

# PERCEPCIONES DE LAS PERSONAS MAYORES FRENTE AL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Almendra Bravo\*  
Valentina López\*\*

**Fecha de recepción:** 20/11/2025

**Fecha de aprobación:** 18/12/2025

## RESUMEN

La investigación aborda las percepciones de las personas mayores respecto del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en un contexto de creciente digitalización y envejecimiento poblacional en Chile. Aunque las TIC ofrecen beneficios como mejorar la comunicación familiar, facilitar trámites, fortalecer la participación social y promover la autonomía, también profundizan desigualdades preexistentes asociadas a la edad, el nivel educativo, la situación económica y las barreras cognitivas. A partir de entrevistas realizadas en la Villa Don Ramón, se evidencia que las personas mayores valoran la tecnología principalmente como medio de comunicación y conexión emocional, utilizando aplicaciones como WhatsApp o Facebook para mantenerse vinculadas con familiares y grupos comunitarios. Sin embargo, enfrentan barreras materiales, emocionales y culturales: miedo a equivocarse, falta de paciencia por parte de jóvenes, saturación de información, dificultades sensoriales y la imposición digital en trámites públicos. Pese a ello, destacan motivación, esfuerzo y satisfacción frente al aprendizaje tecnológico, entendiendo este proceso

como gradual y dependiente del apoyo familiar o institucional. Las TIC generan tanto cercanía como distancia social: permiten conectarse con quienes están lejos, pero afectan la interacción presencial. Desde el Trabajo Social, se enfatiza la necesidad de promover inclusión digital, alfabetización tecnológica y envejecimiento activo centrado en la autonomía y el bienestar. **Palabras claves:** Envejecimiento, TIC, Brecha Digital, Desigualdad.

## ABSTRACT

This research addresses the perceptions of older adults regarding the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in a context of increasing digitalization and population aging in Chile. While ICTs offer benefits such as improved family communication, streamlined procedures, strengthened social participation, and the promotion of autonomy, they also exacerbate pre-existing inequalities associated with age, education level, economic status, and cognitive barriers. Interviews conducted in

\* Estudiante de la carrera Trabajo Social, Facultad Ciencias Humanas, Universidad Bernardo O'higgins, [almendrab@pregrado.ubo.cl](mailto:almendrab@pregrado.ubo.cl), ORCID: [0009-0008-1835-3767](https://orcid.org/0009-0008-1835-3767)

\*\* Estudiante de la carrera Trabajo Social, Facultad Ciencias Humanas, Universidad Bernardo O'higgins, [lopezva@pregrado.ubo.cl](mailto:lopezva@pregrado.ubo.cl), ORCID: [0009-0009-2098-9884](https://orcid.org/0009-0009-2098-9884)

the Villa Don Ramón neighborhood reveal that older adults primarily value technology as a means of communication and emotional connection, using applications like WhatsApp and Facebook to stay connected with family and community groups. However, they face material, emotional, and cultural barriers: fear of making mistakes, lack of patience from younger people, information overload, sensory difficulties, and the imposition of digital processes in public procedures. Despite these challenges, they highlight their motivation, effort, and satisfaction with technological learning, understanding this process as gradual and dependent on family or institutional support. ICTs generate both closeness and social distance: they allow connection with those who are far away, but they affect face-to-face interaction. From the perspective of Social Work, emphasis is placed on the need to promote digital inclusion, technological literacy, and active aging focused on autonomy and well-being.

**Keywords:** Aging, ICT, Digital Divide, Inequality.

## | Antecedentes generales

El envejecimiento poblacional es uno de los fenómenos sociales más significativos del siglo XXI. Chile, al igual que otros países de América Latina, se encuentra en un proceso acelerado de transición demográfica que ha implicado un aumento sostenido de la proporción de personas mayores. Según los resultados del Censo 2024, las personas de 65 años o más representan un 14% de la población, cifra que ha venido en aumento desde 1992 y que continuará creciendo en las próximas décadas, proyectándose que en 2050 una de cada tres personas será mayor de 60 años. Esta transformación plantea desafíos profundos para las políticas públicas, el funcionamiento de las instituciones y la cohesión social del país.

Paralelamente, la sociedad contemporánea se caracteriza por una creciente digitalización de la vida cotidiana. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han transformado las dinámicas de comunicación, acceso a información, servicios de salud, educación y participación ciudadana. El uso de teléfonos inteligentes, internet, plataformas digitales y aplicaciones móviles se ha convertido en una condición casi indispensable para desenvolverse plenamente en la sociedad.

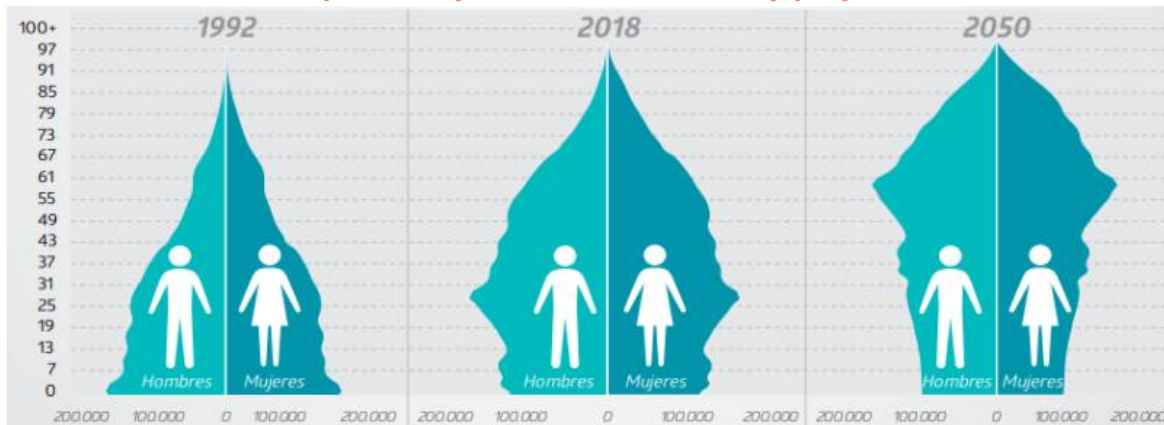
Sin embargo, la digitalización ha ampliado brechas preexistentes, especialmente para las personas mayores, quienes enfrentan barreras estructurales, cognitivas, económicas y culturales que limitan su acceso significativo a las TIC. En Chile, si bien el 88% de la población tiene conexión a internet, el acceso y uso efectivo disminuye notoriamente en los grupos de 60 años y más, quienes presentan menor acceso a dispositivos, falta de habilidades digitales y altos niveles de desconfianza frente a la tecnología.

Durante la pandemia por COVID-19 esta brecha se hizo particularmente evidente. Las personas mayores se vieron obligadas a relacionarse con plataformas digitales para solicitar permisos, acceder a servicios de salud, comunicarse con sus familias o realizar trámites esenciales. La imposición de herramientas digitales como único medio de acceso hizo visible que la falta de habilidades tecnológicas no es solo una limitación individual, sino un factor de exclusión social.

Comprender las percepciones de las personas mayores frente al uso de las TIC, desde un enfoque situado y cualitativo, es fundamental para diseñar políticas inclusivas y estrategias de alfabetización digital que promuevan autonomía, participación social y pleno ejercicio de derechos.

