

COMUNICACIÓN MÓVIL Y ADULTO MAYOR: EXCLUSIÓN Y USO DESIGUAL DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Dr. Tabita Alejandra Moreno Becerra
Universidad de Concepción, Concepción, Chile
tmoreno@udec.cl
ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0002-5089-241X>

Mg. María Ignacia Fuentes Genta
Universidad de Concepción, Concepción, Chile
mariaifuentes@udec.cl

Recibido el 24 de setiembre de 2015
Aceptado el 28 de setiembre de 2016

Resumen

Este artículo presenta parte de un estudio que examina la manera en que los adultos mayores integran las tecnologías de comunicación móvil a sus prácticas cotidianas. A partir del análisis de entrevistas en profundidad y *conversaciones situacionales*, aplicadas a 10 adultos mayores de Concepción, Chile, se informa de los factores que determinan un uso desigual de estas tecnologías entre los participantes. Los resultados señalan que las dificultades y desigualdades en el uso de las tecnologías de comunicación móvil están relacionadas con múltiples factores: nivel de escolaridad, experiencia laboral y nivel socioeconómico se combinan con inseguridades y miedos por falta de instrucción apropiada, vinculada a la tecnología. Además, las dificultades surgidas a partir del deterioro físico y cognitivo propio de la edad, como pérdida de visión, de motricidad fina y de memoria, se acentúan por la inexistencia de dispositivos y aplicaciones móviles diseñados para responder a las características particulares de este grupo etario.

Palabras clave: comunicación móvil, adultos mayores, exclusión, desigualdad, dispositivos móviles.

MOBILE COMMUNICATION AND ELDERLY PEOPLE: EXCLUSION AND DIFFERENTIAL USE OF MOBILE DEVICES

Abstract

This paper presents part of a study that examines how elderly people integrate mobile communication technologies into their everyday practices. Drawing from the analysis of in-depth interviews and *situational conversations* applied to 10 elderly people of Concepcion, Chile, this paper informs about the factors that determine a differential use of these technologies among participants of this research. The findings show that difficulties and inequalities in the use of mobile

communication technologies are related to multiple factors: educational levels, working experiences and socioeconomic levels are related to insecurities and fears due to the lack of appropriate instruction about technology. In addition, difficulties emerged from physical and cognitive deterioration because of aging, such as the loss of vision, fine-motor skills and memory, are enhanced by the inexistence of mobile devices and applications designed to respond to the particular characteristics of this age group.

Keywords: mobile communication, elderly people, exclusion, inequality, mobile devices.

Como citar este artículo:

Moreno T. y Fuentes M. (2016). "Comunicación móvil y adulto mayor: exclusión y uso desigual de dispositivos móviles", en *Perspectivas de la Comunicación*, Vol 9, nº 2. pp. 7-29.

Introducción

Las nuevas tecnologías de comunicación móvil (como teléfonos celulares, tabletas, computadores portátiles, etc.) han experimentado un uso creciente tanto a nivel mundial como nacional: En menos de 10 años más del 50% de la población mundial cuenta con teléfonos celulares y conexión a Internet (ITU, 2013); y en Chile existen más de 20 millones de teléfonos móviles activos (Subtel, 2013) en tanto que el nivel de penetración de teléfonos inteligentes alcanza el 58% (Pew Research Center, 2015). Además, este tipo de tecnología es mejorada constantemente diversificando las funciones y prestaciones de los dispositivos móviles, que actualmente permiten realizar múltiples tareas de manera rápida y económica, potencialmente en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Los adultos mayores, personas sobre los 65 años, han incorporado estas tecnologías de comunicación móvil tardíamente en sus vidas. Después de haber crecido en una sociedad marcada por la lecto-escritura, este grupo etario ha debido adaptarse a un entorno mediático-tecnológico complejo, convergente, en red y móvil. En dicho contexto y considerando los cambios demográficos producidos por el proceso de envejecimiento que experimenta la población mundial y que se replica también en Chile (ONU, 2013b), cabe preguntarse de qué manera las personas mayores acceden y usan las tecnologías de comunicación móvil.

Precisamente, este artículo presenta parte de los resultados de una investigación cualitativa, de carácter exploratorio-descriptivo, que se enfoca en el caso de diez adultos mayores de Concepción, Chile. Mediante entrevistas en profundidad y *conversaciones situacionales* (Schatzman & Strauss, 1973), aplicadas a hombres y mujeres mayores de 65 años, el estudio examina la manera en que estos adultos mayores integran las nuevas tecnologías de comunicación móvil a sus prácticas cotidianas de comunicación, acceso a información y entretenimiento. Los

resultados indican que los adultos mayores se sienten excluidos por la industria y proveedores de telefonía móvil, que no les consideran un público potencial y, por tanto, no ofrecen dispositivos ni servicios adaptados a las características particulares de este grupo etario. Pese a que todos los participantes de este estudio tienen y utilizan *smartphones*, los hallazgos dan cuenta de factores que determinan un uso desigual de estos dispositivos móviles; diferencias originadas por desconocimiento de las diversas prestaciones disponibles y dificultades para aprender su uso, problemas físicos y cognitivos propios de la edad, así como falta de equipos y servicios móviles particularmente diseñados para responder a los requerimientos específicos del adulto mayor.

A partir de la siguiente sección, se describe el contexto en que se desenvuelven las personas de la tercera edad en la actualidad, su vinculación con el uso de tecnologías de comunicación móvil y los cambios demográficos que experimenta nuestra sociedad, además del fundamento teórico que sustenta esta investigación. Luego, se exponen los principales resultados obtenidos tras la aplicación y análisis del instrumento, centrándose en los hallazgos relativos al uso desigual de los dispositivos móviles inteligentes, el diseño de dichos artefactos que no responden a las necesidades particulares de las personas de la tercera edad, y la percepción de exclusión que manifiestan los entrevistados al no contar con servicios que reconozcan sus requerimientos específicos.

Marco referencial y teórico

A partir de los cambios demográficos y tecnológicos a nivel mundial, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2013a) ha propuesto visualizar al adulto mayor como un grupo etario activo y productivo en la sociedad, propiciando su igualdad de oportunidades, su protección socioeconómica y el reconocimiento público de su productividad y contribución a su entorno. Acorde al estudio sobre políticas mundiales de población, se calculaba que en 2015 existirían 7.3 billones de personas en el mundo, con un aumento de 82 millones de sujetos por año (ONU, 2013b). Dicho incremento, además, va acompañado de un proceso de envejecimiento de la población, principalmente en los países desarrollados y algunos en vías de desarrollo. Debido a esta situación, Naciones Unidas ha creado el *Plan de Acción para el Envejecimiento* (ONU, 2002), orientado a mejorar todas las áreas de desarrollo de la población mayor.

Chile también es parte de esta tendencia de envejecimiento de la población. Los datos indican que, desde 1990, la cantidad de adultos mayores de 60 años se duplicó, aumentando de un millón 300 mil a dos millones 600 mil en 2012, debido principalmente a una disminución de la natalidad y mortalidad (INE, 2012). La esperanza de vida alcanza los 83 años para el caso de las mujeres y 76 años en el caso de los hombres (ONU, 2013b). Tales cambios en la estructura demográfica exigen a la sociedad en general revisar de qué manera este grupo etario se desenvuelve en la sociedad actual, así como facilitar los espacios y estructuras apropiados para promover un desarrollo pleno en su entorno social.

