup> A Declaração Universal foi adotada pela Assembleia Geral no dia 10 de dezembro de 1948 (11). Em seu preâmbulo, governos se comprometem, juntamente com seus povos, a tomarem medidas contínuas para garantir o reconhecimento e efetivo cumprimento dos direitos humanos, anunciados na Declaração.

<sup>4</sup> Declaração Universal dos Direitos Humanos. Artigo XXV: Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.

Nesse contexto de inversão etária da população é imprescindível o desenvolvimento de estudos que considerem o novo perfil etário atual e projetado pelo IBGE para a população brasileira. O conhecimento acerca das necessidades específicas da população idosa, que é uma realidade crescente segundo as estatísticas, possibilitará que essa parcela da população tenha garantia a uma vida com mais dignidade ao longo de sua velhice. A partir desse conhecimento será possível o envolvimento da sociedade como um todo e também da formulação de políticas públicas que contemplem os idosos.

### **3 As tecnologias e a sociedade contemporânea**

Rossato et al. (13, p. 56), ao abordar as grandes mudanças tecnológicas, enfatizam que a revolução industrial desencadeou um processo de mudanças tecnológicas, após longo período de milhares de anos caracterizados pela continuidade. A respeito dos avanços da ciência e da tecnologia o autor destaca que nos últimos 20 anos foram gerados mais conhecimentos científicos e tecnológicos do que toda a história anterior da humanidade, de modo que em cada ano o conhecimento produzido teve a dimensão de mais de um século.

Nesse contexto, a sociedade contemporânea vive um momento histórico marcado por avanços tecnológicos e científicos que repercutem diretamente na vida e na qualidade de vida das pessoas. O uso intenso de novas tecnologias pode ser observado nas diversas áreas do conhecimento, atingindo também o cotidiano da população.

Ao caracterizar a sociedade mundial, no que se refere às

mudanças tecnológicas, Rossato et al. (13, p. 87) afirmam que:

Os avanços da tecnologia dos últimos 20 anos do século passado correspondem a mudanças tão significativas quanto nos últimos 20 séculos. Não há limites. Sempre estamos esperando um novo produto para consumir e a tecnologia esmera-se em fazer este desejo de forma cada vez mais rápida. A inovação tecnológica foi definitivamente incorporada ao nosso cotidiano.

A partir das profundas e rápidas mudanças que a sociedade vivenciou e com o advento da rede mundial de computadores, a Internet, e das modernas tecnologias, novas formas de obtenção de informações e também de relações sociais são criadas, conectando praticamente todo o planeta a um gigantesco mundo informatizado.

Segundo Ferreira e Machado (14, p. 42) a informática se caracteriza como principal meio para o desenvolvimento de novas tecnologias em praticamente todos os setores e áreas do conhecimento, mediante o surgimento de computadores a partir da década de 1980.

Por outro lado, fenômeno contemporâneo ocorre envolvendo uma grande massa da população que não está inserida nesse processo de informatização da sociedade, conhecido como exclusão digital. Assim, os excluídos da sociedade digital ficam à margem dos avanços tecnológicos e seus benefícios.

Amante in Cavalheiri et al. (15, p. 160) em seus estudos sobre as tecnologias, a educação como possibilidades ou novas desigualdades destaca as alterações que as novas tecnologias têm provocado na sociedade, influenciando no modo de produzir, pensar, viver e de relacionar das pessoas.

Este novo contexto tecnológico em que está inserida a sociedade contemporânea passa a exigir capacitação e atualização por parte dos diversos usuários, seja nos setores primários, secundários, terciários ou de serviços, adiante das rápidas inovações criadas e introduzidas no meio social.

#### **4 Inclusão digital de idosos na sociedade contemporânea**

Com a introdução de meios tecnológicos de forma maciça na sociedade, todos estão de certa forma obrigatoriamente em contato com as tecnologias, seja em um terminal de caixa eletrônico bancário, aparelhos celulares ou outros inúmeros eletroeletrônicos de uso doméstico, comercial ou industrial. Conseqüentemente, segundo Kachar, citado por Ferreira e Machado (14, p. 43), novos comportamentos, habilidades e linguagens para a utilização dessas tecnologias passam a ser exigidos, sobretudo da população de idosos. Culturalmente, as crianças e os adolescentes estão associados diretamente à utilização de meios informatizados muito mais do que outras faixas etárias, na concepção dos mesmos autores.

Nesse contexto, é pertinente destacar que o Estatuto do Idoso em seu art. 21 atribui ao Poder Público a criação de oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados aos idosos. O §1º do art. 21 também estabelece que os cursos especiais destinados aos idosos incluam conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna. Há necessidade de

destacar a parte final do referido parágrafo, pois é garantia legal assegurada ao idoso de que ele não pode ser colocado à margem da sociedade no que se refere aos avanços tecnológicos, devendo ser integrado por meio de capacitação à vida moderna e seus recursos tecnológicos.

Apesar da previsão legal assegurando aos idosos a inserção no contexto tecnológico social contemporâneo, o cenário de exclusão ainda é muito marcante, pois a sociedade levou por gerações a criação do estereótipo que relaciona o idoso à incapacidade de aprender, segundo Ferreira e Machado (14). As consequências desse pensamento excludente se manifestam na forma de problemas sociais e emocionais por parte dos idosos, tais como a depressão, baixa autoestima e solidão, decorrente do afastamento familiar e social.

Alternativa a esse quadro de exclusão capaz de promover uma mudança qualitativa na vida da população idosa é a inclusão digital, que na concepção dos mesmos autores, favorecem uma nova forma de interatividade, interação, ampliação da visão de mundo e participação no convívio familiar e social.

A respeito da capacidade de aprendizagem com os novos recursos tecnológicos Kachar, citado por Fernandes e Ferreira (14, p. 45) afirma que:

Com o avanço da idade, as perdas cognitivas dos idosos influenciam na absorção de conhecimento; todavia, o declínio de algumas atividades não inviabiliza a apropriação e o domínio do recurso tecnológico, apenas exige um contexto educacional específico que atenda às específicas condições de aprender.

A partir dessa concepção, deve-se pensar em uma metodologia adequada que leve em consideração as necessi-

dades e potencialidades dos idosos, estimulando seu desejo pelo domínio de conhecimentos por meio da utilização de recursos tecnológicos, sobretudo as tecnologias de informação e comunicação.

Segundo Amante in Cavalheiri et al. (15, p. 165) referenciando Vigotsky, Bruner e Niza, a aprendizagem é fundamentalmente uma construção social, e as tecnologias são ferramentas capazes de promover a partilha, a aproximação, a colaboração, a construção conjunta de conhecimentos, ou seja, o encontro do coletivo.

O processo de construção social baseado no uso de tecnologias pode conduzir à emancipação do indivíduo, por meio do acesso a uma gama de informações e fontes antes desconhecidas.

## **5 Projetos de inclusão digital para idosos**

A inclusão da população, especificamente de idosos, no processo de evolução tecnológica da sociedade contemporânea requer a adoção de políticas públicas associadas à iniciativa privada, bem como o envolvimento dos diversos segmentos da sociedade, garantindo a todos o acesso aos recursos tecnológicos atualmente disponíveis.

Para exemplificar algumas iniciativas que contemplem a inclusão digital de idosos podemos citar o Projeto Potencialidade, desenvolvido junto ao Programa de Pós-Graduação em Gerontologia Biomédica do Instituto de Geriatria e Gerontologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PPGGB/PUC-RS) e; o Projeto Inclusão Digital na Terceira Idade, desenvolvido pelo Núcleo Palotino de Estudos do Envelhecimento (NUPEN) da Faculdade Palotina de Santa Maria/RS (Fapas).

No primeiro projeto exemplificado, busca-se não somente a promoção da inclusão digital da população de idosos, mas também a ampliação de seus direitos sociais. Os estudos acerca da inclusão digital de idosos desenvolvidos ao longo do funcionamento do Projeto Potencialidade resultaram várias monografias, dissertações e teses que possibilitaram riquíssimo conhecimento a respeito da aprendizagem durante o processo de envelhecimento humano.

Segundo Padilha, citado por Ferreira et al. (6, p. 14), a difusão desse conhecimento produzido possibilitaria implementar políticas públicas voltadas à valorização e ao aproveitamento do idoso no mercado por meio da rejeição de uma arraigada “cultura de descarte” do idoso baseada principalmente na concepção de que este é improdutivo.

Observa-se assim que o ponto de partida para a implementação de políticas públicas voltadas à inserção de idosos no meio digital da sociedade contemporânea tomaria por base estudos prévios que levem em consideração as especificidades dos idosos.

O Projeto Potencialidade demonstrou e continua a demonstrar por meio de seus inúmeros subprojetos e referencial teórico desenvolvido que os idosos desenvolvem qualidades inteligentes, estão abertos para conhecer as novidades, possuem grandes habilidades para a criação de cenários. Tais resultados foram obtidos durante processo de avaliação qualitativa da produção dos idosos, contando para isso com o auxílio da inclusão digital.

No mesmo sentido, o Projeto Inclusão Digital na Terceira Idade, desenvolvido pelo NUPEN Fapas tem por objetivo a qualificação social, a melhoria da qualidade de vida, a inserção ao mundo globalizado e o exercício da

cidadania. A partir da compreensão de que os idosos são pessoas ativas e participativas na sociedade, o projeto desenvolvido pelo Nupen/Fapas promove gratuitamente aos cidadãos do município de Santa Maria/RS e região que possuem idade superior a 60 anos, aulas de informática voltadas à inclusão digital de idosos.

Os conhecimentos promovidos durante o Projeto Inclusão Digital na Terceira Idade incluem o contexto da informática, hardware e software, componentes elementares de hardware, dispositivos de entrada e saída, edição e formatação de textos, aplicativos para Web, Internet, navegadores, pesquisas e download. O conjunto de conhecimentos desenvolvidos ao longo do projeto notoriamente não possui a mesma dimensão do Projeto Potencialidade, desenvolvido junto ao PPGGB/PUC-RS. Porém, as finalidades dos projetos desenvolvidos pelas instituições seguem na mesma direção, que consiste na inserção dos idosos aos recursos tecnológicos presentes em nossa sociedade, possibilitando a eles socialização e maior autonomia no meio social e familiar.

## **6 Inclusão digital de idosos e cidadania**

A utilização das tecnologias de informação e comunicação são ferramentas capazes de promover a qualificação profissional, a partilha, a colaboração, a aproximação e a interação entre diferentes gerações. A partir da inserção daqueles que se encontravam excluídos do acesso a esses recursos tecnológicos amplamente utilizados em nossa sociedade inicia-se o processo de emancipação do indivíduo, por meio do acesso à novas informações.

Ao estudar o uso de tecnologias de informação e comunicação por idosos, Fernandes e Ferreira (16, p. 3) orientam que entre os objetivos da inclusão digital está a ampliação da cidadania. Ao ampliar seu domínio sobre o conjunto de novos conhecimentos mediante o uso de tecnologias dentro de um contexto social informatizado, o idoso estará mais bem qualificado para o retorno ao mercado de trabalho, terá sua visão e compreensão de mundo ampliada e conhecimento cultural acrescido. Esse acréscimo permitirá melhor participação na sociedade, assegurando-lhe a cidadania enquanto sujeito de direitos.

Um dos objetivos do Projeto Inclusão Digital na Terceira Idade, desenvolvido pelo Nupen/Fapas é, além da qualificação social, da melhoria da qualidade de vida e da inserção ao mundo globalizado, o exercício da cidadania mediante o uso de tecnologias.

Percebe-se assim que o acesso a essas tecnologias por parte daqueles que se encontravam à margem do mundo digital possibilita uma grande conquista que acrescentará qualidade de vida a essas pessoas. A inclusão digital surge como um instrumento que possibilita novas formas de relacionamento, seja no âmbito profissional, social ou familiar.

Entretanto, para que ocorra a inclusão digital de idosos ao mundo digitalizado contemporâneo há necessidade de se adaptar metodologias específicas para um aprendizado significativo. Deve ser considerado, entre outros aspectos, o ritmo de aprendizagem dos idosos, suas limitações de ordem motora e a acessibilidade aos ambientes de ensino. A observância desses aspectos contribuirá para que os idosos se sintam mais confiantes em relação ao ambiente novo que irão conhecer e dominar progressivamente.

## 7 A mediação na garantia dos direitos do idoso e na inclusão digital

Os direitos dos idosos, incluindo a sua inclusão digital, podem ser facilitados se houver um processo de mediação dentro da família, quando um terceiro se dispõe a orientar e sugerir uma forma de ação para que o idoso ganhe mais qualidade de vida.

Miranda (17) esclarece que o termo mediação é originário do termo latino *mediare*, que tem o sentido de mediar, dividir ao meio ou intervir, compreendido atualmente como um método pacífico de resolução de conflitos. A mediação, para a autora, é um processo voluntário de ajuste de conflitos, em que um terceiro participa do processo de solução de conflitos para encorajar e facilitar a resolução de uma disputa sem determinar qual a solução:

Dessa forma, a mediação é um meio consensual e não adversarial de conflitos, no qual as partes escolhem um terceiro imparcial e capacitado, no caso o mediador, que servirá de canal de diálogo e pacificador entre as partes, não interferindo no mérito das decisões. Na mediação, as partes são protagonistas, tendo em vista que são elas que conhecem desde a origem aquela controvérsia e que terão a co-responsabilidade de decidir o que será melhor para ambas as partes (17, p. 8).

Para a obtenção do sucesso de uma mediação, deve existir a boa-fé das partes implicadas, a possibilidade de uma interlocução igualitária, a independência das partes no processo e a perspectiva positiva do conflito. O conceito de mediação também é encontrado na definição do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (18), conforme consta abaixo:

O mediador é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo. O Mediador, no desempenho de suas funções, deve proceder de forma a preservar os princípios éticos.

Warat (19, p. 120) defende a mediação como uma forma de abordar os conflitos de modo não adversarial, sustentada pela intervenção de um terceiro imparcial que colabora com as partes, para que estas, com sua intervenção, descubram por si mesmas, pela palavra e pela comunicação, os caminhos da transformação de seus desacertos. No entender de Aguiar (20), a mediação se baseia na liberdade, igualdade e principalmente na afetividade, considerando que liberdade, respeito, encorajamento recíproco entre os membros da família são indispensáveis para que esta não se desestabilize. Esta igualdade nas relações, segundo o autor, gera conflitos que podem ser resolvidos pela mediação:

Entretanto esse novo modelo assumido pelas famílias atuais traz a constante necessidade de negociações para que cada um supra as necessidades do todo, uma vez que, na família atual não há papéis preestabelecidos, o diálogo neste caso é fundamental para a manutenção da harmonia e nem sempre todos conseguem chegar a um consenso de seus direitos e deveres, é neste ponto que há a necessidade de um interventor imparcial, o Mediador. É na inexistência de um bom diálogo familiar ou na iminência de possíveis agressões físicas e psicológicas motivadas pelas diferenças entre as partes, que a atuação do Mediador se faz necessária (20, p. 20).

Entende-se a mediação como necessária no mundo atual, pois a sociedade se beneficia muito mais de soluções negociadas do que conflitantes. Pela mediação, conforme aponta Sales (21, p. 52), é possível extrair da situação estressante o melhor possível, promove-se a evolução das relações sociais.

A mediação compreende um processo no qual figuram as seguintes características: é voluntária, célere, econômica, por consenso, sigilosa, evita a permanência do conflito, propicia alternativas criativas e pactos mais duradouros. Juan Carlos Vezzula (22) enumera alguns passos que tornam a mediação um processo melhor. Segundo o autor, o processo de mediação, mesmo que não seja muito formal, deve passar aos participantes indicações a respeito dos possíveis passos a serem seguidos e de limitações flexíveis de tempo, sendo que o ambiente no qual se processa a mediação deve ser confortável e organizado, de forma que os participantes sintam-se à vontade para falar e serem ouvidos. O autor enumera seis etapas pelas quais deve passar a mediação, ressaltando que pode haver uma etapa preparatória, chamada de pré-mediação:

- a) pré-mediação: consiste na preparação dos espíritos dos participantes, para que estes passem a encarar a mediação como algo positivo, que permitirá o diálogo entre as partes;
- b) primeira etapa: nesta fase são explicadas as fases do processo, havendo reforço na necessidade de diálogo, de respeito, de sinceridade e de consenso, que dependerá das próprias partes;
- c) segunda etapa: nesta fase, há a escuta do relato pessoal de cada participante a respeito do conflito existente;

- d) terceira etapa: aqui o mediador faz um resumo das duas versões, permitindo que as partes o corrijam ou acrescentem algo que pode ter ficado omissivo;
- e) quarta etapa: diálogo entre os participantes, na qual o mediador deverá usar toda a sua habilidade para manter o ambiente sereno;
- f) quinta etapa: busca de soluções, na qual as partes imaginam possíveis soluções para os problemas e acordos pessoais;
- g) sexta etapa: redação do acordo entre as partes, contendo as condições claramente especificadas para que não haja dúvida (22, p. 69-70).

No Brasil, de acordo com Miranda (23, p. 10), a experiência da mediação foi utilizada primeiramente na prevenção e utilização de conflitos nos bairros periféricos, quando as pessoas passaram a resolver seus próprios conflitos, conscientizando-se de seus direitos e participando mais da vida da sociedade. Somente em 2002, segundo a autora, é que a mediação se tornou um instrumento jurídico, quando o Ministério da Justiça assinou um convênio com a ONG Viva Rio para a criação de “Balcões do Direito” para a prestação de serviços gratuitos de assessoria jurídica, auxílio na obtenção de documentos básicos e mediação de conflitos para populações de comunidades carentes.

Assim, a situação é contornável a partir da prática da mediação, quando o conflito existente dentro da família, caso trabalhado pela mediação, pode ser definitivamente solucionado, harmonizando o convívio familiar e proporcionando uma boa qualidade de vida para os idosos.

## Conclusões

O processo crescente de envelhecimento populacional verificado a nível mundial é uma realidade que não pode mais ser ignorada em nossa sociedade, pois requer a adoção de medidas que atendam esse novo perfil populacional de modo a garantir-lhes condições dignas de envelhecimento.

A garantia de que a população de idosos terá acesso aos recursos tecnológicos produzidos e amplamente inseridos na sociedade contemporânea deve ser priorizada, por meio de políticas públicas, iniciativa privada e envolvimento dos diversos segmentos da sociedade.

Nesse sentido, o Estatuto do Idoso, implementado pela Lei nº 10.741/2003, busca assegurar os direitos às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, garantindo assim o direito à cidadania em sua plenitude.

Os avanços tecnológicos verificados a partir da revolução industrial conduziram a um processo de intensas mudanças gerando conhecimentos científicos significativos para a humanidade. Consequentemente, surge uma grande parcela da população que não está inserida nesse processo de informatização da sociedade, necessitando ser incluída ao mundo agora digitalizado.

O Estatuto do Idoso atribui ao Poder Público a criação de oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais, possibilitando assim sua integração à vida moderna. A inclusão digital e o uso da informática favorecem novas formas de interatividade, interação, ampliação da visão de mundo e participação no convívio familiar e social.

As tecnologias de informação e comunicação apresentam-se como ferramentas capazes de promover a partilha, a aproximação, a colaboração e a construção conjunta de conhecimentos. Esse processo de construção social baseado no uso de tecnologias contribui também para a emancipação do indivíduo, o que permitirá uma melhor participação na sociedade, assegurando-lhe a cidadania.

Portanto, fica demonstrado que no contexto social contemporâneo marcado pelo uso intenso de modernas tecnologias e a população em processo de envelhecimento, a garantia do acesso a essas tecnologias por parte daqueles que se encontravam à margem do mundo digital possibilita uma conquista que acrescentará qualidade de vida e um envelhecimento mais saudável a essas pessoas. A inclusão digital surge como um instrumento que possibilita novas formas de relacionamento e a conquista da autonomia.

## Referências

1. Brasil. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. [Internet]. Brasília: Diário Oficial da União; 2003 [citado 14 jul 2014]. Disponível em: <https://bit.ly/2Z81eNR>
2. Monteiro PP. Espaços internos e externos do corpo: envelhecimento e autonomia. *Serv Soc.* 2003;24(75):p.143-52.
3. Vieira EB. Manual de gerontologia: um guia teórico-prático para profissionais, cuidadores e familiares. Rio de Janeiro: Revinter; 1996.
4. Groisman D. A infância do asilo: a institucionalização da velhice no Rio de Janeiro na virada do século [tese]. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 1999.
5. Alves F. A psicomotricidade e o idoso: uma educação para a saúde. Rio de Janeiro: Wak; 2013.
6. Ferreira AJ, Fraquelli AA, Schwanke CHA, Wehemeyer COT, Machado LR, Terra NL et al, organizadores. Inclusão digital de idosos: a descoberta de um novo mundo. Porto Alegre: EdiPUCRS; 2008.
7. Veras R, coordenador. Novos paradigmas do modelo assistencial no setor saúde: consequências da explosão populacional dos idosos no Brasil [Internet]. São Paulo: Abramge; 2001 [citado 5 jul 2014]. Disponível em: <https://bit.ly/2ZaqLpF>
8. Martins IM. Felicidade na velhice. São Paulo: Paulinas; 2003.
9. Ramos PRB. Aspectos penais do Estatuto do Idoso. Em:

Veiga CL Jr, Pereira MH. Comentários ao Estatuto do Idoso. São Paulo: LTR; 2005. Vol. 1. p.12-21.

10. Editora Saraiva. Lei 8842/94 Política Nacional do Idoso. Em: Editora Saraiva. Vade Mecum Compacto. São Paulo: Saraiva; 2012. p. 6-12.

11. Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos [Internet]. 2009 [citado 10 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/306Mdwe>

12. Ramos PRB. Aspectos penais do Estatuto do Idoso. Em: Veiga CL Jr; Pereira MH. Comentários ao Estatuto do Idoso. São Paulo: LTR; 2005. Vol 2. p.49-61.

13. Rossato R, Rossato E, Rossato ER. As bases da sociologia. Santa Maria: Biblos; 2006.

14. Ferreira AJ, Machado L. Idosos e inclusão digital. Porto Alegre: EdiPUCRS; 2009.

15. Amante in Cavalheiri A, Engerhoff SN, Silva JC, organizadores. As novas tecnologias e os desafios para uma educação humanizadora. Santa Maria: Biblos; 2013.

16. Fernandes FS, Ferreira BJ. Inclusão digital de idosos: um estudo sobre a realidade do Município de Belém (PA). Renote [Internet]. 2012 [citado 10 maio 2013];10(1). Disponível em: <https://bit.ly/35D2knp>

17. Miranda AKPC. A mediação de conflitos como instrumento de acesso à justiça, inclusão social e pacificação social. Em: Sales LMM, organizador. A cidadania em debate: a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza; 2005. p. 6-21.

18. Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem. Código de ética para mediadores [Internet]. São Paulo: Conima; 2014 [citado 28 jun 2014]. Disponível em: <https://bit.ly/2EB5NqE>
19. Warat VS. Mediação e psicopedagogia. Em: Warat LA, organizador. Em nome do acordo. 2a ed. Argentina: Almed; 1999. p. 118-130.
20. Aguiar LP. A mediação no âmbito familiar [Internet]. JurisWay; 2014 [citado 1 jul 2014]. Disponível em: <https://bit.ly/2EB8MiB>
21. Sales CC. Mediação como instrumento de pacificação, inclusão social e democratização do Estado. Em: Sales LMM, organizadora. A cidadania em debate: a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza; 2005. p. 49-56.
22. Vezzula JC. Ser mediador: reflexões. Em: Sales LMM, organizadora. Estudos sobre mediação e arbitragem. Fortaleza: ABC; 2003. p.69-70.
23. Miranda AKPC. A mediação de conflitos como instrumento de acesso à justiça, inclusão social e pacificação social. Em: Sales LMM, organizadora. A cidadania em debate: a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005. p. 9-16.



# A inclusão do idoso na sociedade tecnológica

# 4





# A inclusão do idoso na sociedade tecnológica

**Celia Maria de Souza Sanches Vieira**

<sanches\_celia@yahoo.com.br>

Universidade do Estado do Rio De Janeiro (UERJ)  
Rio de Janeiro (RJ), Brasil

## Introdução

O desenvolvimento tecnológico foi acelerado especialmente depois da globalização, adquirindo grande importância não só para os indivíduos, mas também para as sociedades em geral. O surgimento de novas tecnologias traz novos paradigmas de convívio perante as inovações, atingindo e modificando as relações nos mais diversificados ambientes, sejam educacionais, de trabalho e até mesmo de lazer. Essas mudanças ocasionam o surgimento do excluído digital. Assim, em busca da inclusão, a tecnologia na terceira idade possibilita o contato com a realidade atual, superando dificuldades, trazendo uma nova realidade aos idosos. Neste sentido, percebe-se que o computador possui cada vez mais um papel importante em qualquer ambiente, sendo uma ferramenta que de forma crescente se dissemina pelo mundo, deixando clara a existência de uma enorme diferença entre as pessoas que possuem e as que não possuem acesso à informática.

As tecnologias da informação e comunicação têm gerado transformações de consumo, conduta, lazer, costumes, nas relações entre os indivíduos, nas maneiras como eles se comunicam, reconstruindo, então, novas identidades, novos hábitos sociais, novas formas de reciprocidade.

A ampliação da informação e da cultura faz com que os indivíduos articulem as perspectivas globais da sua existência, passando a captar as diversidades que o mundo oferece e também a perceber as diferenças presentes nele. As tecnologias, notadamente a mídia, adentram na vida dos cidadãos, o que causa uma mudança nas relações interpessoais e se configura como algo de extrema preponderância social, cultural e psicológica (1).

Uma das mudanças determinadas pelo uso das comunicações tecnológicas foi no comportamento dos usuários com relação à utilização da biblioteca e das fontes de informação. A biblioteca, como instituição social, integra a sociedade, conduz a evolução social, econômica e tecnológica, que permite manusear técnicas e processos automatizados, o que sucede em novas conjunturas de armazenamento, registro, propagação e recuperação da informação. Com toda rapidez que a Internet oportuniza à comunicação, esse se tornou o meio mais utilizado e eficaz na transmissão de mensagens, causando deste modo impacto na vida cotidiana (2).

Os países mais desenvolvidos em geral funcionam como exemplo para os menos desenvolvidos. Além disso, prevalece na maioria das vezes uma visão subjetiva na transmissão das informações, o que faz com que a sociedade não tenha a visão objetiva dos fatos relatados por essa tecnologia, que chega a ser substituída por outros meios de comunicação, como rádio, cinema, livro, música, entre outros.

Tecnología da Informação é a área do conhecimento responsável pelas máquinas que processam informações – nestas também incluídos gravadores de vídeo, telefones, calculadoras, caixas registradoras, equipamentos médico-eletrônicos, televisão e computadores (3). Esses são, provavelmente, a forma mais versátil de tecnologia da informação. As crianças são os seus melhores usuários, e isto não surpreende, pois já nasceram num mundo computadorizado e, portanto, não se atemorizam nem ao menos consideram tais máquinas complicadas: encaram robôs e computadores com naturalidade, manipulam os jogos e passatempos com prazer e com visível melhoria de suas atividades motoras lógicas.

O mesmo não ocorre com os idosos que muitas vezes se sentem constrangidos perante um caixa eletrônico de banco e se atrapalham com um sofisticado aparelho de televisão. Ora, isso é natural. Em ambos os casos o que mais pesa é uma barreira cultural que deve ser derrubada. Há certas dificuldades para os idosos que para os mais novos passam despercebidas. Tudo é muito desconhecido: os ícones, o *mouse*, a velocidade, a dificuldade de ler na tela, o peso dos dedos sobre o teclado, a memória, a coordenação motora, a fragilidade para visualizar os ícones pequenos (4).

Essa geração se sente analfabeta diante das novas tecnologias, revelando dificuldades em entender a nova linguagem e lidar com os avanços tecnológicos. O idoso faz parte de uma geração pré-icônica, por isso para ele é difícil fazer a leitura multidimensional que os recursos tecnológicos exigem.

Esse novo universo de convívios, comunicações e fluxo de informações também pode se tornar mais um elemento de exclusão para o idoso, suprimindo-lhe a possibilidade de participar do momento atual, marginalizando-o e

postergando-o no tempo da geração anterior, assim como relegando-o à condição social de memória, de passado.

Entretanto, o idoso observa o mundo e o progresso, dá-se conta do momento e vislumbra o futuro com a informática. Para não se sentir à margem, ele procura se envolver com esse universo, acompanhar a evolução tecnológica e os progressos na comunicação para diminuir o isolamento e se sentir parte integrante do novo mundo (5).

A mídia coloca todas as vantagens de entrar nesse novo universo. A tecnologia começa a se tornar uma necessidade e dá *status* a quem domina os recursos computacionais. A intimidade com os recursos eletrônicos torna-se o passaporte para modernidade, “obrigatório para os novos formatos de cidades e modelos de vida que estão sendo instaurados” (6, p. 27).

Para integrar-se na sociedade tecnologizada a pessoa idosa necessita ter acesso à linguagem da informática, dispondo dela para se libertar do incômodo de ser considerado um idoso ultrapassado e fora do contexto do mundo atual. A população idosa teve um considerável crescimento nos últimos tempos e, diante desta realidade, percebe-se uma demanda por cursos direcionados ao ensino dos recursos básicos do computador. Se é significativo o sentimento de exclusão ocasionado pela tecnologia em todos contextos sociais, na terceira idade ele é mais um elemento entre tantos outros. Ocorrendo um aumento considerável de usuários do computador, e o idoso não pode ficar excluído desse universo. É importante criar condições para que o idoso possa ter acesso ao computador, à sua linguagem e aos seus recursos. É necessário instrumentalizar essa parcela da sociedade para conduzir a evolução tecnológica e desenvolver projetos específicos nessa faixa etária objetivando o domínio operacional das ferramentas computacionais.

## 2 O mundo virtual na vida do idoso

Nos últimos anos a particularidade do idoso mudou muito. Épocas atrás, ele isolava-se em casa e vivia o resto de sua vida se entregando aos netos e nutrindo-se de suas recordações. Atualmente, os idosos exibem mais vigor e desejam viver projetos futuros, por colaborar na produção e, até mesmo, por interceder nas mudanças sociais e políticas (7).

Com a Internet, as pessoas da terceira idade trocam ideias com outras pela grande rede, que facilita a comunicação entre os grupos. Existe, no seu conjunto de opções, o chat, ou seja, as salas de bate-papo separadas por assunto ou grupo etário – uma das opções que despertam nos internautas o interesse em permanecer mais tempo conectados. Entretanto, nem todas as pessoas possuem desenvoltura e afinidade com o uso dessa tecnologia e existem muitos indivíduos que têm medo e resistência a ela. Mas muitos idosos querem acompanhar a evolução tecnológica, buscando sempre novas formas de aprendizagem, novos amigos, adquirindo novas formas de lidar com o seu dia a dia, para se sentirem úteis e não caírem na monotonia.

A rapidez com que a Internet se alastrou pelo mundo foi um fenômeno surpreendente para todos. Dados apresentados no Livro verde do Programa Sociedade da Informação no Brasil demonstram que o rádio levou 38 anos para atingir um público de 50 milhões de telespectadores nos Estados Unidos, enquanto o computador levou 16 anos, a televisão, 13 anos, e a Internet, em apenas quatro anos, atingiu a marca de 50 milhões de internautas (8, p. 25).

No Brasil e em todo o mundo governos estão imple-

mentando programas de reforma e modernização da administração pública, incorporando a realidade das novas tecnologias e fomentando a expansão da sociedade da informação como forma de responder aos desafios de desenvolvimento adicionais impostos pela exclusão digital. Nessa direção, têm buscado soluções viáveis para implantar uma infraestrutura da informação e da comunicação que possibilite acesso universal a essas tecnologias. Como afirmam Barbosa, Moura e Barbosa (9, p. 4), “Uma infraestrutura de redes de informação e de comunicação bem desenvolvida e acessível é essencial para o progresso social, econômico e bem-estar de todos os cidadãos e comunidades” Neste sentido a melhoria da conectividade e o acesso às redes de comunicação das escolas são da maior importância.

No século XX, a existência humana foi transformada irreversivelmente pela evolução tecnológica, que hoje integra a melhoria da qualidade de vida, haja vista os avanços da medicina diagnóstica e dos recursos para a cura de doenças antes fatais. O mundo cibernético e a informática possibilitam a interação do idoso no mundo tecnológico, aumentando o domínio na operacionalização do computador, ampliando as relações interpessoais e intergeracionais e, ao mesmo tempo, reduzindo o isolamento e estimulando-o psíquica e mentalmente.

As redes sociais que hoje permeiam a Internet certamente podem se constituir em um canal de inclusão “ciber-social”, com atrativos para todas as faixas etárias, para todos os níveis socioculturais. Além disso, são ainda providas de equipamentos que propiciam recursos para a superação de certas limitações de ordem sensorial e/ou motora com que os idosos podem conviver.

Muitas instituições disponibilizam computadores com

orientação técnica para essa faixa etária e promovem o encontro entre as pessoas interessadas. A memória do idoso, sua história e referências do passado também podem ser um material precioso para pesquisas, que deve ser compilado e armazenado como documento e fonte histórica – uma história oral que se torna digital.

Os idosos que viram no computador novas formas de se relacionar e aqueles que partiram em busca de trabalhos remunerados, usando a Internet como um meio, se contrapõem a outros cuja visão ficou cristalizada no passado, aqueles que acham que tudo era melhor no “seu tempo”. Estes resistem a mudar, a se transformar, a se readaptar em um mundo que se renova com incrível rapidez – o mundo globalizado e tecnológico.

A Internet possibilitou mais interação entre as famílias, inclusive facilitando a comunicação entre membros geograficamente distantes. Por meio do mundo virtual, os idosos também puderam se conscientizar do seu mundo real, reconhecer a própria identidade, e pensar no futuro. Estabeleceram contatos com as gerações mais novas, rompendo a barreira da idade e da desigualdade no trabalho profissional.

As novas tecnologias também contribuem para a qualidade de vida da pessoa idosa pela satisfação, reforço da autoestima, da autonomia, e pelas oportunidades que proporciona. A aprendizagem virtual tem o papel de transmitir conhecimento, implicando um processo de transformação na vida do idoso diante da descoberta de que ainda é possível aprender. Como refere Litto (10), o crescimento da autoestima e a apropriação de uma nova habilidade tecnológica apresentam reciprocidade na vida do ser humano, e a inclusão digital contribui para a capacitação das pes-

soas idosas na utilização de recursos informáticos, ao mesmo tempo que auxilia na sua integração com a família, na atualização da linguagem e na comunicação com o mundo.

A inclusão digital pode ser entendida como um dos fatores impulsionadores de uma maior aproximação e comunicação entre pais, filhos e netos, principalmente pelo reconhecimento do potencial do idoso para a aprendizagem da tecnologia e de uma nova linguagem, até então concebidas como prerrogativas dos mais jovens. Ao promover a interação social numa dinâmica intergeracional, propicia uma permuta de aprendizagens e saberes.

A ferramenta mais utilizada pela pessoa idosa é o e-mail. Essa limitação pode estar associada ao fato de outros recursos serem mais complicados, exigindo maior conhecimento ou certa familiarização com o computador. De modo geral, os dados obtidos em investigações analisadas por Miranda (11) demonstram que, apesar do temor e resistência do idoso quanto à utilização do computador, eles mostram disposição em aprender.

O idoso usuário da rede mundial de computadores tem benefícios psicológicos importantes, tais como: prevenção da depressão e do isolamento social, especialmente os limitados fisicamente, e manutenção dos níveis cognitivos. Além de a internet ser utilizada como recurso para estimular as atividades cerebrais, ela oferece diferentes possibilidades de interação social para todas as faixas etárias. Estudos demonstraram a sua efetividade como ferramenta de comunicação social para os idosos (p. 390-1).

Aprender informática é um processo permanente de atualização, e o sucesso se caracteriza na busca do conhe-

cimento que contribui para enriquecer ainda mais o aprendizado e as opções de lazer. Desta forma, sua influência no cotidiano está amplamente inserida na sociedade, no modo de ser, de pensar, de agir do indivíduo num processo evolutivo inserido em uma realidade culturalmente definida e historicamente construída.

### **3 Métodos e aprendizagens**

Com o aumento da população idosa, por conseguinte aumenta o número de anciãos sem conhecimento das novas tecnologias, o que gera a necessidade premente de cursos específicos para atendê-los. Contudo, existem poucas pesquisas relacionadas à aprendizagem específica do idoso (7).

Normalmente as pessoas levam um certo tempo para incorporar em suas vidas novas tecnologias, incluindo-se assim a Internet. O ser humano tem uma propensão natural a reagir às mudanças, recear o novo e temer o desconhecido (12). A principal dificuldade apresentada pelos idosos é a coordenação visomotora com o mouse e o teclado. Essa questão deve ser bem trabalhada porque pode gerar uma grande frustração, aliada a um medo inicial que aumenta proporcionalmente com o andamento do conteúdo (13).

É indispensável que o idoso seja incentivado ao aprendizado das novas tecnologias. A Internet é uma oportunidade de tirá-lo da sua zona de conforto, ou seja, das atividades cotidianas – tais como ficar em casa, assistir televisão, fazer trabalhos manuais, ocupar-se dos netos – e colocá-lo na direção de aprendizagens atuais que possam beneficiá-los em sua qualidade de vida (14).

O avanço da informatização na sociedade contemporânea demanda que igualmente os idosos se apossassem desses conhecimentos. No mundo atual, quem tem a capacidade de deter informação detém o poder de cidadão. É uma conquista do idoso, como cidadão, ter garantido ampla disponibilização ao acesso às novas técnicas de informação. Essas tecnologias contemporâneas se referem aos caixas eletrônicos, celulares, computadores e, especialmente, à Internet.

O envelhecimento constitui uma etapa do desenvolvimento humano, possuindo tanta importância quanto às demais fases da vida. Por isso, deve ser dada atenção especial ao planejamento e a implementação de políticas públicas que atendam aos anseios e necessidades dessa população. Na execução dessas políticas, tanto a família quanto a sociedade e as universidades devem estar envolvidas para que o processo de envelhecimento possa ser estudado, e que as pessoas aprendam a respeitar as pessoas idosas como seres humanos ativos, que podem contribuir para a sociedade. Assim, além de respeitarmos os mais velhos, estaremos seremos preparados para o envelhecimento em uma fase futura de nossas vidas (10, p 146-7).

A Constituição Federal de 1988, no que dispõe sobre os direitos dos cidadãos brasileiros, estabelece no Capítulo III, Seção I, art. 205 que

A educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (15).

Esse direito é garantido a todo brasileiro, sem dis-

tinção de raça, cor ou idade. O Estatuto do Idoso, no art. 3, prevê a viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações. E no art. 21, § 1º assegura que os cursos especiais para idosos incorporarão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e outros avanços tecnológicos, para sua inserção na vida moderna (16).

O processo de educação pode favorecer e enriquecer a vivência da velhice. O estímulo de formação de uma rede social pode potencializar a formação de vínculos saudáveis, tangenciados pelas trocas de aprendizado e de afeto. Uma das principais lições aprendidas na introdução das novas tecnologias na educação é que o foco do trabalho pedagógico não pode ser o computador ou seus periféricos: a tecnologia é uma ferramenta, não um fim em si mesma. A maioria dos alunos desenvolve melhor suas habilidades com as novas tecnologias se estas são utilizadas naturalmente em aulas regulares e não em laboratórios de informática.

Conforme Rocha (17), o educador tem a responsabilidade de acompanhar a evolução tecnológica para que o processo de ensino-aprendizagem ocorra de forma eficaz. Os idosos que retomam o caminho da educação o fazem não apenas pela perspectiva da atualização cultural, da busca por novos vínculos sociais, necessidades de regulação emocional ou como atividades para ocupar o tempo livre, “Procuram atividades para desenvolvimento de habilidades específicas, para uso prático dos conhecimentos. Procuram espaços educativos mais críticos e contextualizados” (18, p. 3).

O idoso é capaz de aprender, como também de se adaptar às novas condições e exigências da vida. Apenas deve ter respeitado o seu ritmo individual que, muitas vezes,

pode ser mais lento do que na juventude, lembrando que o ritmo diferente não se identifica com incapacidade (10).

Atualmente supõe-se que, se a tecnologia já modificou significativamente atos simples na vida das pessoas, também poderia de forma igual ou até mais acentuada ter modificado a forma de ensinar e aprender.

O computador conectado ao sistema de telecomunicações é capaz de revolucionar não só o modo de fazer as coisas, mas também de verificação e de relacionamento com os fatos ou acontecimentos cotidianos. Disponibiliza discussões realizadas, representa contribuições e troca de ideias que ampliam o entendimento comum e a tolerância de diferenças, contextualizados sobre a realidade conhecida em educação. Por intermédio da Internet os alunos têm a chance de acessar e explorar novas bases de dados, conhecendo novas e diferentes realidades, acumulando conhecimentos e informações que, mais tarde, serão refletidas e estudadas. Os sistemas de informação são o meio pelo qual essas informações são visualizadas e aprendidas, permitindo assim atingir os objetivos. As informações geradas por esses sistemas transformam-se em contínuo processo de desenvolvimento e mudança. A não utilização das informações como recursos estratégicos, ou o desconhecimento de sua existência, leva muitas vezes a administração por impulsos ou baseada em modismos (19).

O computador, o software educativo e a Internet estão no centro do debate sobre o emprego das novas tecnologias na educação. A criação de ambientes virtuais de aprendizagem é o fundamento dessas tecnologias. Os computadores são processadores de informações: auxiliam na captação, no armazenamento, na interligação, na transmissão e no uso das informações. Fazem isso a partir de ordens

programadas pelo homem. Portanto, é a estratégia didático-pedagógica que fundamenta a construção desses ambientes de aprendizagem e que lhes garantem qualidade. Como tais, podem ser utilizados tendo como base modernos ou antigos paradigmas educacionais.