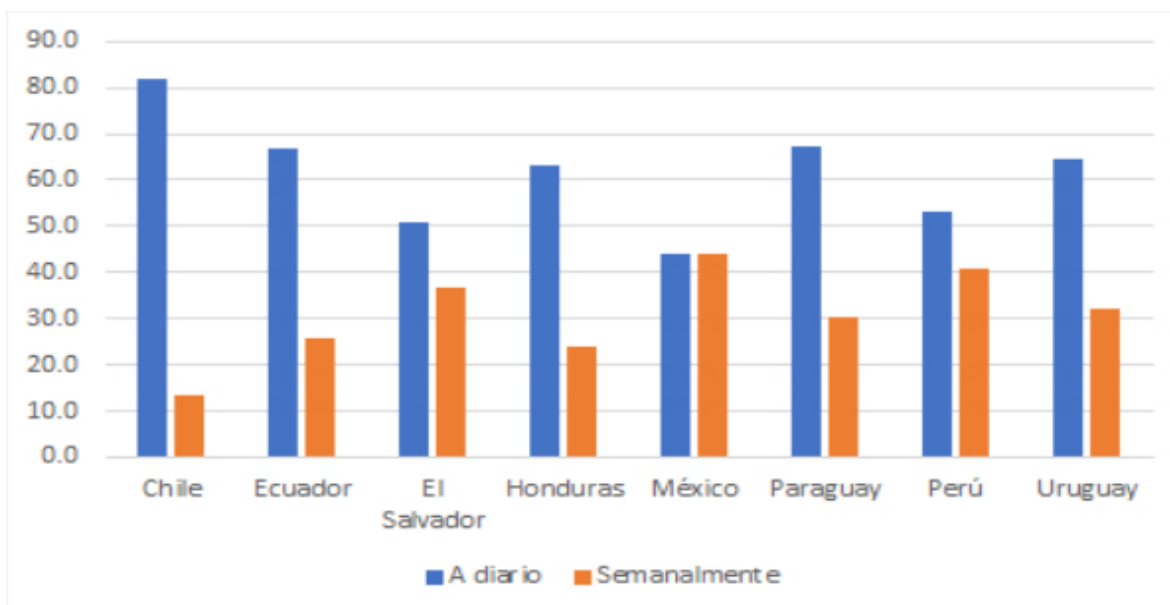
A continuación, se presenta un gráfico el cual muestra las proyecciones al año 2050 de la población de personas mayores.

**Gráfico 1. Población por edad y sexo año 1992, 2018 y proyecciones al año 2050**



Fuente: INE, Estimaciones y proyecciones de población. Chile 1992 - 2050. En este gráfico se pone en evidencia la forma en que varía el crecimiento de la población respecto a los años anteriores. Un estudio realizado por la CEPAL, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, evidencia las brechas importantes que existen entre países y las personas mayores. Es importante, poder conocer la frecuencia con la que las personas mayores usan la red de internet, a continuación, se presenta un gráfico que ayuda a evidenciar este uso:

**Gráfico 2. Frecuencia del uso de internet entre personas de 60 años y más**



Fuente: CEPAL, Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una clave para la inclusión de las personas mayores en América Latina, 2019.

Entre los ocho países donde se realizó esta investigación, como muestra el gráfico 2, Chile es el país que tiene más uso de internet por encima de los demás países, siendo usuarios frecuentes.

### **| Relevancia disciplinar**

La siguiente investigación es relevante por múltiples razones, abordamos una problemática que día a día aumenta en la sociedad. Estudiar las percepciones que las personas mayores tienen sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación, es importante para poder comprender que, a pesar del aumento de las nuevas tecnologías, muchas de ellas no son utilizadas al 100% o se utilizan de forma limitada, y que existe una brecha digital que afecta a este grupo etario en donde existe una desigualdad que limita su autonomía, bienestar y derechos.

Desde una perspectiva más amplia, esta investigación nos permitirá comprender las principales necesidades, temores, motivaciones de las personas mayores, quienes día a día se enfrentan a los avances de las nuevas tecnologías, y nos permitirá adaptar estrategias o soluciones para una buena inclusión digital, más empáticas y realistas.

El estudio de las percepciones de las personas mayores frente al uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación se vuelve relevante ya que abordamos diferentes dimensiones y áreas, desde el área social en Psicología, se explora desde las actitudes, emociones y motivaciones individuales frente a la tecnología. Desde la sociología se puede analizar la brecha digital y las percepciones a su vez permite entender las desigualdades sociales que vinculan a las personas mayores con el uso de las nuevas tecnologías.

Resulta fundamental comprender y empatizar con las necesidades específicas de las personas mayores que se encuentran en situación de exclusión digital, ya sea por falta de acceso, por limitaciones en el uso, o por dificultades para obtener beneficios reales de las tecnologías, así como también con aquellos grupos que atraviesan procesos de adaptación tecnológica.

En Chile, el proceso de envejecimiento de la población se encuentra en expansión, lo que plantea desafíos importantes para garantizar condiciones de vida dignas, equitativas y participativas para las personas mayores. Aunque existen políticas públicas orientadas a la alfabetización digital, aún se evidencia un bajo uso efectivo de las TIC por parte de este grupo, lo que sugiere que los programas implementados no siempre responden a las necesidades, intereses y percepciones reales de quienes están destinados a beneficiarse. Explorar estas dimensiones permite comprender la brecha digital desde una perspectiva más humana, situada y crítica, que supera el enfoque instrumental. Al visibilizar la voz de las personas mayores, esta investigación busca aportar al fortalecimiento de una ciudadanía digital más inclusiva, que promueva la participación activa y el bienestar de todos los grupos etarios.

Dentro del Trabajo Social es importante fijar esta investigación de acuerdo a: “La relevancia de integrar las TICs en el trabajo social con personas mayores radica en el potencial de estas herramientas para superar barreras físicas y psicosociales, promover la autonomía y fomentar el envejecimiento activo y saludable. Como indica de León Romero y Cabello (2017), las TICs se presentan como aliadas fundamentales en el ámbito rural para fomentar el envejecimiento activo, mejorando el acceso a la información, servicios de salud, oportunidades de aprendizaje y participación social.”

En resumen, realizar esta investigación es fundamental para generar conocimiento que permita superar los enfoques homogéneos y asistencialistas, proponiendo una comprensión más compleja y situada de la inclusión digital, basada en el reconocimiento de las personas mayores como sujetos de derechos, con historias, capacidades y necesidades diversas.

Esta investigación se enmarca en el campo del Trabajo Social porque aborda una problemática social compleja que requiere una comprensión integral de los procesos de exclusión, desigualdad y participación social en contextos contemporáneos. El Trabajo Social, como disciplina y profesión comprometida con la justicia social, los derechos humanos y la inclusión de grupos históricamente marginados, tiene la responsabilidad de reflexionar e intervenir en los desafíos que emergen de la transformación digital de la sociedad. Además, el Trabajo Social aporta una mirada crítica y contextualizada, que permite situar el fenómeno de la brecha digital dentro de un entramado más amplio de condiciones socioeconómicas, trayectorias de vida, género, territorio y acceso a derechos. Esta perspectiva holística resulta clave para generar propuestas de acción social que no se limiten a la entrega de herramientas tecnológicas, sino que fomenten procesos de acompañamiento, empoderamiento y reconocimiento de las personas mayores como sujetos activos en la sociedad digital.

### **| Marco teórico**

### **| Política social**

Desde la teoría, la política social puede entenderse como un conjunto de acciones institucionales, sistemáticas y organizadas las cuales buscan el bienestar de la población. Es fundamental entender el concepto en sí. Desde el contexto histórico y político de Chile, la política social ha ido evolucionando al pasar del tiempo en base al modelo de Estado presente como tal. En este sentido Marshall (1965) define la política social como “la política de los gobiernos encaminada a tener un impacto directo en el bienestar de los ciudadanos, a base de proporcionarles servicios o ingresos” El autor hace referencia y destaca dos elementos fundamentales, el rol activo del Estado en base al bienestar de los ciudadanos y por otro lado destaca los mecanismos para que el bienestar se genere, ya sea a través de servicios públicos, como vivienda, educación, seguridad social entre otros.

La visión de este autor nos ayuda a comprender que para que se genere bienestar en la ciudadanía, no depende solo de un esfuerzo individual, sino que de una responsabilidad colectiva. En este contexto la política social no solo es una herramienta técnica, sino que una unión concreta entre el Estado y la ciudadanía.