Junto a los cambios demográficos, las tecnologías de información y comunicación (TIC) han sido integradas a una serie de prácticas sociales en las actividades cotidianas de las personas. Las relaciones sociales están siendo mantenidas cada vez más a través de múltiples medios combinados con las interacciones cara a cara, lo que reactiva, reafirma y reconfigura el modo de actualizar los vínculos sociales (Baym, 2010; Licoppe, 2004). Específicamente, la masiva adopción del teléfono móvil ha incidido en la manera en que las personas interactúan con otros y organizan sus actividades cotidianas (Ling, 2008; Ling & Yttri 2002). Los teléfonos móviles, y particularmente los denominados teléfonos inteligentes, han conquistado 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 (Baym, 2010; Ling, 2004, 2008; Ling & Donner, 2009).

En consecuencia, los medios de comunicación móvil han sido integrados a las experiencias diarias de comunicación y movilidad en los más variados ámbitos: los miembros de una familia se mantienen conectados y coordinan sus actividades desde cualquier lugar y en cualquier momento (Christensen, 2009; Ling, 2004); los trabajadores integran el uso del teléfono móvil para coordinar sus actividades de trabajo con su vida privada, difuminando los límites entre ambos contextos (Ling, 2004); y los jóvenes aprovechan el teléfono móvil para reforzar sus vínculos sociales, jugar en línea, escuchar música o actualizar sus perfiles en medios sociales, compartiendo sus actividades con múltiples contactos (Boyd, 2008, 2011, 2014; Castells et al., 2007; Stald, 2008).

Conceptos como "contacto perpetuo" (Katz & Aakhus, 2002), "presencia conectada" (Licoppe, 2004), "siempre prendido/siempre pegado" (Turkle, 2008) grafican cómo la experiencia de las personas, a través del uso de dispositivos móviles, está relacionada con su deseo de mantener contacto con otros a pesar de la distancia física. En este contexto, la telefonía móvil ha proporcionado una manera de aumentar lo que Würtzel y Turner (1977) denominaron "proximidad simbólica", e incluso una forma de participar en rituales sociales que refuerzan la cohesión social dentro de grupos pequeños (Ling, 2008). Particularmente en el caso de la comunicación entre abuelos y nietos, los medios escritos y telefónicos cobran relevancia como medio para mantener la relación a través de interacciones constantes entre ambas generaciones, especialmente cuando el contacto cara a cara se ve, muchas veces, disminuido por la distancia física entre los sujetos (Harwood, 2006).

Adultos mayores y comunicación móvil

La *Tercera Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez* (2014) señala que, en términos generales, los adultos mayores en Chile se sienten satisfechos. No obstante, uno de cada cuatro encuestados declara sentirse excluido por la sociedad. Adicionalmente, el análisis muestra el escuálido nivel de ingresos de la mayoría de los adultos mayores, pues el 60% de aquellas personas mayores de 60

años recibe entre 50 y 150 mil pesos mensuales, mientras que sólo un 3,2% recibe más de 500 mil pesos.

En relación con la telefonía móvil, Chile es el país líder en Latinoamérica en cuanto a cantidad de teléfonos celulares. Existen más de 20 millones de teléfonos móviles activos en el país (Subtel, 2013) y el nivel de penetración de teléfonos inteligentes alcanza el 58% (Pew Report, 2015). Según las cifras entregadas por Entel en su Memoria Anual 2012, el uso de Internet móvil y el aumento de *smartphones* han impulsado el crecimiento de la industria de la telefonía móvil. Sin embargo, al referirnos al uso de dispositivos móviles inteligentes por parte del adulto mayor, sólo un 3,2% de quienes respondieron la *Tercera Encuesta Nacional de Vida en la Vejez* (2014) declara utilizar uno de estos dispositivos, lo que varía según nivel educacional y división etaria dentro de este mismo segmento. En el mismo sentido, sólo un 13,3% de las personas mayores son capaces de enviar o recibir un correo electrónico, buscar información en Internet o realizar algún trámite, mientras que un 34% no podría hacerlo de ninguna manera, y el resto tiene a alguien que lo haga por ellos. Esta realidad contrasta con lo que sucede en países desarrollados como Finlandia, Estados Unidos y España, que han creado productos y servicios particularmente pensados para las personas mayores, con el fin de facilitarles el acercamiento inicial a las nuevas tecnologías e incentivar su uso como una manera de contribuir al desarrollo pleno de los adultos mayores en la sociedad (Mallenius et al., 2007; Oksman, 2006).

Diversos estudios han demostrado además que, contrario a la idea de rechazo hacia las tecnologías por parte de los adultos mayores, éstos sí adoptan y usan las nuevas tecnologías, siempre y cuando les sean útiles y suficientemente fáciles de usar, ajustándose a sus necesidades y expectativas (Conci, Pianesi & Zancanaro, 2009). En el caso de las personas mayores de 65 años, la edad biológica no es determinante para aprender a usar las nuevas tecnologías. Sí es relevante la edad funcional, entendida como las capacidades físicas, psicológicas y sociales que posee el individuo y que determinan su autonomía e independencia para desenvolverse en su vida cotidiana (Carlsson, Hyvönen, Repo & Walden, 2005).

Siguiendo esta línea, Mallenius et al. (2007) plantea que las condiciones físicas, independiente de la edad, son relevantes al momento de decidir si usar o no un *smartphone* o una *tablet*, pues pueden determinar dificultades en la manipulación del dispositivo. A las capacidades físicas de las personas mayores se suman el diseño del aparato y el costo económico que implica mantener un teléfono inteligente con acceso a Internet. A pesar de dichas limitantes, este grupo etario adquiere dispositivos móviles dada la posibilidad de acceder a servicios que representan un valor real, en términos de facilitar sus actividades cotidianas (Oksman, 2006).

Es así como el uso de dispositivos móviles ha experimentado un aumento sostenido en los últimos años (Pew Research Center, 2015; ITU, 2013; Subtel, 2013). Particularmente, la investigación sobre uso y apropiación de tecnologías de comunicación móvil en Latinoamérica y otros países del mundo en desarrollo

informa de un creciente acceso y uso de esta tecnología. Sin embargo, también advierte que las estadísticas de propiedad o acceso no necesariamente reflejan el real impacto derivado de las mismas. De hecho, el uso del teléfono móvil aparece incrustado en prácticas sociales preexistentes y refleja asimetrías significativas (de Souza e Silva, Sutko, Salis & de Souza e Silva, 2011; James & Versteeg, 2007; Ling & Donner, 2009; Wiley, Moreno & Sutko, 2012; Wiley, Sutko & Moreno, 2010), que incluyen, por ejemplo, la intensificación de relaciones de poder entre ricos y pobres (de Souza e Silva et al., 2011) o entre empleador y empleado (Wallis, 2011), o la todavía incompleta integración de algunas personas dentro de la sociedad (Madianou & Miller, 2011; Ureta, 2008).