Segundo Domingues (20), nesse processo educativo dos longevos, as novas tecnologias poderão ser trabalhadas na perspectiva de uma mediação pedagógica quando utilizadas com a preocupação de promover a aprendizagem significativa, de permitir discussão, análise, comparação, possibilitando ao idoso se colocar diante da realidade que talvez ele não conheça ou dificilmente delas se aperceberia se não fosse por tais recursos. Esse pensar nos leva a uma concepção de aprendizagem como processo social de construção e consequentemente como deve ser o desenvolvimento de softwares educacionais que conduz a uma nova visão do significado da experiência que tem repercussões no comportamento, ou seja, que o “cidadão brasileiro de maior idade” possa fazer uso do computador como uma ferramenta de utilidade social e exercício da cidadania, permitindo-lhe aprimorar o conhecimento sobre o ensino de informática.

A pedagogia dos meios, na medida em que solicita o uso de vários códigos de linguagem em texto, imagem e som, exige um novo apelo estético à produção do conhecimento que pode muito contribuir para a ruptura das fronteiras entre conhecimento elaborado, saberes populares, arte e ciência. E assim, com mais espaço dado à arte, promove certamente um maior reconhecimento das comunidades nas produções que se originam na própria instituição educacional; outra temática muito importante na proposta da pedagogia dos meios e a construção das identidades e o resgate da memória so-

cial. A memória social ocupa um espaço preponderante nos processos de construção das identidades individual e coletiva. Inclusive, devido aos acontecimentos que nos fazem recordar fatos históricos importantes. “Os idosos, quando estimulados a compartilhar suas experiências de vida, têm a possibilidade de produzir novos conhecimentos” (21, p.124).

Portanto, toda ação de pedagogia dos meios e de mediação escolar precisa estar atenta a essa relação inseparável entre o ato de pronunciar e de transformar o mundo. Ação cultural com as mídias no espaço educacional deve estar ancorada em projetos políticos pedagógicos que estejam informados por novas concepções que desafiem os limites da fragmentação não apenas do conhecimento, mas também da experiência na localidade. E deve-se compreender que o mundo global é também local em que se traduz nossa experiência a partir da nossa escola, nossa esquina, nosso quintal. Morin (22) defende que, na era planetária em que vivemos, a educação problematizadora necessita localizar tudo no contexto e no complexo planetário.

É preciso constituir uma aprendizagem na nova linguagem tecnológica que se apresenta em todos os setores da sociedade e propiciar a inclusão da pessoa idosa nas reestruturações sociais. A prática educacional com idosos apresenta determinadas especificidades e requer, além da necessidade de aprofundamento naquele universo para entendê-lo, uma abordagem pedagógica diferenciada e igualmente levar em consideração as características tanto físicas, psicológicas, bem como sociais dessa faixa etária (23).

## 4 Discussão e resultados

A tecnologia é o importante agente das transformações e, como tal, o fator responsável pela criação de novas linguagens, colaborando para modificar o ambiente natural, os padrões de trabalho, os de consumo e os de lazer exercendo influência ao homem mediante modalidades diferenciadas (24).

A evolução das tecnologias e das instituições sociais é o reflexo de uma transição, de uma passagem de um estágio a outro. As tecnologias de informação e comunicação inovaram os séculos XIX e XX, transmudando o mundo em uma colossal sociedade globalizada (25). E, como afirmam Carvalho e Kaniski (26), o saber é, hoje em dia, elaborado justamente para ser comercializado.

A sociedade se converte, de maneira crescente, em escrava das tecnologias de informação e comunicação. Essa subordinação pode estar associada também ao consumismo, além do fato de a sociedade simplesmente “assistir” àquilo que subjetivamente as tecnologias optam por mostrar.

A Internet tem o poder de integrar os indivíduos em suas comunidades e na comunidade eletrônica global, possibilitando-lhes trocar informações que contribuam com a aprendizagem. Os meios eletrônicos também podem ser utilizados para integrar os idosos no processo de aprender, a partir de motivação e preparo.

Grande parte da literatura sobre as tecnologias de comunicação apresenta a Internet numa visão de supervalorização. Entretanto, é preciso ter presente que, por trás da grande rede, existem interesses ideológicos de consumo. Sobre essa avaliação, Bertuzo (27, p. 47) alerta: “a Internet,

moldada pela Indústria Cultural, constantemente cria necessidades derivadas das potencialidades do capitalismo, onde os indivíduos consomem, se relacionam e são absorvidos pela lógica do consumo”.

Sabe-se que a Internet é uma tecnologia que pode motivar os idosos pela novidade e pelas possibilidades inesgotáveis que nela se encontram. Moran (28, p. 24-6) comenta que a Internet ajuda a desenvolver a intuição, a flexibilidade mental, a adaptação a ritmos diferentes. A intuição, porque as informações vão sendo descobertas por acerto e erro, por conexões “escondidas”. As conexões não são lineares, “linkando-se” por hipertextos, textos, interconectados, mas ocultos, com inúmeras possibilidades diferentes de navegação.

Dentro do processo de ensino-aprendizagem, destacando papéis diferenciados e específicos voltados ao público da terceira idade, o ambiente de aprendizagem ganha novas proporções e definições. Com isso, o uso da tecnologia – principalmente do computador – pela terceira idade deve reformar e estabelecer novos princípios para um público idoso, reconstruindo continuamente o prazer, o estímulo ao redescobrir-se. A informática na terceira idade pode ser uma grande aliada no processo de motivação do idoso, que ao utilizar e entender o funcionamento da tecnologia de compartilhar, se comunicar, interagir e conviver com uma gama de informações, pessoas e atividades, quebra o sentimento de isolamento, promovendo o senso de capacidade, de se sentir presente na sociedade. Entretanto, para isso se deve levar em conta as limitações físicas, psicológicas e sociais da faixa etária. No futuro, os jovens de hoje serão os idosos de amanhã, interessados e envolvidos nesse processo integrador e inclusivo.

Identifica-se que o idoso era adaptado a outro modo, o da produção, que compreendia a maior parte do seu tempo. Agora, livre dos deveres profissionais e de outras atividades, possui um tempo livre em que não sabe o que fazer, não sabe como utilizá-lo (29).

É imprescindível perceber as suas limitações características a fim de discernir ações realizáveis e satisfatórias para os idosos e, assim, estabelecer meios de reinserção desses indivíduos nas relações sociais contemporâneas, sinalizadas pelas novas tecnologias (12).

Lima (30) também aponta a educação permanente para os idosos, de forma renovadora e socializadora, de modo que se possa inseri-lo no contexto atual e torná-lo apto a construir o seu próprio conhecimento, de reelaborar o que recebe, de se posicionar como um sujeito capaz de provocar mudanças e de partilhar com o outro.

Alguns idosos têm uma avaliação negativa sobre a busca de amizade pela Internet, por escutarem histórias de pessoas que foram ludibriadas; outros elegem conhecer novos amigos pessoalmente. Apesar dessas questões, observa-se que a Internet oportuniza a interação social facilitando o aparecimento de novos vínculos na rede. Kachar (7) aponta que os entendimentos dos recursos do computador estão presentes no dia a dia das pessoas e ignorá-los pode ser um ponto de exclusão social. Goldman (31) aponta que das relações virtuais emergem, ocasionalmente, relações reais que auxiliam o idoso em seu aspecto psicossocial. Ainda de acordo com Goldman e Oliveira (31, 32), a Internet pode enriquecer a inserção social do idoso, expandindo seu círculo social.

## Conclusão

Obviamente a inclusão digital não se dá simplesmente pela disponibilidade de computadores e de telefones, mas pela capacitação das pessoas para o uso efetivo dos recursos tecnológicos. É necessário cada vez mais repensar meios para inserir os excluídos desse contexto tecnológico, principalmente pela educação, pois os indivíduos privados desse conhecimento num mundo crivado de tecnologia, segundo Grinspun (33), não evoluem completamente. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, a organização, o nível educacional, a autoestima de seus integrantes, a comunicação com outros grupos e entidades, os serviços locais e a qualidade de vida.

A pessoa de Terceira Idade que volta a estudar, não só enriquecerá intelectualmente como terá chances de se modificar na medida que seus talentos, que ela mesmo já não explora mais, acreditando que encontram-se encobertos, possam emergir oportunidades de novos diálogos, de troca de saberes, de participação social. E ainda poderá reencontrar e ampliar sua rede de relações, novos amigos, novos arranjos sociais. É preciso e necessário caminhar para uma 'sociedade aprendente'. Os indivíduos devem utilizar todas as suas possibilidades de aprender e de se aperfeiçoar (10, p.143).

As habilidades no âmbito da Internet são conexões para este novo século e, além de ser um caminho para combater a exclusão social que as pessoas idosas experimentam,

é um ambiente de comunicação, de intercâmbio com pessoas de todo o mundo e de aprendizagem contínua. Consequentemente, valorizar a experiência do ancião, mediante o uso de interação em espaços de educação permanente na grande rede, e suscitar seu interesse em reconhecer o papel de cidadão da sociedade, é necessário para avaliar a melhora da qualidade de vida dessas pessoas (34).

É importante enfatizar que, ao tratar da inserção de sujeitos idosos desejantes, se pretende abordar aspectos relativos a uma visão de saúde ampliada. O direito do indivíduo de usufruir de bem-estar pessoal deve estar presente em qualquer faixa etária. O idoso conquistando espaços sociais conscientiza a sociedade para o envelhecimento como continuação e consequência de um modo de vida anterior. No âmbito familiar, ele desempenha papel preponderante, sendo fundamentais programas voltados para o resgate da capacidade criadora que há no ser humano.

A Universidade Aberta da Terceira Idade da Universidade Estadual do Rio de Janeiro vem desenvolvendo curso de informática para a terceira idade com a minha coordenação e supervisão. O projeto desperta grande interesse nesse público, legitimando uma atualização permanente de conhecimento. Muitas vezes, os idosos criam suas próprias barreiras; com dedicação e força de vontade, os alunos se surpreendem com os resultados obtidos. A turma passa a se interessar mais pelas tecnologias, trocando o receio pelo encanto. A maioria dos alunos, satisfeitos com os novos conhecimentos, pensam na compra do próprio computador. A informática na vida dos idosos não consiste apenas no manuseio do computador e na matéria fornecida na aula, possibilita, também, a ampliação do co-

nhecimento geral relativo ao meio informatizado em que vivem. Torna os alunos mais autônomos na utilização de outros aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, caixa eletrônico, forno micro-ondas, secretária eletrônica, os quais eram evitados anteriormente, e agora já fazem parte do seu cotidiano.

As aulas são ministradas em laboratório próprio para a terceira idade. O aluno aprende os conceitos fundamentais relacionados à utilização dos computadores, tais como arquivo de informática e memória. Aprende a reconhecer a utilização do software e a utilidade das redes de computadores; a compreender que a tecnologia de informação se encontra integrada em situações cotidianas, e como a rotina de trabalho com computadores pode influenciar a sociedade. O aluno deve conhecer as questões de segurança, ética e rotinas de trabalho relativas à utilização dos computadores. Aprende também como lidar com programas de navegação pela Internet.

Para que os recursos tecnológicos possam fazer parte da rotina das pessoas idosas, há necessidade de projetos consistentes e contínuos que as insiram em propostas que viabilizem a alfabetização digital, respeitando esse novo perfil de aluno. Embora possam ter alguma limitação na utilização do mouse e leitura de conteúdo no monitor, são pessoas que precisam se sentir úteis e produtivas e não podem ficar marginalizadas em uma sociedade que exige, cada vez mais, atualização (10, p. 145).

Segundo Kachar (23), o surgimento da tecnologia promove para a pessoa da terceira idade inúmeras possibilidades para se tornar um aprendiz do universo virtual, ofere-

ciendo educação continuada, educação à distância, estimulação mental e bem-estar, propiciando mais incorporação em uma comunidade eletrônica ampla; posiciona-o em contato com familiares e amigos, em um ambiente de intercâmbio de ideias e informações, aprendendo junto e restringindo o isolamento por meio da tecnologia.

Conforme Rocha (17), os meios de comunicação de massa – como o rádio, a televisão, a Internet, dentre outros – instigam, de certo modo, a sociedade ao consumo. Sucede então a padronização de costumes, hábitos e atitudes, fazendo com que determinada sociedade passe a ser modelo a ser seguido.

A Internet vem promovendo a instituição de novos vínculos, conseguindo enriquecer a evolução psicossocial da pessoa idosa. Ferrari (29) descreve que uma das causas que transtornam o cotidiano do idoso é a falta de organização para essa fase da vida. Aliada frequentemente à perda do status e conseqüentemente à ao desprestígio social, ela faz com que o direito à aposentadoria e ao aproveitamento do tempo livre se converta, para muitos, não um benefício, mas um período desagradável, repleto de tédio, de marginalização e de uma inquietação econômica.

O progresso das tecnologias de informação e comunicação é, por vezes, somente assistido pela sociedade, pois essas tecnologias não asseguram a interação consistente dos indivíduos. Por conseguinte, a sociedade fica circunscrita à persuasão e não é posicionada a um nível de real conscientização.

Segundo Lima (10), a educação é a via mais indicada para a inclusão social do idoso e que lhe permite romper paradigmas e construir sua própria identidade. A

educação auxilia o idoso a construir a sua velhice em uma outra perspectiva, mais ativa e inserida na família e na sociedade.

Assim como o corpo deve ser exercitado para prolongar a vida e a saúde, há alguns anos descobriu-se que a atividade mental pode modificar o comportamento acomodado que alguns idosos adotam ao envelhecer (35).

Para alguns idosos acomodados, a televisão é uma atividade mental que dissemina diversas formas de pensar e agir, além de trazer para dentro de sua casa uma cultura variada. Mas, além disso, a televisão é um dos mais fortes meios de comunicação de massa do país, apesar de diversidades culturais, sociais e econômicas. Os diversos programas, as novelas, que são a mania nacional, são responsáveis pelo comportamento de milhões de pessoas, apontando de forma indireta o que elas devem fazer, consumir e pensar com essa tecnologia.

## Referências

1. Silveira MC. No Limite do você decide? Sobre a comunicação e a interatividade entre o telespectador e a televisão [dissertação]. Campinas: Unicamp; 2002.
2. Morigi VJ, Pavan C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. Ci Inform. 2004;33(1):117-25.
3. Berlink ABZ, Berlink JAM. Terceira idade e tecnologia. Com Educ. 2008;14(11):48-52. doi: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9125.v0i11p48-52>
4. Kachar V. A terceira idade e o computador: interação e transformações significativas. Terc Idade. 2000;10(19):5-22.
5. Sá MAÁS. O idoso e o computador: condições facilitadoras e dificultadoras para o aprendizado [dissertação]. São Paulo: PUC-SP; 1999.
6. Côrte B, Couto ES. Colonização tecnológica do corpo/urbano: a remodelagem da vida. Kairós. 1999;2(2):9-26.
7. Kachar V. A terceira idade e a inclusão digital. Mun Saúd. 2002;26(3):376-81.
8. Petto N, Pinto CC. Tecnologias e novas educações. Br. Educ. 2006;11(31): 19-30.
9. Barbosa EF, Moura DG, Barbosa AF. Inclusão das tecnologias de informação e comunicação na educação através de projetos Em: Congresso Anual de Tecnologia da Informação; São Paulo; 2004 [Internet]. São Paulo: Fapesp; 2004 [citado 7 jan 2020]; 1:1-13. Disponível em: <https://bit.ly/2ZY8f4c>

10. Silva S. Inclusão digital para pessoas da terceira idade. *Dialogia*. 2007;6:139-48.
11. Miranda LM, Farias SF. As contribuições da Internet para o idoso: uma revisão de literatura. *Interface [Internet]*. 2009 [citado 7 jan 2020];13(29):383-94. Disponível em: <https://bit.ly/2ZXiHcg>
12. Garcia HD. A terceira idade e a Internet: uma questão para o novo milênio [dissertação]. Marília: Unesp; 2001.
13. Kachar V. Terceira Idade & Informática: aprender revelando potencialidades. São Paulo: Cortez; 2003.
14. Lima MP. O idoso aprendiz [Internet]. São Paulo: PUC-SP; 2007 [citado 7 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/39PofKe>
15. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. *Diário Oficial da União [Internet]*. 1988 [citado 7 jan 2020]; 1:1. Disponível em: <https://bit.ly/304Xayn>
16. Brasil. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. *Diário Oficial da União [Internet]*. 2003 [citado 7 jan 2020]; 1:1. Disponível em: <https://bit.ly/2QyRPvW>
17. Rocha AC, Saemi C. Terceira idade mostra que tecnologia não é exclusividade de juventude [Internet]. São Paulo: Portal da Família;2002 [citado 7 jan 2020]. Disponível em: <https://tinyurl.com/y6yp6jpu>
18. Silveira MM. Educação e inclusão para idosos. *Nov Tec Educ*. 2010;8(2).
19. Dalfovo O, Bizzotto CEN, Barbieri A. Resultado do ambiente de aprendizagem para auxiliar na disciplina empreendedor. Em:

IV Encontro Nacional de Empreendedorismo; Florianópolis. Florianópolis: Escola de Novos Empreendedores; 2002;1.

20. Domingues D. Criação e interatividade na ciberarte. São Paulo: Experimento; 2002.

21. Bosi MLM, Affonso KC. Cidadania, participação popular e saúde: com a palavra, os usuários da rede pública de serviços. Saúd Públ. 1998;14(2):355-65.

22. Morin E. Os sete saberes do futuro necessários à educação do futuro. São Paulo: Cortez; 2000.

23. Kachar V. A terceira idade e o computador: interação e produção no ambiente educacional interdisciplinar [tese]. São Paulo: PUC-SP; 2001.

24. Andrade LM, Silva FC. Tecnologias de informação e comunicação: as influências das novas tecnologias perante a sociedade [Internet]. 2008 [citado 7 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/35pHR4s>

25. Borges MAG. A compreensão da sociedade da informação. Ci Inf. [Internet]. 2000 [citado 7 jan 2020];29(3):25-32. Disponível em: <https://bit.ly/2sLzj11>

26. Carvalho ICL, Kaniski AL. A sociedade do conhecimento e acesso à informação: para que e para quem? Ci Inf. [Internet]. 2000 [citado 7 jan 2020];29(3):33-9. Disponível em: <https://bit.ly/2SWUT6Z>

27. Bertuzo MR. O fetiche da Internet: reflexões iniciais sobre alienação e fetichização da rede [monografia]. Marília: Unesp; 2000.

28. Moran JM. Novas tecnologias e o reencantamento do mun-

do. Tec Educ [Internet]. 1995 [citado 7 jan 2020]; 23(126):24-6. Disponível em: <https://bit.ly/37GHmV6>

29. Ferrari MAC. Lazer e ocupação do tempo livre na terceira Idade. Em: Papaléo Netto M, organizador. Gerontologia: a velhice e o envelhecimento em visão globalizada. São Paulo: Atheneu; 1996. p. 98-105.

30. Lima MP. Gerontologia educacional: uma nova concepção de velhice. São Paulo: LTR; 2000.

31. Goldman SN. Internet e envelhecimento. Anais do XIII Congresso Brasileiro de Geriatria e Gerontologia; 19-22 jun 2002; Rio de Janeiro. São Paulo: SBGG; 2002. p. 1-7.

32. Oliveira FS. Aprendizagem por idosos na utilização da Internet [dissertação]. Porto Alegre: PUCRS; 2006.

33. Grinspun MPSZ, organizadora. Educação tecnológica: desafios e perspectivas. São Paulo: Cortez; 1999.

34. Pasqualotti A, Portella MR, Paula LM, Rorato T. Experimentação de ambientes informatizados para pessoas idosas: avaliação da qualidade de vida. Anais do I Workshop de Computação da Região Sul [Internet]. Florianópolis: Unisul; 2004 [citado 7 jan 2020]. p.1-12. Disponível em: <https://bit.ly/2N-3GpOR>

35. Vergara R, Floresta C. Idosos no Brasil estão cada vez mais ativos. Folha de S.Paulo. 6 ago1999; Cad Cotidiano: p.5.

**Idosos e o Ensino  
à Distância: uma relação  
cada vez mais próxima**

5





# Idosos e o Ensino à Distância: uma relação cada vez mais próxima

**Elisabeth dos Santos Tavares**

<elisabeth.tavares@unimes.br>

**Rubens de Souza**

<rubens.souza@unimes.br>

**Syntia Alves**

<syntia.alves@gmail.com>

Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES)  
Santos (SP), Brasil

## Introdução

“O Brasil é o país do futuro”. Esta frase, cuja origem e autoria se perderam no tempo, expressa a visão de um país abundante em riquezas naturais, de grande potencial econômico e cultural, a partir dos quais se alimenta a esperança do desabrochar do Brasil no cenário internacional, imaginando-se que é apenas uma questão de tempo. No século XX o Brasil tinha esse tempo, a população brasileira

era composta majoritariamente por jovens; porém, o país está envelhecendo. Segundo dados do estudo “Síntese de Indicadores Sociais (SIS): uma análise das condições de vida da população brasileira 2016” (1), entre os anos de 2005 e 2015, o percentual de idosos na população brasileira passou de 9,8% para 14,3%. De acordo com o Relatório Mundial de Saúde e Envelhecimento, o número de pessoas com mais de 60 anos deve crescer mais rápido que a média internacional, e a quantidade de idosos no país deve triplicar até 2050. O futuro do país do futuro é uma população de terceira idade.

Esse aumento na faixa etária do país está relacionado a alguns fatores, como a baixa na taxa de natalidade e o aumento na qualidade de vida graças a mais investimentos em saúde, acesso a saneamento básico, e mais educação e emprego. Porém, há outro fator fundamental, e que não pode ser esquecido ou ignorado: o aumento do acesso à informação somado à popularização da Internet. Assim, a proposta deste texto é pensar a relação entre o aumento do número de idosos no país e as novas tecnologias de informação, mas a partir do olhar do acesso à educação. Para tanto, a ideia é levantar informações e dados sobre o acesso e o uso dos idosos da educação à distância que, ainda que não seja uma novidade, como será visto adiante, atualmente está inteiramente relacionado à Internet e ao uso das tecnologias.

Usaremos a definição de idoso do Estatuto do Idoso, de 2003, no qual se define idosa a pessoa com 60 anos ou mais. Esta definição está alinhada com aquela proposta pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que diferencia a ideia de idoso de acordo com o país. Assim, em países em desenvolvimento como o Brasil, idosa é a pessoa com mais de 60 anos, e em países desenvolvidos, os indivíduos são considera-

dos idosos a partir dos 65 anos. A leitura da OMS entende que a qualidade de vida da pessoa faz com que ela “envelheça” mais cedo ou mais tarde.

Portanto, em países mais desenvolvidos pressupõem-se que as pessoas tenham melhor qualidade de vida, e com isso a terceira idade é considerada um pouco mais tarde do que em países nos quais a população, com pior qualidade de vida, enfrenta mais problemas como acesso à saúde, educação, saneamento básico etc. No Brasil, sabe-se que a desigualdade social é um fator inquestionável. Uma pesquisa que mede o Mapa da Desigualdade, realizada em São Paulo (2), demonstrou que o morador do bairro dos Jardins, região nobre da cidade, chega a viver em média 23,7 anos a mais do que aquele que reside no Jardim Ângela, área periférica e que apresenta inúmeros problemas e carências.

Uma das consequências do crescimento da população de idosos no Brasil é a diminuição da imagem dessa faixa da população como uma parcela minoritária e em situação de fragilidade, ou excluída. Os idosos estão cada vez mais presentes no mercado de trabalho brasileiro, em locais de consumo, diversão e ensino. E é fundamental, portanto, que eles estejam inteirados das demandas e necessidades do mundo, pois, por não serem mais considerados uma minoria, eles devem se adaptar ao mundo. Com isso, os idosos estão utilizando mais a Internet e as novas tecnologias.

Assim, a ideia deste texto é apresentar a pesquisa feita pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Unimes Virtual. A Universidade Metropolitana de Santos (Unimes) é uma instituição particular tradicional na baixada santista, com mais de 50 anos de atuação no ensino superior. A pesquisa foi aplicada em 32 cursos de graduação, no total de

10.102 alunos, no ano de 2016. Desse total, 26% são alunos com 40 anos ou mais. A Unimes está no mercado do EaD há mais de 10 anos, atendendo mais de 20 mil alunos por ano, fornecendo dados substanciais para o estudo.

Assim, este trabalho propõe observar as características do usuário da terceira idade ao utilizar a Internet como ferramenta educacional. Apresenta um breve histórico do EaD no Brasil, e sobre a pessoa idosa e o uso que faz da Internet e, por fim, o caso da Unimes. Nessa última parte, dados quantitativos (obtidos dos relatórios da CPA, disponíveis na página *web* da universidade) e qualitativos (informações levantadas na interação entre os alunos e os professores, autores deste texto) serão apresentados para o entendimento das maiores características dos idosos no EaD.

## 2 Breve histórico do Ensino a Distância

A modalidade de EaD não é uma novidade no Brasil e muito menos em outras partes do mundo. Segundo informações do site da Universidade de Brasília (UnB), já na Grécia Antiga, e posteriormente em Roma, a rede de comunicação existente permitiu trocas de correspondências que, entre suas utilidades, transmitiam conteúdos pessoais, coletivos e informações científicas. Essas informações, segundo a UnB, eram destinadas à instrução (3).

No Brasil, o EaD é muito anterior à popularização do uso de computadores e das novas tecnologias da informação. As primeiras ofertas de ensino em modalidade não-presencial apareceram no início do século XX. Em 1904, por exemplo, o *Jornal do Brasil* publicou, em sua primeira edição da seção de classificados, anúncio oferecendo profissionali-

zação por correspondência para datilógrafo. Assim, o EaD, cada dia mais popularizado por meio da disseminação do uso de computadores, teve seu início no Brasil com os estudos por correspondência, nos quais remessas de materiais eram feitas via correio, estabelecendo ligação entre instituições de ensino e alunos. Essa foi a única modalidade de ensino não presencial no Brasil ao longo das décadas de 1900 e 1910.

Na década de 1920, acrescenta-se uma nova ferramenta para o EaD: o rádio. Mais especificamente no ano de 1923, por uma iniciativa privada, foi criada a *Rádio Sociedade do Rio de Janeiro*, primeira rádio brasileira fundada por um grupo de cientistas e com a finalidade de divulgação e educação da ciência em todo o país (4). A *Rádio Sociedade do Rio de Janeiro* oferecia cursos de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Esperanto, Radiotelegrafia e Telefonia, e contou com relevante êxito.

O rádio, que chegou ao Brasil oficialmente em 7 de setembro de 1922, expandiu-se pelo país rapidamente, e em apenas dois anos já havia emissoras em todo território nacional. Além da capital federal, que no momento era a cidade do Rio de Janeiro, cidades como Porto Alegre e Pelotas, no Rio Grande do Sul, Belo Horizonte, em Minas Gerais, São Paulo e Ribeirão Preto, no interior do Estado de São Paulo, nos primeiros anos da década de 1920, já contavam com emissoras de rádio.

Porém, em 1931, no Governo Getúlio Vargas, é publicado o novo decreto de radiodifusão, que adotava um modelo muito parecido ao norte-americano e tinha como um dos pontos principais a concessão de canais a particulares e a legalização da propaganda comercial (5). Essa medi-

da ia de encontro à filosofia educativa da *Rádio Sociedade*, que acabou sendo doada ao governo e passou a se chamar *Rádio Ministério de Educação*, conhecida hoje como *Rádio MEC*. Vale lembrar que em 1930 o Governo Federal criou o Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública, não havendo, assim, um órgão que tratasse especificamente da educação no Brasil. Apenas em 1953 a saúde ganha autonomia, e surge o Ministério da Educação e Cultura no Brasil.

Na mesma década de 1950, houve a implementação da televisão no Brasil por Assis Chateaubriand e, já em seus primeiros anos, a produção de aparelhos de TV crescia em ritmo acelerado. A comunicação visual oferecida pela televisão atraiu rapidamente o público brasileiro e, em 1968, apesar da baixa renda *per capita*, o Brasil ocupava o 9º lugar em produtores de TV, num universo de 110 países (6).

Com relação aos programas educativos televisivos, a primeira tentativa de instalar uma emissora de TV educativa aconteceu em 1952, no Rio de Janeiro, não alcançando êxito, havendo poucos registros de programas de caráter cultural ou educativo no Brasil (6). Porém, em 1960, os projetos de TVs educativas começam a se popularizar, pautados na ideia de que o uso dessa mídia, de maneira pública, massificaria a educação, atingindo populações excluídas dos grandes centros do Brasil. Como se pode perceber, a EaD é vista, há décadas, como uma maneira de propagar o conhecimento e o ensino no país, levando em consideração suas dimensões continentais.

Em 1967, o Código Brasileiro de Telecomunicações regulamentou a transmissão de programas educativos e passou a incentivar universidades e fundações a instalar seus próprios canais de televisão. Já nos anos 1990 a lei foi mo-

dificada e, segundo ela, “Art 14. Somente poderão executar serviço de televisão educativa: a) a União; b) os Estados, Territórios e Municípios; c) as Universidades Brasileiras; d) as Fundações constituídas no Brasil” (7).

Com relação ao uso dos computadores, ferramenta atualmente mais associada ao EaD, eles chegaram no campo da educação no Brasil na década de 1970, por meio de algumas universidades que instalaram suas primeiras máquinas de tamanho e custo elevados. Apenas nos anos 1990 os computadores começaram a se tornar acessíveis para a população brasileira, fazendo com que o crescimento do uso, para diferentes fins, multiplique consideravelmente a cada ano. Segundo a pesquisa da TIC Domicílios de 2015, que mediu a posse, uso, acesso e hábitos da população brasileira em relação às tecnologias de informação e da comunicação, 58% da população do país usa a Internet, um universo de aproximadamente 102 milhões de pessoas. O número é 5% maior do que o registrado no ano de 2014 (8).

### **3 Idosos e as novas tecnologias**

O computador pessoal deixou de ser um artigo de luxo para se tornar um objeto importante para aqueles que participam da grande aldeia global (9). Assim, o computador, seguido do smartphone, ao possibilitar ao indivíduo acessar a Internet, torna-se um objeto carregado de poderes, pois, ao mesmo tempo em que insere o usuário da rede em um grupo, possibilita a ele uma série de autonomias. A tecnologia da informação e comunicação (TIC) permite que as pessoas trabalhem de maneiras alternativas, em horários e velocidades variadas. Ao ser usada como instrumento pe-

dagógico, as TIC têm se mostrado ferramentas que auxiliam no processo educacional, em virtude das muitas possibilidades que ela apresenta, seja pelos recursos disponíveis, como vídeos e áudios, quanto pela rapidez na interação que a Internet tem proporcionado.

Ainda que o EaD não seja uma novidade, como foi colocado anteriormente, o desenvolvimento e a popularização das mídias digitais, juntamente à expansão da Internet, aumentam muito o acesso à informação e a interação entre pessoas distantes, tanto do ponto de vista geográfico, quanto do ponto de vista social. Segundo Alves (10), a presença das tecnologias em diversas áreas da atividade humana é irreversível, e no caso da educação no Brasil, essa presença é importante no aumento do acesso ao ensino. A EaD, no Brasil, tem sido uma opção à crescente demanda por educação, seja pela expansão populacional, seja pelas exigências do mercado de trabalho. Segundo informações do Anuário Brasileiro sobre Educação à Distância de 2008, elaborado a partir de informações disponibilizadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), Conselho Nacional de Educação (CNE) e pelos Conselhos Estaduais de Educação (CEE), cerca de 2,54 milhões de brasileiros estudaram por EaD em 2007 (11).

Normalmente, associa-se as novas tecnologias às gerações mais jovens, porém, no caso do Brasil, tem-se observado um importante aumento do uso tecnológico por idosos. Ainda que os principais usuários de Internet no país sigam sendo jovens e pessoas que apresentam maior escolaridade e renda, o acesso à rede vem crescendo entre os mais idosos e populações com menor grau de estudo e renda, segundo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad, 2013) (12). Os dados da pesquisa afirmam que em 2008,

apenas 5,7% dos brasileiros com mais de 60 anos utilizavam a Internet. Cinco anos depois o número dobrou, chegando a 12,6% em 2013.

Entre as décadas de 1920 e 1950, o Brasil passou por um grande aumento populacional. Este fato, somado ao crescimento da expectativa de vida e à diminuição da taxa de fecundidade, trazem como consequência um número de idosos cada ano mais elevado. O crescimento da taxa de idosos no país se dá em todas as camadas sociais. Essa parcela da população se torna cada dia mais presente em toda a sociedade brasileira e, da mesma forma, também passa a fazer uso das novas tecnologias da informação por diversos motivos. Segundo Tatiana Fraga, diretora do Espaço de Convivência do Idoso, no Parque da Água Branca, em São Paulo (13):

Existe uma questão de estar conectado com o mundo de hoje. Há quase uma obrigação de saber usar a Internet para conversar com os familiares, mas também para entender o que é estar no mundo. É uma ponte mesmo para estar presente, ter assunto.

Uma pesquisa realizada em 37 cidades brasileiras (14) apontou que nem metade dos idosos que utilizam a Internet fazem compras online, mas fazem grande uso de redes sociais como Facebook (95% dos entrevistados), LinkedIn (23%) e Instagram (19%). Os principais motivos que levam os idosos a usar a Internet são independência, estado de espírito e estado de saúde, além de 65% acreditarem que usar as TIC ajuda a construir uma imagem positiva de si mesmos perante a sociedade. Porém, 17% afirmam já terem sido discriminados por conta da faixa etária.

De qualquer forma, é possível notar que, na medida

em que aumenta a integração de idosos com as novas tecnologias, cresce o número de interessados aos muitos recursos que a Internet tem a oferecer. E uma das possibilidades que a população da terceira idade tem descoberto é o EaD por meio dos computadores.

A EaD, considerada globalizante e integradora por levar o ensino aos locais mais isolados do país, desperta o interesse de pessoas de diversas faixas etárias não apenas na educação básica, mas também daqueles que buscam suprir necessidades da educação formal para aumentar as possibilidades no mercado de trabalho e no setor produtivo. Segundo o IBGE<sup>1</sup> quem possui microcomputador ou tablet em casa tem um rendimento médio maior do que quem não possui. A pesquisa do instituto, publicada em 2013, aponta que o rendimento médio mensal de quem possuía um computador ou tablet era de R\$ 1.572,00, mais que o dobro dos R\$ 687,00 de quem não tinha tais ferramentas para acessar a Internet. Os idosos parecem estar atentos a esses números e ao aprendizado contínuo que o EaD tem a oferecer.

A Internet, de modo geral, pode ser vista como uma tecnologia que estimula as pessoas de todas as faixas etárias, incluindo a terceira idade. Moran (15, p. 128) diz que:

a Internet ajuda a desenvolver a intuição, a flexibilidade mental, a adaptação a ritmos diferentes. A intuição, porque as informações vão sendo descobertas por acerto e erro, por conexões “escondidas”. As conexões não são lineares, “linkando-se” por hipertextos, textos, interconectados,

---

<sup>1</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE;2013 [citado 5 mar 2020]. Disponível em: <https://tinyurl.com/yx9a7m9n>

mas ocultos, com inúmeras possibilidades diferentes de navegação. [...] Na Internet também desenvolvemos formas novas de comunicação, principalmente a escrita.

Porém, muitas pessoas têm dificuldades de se relacionar com as novas tecnologias e, entre os idosos, o medo e a resistência nesse uso é ainda maior. Enquanto os mais jovens acompanham a rápida evolução das novas tecnologias, com maior disposição em aprender a usá-las, o mesmo não acontece com os indivíduos da terceira idade. Os idosos, em proporção muito maior do que as outras faixas etárias, sentem receio e com isso apresentam mais resistência em aprender a usar as tecnologias. Muitos deles relatam o medo em manusear o computador de forma equivocada, podendo danificar o equipamento, perder arquivos ou se deparar com problemas referentes a vírus.

No ano de 1993, uma pesquisa na Inglaterra (16, p. 2) refletiu sobre essas questões, partindo do pressuposto de que

resistência a certos fenômenos tecnológicos é similar à “dor aguda” no ser humano, exercendo um papel funcional, monitorando o corpo, um tipo de feedback, sendo indicativa de que não está bem [concluíram que] a resistência deve ser vista não como algo negativo, mas como uma “força” positiva, ajudando a dar forma à tecnologia.

Ter noção sobre essa resistência é fundamental, pois abre a possibilidade de confrontá-la, coisa que não acontece em sua negação. Quando se entende o medo e os bloqueios emocionais dos idosos com as novas tecnologias, é possível desenvolver formas de orientá-los para que adquiram confiança e se posicionem de maneira mais ativa. Berlinck (17,

p. 21) coloca que “a rigor, tudo que parece novo causa um medo natural. Assim sendo, deve-se incentivar os idosos a vencer o medo da informática, permitindo o seu acesso através da Educação Continuada”.

Desta forma, para aqueles que trabalham com EaD, é importante prestar atenção nas necessidades dos idosos ao uso e acesso às novas tecnologias como meio de acesso à educação. É fundamental pensar em formas de capacitar e auxiliar essa população quanto ao uso da Internet, pois através da aquisição de habilidades no manuseio das tecnologias faz-se uma nova e eficaz maneira de promover novas aprendizagens.

#### **4 Universidade Metropolitana de Santos**

A Unimes iniciou suas atividades em 1969, com a criação de sua primeira faculdade, de Educação Física. Na década de 1970, foram criados os cursos de Pedagogia, Estudos Sociais, Administração e Odontologia. Em 1980, foi criado o curso de Ciências Econômicas e Ciências Contábeis. Com o desenvolvimento e a importância que a faculdade adquiriu na educação superior oferecida na baixada santista, no ano de 2007 foram implementados na instituição novos cursos para a modalidade presencial e à distância, voltados especialmente à formação de docentes nas licenciaturas de História, Geografia, Letras, Matemática, Ciências Biológicas, Química, Física, Ciências Sociais e Artes Visuais.

Atualmente, a Unimes oferece 32 cursos de graduação, 18 de pós-graduação *lato sensu* e 40 cursos de extensão, todos na modalidade à distância. Como suporte oferecido aos alunos, para que estes tenham acesso aos cursos, a

universidade conta com mais de 160 polos de apoio presencial, espalhados por 11 estados do território nacional (18). Tais números, somados ao tempo da Unimes no mercado de EaD, tornam a universidade uma interessante possibilidade de estudo de caso pela abrangência desta ao possibilitar o acesso ao nível superior a alunos que vivem longe dos centros urbanos.

A modalidade à distância se destaca na procura de cursos de licenciatura, em especial Pedagogia, aumentando o impacto da universidade por formar professores do ensino básico para as cidades em regiões afastadas do país. A partir dos relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA, responsável por propor, sistematizar e orientar os trabalhos de auto avaliação institucional, é possível ter acesso a alguns dados que permitem observar o caso da Unimes como uma interessante fonte de análise do acesso dos idosos ao ensino superior à distância, suas expectativas e dificuldades. O primeiro dado importante é que, dos alunos que responderam o questionário da CPA de 2016 (19) da própria universidade 88% são da modalidade EaD, conforme dados do relatório utilizado para esta análise.

Com relação às faixas etárias, 3,98% dos alunos afirmam ter menos de 20 anos, o que mostra que o perfil de estudantes da Unimes não se caracteriza por aqueles que terminaram o ensino médio e ingressaram diretamente no ensino superior. Os alunos que têm de 21 anos a 30 anos representam 34,54% do total, mas a maior parte dos discentes está na faixa dos 31 anos aos 40 anos: 35,91% dos alunos. E o último dado do questionário da CPA que faz menção à faixa etária aponta que 25,57% dos alunos afirmam ter mais de 40 anos. A CPA não desdobra esse dado, impossibilitando definir

com exatidão a porcentagem de alunos que têm 60 anos ou mais. Porém, é possível afirmar que um quarto do público da Unimes (aqueles com mais de 40 anos) corresponde a uma importante parcela da população, aquela que está voltando a estudar já adulto, pois apenas 36,7% afirma que a Unimes não é sua primeira formação em ensino superior.

Ainda segundo os dados do relatório de autoavaliação da CPA de 2016 (19) se 65,46% dos alunos que buscam a Unimes para estudar possuem idade acima de 40 anos, pode-se afirmar que essa população adulta, muitas vezes já possuidora de um curso superior, exige uma abordagem pedagógica e um ambiente virtual que se caracterize por oferecer ao aluno a possibilidade de participação no seu próprio processo de aprendizagem. Ou seja, um ambiente em que as pessoas adultas possam aprender, pesquisar novos conhecimentos, de forma flexível, amistoso, favorável à essa construção, uma abordagem que se denomina andragogia.

A andragogia, assim denominada na década de 1970 por Malcolm Knowles, vem do grego *andros* (adulto) e *gogos* (educar), o que se pode traduzir como a educação ou ensino para adultos, propondo um aprendizado consciente, que ocorre em um contexto favorável. O conhecimento do aluno é tão importante quanto as novas informações que o professor acrescenta, portanto é fundamental que a história de vida esteja presente na sala virtual. Os valores pessoais emergem não apenas na interação professor-aluno, mas também por meio dos fóruns que antecedem e finalizam as atividades avaliativas, tornando a aprendizagem mais significativa para esse aluno. Estão excluídas desse processo a inflexibilidade, as respostas prontas e as metodologias ultrapassadas.

Assim, ao se aplicar conceitos da andragogia na EaD

e relacioná-los a uma metodologia própria para o processo de ensino e de aprendizagem adequado ao aluno adulto com base em teorias de aprendizagem que se aproximam do construtivismo e do interacionismo, é imprescindível considerar as especificidades desse aluno.

