



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

SEP Sistema de  
Estudios de Posgrado

PPGer Programa de Posgrado en  
Gerontología

# Anales en Gerontología

Volumen 15, Número Especial, Año 2023/ 158-172  
VIII Congreso Internacional de Gerontología

ISSN: 2215-4647  
Ponencia

## USO, ACCESO Y MOTIVACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES HACIA LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Rita Vanessa González Gómez<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Licenciatura en Trabajo Social.

**Afiliación Institucional:** Investigadora, Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), San José, Costa Rica. E-mail: [rgonzalez@ageco.org](mailto:rgonzalez@ageco.org) ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8425-7464>

## RESUMEN

La Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) realizó un estudio nacional durante el año 2022 acerca del uso, acceso y motivación de las personas adultas mayores hacia las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el fin de analizar las necesidades de inclusión de esta población en torno a espacios de participación virtuales y la vivencia de un envejecimiento activo.

Metodológicamente, se desarrolló un estudio cuantitativo en el que se entrevistó a 1100 personas adultas mayores a nivel nacional con porcentajes proporcionales a partir de la cantidad de personas mayores que viven en las 7 provincias de Costa Rica y se alcanzó un margen de error de +0-3%, así como un 95% de confianza en la muestra.

Los resultados del estudio muestran las necesidades de inclusión de uso, acceso y motivación de las personas adultas mayores, a su vez, alternativas para dar respuesta a estas de una forma integral con perspectiva gerontológica.

**PALABRAS CLAVE:** Personas adultas mayores, necesidades de inclusión,

tecnologías de la información y la comunicación, envejecimiento activo

## ABSTRACT

The Costa Rican Gerontological Association (AGECO) carried out a National Study during the year 2022 on the use, access, and motivation of the elderly towards Information and Communication Technologies in order to analyze the inclusion needs of the elderly in spaces of virtual participation and the experience of active ageing.

Methodologically, a quantitative study was developed in which 1,100 older people were interviewed nationwide with proportional percentages based on the number of older people living in the 7 provinces of Costa Rica. A margin of error of +0-3% was reached, as well as 95% of confidence in the sample.

The results of the study show the needs for inclusion of use, access, and motivation of the elderly, as well as alternatives to respond to these in a comprehensive way and integral form with a gerontological perspective.

**KEY WORDS:** Older adults, inclusion needs, information and communication technologies, active aging.

## Introducción

Con motivo del VIII Congreso Internacional de Gerontología en 2023, se realiza esta ponencia, la cual toma como base el proceso de investigación realizado desde la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) titulado: I estudio nacional acerca del uso, acceso y motivación de las personas adultas mayores hacia las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Costa Rica, 2022.

Este es de origen cuantitativo y tuvo como finalidad recuperar las necesidades de inclusión de las personas mayores de 60 años que habitan en Costa Rica acerca del uso, acceso y motivación de las tecnologías de la información y la comunicación.

El estudio tomó como antecedente la lectura de la realidad institucional de AGECO en su trabajo directo con la población mayor del país, dado que las distintas estrategias de participación fueron virtualizadas por causa de la Pandemia por Covid-19, lo cual implicó un reto tanto para la población mayor como para las personas trabajadoras de la organización.

Esto posibilitó la generación de una pregunta general respecto al uso de las TIC por parte de las personas mayores, la cual se dirigió diagnóstico de sus posibilidades de uso y acceso, posteriormente, se les preguntó qué les motivaba a participar de diferentes actividades cotidianas tomando estas como un medio.

## Objetivos

El estudio tuvo como objetivo analizar las necesidades de inclusión de las personas mayores respecto a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), mediante la medición de las variables de uso, acceso y motivación para la vivencia de un envejecimiento activo.

## Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo con alcance descriptivo, el cual tuvo una muestra de 1100 personas mayores de 60 años que viven en Costa Rica, recuperó información de hombres y mujeres mayores (género), distintos rangos de edad (edad), niveles socioeconómicos (nivel económico) y zonas de residencia, incorporando así personas que viven en las 7 provincias del país (urbano - rural); con un margen de error  $\pm 0-3\%$  al 95% de confianza.

Dotta y González-Gómez (2022) estructuraron una propuesta de muestreo mediante la técnica de bola de nieve, el mismo fue seleccionado porque, al ser de tipo no probabilístico, ha sido utilizado para recuperar información de poblaciones que tienen características específicas que no se encuentran en una base de datos única, o bien son de difícil acceso.