Como Granjon, Lelong y Metzger (2009) establecen, las prácticas de uso de las nuevas tecnologías están relacionadas no sólo con diferencias económicas sino también con las "*fracturas de clase*", como la "*fractura generacional*" que señala discrepancias entre personas pertenecientes a generaciones distintas y el modo en que dichas desigualdades contribuyen a redefinir las relaciones y prácticas sociales de los sujetos a partir del modo en que utilizan las tecnologías. En este sentido, la exclusión digital no tiene únicamente relación con las diferencias de acceso a la tecnología, sino también y, en especial, con su uso deficiente y falto de capacidad crítica, que en definitiva limita la apropiación de las mismas. Por ello, facilitar el acceso a las nuevas tecnologías no es suficiente cuando se requiere garantizar la acumulación de capital informacional (Hamelink, 2000), que proporcione a las personas una visión crítica e innovadora en el uso de las nuevas tecnologías en su contexto cotidiano (Jauréguiberry & Proulx, 2011).

Como señala Castells (2008) la comunicación móvil se ha convertido en el sistema de comunicación predominante en el contexto cotidiano actual, al intervenir en dimensiones claves, como el trabajo, la familia, amigos y comunidad en general. Dado una acelerada sustitución de líneas de telefonía fija por conexiones inalámbricas, "ahora tenemos una piel inalámbrica que recubre las prácticas de nuestra vida, de modo que estamos en nosotros mismos y en nuestras redes al mismo tiempo. Nunca abandonamos las redes y las redes nunca nos abandonan; ésta es la verdadera mayoría de edad de la sociedad-red" (ibídem:448).

En dicho marco, el autor añade que las comunicaciones móviles facilitan una conectividad permanente sin importar tiempo y lugar, lo que modifica el significado del espacio y tiempo en la sociedad actual. Estos atributos relacionan la comunicación móvil con la autonomía de las personas, puesto que la posibilidad de comunicarse con quien se desee, en cualquier momento y desde cualquier lugar, potencia la independencia de cada sujeto, que se transforma en un nodo de conexión a diversas redes. "Pero las redes conectan y desconectan al mismo tiempo, creando una nueva geografía de inclusión y exclusión" (ibídem: 450), donde la edad, género, etnia y nivel socioeconómico determinan cómo las personas se desenvuelven en el marco de la *sociedad red*. Dado que los adultos mayores corresponden al grupo etario que menos utiliza los nuevos dispositivos móviles, éstos no se están desarrollando completamente en la sociedad y, por

tanto, permanecen, al menos hasta ahora, más bien excluidos de estas redes (Castells & Cardoso, 2005; Castells et al., 2007).

Particularmente en el caso de Chile, la investigación respecto de las tecnologías de comunicación móvil ha sido más bien escasa, aunque existen ciertos acercamientos rigurosos que informan del uso desigual por parte de diversos grupos. García, et al. (2002), por ejemplo, describe la integración del teléfono celular en la vida cotidiana de las personas y cómo los diversos modos de uso y prácticas sociales en torno al teléfono móvil determinan la apropiación de esta tecnología. Por su parte, Ureta (2008) analiza la incidencia del teléfono celular en la movilidad física de familias de escasos recursos en Santiago. Sus resultados muestran cómo el teléfono celular se encuentra integrado a prácticas sociales preexistentes, reflejando la todavía incompleta integración de esas familias dentro de la sociedad. En cambio, Ureta, Artopoulos, Muñoz y Jorquer (2011) encuentran una realidad completamente opuesta al analizar el uso del teléfono celular entre adolescentes de un sector más acomodado de Santiago. Sus resultados dan cuenta de muchos de los aspectos mencionados en la literatura relacionada con el mundo desarrollado: una cultura joven en la que los adolescentes utilizan sus teléfonos celulares como un medio de expresión personal, de formación de identidad, de pertenencia a una comunidad y para cumplir sus deseos de mantenerse continuamente conectados. Las discrepancias también quedan de manifiesto en el estudio comparativo entre Chile y EE.UU., que encuestó a jóvenes de entre 18 y 25 años para medir percepción en relación con el uso de sus teléfonos móviles (Halpern, 2013). Entre sus resultados, destaca la existencia de una brecha digital cualitativa entre los jóvenes que utilizan teléfonos celulares. Dicha fractura estaría determinada por las diferencias de acceso y uso no del teléfono móvil en sí, sino de los servicios que requieren conexión a Internet a través de este dispositivo.

En definitiva, estas investigaciones demuestran que más allá de las estadísticas descriptivas, que muestran un creciente acceso a este tipo de tecnologías, existen brechas importantes en relación a los modos de uso de los dispositivos móviles y acceso móvil a servicios que requieren conexión a Internet. En dicho contexto, ya no basta preguntar quiénes usan determinada tecnología, sino cómo y para qué la utilizan.

Aprendizaje de nuevas tecnologías

La Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003), plantea que las expectativas en el desempeño, el esfuerzo y la influencia social predice la intención de conducta que tendrá una persona para aceptar el uso de las tecnologías de la información. Señala que facilitando las condiciones y la intención del comportamiento es posible predecir cuál será el comportamiento al usar estos nuevos dispositivos. Esta teoría es aplicable a lo que sucede actualmente con los adultos mayores, ya que como muestran los estudios en otros países, las expectativas que los adultos mayores tienen al

enfrentarse a lo nuevo, el esfuerzo que requiere aprender a usar los aparatos y la influencia social que constantemente les invita a que los dispositivos formen parte de su diario vivir influye en el modo en que ellos adoptan y usan estas nuevas tecnologías (Conci et al., 2009).

Por otra parte, Altet (1997) enfatiza el proceso de aprendizaje que vive el individuo a través de relaciones horizontales con quien le enseña. Según esta perspectiva, el maestro o quien tiene la responsabilidad de enseñar, mantiene un rol de mediador, propiciando las relaciones dialógicas que favorezcan un aprendizaje certero, en un contexto familiar al sujeto. Esto se puede extrapolar a la realidad que viven los adultos mayores, quienes principalmente aprenden a utilizar los dispositivos móviles en su vida cotidiana, en un contexto natural acorde a sus actividades diarias, internalizando los nuevos conocimientos de una manera no forzada y a través de la orientación de familiares más jóvenes.

En dicho contexto, el modelo de comunicación intergeneracional (Ryan, Hummert & Boich, 1995) describe un patrón en donde el estereotipo que tienen los jóvenes de los adultos mayores propicia la producción de una comunicación condescendiente con las personas de edad. Esto puede disminuir el sentido de control que posean los adultos mayores dentro de la interacción y reducir su satisfacción social, lo que va en desmedro del desarrollo óptimo e integral de la persona, toda vez que incide en la disminución de la actividad psicológica, física y de interacción social, reforzando los estereotipos de las personas más jóvenes y, por consiguiente, aumentando la posibilidad de utilizar discursos paternalistas hacia los adultos mayores.

Metodología

Los datos de esta investigación de tipo exploratorio-descriptiva provienen de entrevistas en profundidad aplicadas a diez adultos mayores, seleccionados a partir de una muestra por criterio. Las entrevistas, cuyo rango de duración estuvo entre los 30 minutos y 2 horas, variaban de un encuentro a otro, según las respuestas de cada participante y los temas surgidos en sus propios relatos, en un proceso de ir y venir en la interpretación de los datos y reformulación de preguntas, con el fin de incorporar nuevas ideas analíticas orientadas por los propios aportes de los entrevistados. A fin de profundizar y complementar la información obtenida en las entrevistas en profundidad, se realizó un seguimiento de los casos a partir de encuentros posteriores, que incluyeron *conversaciones situacionales* (Schatzman & Strauss, 1973) con la mayoría de los participantes (8) y/o con algún familiar involucrado en los aspectos relativos a los temas tratados en las entrevistas (hijos que adquirieron el dispositivo para sus padres, nietos que enseñaban a sus abuelos cómo usar el dispositivo, entre otros).