La política social es clave para el desarrollo social. Sin embargo, su éxito depende de factores como la historia, la política y la economía. En la actualidad, se discute cómo pasar de un modelo que solo ayuda de forma puntual a uno que asegure derechos y promueva más equidad y cohesión en la sociedad

### **| Desigualdad**

La desigualdad es un fenómeno multidimensional que abarca factores económicos, sociales, culturales y políticos. En el ámbito digital, se expresa como brecha digital: diferencias en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías, influenciadas por el nivel educativo, la edad, el territorio y las habilidades digitales. Van Dijk (2020) señala que esta brecha no solo considera acceso a dispositivos, sino también capacidad de uso significativo y beneficios reales derivados de la tecnología.

Las personas mayores enfrentan desigualdades asociadas al edadismo, la pérdida de autonomía, condiciones económicas precarias, déficit educativo y barreras físicas o cognitivas. Estas desigualdades repercuten en menor participación social, aislamiento, exclusión digital y limitación en el acceso a servicios esenciales, especialmente en un país donde la digitalización es cada vez más obligatoria para trámites públicos y privados

### **| Tecnologías de la información y la comunicación**

Las TIC son herramientas que permiten almacenar, procesar, crear y comunicar información de manera instantánea. Cabero (1998) y Castells (1996) destacan su rol en la configuración de una "sociedad en red", donde la producción y circulación de información es el eje central de la vida social.

Si bien estas tecnologías pueden mejorar la calidad de vida de las personas mayores permitiendo videollamadas, acceso a telemedicina, pagos digitales o participación en redes sociales también generan ansiedad y resistencia cuando no existe acompañamiento adecuado.

Las TIC ofrecen múltiples beneficios:

- Fortalecen la comunicación familiar
- Facilitan la autonomía (pagos online, trámites digitales)
- Permiten acceso a información y aprendizaje
- Favorecen la participación social.

Sin embargo, también presentan desafíos:

- Dificultades de aprendizaje
- Miedo a estafas
- Desconfianza digital
- Problemas sensoriales
- Exceso de información
- Discriminación basada en edad.

Estas barreras afectan directamente la percepción y el uso que las personas mayores hacen de la tecnología.

### **| Vejez**

Es una etapa del ciclo vital compleja y multifacética que requiere un enfoque integral y sensible para garantizar el bienestar y los derechos de las personas mayores, la cual ha sido interpretada de diferentes maneras a lo largo de la historia, esta dependiendo del contexto cultural, político y económico. La vejez es la última etapa del ciclo vital del ser humano, la cual generalmente se asocia al deterioro con el paso del tiempo en las funciones del organismo.

Durante de la etapa de la vejez nos encontramos con diversas características, las que pueden ir variando según el estado de la persona, el cuerpo experimenta transformaciones naturales que influyen directamente en la capacidad de movilidad de las personas mayores, una función que es primordial para la independencia, participación social y bienestar de estas. Sin embargo, el ciclo vital es claro, y es un proceso que forma parte de la vida, es por esto que los cambios progresivos están presentes.

Algunos de los principales cambios físicos y funcionales son:

- Disminución de la masa muscular y densidad ósea
- Sistema inmunológico
- Reducción en la capacidad de regeneración celular

Desde el psicoanálisis, Freud considera esta etapa como una etapa de desarrollo con desafíos significativos, especialmente en relación a la aceptación de la propia mortalidad y el paso del tiempo. Se enfrentan a pérdidas, físicas como sociales cuestionando la integridad del Yo.

### **| Envejecimiento**

Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), el envejecimiento saludable se define como el desarrollo y mantenimiento de la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez.

El envejecimiento es un fenómeno presente a lo largo del ciclo vital desde el mismo proceso de la concepción hasta la muerte. Sin embargo, a pesar de ser un fenómeno natural conocido por todos los seres humanos, es difícil de aceptar como una realidad innata del ser humano. Dulcey-Ruiz E. Psicología del envejecimiento. En: López J, Cano C, Gómez J, editores. Geriatria Fundamentos de Medicina. Medellín: Corporación para Investigaciones Biológicas CIB; 2006, pp. 64-8.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como el "Proceso fisiológico que comienza en la concepción y ocasiona cambios en las características de las especies durante todo el ciclo de la vida; esos cambios producen una limitación de la adaptabilidad del organismo en relación con el medio. Los ritmos a que estos cambios se producen en los diversos órganos de un mismo individuo o en distintos individuos no son iguales". Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo, 2002. Ginebra: OMS; 2002.

En cuanto al proceso de envejecimiento, las capacidades cognitivas disminuyen con el paso del tiempo, el deterioro de estas es por falta de práctica o debido a enfermedad, consumo de alcohol y medicamentos, factores psicológicos y sociales como la soledad y el aislamiento, estos factores influyen más que el envejecimiento por sí mismo.

### **| Metodología**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, estudio llevado a cabo en la Villa Don Ramon, ubicada en la comuna de Puente Alto dentro de la Región Metropolitana, orientado a comprender las percepciones que las personas mayores construyen respecto del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se consideró que estas percepciones no son meramente opiniones aisladas, sino construcciones sociales que emergen desde las experiencias, significados, emociones y trayectorias de vida de quienes participan, lo que exige un abordaje metodológico flexible, comprensivo y centrado en la subjetividad.

El enfoque cualitativo permite explorar fenómenos que no pueden ser captados únicamente mediante medición numérica, sino que requieren comprensión profunda de significados. En este caso, el interés se centró en cómo las personas mayores viven, interpretan y dotan de sentido su relación con las TIC si las perciben como útiles, amenazantes, frustrantes o liberadoras, y qué factores influyen en dichas percepciones, tales como el apoyo familiar, experiencias previas, emociones, barreras cognitivas o prácticas de edadismo.

La fenomenología permitió aproximarse a la experiencia vivida de las personas mayores respecto al uso de las TIC. Este enfoque busca “volver a las cosas mismas”, es decir, a la experiencia tal como es vivida por quienes la protagonizan. El análisis se centró en captar la esencia de las percepciones, sin imponer categorías previas rígidas, permitiendo que los significados emergieron desde los relatos.

Para asegurar rigor, se consideran cuatro criterios de validez:

- **Saturación de la Información:** Se determina cuándo debemos finalizar la recolección de datos, asegura profundidad y suficiencia del contenido, en nuestra investigación al momento en que varias entrevistas comienzan a repetir percepciones similares frente a las TIC, consideramos que ya se ha alcanzado la saturación de la información.
- **Consentimiento informado:** Es un principio ético primordial, por el cual las personas participantes aceptan participar voluntariamente y ser parte de la investigación. En nuestra investigación es clave garantizar el consentimiento informado de las personas mayores, debido a que puede existir vulnerabilidad en base a la edad, nivel educativo o exclusión digital. Este criterio válido éticamente la investigación y refuerza la colaboración y confianza de los participantes.
- **Juicio de experto:** Se evalúa la calidad de los instrumentos de investigación, es decir son revisados por personas expertas en el tema de estudio ya sea en el ámbito disciplinar o metodológico, así aseguramos que el contenido de los instrumentos sea pertinente y esté alineado con los objetivos de nuestra investigación.
- **Prueba piloto:** Ajusta y mejora los instrumentos de investigación, antes de iniciar la recolección formal de datos, con la aplicación preliminar de estos podemos identificar las dificultades de las personas ya sea al comprender, en el lenguaje, o sensibilidad de las preguntas. En nuestra investigación nos ayudarán a verificar si las preguntas son claras y entendibles para las personas mayores.

La técnica de investigación corresponde a la entrevista semiestructurada, esta técnica facilita profundizar en experiencia y significados, permitiendo aclarar información y generar un vínculo que favorece respuestas auténticas, además, es pertinente para comprender las percepciones sobre el uso de las TIC.