Novos desafios nos são impostos. A docência na EaD exige mais de nós, professores que atuamos nessa modalidade de ensino, exige a garantia da identidade de cada aluno, devemos reconhecê-los em suas individualidades.

Paulo Freire, em *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa* (18), ao analisar a prática pedagógica do professor em relação à autonomia de ser e de saber do educando, o faz enfatizando a necessidade do respeito ao conhecimento que o aluno traz para a escola, visto ser ele um sujeito social e histórico, e da compreensão de que “formar é muito mais do que puramente treinar o educando no desempenho de destrezas” (20, p.15). Mais do que isso, define essa postura como ética do professor e discorre a ideia de que o educador deve buscar essa ética, a qual chama de “ética universal do ser humano”, essencial para o trabalho docente, como define Freire (20, p. 37):

É por isso que transformar a experiência educativa em puro treinamento técnico é amesquinhar o que há de fundamentalmente humano no exercício educativo: o seu caráter formador. Se se respeita a natureza do ser humano, o ensino dos conteúdos não pode dar-se alheio a formação (20, p. 37).

A partir dos dados quantitativos, passamos a observar o comportamento dos alunos que já passam dos 40 anos, tentando entender como se comportam, o que expressam e

desejam com o EaD. Um dos primeiros fatos que chamam a atenção é o interesse que os alunos da Terceira Idade, ou próximo a essa faixa etária, tem em interagir com o professor. Recorrentemente esses discentes se identificam, expõem a sua idade para, a partir disso, justificar ao professor deficiências ou dificuldades ao lidar com as novas tecnologias. Nesse fato já observamos que os alunos incorporam o discurso de que os jovens têm mais facilidade de lidar com os computadores. Porém, os alunos mais jovens apresentam as mesmas dificuldades que os mais velhos, não havendo uma diferença relevante entre os obstáculos encontrados por eles, seja com relação ao acesso às plataformas, seu entendimento ou utilização das ferramentas de áudio e vídeo.

A partir do fato de o aluno mais velho se identificar com mais frequência que os mais novos, entendemos que seja porque eles não utilizam o anonimato – característica marcante da comunicação via computadores – para mascarar seus medos e dificuldades. Ao contrário, esses alunos se expõem e, na interação, buscam criar uma relação de cumplicidade com o professor.

Ainda em virtude da observação da interação entre os alunos da terceira idade e os professores do EaD, comparando com alunos na faixa dos 20 anos aos 30 anos, que interagem pouco com o professor estabelecendo contato apenas quando necessário, o aluno mais velho apresenta interesse no diálogo. Observou-se que os alunos mais velhos pedem para que o professor esteja presente, quase como acontece em uma sala de aula presencial. O que entendemos aqui é a permanência do modelo de aprendizado no qual o aluno recebe, de forma passiva, o conteúdo apresentado pelo professor. Essa relação entre professor-aluno é muito diferente

quando se observa os discentes da faixa etária de 20 a 30 anos. As gerações mais jovens apresentam uma posição mais ativa com relação à busca de informações, ainda que esse posicionamento acarrete o uso de informações duvidosas e de baixa qualidade.

Outra manifestação recorrente entre os alunos mais velhos é o fato de deixarem claro que estão sem estudar há algum tempo. Essa fala comprova os dados levantados pela CPA anteriormente, sobre o fato dos alunos terem ficado um período sem estudar. A partir desse posicionamento, o aluno expressa o medo de não acompanhar o conteúdo, entendendo que seu raciocínio está desacostumado a estudar e, soma-se a isso, o receio das dificuldades relacionadas ao EaD, que hoje se refere fundamentalmente ao uso das novas tecnologias.

Porém, não são apenas angústias que os alunos mais velhos expressam na interação com o professor. Para o docente, a relação com esses alunos é mais correspondida, pois o aluno, ao mesmo tempo em que se conecta mais ao docente, responde aos contatos de maneira interessada. Aparentemente, o aluno mais jovem vê o contato do professor como uma cobrança, enquanto o mais velho recebe a mesma mensagem como uma ajuda, a expressão da atenção do professor. Além disso, os alunos mais velhos apresentam reações mais claras que os demais: frustração ao não entenderem a disciplina é maior do que a que o aluno mais jovem enfrenta, mas também é mais visível o contentamento ao receberem retornos positivos, boas notas e gratidão ao final do semestre.

## Considerações finais

A EaD seguiu as possibilidades de comunicação e informação ao longo do século XX. Nas primeiras décadas ela esteve marcada pela comunicação textual por meio da correspondência; em seguida, veio o ensino por meio do rádio e televisão. Atualmente, assistimos ao momento da interação à distância, por meio de cursos de áudio e videoconferência e, mais recentemente, envolvendo o ensino e o aprendizado *on-line*, em classes e universidades virtuais, baseadas em recursos midiáticos e comunicação em tempo real.

Desta forma, é importante ressaltar que a revolução causada pelas tecnologias da informação e da comunicação podem não ser a de proporcionar a possibilidade do ensino não-presencial, mas de estender democraticamente oportunidades de aprendizagem a educadores e alunos em virtude do advento das comunicações via satélite. A tecnologia, estando presente no mundo, na vida das pessoas e na educação, também se faz presente na vida da população da terceira idade.

O aumento de idosos traz como consequência uma maior participação destes no mundo virtual e, consequentemente, no EaD. Essa atuação, que a princípio pode parecer complicada para os idosos, pela ideia de que não têm habilidade com a tecnologia, tem se demonstrado muito frutífera tanto para alunos, quanto para professores. Pois, enquanto os alunos mais velhos aumentam sua autoestima, seu conhecimento profissional e recolocação (ou manutenção) no mercado de trabalho, para os docentes, essa interação cria possibilidades de pensar em formas de transmissão de conhecimento que saiam do óbvio e mantenham o contato humano, mesmo que por meio de computador.

## Referências

1. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira 2016 [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2016 [citado 15 jan 2020]. N.36. Disponível em: <https://bit.ly/36WQXXR>
2. Santiago T. Em SP, morador dos Jardins vive 23,7 anos a mais do que o do Jardim Ângela, aponta Mapa da Desigualdade: São Paulo: G1 [Internet]. 2017 [citado 20 dez 2019]. Disponível em: <https://glo.bo/2EAdyx0>
3. Universidade de Brasília. Cátedra UNESCO de educação à distância [Internet]. Brasília: UNB; 2010 [citado 20 dez 2019]. Disponível em: <https://bit.ly/2rXOKMQ>
4. Fundação Oswaldo Cruz. Rádio Sociedade [Internet]. Manguinhos: Fiocruz; 2006 [citado 15 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/2swKZy8>
5. Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão. História do Rádio do Brasil. [Internet]. Brasília: ABERT; 2020 [citado 14 de jan 2020]. Disponível em: <https://tinyurl.com/y4vgrnbw>
6. Angeiras MCA. Televisão e educação: história da criação da primeira TV educativa do Brasil – TV Universitária Canal 11 [dissertação]. Pernambuco: Universidade Federal de Pernambuco; 2015.
7. Brasil. Decreto-Lei nº 236, de 28 de fevereiro de 1967. Diário Oficial da União [Internet]. Brasília: Presidência da República; 1967 [citado 20 dez 2019]; 1:2432. Disponível em: <https://bit.ly/391BY07>

8. Bocchini B. Pesquisa mostra que 58% da população brasileira usam a Internet [Internet]. São Paulo: Agência Brasil; 2016 [citado 20 dez 2019]. Disponível em: <https://bit.ly/2sNVaOq>
9. McLuhan M. Os meios de comunicação como extensão do homem. São Paulo: Cultrix, 1998.
10. Alves GM. Tecnologias e suas implicações na prática pedagógica do supervisor escolar. Anais do XV Congresso Internacional Abed de Educação à Distância; 27-30 set 2009; Fortaleza. São Paulo: Abed; 2009.
11. Maia MC. O uso da tecnologia de informação para a educação a distância no ensino superior [tese]. São Paulo: FGV-EAESP; 2003.
12. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Síntese de Indicadores 2013 [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2013 [citado 13 jan 2020]. Disponível em: <https://tinyurl.com/yx9a7m9n>
13. Araujo B. Idosos usam cada vez mais Internet no Brasil. Como ajudar seu vovô e sua vovó a não caírem em golpes digitais [Internet] São Paulo: G1; 2017 [citado 20 dez 2019]. Disponível em: <https://glo.bo/391JDLW>
14. Moraes R. Idosos: oportunidade para as empresas que olham o futuro. [Internet]. Rio de Janeiro: Mundo do Marketing; 2015 [citado 12 jan 2020]. Disponível em: <https://tinyurl.com/y3u6rehf>
15. Moran JM. Internet no ensino universitário: pesquisa e comunicação na sala de aula. Interface. 1998;2(3):125-30.
16. Litto FM. Computerfobia: de quem é a culpa? [Internet].

São Paulo: Futuro-USP; 1998 [citado 15 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/2RnSy2k>

17. Berlinck ABZ. A terceira idade e a sociedade informatizada [dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 1994.

18. Universidade Metropolitana de Santos. Portal Unimes [Internet]. Santos: Unimes; 2020 [citado 15 jan 2020]. Disponível em: <https://bit.ly/35XI6Uq>

19. Universidade Metropolitana de Santos. Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional da UNIMES [Internet]. Santos: Unimes; 2017 [citado 15 jan 2020]. Disponível: <https://tinyurl.com/yxryc8x>

20. Freire P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra; 2002.



**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**

6





# 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

**Florentina Preciado Cortés**

<fpreciado@ucol.mx>

**Mara Paulina Ayala Polanco**

<mara.ayalap@gmail.com>

**Carlos Hugo Morales Pinacho**

<carlos\_morales@ucol.mx>

Universidad de Colima (UdeC)  
Colima, México

En el presente estudio se analiza el acceso y el uso de los recursos tecnológicos por parte de los adultos mayores<sup>1</sup>, residentes de la zona conurbada Colima-Villa de

---

<sup>1</sup>Se entiende por recursos tecnológicos el teléfono celular, la computadora e Internet.

Álvarez, en el estado de Colima, México, desde una perspectiva de género para conocer las condiciones de acceso de hombres y mujeres adultas mayores hasta los recursos tecnológicos más cotidianos como el celular, el Internet y la computadora.

Desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU)<sup>2</sup> (1) se reconoce la urgente necesidad de cubrir el acceso de la población a la tecnología, pues ello permite aprovechar las posibilidades que ofrecen los conocimientos y la tecnología para el desarrollo de la población en general.

De manera particular, para que el grupo de las personas mayores aprovechen las posibilidades que ofrecen los recursos tecnológicos en su uso más cotidiano, que representan un cambio de paradigma importante en los distintos ámbitos de sus vidas, ya que puede ser desde lo social hasta lo referente a la salud.

Ahora bien, otra razón por la que es importante conocer sobre la situación de los adultos mayores y el manejo de recursos tecnológicos es porque en México, así como también en otros países, la población de este grupo de edad va en aumento, de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud, “entre 2000 y 2050, la proporción de mayores de 60 años se duplicará pasando del 11% al 22%. En números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo” (2). Para el caso de México, en el 2015 se registraban 12.4 millones de personas de 60 y más años, cifra que representaba el 10.4% de la población total (3).

---

<sup>2</sup> En el documento, se denomina adulto mayor y persona de la tercera edad a las personas que se encuentran en la etapa de la vejez, a partir de los 60 años y más.

Sobre el estado de Colima, los datos más recientes indican que en el 2010 había 658,910 habitantes, y debido a la “disminución de la mortalidad, traducida en una mayor esperanza de vida para la población de la entidad, se espera que el grupo de 65 y más años de edad, en los próximos dos decenios comience a tener mayor peso relativo y en el 2020 se prevé que represente el 7.6 por ciento del total y en el 2030 el 10.1 por ciento” (4, p. 25-26). Como puede observarse a nivel internacional, nacional y local el porcentaje de adultos mayores representa al menos el 10% de la población total, lo cual sin duda representa un reto social, político y de salud muy significativo; estamos hablando de la incorporación de esta población adulta a los distintitos servicios de atención para cubrir sus necesidades y les permita un nivel de calidad de vida aceptable, así como una incorporación adecuada a su entorno social.

Una de las acciones de apoyo a la población adulta mayor en México de mayor cobertura se vincula con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), organismo que ofrece la inscripción al programa gratuito, “60 y más”, que otorga a los adultos mayores una credencial para hacerse acreedor a una pensión mensual, obtener descuentos en el transporte y en los servicios públicos, así como en medicamentos; además de asesoría jurídica, capacitación para el trabajo y el tiempo libre, la atención integral, la educación para la salud, entre otros. Hasta el 2014, el INAPAM (5) había entregado 1.182.060 credenciales de afiliación.

## **2 Vejez, género y recursos tecnológicos**

Sin duda, un desafío para las políticas sociales es atender la evolución futura de la población de adultos ma-

yores. El enorme crecimiento de este grupo requerirá un giro sustancial de las políticas para atender las problemáticas propias de esta población: apoyo en las actividades diarias de la vida, enfermedades crónicas, dependencia económica, etc.

Otra característica importante del cambio demográfico es la feminización del envejecimiento, lo que puede explicarse de acuerdo con la esperanza de vida, por género, que presenta características diferentes y tácitas (6). Así, “en países desarrollados la esperanza de vida de las mujeres (en promedio 77.6 años) es superior en aproximadamente cinco años con respecto a la de los varones (73.1 años)” (6, p. 10). En el caso de México, la situación es similar, pues la esperanza de vida para el género femenino era de 76.51, en el 2000, aumentando para 79.06, en el 2010; para los varones es de 71.55 y 74.20, respectivamente (7).

De acuerdo con Sánchez, la vejez no solo es una etapa de la vida relacionada con un dato biológico o cronológico, es ante todo una construcción social y cultural que adquiere forma en razón de la sociedad en la que se presente (construcción social es una entidad institucionalizada o artefacto en un sistema social, “inventado” o “construido” por participantes en una cultura o sociedad particular, que existe porque la gente accede a comportarse como si existiera o acuerdan seguir ciertas reglas convencionales) (8, p. 48).

Luego entonces, el género y la edad se conjugan de manera significativa para determinar las oportunidades y las actividades que, por costumbre, se les han atribuido, de este modo edad y género permiten hacer visible algo que ha sido considerado como normal o natural; es decir, que hacerse mayor no significa lo mismo para unos que para otras. Esto

es así por razones diversas y no sólo por cuestiones como la sobremortalidad masculina que lleva a las mujeres a vivir en soledad durante muchos años. Este vivir en soledad (y pobreza) se inició – sin saberlo ellas– años antes, a partir del momento en que las chicas tomaron (algunas toman, todavía) opciones irreversibles, guiadas por el imperativo del amor, la entrega y el cuidado de los y las demás; decisiones de carácter vital y profesional que las dirigieron hacia trabajos mal pagados, a tiempo parcial, o simplemente las relegaron a la casa cuidando de todo el mundo, a merced de su aprobación, con la autoestima vagando por el desierto y ellas progresiva e inconscientemente más solas y pobres (9, p. 7).

De tal forma que las condiciones en que se llega a la vejez, ser “adulto/a mayor” o “mayores en plenitud” (desde hace algunos años se le da esta denominación) son el resultado de toda una trayectoria de vida, de una serie de prácticas específicas asociadas al género, al poder y a la jerarquía social de manera distinta (8-10).

Como se ha mencionado, la vejez como constructo social involucra la asignación de roles de acuerdo con la edad, por ejemplo, en lo referente a la participación en actividades económicas y sociales, pero también en las normas socioculturales. Por ello la importancia de considerar la perspectiva de género, la cual implica entender la vejez de hombres y mujeres como un proceso que comprende una serie de experiencias, muchas de ellas subjetivas, íntimamente relacionadas con las prácticas de vida, la edad biológica y la acumulación de riesgos a lo largo de los años vividos (8, 11).

Hacer el estudio desde la perspectiva de género, permite explicar los patrones de conducta de hombres y mujeres, pero también hacer evidentes las condiciones para unos

y otras; ya que las trayectorias de vida están marcadas por el género.

La perspectiva de género tiene como uno de sus fines contribuir a la construcción subjetiva y social de una nueva configuración a partir de la resignificación de la historia, la sociedad, la cultura y la política desde las mujeres y con las mujeres. Esta perspectiva reconoce la diversidad de género y la existencia de las mujeres y los hombres, como un principio esencial en la construcción de una humanidad diversa y democrática (12, p. 1).

Analizar la vejez con perspectiva de género permite identificar rasgos significativos que vinculan las necesidades y las condiciones propias de la vejez, pero también diferenciadas para hombres y mujeres, por ejemplo: la pobreza y el acceso a servicios de salud; lo anterior, como consecuencia de las inequidades que socioculturalmente y por años han afectado a las mujeres, luego-entonces, cuando llegan a viejas las inequidades persisten, pero además, generalmente llegan en peores condiciones que los hombres (13).

Ahora bien, el desarrollo tecnológico es un fenómeno relativamente reciente, pero que a pasos agigantados ha permeado la vida de prácticamente toda la sociedad. Luego entonces, también, en el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) existe un mapa de desigualdades entre hombres y mujeres. Desde hace algunos años, se ha analizado esta situación, señalando que existe una brecha digital vinculada "con las desigualdades derivadas de las diferentes oportunidades de acceso y uso de las tecnologías, que reflejan además patrones de inequidad y desigualdad que existen en la sociedad" (14, p. 284). Pero aún más ahora se habla de una brecha digital de género que se refiere a una

desigualdad producto de las diferencias de género; es decir, que esas diferencias se trasladan al “terreno de las nuevas tecnologías, pasando por la intensidad del uso hasta el tipo de uso que se les da, sin olvidar, lógicamente, los factores económicos y los socio-culturales que las rodean” (15, p. 109).

Un dato al respecto lo presenta la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que estimaba en 200 millones de mujeres en línea menos que hombres, lo que sin duda requiere que sean tomadas acciones al respecto porque de seguir así en el 2016 la cifra podría aumentar a 350 millones (16). Esta desigualdad en el acceso se traduce en millones de mujeres con “menor acceso a herramientas de productividad, acceso a información y plataformas de comunicación...consecuentemente, mermando sus oportunidades de acceso a empleo e incluso traduciéndose en brechas adicionales en términos de desarrollo social, económico y político” (16, p. 1).

Como bien lo señalan Moch y Capdeville:

Poseer dispositivos de acceso y utilizar servicios TIC por parte de las mujeres, en México, es un indicador de los beneficios y las barreras que existen, en comparación con los hombres. Por ello, se debe tomar en cuenta que, a pesar de que se ha cerrado la brecha de género en el plano de la adopción y la accesibilidad digital, falta camino por recorrer en otras áreas (16, p. 1).

Sin duda, actualmente, el acceso a las TIC representa un soporte básico para el desarrollo tanto personal como profesional. Desde, hace más de una década, el avance tecnológico ha venido incorporándose a los distintos ámbitos

de la vida, motivo por el cual la interacción con el ámbito tecnológico es necesaria. En este sentido,

Durante la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información (CMSI, 2004) celebrada en Ginebra, Suiza en el año 2003 los representantes de 120 países, incluyendo México, declararon y firmaron compromisos comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada en desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida (17, p.96).

De acuerdo con las estadísticas del uso de Internet en México, el 59.5 % de la población de seis años o más se declara usuaria de Internet; llama la atención que el 68.5% de los cibernautas tienen menos de 35 años; el uso principal de la red es como medio de comunicación, para la obtención de información en general y para el consumo de contenidos audiovisuales (18).

De manera un tanto lógica, el acceso a la tecnología es principalmente entre los jóvenes del país, pues de esos 65.5 millones de personas, el 80% pertenecen a la población joven del país. Así, conforme aumenta la edad, baja el uso de Internet, "para el grupo de entre 35 a 44 años, poco más de la mitad (60.3%), realiza alguna actividad en la red y la proporción disminuye al 45.5% entre individuos de 45 a 54 años; solo el 21.6% de los adultos mayores a 54 años conoce y utiliza este recurso" (18, p. 2).

Como puede observarse apenas un poco más del 20% de la población adulta mayor conoce y utiliza Internet; ahora bien, en el caso de México, si bien es cierto que en el 2013 se presentó la Estrategia Digital Nacional; también es cierto que el enfoque principal fue hacia la digitalización de los servicios, así como a la incorporación de las TIC a la educación. Ahora bien, por su parte la empresa telefónica más importante en México (TELMEX) buscó promover y acercar a la población en general al campo de la tecnología, ofreciendo talleres para el uso y manejo de los recursos tecnológicos como el celular, la computadora y el Internet; lo cierto es que el proceso para reducir la brecha digital por edad y género ha sido lento. Los motivos son diversos desde el desconocimiento de las mismas hasta cuestiones económicas, culturales y educativas. Sin embargo, a partir de 2015 algunas acciones emprendidas por parte de instancias privadas como TELMEX y la Fundación Carlos Slim, fueron ofrecer cursos que permitieran la inclusión de la población de la tercera edad a los recursos tecnológicos. El primero de ellos, "Inclusión digital", que incluía conocimientos sobre el manejo básico del equipo de cómputo y sus elementos (ratón, teclado, sistema operativo, solución de problemas comunes, entre otros); así como una sección del uso de la computadora en la vida cotidiana (Internet, redes sociales, etc.). Este curso se complementaba con el acceso gratuito a lugares como las Bibliotecas Digitales Telmex (19).

Un segundo curso, "Crea tu mail", tenía por objetivo crear una cuenta de correo electrónico, asignando como primera tarea mandar un mensaje instantáneo para así poder comenzar a familiarizarse con este recurso y las distintas herramientas que dicho recurso ofrece.

Como ya se ha dicho, para el caso de México, en 2016 se registraban 12.4 millones de personas de 60 y más años, cifra que representa el 10.4% de la población total (3, p. 1). Sin duda, lograr que el porcentaje de población adulta mayor tenga acceso a Internet y las TIC en general es un reto sumamente importante.

### 3 Desarrollo tecnológico en el Estado de Colima

Para el caso particular de Colima, la situación es similar pues, de los 658,910 habitantes registrados en el 2010, se prevé que, debido a la esperanza de vida, el grupo de 65 y más años represente en el 2020 el 7.6 % y para el 2030 el 10.1%.

El pequeño estado de Colima, hasta hace un par de años<sup>3</sup>, se había caracterizado por ofrecer un muy buen nivel de calidad; entre otras cosas por contar con una amplia red tecnológica, por lo que obtuvo un reconcomiendo como “Ciudad digital”<sup>4</sup>, pues debido a la infraestructura tecnológica del gobierno estatal se lograba la optimización de los recursos de la administración pública para ofrecer servicios de atención oportuna.

Vinculado a la iniciativa del desarrollo digital, en el 2012 el estado de Colima se convierte en un estado innovador a través diversas acciones como: el Internet abierto y gratuito en los jardines del Estado con el propósito de reducir la brecha digital y fomentar la comunicación. En

---

<sup>3</sup> La ola de violencia nacional de los últimos años ha llegado a todos los estados de la república.

<sup>4</sup> Otorgado en 2014 por la firma alemana SAP, líder mundial de aplicaciones de software empresarial.

este sentido, Padilla y Padilla (20), señalan que el acceso a la tecnología se ha vuelto un indicador del nivel de vida de la población:

Las nuevas tecnologías son parte importante de los avances del mundo actual. En pocos años se ha pasado de medir el bienestar de sus habitantes por el número de televisores, teléfonos o electrodomésticos en las casas, a contar los ordenadores personales por habitante o la cantidad de personas que tienen acceso a Internet a través de la banda ancha (20, p. 884).

Si bien es cierto que existen espacios públicos con acceso a Internet, resulta interesante conocer el acceso a la sociedad digital por grupo de edad, en este caso, conocer la condición de las personas de la tercera edad. Las estadísticas muestran que más del 55% de la población en Colima tiene acceso a Internet, pero no muestran un desglose por edad y género. Así, con el fin de indagar sobre el acceso a los recursos tecnológicos como el teléfono celular, Internet y computadora, se llevó a cabo un acercamiento con las personas de la tercera edad en la zona conurbada de Colima y Villa de Álvarez.

#### **4 Porque ya estamos viejos...**

Como bien lo señalan Ginn y Arber, "a medida que cumplimos años, el contexto social, cultural, económico y político que prevalece en las distintas épocas de nuestra vida influye sobre nosotros" (10, p. 17). Las relaciones entre géneros también cambian por eso "la conexión entre géne-

ro y envejecimiento surge tanto del cambio social propio del paso del tiempo como de los acontecimientos relacionados con la edad que suceden a lo largo de la vida” (10, p. 17). El género como proceso cultural nos acompaña a lo largo de la vida y en la vejez también se ve reflejado, de tal forma que ser viejo o vieja no es lo mismo (13). De hecho, en la mayoría de los casos se llega y se vive en condiciones distintas, por ejemplo: con o sin pensión laboral, con o sin seguridad social, con más o menos redes sociales y/o de apoyo, etc.

La vejez es una etapa difícil de enfrentar pues además del deterioro físico y de la pérdida de ciertas capacidades, en muchos casos también se debe enfrentar la conclusión de la etapa laboral y comenzar con la jubilación (21). De igual forma, es más posible tener que enfrentar la pérdida de padres, hermanos, la pareja, incluso hijo(a)(s). Por todas estas condiciones es frecuente que durante la vejez se atraviese por un desequilibrio emocional ligado a problemas de salud y/o pobreza, o bien, por las mismas condiciones de la vida, vivir en soledad (22).

Aunque no de manera generalizada, también se pueden presentar la dependencia y la depresión, ya que experimentan incapacidad para enfrentar su condición de vida, a lo cual se le suma la exclusión social, no siempre pero sí en muchos casos; incluso la propia familia tiende a dejarlos de considerar en sus actividades o piensan que al ser viejos/as ya no cuentan. Estos estereotipos influyen de manera importante en la percepción y en la construcción que sobre la vejez se hace, de tal forma hay una valoración negativa de esta etapa de la vida (23, 24, p. 78).

Es cierto que el envejecimiento es un proceso biocul-

tural que trae consigo una multiplicidad de cambios en la vida cotidiana de mujeres y hombres, pero también es cierto que la sociedad ha establecido estereotipos negativos sobre las y los ancianos, lo cual “obstaculiza su valoración real y obstruyen las acciones para favorecerlos” (25, p. 12).

Pero no siempre ha sido así, anteriormente los ancianos eran considerados transmisores de los valores y los conocimientos de su sociedad e incluso, se les confería el rol de instructores<sup>29</sup>. Mientras que de manera particular, a las ancianas se les encomendaba la tarea de “mantener la cohesión familiar y ser símbolos de linaje, además se les hacía responsables de dirigir al resto de las mujeres de su hogar para el buen mantenimiento de la casa, la comida y la estabilidad familiar” (25, p. 110).

Ahora bien, socialmente la edad se asocia con las actitudes y conductas sociales que se consideran adecuadas para una determinada edad cronológica, pero también con una percepción subjetiva, el envejecimiento social está marcado definitivamente por el género (por norma cultural se asocia a las funciones reproductoras) por tanto las mujeres llegan a una fecha de caducidad a una edad más temprana que los hombres, para ellos el envejecimiento resulta más aceptable, hay un doble racero para el envejecimiento (10). Pero también socialmente la tecnología tiende a asociarse con las generaciones jóvenes, incluso las mismas personas de la tercera edad señalan que ellos ya están viejos para eso.

También es cierto que fisiológicamente la edad se relaciona con las capacidades funcionales y con la gradual reducción de la densidad ósea, del tono muscular y de la fuerza que se produce con el paso de los años. Cabe desta-

car que la fragilidad asociada al envejecimiento (25) no solo afecta la vida cotidiana, la habilidad para vivir de manera independiente, las relaciones conyugales, sino también a las redes de apoyo (26); por ejemplo: las mujeres dependen más de los hijos o de las hijas adultas, mientras que los hombres, dada su mayor mortalidad a edad inferior dependen generalmente más de sus esposas.

Lo que, efectivamente, se muestra en los resultados de esta investigación, ya que de las 9 mujeres, seis (66.6%) viven con sus hijos/as y solo dos (22.2%) con su esposo; mientras que dos (40%) de los cinco hombres viven con sus esposas y solo uno (20%) con sus hijos/as.

Tabla 1. Con quien viven las/los participantes

Mujeres			Hombres		
Viven solas	Viven con sus hijos/as	Viven con su esposo	Viven solos	Viven con sus hijos/as	Viven con su esposa
1	6	2	3	1	2

Fuente: Elaboración propia (2017).

Ahora bien, es fundamental destacar que “no puede darse, por supuesto, que las relaciones de género en el curso de la vida sean estáticas, pues las transiciones que se producen, las normas basadas en la edad y los cambios fisiológicos influyen en el modo de interpretar las funciones asignadas a los géneros y la identidad de género que se experimente” (10, p. 33). Sin duda, para comprender la última fase de la vida de forma más precisa es necesario analizarla desde una perspectiva sociocultural y biológica que integre de manera adecuada el género y la edad.

## 5 Cómo se realizó el acercamiento a las personas mayores

La estrategia para el acercamiento fue acudir a los grupos coordinados por la instancia encargada del Desarrollo Integral de la Familia (DIF) que, a través de los llamados “Grupos de convivencia”, integrados por adultos mayores, ofrecen actividades físicas y recreativas, además de la venta de boletos para el descuento de transporte público presentando la tarjeta del INAPAM. El DIF es una dependencia bien identificada entre la población mexicana, ante la cual se puede solicitar y recibir distintos apoyos; de manera específica para las personas de la tercera edad de clase media, media baja y baja, es la dependencia más cercana a su comunidad que les proporciona apoyo tanto económico como social a través de la integración de grupos de convivencia.

Ahora bien, en el sondeo con estos grupos de convivencia (Colima y Villa de Álvarez) se logró obtener información sobre el uso del teléfono celular, de Internet y de la computadora de 30 personas de la tercera edad, 15 mujeres y 15 hombres; al respecto comentaron que: conocen muy poco sobre el manejo, pero sí consideran necesario que se les de la información adecuada y básica para el uso de estos, señalando que la tecnología avanza y se les complica estar enterado de los cambios. De igual forma, dijeron que en la actualidad la tecnología ocupa un lugar indispensable, incluso en las actividades de la vida cotidiana; sin embargo, la mayoría de las mujeres sienten temor al manejar uno de estos aparatos pues lo desconocen casi en su totalidad.

Las respuestas obtenidas dan pistas sobre como el género junto con la edad son una limitante significativa en el

acceso a las TIC (15, 28), pero además, seguir con esta tendencia de que “los mayores pueden pasar de desempeñar un tradicional papel de sabios, de depósito de conocimientos, a no integrarse siquiera en la nueva sociedad de la información, lo que impediría que aprovecharan los múltiples beneficios que los recursos y servicios mediados por las TIC pueden aportar a este colectivo” (29, p. 13).

Sin duda, el incremento de personas de la tercera edad con acceso a los recursos tecnológicos puede traer múltiples beneficios para ellos, pero también para la sociedad en general porque como es bien sabido, un alto número de adultos mayores están a cargo de los nietos, apoyan haciendo los pagos de servicios, etc. La situación económica ha hecho que este grupo se vuelva fundamental en la red de apoyo a las familias.

## **6 La metodología utilizada**

Dado que el propósito es el de conocer la experiencia de las personas de la tercera edad se optó por la perspectiva del paradigma cualitativo. De este modo, fue posible obtener información útil de mayor profundidad sobre el uso y el acceso a los recursos tecnológicos por parte de nuestra población.

Como ya se mencionó, un primer acercamiento fue a partir del sondeo con algunas preguntas generales sobre el tema y posteriormente se definió al grupo de estudio a partir de criterios como: mayores de 60 años, con cierta independencia para la realización de sus actividades cotidianas y asistencia frecuente a los diferentes talleres y actividades promovidas por el DIF municipal y el INAPAM.

Se realizó una entrevista estructurada a las/los participantes con la intención de recolectar información sobre sus experiencias de vida (30) en relación con los recursos tecnológicos. Sin duda, la entrevista es una herramienta cualitativa muy valiosa en investigación pues lo “esencial es llegar a obtener el conocimiento desde el punto de vista de los miembros de un grupo social o de los participantes en una cultura” (31, p. 168). La riqueza de la entrevista es tal que permite “acceder al conocimiento, las creencias, los rituales, la vida de esa sociedad o la cultura, obteniendo datos en el propio lenguaje de los sujetos” (31, p. 168). Sin duda, el conjunto de personas de la tercera edad como grupo cultural resulta muy atractivo para ser explorado, pero sobre todo, para conocer desde sus zapatos como viven y enfrentan en la sociedad actual el uso y el acceso a los recursos tecnológicos.

Las entrevistas se aplicaron a 20 adultos mayores: 5 mujeres y 5 hombres que asistían al DIF municipal de Villa de Álvarez, así como a 5 mujeres y a 5 hombres que asistían a las instalaciones del DIF municipal en Colima<sup>5</sup>, todos respondieron de manera muy amable a la entrevista. Además, se contó con el apoyo de la encargada del grupo de adultos mayores en las instalaciones del DIF municipal de Villa de Álvarez.

## **7 Perfil de la población entrevistada**

Inicialmente se contemplaba entrevistar a veinte adultos, pero debido a la no asistencia de los mismos a los

---

<sup>5</sup> Las entrevistas fueron aplicadas por los estudiantes Carlos Hugo Morales Pinacho y Mara Paulina Ayala Polanco, ambos estudiantes de la Facultad de Pedagogía.

talleres o por coincidencia en horarios, solo fue posible concretar quince de ellos, 9 (60%) mujeres y 6 (40%) hombres. Dado el carácter exploratorio del estudio, algunos de los aspectos abordados en la entrevista fueron:

- a) Recursos tecnológicos: conocimiento de algunos recursos tecnológicos, uso y frecuencia de los mismos;
- b) La experiencia de uso y acceso por género: manejo de recursos tecnológicos entre hombres y mujeres, así como diferencias o no en el trato a hombres y mujeres de la tercera edad;
- c) Inclusión de la vejez en el acceso y manejo de tecnología: las personas de la tercera edad deben utilizar algún recurso tecnológico, motivos para usarlos y la importancia de la inclusión de su grupo en el uso de los recursos tecnológicos.

Dentro del grupo de los quince participantes se observa que el rango de edad de las mujeres es menor de que el de los hombres, de tal forma que la mujer de menor edad es de 61 años mientras que el hombre menor es de 67 años. Cabe observar que las mujeres muestran un nivel de escolaridad más bajo, ya que de las 9 mujeres, 6 (66%) tienen solo la primaria, es decir, más del 50% de las mujeres solo llegó a cursar el primer nivel de la educación básica; mientras que 2 lograron cursar la secundaria y solo una el nivel de licenciatura.

Por el contrario, dentro del grupo masculino predomina la licenciatura en 3 casos (representan el 50%), 2 con el nivel de la secundaria y solo uno de primaria. Considerando la edad de las/los participantes, se tiene que nacieron entre 1949 y 1955, época en la que estaban más acentuados los estereotipos de

género en el sentido de que la educación prioritariamente era para los hombres, sobre todo considerando las condiciones del estado de Colima, donde hasta antes de los ochenta seguía siendo una sociedad sumamente tradicionalista.

Tabla 2. Nombre, edad y escolaridad de las/los participantes

Participante	Edad	Rango de edad	Nivel escolaridad
1. Lourdes	69	De 61 a 73 años	Primaria
2. Juanita	70		Primaria
3. Rosario	67		Secundaria
4. Rosa	73		Primaria
5. Sonia	68		Secundaria
6. Teresa	61		Licenciatura
7. Ramona	71		Primaria
8. Mercedes	69		Primaria
9. Blanca	73		Primaria
10. José	71		Licenciatura
11. Joaquín	69	De 67 a 84 años	Licenciatura
12. Feliciano	84		Primaria
13. Enrique	77		Secundaria
14. Jorge	67		Licenciatura
15. Benito	73		Secundaria

Fuente: Elaboración propia (2017).

Al respecto algunos datos en México, el proceso para el acceso de las mujeres a la educación en otros ámbitos distintos al hogar, como de la educación superior, inicia a finales del siglo XIX, mientras que en Colima ocurrió casi a finales del siglo XX, entre otras cosas por no contar con una universidad<sup>1</sup> (27, 32). Es muy pertinente señalar que, de acuerdo con Rodríguez y de manera particular para el estado de Colima.

no obstante el adelanto que se dio en la educación de la mujer en el siglo XIX, no se buscaba la formación de mujeres independientes, sino todo lo contrario: se les educó para que fueran mujeres esposas, amas de casa ahorrativas,

<sup>1</sup> La Universidad de Colima surge en 1940.

en fin, compañeras útiles a los hombres, de manera que el gran cambio hacia la autonomía y la búsqueda de la autorrealización, podríamos decir, apenas se estaba dando en Colima (27, p. 73).

De acuerdo con los datos, la mayoría de las/los entrevistados (11 de ellos) residen en el municipio de Colima; ahora bien, la viudez prevalece como el estado civil, 8 (53%) dicen estar en esta condición, pero resalta que 5 de los 8 casos sean mujeres; con lo cual se refleja el dato sobre la esperanza de vida en México que es de 77.8 años para mujeres y 73.1 para hombres (24, p. 106).

Mientras que para la situación de soltería solo hay 4 casos, de los cuales 3 son mujeres; lo cual muestra que para los hombres la situación de soltería no es una opción común. En cuanto al número de hijos, diez de las/los entrevistados dijeron tener una familia de cinco o más hijos y de los diez casos 7 son mujeres.

Tabla 3. Lugar de procedencia y estado civil de las/los participantes

	Lugar de residencia				Estado civil							
	Colima		Villa de Álvarez		Soltero		Casado		Divorciado		Viudo	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
	6	5	3	1	3	1	-	2	1	-	5	3
<b>Total</b>	11		4		4		2		1		8	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Como ya se ha mencionado para la población adulta mayor, las redes de apoyo familiar y no familiares represen-

tan un gran soporte, pues, además, de la compañía, colaboran en los cuidados requeridos por la propia etapa de vejez e incluso para sobrellevar la falta de ingresos propios (33). De la población estudiada 6 mujeres dijeron vivir con sus hijos/as mientras que la mayoría (3) de los hombres viven solos; únicamente 1 dice vivir con sus hijos/as.

Tabla 4. Número de hijos de las/los participantes

Mujeres		Hombres	
5 hijos o más	De 2 a 3 hijos	5 hijos o más	De 2 a 3 hijos
7	2	3	2

Fuente: Elaboración propia (2017).

Para este grupo de la tercera edad la importancia y el significado de las redes sociales es vital, pues tal como lo señala Montes de Oca representan “un sistema de intercambio de apoyos que surgen y se multiplican entre los sectores de la población, que se constituyen como una especie de sistema informal de seguridad social para la sobrevivencia y se orientan a satisfacer las necesidades no cubiertas por el sistema de apoyo formal” (26, p. 163).

Luego entonces, para este sector de la población es fundamental la existencia de redes sociales, si bien es cierto que cada quien cuenta con redes familiares o personales propias y también es cierto que ellos y ellas participan como nodos de sus propias redes sociales.

## 8 Cómo enfrentar la vejez y el avance de la tecnología

De acuerdo con la experiencia de las y los entrevistados, enfrentar la vejez es muy difícil, puesto que sienten que se han reducido los espacios de entretenimiento, pues sus capacidades físicas muchas veces no les permiten la libertad plena de asistir o disfrutar de un lugar. El señor José, de 71 años nos dice:

*No seño, pos es que nos ven viejitos y nos hace cara de fuchi. Ahora ya tenemos nuestros lugares para hacer actividades, como aquí en el DIF, pero pues antes no. Es lo bueno y lo malo, ¿Eda? Tenemos nuestros lugares, pero eso es porque nuestras capacidades ya son diferentes. Ya no nos movemos rápido y a la gente le desespera, ya no vemos y no oímos y pues se enojan con nosotros (...).*

Ahora bien, estas capacidades diferentes de las que habla el señor José son importantes de considerar en lo referente al acceso y al uso de los recursos tecnológicos, pues es importante conocer sobre el deterioro de la salud; por ejemplo, en relación con la vista, 6 de los 9 entrevistados (as) utilizan gafas para poder leer, dos no saben leer y uno no tiene lentes por el momento, pues comenta que no ha podido ir a checarsé para que puedan entregárselos.

Al preguntar si a ellos/as les gustaría aprender a utilizar los recursos tecnológicos, se mostraron entusiasmados, pero no del todo, manifestando argumentos propios de un discurso tradicional en el sentido de: “ya estamos viejos”, “eso ya no es para nosotros”, “pues me gustaría, pero son muy caros”, “tenemos otras necesidades”. Pero efectiva-

mente la parte económica es fundamental porque esas otras prioridades tienen que ver con las cuestiones de salud, pues generalmente los medicamentos y los tratamientos para la atención de enfermedades crónicas son caros; por lo que, para este grupo de edad, es más valioso contar con un programa que les entregue recursos económicos o en especie, que el uso de recursos tecnológicos.

*Pues fijate que sí me gustaría aprender a manejar el celular, al menos para poder hablarle a mis hijos/as cuando esté en la casa. Es que dos de mis hijos viven en Estados Unidos, y tengo que esperar a que vengan a visitarme mis otros hijos o mis netos, para poder llamarles. O pues simplemente sentarme a esperar su llamada. Lourdes, 69 años.*

Ahora bien, otra situación que, frecuentemente, debe enfrentar la población de la tercera edad es la violencia (34), muestra de ello es el caso de una mujer adulta que tiende a ser violentada al llamarla “bruja” pues la consideran como persona enojona, que está de mal humor y en algunos casos también por su apariencia. Sin embargo, el total de los entrevistados coinciden en que reciben malos tratos por parte del resto de la sociedad. Es decir, la edad se vuelve un factor que propicia falta de respeto, violencia y exclusión, con lo cual se reafirma que es una población que, socialmente, ha sido relegada, como se observa en esta declaración de la señora Juanita de 70 años: “Los chiquillos de la colonia me gritan “vieja bruja” y yo creo que es porque ya me ven viejita porque ni los regaña a los condenados”.