De acuerdo a los criterios establecidos, la muestra incluyó a hombres y mujeres mayores de 65 años, residentes de las comunas pertenecientes al conglomerado

urbano del Gran Concepción, Chile¹. Mediante el procedimiento denominado cadena de referencias, se procuró reclutar a adultos mayores pertenecientes a diferentes estratos socioeconómicos² y educacionales, que además utilizaban algún dispositivo móvil, como denominador común. Esto con el propósito de construir un entendimiento profundo sobre los modos en que estos adultos mayores, provenientes de diversos estratos sociales, culturales y económicos, utilizaban las tecnologías de comunicación móvil y de qué manera a partir de ello se evidenciaban desigualdades en las formas de uso y aprovechamiento de las diversas prestaciones que ofrece este tipo de tecnología. Aunque heterogénea y con un número limitado de casos, esta muestra respondió a los objetivos propuestos en cuanto proporciona datos ilustrativos y en profundidad de las diversas realidades de los participantes en el contexto del fenómeno analizado, pero de ninguna manera pretende generalizar resultados a toda la población adulto mayor.

Así, la muestra quedó compuesta en igual proporción de hombres (5) y mujeres (5), cuyas edades fluctuaban entre los 65 y 80 años. La mayoría de los participantes eran casados (7), dos son viudos y uno separado. El total de ellos tenía más de un hijo, y la mayoría (8) tenía también nietos. Varios de los participantes (6) tenían o tuvieron un hijo viviendo fuera de Concepción, en Chile o en el extranjero. Según su nivel socioeconómico, los participantes pertenecían a los estratos medio-alto (3), medio (3), medio-bajo (3) y bajo (1). Entre los diez, tres informantes continúan trabajando, de los cuales dos se encargaban de administrar sus propios negocios. Todos utilizaban teléfonos inteligentes, mientras dos de ellos usaban además tabletas. En la mayoría de los casos (6), han sido los hijos quienes han adquirido el dispositivo para sus padres, con la intención de mantener comunicación continua con ellos y, de alguna manera, vigilar a distancia el bienestar de sus progenitores.

Sobre la base de la Teoría Fundamentada (Charmaz, 2006; Glaser & Strauss, 1967), se realizó un análisis comparativo-constante de los datos arrojados por las entrevistas, a fin de encontrar patrones de uso de los dispositivos móviles, así como identificar los significados que los participantes asociaban a esta tecnología. Si bien los datos provienen en su mayor parte de las entrevistas en profundidad con los 10 participantes, el análisis también incluyó aquellos antecedentes recogidos en las entrevistas situacionales de seguimiento con los mismos informantes y con miembros de su círculo más cercano.

Por lo mismo, la codificación de los datos se llevó a cabo en un proceso continuo e interactivo que comenzó a partir de la primera entrevista realizada. En un

¹ El conglomerado urbano Gran Concepción se ubica en la Región del Biobío, Chile e incluye a las comunas de Concepción, Talcahuano, Chiguayante, San Pedro de la Paz, Hualpén, Penco, Tomé, Coronel, Lota y Hualqui.

² Se trabajó con la estratificación socioeconómica definida por Adimark, que establece los grupos medio-alto (ABC1), medio (C2), medio-bajo (C3), bajo (D) y de extrema pobreza (E), según los niveles de educación, ingresos y propiedad de bienes de las personas.

proceso inductivo y mediante codificación abierta (*open coding*), los datos fueron organizados en categorías que, posteriormente, se agruparon en temas que emergieron a partir del relato de los propios entrevistados. Esta codificación incluyó temas como prácticas de uso de los dispositivos móviles por parte de los adultos mayores, aprendizaje de uso de los dispositivos móviles, dificultades enfrentadas por los participantes, percepción en relación con otros grupos sociales, usos en el área de la salud y en su interacción con otros, entretención y micro-coordinación. Para propósitos de este artículo, se detallan aquí únicamente aquellos temas relacionados con factores que evidencian el uso desigual de las tecnologías de comunicación móvil por parte de los adultos mayores entrevistados.

Resultados

De acuerdo a la experiencia de nuestros participantes, las dificultades y desigualdades en el uso y aprendizaje de las tecnologías de comunicación móvil están relacionadas a múltiples factores: nivel de escolaridad, experiencia laboral previa y factores socioeconómicos, combinados con inseguridades y miedos por falta de alfabetización digital. Además, las dificultades surgidas a partir de los problemas físicos y cognitivos propios de la edad, como pérdida de visión y motricidad fina, se ven acentuadas por la falta de dispositivos y aplicaciones móviles diseñados según las características específicas de este grupo etario.

Escolaridad y experiencia laboral

El aprendizaje asociado al uso de dispositivos móviles se ve dificultado por distintas razones. En primer lugar, entre los participantes se distinguieron dos grupos de usuarios de tecnologías móviles según su experiencia laboral, que a su vez está relacionada con el nivel educacional alcanzado. Por un lado, hay quienes comenzaron a utilizar estas tecnologías mientras trabajaban, en tanto que otros las incorporaron posteriormente, una vez que habían dejado su ciclo laboral. El primer grupo procede de forma más autónoma en el uso de los dispositivos móviles, dado que tuvo un primer acercamiento a tecnologías previas como computadores e Internet. Por lo mismo, conoce o posee un conocimiento general sobre su funcionamiento básico y, en caso de dudas, intenta leer un manual o descubrir de manera autónoma las diversas aplicaciones del dispositivo:

"Me acabo de comprar este nuevo iPad, entonces comencé a estudiar el cómo se enchufa, y todo eso...aprende uno. En la empresa, todo dice, 'no use este aparato' hasta que no se lea completamente el catálogo" (Benicio, 80).

En cambio, el segundo grupo de participantes, con menores niveles de escolaridad o que no utilizaron esta tecnología en sus trabajos, expresan temor a lo nuevo o desconocido y a la posibilidad de dañar el dispositivo producto de una manipulación equivocada. Por esta razón, necesitan que otras personas les

enseñen al menos el funcionamiento básico de este tipo de tecnología. Para ello recurren a sus familiares, principalmente hijos y nietos, quienes proporcionan una instrucción básica y a la carta. Básica, porque explican a sus adultos mayores las funciones esenciales de los dispositivos y a la carta, porque responden a preguntas o requerimientos específicos de los participantes en un momento dado:

"Mi hija me iba guiando, mis nietas también...si tengo alguna duda les consulto a ellas...al principio se me enredaba todo... cargaba el celular y después no sabía cómo hacer las llamadas, se me acababa la plata, apretaba cualquier botón..." (Akel, 74)

A pesar del conocimiento previo del primer grupo, todos los participantes recurren en algún momento a su familia como un modo de acceder a un proceso de aprendizaje a través de relaciones cercanas. De esta forma, cada vez que requieren resolver dudas sobre el funcionamiento del dispositivo o sobre alguna aplicación específica, hijos o nietos se encargan de ayudarles a resolver las dificultades y reforzar el aprendizaje de, al menos, las funciones básicas. Esto es aún más patente entre aquellos entrevistados que no han tenido un acercamiento anterior a otras tecnologías:

"Al principio claro que nos cuesta a las personas mayores...no te aprendes lo que te enseñan los hijos, pero uno va encontrando lo que uno puede usar..." (Juana, 67).