Esta técnica se ejecuta tomando como punto de referencia a una persona participante de la que se conoce el dato y se le solicita que brinde como referencia a otra persona con los criterios de selección de la muestra.

De forma práctica, se tomó como punto de partida la base de datos de la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) para iniciar con el muestreo, en una relación de obtención de datos a la que, por cada contacto aportado por la Organización, se consiguieran de dos a cuatro referencias.

Con el fin de incorporar otros criterios de representatividad a la muestra, se generó una división proporcional de las 1100 personas entrevistadas según el porcentaje de personas adultas mayores que habitan en cada provincia respecto a las proyecciones presentadas por el Instituto de Estadística y Censos (INEC) para el año 2022.

La distribución se realizó de la siguiente manera según la tabla 1.

**Tabla 1***Distribución de la muestra del estudio (n)*

<i>Provincia</i>	<i>Número de personas mayores de 60 años y más según el INEC</i>	<i>Porcentaje de personas mayores de 60 años y más de acuerdo con las proyecciones del INEC (Distribución inicial)</i>	<i>Porcentaje objetivo según el grado de participación identificado (distribución final)</i>
<b>San José</b>	265817	36%	37%
<b>Alajuela</b>	144124	19%	19%
<b>Heredia</b>	79558	11%	12%
<b>Cartago</b>	78291	11%	12%
<b>Guanacaste</b>	66265	9%	5%
<b>Puntarenas</b>	54200	7%	6%
<b>Limón</b>	55764	7%	9%

Nota. Tomado de Dotta y González-Gómez (2022, p. 36).

El diseño del instrumento tuvo como objetivo recuperar la forma en que las personas mayores incorporan los pilares del envejecimiento activo a la vivencia de su cotidianidad, esto permitió organizar el instrumento utilizado reconociendo como variable las necesidades de inclusión de las personas mayores hacia las TIC, las dimensiones fueron los pilares del envejecimiento activo; por tanto, se presentaron los pilares de: salud, seguridad social, participación y aprendizaje a lo largo de la vida; en cada una de ellas fueron aplicados los indicadores del estudio, a saber: el uso, acceso y motivación hacia las TIC, lo que permitió construir los siguientes subindicadores:

## **Uso**

- Perfil de las personas mayores que usan y no usan las TIC (a partir de un análisis de datos interseccional).
- Tipos de plataformas utilizadas: mensajería, redes sociales, interacción social, compras de productos, recreación, servicios de medicina, desarrollo de nuevas habilidades y pasatiempos, educación y formación, plataformas bancarias, así como las plataformas para buscar empleo y generar ingresos.
- Autonomía en el uso de plataformas: Formas de aprendizaje en el uso de las TIC y la forma en que han autogestionado su aprendizaje.

## **Acceso**

- Tenencia de dispositivos electrónicos que permiten el uso de las TIC.
- Percepción del uso amigable de las TIC en plataformas de: mensajería, redes sociales, reuniones y actividades de comunicación, servicio, transporte y compras a domicilio, servicios en línea y apps de entretenimiento, aprendizaje, bancarias, búsqueda de empleo y generación de ingresos.

## **Motivación**

- Razones por las que las personas mayores usan y no usan las TIC.
- Personas mayores que aprendieron a utilizar TIC teniendo como impulso la Pandemia por Covid-19.

El diseño de investigación fue realizado por un equipo compuesto por gestoras de dos programas de AGECO: derechos humanos y proyección institucional, así como Programa de Investigación y Documentación; se contrató a la empresa UNIMER para realizar el trabajo de

campo de la investigación por medio de llamadas de entrevista correspondientes con la metodología seleccionada, tanto por su conocimiento especializado en estadísticas como por la estructura de procesamiento de datos requerida. Las llamadas se realizaron durante los meses de marzo, abril y mayo del 2022.

El análisis de datos se realizó de forma especializada en AGEKO por las personas encargadas del diseño, y fue revisado por el Equipo de Programas Gerontológicos; lo que permitió la realización de reflexiones de carácter gerontológico que trascendieran los datos de los resultados.