Ahora bien, las mujeres del estudio (6 de ellas) también enfrentaron la exclusión de la educación; solo logra-

ron cursar los primeros seis ciclos de la educación básica<sup>2</sup>. Lo cierto es que la totalidad de las mujeres que fueron entrevistadas, comentan que ellas en su juventud no tenían derecho de estudiar y/o desempeñar algún trabajo remunerado, puesto que eran educadas para servir primero al padre y después al esposo; su madre las iba preparando para el matrimonio y para procrear, amamantar y criar a los/as hijos/as; su misión en la vida era ser una buena esposa y madre.

Estas mujeres, como muchas otras de su generación, se dedicaron a las labores domésticas y la crianza de los/as hijos/as, cumpliendo de este modo con el patrón tradicional de las mujeres en el hogar y los hombres saliendo a trabajar fuera de casa y proveer de los recursos económicos a la familia. El espacio público para los hombres y el privado para las mujeres (35-39).

Juanita, que fue citada anteriormente, quien vive en el centro de Colima, es ama de casa y proviene de un seno familiar que era dirigido por su padre y rigurosamente era organizado por su madre, comenta:

*Cuando yo estaba muy chica, mi mamá me decía que tenía que estar preparada para el momento en que me fuera a ir de la casa. Tenía que saber lavar, planchar y sobre todo, cocinar porque al hombre se le mantiene en casa por la panza, entonces dediqué la mayor parte de mi vida a aprender las labores domésticas, y pues como era la mayor, también tenía que atender a mis hermanos. Ni tiempo le daba a uno pa' andar pensando en esas cosas de los teléfonos y las computadoras.*

---

<sup>2</sup> La educación básica en México incluye tres años de preescolar, seis de educación primaria y tres de secundaria, para hacer un total de doce años.

Durante las entrevistas, 3 mujeres dejaban ver ese orgullo al hablar de sus esposos como los principales responsables del sustento económico familiar, por tal razón, ellas le rendían respeto, agradecimiento y devoción, pues en palabras de Rosario (67 años) “era él quien nos traía la comida a la mesa y nos daba nuestros gustitos. Nos sacaba de viaje y les dio buena vida a nuestros hijos”.

Es muy interesante como las mujeres ponen de manifiesto su valor como persona en función de su capacidad de procrear (37-39), es decir, una mujer que no pudiera tener hijos/as, no servía como mujer. Este tipo de presión social sobre las mujeres, aún persiste; es común que la sociedad y la familia emitan el mensaje de que entre más pronto se casen las mujeres más valiosas serán y ganarán el respeto social; entre más rápido conciban, mayor satisfecho estará su esposo y por consecuente el matrimonio será calificado como exitoso.

*iUy! Yo me acuerdo que una conocida, no podía tener hijos. Duró aaaños y nomás no. Pues se le fue el marido y la pobre, pues se quedó sola. Así pasaba antes. Y luego, las que no tenían un hombrecito a la primera, eso a veces era peor. Ya ves cómo son los hombres, les gusta demostrar su hombría y pues tener un hijo varón, que además estuviera sano y fuerte, era el mejor regalo que su mujer podía darle. Sonia 68 años.*

Tradicionalmente, es así como se ha construido el destino de las mujeres: el matrimonio, la maternidad y la crianza de los hijos; y por supuesto las labores y el cuidado de la casa. Con este esquema de inequidad, las mujeres han quedado fuera de la educación y también del campo laboral, pues han sido confinadas al espacio privado del hogar, aten-

diendo a la familia. De manera irónica, estas mujeres han llegado a la vejez, en algunos casos, viudas, sin la compañía de los hijos y sin la posibilidad de ingresos propios (40, p. 21); luego entonces, muchas de ellas no están en condiciones de contar con recursos que les permitan cubrir sus necesidades básicas y mucho menos tener acceso a los recursos tecnológicos básicos como el celular, el Internet, etc.

*A mí mi marido nunca me dejó trabajar. Me decía que para eso me había casado con él y que no me haría falta nada. Pues entonces nunca tuve la necesidad de hacerlo y yo creo que por eso no sé utilizar los aparatos esos. Lourdes 71 años.*

Siete de las nueve entrevistadas consideran que los varones tienen mayores oportunidades de acceso a los recursos tecnológicos porque son quienes tienen solvencia económica; así como mayores y mejores oportunidades de acceso a la educación. Una de las entrevistadas comenta:

*Antes las mujeres no salíamos de casa. Nos quedábamos haciendo las labores domésticas en la casa, cuidando a los chiquillos, educándolos, dándoles de comer... ellos eran quienes salían a trabajar, a ganarse la vida. Entonces ellos son quienes tuvieron más oportunidad de conocer estos aparatos pues en las oficinas, por ejemplo. Y como ganaban su dinero, podían comprarlos (...). Sonia, 73 años.*

Mientras que en opinión de tres de los varones entrevistados, en la actualidad, el trato entre hombres y mujeres de la tercera edad es igual, no encuentran diferencias; y dos de ellos dicen que el trato hacia las mujeres no es el mismo debido al machismo que existe en México.

Considerando el género, se puede decir que el acceso a los recursos tecnológicos es mayor entre los varones, la mayoría de ellos respondieron afirmativamente al hecho de conocer y haber utilizado dichos aparatos por cuestiones de ocio, trabajo o comunicación. Aun así, uno de los entrevistados, Jorge de 67 años, señala que son las mujeres las que hacen más uso de algún recurso tecnológico:

*Pues yo apenas puedo utilizarlo para hacer llamadas y contestarlas, pero mi esposa se la pasa metida ahí, que disque platicando con fulana y perengana en el mentado 'feisbuc, viendo a mis nietos por la cámara y chismeando con las hermanas. Para puros argüendes lo utilizan. Yo nomás pa' lo que sirven. Si quieren localizarme, que me hablen; de ahí en más ni sé moverle (...).*

Es claro el estereotipo de género con el que Jorge califica a su esposa, en el sentido de que a las mujeres les gusta perder el tiempo, son chismosas y superficiales y por lo tanto solo hacen uso de la tecnología para el chismorreo. Sin embargo, algunos varones tienen un punto de vista diferente y reconocen la importancia de que personas de la tercera edad utilicen los recursos tecnológicos para la comunicación, pero también para fines recreativos, ya que consideran que en la vejez la soledad está presente y usar algún recurso puede acercarlos a familiares o amigos, incluso como un medio para pedir ayuda en caso de enfermedad o accidente.

Resulta interesante que algunas personas de la tercera edad identifican la tecnología con aparatos como la televisión y la radio, que llevan bastante tiempo entre la población pero no con la amplia gama de recursos tecnológicos que hoy existen para los distintos ámbitos de la vida; luego entonces tal

situación de desconocimiento de los recursos tecnológicos es un indicador de que este sector de la población tiene un mínimo contacto con los recursos tecnológicos, como se observa en la declaración de Rosa, 73 años, “Yo conozco la televisión y la conozco desde niña, también conozco la radio y la utilizo para no perder el tiempo”. También de Benito, 73 años, “Yo conozco la licuadora, el horno de microondas, el refrigerador y la televisión, los utilizo a diario y también el automóvil por necesidades domésticas”.

Ahora bien, al cuestionarles sobre el hecho de que más hombres conocen y saben utilizar aparatos como el celular y la computadora, así como navegar por Internet, en comparación con un porcentaje muy bajo de mujeres; casi todos los varones entrevistados (5) reconocen que la existencia de un porcentaje mayor de varones conoce y utiliza los aparatos tecnológicos debido precisamente a esa división de roles establecida desde el género: la mujer en casa y el hombre en el trabajo (12). El señor Joaquín de 69 años admite que el factor decisivo para conocer el manejo de algunos recursos tecnológicos fue el trabajo, es decir, tuvo la necesidad laboral:

*No pues, en lo personal me tocó trabajar en una oficina del ayuntamiento. Tenía que saber manejar la máquina de escribir y luego enseñarme a utilizar la computadora, la impresora, la fotocopidora, el fax y cosas así. Por supuesto se empezaron a utilizar los celulares esos como ladrillos y como requisito de trabajo, teníamos que cargar con uno, pero eso surgió por la necesidad del trabajo. Si por mí hubiera sido, yo creo que nunca me hubiera enseñado.*

De igual forma, Enrique de 77 años manifiesta que conoce algunos recursos tecnológicos por su trabajo “Co-

nozco muchos recursos tecnológicos porque fui encargado de mantenimiento y profesor de electrónica y comunicaciones eléctricas”, pero también hay quienes los conocen porque algunos familiares les enseñaron a utilizarlos (6).

De los participantes que mencionaron conocer los recursos tecnológicos, debido a que sus familiares les enseñaron, cuatro son mujeres y dos son hombres. Feliciano, de 84 años, así señaló: “Yo conozco el teléfono y lo uso frecuentemente porque uno de mis nietos me enseñó”. Y Teresa, de 61 años, afirmó “Yo conozco la laptop y el celular, debido a que mis hijos me enseñaron”.

Estos resultados pueden indicar que las redes de apoyo familiar son un factor positivo para que los adultos mayores se motiven en el aprendizaje y en el uso de los recursos tecnológicos, por lo tanto, la participación de familiares como nietos e hijos en la enseñanza del manejo de los recursos tecnológicos contribuye de manera efectiva en el proceso de inclusión tecnológica de los adultos mayores.

En este sentido, es fundamental la existencia de redes de apoyo familiar o de amigos que motiven y apoyen a los adultos mayores en el uso de los recursos tecnológicos.

Aunque también hay entrevistados que no participan hasta este momento del uso de recursos tecnológicos, y las razones son diversas, desde quienes no pueden acceder a ellos por motivos económicos (dos), alguien (uno) que argumenta tener problemas con el sistema sensorial hasta quienes opinan que no es necesario aprender a manejar los recursos tecnológicos (dos).

En cuanto a quienes contestaron que no los conocen ni utilizan debido a imposibilidades económicas, podemos encontrar el siguiente comentario:

*La verdad es que no los conozco porque no tengo para comprarlos. Para nosotros/as, los adultos mayores, existen otras prioridades como los medicamentos, el alimento, la casa, etc. Yo, por ejemplo, para poder sacar para comer, vendo chucherías en el tianguis, aparte esas cosas ya no son para nosotros los mayores, eso déjenselo a los jóvenes que son los que le saben picar. Yo no los necesito. Blanca, 75 años.*

Ahora bien, la percepción en cuanto a la utilidad de los recursos tecnológicos sí es distinta para hombres y mujeres, mientras los hombres no perciben como necesario conocer y usar los recursos tecnológicos; el grupo de las mujeres visualiza el uso de los recursos tecnológicos como una oportunidad para que puedan ser incluidas dentro de la sociedad digital. En este sentido, Ramona de 71 años, comenta:

*Es necesario conocerlos y enseñarnos a utilizarlos, ya que estamos viviendo la era tecnológica y tenemos que ir a la par con la sociedad en general. Los tiempos han cambiado y la tecnología avanza más rápido. Cubren necesidades, hacen más efectiva la comunicación y facilitan la vida.*

Como se puede apreciar, hay mayor apertura por parte de las mujeres para el uso y manejo de los recursos tecnológicos, ya que reconocen y aceptan que la sociedad está en constante desarrollo y al formar parte de la sociedad deben buscar la forma de integrarse para que no queden rezagadas y puedan ser incluidas en la “sociedad moderna”, como ellas dicen.

De igual forma se destaca que uno de los principales obstáculos es el costo de un teléfono o de una computadora, ellas no tienen una solvencia económica, además de tener otras prioridades y “no pueden darse el lujo de comprarlos,

ya que son muy caros". En segundo lugar, está el hecho de que no saben utilizarlos, pues en muchas ocasiones no les tienen paciencia para enseñarles. A la pregunta de si les gustaría asistir a un taller para aprender, la respuesta es afirmativa, pues quieren "sentirse útiles, ya que muchas veces se olvidan de nosotras".

*Tengo 3 hijos/as. Mi hija vive en Guadalajara y mis dos hijos viven aquí en Colima. Yo sé que Guadalajara no está tan lejos, pero, a veces, uno tiene la necesidad de escuchar a los hijos y más cuando ya se tiene nietos. Entonces, mis hijos me regalaron un teléfono celular para poder estar hablando con ellas cuando yo quiera o si quiero salir para poder ubicarme. A veces, renegamos, pero, aunque no queramos, muchas veces es necesario. A esta edad, uno ya no sabe qué le puede pasar en la calle. Te caes o te roban. Seguimos siendo atractivo [ríe]. Mercedes, 69 años.*

Una de las entrevistadas nos dice que para ella es importante aprender a usarlos, ya que eso las hace más independientes. Además eso les ayudaría a manejar su libertad, a sentirse un poco más independientes y sobre todo sentirse útiles porque "Nunca es tarde para aprender".

## Consideraciones finales

De manera general, las/los participantes del estudio opinan que es indispensable que se incluya a las y a los ancianos en esta llamada "era tecnológica" puesto que siguen formando parte de la sociedad. De igual modo, dejan ver entusiasmo por aprender, pero sobre todo que se les tome

en cuenta, piden que no se les deje en el olvido pues están dispuestos a aprender cosas nuevas e ir en sintonía con esta nueva época.

Por las expresiones del grupo, también fue posible identificar algunos sentimientos de baja autoestima por parte de las personas entrevistadas, ya que comentaban que si bien es cierto que tienen necesidades prioritarias como la salud; también es cierto que se sienten excluidas de la sociedad, ya que la vejez no es determinante para quedar fuera de la tecnología. Por el contrario, se muestran ilusionadas por el tema, y visualizan el uso de los recursos tecnológicos ya sea para fines de recreación, informativos o simplemente para estar comunicados con la familia.

Finalmente, apuntar que el género interviene de manera significativa como un organizador de vida de los sujetos que facilita o limita el acceso a los diferentes ámbitos de la sociedad. De manera particular, en este estudio se ha mostrado como las inequidades de género que las mujeres han vivido a lo largo de sus vidas, siguen repercutiendo en la desigualdad de condiciones pues ahora como adultas mayores ven limitados sus conocimientos, el acceso y el uso de los recursos tecnológicos como el teléfono, la computadora y la navegación dentro de la red.

## Referencias

1. Organización de las Naciones Unidas. Resolución aprobada por la Asamblea General [Internet]. ONU; 2002 [citado 15 jun 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2PjExlw>
2. Organización Mundial de la Salud. Datos interesantes acerca del envejecimiento [Internet]. OMS; 2008 [citado 2 ago 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/34OIQN3>
3. Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. 1 de Octubre, Día Internacional de las Personas de Edad [Internet]. Ciudad de México: INEGI; 2016 [citado 15 jun 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2OPPM68>
4. Consejo Nacional de Población. Dinámica demográfica 1990-2010 y proyecciones de población 2010-2030 [Internet]. Ciudad de México: Secretaría de Gobernación; 2016 [citado 2 ago 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2OP8wCD>
5. Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Apoyo a los adultos mayores [Internet]. Ciudad de México: INAPAM; 2016 [citado 16 ago 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2DK7ba3>
6. Lozano Dávila ME, Calleja Olvera JA, Osio Figueroa Y, Chapparro González ET. México envejece: perfil demográfico actual. Ciencia [Internet]. 2011 [citado 3 ago 2017];62(1):8-19. Disponible en: <https://bit.ly/2Yjlr2F>
7. Consejo Nacional de Población. La situación demográfica de México 2009 [Internet]. Ciudad de México: CONAPO; 2009 [citado 2 ago 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/360qDLF>
8. Sánchez Guzman MA. Género y vejez: una mirada distin-

ta a un problema común. *Ciencia* [Internet]. 2011 [citado 25 feb 2016]; 62(1):48-53. Disponible en: <https://bit.ly/2RmMadd>

9. Freixas Farré A. Prólogo a la edición española. En: Arber S, Ginn J. *Relación entre género y envejecimiento: Enfoque sociológico*. Madrid: Narcea; 1996. p.7-9.

10. Arber S, Ginn J. *Relación entre género y envejecimiento: Enfoque sociológico*. Madrid: Narcea; 1996.

11. Parales CJ, Ruiz ED. La construcción social del envejecimiento y de la vejez: un análisis discursivo en prensa escrita. *Lat Psicolog* [Internet]. 2002 [citado 3 ago 2017];34(1-2):107-21. Disponible en: <https://bit.ly/2r2MZxn>

12. Lagarde M. El género. En: Lagarde M. *Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia*. [Internet]. Madrid: Horas y Horas; 1996 [citado 2 ago 2017]. p. 13-38. Disponible en: <https://tinyurl.com/y58c7x5b>

13. Salgado de Snyder N, Wong R. Género y pobreza: determinantes de la salud en la vejez. *Salud Pú b.* [Internet]. 2007 [citado 9 may 2017];49(4):515-21. Disponible en: <https://bit.ly/366YqTB>

14. Martín Hernández P, Agut Nieto S. La relación entre el individuo y las tecnologías de la información: diferencias de género. *Studium* [Internet]. 2005 [citado 9 may 2017];(11):283-92. Disponible en: <https://bit.ly/33S2eq2>

15. Arenas M. Anuario Facultad de Derecho-Universidad de Alcalá IV [Internet]. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares; 2011 [citado 12 may 2017]. p. 97-125. Disponible en: <https://bit.ly/2DOVyyE>

16. Moch A, Capdeville E. Adopción TIC: rompiendo la brecha de género [Internet]. Ciudad de México: AyacNet; 2016 [citado 12 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2DK1l8i>
17. Parra Encinas KL, Heras Modad R. La alfabetización digital del adulto mayor: Un medio de inclusión social. Madrid: Editorial Académica Española; 2014.
18. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (MX). Estadísticas a propósito del Día Mundial de Internet (17 may) Datos Nacionales [Internet]. Ciudad de México: INEGI; 2017 [citado 26 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2OPRa8I>
19. Telmex Blog. Adultos mayores se acercan las TIC en Bibliotecas digitales [Internet]. 2015 [citado 20 abr 2015]. Disponible en: <https://bit.ly/2RjUM4s>
20. Padilla-Góngora D, Padilla-Clemente AM. Tecnologías para mayores. Univ Psychologica [Internet]. 2011 [citado 6 jun 2017];7(3):883-94. Disponible en: <https://bit.ly/2qptjDu>
21. Rodríguez Martín M. La soledad en el anciano. Gerokomos [Internet]. 2009 [citado 5 set 2017];20(4):159-99. Disponible en: <https://bit.ly/2RjVpek>
22. Arnold-Cathalifaud M, Thumala D, Urquiza A, Ojeda A. La vejez desde la mirada de los jóvenes chilenos: estudio exploratorio. Últ Déc [Internet]. 2007 [citado 4 set 2017];27:75-91. Disponible en: <https://bit.ly/2Yg4Ug9>
23. Urquiza Gómez A, Arnold-Cathalifaud M, Dockendorff DT, Ojeda Mayorga A. ¿Hay diferencias en la manera en que observan hombres y mujeres a los adultos mayores, ancianas y ancianos? Mad [Internet]. 2008 [citado 6 set 2017];18:1-19. Disponible en: <https://bit.ly/2r5YWCu>

24. Vargas LA. Las condiciones bioculturales y el envejecimiento. En: Gutiérrez Robledo LM, Kershenobich D. Envejecimiento y salud: una propuesta para un plan de acción. Ciudad de México: Unam; 2012. p. 103-120.
25. González-Celis AL. La autoeficacia en las actividades cotidianas. En: Gutiérrez Robledo LM, Kershenobich D. Envejecimiento y salud: una propuesta para un plan de acción. Ciudad de México: Unam; 2012. p. 179-192.
26. Montes de Oca V, Macedo de la Concha L. Las redes sociales como determinantes de la salud. En: Gutiérrez Robledo LM, Kershenobich D. Envejecimiento y salud: una propuesta para un plan de acción. Ciudad de México: Unam; 2012. p. 163-178.
27. Rodríguez Álvarez MA. Historia de la participación de las mujeres en la Universidad de Colima (1940-1980). En: Martínez Covarrubias SG. En busca de la equidad de género en la universidad. Un estudio de caso. Colima: Universidad de Colima; 2008. p. 69-94.
28. Toudert DE. Brecha digital y perfiles de uso de las TIC en México: Un estudio exploratorio con microdatos. Culturales [Internet]. 2014 [citado 10 ago 2017];3(1):167-200. Disponible en: <https://bit.ly/2O0yje1>
29. Villar F. Personas mayores y TIC [Internet] Barcelona: Universidad Abierta de Catalunya; 2001 [citado 20 abr 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/2Lpd9kC>
30. Aceves Lozano J. Sobre los problemas y métodos de la historia oral. En: De Garay G, coordinador. La historia con micrófono. Textos introductorios a la historia oral. Ciudad de México: Instituto Mora; 1994. p. 33-46.

31. Rodríguez Gómez G, Gil Flores J, García Jiménez E. Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Ediciones Aljibe; 1999.
32. Acuña M, Preciado F. La práctica docente en la educación particular en la primera mitad del siglo XX]. Actas del V Foro Colima y su Región-Arqueología Antropología e Historia [Internet]. Colima: Gobierno del Estado de Colima, Secretaría de Cultura; 2009 [citado 10 ago 2017]. p1-13. Disponible en: <https://bit.ly/2PI07ps>
33. Garay S, Montes de Oca V, Mancinas S. ¿Solidarios o dependientes? Una mirada los apoyos otorgados y recibidos por parte de la población adulta mayor. En: Gutiérrez Robledo LM, Stalnikowitz DK. Envejecimiento y salud: una propuesta para un plan de acción. Ciudad de México: Unam; 2012. p. 153-62.
34. Giraldo Rodríguez L. El maltrato de las personas de edad. En: Gutiérrez Robledo LM, Stalnikowitz DK. Envejecimiento y salud: una propuesta para un plan de acción. Ciudad de México: Unam; 2012. p. 229-43.
35. Preciado Cortés F. Lo público y lo privado en la educación femenina del occidente mexicano. GénEros [Internet]. 1997 [citado 4 may 2017];4(11):30-7. Disponible en: <https://bit.ly/2Yrr6Eh>
36. Bejarano M. Entre lo público, privado y doméstico: mujeres bajo un techo de cristal. GénEros [Internet]. 2007 [citado 4 may 2017];13(36):60-8. Disponible en: <https://bit.ly/2r66nto>
37. Fuller N. Maternidad e identidad femenina: relato de sus desencuentros. En: Donas Burak S, compilador. Adolescencia

y juventud en América Latina. Cartago: Libro Universitario Regional; 2001. p. 225-42.

38. Moncó B. Maternidad ritualizada: un análisis desde la antropología de género. *Ant Iberoam* [Internet]. 2009 [citado 4 may 2017];4(3):357-84. Disponible en: <https://bit.ly/38dP22r>

39. Palomar Vereá C. "Malas madres": la construcción social de la maternidad. *Deb Femin*. 2004; 15(30):12-34. doi: <https://doi.org/10.22201/cieg.2594066xe.2004.30>

40. Preciado Cortés F. *Hacia la jubilación... a lo mejor no todo es dulce*. 2014. Mimeo.

# El panorama del adulto mayor frente al impacto de las TIC en la República de Panamá

# 7





# El panorama del adulto mayor frente al impacto de las TIC en la República de Panamá<sup>1</sup>

**Gisela E. T. de Clunie**

<gisela.clunie@utp.ac.pa>

**Aris Castillo**

<aris.castillo@utp.ac.pa>

Universidad Tecnológica de Panamá (UTP)  
Panamá, República de Panamá

## Introducción

En la actualidad asistimos a un acelerado crecimiento de la sociedad del conocimiento, que otrora fuera llamada “sociedad de la información”, la que entre muchas de sus implicaciones evidencia una creciente explosión digital. Esta explosión es el resultado de la evolución de las tecnologías de la información y comunicación, a las que nos referimos a lo largo del texto como TIC.

---

<sup>1</sup> Nuestro agradecimiento a los estudiantes Víctor Baso, Laura Centella, Andree Gutiérrez y Ridl Rodríguez, del curso Estadística con Apoyo Informático, de la Licenciatura en Ingeniería de Software, quienes tabularon los resultados de la encuesta. El mismo es extensivo a las profesoras Jeanette Riley, Inmaculada de Castillo, Olinda de Barraza y Nilda Yangüez miembros del grupo de investigación.

Las TIC constituyen un conjunto de procesos, herramientas, productos y aplicaciones, técnicas y metodologías que se derivan de los avances en el hardware, software, soportes y canales de comunicación relativos a la organización, almacenamiento, procesamiento, transmisión y recuperación de la información digitalizada (1, 2).

El impacto de las TIC y su evolución alcanzan a una creciente porción de la población mundial, dentro de la cual encontramos ciudadanos de todas las edades; donde en los actuales momentos resulta difícil identificar a partir de qué edad se inicia el ser humano en el uso de la tecnología.

Las TIC exceden de ser consideradas únicamente como un simple instrumento para la comunicación y obtención de información, revelándose como creadoras de nuevos espacios sociales en los cuales se originan diversas y enriquecedoras formas de relación entre las personas (3).

Estudios realizados revelan que las posibilidades de acceso a la tecnología en los hogares aumentaron considerablemente durante los últimos años. La reducción de costos en la adquisición de recursos tecnológicos y en el acceso a Internet resultan condicionantes fundamentales que han propiciado que personas de todas las edades puedan participar de la sociedad de la información y el conocimiento. Por otro lado, en muchos países encontramos iniciativas gubernamentales que contribuyen a potenciar esta nueva realidad.

Las personas de la 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad constituyen una población en aumento entre los usuarios de las TIC; esto se concluyó a partir de un estudio realizado entre este grupo de nuevos usuarios, al cual nos referimos como adulto mayor. El estudio fue dirigido hacia los adultos mayores en la República de Panamá.

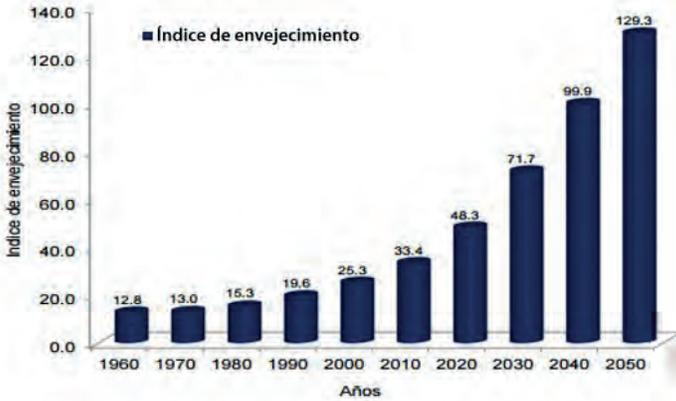
En la siguiente sección se presenta un contexto descriptivo de la población panameña que servirá de referencia para el resto de la discusión. La segunda sección describe, de manera introductoria, la legislación vigente en Panamá sobre el grupo de población denominado adulto mayor e introduce los conceptos de tercera y cuarta edad. En la tercera sección se hace una revisión bibliográfica sobre la integración de las TIC con la población del adulto mayor. La cuarta sección hace referencia al estudio de campo desarrollado así como a los resultados obtenidos en la investigación sobre los adultos mayores y las TIC. Finalmente, presentamos las conclusiones que se desprenden del estudio realizado.

## 2 Antecedentes

Panamá es un país “universal”, por él han transitado y en él habitan diversidad de personas. Su población es multiétnica, multisocial y multicultural. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censo, de la Contraloría General de la República (4), la población estimada del país, para el año 2016, alcanzaba 4.058.372 habitantes, con una tasa de crecimiento anual de 1,55%. Dicho informe estima que a partir de 2020 la población en edad avanzada comenzará a incrementarse en el país, esperando que continúe en ascenso.

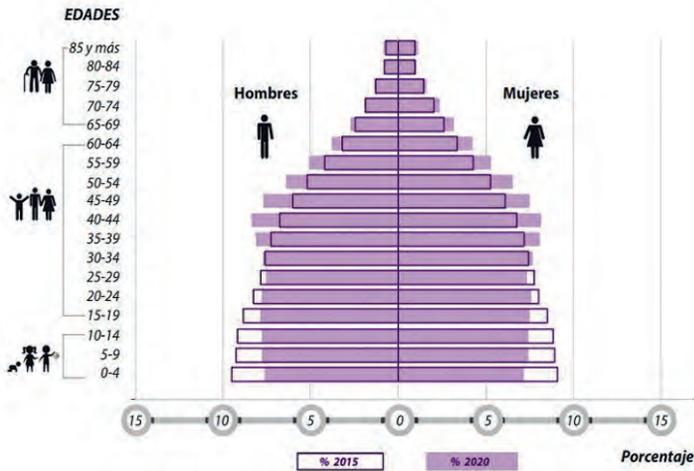
En el gráfico 1 se observa el ascenso estimado de la población panameña de 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad hasta alcanzar el 24% de la población total en 2050.

Gráfico 1. Incremento de la población de 3ª y 4ª edad



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (4).

Gráfico 2. Proyección de la población de la República de Panamá, según sexo y edad



Fuente: Atlas de Desarrollo Humano Local de Panamá (5).

De acuerdo al Atlas de Desarrollo Humano Local de Panamá (5), de la población total del país, el 8% es adulto mayor,

superando los 324.670 habitantes. En los próximos años se estima que la población infantil y juvenil crezca a menor ritmo, mientras aumenta el peso relativo de la población en edad de trabajar, y de los adultos mayores. El gráfico 2 presenta la distribución estimada de la población de 3.ª y 4.ª edad al año 2020.

### **3 Legislación panameña sobre adultos mayores**

De acuerdo con Wikipedia (6), todos los seres vivos, pasamos por un proceso natural de envejecimiento; sin embargo, este adquiere mayor relevancia en los seres humanos al tener mayor conciencia de su deterioro físico y psicológico. La tercera edad no se establece por patrones de tiempo, resultando más un asunto de salud y actitud; es común encontrar personas menores de 50 años enfermas o con síntomas y carácter de ancianos, así como también, encontrar personas mayores de 70 años con plena salud física y mental. Hoy se acepta que la tercera edad comienza alrededor de los 65 años, resultando entonces más un tema de calidad de vida, disposición y condiciones físicas y mentales las cuales, en muchos países, coincide con el retiro laboral.

Se introduce entonces la visión de la “cuarta edad”, concebida por muchos como la última fase de la vida de las personas que alcanzan una vejez avanzada, normalmente considerando su comienzo a partir de los 80 años de edad que representan el umbral del cambio. En las sociedades desarrolladas la esperanza de vida está en aumento continuo. Por ello, en estos países, el porcentaje de personas mayores de 80 años aumenta cada día más.

Esto va de la mano con mejoras en la atención médica, actividades sociales para la población adulta, y otra serie

de servicios inmersos en la sociedad, los cuales influyen en lograr mejores condiciones físicas, mentales y emocionales de las personas por encima de los 65 años o incluso los 75, incorporándose entonces al grupo de la cuarta edad.

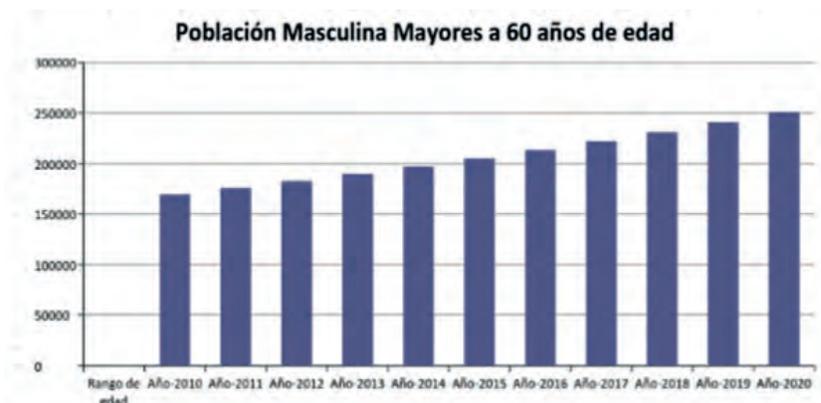
La legislación panameña, según la Ley 14 de 2003, que define el término “tercera edad”, determina que “se entenderá que la tercera edad inicia a los 55 años de edad en el caso de las mujeres, y a los 60 años de edad en el caso de los hombres”.

Actualmente Panamá cuenta con la Ley 36 de 2016, la que tiene como objetivo garantizar los derechos de los adultos mayores para la satisfacción de sus necesidades de salud, educación, alimentación, vivienda, trabajo, esparcimiento y atención social. La norma, a través de la cual se establece responsabilidades al Estado que implican la modernización de las entidades involucradas en la implementación de políticas públicas orientadas hacia los adultos mayores, estipula que para los efectos de la misma se considera persona adulta mayor a todo panameño o extranjero residente en el territorio nacional con 60 años o más.

En su artículo 2, la Ley 36 establece que “El Instituto Nacional del Adulto Mayor coordinará la aplicación, supervisión e integración de los planes y programas dirigidos al adulto mayor, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución Política y las leyes reconozcan”.

Los gráficos 3 y 4, respectivamente, presentan la población de adulto mayor masculina y femenina estimada para el año 2020.

Gráfico 3. Población masculina  
de 3ª edad estimada para 2020



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo (4).

Gráfico 4. Población femenina  
de 3ª edad estimada para 2020



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo (4).

Montero et al (7) señalan que estas estadísticas sustentan la creación a futuro del Instituto del adulto mayor, como la autoridad competente para regular y fiscalizar la atención a las personas de la tercera y cuarta edad en las

instituciones públicas y privadas de asistencia y protección familiar.

## 4 El adulto mayor y las TIC

La inclusión digital se refiere al acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para permitir la inserción de todos en la sociedad de la información. Un incluido es aquél que utiliza las tecnologías de información para comunicarse y mejorar sus condiciones de vida.

La inclusión digital, de acuerdo con Duarte et al. (8), considera tres aspectos fundamentales: conectividad, accesibilidad y comunicabilidad:

La conectividad está compuesta por la infraestructura tecnológica y los artefactos que permiten la articulación con la red global de informaciones; esto se refiere a las computadoras, teléfonos celulares, entre otros.

La accesibilidad se refiere a la oferta y, en especial, a la asimilación de las TIC por parte de la población. Una vez que los dispositivos tecnológicos inseridos al medio y al hombre se constituyen cada vez más como base del modelo societario, las características de lo que se ha concebido como la accesibilidad dependerán de la apropiación social de las infraestructuras y equipos tecnológicos, y de la capacitación de todas las personas en cuanto al uso de las TIC.

La comunicabilidad se refiere al uso libre de las TIC. La apropiación sin impedimentos, de manera que su uso permite realizar acciones capaces de intervenir e incluso modificar esa infraestructura y sus aparatos o dispositivos de acceso y comunicación, especialmente aquellos relacionados con las actividades de cooperación.

No basta que las personas tengan un simple computador conectado a Internet para considerar esto un incluido digitalmente, se precisa saber qué hacer con estas tecnologías.

De manera general, Camargo et al. (9) manifiestan que los adultos mayores, usuarios de las TIC, poseen algunas características diferenciadoras con relación a otros grupos poblacionales; por ejemplo, poseen un mayor nivel educativo, una mayor autonomía, perciben mayores ingresos, presentan mayor funcionalidad en las actividades de la vida diaria, entre otras. Y advierten que el porcentaje de usuarios varones dentro de este rango etario supera al número de mujeres.

Por otro lado, señalan que al igual que en otros grupos de la población, la computadora e Internet le ofrecen al adulto mayor grandes beneficios como medio de comunicación e información, para interacción social y cultural, entretenimiento, actividad laboral y para la formación, entre otras.

Aunque las TIC no han sido concebidas considerando al adulto mayor, sus necesidades y capacidades, Pavón (10) distingue cinco grandes bloques de posibilidades acerca del aporte de las mismas a las personas de la 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad; entre las cuales destacamos las siguientes:

- Integración, comunicación e información: Los adultos mayores pueden salir del estado de aislamiento, o mejor aún, no caer en él, a través de la interacción que establecen con sus similares, familiares y amigos; alcanzando una mejor realización personal y mayor participación social.

- **Relación intergeneracional:** Normalmente, al abandonar la actividad laboral, el adulto mayor concluye o reduce sustancialmente su vida activa. Mediante las TIC se crea un escenario de comunicación “intergeneracional” que promueve la participación del adulto mayor en un diálogo continuo y permanente con sujetos de diversos rangos etarios; constituyéndose la Internet en “punto de encuentro” entre el adulto mayor y otras generaciones.
- **Aprendizaje:** Por medio de las TIC, el adulto mayor puede mantenerse activo participando en procesos educativos; sean estos formales, no formales o informales. Tales procesos podrán ser de amplia cobertura social, espacial y temporal.
- **Autoestima y desarrollo creativo:** Las TIC son agentes que viabilizan el desarrollo de actividades conducentes a la autorrealización del individuo, mediante el aumento de la autoestima y el desarrollo creativo; por lo tanto, al aumento de la felicidad.
- **Participación ciudadana:** Las TIC proveen una puerta abierta que propicia y estimula un mayor grado de participación social y política.

## **5 Análisis de resultados**

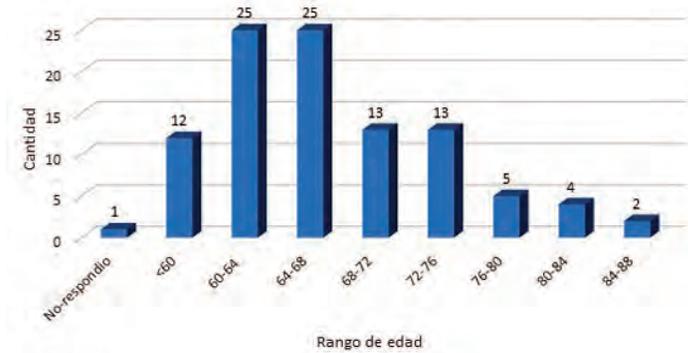
Para discutir la inclusión digital del adulto mayor en la República de Panamá, se desarrolló una investigación de campo realizada en la Ciudad de Panamá; en la cual recolectó datos en cinco de los principales centros

urbanos del país, incluyendo la ciudad capital. Para la recogida de datos, se aplicó una encuesta dirigida al público de la 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad, sin discriminar género, estrato social o condición laboral.

Se digitalizaron los resultados de las encuestas de manera ordenada, éstos fueron analizados aplicando distintos criterios con el fin de obtener los datos precisos para el estudio de la población de adultos mayores en Panamá frente a la inclusión digital. Para el estudio se tomaron en cuenta los datos de los adultos mayores de 60 años de edad, recogiendo, de esta manera, a la población de adultos de 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad.

En total se encuestó a 154 adultos, resultando 77 hombres y 77 mujeres. Sin embargo, es importante aclarar que para el estudio la muestra se redujo a 135 de los encuestados, dado que es el grupo que cumple con el requisito de 60 años o más para ser considerado adulto mayor, pues 19 participantes no tenían la edad de 60 años. Algunas particularidades de la muestra indican que el 25% tenía entre 60 y 64 años de edad; adicionalmente, se encontró que otro 25% de la misma estaba en el rango entre 64 y 68 años, un 13% estaba entre 68 y 72 años, otro 13% se encontraba entre 72 y 76 años, un 5% tenía entre 76 y 80 años, un 4% tenía entre 80 y 84 años, un 2% se encontraba entre 84 y 88, mientras que un 1% no contestó. Finalmente, como se expresó anteriormente, el 12% de los encuestados (19 personas) fueron eliminados de la muestra por tener menos de 60 años. El gráfico 5 presenta la distribución por edad.

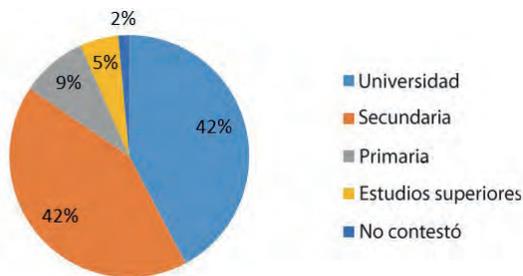
Gráfico 5. Distribución por edad



Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

El gráfico 6 presenta las características de la muestra desde la perspectiva del nivel de educación alcanzado. Es importante aclarar que el 70% de la muestra manifestó estar retirado o jubilado, mientras que un 9% no contestó. Por otro lado, con respecto a los niveles de estudio, un 5% manifestó haber realizado estudios posteriores a los universitarios, un 42% haber concluido estudios nivel universitario, otro 42% culminó el nivel secundario, un 9% manifestó haber realizado solamente educación primaria y un 2% no contestó.

Gráfico 6. Nivel de educación



Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

La tabla 1 muestra los resultados obtenidos a la pregunta sobre el uso que le dan a la tecnología (como celulares, Internet, tablet, otros). En este sentido, del total de la muestra, un 86% (116) respondió afirmativamente es decir, que sí utiliza la tecnología, mientras que un 14% (19) no la utiliza. Adicionalmente, se les consultó sobre su interés en la tecnología, a lo que un 67% manifestó que su razón principal fue la familia o que la tecnología representaba un beneficio para ellos, ya sea como facilidad de comunicación, investigación, aprendizaje, etc. El 19% expresó que la utilizaba por motivos de trabajo y un 14% que no hacía uso de la tecnología.