Dificultades físicas y cognitivas

En segundo lugar, el aprendizaje está además ligado a ciertas dificultades físicas y cognitivas, como la pérdida de visión, de motricidad fina y de memoria, que experimentan los adultos mayores a medida que envejecen. Esto les impide usar a cabalidad las opciones disponibles en dispositivos móviles, siendo la navegación en Internet una de las prestaciones que muestra mayores dificultades de aprendizaje y uso:

"Me cuesta. De repente trato de meterme a una parte y no puedo...tengo problemas para salir...lo uso muy poco, me cuesta meterme a Internet". (Lucila, 74)

"Tampoco uso Internet porque lo veo más complicado para uno" (Albano, 77).

Adicionalmente, las características propias de los dispositivos y aplicaciones móviles no contribuyen a atenuar las dificultades enfrentadas debido al deterioro físico y cognitivo que experimentan los adultos mayores. Éstos señalan que el uso de dispositivos móviles es dificultado producto de la estructura misma del aparato (tamaño, teclado y pantalla táctil), cuyo diseño no ha considerado las limitantes físicas y cognitivas de las personas mayores. Las complicaciones de uso de dispositivos pequeños se acentúan cuando se enfrentan por primera vez al equipo, y aunque se solucionan paulatinamente con el paso del tiempo, éstos siguen siendo identificados como una molestia. En esta categoría, los

participantes identifican la pantalla táctil y el tamaño de las letras como las mayores dificultades, debido a los problemas para medir la presión que deben ejercer sobre la pantalla y el deterioro de su capacidad visual que entorpece la lectura de las diversas opciones en pantalla:

"A la edad nuestra estamos todos usando lentes, yo uso lentes de cerca...y sin ellos mirar la pantalla es un sufrimiento". (Lorena, 65)

"Se me va en collera al poner una clave porque las teclas tienen dos funciones...entonces uno no sabe si está escribiendo números o letras". (Benicio, 80)

"No se corría la pantalla. Esto [desbloquear la pantalla] me costaba mucho al principio". (Celmira, 67)

"El sistema táctil debiese ser más adecuado para la presión que tiene uno como tercera edad". (Albano, 77)

Estas dificultades provocan frustración entre los participantes que desean ocupar más íntegramente las diversas funciones y acceder a las distintas prestaciones que su teléfono inteligente ofrece. Por lo mismo, ven como un problema no lograr usarlo en más o todas sus posibilidades:

"Las dificultades son generalmente tratar de sacarle el máximo de rendimiento porque tiene un montón de funcionamientos que uno no conoce". (Benicio, 80)

"No he podido acceder a ese conocimiento adecuado por falta de instrucción". (Albano, 77)

Alfabetización digital y diseño de dispositivos móviles para el adulto mayor

Junto con las diferencias y dificultades para el aprendizaje y uso inicial de los dispositivos móviles producto de su diseño poco amigable para este grupo etario, los participantes identifican en los proveedores de dispositivos y compañías de telefonía móvil, especialmente en quienes se encuentran a cargo de la venta de estos dispositivos, un factor que entorpece su acercamiento inicial a las nuevas tecnologías de comunicación móvil. Los participantes creen que los proveedores de estos servicios deberían asumir la responsabilidad de enseñarles lo esencial para utilizar correctamente el dispositivo móvil o facilitar el proceso de inducción a esta tecnología. El hecho que ello no ocurra desincentiva su uso entre los participantes:

"Tú vas a comprarte algo y te preguntan la edad, y según la edad te lo venden o no" (Sonia, 71),

"Las empresas de comunicación no tienen preferencia por la tercera edad, no tienen distinción para enseñarles su uso"(Albano, 77).

"Esta nueva forma de adquirir productos...que te los tiran...nos ha complicado un poco más el uso, y el incentivo a seguir preocupándose" (Lorena, 65).

En este sentido, los adultos mayores perciben en las compañías de telefonía móvil una barrera que les impide profundizar sus conocimientos, lo que genera en ellos molestia con las empresas y sus representantes directos, los vendedores, así como desinterés por involucrarse más y mejor en el uso de esta tecnología. Comparten la idea de que crecieron y se desarrollaron en un contexto enmarcado por el interés de comprender el funcionamiento de los objetos, como paso previo a la utilización intuitiva de los mismos. Por esto, las instrucciones y la guía de otros conocedores del tema les parece fundamental para aprender a usar estos dispositivos e, incluso, para decidirse durante el proceso mismo de compra.

"Cuando te lo venden nadie te explica nada, se supone que uno tiene que saber" (Lorena, 65).

"Sólo me entregaron un folleto de letra chica, un simple papel...no me sirvió de mucho...no sé usar el equipo adecuadamente" (Albano, 67).

"Me costó, lo que pasa es que en este momento las personas que somos de la tercera edad no tenemos muchas facilidades, aunque se diga lo contrario. Entonces tú vas a comprarte algo y te preguntan la edad, y según la edad te lo venden o no te lo venden." (Sonia, 71).

Es así como entre los participantes se repite la queja de no ser valorados como clientes potenciales de tecnología móvil, lo que se reflejaría en la falta de dispositivos y servicios diseñados, desarrollados y ofrecidos específicamente para la tercera edad.

"Deberían considerar a la tercera edad como una parte importante de sus ventas y asistirlos más adecuadamente en la compra e instrucciones de uso" (Albano, 67).

"Esta cosa así de no decirte nada no está en mis libros, no era el concepto que teníamos para adquirir cualquier producto" (Lorena, 65).

"Para la tercera edad no hay un elemento de comunicación ad-hoc a nuestras necesidades" (Albano, 77).

"Uno es de otra generación, uno aprendía un poquito cómo funcionaban las cosas...sabías el porqué...Ahora dicen haga esto, esto otro...pero para ti no tiene lógica, porque tú no eres del mundo de la computación" (Juana, 65).

Uso simbólico v/s uso funcional del dispositivo móvil

Pese a las diferencias socioeconómicas entre los participantes, todos tienen teléfonos inteligentes, mientras dos de ellos cuentan además con tabletas. En la mayoría de los casos, han sido los hijos quienes han adquirido el dispositivo móvil para sus padres como una manera de mantenerse continuamente conectados, a pesar de las distancias físicas y frente a la imposibilidad de verse cara a cara con frecuencia. Nueve de los diez participantes están además suscritos a un plan de telefonía y datos móviles, por lo que el grupo de estudio presenta similitudes en cuanto al acceso a esta tecnología y percepciones sobre la importancia del teléfono inteligente en su vida cotidiana, así como las dificultades que presenta su uso y aprendizaje.

Sin embargo, el nivel socioeconómico sí determina diferencias en cuanto a la intensidad de uso del dispositivo móvil, ya que las personas de estratos socioeconómicos medio-bajo y bajo, utilizan con mayor frecuencia el aparato y durante periodos más prolongados. Para estos adultos mayores el teléfono móvil presenta una carga afectiva importante pues se le considera "un compañero diario", que les proporciona compañía constante en los espacios privados y, muchas veces, solitarios de sus hogares. Con un componente simbólico importante, el uso del dispositivo móvil está fuertemente ligado a la conectividad del adulto mayor con su círculo más cercano y la búsqueda de mecanismos de entretención como la participación en juegos:

"Por mí ojalá estar todo el día conectado a WhatsApp con mi familia" (Akel, 67).