### **Resultados y Discusión**

Para realizar una primera comprensión de los resultados de esta investigación, Dotta y González-Gómez (2022) compararon la cantidad de personas mayores que usan y no usan TIC, permitiendo, desde una perspectiva de interseccionalidad, un acercamiento a las características de estos dos estratos poblacionales, lo cual permite afirmar lo siguiente:

Las personas mayores que utilizan las TIC representan un 86% de las personas adultas mayores del país, mientras que un 14% no las usan. Al realizar un acercamiento a los datos conforme con el muestreo utilizado, se puede afirmar que las 7 provincias del país mantienen, de forma proporcional, estos porcentajes de uso y no uso de TIC según el porcentaje general, por ejemplo: San José cuenta con un porcentaje de uso de TIC de un 92% versus un 8% de personas mayores que no usan TIC; mientras que provincias periféricas como Guanacaste cuentan con un 74% de personas mayores que utilizan TIC y un 26% que no las utilizan, Puntarenas es la provincia con uso de TIC más bajo por parte de las personas mayores con un 73% de uso versus un 27% de no uso.

En cuanto a las características que permite generar un análisis interseccional de la desigualdad en personas mayores que usan y no usan TIC, además de la categoría de zona de residencia (ruralidad y urbanismo), también se contempló la categoría de *edad* dado que se concibe a la población mayor como heterogénea y se le toma como punto de partida de la estructura de desigualdad que se estudia desde el campo gerontológico; por tanto, se puede afirmar que un 52% de la población total de estudio pertenece a un corchete de edad de los 60 a 69 años, un 38% entre los 70 a 79 años, 9% de los 80 a los 89 y un 1% de los 90 a los 99 años.

La categoría de género, aproximadamente el 74% de la población lo constituye mujeres, las personas identificadas como hombres son el 26%, mientras que personas mayores que se identifican de otra manera resulta un 0.46% (4 de las personas entrevistadas). Se destaca que las mujeres que usan TIC “presentan mayor incidencia en el nivel socioeconómico más bajo (CDE) y mayor incidencia en grados académicos de primaria y secundaria” (Dotta y González-Gómez, 2022, p. 144); mientras que, en el caso de los hombres, estos “presentan mayor nivel socioeconómico y mayor incidencia en grados académicos superiores como el universitario” (Dotta y González-Gómez, 2022, p. 145). Esto permite remitir a características sociohistóricas del género durante el proceso de envejecimiento, a saber el nivel educativo y socioeconómico de la población mayor de Costa Rica.

Respecto al nivel de escolaridad de las personas mayores que participaron del estudio, un 31% contaban con estudios de educación primaria, 27% con estudios en educación secundaria y un 42% con estudios universitarios; parte de los hallazgos vinculados con esta categoría es que personas de todos los niveles educativos usan y no usan TIC; sin embargo, “en la población no usuaria muestra una proporción significativamente mayor de personas adultas mayores sin estudio o con algún grado de primaria” (Dotta y González-Gómez, 2022, p. 142).

Como un segundo momento de presentación de resultados, es preciso exponer estos hallazgos a partir de los 3 indicadores de la investigación con sus respectivos subindicadores:

En cuanto *al indicador de uso*, en el subindicador titulado tipos de plataformas utilizadas, se obtuvo como resultado de las personas que usan TIC, un 97% utilizan plataformas de interacción social en las que WhatsApp, Facebook y Zoom Meeting resultan las más utilizadas en sus respectivas categorías de mensajería, redes sociales y aprendizaje.

Respecto a las plataformas de recreación, aproximadamente un 50% de las personas mayores que usan TIC hacen uso de estas, dentro de esta tipología se encuentra la aplicación de YouTube como la más utilizada. En el caso de las plataformas para adquisición de nuevas habilidades, aproximadamente un 50% de las personas mayores que usan TIC las utilizan para desarrollar espacios de aprendizaje.

Un 35% de las personas que usan TIC utilizan plataformas de aprendizaje, las cuales incluyen cursos virtuales de AGECO, Municipalidades y Universidades; un 8% total de las personas mayores que utilizan TIC usan plataformas de generación de ingresos como alternativa para comercializar sus emprendimientos y para buscar empleo. Las plataformas médicas o de Telemedicina son utilizadas por un 30% de las personas mayores.

Como segundo subindicador del uso de TIC, se presenta la Autonomía en el uso de las TIC, la cual permitió consultarle a las personas mayores si preferían utilizar las aplicaciones de forma autónoma (solas), con asistencia, o bien si preferían que alguien más las utilice en su lugar para realizar las actividades relacionadas con estos espacios de participación virtual. El hallazgo fue que los tipos de plataforma con mayor uso por su cuenta (autónomo) por parte de las personas mayores son las de formación / aprendizaje, recreación e interacción social con un rango del 70% al 94%; en el caso de otras aplicaciones comerciales, de redes sociales y telemedicina, un rango

de 74% al 85% las usan de forma autónoma. Las personas que utilizan las TIC de forma autónoma expresan que esto les facilita la toma de decisiones relacionadas con el uso del dinero, tiempo libre y acceso a recreación.