Tabla 1. Razón de uso

Utilización de la tecnología		
Beneficio	90	67%
Trabajo	26	19%
No utiliza	19	14%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

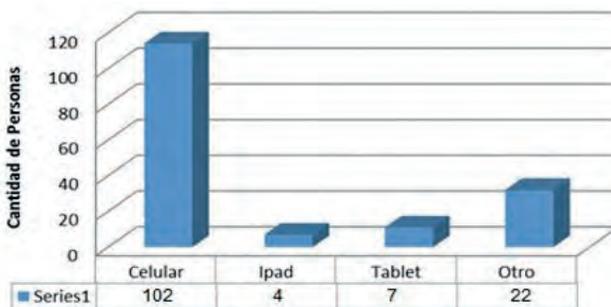
Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

Nos interesaba conocer la motivación de los adultos mayores para el uso de la tecnología. A este respecto, se incluyeron preguntas que dieran luces en esa dirección. Las, 116 personas de la muestra contestaron que utilizan la tecnología; de ellas 68 informaron que fueron motivadas por algún familiar, por amistades, por el trabajo, entre otros. Por otro lado, 48 personas indicaron no utilizarla. En cuanto a la facilidad para emplearla, un 73% señaló haber tenido dificultades con su uso, mientras que un 23% indicó no haber tenido problemas y un 4% no contestó. Del total (73%) que manifestó haber tenido dificultades con las tecnologías, 55 personas asociaron dicha difi-

cultad con complejidad en la tecnología propiamente, mientras que 16 personas lo relacionaron con temor, mantenimiento, mal adiestramiento, entre otros; y 3 personas no expusieron las razones. Al separar las mujeres de los hombres, encontramos que un 77% de los hombres manifestaron tener dificultades, mientras que un 67% de las mujeres indicaron también presentar dificultades con la tecnología.

En la segunda sección del cuestionario buscamos encontrar el tipo de tecnologías más comunes entre los adultos mayores y el uso que le dan a las mismas. De la muestra de 135, 102 poseían celular, 4 poseían iPad, 7 tenían tablet y 22 afirmaron tener otro tipo de tecnología. En el gráfico 7 mostramos estos resultados.

Gráfico 7. Dispositivos utilizados



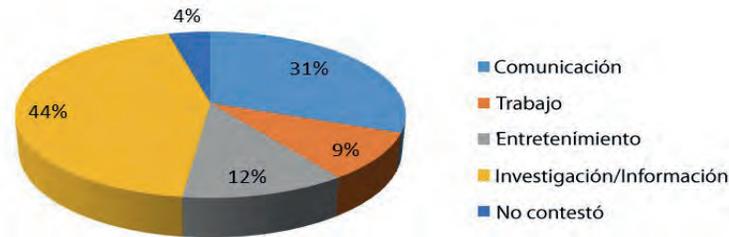
Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

En este mismo orden de ideas, indagamos las razones y la frecuencia con la que utilizaban las tecnologías. Un 72% (97) manifestó utilizar la tecnología principalmente para comunicación, mientras que un 38% indicó distintas razones. Del 72% que la utiliza, 94 personas lo hacían con bastante frecuencia, ya sea por trabajo, comunicación, investigación u otras razones.

Con la idea de ahondar en la investigación sobre cómo utilizan la tecnología los adultos mayores, les cuestionamos sobre su acceso a Internet, la frecuencia con que lo utilizan y el objetivo que persiguen. A esto, de los 135 encuestados, un 56% (75) contestó positivamente, mientras que un 20% no lo utiliza y un 24% no contestó. Del total que confirmó acceder a Internet, 54 personas informaron acceder diariamente, 18 personas manifestaron hacerlo sólo ocasionalmente y 3 personas no indicaron con qué frecuencia lo utilizan.

El gráfico 8 presenta los resultados obtenidos respecto al uso de Internet. Un 44% informó que lo emplea para investigar y buscar información de interés, un 31% indicó que lo utiliza con propósitos de comunicación, un 12% lo utiliza para entretenimiento, un 9% por trabajo y un 4% no dio detalles.

Gráfico 8. Aplicaciones de Internet



Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

Adicionalmente, quisimos conocer el nivel de utilización de las redes sociales por los adultos mayores. De las 135 personas que constituyen la muestra, 47 indicaron utilizar redes sociales, 66 no las utilizaban y 22 no contestaron. Del total que utiliza redes sociales, 36 personas respondieron utilizar Facebook, 7 utilizan Twitter y 16 expresaron utilizar otras redes sociales tales como LinkedIn, Instagram, WhatsApp, y otras.

Una pregunta adicional en esta sección del cuestionario fue el uso de cajeros electrónicos, los ATM (Automated Teller Machine), cajeros de recarga, el uso de pagos electrónicos y la utilización de tarjetas de débito y/o crédito. En este sentido, 66 personas indicaron hacer uso de los cajeros electrónicos, 34 informaron utilizar cajeros de recarga y 35 respondieron realizar pagos electrónicamente. Con respecto a las tarjetas de crédito y/o débito, 66 personas indicaron poseer una tarjeta de crédito, mientras que 47 personas respondieron contar con tarjetas de débito.

En la tercera y última parte del cuestionario, dimos oportunidad a los encuestados a contestar preguntas abiertas (6), en las que pudiesen expresar sus impresiones con respecto al uso de tecnologías de la información y comunicación en sus actividades diarias.

Es importante notar que un 33,3% de las respuestas valoraron como muy importante el uso de la tecnología en su vida cotidiana, mientras que un 31,1% manifestó que la tecnología representaba una agilización en el desarrollo de procesos de distinta índole. Por otro lado, 65% de los encuestados expresaron que la tecnología representa una oportunidad para generar cambios en las actividades cotidianas de los adultos mayores. Adicionalmente, estuvieron de acuerdo con que las tecnologías les permite tener mayor acercamiento con sus familiares y amigos. Un grupo menor, 9 hombres y 2 mujeres, en el orden de los 60 a los 64 años, declaró no estar de acuerdo con que las tecnologías representan un acercamiento con sus familiares y amigos.

Por otro lado, tratamos de indagar aspectos que fuesen negativos y/o desagradables relacionados con el uso de las tecnologías, a lo cual un 43% manifestó estar de acuerdo

con haber experimentado algún tipo de disconformidad con el uso de la tecnología. Entre los aspectos expresados están: dificultades en el uso de la tecnología y sus complejidades, fallas específicas de los dispositivos y servicios tecnológicos.

La tabla 2 lista los aspectos que mayormente asocian los adultos mayores con el aprendizaje de herramientas tecnológicas.

Tabla 2. Incidencias para el aprendizaje

Aspectos para el Aprendizaje	
1.	Motivación
2.	Utilización. Uso adecuado
3.	Disposición de Aprender
4.	Actualización constante
5.	Paciencia
6.	Disponibilidad de ayuda didáctica

Fuente: Estadística con apoyo informático (11).

De esta tabla debemos aclarar que la motivación se refiere al objetivo y/o ganancia que genere interés en el adulto mayor para aprender a utilizar la tecnología. Otro aspecto manifestado es el uso propiamente de la herramienta, cómo hacerlo de manera adecuada. También se ven reflejados aspectos como la disposición para el aprendizaje, el deseo de mantenerse actualizados con los avances tecnológicos, la paciencia y el contar con material de referencia que les sirva de consulta cuando se presenten dudas con el uso de alguna herramienta en particular. Un total de 62,2% sostuvo que la tecnología representa un apoyo en cuanto a socialización y que el principal beneficio que obtienen es la facilidad en la comunicación con familiares, compañeros de trabajo y/o con amigos.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos a lo largo del estudio son de gran interés sobre todo con miras a diseñar estrategias que puedan ser de utilidad para ofrecer apoyo al adulto mayor en cuanto al uso de las tecnologías en sus actividades cotidianas, sobre todo enfocándonos a mejorar su experiencia y apoyar la calidad de vida de estos usuarios.

Primeramente, hemos podido constatar el uso de las distintas tecnologías por el adulto mayor, lo cual proporciona un indicativo del mercado que ellos representan. Como punto adicional de apoyo en esta línea de pensamiento, también hemos logrado observar la alta frecuencia con que los adultos mayores hacen uso de las distintas herramientas tecnológicas. Los resultados demuestran una gran variedad y frecuencia de acceso a herramientas tecnológicas.

Por otro lado, en la tercera sección del instrumento hemos podido observar que existe una necesidad concreta de los adultos mayores en cuanto a elementos de apoyo que les puedan facilitar el uso de las tecnologías, de manera que sea más sencillo y que no les produzca disconformidad en el aprendizaje y las experiencias con las tecnologías. Es importante hacer hincapié en aspectos como la disposición que tienen ellos mismos hacia la tecnología, paciencia y apoyo didáctico. Estos aspectos representan oportunidades claras para iniciar proyectos en esta línea.

## Referencias

1. Gil Rodríguez EP. Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social [Internet]. Barcelona: UOC; 2002 [citado 12 feb 2015]. Disponible en: <https://bit.ly/2rnVYJL>
2. Ochoa X, Cordero S. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación [Internet]. Monterrey: ITSEM; 2002 [citado 15 feb 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2t63sl1>
3. Moreno González A. Incidencia de la actividad física en el adulto mayor. Int Med Cie Act Fís Dep [Internet]. 2005 [citado 20 abril 2017];5(19):222-37. Disponible en: <https://bit.ly/2RE-7QBK>
4. Instituto Nacional de Estadística y Censo. Contraloría General de la República. Censo Nacional de Población. Ciudad de Panamá: Inec; 2017.
5. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Atlas de Desarrollo Humano Local: Panamá 2015. PNUD; 2015 [Internet]. 2015 [citado 2 set 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/2RDwhiY>
6. Wikipedia. Cuarta Edad [Internet]. 2017 [citado 20 nov 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2PwnWeb>
7. Montero A, Mayorga F, González Y, Castillo W. Penetración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Comunidades de Tercera y Cuarta Edad [monografía]. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá; 2017.
8. Duarte F, Pires HF. La inclusión digital, tres conceptos fun-

damentales: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad. Ar@cne [Internet]. 2011 [citado 28 jun 2016];150. Disponible en: <https://bit.ly/2LFUZel>

9. Camargo I, De la Cruz J, Lino N. Propuesta de Políticas y Estrategias para la Educación del Adulto Mayor en Panamá mediante el uso de las Tics [monografía]. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá; 2017.

10. Pavón F. Tecnologías avanzadas: nuevos retos de comunicación para los mayores. *Comunicar*. 2000;8(15):133-9.

11. Universidad Tecnológica de Panamá. Proyecto Final del curso Estadística con Apoyo Informático de la Licenciatura en Ingeniería de Software. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá; 2016.

# Personas mayores y las TIC en Armenia (Colombia) – Resultados de un estudio local urbano

8





# Personas mayores y las TIC en Armenia (Colombia) – Resultados de un estudio local urbano

**Gloria Amparo Giraldo Zuluaga**

<gagiraldoz@uniquindio.edu.co>

**Lilia Inés López Cardozo**

<liliai@uniquindio.edu.co>

Universidad del Quindío (UQ)  
Armenia, Colombia

## Introducción

Todos los autores y documentos consultados sobre el tema plantean como novedosa y preocupante la conjunción de dos realidades de los tiempos actuales: el aumento en el envejecimiento de la población y el desarrollo de nuevas y avanzadas tecnologías, en especial, las tecnologías relacionadas con la información y las comunicaciones (las TIC, por su sigla en español y que usaremos a lo largo del presente trabajo).

Desafortunadamente se sabe que en nuestros países el envejecimiento viene acompañado de numerosas y diversas

incapacidades, de una reducción progresiva en la autonomía que produce dependencia y, por supuesto, contribuye a la 'exclusión social' de las personas mayores. A esto se suma en los tiempos actuales, la exclusión que es derivada del uso de las TIC, un fenómeno frecuente que hace más vulnerables a ciertas personas y grupos (menores, ancianos, mujeres, etc.).

Aunque muchos investigadores piensan que en los próximos años las personas mayores usarán las TIC de manera más activa y frecuente, considero que existe un cauteloso optimismo respecto al tiempo que se necesita y a la forma cómo se cerrará la 'brecha digital'. Se conoce como 'brecha digital' a una forma de 'exclusión' que consiste en la desigualdad de unas personas o grupos con respecto a otras en el acceso, uso, adopción y aprovechamiento de las TIC.

En la aparición y conformación de la 'brecha digital' se distinguen, básicamente, dos grupos de barreras: barreras individuales o personales (surgidas del escaso contacto que las personas mayores han tenido con las TIC) y barreras tecnológicas (en tanto, los nuevos dispositivos no están adaptados para personas mayores). Adicionalmente se habla de brechas de acceso, de uso, de apropiación y de participación (1).

Estudios recientes confirman, además, dos nuevos tipos de 'brecha digital': la Brecha de Género y la Brecha de Internet. La Brecha de Género consiste en que "las mujeres encuentran más dificultades de acceso que los hombres a la sociedad de la información" (2, p. 7). La brecha de Internet o la brecha causada específicamente por su uso, implica que la desigualdad no consiste hoy simplemente en el acceso o la posibilidad de estar o no conectados, sino por las formas en las que distintos grupos de personas usan Internet. Un

estudio sobre el uso y manejo Internet realizado en Uruguay, por parte del Grupo de investigación Uruguay, Sociedad e Internet – GIUSI – (3, p. 83), sostiene que la masificación y la penetración de esta tecnología “tiene una relevancia para el bienestar de los ciudadanos que va mucho más allá de una mera innovación tecnológica”.

En este orden de ideas, es posible hablar de un proceso paralelo de *integración-exclusión*, es decir, mientras “Por un lado el proceso de cambio genera la integración de los actores en el proceso global y, en el otro lado, la exclusión de aquellos que no cuentan con los mecanismos de acceso a la sociedad informacional” (4, p.269).

La búsqueda, por tanto, de una mayor participación de las personas mayores en el uso y disfrute de las TIC (la Internet, especialmente) constituye la base y el objetivo principal de lo que actualmente se denomina la ‘inclusión digital’, concebida como como un proceso social que trasciende el simple uso de las TIC y aspira a construir un conjunto de habilidades sociales que dinamicen la vida cotidiana de las poblaciones menos favorecidas o en desigualdad de condiciones (5).

La ‘inclusión digital’ implica entonces estudiar, analizar y resolver no solo las características actuales de la tecnología digital, sino su importancia, finalidades y propósitos sociales. Hoy en día se plantea que las personas mayores deben ser, además de usuarios, participantes activos en la definición, diseño, desarrollo, uso y evaluación de las TIC. Es tal la importancia de la ‘inclusión digital’ que se ha llegado a expresar que “si este objetivo no se consolida; se considera la segunda brecha digital” (6, p.10).

Uno de los propósitos a estudiar en la investigación es la brecha digital existente, comprender las interrelaciones

de las personas mayores con las nuevas tecnologías y determinar el impacto social de este fenómeno a partir de las percepciones, vivencias y experiencias de los involucrados.

Para contribuir a dicha investigación se propuso desde Colombia la realización de un estudio exploratorio-descriptivo complementario. Sus resultados se ofrecen en el presente artículo.

## 2 Contexto nacional

En Colombia, como en la mayoría de países de América Latina, se ha confirmado en los últimos años un progresivo aumento de la población de adultos mayores. En el contexto de América Latina, afirma Dulcey-Ruiz que Colombia es uno de los países de más rápido envejecimiento: "Mientras la población general crece a un ritmo menor al 2%, la población de 60 años y más se incrementa a otro cercano al 3%" (7, p.64).

Colombia tiene 48.258.494 habitantes en el territorio nacional, incluyendo los migrantes, de los cuales el 13,3% son personas mayores de 60 años. La población está creciendo a un ritmo anual del 0,91 por ciento. Los resultados permiten visualizar que la población del país está envejeciendo con un índice total de 58,71 % correspondiente a los adultos mayores de 60 años por cada 100 menores de 15 años. Comparados estos datos con el Censo 2005, este presentó un porcentaje de índice de envejecimiento, IE, de 29,21 %, y el censo del 2018 arrojó de 58,71% de IE, lo que demuestra que en solo 13 años Colombia aumentó la población adulta mayor en 29,5% de IE. (8).

Los departamentos del Eje Cafetero presentan los mayores índices de envejecimiento: Quindío (72,29), Caldas (67,07) y Risaralda (60,61), y más abajo Valle del Cauca, con

58,13. De otro lado, el departamento con el menor índice de envejecimiento es Vaupés (8,55%); Guainía (6,68%), y Vichada (9,06%), (9).

### **3 Situación de la población mayor en Colombia**

Al identificar los grandes problemas de la población de adultos mayores, la Misión Colombia Envejece – MCE - (10, p. 35) encontró, en 2015, que la problemática más seria es la muy baja cobertura de seguridad social. “Aproximadamente 3,5 millones de personas mayores no tienen un sistema de apoyo económico estructurado para su vejez”.

El estudio MCE (10, p. 38) concluye que “conjuntamente con Perú y Costa Rica, [Colombia] es uno de los pocos países de América Latina en donde los indicadores de pobreza son sustancialmente superiores en las personas mayores que en el total de la población”.

Por su parte la Encuesta SABE – Colombia (11) reveló que las personas adultas mayores del país están en peores condiciones socio-económicas que el resto de la población colombiana. El 28,4% pertenece al estrato 1 y el 39,6%, al estrato 2). En cuanto a trabajo, la Encuesta SABE señala que el 58% de las personas adultas mayores vive de trabajos informales (la tasa nacional es del 45%).

### **4 Contexto regional (Quindío)**

El Departamento del Quindío se encuentra localizado en la parte centro-occidental del país. Pertenece al denominado *Eje Cafetero* y es considerado uno de los más importantes atractivos turísticos de la región y del país. En este

departamento viven actualmente 509.640 habitantes, lo que equivale aproximadamente al 1,1% de la población total del país. De la población total del departamento, 245.663 son hombres y 263.977 son mujeres (12).

El Quindío es el departamento con mayor índice de envejecimiento, que tiene que ver con la relación entre la cantidad de personas adultas mayores de 65 años) y la cantidad de niños y jóvenes. El Quindío presenta una tasa de envejecimiento del 18,4%, lo cual lo ubica como uno de los departamentos con mayor nivel de envejecimiento del país. La población mayor de 60 años de dicho departamento asciende a 99.342 habitantes (12).

Figura 1. Ubicación de Quindío en Colombia



Fuente: Wikipedia, 2020: <https://tinyurl.com/y4qbnquo>

## 5 Contexto municipal (Armenia)

La ciudad de Armenia es la capital del departamento del Quindío y fue fundada en 1903. Según el censo de 2018, el municipio de Armenia cuenta con una población de 275.642 habitantes. Del total de la población de Armenia el 52,8% son mujeres (145.552) y el 47,2% son hombres (130.090). La población mayor de 65 años del municipio son 36.109 personas.

Figura 2. Ubicación del municipio de Armenia



Fuente: Wikipedia, 2019: <https://tinyurl.com/y6ya6lzz>

Armenia está incluido en la lista de municipios pertenecientes al Paisaje *Cultural Cafetero* (PCC), reconocidos como patrimonio de la humanidad por una declaratoria reciente de la UNESCO (13). No obstante, lo anterior, las condiciones sociales, económicas, políticas y educativas actuales de la re-

gión, evidencian una situación de retraso, pobreza, inequidad y exclusión frente al desarrollo humano sostenible (14).

## 6 Contexto Mediático (TIC)

En el 2011, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) (15) lanzó el programa *'Ser Activo'* que pretendía capacitar a un millar de adultos mayores en el manejo del computador y de la Internet. La primera fase del proyecto se realizó en tres de las más grandes ciudades del país: Bogotá, Medellín y Cali. En el año 2013 se consolidaron tres iniciativas TIC: *Brigadas Digitales*, *Puntos Vive Digital* y *Kioscos Vive Digital*. Las *'brigadas'* fueron una iniciativa ciudadana apoyada por el Ministerio de las TIC, que articula agrupaciones de personas, comunidades y entidades, para que con sus destrezas digitales se movilicen en redes sociales entorno a causas de relevancia pública. Los *Puntos Vive Digital* son espacios ubicados en las cabeceras municipales de ciudades y municipios que brindan diferentes alternativas alrededor de las TIC (acceso a Internet, aula de capacitaciones, zona de videojuegos, área de trámites y servicios, entre otros). Los *Kioscos Vive Digital* son centros de acceso comunitario a Internet instalados en zonas rurales o apartadas.

El último programa gubernamental de largo alcance se estructura en torno a la propuesta *Kioscos Vive Digital*. El propósito central de esta iniciativa es facilitar que las poblaciones de las zonas rurales (veredas y corregimientos) o de zonas distantes del país tengan acceso a las TIC (16). Actualmente operan 5.524 *Kioscos Vive Digital* en todo el país; mientras otros 1.231 están en proceso de instalación (15).

La Alcaldía de Armenia (Quindío), que cuenta con una Secretaría de las Tecnologías Informáticas y las Comunicaciones (TIC), ha diseñado y ha puesto en práctica desde el año 2015 el programa *'adulTICo'*. El Programa consiste en una red de profesionales que acompañan y capacitan a las personas mayores en los diferentes *Puntos Vive Digital* de las Comunas de la ciudad (17).

## **7 Metodología – diseño, universo y muestra**

Se propuso un estudio exploratorio-descriptivo en el que participaron tanto hombres como mujeres mayores de 60 años, usuarios de las TIC, familiarizados con estas o asistentes a un programa de TIC. El enfoque metodológico elegido es mixto (cuantitativo y cualitativo) con predominio de un procedimiento cualitativo en la recolección de información y en el análisis. El universo lo constituyó la población de adultos mayores de la ciudad de Armenia (capital del departamento de Quindío, Colombia). La muestra (aleatoria simple) fue de 120 adultos mayores, población compuesta por un grupo heterogéneo de personas (trabajadores, jubilados, amas de casa, etc.), con diversidad de nivel cultural y capacidad mínima de apropiación tecnológica (familiarizados con las TIC o asistentes a un programa de TIC). Atendiendo a los datos demográficos de Armenia, se dispuso que la muestra incluyera similares porcentajes a los que tiene la población actualmente. De esta manera se acordó encuestar a un 47% de hombres y a un 53% de mujeres. Es decir: 56 hombres y 64 mujeres. Así mismo se planteó entrevistar a 30 personas.

## 8 Procedimiento

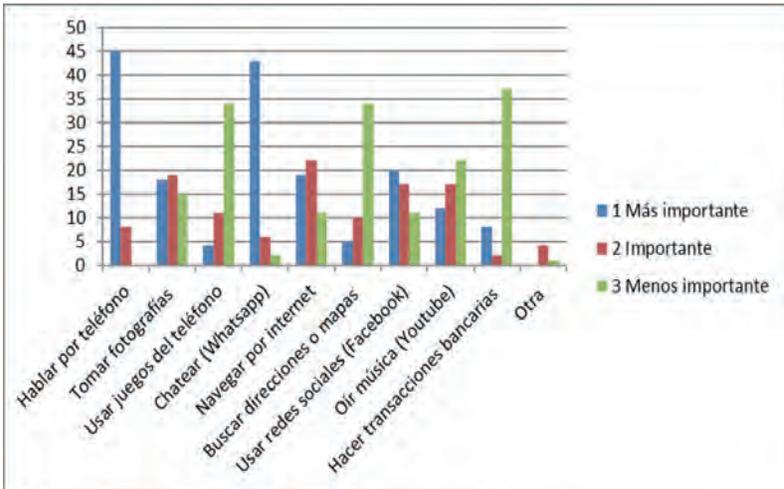
Se encuestaron a ciento veinte (120) adultos mayores de la ciudad de Armenia (Colombia). Se realizaron entrevistas semiestructuradas a treinta (30) adultos mayores, personas seleccionadas por la relevancia de sus experiencias personales en el conocimiento y uso de las TIC. El propósito de la entrevista semiestructurada era el de captar valores, percepciones, motivaciones y actitudes.

Para el análisis de datos cuantitativos se ha utilizado la herramienta de tratamiento estadístico SPSS (versión 22). Para la sistematización de encuestas y entrevistas, se diseñaron las matrices correspondientes, se tabuló la información y se procedió a su estudio y análisis. Los resultados muestran un patrón básico de uso de las TIC (celular, computador, Internet) por parte de personas mayores que corrobora los patrones hallados por diversos estudios en España y en América Latina (18, 19, 20).

## 9 Resultados y Discusión

Al indagar por los principales usos del celular moderno (smartphone o similares), hallamos que en alto porcentaje se usan para hablar por teléfono y chatear en la aplicación WhatsApp. Le siguen, en importancia, los siguientes usos: usar redes sociales (Facebook o similares), navegar por Internet y tomar fotografías. En menor proporción se usan los celulares para hacer transacciones bancarias, buscar direcciones o mapas y usar los juegos que proporciona el aparato.

Gráfico 1. Usos del celular



Fuente: Elaboración propia (2017).

Una encuesta nacional realizada por la Universidad Externado de Colombia (21), establece que en primer lugar se usan los celulares para hablar. Enseguida destaca los siguientes usos: enviar mensajes de texto (62%), recibir información noticiosa (30%), entretenimiento (29%), acceso a Internet (24%), correo electrónico (23%) y movilizar sus redes sociales en torno a causas sociales y políticas (15%), expresar sus opiniones políticas (16%), bajar aplicaciones (23%), revisar Facebook u otra red social (22%) y twitear (12%) (21, p. 4). Como se aprecian, los porcentajes y las frecuencias son similares.

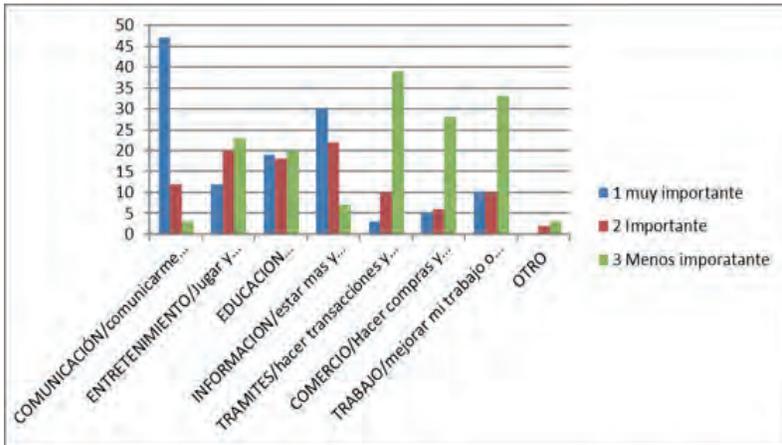
Las personas encuestadas manifiestan, en altos porcentajes, que usan el computador para 'navegar por Internet'. A esta predilección le siguen los siguientes usos: usar redes sociales (*Facebook*, especialmente), mirar el correo electrónico y chatear. Los menores índices del uso del computador se dan en: transacciones bancarias (que parecen

muy poco ejercidas por este medio), la búsqueda de direcciones o mapas, los juegos de computador, las cuentas y los documentos.

Nuestras encuestas arrojaron un resultado bastante llamativo: todas las personas encuestadas (no obstante pertenecer a estratos diversos) afirmaron tener 'acceso a Internet'. Un alto porcentaje de las personas encuestadas (55%) accede al servicio 'en su casa' y otro elevado porcentaje (25%) lo hace en un 'telecentro o punto digital'. Al preguntar sobre competencias y frecuencias de uso en Internet, hallamos que los mayores porcentajes se hallan en el uso del chat o sistemas de conversaciones, la búsqueda de información en Google, las redes sociales (Facebook y Twitter especialmente), el YouTube (músicas y videos) y el correo electrónico. En menor medida se señalan: el correo electrónico (que también parece en desuso), las películas, las videoconferencias, las citas médicas, los clubes virtuales, las transacciones bancarias y el pago de servicios.

¿Para qué sirve la Internet? Complementando la anterior pregunta, quisimos conocer y confirmar la percepción y uso de Internet por parte de las personas mayores en Armenia (Colombia). Para las personas encuestadas el principal servicio (y quizá el más importante) de la Internet se halla en la 'Comunicación' con amistades y familiares. Seguidamente califican como importantes: el servicio de 'Información' y de 'Educación'. Menor relevancia les da a los servicios de Trabajo, Comercio y Entretenimiento. Y en último lugar de importancia ubican al servicio de 'Trámites' (transacciones y pagos).

Gráfico 2. Principales Usos de Internet

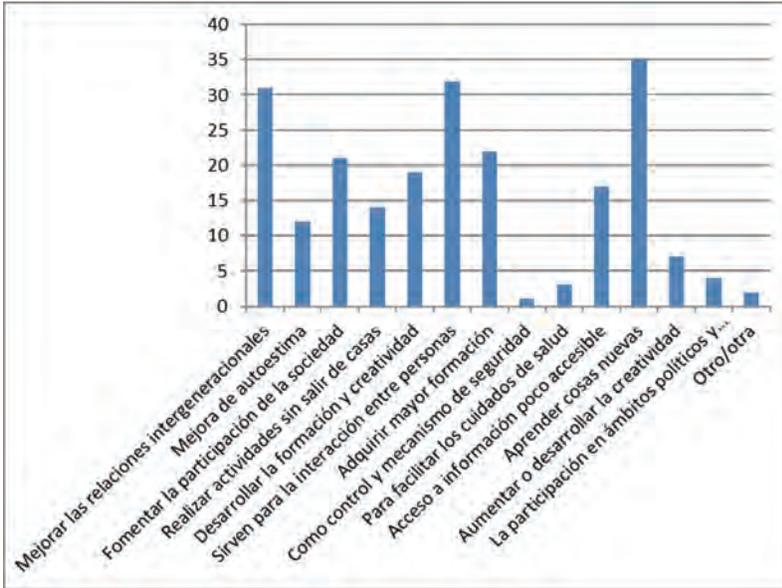


Fuente: Elaboración propia (2017).

La Encuesta Nacional de percepción social de la ciencia y de la tecnología (2016), realizada por la CONICYT de Chile (22), corrobora nuestros resultados al concluir que: El principal uso de Internet son las comunicaciones (realizar llamadas, enviar y recibir correos electrónicos, utilización de redes sociales, entre otras actividades). Luego, agrega que “Las tres razones más recurrentes, tanto a nivel urbano y rural, para tener Internet es tener más acceso información, comunicarse y fines educativos”. Estos mismos resultados se destacan y repiten en varios estudios españoles recientes (23).

Hemos conseguido detectar ciertas percepciones, creencias y actitudes de los entrevistados en relación al uso de Internet. En una variada lista de problemas o dificultades, las personas encuestadas (en alta proporción) no han dudado en señalar como la principal dificultad sus ‘problemas de salud’ o aquellos derivados o relacionados con la ‘edad’. Los demás problemas se consideran menos importantes y/o poco relevantes.

Gráfico 3. Utilidad de las TIC

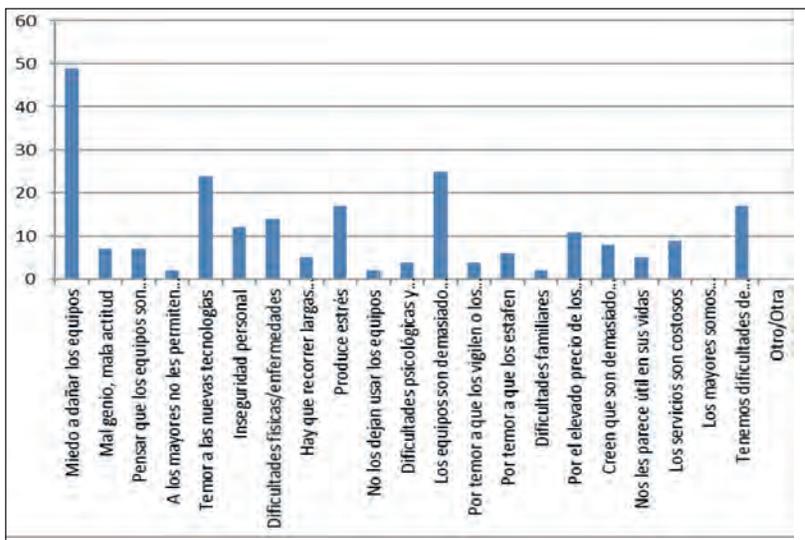


Fuente: Elaboración propia (2017).

Luego de indagar por los tipos de tecnologías utilizadas, las competencias al respecto y las frecuencias de uso, quisimos conocer la percepción de los adultos mayores respecto a la 'utilidad' de las TIC. Las respuestas, aunque positivas en la mayoría de los casos, se dividen entre varias variables. En mayor proporción se piensa que las TIC sirven para 'aprender cosas nuevas'. Le siguen, en orden de importancia: la 'interacción entre personas' y las 'relaciones intergeneracionales'. En un nivel medio se ubican otras utilidades: la formación, la participación y la información. Y en el polo opuesto, es decir, en el plano negativo se piensa que la menor utilidad de las TIC está en que sean usadas como 'control y mecanismo de seguridad'.

Todo lo anterior confirma los hallazgos de Pino, Soto y Rodríguez (18, p. 353), quienes revelaron que: “una gran mayoría tiene la creencia que las tecnologías no solo ayudan a crear comunicación, a desarrollar la integración y a generar información entre las personas, sino que además mejoran la relación intergeneracional”. Y seguidamente afirman que las menores ventajas o utilidades se relacionan con “el control de seguridad o en los cuidados de salud, quizás por desconocimiento de estas posibilidades” (18, p. 353).

Gráfico 4. Problemas, dificultades, temores



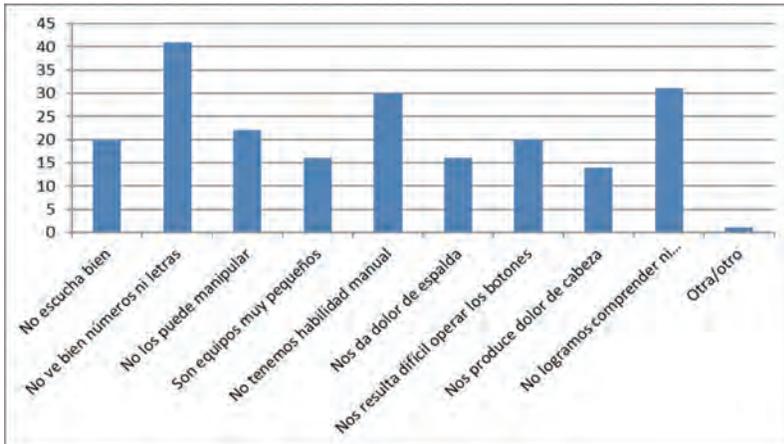
Fuente: Elaboración propia (2017).

Para las personas encuestadas los mayores problemas o dificultades que enfrentan al hacer uso de las TIC son esencialmente resultado de un gran temor: dañar los equipos. Otras dificultades de alguna importancia son: el temor a las nuevas tecnologías, las dificultades de aprendizaje y que los

equipos se consideran ‘demasiado complicados’. En menor escala se piensa que las dificultades provienen de: no permitirles usar los equipos, no dejarlos salir de casa o algún tipo de problemática familiar.

Para precisar mejor la anterior pregunta interrogamos a las personas encuestadas acerca de ciertas barreras o impedimentos especiales. En alto porcentaje las respuestas indicaron: problemas físicos (no ver bien las letras o los números) barreras de formación en tecnología (no comprender ni manejar los botones) y la escasa habilidad manual. En porcentajes más bajos se señalaron las siguientes barreras: tamaño de los equipos, problemas ergonómicos y posturales, así como cansancio o dolores resultantes del esfuerzo físico y mental.

Gráfico 5. Barreras especiales



Fuente: Elaboración propia (2017).

El informe ‘Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica’ – PROSIC 2010 (24) comparte resultados similares.

En las entrevistas posteriores se pudieron corroborar estos resultados. Respecto a problemas de salud, las personas entrevistadas refirieron condiciones y situaciones muy similares: problemas de visión, problemas musculares y articulares, dolor en los huesos, artritis, cansancio físico, dolor de cabeza y ojos, problemas de columna, etc. En cuanto a miedos o barreras de formación, las personas entrevistadas destacan: no tener buenos conocimientos previos, no conocer los programas y las herramientas, no comprender las nuevas tecnologías, entre otras. En lo relativo a otras barreras, muchas de las personas entrevistadas aludieron a los altos costos de los aparatos, los costos asociados de Internet, los horarios de acceso a los 'puntos digitales' y, en último lugar, los problemas ergonómicos.

## 10 Resultados entrevistas

La mayoría de las personas encuestadas y entrevistadas respondió que son sus 'hijos/hijas', especialmente, y luego sus 'nietos/nietas' quienes les prestan ayuda para usar Internet y otro tipo de TIC. Un porcentaje menor mencionó a la esposa o al esposo. Y finalmente, también un porcentaje menor mencionó a otras personas: profesores, vecinos, amigos o instructores de 'puntos digitales' (centros públicos de acceso a Internet).

Estas percepciones concuerdan con muchos trabajos latinoamericanos al respecto, en especial aquellos que analizan las motivaciones y necesidades de los adultos mayores frente al tema (24-25).

Precisamente en el estudio de Barrantes Cáceres et al. (25) se comprueba la existencia de un efecto de 'aprendiza-

je intergeneracional', es decir el impacto que tienen hijos y nietos en la adopción de las TIC por parte de los mayores. Al respecto la conclusión es contundente:

Consideramos que la estructura familiar influye en la adopción y uso de las TIC por parte de los AM a través de la existencia de una externalidad positiva presente en los hogares de los AM con presencia de menores de edad. De esta manera, los niños en estos hogares fomentaría el acceso de los AM mediante el aprendizaje intergeneracional en el uso de las nuevas tecnologías (25, p. 60).

## 11 Aspectos positivos

En los resultados cuantitativos de la encuesta encontramos que la comunicación, la información y la educación son los tres principales usos de las TIC por parte de los adultos mayores. Respecto a la comunicación es importante destacar que el *Eje Cafetero* y, en especial, el departamento del Quindío han sido las zonas del país con mayores tasas de migración hacia el extranjero y con altos índices de *familias transnacionales* – para mayor información, ver López et al. (26). Esto implica una mayor necesidad de las nuevas herramientas tecnológicas y por ende un mayor aprecio de sus rasgos favorables o positivos. Así lo expresan muchas de las personas entrevistadas:

*“Comunicación con otras personas que están lejos, aprender cosas nuevas, ver a seres queridos” (Hombre, 67 años).*

*“Hablar más con los amigos, hablar con mi familia que está lejos, indagar por información de interés” (Mujer, 66 años).*

*“Comunicación con los hijos que se encuentran fuera de la localidad, entretenimiento, aprendizaje” (Mujer, 68 años).*

Otras categorías que privilegian a las personas entrevistadas y que sustentan el uso que hacen de las TIC son, en orden de importancia: el entretenimiento, la integración familiar y social, la participación social, la inclusión y el aumento de la autoestima. Veamos algunas respuestas relacionadas:

*"Me entretengo en mis ratos libres, conozco a personas"*  
(Hombre, 68 años).

*"Me siento, socialmente, más activo, tengo acceso a mucha información"* (Hombre, 71 años).

*"Interacción con la sociedad, aprender nuevas habilidades, encontrar temas de interés"* (Mujer, 71 años).

*"Integración con personas, entretenimiento en tiempo libre"* (Mujer, 72 años).

*"Fomenta la participación social, existe mayor interacción entre personas, desarrolla la creatividad"* (Mujer, 70 años).

*"Para estar informado de lo que pasa en el país, para relacionarme con la nueva generación"* (Mujer, 76 años).

*"Que las personas con dificultades por enfermedades aún pueden ser útiles y activas, acercamiento a otras generaciones, amplias redes para trabajar"* (Mujer, 68 años).

*"Comunicación, evita el aislamiento, evita la soledad"*  
(Mujer, 75 años).

*"Inclusión social, distractor, disminución de la depresión"*  
(Hombre, 76 años).

Desde luego que aspectos como el aprendizaje tecnológico y la creatividad son citados con frecuencia:

*"Adquiero nuevos conocimientos, no quedar marginado a los adelantos de la nueva tecnología, fomenta la creatividad"* (Hombre 73 años).

*"Aumenta el uso de la creatividad, abre nuevas ventanas al mundo, otra percepción del mundo"* (Mujer, 68 años)

*“Me permite continuar una vida activa, puedo cortar distancias en comunicación, agiliza servicios”  
(Mujer, 79 años).*

## 12 Aspectos negativos

Curiosamente, los resultados del estudio muestran que las personas mayores encuestadas no consideran ‘peligrosos o malos’ a los aparatos y/o a las TIC. En un apartado anterior resaltamos que las principales barreras de acceso, uso o apropiación eran, en mayor grado, individuales y, en menor grado, tecnológicas. Los temores más profundos consisten en que las TIC no tengan un adecuado ‘control’ y eficientes ‘mecanismos de seguridad’. Veamos algunas manifestaciones en este sentido:

*“Temor a ser robados o estafados, temor a que me vigilen, temor a las nuevas tecnologías” (Hombre, 74 años).*

*“Se puede perder la verdadera información”  
(Mujer, 68 años).*

*“No toda la información de Internet es válida”  
(Mujer, 70 años).*

*“La información es manipulada y errónea en algunos casos” (Hombre, 69 años).*

Al lado de estas preocupaciones y temores por la seguridad son frecuentes también las dudas sobre el uso de ciertos servicios (redes sociales, por ejemplo) y, en especial, el miedo a sufrir una ‘adicción’ a las TIC.

Al profundizar en las entrevistas sobre el ‘cambio vital’ que implican las TIC, a partir de preguntas como: ¿Cambió su vida el uso de las TIC? ¿Por qué y cómo? La mayor

parte de las respuestas fueron positivas y aludieron a la comunicación y al aprendizaje.