"Cuando me acuesto y la tele está fome, la apago y me quedo jugando" (Celmira, 67).

Por el contrario, los participantes pertenecientes al grupo medio-alto (ABC1) emplean sus dispositivos móviles con menor frecuencia y su uso es más bien funcional. Estos participantes utilizan el teléfono móvil para la comunicación con la familia y círculos sociales sólo cuando es necesario para organizar sus actividades diarias y encuentros cara a cara, o como en el caso de los participantes que aún trabajan, para permanecer en contacto con sus trabajadores, y así coordinar sus responsabilidades laborales.

En definitiva, todos los participantes utilizan teléfonos inteligentes y dos de ellos usan, además, tabletas. Sin embargo, el acceso a estas nuevas tecnologías por parte de los adultos mayores no refleja las asimetrías existentes en los modos y frecuencia de uso, en su aprendizaje y en el acceso y utilización de servicios Internet, así como en el aprovechamiento de distintas prestaciones disponibles a través de estos dispositivos móviles.

Discusión y reflexiones finales

A partir del análisis de los modos en que un grupo de adultos mayores de Concepción, Chile, integra las tecnologías de comunicación móvil a sus prácticas

cotidianas, este artículo da cuenta de la manera en que se expresan las desigualdades en el uso de estos dispositivos entre los participantes del estudio. En concreto, todos los participantes han adoptado nuevas tecnologías de comunicación móvil, especialmente teléfonos inteligentes, en su vida cotidiana. Si bien existen diferencias en la intensidad y modos de uso, todos los participantes valoran estas tecnologías como una herramienta positiva en sus vidas y, por tanto, recomendable para sus congéneres.

De manera general, las prácticas en relación a sus interacciones personales dependen del vínculo que mantienen con otras personas y la frecuencia con que se encuentran físicamente. Para sus interacciones mediadas tecnológicamente prefieren los servicios de voz, para comunicarse con quienes están más cerca y la mensajería a través de plataformas que corren sobre Internet, especialmente *WhatsApp* y correo electrónico, para contactarse con quienes se encuentran físicamente más lejos. Además, en algunos casos, prefieren utilizar *Facebook* para interactuar con los nietos. En cuanto a las formas de entretenimiento, éstas se dan principalmente a través de la utilización de aplicaciones de juegos, a las que recurren en tiempos y lugares de espera como la consulta médica, así como en momentos de aburrimiento u horarios específicos del día.

Ciertamente los recursos económicos inciden en el acceso desigual a las tecnologías de comunicación móvil por parte de los adultos mayores participantes de este estudio. Sin embargo, su influencia es más relevante en los modos y frecuencia de uso de esta tecnología. Por ejemplo, aquellos participantes de estratos socioeconómicos más bajos dan un uso más intensivo a los dispositivos móviles que su contraparte en los estratos socioeconómicos más altos. Estas diferencias en recursos determinan que quienes tienen mayor poder adquisitivo cuentan con más opciones para elegir, lo que en el caso de la tercera edad se ve reflejado no sólo en mejor acceso a salud y vivienda, sino también en las formas de entretenimiento. Así, una persona con mayores ingresos mensuales puede destinar sus recursos a actividades fuera del hogar, como viajar o compartir con sus pares en actividades sociales, por lo que conciben el teléfono celular como un dispositivo meramente de comunicación que entrega mayor conectividad y opciones de organización. Por el contrario, las personas con ingresos mensuales más bajos llegan a considerar el dispositivo "un compañero diario" pues les proporciona una sensación de compañía constante en los espacios privados y solitarios de sus hogares. Los adultos mayores con menores ingresos orientan su presupuesto a satisfacer necesidades básicas como alimentación y salud principalmente. Con presupuestos limitados, les resulta más económico y eficiente mantener mensualmente servicios de telefonía móvil que financiar otras actividades de entretenimiento y/o consumo cultural. De este modo, el dispositivo móvil es fundamental para sus tiempos de ocio, pues a través de él pueden mantenerse conectados con sus familias y amigos sin necesidad de salir de casa, o pueden consultar información y buscar mecanismos de entretenimiento sin incurrir en más gastos que el costo mensual de su plan de datos. En consecuencia, estos

adultos mayores utilizan con mayor frecuencia su teléfono celular, en busca de compañía y entretenimiento principalmente.

Como señalan Conci et al. (2009), las personas de la tercera edad están dispuestas a adoptar tecnologías en la medida que éstas les sean de utilidad y fáciles de usar. En este sentido, los participantes han adoptado los dispositivos móviles toda vez que ven en ellos un valor real en términos de facilitar sus actividades cotidianas. Específicamente, se valora la posibilidad de permanecer conectados con otros más allá de las distancias físicas. Interactuar con la familia y amigos físicamente lejanos, especialmente hijos y/o nietos que viven fuera de su ciudad de residencia, constituye una característica altamente valorada por los participantes. Del mismo modo, la posibilidad de acceder a información y entretenimiento de una manera distinta, potencialmente en cualquier momento y desde cualquier lugar, constituye también un factor apreciado por estas personas.

Pese a lo anterior, reconocen que no todos los adultos mayores se interesan en aprender el uso de este tipo de tecnología, pues producto del desgaste físico y cognitivo propio de la edad, necesitan más tiempo para recordar cómo se utilizan estos dispositivos y cuáles son algunas de sus funcionalidades. Por lo mismo, valoran los procesos de aprendizaje a través de relaciones horizontales (Altet, 1997), enfatizando la necesidad de contar con otras personas para que les enseñen pausada y amigablemente las funciones básicas de los dispositivos móviles. A juicio de los participantes, dicha capacitación horizontal debería ser provista por los más jóvenes, particularmente hijos o nietos. Además, consideran que las empresas de telefonía móvil deberían proveer de mecanismos de instrucción apropiados para ellos y, en consecuencia, satisfacer sus requerimientos específicos, que hasta ahora han sido desatendidos. En dicho contexto, la falta de una persona dispuesta a enseñarles, dentro de la familia o a través de las empresas de telefonía móvil, emerge como una de las principales limitantes para el acercamiento inicial al uso de dispositivos móviles por parte de estos adultos mayores. En consecuencia, este grupo de personas demanda mayor preocupación, especialmente de parte de las empresas de telefonía móvil, en el sentido de instruirles en el uso y ofrecer equipos y servicios que se ajusten a las necesidades y características particulares del adulto mayor.

Aún cuando todos los participantes usan teléfono móvil inteligente, se presentan diferencias y dificultades en los modos de uso del dispositivo. Acorde con lo planteado por Carlsson et al. (2005), la edad cronológica no es tan relevante como sí lo es la edad funcional. Así, los entrevistados que aún se mantienen en ejercicio laboral, aquellos que tienen familia o amigos en el extranjero y quienes realizan actividades recreativas de manera periódica, demuestran mayor interés por aprender las diversas funciones del dispositivo, accediendo a un número mayor de prestaciones disponibles (servicios de voz, mensajería Internet como WhatsApp, navegación en Internet, lectura de libros).