El estudio se desarrolló en la Villa Don Ramón, comuna de Puente Alto. Se seleccionaron participantes mediante muestreo intencionado. Respecto al universo está compuesto por 20 personas mayores pertenecientes al Club de Adulto Mayor y la muestra de carácter no probabilístico e intencionado, corresponde a 7 participantes seleccionados, según criterios previamente definidos, siguiendo la lógica cualitativa, ya que no pretende la representatividad estadística, sino que busca la profundidad y diversidad de las experiencias que se analizan (López, 2004).

Los criterios de selección considerados son:

- Tener 50 años o más
- Ser residente de la Villa Don Ramón, Comuna de Puente Alto.
- Tener disposición voluntaria para participar en entrevistas.
- Tener condiciones cognitivas y comunicativas que faciliten el proceso.

## **| Resultados de la investigación**

### **| Categoría: Tecnologías de la información y la comunicación**

Las tecnologías de la información y la comunicación son un conjunto de recursos, herramientas, programas informáticos, equipos, aplicaciones, y redes que se utilizan para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información como datos, textos, videos, imágenes e inclusive voz. Son todas las tecnologías que las personas usan para comunicarse a distancia o gestionar información y datos. Este término hace referencia a tecnologías tales como la radio, el teléfono móvil, la digitalización de datos, las aplicaciones de teléfono, la televisión, los relojes inteligentes, etc.

Las TIC tienen tres áreas que trabajan en conjunto, las redes que es la infraestructura que permite la transmisión de datos (internet o televisión por cables), los equipos que son los dispositivos que son los puntos de acceso a las redes (computador o teléfono) y los servicios como aplicaciones que las personas utilizan a través de redes (WhatsApp, correo electrónico).

Las TIC se caracterizan por su inmaterialidad, la instantaneidad, la digitalización, la innovación, la interconexión y la diversidad de ellas, permiten el almacenamiento, creación y transmisión de información inmaterial, facilitan el acceso a información de manera instantánea, las herramientas TIC son transversales a todos los sectores y ámbitos de la vida humana: educación, salud, gobierno, comercio, trabajo, y se caracterizan por estar en constante actualización e innovación.

**| Subcategoría: Impacto social y cultural.**

El impacto social y cultural, relacionado con las tecnologías de la información y de la comunicación hace referencia a cambios profundos y extensos que estas tecnologías generan, tanto en la forma que interactúan las personas, en cómo se organizan, en cómo crean y comparten distintas culturas a través de diferentes herramientas.

Es básicamente, el efecto que las acciones de una persona, organización o proyecto tienen sobre la vida y el desarrollo de una comunidad o de la sociedad en su conjunto, siendo positivo o negativo e incluye consecuencias sociales, económicas, ambientales, etc. Esto se relaciona directamente con las TIC ya que se reestructuran relaciones interpersonales, las dinámicas comunitarias, la participación, entre otros,

*Reunirse en familia, almorzar en familia, porque la gente almuerza con el teléfono, los momentos familiares se han perdido de todas maneras en ciertas partes, depende de los dueños de casa o de la familia, porque al menos en mi casa es cero teléfono a menos que sea algo importante y no ser así chao no más, pero hay instancias en que no saben lo que comen por estar con el asunto, o comen y comen y no se dan cuenta y no sólo en la mesa sino cuando llegan visitas o en el transporte que antes era más afable el poder conversar y ahora no, cada quien vive su mundo individualista. (E1/ISC),*

El relato evidencia claramente una preocupación en cuanto a la pérdida del contacto cara a cara y al deterioro de la comunicación afectiva. La tecnología actúa como una herramienta que acerca a la distancia, pero distancia a quienes están cerca, lo cual modifica los modos tradicionales de encuentro, convivencia y conversación. Da cuenta del cambio cultural que ha habido con la aparición de las nuevas tecnologías, esto incluye la pérdida de comunicación dentro de la familia, la pérdida de costumbres como de conversar mientras se almuerza, de juntarse en familia, de hablar con los padres e incluso de conversar dentro del transporte público.

*La comunicación entre los papás y los hijos porque los hijos no hablan a sus padres por estar en el teléfono, insisto que la tecnología es buena, pero depende de cómo la usemos y depende de nosotros, hoy es muy diferente a como era antes, ahora los niños lloran y el teléfono al tiro antes no po, que jugaran con tierra. (E5/ISC)*

El testimonio expresa una preocupación por el deterioro de la comunicación familiar debido al uso excesivo de los teléfonos. La persona mayor observa que los hijos ya no conversan con sus padres porque están pendientes del celular, lo que refleja una ruptura en el vínculo cotidiano.

Al mismo tiempo, muestra una postura equilibrada al afirmar que la tecnología no es mala en sí misma, sino que depende del uso que se le dé. Esto evidencia una mirada crítica y moderada, que reconoce beneficios, pero también riesgos.

### **| Subcategoría: Barreras tecnológicas**

Las barreras tecnológicas se refieren a las obstrucciones que se encuentran durante el proceso de comunicación debido a limitaciones o dificultades asociadas con el uso de la tecnología, lo que resulta en una menor claridad, precisión o eficiencia del mensaje. Soni, A. (2023, 17 julio). Technological Barriers to Communication: Examples & Solutions. Clearinfo.

Según la CEPAL (2022), las barreras tecnológicas constituyen uno de los principales factores de exclusión social en la vejez, al limitar el acceso a la información, a los servicios del Estado y a la participación en la vida pública. Estas barreras no son solo técnicas, sino también sociales, culturales y emocionales, y reflejan inequidades estructurales acumuladas a lo largo del ciclo vital.

***Manejar la tele, las lavadoras nuevas, las cocinas más tecnológicas o la secadora ahora son más difíciles porque antes no había nada de eso entonces. (E1/BT)***

***Las principales dificultades son cuando en todos lados nos piden correos, mi hija me hizo uno y lo tengo anotado en un papel, piden tanta cosa clave y todo eso y marea un poco. (E4/BT)***

***El Internet, lo que pasa es que hay lados que no tienes Internet, entonces quedas ahí, y lo otro es que hay cosas que igual como que no entiendes y quedas ahí como pidiendo ayuda a algún lolo. (E1/BT)***

Nos dejan en evidencia que no solo existen barreras tecnológicas, sino que materiales, cognitivas, emocionales, institucionales, culturales. En la era de la digitalización de servicios y beneficios, estas barreras se convierten en los principales muros de contención que separan a la persona mayor de la plena inclusión.

De estos relatos podemos destacar dificultades en el proceso de adaptación a los avances tecnológicos y nostalgia por el pasado ya que era completamente distinto a como es ahora. Las personas mayores comparan el pasado donde las cosas eran simples y manuales y ahora con el presente, los aparatos tecnológicos exigen conocimientos digitales y procesos abstractos. A continuación, se presentan los aciertos evidenciados durante la entrevista.

*Yo creo que lo que más necesito es paciencia y alguien que me enseñe con calma, paso a paso. A veces los aparatos cambian mucho y me confundo, entonces si tuviera más práctica, podría sentirme más segura. (E2, BT)*

*tuve que pedirle ayuda a mi hija para hacer el trámite y, me llevó a las oficinas porque no sabía cómo hacerlo, uno que ya tiene edad se le van las cosas... (E4, BT),*

*Ay no me estreso, pido ayuda, pido ayuda. (E7, BT)*

En base a estos relatos, a pesar de haber dificultades, los relatos muestran procesos de adaptación y aprendizajes frente a las barreras tecnológicas, en donde existe la motivación por aprender y la ayuda constante de familiares o instituciones locales quienes realizan talleres para el aprendizaje efectivo. Estos relatos se centran en la sensación de logro, experimentan profunda satisfacción cuando logran aprender algo nuevo.