*“Sí, me siento más cerca de mis hijos” (Mujer, 63 años).*  
*“Sí, porque estar en comunicación con los seres queridos aumenta mi autoestima, no me siento sola”*  
*(Mujer, 75 años).*

Otras respuestas enfatizaron mejoras en el trabajo y, de manera especial, en la forma de vida, pues se pasó de una vida estática, pasiva, a una vida mucho más activa. Veamos algunas reflexiones al respecto:

*“Sí, facilita mi trabajo, mejora mis ingresos”*  
*(Hombre, 65 años).*  
*“Sí, me permite seguir laborando y facilita algunos trámites” (Mujer, 71 años).*  
*“Mejora mis opciones laborales, mantenerme activo”*  
*(Hombre, 70 años).*

Lo anterior corresponde con los resultados de estudios similares en España y América Latina (2, 23, 25). Barrantes Cáceres et al. (25, p. 39), por ejemplo, observaron que “más del 80% de los AM está de acuerdo con que las tecnologías son importantes para estar integrado en la actualidad”.

En este mismo sentido, Agudo Prado et al. (27) resaltaron “la dimensión psicológica y social” que emerge del encuentro con las TIC y confirmaron que “los vínculos sociales también han demostrado tener una contribución importante para nuestra salud física”.

### 13 Programas de formación y/o centros de acceso

En el estudio planteamos como criterio metodológico que las personas mayores de 60 años, seleccionadas para encuestas o entrevistas, fueron usuarias de las TIC, estuvieran familiarizadas con ellas o fueron asistentes a un programa de TIC. Aunque las muestras (120 personas para encuesta y 30 para entrevistas) fueron heterogéneas, establecieron que un alto porcentaje de las personas encuestadas (55%) accedía a las TIC ‘en su casa’ y otro elevado porcentaje (25%) lo hacía en un ‘telecentro o punto digital’.

Finalizada la etapa de recolección de información constatamos que las personas que adelantaban un curso o asistían a ‘telecentros o puntos digitales’ lo hacían en tres lugares específicos: *Cursos de sistemas* en casas de la cultura, el *Curso de Alfabetización digital* del SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y los *Puntos Vive Digital* de la ciudad de Armenia. Para efectos de nuestro análisis, consideramos que estas tres formas de vinculación a programas o centros son de inmenso valor social y cultural y contribuyen, en gran medida, a la apropiación y uso generalizado de las TIC en la ciudad por parte de la población de adultos mayores. Estudios relacionados, al analizar la importancia de las políticas gubernamentales y de los centros públicos de acceso, tienen conclusiones similares que indican procesos crecientes de ‘inclusión social’ (16, 28, 29, 30).

Barrantes Cáceres et al. (25, p. 43), al referirse a la promoción de un acceso efectivo a la red, destacan que las personas se muestran “de acuerdo con que el Estado debería resguardar el acceso a la red como un derecho; lo cual guar-

da coherencia con la visión de la importancia y necesidad de la Internet que observamos”.

Builes (16, p. 129) estima que el acceso a las TIC que proveen los puntos o ‘kioskos’ digitales “contribuyen a generar políticas de inclusión social, en tanto que pueden funcionar como herramienta de reconocimiento de necesidades comunitarias”.

## Conclusiones

Los resultados del estudio permiten constatar una participación muy activa -y en progresivo aumento- de las personas mayores en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), lo cual se traduce en un mejoramiento efectivo de su calidad de vida. De igual manera confirma una tendencia local y regional de ‘inclusión digital’ mediante intervenciones gubernamentales focalizadas. He aquí otros resultados específicos de la investigación:

- Las TIC más utilizadas por las personas mayores en Armenia (Colombia) son, en orden de importancia: el celular moderno, la Internet y la televisión. Estos resultados corroboran un patrón básico de uso de las TIC presente – hoy en día – en España y en América Latina.

- En cuanto las competencias en el uso de celular, hallamos que las principales actividades son hablar por teléfono y chatear en la aplicación WhatsApp. Le siguen, en importancia, los siguientes usos: redes sociales, navegar por Internet y tomar fotografías.

- Internet y redes sociales (Facebook, especialmente) son las principales actividades de esta población cuando usan computadores.

- La mayoría de las personas encuestadas (no obstante, pertenecer a estratos diversos) afirmó tener 'acceso a Internet'. La diferencia estuvo en el lugar de dicho acceso: un alto porcentaje lo hace en su propia casa y un porcentaje significativo (25%) lo lleva a cabo en un 'telecentro o punto digital' (lugar de acceso público y gratuito a Internet). Esto puede significar una aceptación positiva por parte de la gente a los programas gubernamentales y un cierto éxito del gobierno en la materia.

- Para las personas encuestadas uno de los aspectos importantes que resaltan del Internet (y quizá el más importante) se halla en la comunicación.

- Un dato interesante es que las personas encuestadas y entrevistadas no consideran 'peligrosos o malos' a los aparatos y/o a las TIC. Los aspectos negativos destacados corresponden a las dudas sobre un adecuado 'control' y eficientes 'mecanismos de seguridad'.

- En cuanto a la personas que les ayudan a manejar las TIC, la mayoría de las personas encuestadas respondió que son sus 'hijos/hijas' y, enseguida, sus 'nietos/nietas'. Este tipo de apoyo representa y confirma el llamado efecto de 'aprendizaje intergeneracional'. Es claro que el entorno familiar (y la presencia de menores) favorece que las personas mayores se apropien de las TIC.

- Al profundizar en las entrevistas sobre el 'cambio vital' que implican las TIC, la mayor parte de las respuestas fueron positivas y aludieron a la comunicación y al aprendizaje. Otras respuestas enfatizaron mejoras en el trabajo y, de manera es-

pecial, en la forma de vida, pues se pasó de una vida estática (pasiva) a una vida mucho más activa. Sin duda, el uso y la apropiación de TIC entrañan una dimensión psicológica y social que, como se sabe, han demostrado tener una contribución importante en la salud general de las personas mayores.

- Respecto a la importancia que se le concede en nuestro trabajo a la 'comunicación con familiares y amistades lejanas' es importante destacar que quizá esto se debe a que Armenia (y en general el departamento del Quindío) ha sido la zona del país con mayores tasas de migración hacia el extranjero y con altos índices de familias transnacionales.

- La investigación llevada a cabo confirma que para que las personas mayores participen en actividades relacionadas con las TIC contribuye a grandes y profundos cambios a nivel mental y social. Es un hecho que la relación con estas tecnologías tiene impacto en la autoestima, la independencia y la actividad social. Para las personas mayores participantes en la investigación, las TIC son herramientas que les han permitido sentirse más integradas en la sociedad.

- Finalmente hallamos que la vinculación (por parte de la población de adultos mayores) a programas o centros de formación en TIC constituye un aspecto de inmenso valor social y cultural y contribuye, en gran medida, a la apropiación y al uso generalizado de las TIC. Estudios relacionados, al analizar la importancia de las políticas gubernamentales y de los centros públicos de acceso, tienen conclusiones similares que indican procesos crecientes de inclusión social. Aunque no fue un interés especial del presente trabajo, podemos concluir que los centros de acceso público (y gratuito) son muy útiles para brindar oportunidades de acceso a personas y a comunidades vulnerables y excluidas.

- En el caso de la población estudiada puede afirmarse que presenta brechas (de uso, apropiación y participación) similares a las de otros países y otras poblaciones, como puede verse en los trabajos consultados. Las brechas de uso y apropiación, por ejemplo, son en su mayoría, de tipo individual y psicológico y parecen disminuir a medida que aparecen y crecen nuevas competencias, dominios y opciones tecnológicas (como el WhatsApp, que lo maneja todo el mundo).

## Referencias

1. Ararteko. E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi [Internet]. Vitoria-Gasteiz: Ararteko; 2013 [citado 15 jun 2017]. Informe extraordinario; 268p. Disponible en: <https://bit.ly/2qBpgnH>
2. Macías González L, Manresa C. Mayores y nuevas tecnologías: motivaciones y dificultades. Ariadna [Internet]. 2013 [citado 15 jul 2017];1(1):7-11. Disponible en: <https://bit.ly/33SeCGN>
3. Universidad Católica del Uruguay. Uruguay, sociedad e internet: principales resultados de la encuesta WIP+UY 2013 [Internet]. Montevideo: Grupo de Investigación sobre Uruguay, Sociedad e Internet; 2015 [citado 15 jul 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2PntI1t>
4. De la Fuente SE. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como instrumento de ejercicio de derechos. Tab Rasa [Internet]. 2009 [citado 15 jul 2017];(10):359-73. Disponible en: <https://bit.ly/2PjIs1F>
5. Días I. El uso de las tecnologías digitales entre los adultos mayores: motivaciones e Intereses. Soc Prob Prát [Internet]. 2012 [citado 13 jun 2017];(68):51-77. Disponible en: <https://bit.ly/2s1dvHp>
6. Sánchez Torres JM, González Zababa MP, Salazar Acosta M. Indicadores de e-inclusión en el Marco de los Sistemas de Evaluación de la Sociedad de la Información. En: VIII Congreso Iberoamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología [Internet]; Madrid; 2010. Madrid: OEI; 2010 [citado 20 dic 2016]. p.1-20. Disponible en: <https://bit.ly/2YmTNSs>

7. Dulcey-Ruiz E. Envejecimiento y vejez en Colombia. Colombia: ENDS [Internet]. 2010 [citado 24 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2PxP38T>
8. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane). Censo nacional de población y vivienda. Información general [Internet]. 2019 [citado 4 nov. 2020]. Disponible en: <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#/>
9. Periódico la República. El Eje Cafetero tiene el índice de envejecimiento más alto del país según último Censo. [Internet]. 2019 [citado 5 nov. 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yxp9wb83>
10. Ministerio de Salud y Protección Social. Sabe Colombia 2015: Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento [Internet]. 2015 [citado 20 dic 2016]. Disponible en: [https:// bit.ly/2LqVARi](https://bit.ly/2LqVARi)
11. Fundación Saldarriaga Concha. Misión Colombia Envejece: resumen ejecutivo [Internet]. 2015 [citado 15 feb 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/340aDHX>
12. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane). Boletín Técnico: Resultados Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 Armenia, Quindío. [Internet]. 2019 [citado 4 nov. 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y6ljojn8>
13. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Perfil Productivo y Económico del municipio de Armenia [Internet]. 2013 [citado 15 jul 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2OU5sVM>
14. Red de Observatorios Regionales del Mercado de Trabajo. Diagnóstico socioeconómico y del mercado de trabajo.

Municipio de Armenia [Internet]. 2012 [citado 13 ago 2017].  
Disponible en: <https://bit.ly/38e2D9P>

15. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [Internet]. Bogotá: MinTic; 2016 [citado 20 dic 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y39q2l4f>

16. Builes Beltran CY. “Kioscos Vive Digital”: una estrategia digital y de conectividad para promover la inclusión social en comunidades rurales en Colombia. J Psy Res [Internet]. 2016 [citado 4 feb 2017];9(1):126-30. Disponible en: <https://bit.ly/34Xmx75>

17. Armenia avanza en masificación del uso de las nuevas tecnologías con adultos mayores [Internet]. Armenia: Ciudad Region; 2015 [citado 20 dic 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2Pxz2Q0>

18. Juste Pino MR, Soto Carballo JG, Rodríguez López B. Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. Ped Soc [Internet]. 2015 [citado 20 dic 2016];(26):337-59. Disponible en: <https://bit.ly/2DVcm76>

19. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Subsecretaría de Comunicaciones de Chile. Informe final: Sexta Encuesta sobre Acceso, Uso y Usuarios de Internet en Chile [Internet]. 2015 [citado 5 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2DTGlgw>

20. Tovar Pinilla AX, Villarraga Olaya C. Inclusión de las NTC en la mediación social de los adultos mayores como usuarios virtuales [tesis] [Internet]. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda; 2009 [citado 5 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2YmLkyG>

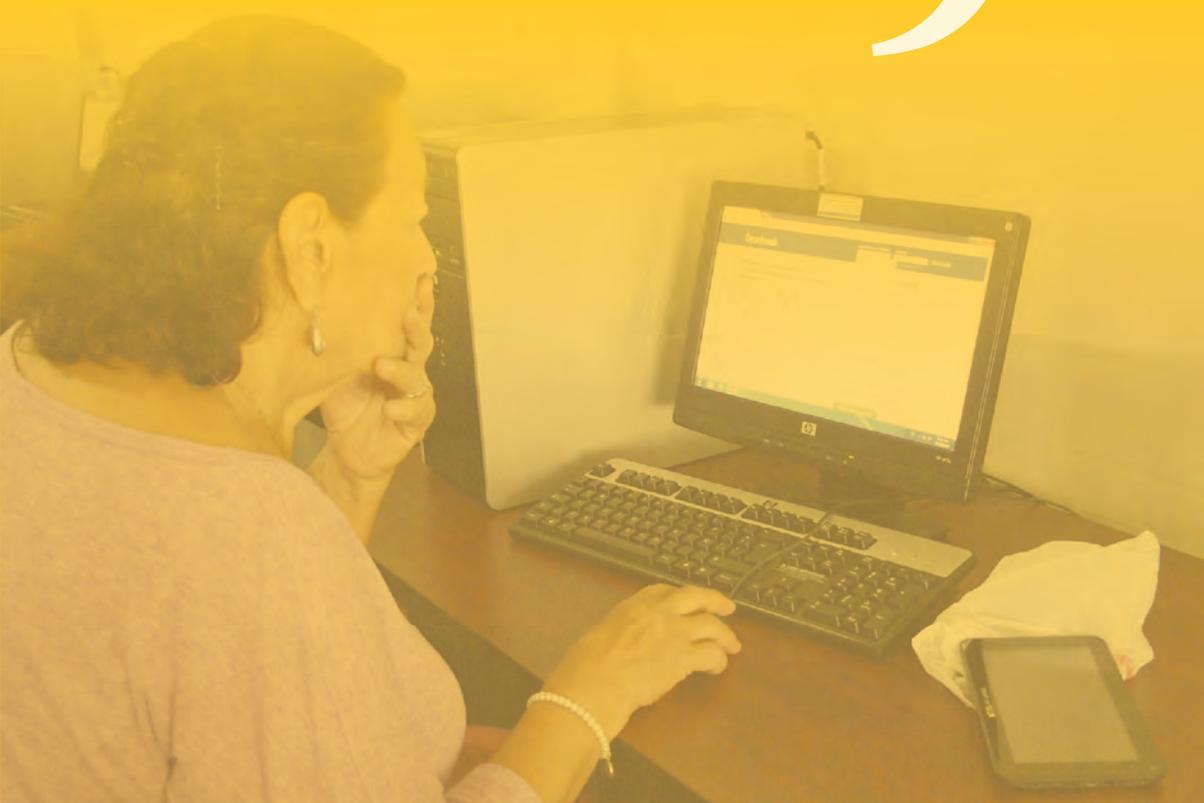
21. Universidad Externado de Colombia. Encuesta Comunicación Colombia 2012. Nuevas tecnologías de comunicación [Internet]. Bogotá: Universidad Externado de Colombia; 2012 [citado 20 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2RtFp9E>
22. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica. Encuesta Nacional de percepción social de la ciencia y la tecnología en Chile 2016 [Internet]. Santiago de Chile: CONICYT; 2016 [citado 5 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2rlorzG>
23. Llorente-Barroso C, Viñarás-Abad M, Sánchez-Valle M. Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. *Comunicar*. 2015; 23 (45); 29-36. doi: <https://doi.org/10.3916/C45-2015-03>
24. Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento Costa. Informes hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento [Internet]. 2014 [citado 5 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2P2I7RZ>
25. Barrantes Cáceres R, Chaparro Cozzubo A. Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica [Internet]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015 [citado 5 may 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/36by6HY>
26. López Cardozo LI, Giraldo Marín L, Leal Larrarte, S. Internet y red personal del adulto mayor de los municipios de Finlandia, Armenia, Calarcá, Quimbaya, Salento y Montenegro – Quindío, con parientes migrantes. Armênia: Universidad del Quindío; 2014.

27. Agudo Prado S, Fombona Cadavieco J. Impacto de las TIC en las personas mayores en Asturias: mejora del autoconcepto y de la satisfacción. *Eduotec* [Internet]. 2013 [citado 5 may 2017];(44). Disponible en: <https://bit.ly/2LvhfrL>
28. Padilla-Góngora D, Padilla-Clemente AM. Tecnologías para mayores. *Univ Psychol* [Internet]. 2008 [citado 7 dic 2016];7(3):883-94. Disponible en: <https://bit.ly/2rcCUht>
29. Gómez R, Barón Porras LF. Acceso público a Internet y cambio social: la experiencia en El Carmen de Bolívar, entre el silenciamiento y la esperanza. *CS* [Internet]. 2010 [citado 4 feb 2017];(6):221-53. Disponible en: <https://bit.ly/34STNw5>
30. Del Prete A, Gisbert Cervera M, Camacho Martí, MdelM. Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres Mayores. El caso de la comarca del Montsià (Cataluña). *Med Educ* [Internet]. 2013 [citado 4 feb 2017];(43):37-50. Disponible en: <https://bit.ly/33YiUMJ>



# Inclusión digital para el adulto mayor: ¿mundos posibles para la inclusión?

# 9





EDITORIAL

TECHNOLOGY

# Inclusión digital para el adulto mayor: ¿mundos posibles para la inclusión?

**Gloria del Carmen Tobón Vásquez**

<gctobon@gmail.com>

**Lorena Aguirre Aldana**

<laguirrea@umanizales.edu.co>

Universidad de Manizales (UManizales)  
Manizales, Colombia

## Introducción

El presente estudio muestra las percepciones de los adultos mayores acerca del acceso y uso de las nuevas tecnologías y la repercusión de las mismas en sus vidas, en la comunicación e interacción con los otros. Es el resultado de una investigación denominada: Personas Adultas Mayores frente a la inclusión digital en América Latina – un estudio en red, realizada en articulación con otros países de América Latina, bajo la coordinación general de la Dra. María Consuelo Oliveira Santos.

En un primer momento se brindan algunos datos sobre el envejecimiento demográfico en el mundo, Latino-américa, Colombia y Manizales (ciudad de Colombia en donde se realiza la investigación). Se contextualiza la política de envejecimiento y vejez en el país y los programas que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha implementado en el territorio colombiano y, en particular, los programas que viene desarrollando para el adulto mayor en consonancia con las políticas y prácticas de inclusión social.

En un segundo momento, se presentan los resultados sobre la forma en que los adultos mayores acceden a las TIC y dan cuenta del uso que les dan en la vida cotidiana. En un tercer momento se identifican las herramientas y contenidos digitales utilizados por los adultos mayores; y en un cuarto momento se analizan las motivaciones por las cuales el adulto mayor se alfabetiza digitalmente, teniendo en cuenta tanto las barreras como los aspectos positivos de las nuevas tecnologías de la información.

En las conclusiones se argumenta sobre la necesidad de rediseñar, planificar y darle sostenibilidad a los programas de educación en tecnologías de la información y la comunicación dirigidos a las personas mayores. Se conjetura que las tecnologías actúan como mediadoras de la autonomía personal, la integración sociofamiliar y la buena vida del adulto mayor.

## **2 ¿Es Colombia consciente del envejecimiento de su población?**

Las proyecciones demográficas muestran que la población mundial está envejeciendo a una velocidad inusitada

en la historia de la humanidad y, simultáneamente, los adultos mayores como grupo poblacional aumentan en forma progresiva. Envejecimiento, entendido como un “fenómeno debido al cual las personas de más edad representan una parte proporcionalmente mayor del total de la población, es inevitable cuando la vida se prolonga y la gente tiene menos hijos” (1, p.24).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, “En 2015, la tasa de crecimiento anual de la población de mayores de 60 años casi triplicará la tasa de crecimiento de la población en su conjunto. En términos absolutos, el número de personas mayores de 60 años casi se ha duplicado entre 1994 y 2014” (2, p. 26). Así mismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, afirma que el aumento de la longevidad, desde el quinquenio de 1950-1955 hasta 2010-2015, un habitante de la región ganó en promedio más de 23 años en la duración de su vida; un incremento de casi 4 años por cada década transcurrida, hasta alcanzar la esperanza de vida actual de 75 años (3).

En Colombia para el año 2025, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la población mayor de 60 años será de 6.606 mil. Las previsiones para el año 2025 sitúan esta cifra en más del 10% de la población, y, en el 2050, la población mayor de 60 años, alcanzará los 15.5 millones. Con el incremento de la expectativa de vida (74 años para los hombres y 84 años para las mujeres), cada vez serán más las personas mayores que habiten la sociedad colombiana (1).

Según datos de la Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento SABE – Colombia, realizada entre el 2014 y 2015, la población de adultos mayores de 60 años suma 5.2 millones de habitantes. El país está atravesando

una transición demográfica avanzada, con mayor población envejecida y, por tanto, con mayores riesgos y desafíos. Los resultados de la Encuesta muestran que Boyacá, Cundinamarca, Santander y el Eje Cafetero son las regiones con mayor número de población de adultos mayores. Mientras, en otras regiones como la Guajira, el Chocó, la Amazonia, los Llanos orientales y el Valle del Cauca, la población joven continúa siendo mayoritaria (4).

En el Departamento de Caldas, de acuerdo con la encuesta aplicada por la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se cuenta con 123.380 personas mayores de 60 años, lo que equivale al 12,6% del total de la población, superando la media nacional que es del 10,8%. Se Formuló un Documento Base de Política Pública del Adulto Mayor de Manizales, respondiendo a la preocupación del aumento de este grupo poblacional, durante el periodo 2012-2015. No obstante, la política colombiana de envejecimiento y vejez se formuló para 2007-2016, uniendo las preocupaciones internacionales sobre envejecimiento y vejez y contextualizándolas en la realidad colombiana. Dicha política se sustenta en cuatro pilares: envejecimiento individual en relación con el envejecimiento demográfico, el envejecimiento activo, protección social integral y derechos humanos como enfoque de atención al adulto mayor.

Este último es propuesto desde la CEPAL como un modo de entender a las “personas de edad no como un grupo vulnerable, que es objeto de protección, sino como titulares de derechos” (2, p.40), desde una perspectiva social, que se orienta a la creación de oportunidades de desarrollo para el adulto mayor y en la mejora de sus condiciones de vida (5). Desde este enfoque parten las políticas del adulto

mayor en Colombia para orientar la acción hacia la igualdad de oportunidades, desarrollo humano e inclusión social. Una arista de estas oportunidades de desarrollo integral para el adulto mayor son las denominadas tecnologías de la información.

Figura. Ubicación del departamento de Caldas en Colombia



Fuente: Wikimedia (2020).  
<https://tinyurl.com/y53txwp6>

La ciudad de Manizales – capital del departamento de Caldas –, lugar de Colombia donde se realizó esta investigación, se ha convertido en un territorio destinatario de migrantes, provenientes de la zona rural y de otras ciudades del país. Pasó a ser una de las ciudades del país a donde regresan las personas mayores que han finalizado su etapa laboral, apreciándola como una ciudad destino que les permite envejecer con “una buena vida” como lo manifestaron los viejos entrevistados, al expresar los modos en que aspiran envejecer. Sin embargo, un número representativo de personas entre los 29 y 45 años salen de la ciudad en busca de mejores ofertas laborales, presentándose una disminución considerable en su población joven y adulta.

Dado que Manizales es una ciudad que envejece progresivamente, en todos los sectores y niveles de ocupación y formación académica, lo que exige a los entes gubernamentales y a los sectores económicos, de salud, educativo y social prepararse para dar respuesta a las problemáticas y necesidades del adulto mayor. Ello se produce mediante la oferta de programas, la implementación de políticas y estrategias que favorezcan el envejecimiento activo, saludable y participativo de las dinámicas y oportunidades que se generen para garantizar el disfrute de los derechos humanos y ciudadanos del adulto mayor, la protección integral y el envejecimiento activo; tal como se señala en la política de envejecimiento y vejez en Colombia, 2007-2019 (6).

En el mismo sentido de la política, en el contexto colombiano el Plan Decenal de Educación 2006-2015 (7), el programa Visión Colombia 2019 (8) y el plan de las nuevas tecnologías de información y comunicación se plantean como estrategias de desarrollo y crecimiento en los diferen-

tes sectores productivos y sociales. Para el logro de estos propósitos, se plantean tres enfoques centrados en la comunidad, el sector productivo y la participación del Estado, en consonancia con los tres ejes en los que se enmarca la denominada sociedad del conocimiento: familia y vida cotidiana, nueva economía y trabajo, y política en la sociedad del conocimiento. El Estado facilita la gestión de los organismos gubernamentales para que provea la conectividad y apoye al ciudadano en el acceso y uso de los servicios de las TIC.

En este orden de ideas, el Ministerio de las Tecnologías (MINTIC), en su propósito de promover el acceso, uso y apropiación de las TIC para ofrecer más oportunidades a las formas de vida de los colombianos, en el año 2010 lanzó el proyecto VIVE DIGITAL, plan de tecnología en Colombia, que busca que el país dé un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet y el desarrollo del ecosistema digital nacional (9). Su objetivo es implementar un modelo de desarrollo y educación que permita llevar a cabo procesos de investigación y formación en TIC, como un modo de apoyo al sector gubernamental, empresarial, educativo y social. Dicho plan le permitió al gobierno colombiano ser reconocido, en el ámbito internacional, como el país que posee las políticas en telecomunicaciones más innovadoras del mundo, obteniendo el premio GSMA, en Barcelona, en el año 2012 (10).

Dicha iniciativa pretende cambiar las maneras de acceder a la información y de aprender, influyendo también en las formas de vida de los colombianos, en particular, los más pobres, a través del "Plan Vive Digital para la Gente", el mapa de ruta del MINTIC, que desde sus cuatro ejes: educación, empleo, ciudad-región y gobierno digital, está creando una cultura digital en el país. Este empeño conlleva a superar

las barreras para lograr la masificación de Internet: infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios. Así mismo, generar empleo lo que contribuiría a la reducción de la pobreza y el logro de la inclusión social.

La Gobernación de Caldas y la Alcaldía de Manizales realizaron un convenio con el Ministerio de las Tecnologías desde el 2012 con el objetivo de dotar y poner en marcha 132 aulas digitales interactivas, un paquete de contenidos digitales educativos para un portal interactivo, estrategia de comunicación para apropiación y asimilación de nuevas tecnologías y capacitación para 100 docentes en competencias digitales. Dicho objetivo, hoy en el año 2017, a pesar de los esfuerzos y recursos empleados, aún está en ciernes.

Dentro de las acciones gubernamentales en el Municipio de Manizales, realizadas para atender las necesidades de las comunidades, se encuentran los Telecentros Comunitarios, distribuidos en las diferentes comunas de la ciudad, para facilitar e incentivar el acceso y uso de las TIC por parte de sus habitantes, en particular para los sectores y grupos sociales en condición de vulnerabilidad. En ellos, además de favorecer el acceso a las TIC, se realizan capacitaciones con miras al uso, el inicio y al fortalecimiento de emprendimiento con mediación tecnológica, así como el mejoramiento del desempeño escolar y laboral de sus beneficiarios (11).

En relación con las acciones de capacitación dirigidas a los adultos mayores, la Alcaldía de Manizales las realiza en los Telecentros comunitarios y a través de las brigadas comunitarias. De igual manera, la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales, creó el programa "Adulto Digital" en el año 2016, a través del cual se busca disminuir la brecha

tecnológica que aísla al adulto mayor de sus dinámicas y avances. Con este programa de extensión, la Universidad Nacional capacita a un grupo de adultos mayores de la ciudad para vincularlos a este tipo de tecnología. El programa cuenta inicialmente con 15 adultos mayores seleccionados, con edades entre los 45 y 65 años, a quienes brinda capacitación sobre navegación en la web, apertura de correo y acceso a plataformas de su interés (11).

### **3 Inclusión y alfabetización digital en el adulto mayor**

En el momento de realizar la investigación de la que se deriva este artículo, se encontró un déficit de estudios sobre las diferencias en el acceso y uso de las tecnologías entre los adultos mayores, los adultos y los jóvenes. Alva de la Selva concibe esta diferencia como la brecha digital, que se convierte en “una nueva expresión de la desigualdad, en términos de las inequidades sociales en materia de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación” (12, p.266). La autora afirma que la exclusión de diversos grupos sociales está sujeta al uso y apropiación de las tecnologías. Considera, también, que en la medida que esta brecha aumenta, se convierte en una nueva desigualdad social, que se suma a las ya existentes. Esta perspectiva trasciende la tendencia de privilegiar la infraestructura tecnológica como el medio para reducir la brecha digital, perdiendo de vista las implicaciones de su uso en las vidas de las personas. Tal como lo sostiene Warschauer, se hace énfasis en la conectividad y en los equipos, pero se excluyen otros factores que poseen significado para las personas que usan las TIC (13).

Paralelo a los cambios demográficos, las TIC han sido vinculadas a una sucesión de prácticas sociales en las actividades cotidianas de las personas. Las interacciones sociales y comunicativas se suplen a través de nuevas herramientas y aplicativos tecnológicos, que se combinan con los diálogos cara a cara, lo que va reconfigurando otras maneras de actualizar y mantener los vínculos afectivos y sociales. De manera particular, el dispositivo móvil ha influido en la manera en que las personas se relacionan con las demás y planifican sus actividades diarias (14,15).

Los dispositivos móviles, especialmente los llamados teléfonos inteligentes, han ocupado un espacio privilegiado en la vida diaria de sus usuarios, ya que pueden revisar el correo electrónico, chatear o jugar con otros, sostener amistades y relaciones de pareja, comunicarse con los amigos y familiares en lugares próximos y lejanos, conquistando espacios fundamentales en las rutinas diarias de muchos usuarios, al punto que revisar correo electrónico, actualizar medios sociales, coordinar actividades con otros o jugar a través del teléfono móvil es, para muchos, una actividad cotidiana (14-16). En consecuencia, la telefonía móvil ha sido incorporada a las experiencias diarias para usarla desde cualquier lugar en tiempos sincrónicos (17).

Turkle (18) afirma que la experiencia de las personas, por medio de los teléfonos celulares está relacionada con el deseo de contacto superando las distancias geográficas, con la finalidad de mantener una "proximidad simbólica" (19). En particular, cobran importancia cuando se vivencian algunos rituales que afianzan la cohesión como, por ejemplo, entre abuelos y nietos, como un medio para mantener la relación intergeneracional, cuando están separados por distancias físicas (20).

Robinson (21) en su trabajo *¿Brecha o inclusión digital?*, reflexiona sobre la discusión del concepto brecha digital, donde hace referencia a las implicaciones de la habilidad personal para usar las TIC y su impacto en el bienestar personal. No obstante, el término 'inclusión digital' no ha tenido el abordaje complejo que amerita, en particular en países como el nuestro con grandes desigualdades sociales y exclusiones como las que se dan con los adultos mayores. Según Robinson (21) la brecha digital tiene que ver con el acceso diferenciado de las personas a las TIC y su habilidad para el uso de las mismas y el impacto que estas tienen en su bienestar personal, familiar y social.

El autor propone algunas alternativas para superar estas brechas como la emergencia de políticas públicas que garanticen el acceso y la infraestructura para su uso, acercar su definición de inclusión digital al marco de actuación del Estado, quien a través de políticas públicas será el encargado de garantizar la apropiación del conocimiento y uso de las TIC. Dentro de estas políticas, Robinson (21) considera incluidos los temas de adiestramiento e incentivos para desarrollar nuevas tecnologías. De igual manera, se incluye la privacidad y la garantía de acceso a estas nuevas tecnologías.

La inclusión digital es una posibilidad para el adulto mayor de acercarse a la tecnología formando redes e instrumentos asequibles para ellos. En síntesis, la tecnología, desde el concepto de inclusión, se considera como un bien social que extiende sus beneficios a diversas poblaciones favoreciendo la inclusión social y acortando la brecha digital, creando entornos favorables basados en los e-servicios, e-commerce y la administración pública digital.

## 4 Presentación del problema

Uno de los fenómenos y cambios significativos de la sociedad actual es la génesis y avance acelerado de las tecnologías de la información como un nuevo medio de comunicación, educación y construcción social. Las TIC se han incorporado a la sociedad, creando espacios para la innovación en diferentes campos del conocimiento, para el desarrollo de nuevas prácticas sociales de comunicación y otras metodologías de educación fundamentadas en los entornos virtuales. Sin embargo, es un hecho que no es lo mismo hablar de la generación que nace y crece entre y con la tecnología, que hablar de la generación que tuvo que adaptarse a vivir un cambio drástico en la forma de comunicarse, interactuar y construirse en sociedad. Lo anterior puede generar en el adulto mayor percepción de exclusión laboral, educativa y social; por esto la necesidad de implementar y enseñar metodologías que permitan quebrar la distancia entre la tecnología y el analfabetismo digital. Las mismas han de enfocarse en el conocimiento, uso y aprendizaje que se puede desplegar en los adultos mayores, facilitándoles la inclusión digital. Ellos requieren de la participación social en estas nuevas formas de acceder al conocimiento, comunicación, trabajo y construcción social, teniendo presente que no solo se trata del acceso, sino también de poseer competencias en el manejo y uso de las mismas.

Por tanto, la inclusión digital no es solo una necesidad; es un derecho que el adulto mayor debe exigir al gobierno y a la sociedad civil; tiene derecho al libre acceso a la información y a la educación. Las entidades gubernamentales están en la obligación de propiciar espacios para el desarrollo

humano y social en donde cada ciudadano pueda acceder, incluirse y ser capacitado en TIC, para un óptimo desempeño digital y para la adquisición de nuevas competencias, que les permitan un desarrollo humano y social, acorde con las demandas de aprendizaje y de formas de vida incluyentes. En tal sentido se formula e implementa este proyecto que busca visibilizar la necesidad de la enseñanza y capacitación digital de las personas mayores, puesto que este aprendizaje es vital para ellos y para todas las generaciones, en sus actuaciones como ciudadanos y personas socialmente activas y productivas.

Son evidentes los cambios etarios en los habitantes del país; resulta indiscutible la inversión de la pirámide poblacional, aumentando en forma considerable el número de personas mayores en los diferentes departamentos de Colombia, en particular ciudades como Manizales, generando la necesidad de investigar sobre la situación y condiciones de vida del adulto mayor relacionadas con un nuevo factor de exclusión social: el analfabetismo digital. Indagar sobre cómo superar las brechas tecnológicas para la inclusión digital en este grupo de personas, hace parte de la problematización de este trabajo.

## **5 Metodología**

Para responder a la pregunta de investigación y a los objetivos del estudio, el grupo de investigadoras tomó la decisión de adoptar una metodología mixta que combinara los enfoques cuantitativos y cualitativos. La integración de ambas perspectivas fue considerada fundamental pues permitió

la utilización de diferentes técnicas e instrumentos para la recolección de la información y su posterior análisis.

La metodología mixta se define como una clase de investigación en la cual los investigadores combinan técnicas, métodos, aproximaciones, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo dentro de una misma investigación. De acuerdo con la clasificación que hacen Hernández et al., el presente estudio es de enfoque mixto puro, cualitativo-cuantitativo, de alcance descriptivo. (22)

La muestra tomada al azar fue de 140 adultos mayores, de ambos sexos, habitantes de la zona urbana del municipio de Manizales (Caldas – Colombia), que conocen las TIC, según la variable de representación: edad del adulto mayor (los detalles se aprecian en la tabla 1).

Tabla 1. Características de la muestra

Elementos	Definiciones
Universo representado	Población adulta mayor (edad superior o igual a 60 años) que conoce o utiliza TIC en la ciudad de Manizales (menos de 145.000)
Tipo de encuesta	Encuesta cara a cara, con preguntas semiestructuradas
Tipo de muestra	Simple al azar
Tamaño de muestra	140
Margen de error	+/-5% (confiabilidad: 95%)

Fuente: Elaboración propia (2018).

La recolección de los datos se realizó de acuerdo con las dos aproximaciones metodológicas: cuantitativa, en el estudio se recogen datos cuantitativos por medio de un cuestionario (anexo 1) para responder a las preguntas relacionadas con acceso, uso, competencias, percepciones,

creencias y actitudes frente a las TIC y las herramientas tecnológicas al alcance de los adultos mayores seleccionados para el estudio.

En la muestra seleccionada para la complementariedad de la información cualitativa, se colectan datos a través de una entrevista semiestructurada a 10 de los participantes (anexo 2). La información obtenida permite complementar y profundizar en la pregunta y objetivos investigativos. El estudio sobre el adulto mayor y la inclusión digital tiene sentido, en tanto la experiencia de la muestra representada se aborda de manera integrada y holística, inmersa en un conjunto de relaciones y variables incluyentes.

Las técnicas de análisis de los datos cualitativos y cuantitativos, desde el método mixto, se efectuaron por medio de procesos específicos, según el origen cualitativo y cuantitativo de los datos. Según este criterio, el análisis de la información se realiza por separado. Para el análisis cuantitativo se usaron los paquetes de R i386 3.4.1 (2017) para el procesamiento estadístico, y los resultados fueron editados en Microsoft Excel 2013.

La información recogida en la entrevista se analizó cualitativamente. En ambos casos se efectúa previamente la transcripción de la información y a partir de este momento se realiza el análisis del contenido en el software AtlasTi versión 7, partiendo de las categorías preestablecidas para llegar a las categorías emergentes y realizar la triangulación de la información.

En este trabajo se toman solo los resultados encontrados en la información cuantitativa derivada del cuestionario aplicado a la muestra de adultos mayores. A partir de los mismos se construye el siguiente capítulo.

## 6 Resultados cuantitativos

La estrategia de descripción se basa en la identificación de la población y luego la descripción de las observaciones según el cruce con la variable sexo y el total muestral, según un esquema de Pareto (organización descendente de los niveles de cada variable desde el nivel de mayor frecuencia hasta el menor), debido a que este puede ser un factor diferenciador dentro de las conductas de los adultos mayores, toda vez que es la única variable tomada que podría caracterizar patrones de comportamiento dentro del rol femenino y/o masculino en la diferenciación en el acceso, uso y competencias de las TIC por los adultos mayores.

Gráfico 1. Distribución de la muestra según el sexo



Fuente: Elaboración propia (2017).

La mayoría de la muestra corresponde a mujeres, 64,3%:  $n=90$  y el 35,7%:  $n=50$  corresponde a hombres (gráfico 1). El promedio de edad se mantuvo en 69,4 años con una desviación típica de 7,52 años aproximadamente (tabla 2), lo que condujo niveles altos de homogeneidad de la muestra total (Coeficiente de variación: 10,8%).



De acuerdo con la ocupación de los participantes, se aprecia una contribución sustancial de amas de casa 35,7%, seguido de pensionados y/o jubilados con un porcentaje de 18,6%, estableciéndose la participación más representativa dentro del estudio (supera el 50%).

Tabla 3. Estrato socioeconómico de las personas encuestadas

Estrato socioeconómico	Recuento	Proporción
Estrato 1	6	4,30%
Estrato 2	21	15,00%
Estrato 3	68	48,60%
Estrato 4	33	23,60%
Estrato 5	9	6,40%
Estrato 6	3	2,10%

Fuente: Elaboración propia (2017).

Los niveles de estratificación socioeconómica de mayor participación en este estudio fueron los estratos 3 y 4 (entre los dos suman 72,2% de la muestra), representados por la participación de amas de casa y pensionadas.

En el siguiente apartado se describe al adulto mayor dentro del contexto y las vivencias que han tenido sobre las TIC. Para ello, se preguntó si sabían qué eran las TIC y qué significaba esta sigla; sólo el 22,1% respondió afirmativamente. En cuanto al tipo de tecnologías que conocían manifestaron, como primera opción (*top of mind*), televisión común (78,6%), seguida de televisión por cable (72,1%), a diferencia de la tableta digital que presenta la menor recordación (20%). Es de anotar que los valores son muy parecidos entre hombres y mujeres.

Tabla 4. Tecnologías que conocen  
las personas encuestadas

Tipo de Tecnologías que conoce		Sexo		Respuestas	Porcentaje de casos
		Mujer	Hombre		
Televisión común	Recuento	70	40	110	78,6%
	% dentro de Sexo	77,8%	80,0%		
Televisión por cable	Recuento	62	39	101	72,1%
	% dentro de Sexo	68,9%	78,0%		
Cámara digital	Recuento	36	23	59	62,1%
	% dentro de Sexo	40,0%	46,0%		
Celular con teclado	Recuento	35	28	63	60,7%
	% dentro de Sexo	38,9%	56,0%		
Celular táctil	Recuento	62	25	87	51,4%
	% dentro de Sexo	68,9%	50,0%		
Computador fijo	Recuento	23	26	49	50,7%
	% dentro de Sexo	25,6%	52,0%		
DVD	Recuento	46	25	71	46,4%
	% dentro de Sexo	51,1%	50,0%		
Tarjetas bancarias	Recuento	36	29	65	45,0%
	% dentro de Sexo	40,0%	58,0%		
Portátil	Recuento	25	18	43	42,1%
	% dentro de Sexo	27,8%	36,0%		
Internet	Recuento	52	33	85	35,0%
	% dentro de Sexo	57,8%	66,0%		
CD	Recuento	47	25	72	30,7%
	% dentro de Sexo	52,2%	50,0%		
Tableta digital	Recuento	19	9	28	20,0%
	% dentro de Sexo	21,1%	18,0%		
Total	Recuento	90	50	140	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Gráfico 3. Acceso a recursos Informáticos



El 21% de los adultos mayores participantes tienen acceso a Internet, por lo general a través de computadoras de otras personas (nietos o hijos). El 79% no tiene acceso al

servicio. Las razones por las cuales afirman no tener Internet son: “no me interesa o no lo necesito por ahora” (27%) y porque no sabe cómo usarlo (11%). Esta realidad dificulta notoriamente la posibilidad de que este grupo de personas pueda hacer uso del computador y de Internet, una herramienta de uso frecuente en la ejecución de sus actividades virtuales de comunicación con el mundo digital.