Como parte de la edad funcional, las condiciones físicas de los participantes constituyen un factor que incide en la adopción y uso de dispositivos móviles

(Mallenius et al., 2007), generando desigualdad en el uso y apropiación de las nuevas tecnologías de comunicación móvil, en comparación con otros grupos etarios que poseen características cognitivas y físicas distintas. Los mismos participantes mencionan, por ejemplo, algunas características como la pérdida de visión, de motricidad fina y de memoria, que desincentivan el uso de este tipo de tecnología. Estos factores limitan el aprendizaje y la integración rápida de los dispositivos a sus actividades cotidianas. Dado que estas situaciones son propias de la edad y continuarán ocurriendo, los participantes consideran que la sociedad debe ajustarse y proporcionar respuesta a dichas necesidades y condiciones de vida cada vez más recurrentes en una sociedad que envejece progresivamente. Justamente, demandan servicios disponibles a través de sus dispositivos móviles y que respondan a necesidades específicas, particularmente prestaciones orientadas al cuidado de su salud, como facilitar el contacto con personal médico o el acceso a información médica, que les permita, por ejemplo, resolver dudas relativas a los medicamentos prescritos para tratar sus afecciones.

Junto a lo anterior, el diseño de los dispositivos propiamente tal genera dificultades en el aprendizaje y da cuenta de la desigualdad respecto a otros grupos etarios de la población en general, ya que a juicio de los participantes evidencia el desinterés por producir dispositivos y servicios móviles pensados en las necesidades particulares de la tercera edad. La percepción de exclusión es manifiesta por parte de los participantes, quienes se sienten fuera de los públicos de interés de fabricantes y empresas de telefonía móvil. En esta línea, los entrevistados destacan limitantes como el tamaño del teclado y la interfaz para llegar a las diversas funciones, lo que concuerda con las dificultades presentadas por este mismo grupo etario en países desarrollados como Estados Unidos, Finlandia y España (Mallenius et al., 2007; Oksman, 2006; Ramírez, 2008). A lo largo de las entrevistas, los participantes enfatizan la necesidad de ser considerados como un público objetivo por los diseñadores de esta tecnología, así como por las empresas de telefonía móvil, de manera que puedan contar con dispositivos que se ajusten a las necesidades y condiciones físicas propias de la tercera edad. Mientras no se toman medidas al respecto, la percepción de los participantes es que no sólo se desincentiva la alfabetización digital de los adultos mayores, sino también se acentúa una sensación de incapacidad que, a su vez, aumenta la reticencia a aproximarse al uso de estos dispositivos.

En suma, y tal como señala Castells (2008), la comunicación es el proceso fundamental de la actividad humana, por lo que la modificación de este proceso producto de la interacción entre la estructura social, las prácticas sociales y las nuevas tecnologías de información y comunicación constituye una profunda transformación social. En circunstancias que todas las personas forman parte de estas modificaciones, es importante escuchar y actuar en beneficio de cada uno de los grupos sociales. En dicho contexto, y si consideramos que las tecnologías de comunicación móvil potencian la autonomía de las personas (ibídem:450), este artículo ha dado cuenta de la percepción de exclusión y acceso desigual a dichas transformaciones por parte de un grupo de adultos mayores, quienes demandan

disponer de tecnologías que se ajusten a sus necesidades concretas. Estas personas se muestran ávidas de contar con dispositivos y aplicaciones móviles que les sean útiles y les motiven a integrar su uso en el marco de sus actividades cotidianas. Frente a la alta difusión de tecnologías de comunicación móvil y una población en proceso de envejecimiento, la inexistencia de dispositivos y servicios móviles acordes a los requerimientos del adulto mayor constituye una nueva arista que refleja la exclusión de este grupo etario en nuestra sociedad.

Referencias bibliográficas

ADEGBITE, Ayankunle & DOWNE, Alan (2013): "The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings", *Journal of theoretical and Applied Information Technology*, 49(1), 48-52.

ALTET, Marguerite (1997): *Les pédagogies de l'apprentissage*. París, Presses universitaires de France.

BAYM, Nancy (2010): *Personal connections in the digital age*. Malden, MA, Polity.

BOYD, Danah (2014): *It's complicated: the social lives of networked teens*, London, Yale, University Press.

_____ (2011): "Social network sites as networked publics: affordances, dynamics, and implications", in PAPACHARISSI, Zizi (Ed.), *A networked self: Identity, community and culture on social network sites*. New York, Routledge, pp. 17-38.

_____ (2008): *Taken Out of Context American Teen Sociality in Networked Publics*. Dissertation, Berkeley, University of California.

CARLSSON, C., HYVÖNEN, K., REPO, P., & WALDEN, P. (2005): "Asynchronous Adoption Patterns of Mobile Services", *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*, (HICSS'05). doi:10.1109/HICSS.2005.106

CASTELLS, Manuel (2008): "Afterword". In KATZ, James E. (Ed.), *Handbook of Mobile Communications Studies*. Cambridge, MA, MIT Press, pp. 447-452.

_____ (2001): *The Internet Galaxy reflections on the Internet, Business, and Society*. Oxford, United Kingdom, Oxford University Press.

CASTELLS, Manuel. & CARDOSO, Gustavo (2005): *The Network Society From Knowledge to Policy*, Washington, DC USA, Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations.

CASTELLS, M., FERNÁNDEZ-ARDEVOL, M., LINCHUAN, J., SEY, A. (2007): *Mobile Communication and Society: A global Perspective*, The Mitt Press, Cambridge, Massachusetts.

CHARMAZ, Kathy (2006): *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London, UK, Sage Publications.

CHRISTENSEN, Toke Haunstrup (2009): "Connected presence in distributed family life". *New Media & Society*, 11, 433-451.

CONCI, Mario, PIANESI, Fabio & ZANCANARO, Massimo (2009): "Useful, Social and Enjoyable: Mobile Phone Adoption by Older People". In T. GROSS et al. INTERACT 2009, Part I, LNCS 5726, pp. 63-76.

DE SOUZA E SILVA, Adriana, SUTKO, Daniel M., SALIS, Fernando & DE SOUZA E SILVA, Claudio (2011): "Mobile phone appropriation in the favelas of Rio de Janeiro, Brazil". *New Media & Society*, 13(3), 363-374.

GARCÍA, Cristóbal, FERNÁNDEZ, Juan, GALLO, Alejandro & LARRAÍN, Francisca (2002): *El celular en la sociedad chilena: diagnóstico y proyecciones*. <http://web.mit.edu/crisgh/www/Celulares%20Final.pdf>. [fecha de consulta: agosto de 2014].

GLASER, Barney G. & STRAUSS, Anselm L. (1967): *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, Chicago, IL, Aldine.

GRANJON, Fabien, LELONG, B. & METZGER, J.L. (2009): "Introduction. Inégalités sociales, inégalités numériques: quelles articulations?", en GRANJON, Fabien, LELONG, B. & METZGER, J. L. (Ed.). *Inégalités numériques: clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris, Hermes –Lavoisier, pp. 14-29.

HALPERN, Daniel (2013): "Nuevas tendencias y diferencias culturales en el uso de telefonía móvil". En *IAB Chile*: <http://www.iab.cl/76-de-los-jovenes-chilenos-asumen-dependencia-en-el-uso-de-smartphones/>. [fecha de consulta: diciembre de 2014]

HAMELINK, Cees. (2000): *The Ethics of Cyberspace* London, Sage.

HARWOOD, Jake (2006): "Communication media use in the Grandparent-Grandchild relationship". *Journal of Communication*, 50(4), 56-78. doi: 10.1111/j.1460-2466.2000.tb02863.x.