### **| Subcategoría: Uso de TIC**

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en personas mayores en el último tiempo ha generado gran importancia, con el avance de estas es primordial que las personas mayores estén capacitadas para utilizar estas herramientas de manera efectiva, por lo cual en esta subcategoría daremos a conocer las percepciones de las personas mayores frente al uso de estas. Si bien el uso de las tecnologías ha ido incrementando en todos los grupos etarios, las personas mayores aún se mantienen atrás respecto de sus habilidades para el uso de las tecnologías. Es de suma importancia adaptar espacios para las personas mayores, brindarles acceso y entregarles las herramientas necesarias para desenvolverse en este mundo digital y el uso de estos. Estas nuevas tecnologías tienen tanto beneficios como desafíos o irregularidades, uno de los beneficios es que facilita la búsqueda de información de manera rápida y sencilla, a su vez facilita la comunicación entre personas mediante diferentes aplicaciones, mejora la eficiencia mediante la automatización de tareas e impulsa la innovación. Por otro lado genera desigualdad en el acceso, en este caso se genera en las personas mayores una exclusión social de estas en cuanto a las nuevas tecnologías.

Desde esta perspectiva dentro de los relatos se evidencia que las TIC son utilizado por las personas mayores como medio de comunicación y vínculo afectivo, es decir la mayoría de los relatos se asocian a la comunicación interpersonal.

*Para comunicarme con mis hijos, para comunicarme con mis grupos, esas cosas. (E6/UTIC)*

*Para llamar, para jugar, para... para... Para sacar documentos, para meterme en el banco, yo trabajo como conserje, entonces veo cámaras, reviso ingresos en el computador, hago ingresos y todas esas cosas a mí me entretiene más. (E3/UTIC)*

### ***Nos comunican, tenemos comunicaciones, a través del grupo de WhatsApp del club. (E2/UTIC)***

Estas experiencias dan a conocer que el uso de las TIC no se limita a lo técnico, sino más bien responde a necesidades emocionales y de pertenencia social. Es una forma de mantenerse comunicados y conectados con las redes familiares y comunitarias a través de aplicaciones de mensajería. La tecnología se convierte en una herramienta de integración social y se observa que la comunicación es el principal motivo de uso de las TIC, tanto WhatsApp, Facebook, Instagram, Youtube entre otros, son las aplicaciones más mencionadas por las personas mayores entrevistadas, quienes utilizan estas para mantener el contacto con familiares, amistades, o grupos como clubes o espacios comunitarios.

#### ***| Subcategoría: aprendizaje y adaptación***

Primero se debe comprender el significado de aprendizaje y adaptación, El aprendizaje es el proceso a través del cual el ser humano adquiere, modifica o refina sus habilidades, destrezas, conocimientos o conductas, como resultado de la experiencia, que puede incluir el estudio, la observación, la instrucción o la práctica. Representa un cambio relativamente permanente, es decir, que perdura durante cierto tiempo. (Gómez, 2025b)

En este sentido las personas mayores adquieren un aprendizaje tecnológico, lo que refiere a un proceso mediante el cual las personas adquieren habilidades, conocimientos necesarios para utilizar las herramientas digitales tales como; celulares, redes sociales, internet, computadores, entre otros. Las personas aprenden a lo largo de toda la vida, su proceso de aprendizaje suele ser pausado y progresivo, ya que a cierta edad se requiere de más tiempo y práctica debido a los cambios naturales producidos por el envejecimiento.

Por otro lado, la adaptación es el proceso físico, mental, social o de cualquier otra naturaleza a través del cual un elemento se modifica o transforma a sí mismo para responder o reaccionar de mejor manera a un propósito, un obstáculo o una situación. Todo aquello que tiene esta capacidad, sea un organismo, un individuo o un objeto, se califica de adaptable, mientras que aquello que carece de ella se llama inadaptable. (Equipo editorial Etecé, 2025b)

***De a poco pero bien, de a poco, pero segura, dentro de lo que es el teléfono ponte tú yo no sé mandar mensajes en instagram sé verlo no más, sé sapear jajaja, como te decía aprendí hace poco a usar más el whatsapp, el facebook lo manejo un poco más, computación en excel y google como un poco más, tiktok solamente veo videos. (E1/AYA)***

El relato anterior refleja que el aprendizaje de estas nuevas tecnologías no es de forma inmediata, sino que es un proceso el cual va en error y práctica constante, a pesar de eso

las personas mayores demuestran que mantienen una actitud positiva, en donde el aprendizaje se construye paso a paso a su ritmo y posibilidades existentes.

Ese aprendizaje progresivo, lento pero seguro se asocia a la autonomía personal que tienen las personas mayores, ya que el querer aprender a utilizar diversos dispositivos digitales para comunicarse o informarse, fortalece en ellos la independencia funcional y social.

***Mi hija me enseñó y el proceso fue difícil porque no tienen paciencia, siempre el “ya te enseñé po mamá” no hay paciencia de los lolos, y los niños no se acuerdan que para que ellos aprendieran no se lo dijimos una vez sino muchas veces, les enseñamos de todas las formas y ustedes de una forma y tenemos que aprenderlo al tiro, igual cuesta porque no es fácil.” (E1, AYA), “...Cuesta mucho que tus hijos te enseñen, no tienen paciencia con nosotros. (E5/AYA)***

Relatos como los anteriores influyen en el aprendizaje tecnológico de las personas mayores, ya que estos sienten que los jóvenes, en este caso, hijos o nietos no tienen la paciencia suficiente para explicar y enseñar el uso de dispositivos la falta de empatía por parte de ellos puede generar sentimientos de frustración, inseguridad, o vergüenza, ya que no se reconocen los ritmos y formas de aprendizaje propios de la vejez, el cual debe ser un proceso comprensivo, paciente y afectivo.

### **| Categoría: Envejecimiento**

Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), el envejecimiento saludable se define como el desarrollo y mantenimiento de la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez. También lo define como "Proceso fisiológico que comienza en la concepción y ocasiona cambios en las características de las especies durante todo el ciclo de la vida; esos cambios producen una limitación de la adaptabilidad del organismo en relación con el medio. Los ritmos a que estos cambios se producen en los diversos órganos de un mismo individuo o en distintos individuos no son iguales".

### **| Subcategoría: Factores que influyen en el envejecimiento**

El envejecimiento es un proceso heterogéneo, progresivo e irreversible que se ve influenciado por una interacción de factores a lo largo de la vida de una persona. Existen diferentes factores como los biológicos que son la base intrínseca del envejecimiento, también debemos tomar en cuenta el estilo de vida y la salud de las personas mayores ya que esto influye de manera significativa y es un factor determinante en la edad biológica de una persona y en la calidad de su envejecimiento. Tener una dieta nutritiva y equilibrada,

realizar actividad física, no tener malos hábitos que sean nocivos para el cuerpo como el consumo de alcohol o tabaco, la ausencia del estrés y el control de las enfermedades son cruciales para mantener un envejecimiento saludable.

***Mantenerme activa, caminar, venir al club con más personas de mi edad, también la familia ha sido importante eh, para darme ánimo y sentirme acompañada, cuidar mi salud también. (E2/FE)***

Los adultos mayores presentan desventajas como la mayor exposición a enfermedades, sobre todo crónico-degenerativas e incapacitantes, muestran también condiciones de dependencia económica y pobreza, pérdida de las capacidades físicas y mentales y disminución en su grado de autonomía y adaptabilidad. (Romero & Arce, 2017)

***El tiempo no se detiene, igual, aunque uno no quiera igual va a envejecer y pasar el tiempo, pero creo que uno igual tiene que caminar como firme, bien, ser constante, perseverante y consecuente, igual nos pisamos la cosa de repente, pero la idea es que no andemos escribiendo con la mano y borrando al tiro con la muñeca, no es la idea. (E1/ FE)***

Las primeras palabras de este relato “El tiempo no se detiene” reflejan una aceptación de que el envejecimiento es un proceso progresivo e irreversible, y que el tiempo avanza independiente de la voluntad individual, lo que marca una diferencia entre la resignación pasiva y la aceptación activa de esta etapa. Se propone una conducta para este proceso “creo que uno igual tiene que caminar como firme, bien, ser constante, perseverante y consecuente” lo que implica mantener la dignidad y la autonomía como persona, asociando la firmeza con una buena salud física y mental; en cuanto a las cualidades mencionadas se refleja una voluntad de sentido y compromiso con las metas y valores propios de cada persona. Finalmente, la metáfora utilizada “igual nos pisamos la cosa de repente pero la idea es que no andemos escribiendo con la mano y borrando al tiro con la muñeca, no es la idea.” Hace referencia a la inconsistencia y la falta de coherencia en la vida, lo que implica una falta de disciplina en el estilo de vida, dentro del contexto de factores que influyen en el envejecimiento se traduce a mantener hábitos saludables y los valores a lo largo del tiempo.