## 7 Usos del teléfono celular

Las principales razones por las cuales los adultos mayores tienen y usan el celular son: en primer lugar llamar a amigos y familiares, 132 respuestas divididas entre 86 mujeres y 46 hombres dan un porcentaje de 94,3%; la segunda es chatear, 72 respuestas (52 mujeres, 20 hombres) para un 51,4%.

Tabla 5. Herramientas y servicios de Internet usados regularmente

Herramientas y servicios de internet		Sexo		Respuestas	Porcentaje de casos
		Mujer	Hombre		
Buscar información (Google)	Recuento	30	25	55	39,30%
	% dentro de Sexo	33,30%	50,00%		
Chat (Conversaciones)	Recuento	38	14	52	37,10%
	% dentro de Sexo	42,20%	28,00%		
Correo electrónico	Recuento	23	21	44	31,40%
	% dentro de Sexo	25,60%	42,00%		
YouTube (Música, Videos, etc.)	Recuento	27	16	43	30,70%
	% dentro de Sexo	30,00%	32,00%		
Redes sociales (Facebook)	Recuento	23	10	33	23,60%
	% dentro de Sexo	25,60%	20,00%		
Videoconferencias Videollamadas	Recuento	10	8	18	12,90%
	% dentro de Sexo	11,10%	16,00%		
Citas médicas	Recuento	11	5	16	11,40%
	% dentro de Sexo	12,20%	10,00%		
Trabajar por internet	Recuento	7	6	13	9,30%
	% dentro de Sexo	7,80%	12,00%		
Transacciones bancarias	Recuento	8	5	13	9,30%
	% dentro de Sexo	8,90%	10,00%		
Ver películas	Recuento	8	5	13	9,30%
	% dentro de Sexo	8,90%	10,00%		
Total	Recuento	90	50	140	

Fuente: Elaboración propia (2018).

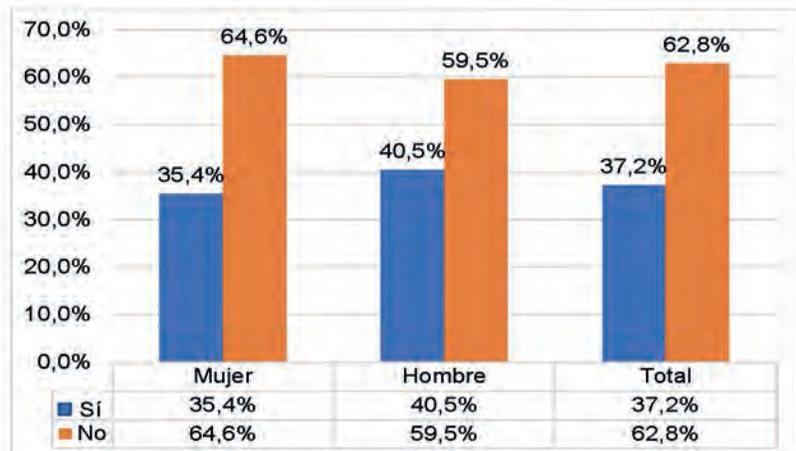
Este uso progresivo del teléfono celular y sus aplicativos conduce a crear productos y servicios para las personas mayores, tal como se hace en países desarrollados, con la finalidad de facilitarles el acceso y uso de las nuevas tecnologías y contribuir a la buena vida de este grupo social.

En la frecuencia de uso de las TIC, el mayor porcentaje de casos está en buscar información (39,30%) seguido de chatear (37,10%) que, como se puede observar en la distribución de la tabla, hay diferencia notoria en el uso del chateo entre hombres y mujeres. Continúa en frecuencia el uso del correo electrónico (31,40%) con diferencia notoria en el uso entre sexos (25,60% en las mujeres y 42% en los hombres). De igual manera, hay desconocimiento en el uso de herramientas y servicios de Internet; son muy pocas las que saben usar cotidianamente los adultos mayores. El lugar de preferencia de uso es la casa (70%). La preferencia de uso en un centro educativo es baja (7,9%).

Una consideración importante en este estudio es que algunos adultos mayores reconocen haber hecho cursos o, como es el caso de los adultos jubilados o los que aún trabajan, con la finalidad de aprender el uso de recursos informáticos. En las respuestas al cuestionario no evidencian conocimiento y uso de los mismos. Aunque esta herramienta les ofrece la posibilidad de realizar trámites, consultas, pagos y servicios es muy poco el uso por parte de los adultos mayores consultados (tabla 5).

El 62,8% de los adultos mayores no cuentan con apoyo para el uso del Internet; el 37,2% de la muestra (contando la diferencia de sexos) sí tiene personas que los apoyan, por lo general son los nietos (niños y adolescentes).

Gráfico 4. Personas que les ayudan a usar el Internet



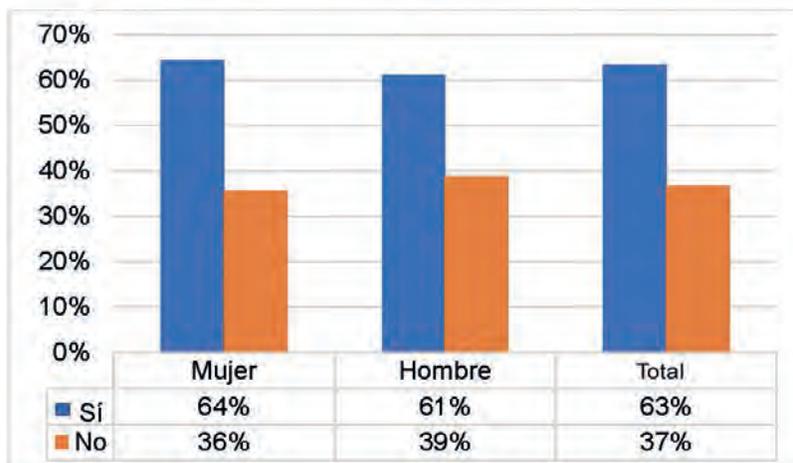
Fuente: Elaboración propia (2018).

En relación con el acceso y uso del computador, 56 personas (40%) manifiestan que no poseen computador propio porque no saben cómo usarlo. Al preguntarles cómo aprendieron a usar el Internet y las herramientas, la mayoría indica haberlo hecho en el trabajo, estudios, cursos, a excepción del uso del cajero automático donde el 40% manifiesta no haber aprendido formalmente su uso.

Se indagó, también, sobre los cambios que las TIC les hubiese proporcionado en las vidas de los adultos mayores.

Acerca del cambio en sus vidas, generado por el uso de las TIC, el 63% afirma que sí ha cambiado, mientras el 37% afirma que no, con mayor impacto en los hombres (69,9%) que en las mujeres.

Gráfico 5. Cambios en la vida  
de las personas con el uso de las TIC



Fuente: Elaboración propia (2018).

## 8 Utilidad del uso de las TIC

Los adultos mayores encuestados afirman que las TIC son útiles para aprender cosas nuevas (65%), interactuar con los demás (49,3%), adquirir más información (47,10%), mejorar la relación intergeneracional (35,70%) y desarrollar la formación y la creatividad (29,30%).

## 9 Razones por las cuales tienen dificultades para el acceso, manejo y uso de las TIC

La primera razón que exponen los adultos mayores encuestados es el temor al uso de las nuevas tecnologías (50% de 70 respuestas). La segunda razón expuesta es el miedo a dañar los equipos (47,10%), porque “los equipos son demasiado complicados” (39,30%). Otros motivos son

el sentirse muy viejo para aprender, sensación de inseguridad, riesgo y peligro, dificultades de aprendizaje físico y psicológico, el elevado costo de los aparatos y experimentar que los adultos mayores son socialmente discriminados.

Tabla 6. Barreras que impiden al adulto mayor el uso y disfrute de las TIC

Barreras que impiden a las personas mayores el uso y disfrute de las TIC		Sexo		Respuestas	Porcentaje de casos
		Mujer	Hombre		
No ve bien números ni letras	Recuento	60	36	96	68,6%
	% dentro de sexo	66,7%	72,0%		
No tiene habilidad manual	Recuento	44	28	72	51,4%
	% dentro de sexo	48,9%	56,0%		
No logra comprender ni manejar los botones	Recuento	41	18	59	42,1%
	% dentro de sexo	45,6%	36,0%		
No los puede manipular	Recuento	37	21	58	41,4%
	% dentro de sexo	41,1%	42,0%		
No escucha bien	Recuento	34	19	53	37,9%
	% dentro de sexo	37,8%	38,0%		
Es difícil operar los botones	Recuento	33	19	52	37,1%
	% dentro de sexo	36,7%	38,0%		
Son equipos muy pequeños	Recuento	29	18	47	33,6%
	% dentro de sexo	32,2%	36,0%		
Produce dolor de cabeza	Recuento	24	17	41	29,3%
	% dentro de sexo	26,7%	34,0%		
Produce dolor en la espalda	Recuento	24	14	38	27,1%
	% dentro de sexo	26,7%	28,0%		
Total	Recuento	90	50	140	

Fuente: Elaboración propia (2018).

La mayoría de los adultos mayores (68,6%) afirman que la principal dificultad que tienen para acceder a las TIC es por problemas visuales, siendo mucho mayor la diferencia en mujeres; en segundo lugar, no poseer habilidad manual (51,4%) y no lograr comprender y manejar las teclas (42,1%) (tabla 6). Siguen enunciando otras barreras que tienen que ver con las limitaciones físicas propias de la edad, el tamaño de los aparatos electrónicos y el diseño de herramientas que no han sido pensadas ni diseñadas para este grupo etario.

Tabla 7. Factores que pueden contribuir a que las personas mayores de vinculen a capacitaciones sobre el uso de las TIC

Factores que contribuirían a que las personas mayores se vinculen a capacitaciones sobre el uso de las TIC		SEXO		Respuestas	Porcentaje de casos
		Mujer	Hombre		
Más apoyo de la familia	Recuento	69	39	108	77,1%
	% dentro de sexo	76,7%	78,0%		
Mayor difusión pública	Recuento	46	23	69	49,3%
	% dentro de sexo	51,1%	46,0%		
Mayor número de programas	Recuento	37	22	59	42,1%
	% dentro de sexo	41,1%	44,0%		
Financiación para los cursos	Recuento	30	27	57	40,7%
	% dentro de sexo	33,3%	54,0%		
Mayor número de centros	Recuento	24	23	47	33,6%
	% dentro de sexo	26,7%	46,0%		
Días y horarios más amplios y flexibles	Recuento	23	17	40	28,6%
	% dentro de sexo	25,6%	34,0%		
Más apoyo para los amigos	Recuento	30	9	39	27,9%
	% dentro de sexo	33,3%	18,0%		
Más y mejores equipos	Recuento	23	14	37	26,4%
	% dentro de sexo	25,6%	28,0%		
Total	Recuento	90	50	140	

Fuente: Elaboración propia (2018).

Entre los factores que los adultos mayores consideran relevantes para realizar capacitaciones (tabla 6), enuncian los siguientes: más apoyo de la familia (77,1%), seguido de mayor difusión pública (49,3%) y de mayor número de programas (42,1%).

## Conclusiones

El análisis cuantitativo mostró que, en su mayoría, las tecnologías y herramientas que los adultos mayores encuestados conocen y usan son pocas y prácticamente se limitan a la televisión, telefonía celular, chat y correo electrónico. En general hay un uso restringido de los recursos informáticos.

No obstante, ellos reclaman ser tomados en cuenta, ser visibles socialmente y con posibilidades de crear redes de compañeros y amigos, así como de sentirse reconocidos por sus familiares y nietos.

El aprendizaje y uso de las TIC, en los adultos mayores de la muestra, no es un fin en sí mismo como sí lo es la posibilidad de interacción, comunicación, participación, entretenimiento, prolongación de los lazos de amistad y de integrarse a actividades de su interés.

A la luz de los resultados, aunque la mayoría de los adultos mayores aprendieron el uso de las TIC de manera informal, se puede afirmar que los cursos de alfabetización digital no tienen el impacto esperado en las personas mayores para que aprendan programas informáticos y a manejar archivos básicos. Sin embargo, se puede concluir que el acceso a la tecnología tiene de positivo para ellos el estar informado, aprender cosas nuevas, interesantes y entretenidas. Esto significa una mejora en su calidad de vida (lo que ellos denominan “buena vida”) y facilita su inclusión social. De igual manera, cambian sus condiciones de participación y reconocimiento social. Lo anterior conduce a pensar en otras alternativas para el acceso a Internet y para el uso de las TIC, desde las familias, los entes gubernamentales, los programas comunitarios de acceso a Internet, como es el programa

“Vive Digital” para este grupo etario. Pensar en el diseño de programas alternativos y diferenciados de alfabetización digital, con estrategias comunicativas, pedagógicas y didácticas para los adultos mayores, que tengan presente los saberes previos, los intereses, las necesidades, las limitaciones y posibilidades contextualizadas y experimentadas por ellos mismos. Considerando, además, su ciclo vital actual, nivel sociocultural, educativo, condiciones de salud y aprendizaje diferenciado, tal como lo propone Robinson para acortar la brecha digital y mejorar el acceso, uso y sostenibilidad del adulto mayor en su relación con las TIC (22).

El adulto mayor se alfabetiza porque necesita el reconocimiento de los suyos, acercarse en la distancia a sus nietos, comunicarse con familiares lejanos a través de la red, jugar, divertirse en el computador, pasar su tiempo en forma más entretenida. Es, quizás, en este aspecto en donde debería ponerse énfasis en la enseñanza de las nuevas tecnologías al adulto mayor; preguntarse si realmente es necesario aprender las herramientas de Office, en tanto no se tiene un acceso diario, personalizado y permanente a los computadores. Los adultos mayores de este estudio no manifestaron el interés en estas herramientas, manifestando las expectativas en el aprendizaje de Internet, el correo electrónico, el chat, como una forma de acercamiento, comunicación y relación con otras personas con las que tienen vínculos familiares y de amistad.

Las barreras que los adultos mayores enuncian como impedimento para el uso y disfrute de las TIC hacen parte de las limitaciones asociadas a la edad funcional; las condiciones físicas de los participantes que se convierten en un factor que incide en la adopción y uso de la tecnología (23). Como

se puede apreciar en sus respuestas: la pérdida de la visión y audición, la lentitud e imprecisión de los movimientos motores finos desmotivan el uso de las TIC. Aunque estas limitaciones son propias del envejecimiento y de la vejez, los adultos mayores esperan respuestas ajustadas a sus necesidades y trayectorias vitales.

## Referencias

1. Organización de las Naciones Unidas. La situación demográfica en el mundo (informe conciso) [Internet]. 2014 [citado 10 ago 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2ONCs1V>
2. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. La nueva era demográfica en América Latina y el Caribe. La hora de la igualdad según el reloj poblacional [Internet]. 2014 [citado 20 oct 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/2OOaNOor>
3. Organización Mundial de la Salud. La cantidad de personas mayores de 60 años se duplicará para 2050; se requieren importantes cambios sociales [Internet]. 2015 [citado 5 mayo 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/2RkM2LE>
4. Ministerio de Salud y Protección Social. ¿Un país que envejece? Resultados de la Encuesta SABE Colombia [Internet] 2016 [citado 23 set 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2LjuxHp>
5. Huenchuan Navarro S, Zulma Sosa Portillo Z. Redes de apoyo y calidad de vida de personas mayores en Chile. *Not Poblac.* 2003;29(77):103-7.
6. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Política Nacional de Envejecimiento y vejez: 2007-2019 [Internet]. 2007 [citado 1 oct 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/34NuhYZ>
7. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Plan Decenal de Educación 2006-2015 [Internet]. 2006 [citado 20 nov 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/383r4GR>
8. Colombia. Departamento de Planeación Nacional. Programa Visión Colombia 2019 [Internet]. Bogotá: DNP; 2019 [citado 25 nov 2017]. Disponible en: <https://bit.ly/2DQA0kR>

9. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Logros de Vive Digital 2010-2012 [Internet]. 2014 [citado 20 feb 2015]. Disponible en: <https://bit.ly/33JJUPP>
10. Colombia ganó premio mundial de políticas de telecomunicaciones [Internet]. Dinero;2012 [citado 30 dic 2015]. Disponible en: <https://bit.ly/2Yh8gzx>
11. Alva de la Selva AR. Políticas públicas para las telecomunicaciones y las TIC: el desafío democrático. Cuad Info [Internet]. 2011 [citado 1 mar 2017];1(28),73-80. Disponible en: <https://bit.ly/35ZAdOT>
12. Alva de la Selva AR. Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: La brecha digital. Mex Cien Pol Soc [Internet] 2015 [citado 3 feb 2020]; 60 (223), 265 – 285. Disponible en: <https://tinyurl.com/yy6mu25e>
13. Warschauer M. Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide. London: The MIT Press; 2004.
14. Baym N. Personal Connections in the Digital Age. Malden: Polity; 2010.
15. Ling R, Donner J. Mobile Communication Digital Media and Society Series. 2a ed. Malden: Polity; 2009.
16. Ling R. New Tech, New Ties: How Mobile Communication Is Reshaping Social Cohesion. Cambridge: The MIT Press; 2008.
17. Christensen TH. Connected Presence in Distributed Family Life. N Media Soc. 2009;11(3):433-51. doi: <https://doi.org/10.1177/1461444808101620>
18. Turkle S. Always-On/Always-On-You: The tethered self.

En: Katz JE, editor. Handbook of Mobile Communication Studies. Cambridge: The MIT Press; 2008. p. 121-37.

19. Wurtzel AH, Turner C. Latent function of the telephone: What missing the extension means. En: Sola Pool I, editor. Social Impact of the telephone. Cambridge: The MIT Press; 1977. p. 246-61.

20. Harwood J. Communication media use in the Grandparent Grandchild relationship. J Commun. 2006;50(4):56-78. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2000.tb02863.x>

21. Robinson L, Cotten SR, Ono H, Quan-Haase A, Mesch G, Chen W, et al. Digital Inequalities and Why They Matter. Inf Com Soc. 2015;18(5):569-82. doi: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>

22. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5a ed. Ciudad de México: MacGraw-Hill; 2014.

23. Mallenius S, Rossi M, Tuunainen VK. Factors affecting the adoption and use of mobile devices and services by elderly people – results from a pilot study. ResearchGate [Internet]. 2007 [citado 28 mayo 2018]. Disponible en: Available from: <https://bit.ly/2PgW51m>

## Anexos

### Anexo 1

#### Adultos mayores e inclusión digital Cuestionario

Estudiante encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Buenos días/tardes. Participo de una investigación que quiere conocer cómo se relacionan las personas mayores con las nuevas tecnologías. La información que nos brinde es confidencial y solo se utilizará con fines académicos. Gracias por su ayuda.

Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Profesión/Oficio \_\_\_\_\_

Estratsocioeconómico \_\_\_\_\_

#### **A. Tecnologías que conoce, posee y usa**

¿Sabe qué son las TIC o qué significa esa sigla? Sí \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_  
En caso afirmativo, ¿qué significa? \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará una serie de premisas en donde usted deberá marcar con una x el valor de frecuencia correspondiente a su uso o no de diversos recursos tecnológicos.

¿Otra tecnología o dispositivo? ¿Cuál? \_\_\_\_\_

## B. Acceso y competencia en TIC

A continuación, encontrará con una serie de afirmaciones sobre la importancia que le da al uso de algunos instrumentos. Marque con una x el valor que usted considere que corresponda.

Señale qué tipo de tecnologías conoce, posee y usa cotidianamente	
	Cámara digital
	Televisión común
	Televisión por cable - digital
	Celular con teclado
	Celular táctil
	CD
	DVD
	Computador fijo
	Computador portátil
	Internet
	Tableta digital
	Tarjetas bancarias

Si usted tiene celular digital responda, de lo contrario pase en blanco la siguiente tabla. Marque con una x una sola opción.

¿Para qué usa, general y especialmente, el teléfono celular?	
	Hablar por teléfono
	Usar juegos del teléfono
	Chatear (WhatsApp)
	Navegar en Internet
	Buscar direcciones o mapas
	Usar redes sociales
	Oír música
	Hacer transacciones bancarias
	Tomar fotografías
	Otro

Si anteriormente selecciona una o más opciones, especifique la frecuencia de uso: \_\_\_\_\_.

**Si usted no tiene celular responda la siguiente pregunta, de lo contrario pase en blanco la siguiente tabla.**

¿Cuál es la principal razón por la cual no tiene celular? (marque con una x, una sola opción)

¿Cuál es la principal razón por la cual NO tiene celular moderno (smartphone o similares)	
	Es muy caro
	No lo necesito ahora
	No me interesa por ahora
	No sé usarlo
	No sé para qué sirve
	Me parece peligroso o malo
	Otra:

### C. Internet

¿Tiene acceso a servicio de Internet? Sí \_\_\_ no \_\_\_

Para quienes no poseen o no tienen acceso al servicio de Internet.

¿Cuál es la principal razón por la cual no tiene acceso al servicio de Internet?	
	Es muy caro
	No lo necesito ahora
	No me interesa ahora
	No sé usarlo
	No sé para qué sirve
	Me parece peligroso o malo
	Lo uso en otra parte
	Otra:

Si usted tiene acceso a Internet responda, de lo contrario pase en blanco la siguiente tabla. (Marque con una x, señale una sola opción)

Señale qué tipo de herramientas y servicios de Internet sabe usar, usa cotidianamente y en qué. (en caso negativo, no marque la casilla)	
	Correo electrónico
	PQR (Peticiónes, quejas y reclamos)
	Chat (Conversaciones)
	Clubes virtuales (amigos o parejas)
	Ver películas
	Juegos electrónicos
	Buscar información (Google)
	Transacciones bancarias
	Pago de servicios
	Citas médicas
	Otros servicios sociales
	Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)
	YouTube (música, videos)
	Videoconferencias
	Hacer comentarios en una página web
	Trabajar por Internet
	Otra:

¿Para qué usa, general y especialmente, el computador?

¿Para qué usa, general y específicamente el computador?	
	Hacer o imprimir documentos
	Correo electrónico
	Hacer cuentas
	Jugar
	Navegar en Internet
	Buscar direcciones o mapas
	Usar redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)
	Escuchar música (YouTube)
	Chatear (WhatsApp, Skype)
	Hacer transacciones bancarias
	Otra:

Si anteriormente seleccionó una o más opciones, especifique la frecuencia de uso: \_\_\_\_\_.

Para quienes no tiene computador en la casa  
 ¿Cuál es la principal razón por la cual no tiene computador en el hogar?

¿Cuál es la principal razón por la cual no tiene computador en el hogar?	
	Es muy caro
	No lo necesito ahora
	No me interesa por ahora
	No sé usarlo
	No sé para qué sirve
	Me parece peligroso o malo
	Lo uso en otra parte
	Otra:

Si usted tiene acceso a Internet responda, de lo contrario pase en blanco la siguiente tabla.

¿Para qué sirve la Internet?	
	COMUNICACIÓN: comunicarme con amistades y familiares
	ENTRETENIMIENTO: jugar y entretenerme
	EDUCACIÓN (ESTUDIO): capacitarme y formar a otros
	INFORMACIÓN: estar más y mejor informado
	TRÁMITES: hacer transacciones y pagos
	COMERCIO: hacer compras y negocios
	TRABAJO: mejorar mi trabajo o trabajar
	Otra:

¿Tiene alguna persona que le ayude a usar la Internet?

Sí \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

En caso afirmativo quién es esa persona \_\_\_\_\_

¿Dónde hace uso del servicio de Internet?

(Marque con una x, una sola vez)

¿Dónde hace uso de Internet?	
	En mi casa
	En casa de un familiar
	En casa de un amigo
	En un café Internet
	En un centro educativo (colegio, universidad, etc.)
	En un hogar para mayores
	En un centro día
	En un telecentro o punto vive digital
	En una oficina comunitaria
	En una oficina pública
	Otra:

Los principales problemas o dificultades que tiene con la Internet son:

Problemas o dificultades que tiene con la Internet	
	No sabe cómo utilizarlo, le confunde
	No es interesante o no es útil
	Insuficiente dominio de inglés
	Falta de tiempo
	La conexión es demasiado lenta
	Motivos de seguridad o privacidad
	Costos
	Falta de disponibilidad del servicio
	Problemas de salud o de edad
	Barreras técnicas
	Otras:

#### D. tecnologías bancarias

Para quienes poseen y usan tarjetas bancarias

¿Sabe usar el cajero automático? Sí \_\_\_ No \_\_\_

En caso negativo, ¿por qué no? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Ha tenido dificultad para usar el cajero automático?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuáles o qué tipo de dificultades?

---

---

## E. Percepciones, creencias y actitudes

### 1. Utilidad de las TIC

Marque con una x las tres afirmaciones con las que usted esté de acuerdo, considerando la utilidad de las TIC:

Considera que las TIC son útiles para	
<input type="checkbox"/>	Mejorar la relación intergeneracional
<input type="checkbox"/>	Mejorar la autoestima
<input type="checkbox"/>	Fomentar la participación en la sociedad
<input type="checkbox"/>	Realizar actividades sin salir de casa
<input type="checkbox"/>	Desarrollar la formación y la creatividad
<input type="checkbox"/>	Para interactuar entre las personas
<input type="checkbox"/>	Adquirir mayor formación
<input type="checkbox"/>	Como control y mecanismo de seguridad
<input type="checkbox"/>	Para facilitar los cuidados de la salud
<input type="checkbox"/>	Acceso a información poco accesible
<input type="checkbox"/>	Aprender cosas nuevas
<input type="checkbox"/>	Aumentar o desarrollar la creatividad
<input type="checkbox"/>	La participación en ámbitos políticos y sociales
<input type="checkbox"/>	Otra:

### 2. Problemas / dificultades / temores

Marque con una x las tres afirmaciones con las que usted esté de acuerdo, considerando: ¿Cuáles son, en su opinión, las principales razones para que las personas mayores tengan problemas o dificultades con el acceso, manejo y uso de las TIC?

Problemas o dificultades con el acceso a Internet	
	Miedo a dañar los equipos
	Mal genio, mala actitud de la persona
	Pensar que los equipos son raros o peligrosos
	A los mayores no les permiten salir de la casa
	Temor a las nuevas tecnologías
	Inseguridad personal
	Dificultades físicas/enfermedades
	Hay que recorrer largas distancias para su uso
	Produce estrés
	No los dejan usar los equipos
	Dificultades psicológicas y personales
	Los equipos son demasiado complicados
	Por temor a que los vigilen o controlen
	Por temor a que los estafen
	Dificultades familiares
	Por elevado precio de los equipos
	Creer que son demasiado mayores para aprender
	No les parece útil en sus vidas
	Los servicios son costosos
	Los mayores son discriminados socialmente
	Dificultades de aprendizaje
	Otra:

### 3. Actitudes

#### 3.1. Aspectos positivos

Mencione tres (3) aspectos positivos del acceso, uso y manejo de las TIC, por parte de personas mayores.

#### 3.2. Aspectos negativos

Mencione tres (3) aspectos negativos del acceso, uso y manejo de las TIC por parte de las personas mayores.

### 3.3 Barreras especiales

Marque con una x las tres afirmaciones con las que usted esté de acuerdo, considerando: ¿Cuáles son las barreras especiales que, en su opinión, impiden a las personas mayores el uso y disfrute de las TIC?

Barreras especiales que impiden a las personas mayores el uso y disfrute de las TIC	
<input type="checkbox"/>	No escucha bien
<input type="checkbox"/>	No ve bien números ni letras
<input type="checkbox"/>	No los puede manipular
<input type="checkbox"/>	Son equipos muy pequeños
<input type="checkbox"/>	No tenemos habilidad manual
<input type="checkbox"/>	Nos da dolor en la espalda
<input type="checkbox"/>	Nos resulta difícil operar los botones
<input type="checkbox"/>	Nos produce dolor de cabeza
<input type="checkbox"/>	No logramos comprender ni manejar los botones
<input type="checkbox"/>	Otro: _____

### 4. Impacto – influencia

¿Ha cambiado su vida con el uso de las TIC? Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué?

¿Ha mejorado su vida con el uso de las TIC? Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué?

### F. Sobre el programa o centro especializado en TIC

En este momento, ¿usted asiste a algún centro especializado para la formación en TIC? Sí \_\_\_ No \_\_\_

En caso afirmativo, ¿cómo llama y dónde queda el centro?

¿Cómo, a través de quién y por qué medios, se enteró del programa formativo?

¿Cómo llama, en qué consiste el programa y qué actividades realiza?

¿Para usted, qué es lo mejor y más destacado del programa?

¿Para usted, qué es lo menos destacado del programa?

Marque con una x las tres afirmaciones con las que usted esté de acuerdo, considerando: ¿Qué factores considera que contribuirían a que las personas mayores se vinculen a estos centros y programas?

Factores que contribuirían a que las personas mayores se vinculen a capacitaciones acerca del uso de las TIC	
<input type="checkbox"/>	Mayor difusión pública
<input type="checkbox"/>	Más apoyo de los amigos
<input type="checkbox"/>	Más apoyo de la familia
<input type="checkbox"/>	Mayor número de centros tecnológicos
<input type="checkbox"/>	Mayor número de programas
<input type="checkbox"/>	Más y mejores equipos
<input type="checkbox"/>	Financiación para los cursos
<input type="checkbox"/>	Días y horarios más amplios y flexibles
<input type="checkbox"/>	Outro:

**¡Gracias por su colaboración y la información dada!**

## **Anexo 2. Entrevista Semiestructurada**

Lugar: Universidad de Manizales

Fecha: marzo 13 de 2017

Investigadoras: Lorena Aguirre Aldana

Gloria del Carmen Tobón Vásquez

1. Presentación del moderador
2. Objetivo de la investigación

Conocer y comprender las relaciones de las personas adultas mayores con las nuevas tecnologías y la repercusión de dichas relaciones en sus vidas, a partir de sus propias percepciones y experiencias, cuya resignificación subjetiva/intersubjetiva es fundamental para un proceso de reconstrucción identitaria.

3. Título de la investigación: Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina – un estudio en red.
4. Preguntas grupo focal
  - ¿Si han realizado cursos relacionados con la tecnología, qué los motivó a tomarlos?
  - ¿Tomar un curso o aprender por sí mismos en cursos virtuales, ha cumplido con sus expectativas?
  - ¿Con qué frecuencia y en qué ocasiones recuerdan y/o aplican lo que aprenden?
  - ¿Cómo le ha ayudado en su vida el acercamiento a los aparatos tecnológicos?
  - ¿Cuáles son las oportunidades y dificultades para que el adulto mayor tenga acceso y pueda usar las tecnologías en su vida diaria?

# La población adulta mayor de Cali, política pública y su relación con las TIC

# 10





# La población adulta mayor de Cali, política pública y su relación con las TIC

**Gloria Quinayás Medina**

<gquinayas@profesores.uniajc.edu.co>

**Mariluz Ojeda Botina**

<mojeda@admon.uniajc.edu.co>

Institución Universitaria  
Antonio José Camacho (UNIAJC)  
Cali, Colombia

Este estudio centra su atención en un aspecto social que ha tenido poca divulgación, como el de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación y el impacto social que conlleva la inclusión digital del adulto mayor en las sociedades. Para que la participación del desarrollo de sus comunidades no sea interrumpida por factores como el de la edad, en la perspectiva de una participación ciudadana plural de un colectivo social que ha perdido el derecho de hacerlo autónomamente.

La génesis de este proyecto fue la invitación de la Dra. Maria Consuelo Oliveira Santos, desde el Tecnológico de Monterrey, para desarrollar una investigación en red con

investigadores independientes así como investigadores de instituciones académicas de América Latina y liderado desde esta Universidad. El desarrollo de este ejercicio conduce a establecer un contraste de la realidad latinoamericana, en los diferentes países participantes y establecer una relación entre la formación de este grupo etario en TIC y la posibilidad que brinda esto, a la inclusión del adulto mayor en los distintos espacios sociales del contexto local.

Por lo tanto, el ejercicio realizado dentro de esta dinámica de participación simultánea de varios países, permitirá observar en contexto y en perspectiva, que el acceso a las nuevas tecnologías, por parte del sujeto adulto mayor es un tema que afecta directamente a todos los países considerados en vía de desarrollo. Los resultados que presentamos en este artículo y los diferentes artículos de los investigadores que hacen parte de este proyecto, tienen el valor de ser un producto académico que posibilitará disponer de una muestra significativa que oriente en la utilidad de la formación en TIC del adulto mayor, en la región y, por lo tanto, el impacto positivo o negativo en la vida en sociedad de este grupo etario en los diversos países participantes.

## **2 Relevancia e interés de la investigación**

El interés se centró en revisar, en principio, las políticas públicas relacionadas con la población del adulto mayor, específicamente aquellas que consideran a las TIC como una opción válida para cumplir con sus objetivos. Se centró en aquellas políticas que desde la perspectiva de un Estado con una democracia en construcción, se corresponde con la necesidad política de incluir el abanico diverso de grupos

sociales, sin discriminación, para la participación plural de su desarrollo.

En particular, se valoró la inclusión de las TIC en la ejecución de las políticas públicas relacionadas con el adulto mayor. Se observó los beneficios y utilidades que estas ofrecen cuando están presentes en los procesos de educación, formación y potencialización de competencias en los adultos mayores, en programas que obedezcan a las políticas de Estado.

Esta valoración se emprendió desde la convicción de que la brecha digital es un tema pendiente de las políticas públicas y que el acceso a los bienes culturales es un derecho de todo ciudadano de cualquier edad o condición social.

### **3 El cambio demográfico**

Otro aspecto relevante es que las pirámides de edad de las sociedades latinoamericanas indican que varios países están envejeciendo, como consecuencia del aumento de la esperanza de vida. Esto permite pensar que las generaciones actuales y futuras vivirán más años y en mejores condiciones que las generaciones pasadas. Factores como una mejor alimentación, mayores coberturas en los sistemas de salud y mejores medicinas, en general, mejores condiciones sociales están haciendo posible este fenómeno que tiene características de una conquista social. Aunque con repercusiones positivas, implica un reto para las sociedades, en especial, lo que se refiere el acceso a las nuevas tecnologías.

Por tanto, el interés de esta investigación, por este grupo etario particularmente, se explica en la importancia que ha empezado a tener este grupo de población en nuestra región y en consecuencia, a ser objeto de una observación más cuida-

dosa, tanto en el ámbito político como en el académico. Está emergiendo en el escenario social como un grupo de población que presenta una tendencia a crecer con relativa velocidad, especialmente, en países en vía de desarrollo, entre los que se cuentan mayoritariamente los latinoamericanos. Este cambio demográfico, en el Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento Madrid 2002 (1), es señalado como la “revolución de la longevidad” que empezó en el siglo XX y está teniendo mayor incidencia en el presente por la velocidad con la que se está produciendo. Una transición demográfica con un proceso de envejecimiento que ha hecho que los Estados de la región empiecen a trabajar con cierta obligatoriedad en la consideración de medidas políticas con las cuales se pueda dar respuesta en el marco de lo económico, lo social y lo cultural, a la necesidad que tienen estos grupos de ciudadanos mayores de 60 años, de ser incorporados en el desarrollo de sus contextos sociales y políticos.

Los países latinoamericanos como resultado de la participación en asambleas y eventos internacionales convocados en torno al tema del envejecimiento y la vejez, están poniendo en marcha los proyectos resultantes de las acciones de corte político resultado de los convenios y de los pactos con los que se comprometieron. Con orientaciones que han dado pie para que cada uno de los participantes inicie el proceso de generación de las políticas públicas que estén en concordancia con sus particularidades.

Entonces, esta problemática del envejecimiento de la población en el mundo y en particular en nuestra región, nos ha puesto en medio de una situación de repercusión social y de una condición coyuntural, que debe ser manejada con mucho cuidado. Cómo se asuma y con qué principios teóri-

cos, hará la diferencia entre una sociedad que trata al adulto mayor como objeto de protección y asistencia y otra, ocupada en la tarea de fortalecer la democracia, cuyo desarrollo se centra en el ser humano y sus derechos. Así, como se ha venido planteando en los foros, encuentros y convenciones internacionales y, como lo plantea Villareal (2), contempla como principio rector el respeto por la dignidad humana, por unos derechos de ciudadanía que reporten consecuentemente, la oportunidad de participar, convivir y la opción libre de trabajar.

La tabla 1, elaborada con datos de Huenchuan (3), muestra la situación de envejecimiento acelerado de la población en América Latina.

Tabla 1. Situación de envejecimiento

	Aumento de ciudadanos mayores de 60 años	2025	Aumento de ciudadanos mayores de 60 años	2050
	<b>41 millones</b>	<b>+ 57 millones</b>	<b>98 millones</b>	<b>+ 86 millones</b>
				<b>184 millones</b>
	Velocidad de Cambio		Velocidad de cambio	
	3> que la población total		5> que la población total	1 de cada 4 latinoamericanos sería un adulto mayor

Fuente: Elaboración propia con datos de Huenchuan (3. p. 56).

Los datos demográficos son contundentes y esto se ha venido constatando en los significativos cambios que presentan las pirámides poblacionales de los países de América Latina. Estas muestran que los altos índices de natalidad y mortalidad que caracterizaron muchas décadas, se han ido transformando y el panorama poblacional tiene otra tendencia: la natalidad y

la mortalidad se reducen (3). Entonces, esta transición demográfica que está generando la preocupación de los diferentes actores sociales, tanto públicos como privados, es la oportunidad de los Estados de desarrollar las políticas que les coloquen en el camino del desarrollo moderno, consecuente con la construcción de democracias más sólidas e inéditas en la historia, comprometidas con complejos retos sociales, políticos, económicos y culturales (4).

## 4 En Colombia

En 1951 el censo mostró que en Colombia había 11.548.172 habitantes y una tasa de crecimiento de 2,84% anual. En el 2010 la población estaba por encima de los 46 millones y creciendo a una tasa promedio de 1,46% por año, siendo esta el resultado del descenso significativo de las tasas de mortalidad y de fecundidad evidenciadas por la transición demográfica colombiana. Entre 1950 y 1980, el índice de envejecimiento pasó de 8,0 % a 9,6 % y el número de personas se duplicó de 12 millones de habitantes a un poco más de 26 millones (5).

En el país, la mortalidad desciende antes que la natalidad y esto origina los cambios demográficos (6). Al inicio del siglo pasado, la tasa bruta de mortalidad era de 23,5 ‰ y en 1950 llega al 22‰, entre 1951 y 1993, pasó de 13‰ al 7‰ y se calculaba que entre 2010 y 2015 llegaría a 5,7‰. Por su lado, la mortalidad infantil que estaba al inicio del siglo XX en un 186‰, en 1951 se redujo hasta un 150‰, en el 2000 llegó hasta el 25,6‰ y en el 2010 registró un 17‰. Estos datos de disminución de índices de natalidad y mortalidad en Colombia (6), que han repercutido en el cambio de la demo-

grafía, son el resultado del mejoramiento de indicadores de desarrollo del país.

En Colombia los cambios típicos del fenómeno demográfico son similares a los ocurridos en el resto de Latinoamérica, descensos pronunciados de mortalidad en la región, antes de los años cuarenta y de fecundidad en la mitad de la década de los 80. Sin olvidar, que existen diferencias entre los países, que la particularizan (6).

En materia de reconocimiento del estado de vejez como un proceso natural, se ha legislado y creado normativas con un carácter provisto de humanismo para que, quienes llegan a esta condición, sean reconocidos como sujetos de derechos y dotados de todo lo que les provea bienestar para continuar con un proceso de envejecimiento activo y digno.

- *Legislación colombiana en torno al adulto mayor*

Desde la normatividad colombiana, rigen y protegen al adulto mayor en varias de sus facetas y escenarios. Se han efectuado cambios que señalan el paso de un Estado benefactor y paternalista, antes de la Constitución de 1991 (7), a un Estado que empieza a legislar con la orientación de las normativas internacionales, hacía el cambio de una situación de asistencia a la del derecho. Desde el Decreto 2011 de 1976 que organiza la protección nacional de la ancianidad y crea el Consejo Nacional de Protección del Anciano como entidad asesora del Ministerio de Salud, para dirigir las operaciones administrativas del Fondo de Protección al Anciano, con el fin de financiarlo. La ley fue reglamentada parcialmente y no se reunió el Consejo ni se asignaron recursos financieros para

el fondo. En esta misma situación, la Ley 48 de 1986 (8), que en el ARTÍCULO 1° autoriza a las Asambleas Departamentales, a los Consejos Intendenciales y Comisariales y al Concejo Distrital de Bogotá, para emitir una estampilla como recurso para contribuir a la construcción, dotación y funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano en cada una de sus respectivas entidades territoriales. En 8 Artículos, promulga los mismos decretos de la Ley 2011 de 1976 (8). La Constitución de 1991, introduce el ARTÍCULO 46, que hace responsable de la protección y la asistencia de las personas de los adultos mayores, al Estado, la sociedad y la familia, en ese orden de responsabilidad, para apoyarlas en acciones que les posibiliten la integración activa en sus comunidades. Por su parte, el Estado proporcionará la seguridad social y en caso de indigencia, un auxilio alimentario. Los ARTÍCULOS 47,48 y 49 lo complementan.

El concepto de *protección y asistencia* permanece en esta nueva carta política; aunque se introduce una modificación, cuando se menciona la integración a la vida activa y comunitaria. La responsabilidad del Estado aparece en primer término, pero, en la misma medida de responsabilidad, a la familia. Pero no es hasta el siglo XXI que se alcanza una legislación más acorde con los términos internacionales con Leyes como la 1171 de 2007 (8), que en el Artículo 1°, dice: "La presente ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida".