Otra de las interrogantes realizadas en el subindicador de autonomía de uso de las TIC, fue la forma de aprendizaje que había realizado para aprender a usar estas tecnologías de forma autónoma, a lo que un 37.4% de las personas que usan estas tecnologías aprendieron por su cuenta, mientras que un 62.1% aprendieron con apoyo de familiares, amistades y organizaciones (personas profesionales direccionadas a labores de enseñanza).

El indicador de acceso presenta como primer subindicador la tenencia de dispositivos por parte de las personas mayores, se realizaron 3 preguntas: una respecto a la cantidad de dispositivos propios que tienen las personas mayores que utilizan TIC, a lo cual se tiene acceso a 3 dispositivos en promedio, es decir, teléfonos inteligentes, computadora e internet. Una segunda interrogante fue si estos dispositivos son propios (le pertenecen a las personas mayores) a lo que un 97% respondió de forma afirmativa, un 3% dijo que estos le pertenecían a familiares; sin embargo, podían utilizarlos; la última interrogante fue dirigida a la frecuencia con la que estas personas utilizan los dispositivos, el 90% de las personas entrevistadas afirma utilizar estos dispositivos durante el día con un alto nivel de frecuencia, por ejemplo, personas mayores que consultan el teléfono con regularidad.

Respecto a la percepción de las plataformas como accesibles como segundo subindicador de acceso, este consistió en consultar a las personas adultas mayores que utilizan las TIC, si las plataformas que utilizan con regularidad resulta accesibles (de fácil acceso/aprendizaje de uso), como mínimo el 76% de las personas encuentran estas plataformas accesibles, las más accesibles

están relacionadas con recreación e interacción social, mientras que las menos accesibles están vinculadas a telemedicina y aplicaciones de búsqueda de empleo.

Referente al indicador de motivación, presenta 3 subindicadores, uno de ellos son las razones de uso de las personas usuarias de TIC, las personas adultas mayores afirman que, en primer lugar, se encuentra subsanar la necesidad de interacción social que definieron como la posibilidad de mantener el contacto con personas amadas, o sea, familiares y amistades; en un segundo lugar, se encuentra el aprendizaje / actualización personal, que se traduce como la posibilidad de participar de cursos, aprender habilidades nuevas y realizar investigaciones de temas de interés; el tercer lugar de razones de uso son los temas laborales así como recomendaciones de las personas durante la pandemia. Como última razón de uso por parte de las personas entrevistadas se expone la necesidad o impulso personal; lo cual permite analizar que los principales motivadores para el uso de TIC en personas mayores son externos y con carácter de participación social.

El segundo subindicador de motivación refiere a las razones de las personas que no utilizan TIC; en primer lugar mencionan que no comprenden/ visibilizan el uso de tecnologías como prioridad (no tienen interés en aprender), la segunda razón es la falta de recursos, en este caso, relacionadas con la tenencia de un dispositivo propio, o la posibilidad del pago de internet; en un tercer lugar, los intentos sin éxito que se encuentran relacionados con el no encontrar una estrategia de aprendizaje que les permitiera incorporarse a espacios de participación virtual, así como se presentaron razones vinculadas con creencias edadistas (propias y del contexto), así como mitos hacia la tecnología desde el temor a estafas o la pérdida de la privacidad.

La pandemia en calidad de motivadora de uso de TIC es el tercer subindicador de este conjunto, el hallazgo general fue que solo un 27% de las 941 personas que utilizan estas

tecnologías confirmó iniciar su proceso de aprendizaje y participación con las TIC por la situación contextual de la Pandemia por Covid-19; esto implica que un 73% de las personas mayores tuvo otro tipo de motivaciones contextuales dado que iniciaron su participación en espacios de interacción social bajo otros factores contextuales.

A partir del análisis cuantitativo generado se identificaron necesidades de inclusión correspondientes a cada uno de los indicadores de la investigación (uso, acceso y motivación) por parte de las personas mayores; no obstante, para su comprensión es preciso tomar en cuenta que los resultados suscritos en cada una de las variables tienen una lectura complementaria para dar respuesta a la identificación de las necesidades de inclusión.