Desde lo tecnológico también podemos abordar factores que influyen en el envejecimiento:

***Antes podíamos ser mucho más activos, ahora también hay personas mayores que han consumido la tecnología y tampoco quieren salir o conversar con los demás. Pero personalmente siento que cada uno maneja a su gusto la tecnología y uno debe ponerse los límites. (E5/FE)***

Si bien se refleja la tecnología como una elección individual esto se puede potenciar para limitar ciertas actividades, este relato identifica que el problema no es la tecnología, sino que es el uso que se le da. Incluye una afirmación de autonomía al poder poner límites.

### **| Subcategoría: Impacto en el envejecimiento**

“El envejecimiento tiene impactos físicos como cambios en la piel, cabello, huesos y músculos, además de la disminución de la vista y el oído. También afecta la salud mental y social, aumentando la prevalencia de enfermedades crónicas y el riesgo de problemas como la soledad, el maltrato y la depresión...” (World Health Organization: WHO, 2025)

***Más fácil se me hace esta etapa mía de la vejez porque hay comunicación y más complicada por el efecto de la comunicación porque si estamos lejos o distantes, hay una distancia física entre personas va la comunicación para saber cómo estás y todo lo que conlleva eso, y de repente también no hay comunicación en las familias por estar en el teléfono entonces no hay parámetros de que tengo que ocupar esto por tanto tiempo. (E1/IE)***

Si bien establece un aspecto positivo como la facilidad en esta etapa de su vida por la comunicación, la comunicación digital actúa como un mecanismo de lejanía y distancia física entre las personas, pero por otro lado es una herramienta para mantener las redes de apoyo cuando la interacción presencial es limitada.

***Más fácil, sí, para pedir hora médica, también ahí hay un, por ejemplo, dicen, puede pagar online, yo no pago online, pero de repente cuando uno necesita, qué sé yo, y puede pedir horas médicas, eh, esas cosas, porque por ejemplo, yo no lo uso para comprar ropa, pero sí pedir horas médicas, cosas así, sí. (E2/IE).***

Este relato se centra en las utilidades de las tecnologías y el impacto funcional de la misma. Como factor más relevante de este relato se evidencia la eficiencia en la gestión de la salud ya que se les hace más fácil gracias a la tecnología, esto genera autonomía en las personas mayores lo que minimiza la necesidad de desplazamiento y reduce el esfuerzo físico, el riesgo de caídas o la exposición.

La tecnología como una barrera para la interacción humana esencial y la ayuda funcional vital: ***“Más fácil para mantener la comunicación entre clubes, entonces si hay algo para asistir o pasa algo nos podemos contactar por el grupo y más difícil porque ya no hay socialización y eso es lo que necesitamos nosotros.” (E5/IE)***

Este relato identifica el beneficio de la tecnología en la coordinación grupal y la eficiencia de la participación social en grupos o medios digitales lo que permite una comunicación masiva y rápida, lo que conlleva que las personas no pierdan oportunidades de participación.

El dilema del envejecimiento en la era digital donde las tecnologías son una herramienta necesaria para mantener el contacto con quienes están lejos y facilita el proceso de vejez; pero a su vez se convierte en una barrera social cuando el uso es sin límites lo que genera una distancia entre la interacción presencial. El impacto de las tecnologías en el envejecimiento es positivo cuando se habla de necesidades vitales, la tecnología simplifica la vida facilitando procesos burocráticos y sanitarios lo que se traduce en una mejora de la calidad de vida y el poder mantener la autonomía funcional. El cambio del soporte desde las cartas a mensajes instantáneos trae como consecuencia un deterioro de habilidades de ortografía y caligrafía como se dijo anteriormente. Las tecnologías proporcionan herramientas que garantizan la conectividad.

### **| Subcategoría: Bienestar**

El bienestar en adultos mayores se basa en un enfoque integral que abarca la salud física (ejercicio, dieta, revisiones médicas), mental (gimnasia cerebral, cuidado de la salud mental) y social (conexión con otros, actividades comunitarias). Para lograrlo, es importante mantener hábitos saludables, gestionar la salud emocional, fomentar la interacción social para evitar el aislamiento y, en algunos casos, acceder a programas de apoyo económico y social. (World Health Organization: WHO, 2025c)

***Sí, actividades como cursos, por ejemplo, informativos de ferias de las pulgas tal fecha, o fiestas de la chilenuidad, siempre informan por facebook y whatsapp. (E1/B)***

Este relato subraya la integración social y también comunitaria. El utilizar plataformas digitales es un medio para mantenerse informado y poder participar de los próximos eventos. En este caso, esto es crucial para mantener el sentido de pertenencia y prevenir el aislamiento.

Es importante destacar también el aprendizaje continuo y la motivación de las personas mayores, jugando un papel crucial para mantener un buen nivel de bienestar en la vejez, demostrando que el desarrollo de las personas y poder adquirir nuevas habilidades no paran con la edad, sino que esto se convierte en alegría y propósito.

***Feliz. Ay, no, una alegría, porque uno aprende cosas y demuestran, de hecho, ahora aprendí, estábamos haciendo un peyón, un árbol de la vida. Oh, yo estoy feliz, porque nunca en mi vida lo había hecho, entonces es algo como que te motiva y quieres seguir haciendo más cosas, seguir aprendiendo, sí. (E6/B)***

La creatividad y lo novedoso generan alegría y felicidad en las personas, y este logro motiva a buscar más aprendizaje y acción creando un círculo virtuoso de crecimiento personal y propósito, y a su vez, la capacidad de poder demostrar lo aprendido lo llena de orgullo.

Para finalizar, el bienestar de las personas mayores se caracteriza por la actitud proactiva y la capacidad de adaptación, ellos no esperan que las cosas sucedan, sino que también participan activamente en su vida mediante la adaptación al entorno al poder adaptarse a las nuevas tecnologías y cambios de hábitos físicos y a valorar el proceso que viven donde encuentran felicidad del logro como del proceso de aprender y en la conexión con sus pares. Nos enseña que ellos entienden el envejecimiento como una etapa de desarrollo continuo de participación social y gestión autónoma de sus propias circunstancias. Para ellos es crucial la capacidad de seguir aprendiendo y ver resultados concretos de su esfuerzo lo que les aporta alegría y motivación. Esto mismo nos permite ver que la adaptación les permite la continuidad de la participación social, lo que garantiza el cuidado de la salud para extender la vida activa y no para limitarla.

#### **| Subcategoría: Redes de apoyo**

“El conjunto de relaciones que integran a una persona con su entorno social, o con personas con las que establecen vínculos solidarios y de comunicación para resolver necesidades específicas. Las redes pueden reducirse o extenderse proporcionalmente al bienestar material, físico o emocional de sus integrantes, y al involucramiento y la participación activa en el fortalecimiento de las sociedades. Están en constante movimiento y las integran personas (cualquier número a partir de dos) que comparten intereses, principios ciudadanos y que asumen principios de reciprocidad, no violencia y acción voluntaria” (De las Personas Adultas Mayores, s. f.).