En este mismo sentido, la Ley 1251 de 2008 (8), dicta normas tendientes a procurar "la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores" y, la Ley

1276 de 2009 (8) que en el Artículo 1°. Objeto, introduce una puntualización que pone como objetos de la protección a las personas de la tercera edad (ya no ancianos), de los niveles I y II del Sisbén<sup>1</sup>. En los Centros de Vida, identificados por ésta Ley como instituciones para brindar “atención integral a sus necesidades y mejorar la calidad de vida”.

## 5 Antecedentes normativos

En Colombia, estos eventos internacionales y la emisión de sus documentos son los que han dado espacio para que se gestione, formule y, en algunos casos, se contemple un acercamiento a la política pública del adulto mayor que se acerque a la concepción de derechos.

No obstante, para esto, es imprescindible prestar atención a Villareal (2), que advierte que, aunque la existencia de un documento general que tenga un perfil vinculante garantiza el reconocimiento de la necesidad de atención del grupo de ciudadanos adultos mayores encontrado en desventaja y en situación de vulnerabilidad, éstos aún no se tienen como tal en el contexto social. Por supuesto, esto lleva a la observación de la existencia o no de una vigilancia conveniente con la aplicación de los principios consagrados en las Naciones Unidas. En consecuencia, interesa identificar los temas que a juicio de los convenios internacionales, tienen obligaciones con éstas y que se ha estimado conveniente legitimar y aplicar. Porque, como se señaló antes, (2)

---

<sup>1</sup> El Sisbén es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales que, a través de un puntaje, clasifica a la población de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas. Recuperado de la página web del Sisbén, <https://tinyurl.com/y2n3jnuc>, el 30 de noviembre de 2016.

explica que la legitimidad del Derecho Internacional se pone a prueba en tanto se enfrenta a la soberanía de cada uno de los Estados y, se supone que pondrán por delante el beneficio y estabilidad de su país en relación a las de la comunidad internacional.

En el país, algunas ciudades han formulado y están formulando política pública relacionada con el adulto mayor y para este ejercicio político, toman como referencia estos eventos internacionales y sus orientaciones.

1982. Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento. Viena (9). Es el resultado de la Primera Asamblea Mundial, en el que se incluyeron aspectos acerca del envejecimiento individual, especialmente para países desarrollados.

1988. Protocolo de San Salvador (10). Adicional en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales para los países de América Latina y el Caribe, los Estados Unidos y Canadá. En América Latina, incorporación de medidas específicas en beneficio de las personas mayores. Único instrumento vinculante para los países que lo han ratificado, entre ellos Colombia.

El artículo 17 concierne a la Protección de los Ancianos, menciona el derecho a la protección especial y la obligatoriedad por parte del Estado de adoptar progresivamente, las medidas para tal fin, en tres aspectos: albergues, *alfabetización y formación*, fomento de organizaciones sociales con principio de mejoramiento.

2002. Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid (España) (11). A diferencia del Plan de Viena, este centró su atención a la situación de los países en desarrollo, en especial los de América Latina.

El Plan de Acción se centró en tres aspectos: a) desarrollo b) bienestar y c) entornos saludables.

2003. Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento. Convocada por la CEPAL. Santiago de Chile (Chile) (12). Formulación de estrategia para reconocimiento de problemas originados por el envejecimiento demográfico en la región. Su propósito: impulso a acciones en pro del grupo de adultos mayores.

## **6 Cali - ciudad de migraciones**

Desde 1920 es posible ver a Cali como un centro urbano con niveles de crecimiento que marca una gran expansión, que aprovecha su situación estratégica de punto obligado entre el centro del país y el único puerto de Colombia en el Pacífico, para construirse como un núcleo comercial y centro industrial. Según los datos de Urrea (13), la ciudad ha mantenido un crecimiento alto, gracias a la llegada permanente de migraciones, especialmente provenientes del campo y de diferentes etnias, señala que más del 50% de la población total del Valle del Cauca vive en Cali (13).

En 1918 se inicia una etapa que se caracteriza por ser la de mayor migración rural, proveniente de los departamentos vecinos, hacia el departamento del Valle del Cauca, pero principalmente a su capital, hasta 1964. Compuesta, mayoritariamente, de población blanca, mestiza y mulata, provenientes de otros departamentos vecinos como, Cauca, Tolima, Huila, Caquetá y Nariño, pero también de otros con los que no se tiene vecindad, como la migración que procede de Boyacá y que colonizan las montañas del departamento. De estos, los que detentan mejores condiciones económi-

cas (mayor capital), se asientan en Cali, todos, de población blanca. Durante la década de los 80, se produce otra gran migración, provenientes de la Costa Pacífica colombiana, obligados por catástrofes naturales y por problemas derivados de la confrontación con los grupos armados. Estos se han asentado, preferentemente, en la orilla del río Cauca (uno de los 7 ríos que atraviesan la urbe), en el oriente de la ciudad. Compuesta en su mayoría de población negra y en condiciones de pobreza extrema que conformaron asentamientos no legales en su inicio y, con el tiempo, al legalizarse, se convirtieron en el Distrito de Aguablanca (comuna 15)<sup>2</sup>. De tal manera que las características étnicas, culturales y económicas de esta población que migró a mitad de siglo a la ciudad en busca de trabajo, formación y seguridad, tiene como componente importante ser una población multiétnica.

En consecuencia, la transformación poblacional de la ciudad, en más del 50%, siempre ha estado marcada por la fuerte inmigración que ha recibido desde 1918.

En 1951, la ciudad estaba cerrando una etapa que había iniciado en 1938 y señalada como la de más alta migración en toda la historia de la ciudad, con un promedio de (7,22%) (13). Este dato, permitió deducir a esta investigación, que el grupo de ciudadanos residentes en Cali que en la actualidad tienen más de 60 años, son los hijos de las familias de la población migrante que llegó a la ciudad en

---

<sup>2</sup> La estructura comunal se concibe como un proceso que parte de lo local hacia lo nacional, que se articula en torno a las Juntas de Acción Comunal que se encuentran conformadas principalmente por los líderes sociales y políticos de cada comunidad. En la actualidad se encuentran ubicadas en el ámbito rural y urbano, en un número aproximado de 45.000 Juntas; cifra que las coloca a la cabeza de todas las posibles formas de Organización Comunitaria que se dan en el país. Recuperado diciembre 20 de 2017 de página web: <https://tinyurl.com/yxr8etjf>

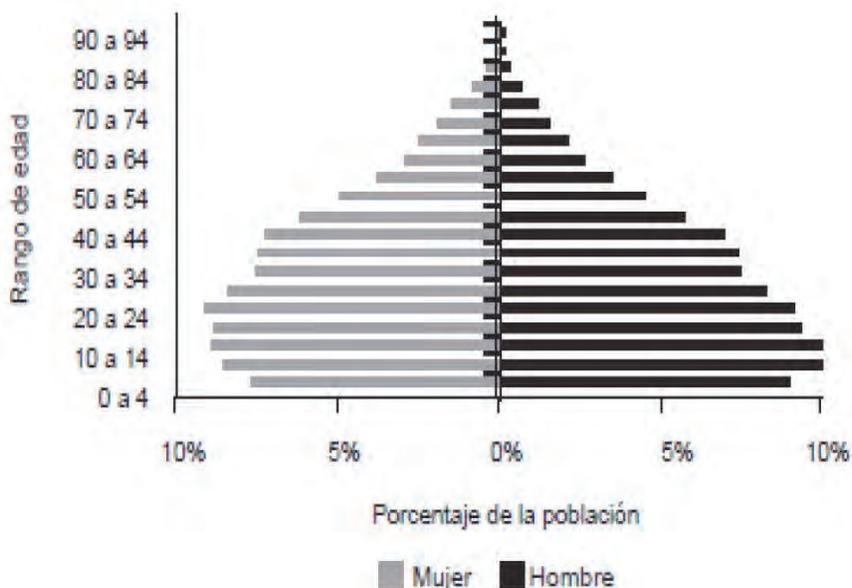
los años 40 y 50. Estos ciudadanos pueden ser, en un número importante, los niños de las familias que llegaron a buscar mejores condiciones de vida, desde las zonas rurales; por tanto, las condiciones socioculturales y económicas particulares del desarrollo de esta población son elementos que pueden explicar el comportamiento, en general, de este grupo etario en la actualidad y en el contexto de esta sociedad en particular.

La migración que se efectuó en el interior del país y desde otras regiones, ahora se ha invertido, desde Cali hacia el exterior. Este fenómeno migratorio ha sido más notorio en las últimas décadas del siglo pasado y a comienzo de éste y es tan significativo que hizo que la tasa de crecimiento de la ciudad se desplomara en 1993 (13). Indudablemente, este hecho aporta significado de interés para este estudio, porque ha hecho que las condiciones de relación familiar de los adultos mayores tengan un cambio estructural importante, hasta el punto de colocarlos en un doble rol familiar, de padres cabeza de familia, alternando con el de abuelos. Un rol familiar que les obliga a cambios drásticos, básicamente de tipo económico, pero que involucra también los sociales y culturales.

Puntualmente, se ocupó este trabajo en observar en Cali, en general, la situación en la que se encuentra este grupo de población. Cómo desde la Administración Municipal se ha asumido su problemática, puesta en el escenario social. Si existe una política pública relacionada con el adulto mayor y si la administración pública ha considerado útil en programas de política pública la utilización de una herramienta como las TIC que aporte elementos para una mayor y mejor participación en el escenario de lo público y en la restitución de sus derechos de ciudadanía.

La gráfica que se presenta a continuación, Pirámide de Población de la zona urbana de Cali, muestra que la ciudad aún tiene una población joven, aunque se está afectando en su base, que se ha reducido y, muestra que la franja de ciudadanos entre 60 a 64 años es la mayor de todo el conjunto de adultos mayores comprendido entre los 60 y más años.

Gráfico. Pirámide Poblacional



Fuente: Alonso et al (14, p.9).

Hasta el cierre de esta investigación, Cali contaba con 2.269.630 habitantes y, de estos, 230.2313, eran adultos mayores.

## 7 Brecha generacional y restitución de derechos ciudadanos

Las respuestas a los compromisos adquiridos por los países latinoamericanos en sus vinculaciones como participantes en los eventos y asambleas, hacen que las problemáticas de grupos de la sociedad considerados ahora vulnerables como el de los adultos mayores, se asuman como cuestiones de ineludible resolución. Que sea indispensable, además de la obligatoriedad de la participación del Estado, el compromiso de la sociedad civil con la acción de sus diferentes agentes de desarrollo. La óptica de acción de una política pública contempla la participación de todos estos agentes sociales.

Las sociedades contemporáneas tienen como condición de desarrollo estar informatizadas o, al menos, estar en proceso. Esto, obliga a todos los diferentes grupos de ciudadanos a estar en correspondencia con esta situación; tener acceso a las TIC y estar en condiciones de utilizarlas adecuadamente. De lo contrario, corren el riesgo de convertirse en grupos excluidos, marginados de la participación del desarrollo de sus comunidades y de la sociedad en general. En particular, para los adultos mayores representa ser “analfabetas funcionales” con serios problemas para desempeñarse en tareas, ahora consideradas cotidianas, como utilizar el cajero electrónico y hacer trámites burocráticos en línea. La participación de una vida social, resquebrajada por el tiempo, para este grupo de ciudadanos, no tendría ninguna esperanza, sino cuentan con la opción de las TIC, como una herramienta que les permitirá estar en contacto con la familia, participar en grupos de redes sociales para recuperar amistades lejanas en el tiempo y en la distancia, pero también, ganar otras que

por condiciones derivadas de la concepción de vejez cultural, no sería posible. Significa estar por fuera de las sociedades digitalizadas, donde es posible obtener todo tipo de información que facilita negocios y hace viable un trabajo flexible, pero también quedarse por fuera del disfrute del ocio cultural. Es decir, estar al margen de las infinitas posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información en comunicación, es vivir en un mundo diferente y sin conexión con el mundo real.

Actualmente, las principales actividades económicas, sociales, políticas y culturales de todo el planeta se están estructurando por medio de Internet. De hecho quedar al margen de dichas redes es la forma de exclusión más grave que se puede sufrir en nuestra economía y en nuestra cultura (15, p.17).

Esta situación en la que hay cada vez más población adulta mayor con tendencia a un crecimiento rápido, en países en vía de desarrollo en una sociedad que se ha denominado la sociedad de la información (16), los Estados deben mirarla y tratar con mucha atención. En muy corto tiempo grandes grupos de población adulta mayor se convertirán de analfabetos funcionales en analfabetos digitales lo cual reportaría consecuencias sociales graves.

La sociedad de la información debe ser sometida a una reforma educativa con un nuevo currículo de alfabetización mediática, con condición de carácter obligatorio. Es indispensable, cada vez más, para todos los ciudadanos a riesgo de quedarse fuera, en el más completo analfabetismo digital. Esto, sino se prevé y se trabaja desde ahora, sucederá con el grupo de los adultos mayores, que en una sociedad en la que aún no existía la red, ya tenían la condición de grupo segregado; ahora, en la que se hace indispensable hacer

parte de ésta, serían definitivamente borrados del contexto social.

Es una situación que está afectando a toda la humanidad, la transformación de las estructuras del mundo actual a causa de una de las revoluciones más grandes que ha tenido la historia de la humanidad. Un mundo en el que las comunicaciones se han transformado desde sus bases, como indica Castells (15), el arribo de Internet es comparable con lo que hizo la imprenta en su momento, que multiplicó la información y el saber con mayor velocidad, cuando introdujo el libro. La transformación de temas cruciales en el desarrollo de las sociedades conformados por seres humanos como, la producción, el consumo, y otros que construyen el universo afectivo como la vida, la muerte y hasta el amor, es de vital importancia para todo el mundo civilizado y no es conveniente quedarse por fuera (Castells, 2000) (17). Pero advierte que deben ser asumidos con responsabilidad, si se quiere resultados que estén en la línea de la liberación, que permitan despojarse de asuntos caducos limitantes, que constriñen las libertades en el aprendizaje y en la relación con el conocimiento. Hacerlo de otra manera, puede suponer, como lo predice Castells, una “revolución destructiva” (17. p43).

Apunta Pavón R. (18) que para el adulto mayor representa mayor importancia la utilidad que hacen de las TIC, que la adquisición de contenidos y destrezas en el aprendizaje. Su planteamiento se deriva de entender que en la realidad del contexto del adulto mayor, tiene mucho valor la aplicación que puedan hacer de los conocimientos en TIC, como vehículos para llegar a otras actividades relacionadas con otros conocimientos (bases de datos, sitios web de recopilación de información) y perspectiva de otra forma de comunicación

(red, blogs, páginas web, etc.). Este es el cambio fundamental, multiplicar las posibilidades de información y de comunicación, que de otra manera no sería posible hacer (18).

## 8 La Metodología

La metodología con la que se abordó este trabajo de investigación, tiene tres componentes: 1.- Un trabajo documental en el que se hace la revisión de la legislación colombiana relacionada con el tema del envejecimiento y la vejez. 2.- La realización de grupos focales con usuarios de cursos de formación en TIC. 3.- Entrevistas con personas encargadas de la formulación de la política pública del adulto mayor en la administración municipal, administradores y docentes del ámbito público como del privado.

Se entendió que la dificultad en una investigación con un componente en su mayoría cualitativo viene dada por el objeto de estudio, que es la sociedad y que, como plantea Hernández (19), una investigación de este carácter, no obliga al investigador a constatar la realidad que ha decidido como observable, partiendo de una teoría a priori. De esta manera, en principio, se formularon las preguntas que inquietaron como investigador social, acerca de esta realidad, para conocer la condición de diversidad y en constante desarrollo evolutivo que presenta aquella, por cuenta de los valores, de las creencias, de las leyes, de las ideas que la construyen, y dar solución al primer tropiezo con el que se encuentra el investigador social.

Vilches (20) señala que los problemas que plantea una investigación en el campo de lo social se derivan de que la sociedad se compone de conexiones e interrelacio-

nes, por lo tanto, el análisis debe ser de tipo sistemático que contemple esta particularidad que se establece en una realidad social, que obliga a someter a la hipótesis a prueba con la concurrencia de varias técnicas y métodos, en la medida en que ésta también experimenta transformaciones en el desarrollo de la observación. Para esto, propone, contar con una herramienta que sea suficiente para hacer la comprobación de las observaciones que deben ser registradas con minuciosidad, pero sobre todo, que pueda registrar los errores y las distorsiones de un objeto observable cambiante (20).

Por esto, la flexibilidad es una condición para que la observación se haga desde una perspectiva holística, que contenga todas las posibilidades de observación. En el caso de la investigación cualitativa su lógica se fundamenta en la inducción, que según Lorenzo Vilches: "Se trata de entender un fenómeno social a través del campo social, y mediante observación y entrevistas, obtener información que una vez analizada, da origen a la comprensión de ese hecho. [...] El proceso creativo debiera partir con una visión de totalidad, segmentar y posteriormente reconstruir una nueva visión de totalidad" (20. p191).

## **9 La política pública del adulto mayor en Cali**

En la primera exploración en la Administración Municipal de Santiago de Cali, se encontró que los funcionarios tienen, actualmente, la responsabilidad de la formulación de la política pública y manifiestan varias interpretaciones acerca del tema: argumentos que identifican la formulación de política pública con la construcción y elaboración del texto;

otros, expresan en algunas respuestas, que entienden la sanción del Concejo de la ciudad como condición que valida y afirma su existencia. Es una situación que puede concordar con una posición burocrática dentro de la esfera pública y también, en este mismo nivel, con la gobernabilidad y con la relación más o menos positiva o negativa de los grupos políticos que acompañan a la administración.

*GE<sup>3</sup>: La política pública para el Adulto Mayor se ha venido elaborando durante esta administración, partiendo al parecer de otras que en anteriores administraciones se elaboraron, pero no fueron definidas al parecer por el ente encargado de ello en la ciudad. La actual se encuentra en términos porcentuales en un 90% sino en el 100% por lo que es de mi conocimiento.*

En contraste con esto, se entiende en esta investigación, que se trata de una etapa, un estado transitorio en vía de resolución en el desarrollo de la formulación de la política pública, entendiendo, como lo expresa Velásquez (21), es toda acción que se desarrolle en torno a ésta, tanto si es público o privado, se entenderá como formulación de política pública. Lo que se ha elaborado textualmente y las acciones que originan este documento, tienen la condición de formulación; son acciones constitutivas de este proceso, iniciado con la elaboración de contenidos hasta la ejecución de programas.

El trabajo de exploración de la política pública del adulto mayor, encontró que no hay aún programas que

---

<sup>3</sup> Gerontólogo de la Oficina del Adulto Mayor de la Administración Municipal de la ciudad de Cali.

contemplan la formación en TIC dirigidos a este grupo etario. Pero existen los Puntos Vive Digital (PVD), programa de política de gobierno del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (19), que ejecuta el Ministerio de Comunicación (MinTic)<sup>4</sup>, que se implementa desde la Oficina de Telemática de la Alcaldía de Santiago de Cali, aunque ésta no tiene relación con la Oficina del Adulto Mayor de la Administración Municipal.

La respuesta de la Coordinadora del Programa Vejez con Dignidad de la Oficina del Adulto Mayor (COP), a la pregunta de los programas puestos en marcha, de la formulación de la política pública, indica la situación que se define antes pero, declara la intención de “meterla” en el futuro, como “experiencia piloto”:

*COP: Hace una semana empezó y estamos en proceso de acomodamiento, yo no puedo decirte que está 100% en ejecución, con todos los programas organizados pero está en todo ese proceso, pero eso está involucrado allí. La intención la tenemos, está metido y eso va a ser una experiencia piloto. De hecho yo tengo un presupuesto destinando para pagarle a un profesional para que a fin de año me evalúe el impacto social que tiene este programa, con toda la canasta de servicios y entre eso está esto y ese proceso que lo va hacer una socióloga, me tiene que evaluar el impacto.*

---

<sup>4</sup> Desde el 30 de julio de 2009 el expresidente de la República Álvaro Uribe Vélez sancionó la Ley 1341 y el Ministerio de Comunicaciones se convirtió en Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic). La nueva Ley creó un marco normativo para el desarrollo del sector y para la promoción del acceso y uso de las TIC a través de la masificación, el impulso a la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y, en especial, el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios. Recuperado de página web <https://tinyurl.com/yyv2spfa>, el 7 de octubre de 2017.

Por lo tanto, para determinar los Grupos Focales, se hizo primero una selección de las primeras 10 comunas con el mayor número de habitantes adultos mayores en estos, se identifica, la existencia o no, de PVD, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2. Determinación de los Grupos Focales

	Comuna	Total habs. A.M.	PVD
1	19	16.236	Existencia de PVD en la Biblioteca Departamental. Se realizó actividad de Grupo Focal con dos grupos (Nivel I e Intermedio) que asisten a los cursos de formación TIC para los adultos mayores que ofrece el punto.
2	2	16.140	No hay PVD
3	10	13.406	No hay PVD
4	8	12.961	No hay PVD
5	13	11.602	Existencia de PVD en el Centro de Emprendimiento barrio El Pondaje, instalado, el mes pasado (mayo 2015). Se realizó una actividad de Grupo Focal con el grupo de adultos mayores que asiste al curso de formación TIC que ofrece el punto.
6	6	11.365	No hay PVD
7	11	10.923	No hay PVD
8	17	10.717	No hay PVD
9	14	9.067	No hay PVD
10	16	9.012	No hay PVD

Fuente: Elaboración propia con datos de página web de la Alcaldía de Santiago de Cali, 2016: <https://tinyurl.com/y5u72ucq>

- *Los grupos focales*

Para este trabajo se realizaron 3 grupos focales en la comuna 19 (se realizaron 2) y comuna 13 (se realizó 1). La comuna 19 tiene el mayor número de habitantes adultos mayores y la comuna 13 ocupa el quinto lugar entre las 10 comunas de Cali con el mayor número de habitantes adultos mayores.

Tabla 3. Realización de los 3 grupos focales

Fecha	Lugar	Grupo	Hora inicio	Hora final	N° Participantes
<b>7 julio 2015</b>	Biblioteca Departamental. Comuna 19	Grupo Focal 1: Nivel Intermedio	14:10	15:50	11
<b>4 agosto 2015</b>	Centro de Emprendimiento El Pondaje. Comuna 13	Grupo Focal 2: Sena 40 horas	8:20	9:20	7
<b>10 agosto 2015</b>	Biblioteca Departamental. Comuna 19	Grupo Focal 3: Nivel I	14:30	15:30	10

Fuente: Elaboración propia (2016).

## 10 TIC y población Adulta Mayor en Cali

Se comprobó que las personas adultas mayores asumen como normal y lógica la presunción social de no tener aptitud para aprender a manejar las computadoras, provocándoles un temor o una visión subjetiva de incapacidad que les aleja de la posibilidad de nuevos aprendizajes. Tanto el aspecto económico como la visión de una sociedad que percibe al adulto mayor en términos de enfermedad o de falta de habilidad, son aspectos que deben ser objeto de reevaluación en sociedades modernas, porque son nociones que no corresponden al momento contemporáneo, que está dejando atrás la concepción de un envejecimiento lineal.

Está comprobado que la vejez no corresponde a un patrón único, porque no todos los individuos pasan por los mismos procesos. Es un proceso en el que intervienen varios factores de tipo económico, educativo, social y cultural. De la misma manera, es discutible que el sujeto adulto mayor pierda la capacidad de aprendizaje, aunque existan proble-

mas de movilidad, de visión, de agilidad, que no tienen por qué constituir, serios impedimentos para tener acceso a las tecnologías de comunicación.

*Y es que en ocasiones el adulto mayor también se discrimina él mismo, porque dicen: "No yo ya estoy muy vieja". Muchas veces no saben ni manejar el equipo de sonido de la casa, el adulto mayor no tiene como esa capacidad de decir "yo quiero aprender". Si él puede yo también puedo, además de que ya hay muchas personas de que son limitadas también pero yo creo que después de que uno tenga sus cinco sentidos uno puede hacerlo y salir adelante. Por ejemplo lo que decía Stephanie, uno mismo salir adelante, entonces eso es bueno aprender<sup>5</sup>.*

Desde una perspectiva gerontológica, el trabajo de Aldana, García y Jacobo (22), en el que se concluye que, en el proceso de aprendizaje de los adultos mayores, los cambios que se experimentan en la vejez son identificados como parte del proceso vital. Porque los procesos cognitivos en los adultos mayores son el resultado de la evolución misma que conlleva su desarrollo, lo que implica que no sólo son factores orgánicos los que inciden en ellos, sino que involucra también aspectos sociales y psicológicos.

- *La formación en TIC del adulto mayor*

El punto neurálgico de todo esto es Internet, la tecnología al tender la red por la que circula toda la informa-

---

<sup>5</sup> Grupo focal 2 (GF2), del Centro de Emprendimiento Comuna 13, barrio El Pondaje. Realizado en Cali, Julio de 2015.

ción, comunicando e interrelacionando a la sociedad, se ha posicionado como base de la sociedad de la información. Es ahí donde se puede acudir sin límites de tiempo, espacio o dinero, para obtener la información que se requiere para renovar el saber y el conocimiento, "Internet es el medio de comunicación que permite, por primera vez, la comunicación de muchos a muchos en tiempo escogido y a escala global" (15. P.16).

Es el facilitador de la formación a lo largo de toda la vida en una educación continua y es en esta perspectiva que las futuras generaciones de adultos mayores pueden mantenerse vigentes, gozando de un proceso de formación continuo. Las TIC son el medio que permite que grupos sociales que han soportado limitaciones para su aceptación en la educación regulada puedan tener opciones para superar las dificultades que les ha impuesto el sistema. Internet, en tanto que red de la sociedad de la información, tiene la capacidad de distribuir el poder de ésta, a toda la actividad humana. La importancia que ahora detentan las redes radica en su capacidad de adaptación a los cambios rápidos de una sociedad que se mueve a este ritmo.

Flexibilidad y eficacia en la realización de tareas, en la toma de decisiones coordinadas en la ejecución descentralizada, expresión individualizada, comunicación global y horizontal: desarrollo de una forma organizativa superior de actividad humana (15.p16).

## **11 Las administraciones de los centros**

Hay un reconocimiento de la necesidad del restablecimiento de los derechos a los adultos mayores por lo que in-

dica, que las TIC son una herramienta útil en este propósito. La resolución de problemas, la ocupación del tiempo libre, el restablecimiento de relaciones sociales, son los temas que señala como terapéuticos y que para la biblioteca son importantes de aportar a este grupo.

*CCP<sup>6</sup>: Entonces digamos que desde todos los ámbitos inscritos hay un interés por generar programas y proyectos que permitan aceptar un poco más al adulto mayor como una persona con una calidad de vida, no ideal, pero sí, considerable. Entonces, frente a eso nosotros que estamos desde el ámbito de la biblioteca pública, el proyecto está dirigido a entregar elementos tecnológicos, desde el acceso de herramientas que le permitan al adulto mayor hacer valer su derecho, consultar en un lugar por donde pueden resolver alguna necesidad, donde pueden brindar una solución a algún problema que tengan, es como parte de la responsabilidad de la biblioteca, además de generar unos espacios de esparcimiento, que finalmente así no tengan la intención, terminan siendo casi que terapéuticos para el adulto mayor porque pueden compartir con personas y hacer de su tiempo libre algo productivo y de sociabilidad.*

Incluso, ya se empiezan a elaborar programas y aparatos que faciliten su utilización por parte de dichos colectivos.

*DCEP<sup>7</sup>: El proyecto<sup>8</sup> es una propuesta muy buena porque equipa y brinda todas unas condiciones logísticas pero ya a la hora del por qué y para qué se relaciona más con la*

---

<sup>6</sup> Coordinadora de El Centro de Emprendimiento El Pondaje. Comuna 13.

<sup>7</sup> Docente Centro de Emprendimiento El Pondaje. Comuna 13.

<sup>8</sup> Se refiere al Proyecto del Ministerio de las TIC: Puntos Vive Digital

forma de las capacitaciones porque la gente aprende a usar el recurso tecnológico que acorta la brecha digital, pero qué pasa, que ya uno desde un ejercicio más creativo y aterrizando más la propuesta, el primer ejercicio es el recurso tecnológico, es importante para el acotamiento de la brecha digital, pero queda el para qué se va a utilizar.

- *Los usuarios de los cursos de formación TIC para adultos mayores*

Estudios como los de Pavón y Castellanos (18) y Barroso J, Cabero J, Romero R. (16), avalaron la hipótesis con la que se abordó este trabajo, que indicaba la utilidad de las TIC en los procesos de formación de los adultos mayores. Indican que los adultos mayores se sienten motivados para estudiar cuando detectan que ello les puede generar satisfacción mediante el aprendizaje, o sea, que se orientan hacia temáticas que les importen o motiven. En este sentido, se observa un interés creciente por parte de los mayores, en relación a las nuevas tecnologías, según los testimonios encontrados en los grupos focales constituidos para el desarrollo de este proyecto investigativo:

Los estudios demuestran que la diferencia en el proceso de aprendizaje de nuevas tecnologías entre generaciones es solamente el factor tiempo. Cuando una persona adulta mayor supera la barrera que supone llegar a manejar un computador, cuando aprende a usarlo, hace una utilización fluida, con pocos tropiezos, igual que cualquier otro ciudadano. Por supuesto que habrá requerido un tiempo para su adaptación, así como el entrenamiento necesario para adquirir seguridad. Incluso, se observa que la experiencia de vida es un factor a su favor.

El uso de las TIC restablece la conexión de estos grupos de ciudadanos con el conocimiento y por consiguiente con sus realidades. Paso importante para empezar a borrar la línea de la marginación, generada por la brecha generacional.

*GF1: ... es cierto... Si alguien necesita realmente del conocimiento de la computación, somos los viejos... la persona joven está en la Universidad estudiando, salió de la Universidad y está empleado, o ejerciendo liberalmente su profesión y entonces tiene sus distractores... la persona de edad se desconecta de todo.*

*GF1: ... hay que hacerlo, porque ahora todo es a través de esto, si usted necesita un amigo, si necesita una ayuda, tiene que ser a través del computador... ya no hay nada pues al margen.*

*GF1: Entonces hay que coger un computador ya para comunicarse en todo.*

La inserción en el mercado laboral, otro factor que tiene implicaciones muy fuertes en el grupo de los adultos mayores en la ciudad. Tanto para los que están pensionados como para los que no. Hay intervenciones de personas que sólo tienen 50 años, marginadas por edad, en el campo laboral. Requisito para continuar en el circuito del trabajo es la renovación de conocimientos. Las intervenciones en estos grupos focales, van en este sentido:

*GF1: ... las personas mayores han sido relegadas aunque hay mucha persona que sirve, puede tener cualquier edad y puede seguir sirviendo, pero como tiene la edad lo sacan...*

*porque si uno todavía tiene la capacidad de entender y hacer trabajos yo creo que no deben excluir a las personas adultas, sino darle proyecto de vida para que esa persona tenga una buena calidad de vida y no sentirse que no sirven, que no somos nadie, pero ya con estos programas ya puede uno tener un poco más de trabajo en otro lugar.*

*GF3: ... integración, lo más importante, refrescar conocimientos y volverme a encaminar con lo que yo ya tengo de conocimiento de la tecnología, necesitaba una re-inducción y por la falta de dinero no lo podía hacer, pero ahora que he tenido la oportunidad de hacerlo gratuitamente a través de las TIC, me ha servido mucho.*

*GF2: Sí, uno quiere aprender porque nunca uno termina de aprender, el conocimiento es tan extenso que uno nunca termina. A mí me gusta también tejido, yo sé hacer en dos agujas, entonces me gustaría seguir en eso.*

*GF2: por los costos económicos para ingresar a hacer una carrera es complicado, pero que así no me la regalen, nos den unas facilidades de pago... me siento muy capaz de hacerme una tecnología, una técnica.*

*GF2: ... muy bueno que hayan sacado el bachillerato gratis para todo el mundo, porque eso era por lo menos una carga para gente que tiene 3 y 4 hijos imagínese... el adulto mayor, en mi caso yo me casé muy joven, me agarré a criar hijos que ya se casaron y todo eso, entonces uno como que vuelve a retomar, entonces pues tengo tiempo, yo todavía entiendo las cosas, puedo estudiar y aprovechar eso, me parece muy bueno lo del bachillerato gratis.*

Las entrevistas y los grupos focales permitieron entrar en contacto directo con los diferentes protagonistas de este

escenario social. Los funcionarios manifestaron las condiciones en las que se está realizando este trabajo de formulación de política pública y los adultos mayores participantes en los grupos focales, se acercaron sin temor a la propuesta de diálogo que se les hizo y sus respuestas fueron bastante claras, espontáneas y veraces. Por lo tanto, de mucho valor para la observación en esta investigación porque permitió ver que, al menos como referente normativo y legal, existe suficiente documentación para entender y poner en práctica sin confusión, los lineamientos que se han hecho a nivel de la política pública del adulto mayor. Pero también, que las respuestas dadas por los funcionarios y las intervenciones en los grupos focales, no dieron las señas que mostraran el interés fundamental de atender integralmente las necesidades de los adultos mayores.

## Conclusiones

El factor sociabilidad que potencia y estimula la utilización de las TIC en los adultos mayores, tiene mucha importancia, en referencia a las oportunidades transaccionales y administrativas que facilita Internet. A partir de las intervenciones de los usuarios de los grupos focales, puede concluirse que:

- Las TIC agilizan el desarrollo de actividades de la vida cotidiana de los mayores, involucrándolos en un ambiente más dinámico. Solventan acciones que algunos no podrían desarrollar por impedimento físico, contribuyendo a su mayor autonomía.

- La información que encuentran, sin demasiado esfuerzo físico o económico, es un factor de suma importancia para renovar el sentido de actualización que ha perdido el adulto mayor. La actualidad se abre para el adulto mayor, gracias a Internet y permite su inclusión social en grupos de los que habitualmente habían estado excluidos. La eficacia que ha tenido la formación en TIC para la inclusión en esferas sociales en las que ya no tenían representación, tiene un reconocimiento especial, al igual que el cambio, en calidad, que han experimentado las relaciones a partir de los nuevos medios de comunicación. Los correos electrónicos están marcando una diferencia con los mensajes con los que ellos se relacionaban y se comunicaban con sus amigos y familiares cercanos.
- Declaran el avance en las diferentes capacidades intelectuales y cognitivas, con el aprendizaje de las nuevas tecnologías; con demandas de programas que les facilite el aprendizaje. Esto, hace evidente la necesidad que existe actualmente del fomento de la alfabetización digital para una población que tiene conciencia de las grandes oportunidades que les brinda la red.

El desarrollo acelerado de la tecnología aceleró, también, el cambio en las diferentes sociedades y, obligó a mantener y renovar constantemente los conocimientos para garantizar la adaptación y la permanencia en una realidad social, mediatizada, a riesgo de quedar excluido. Este hecho debería abrir un espacio para una reflexión seria de los res-

ponsables de nuestras instituciones públicas y cívicas para apoyar la formulación de las políticas que lleven a este colectivo al acceso para el aprovechamiento adecuado de las TIC.

En este sentido, se considera desde esta investigación, que son las políticas públicas, formuladas desde la consideración de las TIC, las llamadas a la promoción y la ejecución de los cambios, que entiendan al envejecimiento como una etapa de la vida en la que no se debe perder el legítimo derecho a la participación. Para esto, lo primero es optimizar los programas que enfoquen su objetivo en apoyar el desarrollo de metodologías que acerquen a Internet a las personas mayores. Y, propiciar la formación en TIC para sacar el mayor provecho de las competencias que ofrece esta herramienta para un envejecimiento activo.

Apuntar a la promoción de un envejecimiento activo, entre los adultos mayores, que entiendan y asuman todos los ciudadanos, especialmente los jóvenes, es también superar estereotipos de deterioro, fragilidad e incapacidad. La interacción entre distintas generaciones que está posibilitando el uso de las TIC, hace posible superar los paradigmas centrados en el déficit y caminar a un modelo más incluyente de respeto a la diversidad y de aprendizaje permanente, lo que equivale a apostar por una sociedad para todos.

El ocio y el entretenimiento, no fueron señaladas como las preferidas por los diferentes grupos de adultos mayores. Ratificando el sentido de mayor responsabilidad de los adultos mayores en la utilización de esta herramienta y del valioso acompañamiento que esto significaría para los integrantes de la familia más jóvenes. Pero, sí les facilita actividades recreativas que los hacen ser parte nuevamente de la familia, recogiendo momentos para el recuerdo en álbu-

mes de fotos para sus hijos, enviando tarjetas digitales para familia y amigos que se encuentran lejos y hasta videos en los que ellos pueden volver a ser el centro de atención. Sin duda, son actividades que implican a los mayores que revitalizan su confianza y dan sentido y satisfacción a sus vidas. El ocio para el adulto mayor es una experiencia humana de la que procuran, no sólo que sea gratificante sino que tenga significado.

En definitiva, las nuevas tecnologías de la información, deben considerarse como un factor decisivo en los programas nacidos desde la política pública para los adultos mayores, cuando ésta tiene como objetivo una sociedad para todas las edades y resultado de la formación continua sin limitaciones de edad.

## Referencias

1. Naciones Unidas. Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento 2002. Ger Geront [Internet]. 2002 [citado 2 feb 2017]; 37(S2): 32-56. Disponible en: <https://tinyurl.com/yyovm2u2>
2. Villareal M. La legislación en favor de las personas mayores en América Latina y el Caribe. Serie Población y Desarrollo, 64 [Internet]. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe; 2005 [citado 3 ago 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y2zj56zc>
3. Huenchuan S. Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL; 2009.
4. Huenchuan S. Marco legal y de políticas en favor de las personas mayores en América Latina. Santiago de Chile: United Nations Publicacions; 2004.
5. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Censo general 2005 [Internet]. Bogotá: DANE; 2005 [citado 6 jun 2017]: Disponible en: <https://tinyurl.com/y3zsx7I3>
6. Ministerio de la Protección Social. Envejecimiento demográfico - Colombia 1951-2020 dinámica demográfica y estructuras poblacionales [Internet] 2013 [citado 21 oct 2017] Disponible en: <https://tinyurl.com/y39fp5f8>
7. Corte Constitucional. Constitución Política de Colombia – Actualizada con los Actos Legislativos a 2015 [Internet]. Bogotá: Corte Constitucional - Consejo Superior de la Judicatura [citado 19 may 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5alwsv6>

8. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Régimen Legal de Bogotá. Documento de Relatoría 5 de 2002 Secretaría General [Internet]. Bogotá: Secretaria Jurídica Distrital; 2010 [citado 24 oct 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y479s6xq>
9. Naciones Unidas. Declaración y Programa de Acción de Viena [Internet]. Santiago de Chile: Conferencia Mundial de Derechos Humanos; 1993. [citado 15 dic 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yxhgm4vm>
10. Corte Constitucional. Protocolo de San Salvador. [Internet] 2017 [citado 22 nov 2017] Disponible en: <https://tinyurl.com/y5e2rs9r>
11. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - Naciones Unidas. Plan de Acción Internacional Madrid sobre el Envejecimiento [Internet] Santiago de Chile: CEPAL; 2002 [citado 11 nov 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y453hvh3>
12. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Plan de Acción Internacional Madrid sobre el Envejecimiento, Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento. [Internet] Santiago de Chile: CEPAL; 2003 [citado 20 ene 2017]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y3ffkmt8>
13. Urrea GF. Transformaciones sociodemográficas y grupos socio-raciales en Cali a lo largo del siglo XX y comienzos del siglo XXI. En: Garzón, JB. Historia del Espacio Urbano de Cali del siglo XX. Cali: Universidad del Valle; 2011.p101-148.
14. Alonso Cifuentes JC, Arcos AM, Alejandro Solano J, Vera Llanos R, Gallego AI. Una mirada descriptiva a las comunas de Cali. Santiago de Cali: Editorial Universidad ICESI; 2007.

15. Castells M. La galaxia Internet. Barcelona: Plaza & Janés; 2001.
16. Barroso Osuna J, Cabero Almenara J, Romero Tena R. Las personas mayores y las nuevas tecnologías: una acción de la sociedad de la información. *Inn Educat*. 2002; 12: 319-337.
17. Castells M. Globalización, sociedad y política en la era de la Información. *Bitácora Urbano Territorial*. 2000; 1(4): 42–53.
18. Pavón Rabasco F, Castellanos A. Aprendizaje de las personas mayores y nuevas tecnologías. En: Alcalá Mangas ME, Valenzuela Sánchez E, editores. *El aprendizaje de los mayores ante los retos del nuevo milenio*. Madrid: Dykinson; 2000. p.197-235.
19. Sampieri Hernández R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Fundamentos de metodología de la investigación*. Madrid: MacGraw-Hill; 2010.
20. Vilches L. *La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital*. Barcelona: Gedisa Editorial; 2011.
21. Velásquez Gavilanes R. Hacia una nueva definición del concepto “política pública.” *Desafíos*. 2009; 20: 149–187.
22. Aldana González G, García Gómez L, Jacobo Mata A. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *Inv Educ [Internet]*; 2012 [citado 15 jun 2017]; 14:153-166. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5snazm6>

**Maria CONSUELO  
Oliveira Santos**

Doctorado en Antropología Social y Cultural (URV), España. Posdoctorado (UANL), Monterrey, México. Investigadora del LINC/CNPq (UFRN), Brasil.

---



**Maria de LURDES  
Barros da Paixão**

Doctorado en Artes (UNICAMP). Líder del Grupo LINC (CNPq/UFRN). Profesora Asociada Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil.

---



**MONCERRAT  
Arango Morales**

Doctorado en Filosofía con Orientación en Ciencia Política. Maestro de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México.





Hoy se sabe, que son múltiples y profundos los cambios que atraviesa el envejeciente tanto intrínsecos como extrínsecos, y que estos cambios atraviesan todas las dimensiones de su vida (física, mental, afectiva y emocional, familiar, social), por lo que, considerar el uso de las TICs para facilitar esa transición no es irrelevante.