ITU (2014): "ICT facts and figures". En *International Communication Union ITU*: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2014-e.pdf>. [fecha de consulta: mayo de 2014]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS INE (2012): Censos en Chile. En Instituto Nacional de Estadística: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/familias/censos.php

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA UC (2014): "Chile y sus mayores 2013. Resultados Tercera Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez. Santiago, Chile". En SENAMA Chile: <http://www.senama.cl/filesapp/Chile%20y%20sus%20mayores%202013,%20Encuesta%20de%20Calidad%20de%20Vida.pdf>. [fecha de consulta: marzo de 2015]

ITU NEWS (2013): "Teléfonos móviles: ya son casi 7.000 millones ¿Tenemos casi todos un teléfono?" En *ITU News*: <https://itunews.itu.int/Es/3780-Telefonos-moviles-ya-son-casi-7000-millones-br-Tenemos-casi-todos-un-telefono.note.aspx>. [fecha de consulta: 11 de agosto de 2014]

JAMES, Jeffrey & VERSTEEG, Mila (2007): "Mobile phones in Africa: how much do we really know?" *Social Indicator Research*, 84, 117-126. doi 10.1007/s11205-006-9079-x.

JAU RÉGUIBERRY, Francis & PROULX, Serge. (2011): *Usages et enjeux des technologies de communication*. París, Eres.

KATZ, James & AAKHUS, Mark (2002): *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*. Cambridge, UK, Cambridge University Press.

LICOPPE, Christian (2004): "'Connected' presence: the emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscape". *Environment and Planning D: Society and Space*, 22(1), 135 – 156.

LING, Rich (2008): *New Tech, New Ties: How Mobile Communication Is Reshaping Social Cohesion*, Massachusetts Institute of Technology.

_____ (2004): *The Mobile Connection: The Cell Phone's Impact on Society*. San Francisco, CA, Morgan Kaufmann Publisher.

LING, Rich & YTTTRI, Birgitte (2002): "Hyper-coordination via mobile phones in Norway", in KATZ, James E. and AAKHUS, Mark A. (Eds.), *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*. New York, Cambridge University Press, pp. 139-169.

LING, Rich, & DONNER, Jonathan (2009): *Mobile Communication digital media and society series (2° ed.)*. Malden, United States, Polity.

MADIANOU, Mirca & MILLER, Daniel (2011): "Mobile phone parenting: Reconfiguring relationships between Filipina migrant mothers and their left-behind children". *New Media & Society*, 13(3), 57–470.

MALLENIIUS, Seppo; ROSSI, Matti & TUUNAINEN, Virpi (2007): "Factors Affecting the adoption and use of mobile devices and services by elderly people- results from a pilot study". *6th Mobility Roundtable Annual Global*, Vol. 31.

OKSMAN, Virpi (2006) "Young People and Seniors in Finnish 'Mobile Information Society'". *Journal of Interactive Media and Education*, 2, doi: <http://doi.org/10.5334/2006-3>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (2013a): "Population Facts, Life expectancy and mortality at older ages". En *United Nations*: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/popfacts/popfacts_2013-8.pdf. [fecha de consulta: 11 de agosto de 2014]

_____ (2013b): "World Population Policy Report 2013". En *United Nations*: <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/policy/world-population-policies-2013.shtml>. [fecha de consulta: marzo de 2015]

_____ (2012): "World Population Prospects: The 2012 Revision, Volume II: Demographic Profiles". En *United Nations*: <http://esa.un.org/unpd/wpp/Demographic-Profiles/pdfs/900.pdf>. [fecha de consulta: 11 de agosto de 2014]

_____ (2002): "Declaración política y plan de acción internacional de Madrid sobre el envejecimiento". En *United Nations*: <http://undesadspd.org/Portals/0/ageing/documents/Fulltext-SP.pdf>. [fecha de consulta: 11 de agosto de 2014]

PEW RESEARCH CENTER (2015): "Internet Seen as Positive Influence on Education but Negative Influence on Morality in Emerging and Developing Nations". En *Pew Global*: <http://www.pewglobal.org/files/2015/03/Pew-Research-Center-Technology-Report-FINAL-March-19-20151.pdf>. [fecha de consulta: 20 de marzo de 2015]

RAMÍREZ, Rodrigo (2008): *¿Dónde estás? El teléfono móvil en la vida cotidiana. Análisis del caso de las personas mayores en la ciudad de Barcelona*, tesis para optar al grado de doctor en comunicación audiovisual, Universidad Autónoma de Barcelona, Bellaterra.

RYAN, Ellen, HUMMERT, Mary Lee & BOICH, Linda (1995): "Communication predicaments of aging: Patronizing behavior toward older adults". *Journal of Language and Social Psychology*, 14(2), 144-166. doi: 10.1177/0261927X95141008

SCHATZMAN, Leonard & STRAUSS, Anselm L. (1973): *Field research: strategies for a natural sociology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, Gobierno de Chile (2013): "Informe sectorial: Telecomunicaciones en Chile, cifras a diciembre de 2012". En *Subtel*: http://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo_articulos/informacion_estadistica/analisis_sectorial_dic2012_20130315.pdf. [fecha de consulta: abril de 2014]

STALD, Gitte (2008): "Mobile Identity: Youth, Identity, and Mobile Communication Media". In BUCKINGHAM, David (Ed.), *The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning*. Cambridge, MA, The MIT Press, pp. 143-164.

TURKLE, Sherry (2008): "Always-On/Always-On-You: The tethered self", in KATZ, James E. (Ed.), *Handbook of Mobile Communication Studies*. Cambridge, MA, Massachusetts Institute of Technology, pp. 121-137.

URETA, Sebastian (2008): "Mobilising Poverty?: Mobile Phone Use and Everyday Spatial Mobility Among Low-Income Families in Santiago, Chile". *Information Society*, 24(2), 83-92.

URETA, Sebastian, ARTOPOULUS, Alejandro, MUÑOZ, Wilson & JORQUER, Pamela (2011): "Cultura juvenil móvil en un entorno urbano: un estudio de caso en Santiago Chile", en CASTELLS, Manuel, FERNÁNDEZ-ARDÉVOL, Mireia & GALPERÍN, Hernán y (eds.): *Comunicación Móvil y Desarrollo Económico y Social en América Latina*. Madrid, Fundación Telefónica, pp. 279-323.

VENKATESH, Viswanath; MORRIS, Michael; GORDON, Davis & DAVIS, Fred (2003): "User acceptance of information technology: Toward a unified view". *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

WALLIS, Cara (2011): "Mobile phones without guarantees: The promises of technology and the contingencies of culture". *New Media & Society*, 13(3), 471-485.

WILEY, Stephen B.; SUTKO, Dan & MORENO, Tabita (2010): "Assembling social space". *The Communication Review*, 13(4), 340-372. doi:10.1080/10714421.2010.525482

WILEY, Stephen B.; MORENO, Tabita & SUTKO, Dan (2012): "Assemblages, networks, subjects: A Materialist approach to the production of social space". In PACKER, Jeremy and WILEY, Stephen B. (Eds.), *Communication matters: Materialist approaches to media, mobility, and networks*. New York: Routledge, pp. 183-195.

WÜRTZEL, A. H. & TURNER, C. (1977): "Latent function of the telephone: What missing the extension means", in POOL, Ithiel de Sola (Ed.), *The social impact of the telephone*. Cambridge, MA, MIT Press, pp. 246-261.