***Mi hija me enseñó y el proceso fue difícil porque no tienen paciencia, siempre el “ya te enseñé po mamá” no hay paciencia de los lolos, y los niños no se acuerdan que para que ellos aprendieran no se lo dijimos una vez sino muchas veces, les enseñamos de todas las formas y ustedes de una forma y tenemos que aprenderlo al tiro, igual cuesta porque no es fácil. (E1/RA)***

El relato nos confirma que el mundo digital está apoyado por la familia aun así cuando existen diferentes barreras como la falta de paciencia intergeneracional, si bien hay apoyo disponible, pero puede ser frustrante para ambas partes lo que podría afectar la calidad de la interacción.

***“la parte presencial es importante para comunicarse con la familia o con una amistad, pero, bienvenida la tecnología.” (E2/RA)***

***“es más humano, sí, no, y por teléfono es como más frío, incluso, en algunos saludos para los mismos cumpleaños, antes uno visitaba la gente, ahora un***

***saludo por WhatsApp es como que tan fome, prefiero así visita, presencial, así mismo, como juntarse, conversar, es totalmente distinto.” (E3/RA)***

Las redes de apoyo para las personas mayores son funcionales ya que proporcionan herramientas y las enseñanzas suficientes para que ellos puedan coordinar alguna actividad, mantenerse en contacto con los demás o gestionar distinto tipo de información. Es importante destacar los lazos de amistad y familiares los que se nutren de la interacción física y presencial, la cual perciben como más humana y satisfactoria comparado a la comunicación mediante las tecnologías, y esto también es importante para el bienestar psicológico de las personas mayores, ya que les ayuda a estar más activas mentalmente y no enfocarse sólo en una actividad, sino que se nutren de nuevos conocimientos sean mediante la tecnología o con el contacto físico.

## **| Conclusiones**

### **| Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Las tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) se definen como un conjunto de herramientas, recursos, programas, equipos y aplicaciones que pueden ser utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información como datos, textos, imágenes, incluso voz. Básicamente son todas las tecnologías que las personas usan para poder comunicarse a distancia o para gestionar información y datos. Tienen componentes claves como lo son las redes que se define como la infraestructura para la transmisión de datos como el internet, los equipos que son los dispositivos de punto de acceso cómo teléfono o computador, y los servicios como las aplicaciones utilizadas a través de las redes como whatsapp, correo electrónico. Tienen diferentes características como la inmaterialidad, la instantaneidad, la digitalización, innovación, interconexión y diversidad, estas tecnologías facilitan la comunicación instantánea a larga distancia y permiten la automatización de algunas tareas. Su uso es transversal a todos los sectores de la vida humana, a todas las edades.

En Impacto Social y Cultural nos referimos a esto a los cambios que han habido durante años en la cultura en nuestro país, y los cambios que las tecnologías han generado en la forma en que las personas interactúan, se organizan y comparten. Dentro de esta subcategoría hemos evidenciado algunos efectos que han afectado la interacción presencial, en este caso podemos hablar sobre la pérdida del contacto cara a cara, que en muchas ocasiones y muchos relatos se evidencia una gran preocupación por el deterioro de la comunicación afectiva y en algunas ocasiones la pérdida de la calidez en las relaciones interpersonales. En el deterioro de las costumbres hemos notado la pérdida de rutinas que fomentaban la convivencia como el poder conversar con la familia o en el transporte público, incluso el diálogo entre padres e hijos. Si bien las TIC facilitan la comunicación a distancia, entorpecen la comunicación presencial y crea una sensación de

exclusión hacia las personas mayores ya que las costumbres que ellos tenían se han ido olvidando.

Hablando de las barreras tecnológicas nos referimos a los obstáculos que enfrentan las personas mayores al momento de utilizar o relacionarse con las TIC. Este punto en específico constituye un factor principal de exclusión social en la vejez. En nuestra investigación nos hemos encontrado con diferentes tipos de barreras que nos mencionan las personas mayores, desde lo material, lo cognitivo, lo emocional, institucional hasta lo cultural. Si bien las personas mayores comentan ciertas dificultades como el manejo de los aparatos tecnológicos, el miedo o la frustración e incluso la nostalgia por el pasado, existen también aciertos en la adaptación a las TIC como los procesos de aprendizaje gracias a sus redes de apoyo o talleres institucionales y la satisfacción de poder aprender algo nuevo.

Dentro del uso de las TIC existe un gran desafío en las personas mayores: el envejecimiento y la transición a una sociedad digitalizada. Las personas mayores utilizan las TIC principalmente para la comunicación y un vínculo afectivo de uso personal con la finalidad de mantener el contacto con su familia, amistades o grupos de intereses como el club de adulto mayor donde la tecnología se convierte en una herramienta de integración social. También utilizan las tecnologías para informarse de lo que sucede en la sociedad, no solo aquí en el país sino también en el resto del mundo, pero con la diferencia de que tienen una actitud selectiva y reflexiva por la saturación de las malas noticias, y a su vez, se acercan a las tecnologías por curiosidad, lo que se vincula con el envejecimiento activo en la búsqueda de bienestar y satisfacción. Sin embargo, para muchos de ellos la tecnología es una herramienta imprescindible y una necesidad básica de tener las herramientas, pero su uso genera frustración al no saber manejarlo. Las TIC representan un espacio de aprendizaje, información, interacción y bienestar emocional para las personas mayores.

La adquisición de habilidades y conocimientos para utilizar las herramientas digitales ha sido un proceso progresivo en las personas mayores ya que requiere más tiempo y más práctica, esta adaptación crea una modificación de los hábitos que las personas mayores han tenido durante el transcurso de su vida. El aprendizaje se construye mediante el error y la práctica constante, es progresivo y a su vez fomenta la autonomía personal. Ven la motivación como un impulso para aprender y mantenerse informados, actualizados y comunicados. La adaptación a las TIC no sólo implica el uso de la herramienta, sino la redefinición de las formas de comunicarse y de relacionarse con los demás.

Desde la mirada del Trabajo Social es importante tomar en cuenta cada punto analizado anteriormente en conjunto con los relatos recogidos en cada entrevista, ya que cada persona construye de manera diferente su proceso de adaptación o de aprendizaje al utilizar las TIC. Es importante identificar las desigualdades sociales y culturales, las barreras y la necesidad de intervenciones que promuevan la inclusión, la autonomía y el bienestar de las personas mayores dentro de esta nueva era digital. Se identifican dificultades de

acceso, aprendizaje y uso de las TIC pero son manifestaciones de un modelo que excluye a las personas mayores y a quienes no se ajustan a las nuevas tecnologías. Los estereotipos de incapacidad en la vejez y el sentimiento de invisibilidad y exclusión de las personas mayores ante un mundo que avanza rápidamente es importante que desde esta disciplina se visibilice y se pueda combatir. El trabajo social en este caso, debe ser capaz de impulsar la empatía, el reconocimiento y la paciencia a cada persona donde se debe reconocer los ritmos de la vejez que son diferentes para todas las personas, y fomentar el envejecimiento activo.

### **| Envejecimiento**

El envejecimiento es un proceso gradual, continuo, universal e irreversible el cual consta de un cambio natural que ocurre desde que nacemos hasta nuestro último día y que conlleva una pérdida progresiva de las capacidades del ser humano.

Dentro del estilo de vida bienestar de las personas mayores, la salud influye de manera significativa y es un factor determinante para la calidad del envejecimiento, en este contexto las personas mayores comentan que es importante tener una vida activa físicamente, alimentarse bien, evitar el consumo de alcohol o drogas, es importante evitar el sedentarismo y aceptar el envejecimiento, el saber lidiar con los cambios físicos y los eventos de la vida.

La participación social como una forma de romper el aislamiento y las TIC se convierten en una herramienta esencial para combatirlo. Las personas mayores utilizan distintas aplicaciones como medios para comunicarse e informarse de lo que pasa en la comunidad o de algunas charlas o talleres comunitarios, esto les permite conectarse con la comunidad, con los vecinos y mantener la comunicación con su Club. A pesar de esta conectividad existe un límite en el uso de las tecnologías, ya que muchos de ellos comentan que el uso de las tecnologías ha ocasionado una distancia física, un aislamiento presencial dentro de las familias y dentro de la propia comunidad. Esto nutre de manera significativa el bienestar de las personas mayores y sentirse capaces y eficaz. Dentro del envejecimiento las personas mayores presentan desventajas con el tiempo, como la exposición a enfermedades crónicas o incapacitantes, la pérdida de capacidades físicas, y la disminución en el grado de autonomía de las personas.

Frente a las TIC, las personas mayores las perciben como una fuente fácil de manejar como también de complicación. Las TIC son capaces de superar barreras temporales, de establecer comunicación entre personas que se encuentren lejos, sirve para coordinar de forma grupal distintos acontecimientos, pero a su vez, genera distancia física y aislamiento, ya que se sustituye la interacción cara a cara, preocupa por el aislamiento causado por el uso excesivo de estas tecnologías, y a su vez, lo asocian a un deterioro de habilidades de ortografía y caligrafía.

En esta categoría la autonomía toma fuerza para las personas mayores, donde la perciben como un valor central de la vejez, ya que asocian el envejecimiento con la capacidad de ser autovalente y activo, pero a la vez, la tecnología reduce este acontecimiento. Existe un riesgo de dependencia y frustración donde las personas mayores expresan una fuerte motivación para aprender a usar distintas aplicaciones para “liberarse” de la dependencia de su familia y “no molestar”, la frustración surge cuando este aprendizaje no se logra, forzando a la persona a ser dependiente de otra y a desligarse de su autonomía. Al momento de poder dominar las tecnologías simplifican la vida al permitir una gestión eficiente de las necesidades de cada persona.

El Trabajo Social debe abordar el envejecimiento desde diferentes perspectivas: biológico, psicológico y social, el cual se ve influenciado por distintos factores, tanto como el estilo de vida y el entorno social. Es importante promover los estilos de vida saludables de las personas mayores, donde se fomente la participación activa dentro de club, grupos y/o comunidad, prevenir el aislamiento y la soledad desde esta disciplina donde la participación social y el apoyo comunitaria son cruciales para la formación de vínculos. Es importante mitigar los impactos negativos y maximizar el impacto positivo en el envejecimiento y las TIC, donde se potencie el bienestar subjetivo.

Desde el Trabajo Social tenemos la gran misión de acompañar a las personas mayores en su proceso de desarrollo continuo, donde se garantice la gestión autónoma de las circunstancias y la participación social, y a su vez se tome en cuenta la autonomía e independencia de cada persona mayor.

## Referencias

- ¿Qué es la Inclusión? Significado, Definición, Tipos y Ejemplos. (s. f.). Web Del Grupo Social ONCE. <https://gruposocialonce.com/b/inclusion>
- Alvarado, L. (2022, July 31). ¿Qué son las TIC y cuál es su importancia? Politécnico Grancolombiano. Retrieved June 17, 2025, from <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-son-las-tic>
- Alvarado, L. (s. f.). ¿Qué son las TIC y cuál es su importancia? Politécnico Grancolombiano. <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-son-las-tic>
- Beneficios Sociales. (n.d.). Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Retrieved November 24, 2025, from <https://www.mintrab.gob.cl/seguridad-social/beneficios-sociales/>
- Cante, C. (2017). unam -ents Política Social. [www.academia.edu](http://www.academia.edu). [https://www.academia.edu/34919622/unam\\_ents\\_Pol%C3%ADtica\\_Social](https://www.academia.edu/34919622/unam_ents_Pol%C3%ADtica_Social)
- De Enciclopedia Significados, E. (2025, 3 septiembre). *Equidad: qué es, significado, tipos y ejemplos*. Enciclopedia Significados. <https://www.significados.com/equidad/>
- De las Personas Adultas Mayores, I. N. (s. f.). *Importancia de las redes de apoyo social para las personas mayores*. [gob.mx](http://gob.mx). <https://www.gob.mx/inapam/articulos/importancia-de-las-redes-de-apoyo-social-para-las-personas-mayores#:~:text=Son%20las%20redes%20conformadas%20por,de%20derechos%20C%20recreaci%C3%B3n%20C%20cuidados.>
- Equipo editorial Etecé. (2025, 23 abril). *Impacto social - Qué es, concepto, tipos y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/impacto-social/>
- Equipo editorial Etecé. (2025b, noviembre 10). *Concepto de Adaptación - En biología, electricidad, artes. . .* Concepto. <https://concepto.de/adaptacion/>
- Espinosa, M. (s. f.-b). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632009000100004#:~:text=La%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20es%20un%20tipo%20de%20acci%C3%B3n%20colectiva%20mediante,2004:%2050%E2%80%93351](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004#:~:text=La%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20es%20un%20tipo%20de%20acci%C3%B3n%20colectiva%20mediante,2004:%2050%E2%80%93351)
- García, A. M. A., & Maya, Á. M. S. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. *Gerokomos*, 25(2), 57-62. <https://doi.org/10.4321/s1134-928x2014000200002>
- Gómez, M. I. (2025, 6 noviembre). *Equidad - Concepto, tipos y características*. Concepto. <https://concepto.de/equidad/>
- Gómez, M. I. (2025a, marzo 3). *Aprendizaje - Concepto, teorías y tipos*. Concepto. <https://concepto.de/aprendizaje/>
- Impacto social - Qué es, concepto, tipos y ejemplos*. (n.d.). Concepto. Retrieved October 23, 2025, from <https://concepto.de/impacto-social/>
- Ineup, I. (2022b, febrero 10). *Autonomía e independencia*. Instituto Ineup. <https://www.institutoineup.com/2022/02/03/autonomia-e-independencia/>
- Kiss, T. (2025, 22 septiembre). *Desigualdad Social - Concepto, tipos, causas y consecuencias*. Concepto. <https://concepto.de/desigualdad-social/>

- Martínez, L. E. (2025, 12 agosto). Las 4 etapas de la vejez. Residencias Santa Rita. <https://www.sta-rita.com/las-4-etapas-de-la-vejez/>
- Participación Ciudadana - Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s. f.). <https://participacionciudadana.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/que-es-participacion-ciudadana>
- Romero, Z. S., & Arce, B. J. M. (2017). Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México. *Papeles de Población*, 23(93), 59-93. <https://doi.org/10.22185/24487147.2017.93.022>
- Salazar-Barajas, M. E., Crespo, M. L., Cortez, P. L. H., De los Ángeles Villarreal Reyna, M., Cabriales, E. C. G., Meza, M. V. G., & Gonzalez, B. C. S. (2018). Factors Contributing to Active Aging in Older Adults, from the Framework of Roy's Adaptation Model. *Investigación y Educación En Enfermería*, 36(2), e08. <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n2e08>
- Soni, A. (2023, 17 julio). Technological Barriers to Communication: Examples & Solutions. Clearinfo. [https://clearinfo-in.translate.google.com/blog/technological-barriers-to-communication/?x\\_tr\\_sl=en&x\\_tr\\_tl=es&x\\_tr\\_hl=es&x\\_tr\\_pto=tc](https://clearinfo-in.translate.google.com/blog/technological-barriers-to-communication/?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=tc)
- Virginia, M. D. (2002). *Mujeres Mayores en el siglo XXI: de la invisibilidad al protagonismo*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=494914>
- Voz, T. (2021, 20 abril). ¿ De qué hablamos cuando hablamos de impacto cultural? BioBioChile - la Red de Prensa Más Grande de Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/opinion/tu-voz/2021/04/20/de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-impacto-cultural.shtml>
- World Health Organization: WHO. (2025, 1 octubre). *Envejecimiento y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- World Health Organization: WHO. (2025b, octubre 1). *Envejecimiento y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- World Health Organization: WHO. (2025c, octubre 8). *Salud mental de los adultos mayores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults#:~:text=Para%20los%20adultos%20mayores%2C%20la,maltrato%20de%20las%20personas%20mayores.>