En el caso de las necesidades de inclusión de las personas mayores en uso de las TIC, se tomaron los resultados de subindicadores como los tipos de dispositivos utilizados, el uso de plataformas y las razones de no uso. Dado que esta lectura permite reconocer que existe una relación entre el uso de las distintas plataformas, los dispositivos con los que se cuenta para hacer uso de las TIC y el contexto económico, cultural y de zona de procedencia en el que se desenvuelven las personas mayores, permitiendo así generar una relación causal en las posibilidades materiales que faciliten el uso de estas plataformas.

Por tanto, se identifica la necesidad de que las personas mayores cuenten con servicios que les permitan usar las TIC, desde el acceso universal a internet, la tenencia de dispositivos y la disponibilidad de plataformas de servicios en el país; según Dotta y González-Gómez (2022), esta necesidad presenta el desafío de “generar un vínculo entre las necesidades de las personas mayores y servicios en plataformas tecnológicas que faciliten la vivencia de la cotidianidad” (p. 166), lo que implica un trabajo de reconocimiento y diagnóstico de la forma en que pueden universalizarse los servicios.

En el caso de las necesidades de inclusión respecto al indicador de acceso, se toman como subindicadores las formas de aprendizaje en el que las personas mayores acceden al conocimiento para utilizar las TIC, se comprende que la necesidad identificada “reside en la facilitación de herramientas tanto a nivel educativo como instrumental” (Dotta y González-Gómez, 2022, p. 168), lo que implica líneas de trabajo que se separen del asistencialismo y generen un acompañamiento a la población mayor que así lo desee, no solo a nivel de acceso a dispositivos e internet, sino a procesos educativos que den respuesta a sus necesidades de aprendizaje específicas.

Por otro lado, las necesidades de inclusión relacionadas con el indicador de motivación, se recuperan los subindicadores de uso o no uso de las TIC, y las razones de uso a partir de la Pandemia por Covid-19; ante estos resultados, se identifica como necesidad la eliminación de prácticas edadistas, las cuales de forma simbólica y material imposibilitan que las personas se incorporen a espacios de aprendizaje, participación y desarrollo.

Ante esto, Dotta y González-Gómez (2022) refieren líneas de trabajo como la sensibilización hacia las personas mayores y la sociedad costarricense en torno a mitos y estereotipos hacia las personas mayores, del mismo modo, estrategias integradoras para dar respuestas a estas necesidades, desde actores sociales intergeneracionales e intersectoriales.

Estos procesos de sensibilización requeridos por la población para atender las necesidades de inclusión en materia de motivación tienen como característica: la eliminación de prácticas edadistas, la promoción de espacios educativos intergeneracionales, la visibilización de la heterogeneidad en la vivencia de las vejeces y la revisión constante de las necesidades de la población mayor.

## Conclusiones

Este trabajo de investigación permitió visibilizar, desde un enfoque cuantitativo, las necesidades de inclusión a nivel nacional en materia de uso, acceso y motivación de las personas mayores hacia las TIC, por ello, resulta importante exponer que estos tres indicadores posibilitan la lectura de características de un primer acercamiento a las condiciones sociales que construyen la brecha digital para la población mayor costarricense.

Como elemento principal de aporte del estudio hacia la lectura de la brecha digital se encuentra el indicador de motivación, el cual según Dotta y González-Gómez (2022) “permite generar alternativas para la reducción de la brecha vinculadas con el fomento del aprendizaje a lo largo de la vida, la exigibilidad de derechos, como en el principio de autodeterminación para la vinculación con actividades cotidianas, recreativas, informativas, entre otras” (p. 173), lo cual genera beneficios relacionados con la vivencia del envejecimiento activo.

Parte de las reflexiones generadas a partir de los datos del estudio permiten repensar, desde la lógica de la inclusión de las personas mayores, que los datos más valiosos aportados por el estudio revelan las razones de no uso, así como la visibilización de los porcentajes de las personas mayores que no utilizan las TIC como medidas para generar estrategias que motiven a la búsqueda de la justicia social, principio que debe aplicarse a la praxis gerontológica.

Asimismo, es necesario permitir el análisis interseccional de los datos aportados por el estudio, porque estos pueden brindar un primer diagnóstico de las alternativas de trabajo con la población mayor, especialmente las que tienen una vinculación con espacios de participación que requieran las TIC; esto con el fin de problematizar el contexto en que las personas se desenvuelven en lugar de particularizar e individualizar necesidades que resultan colectivas para las personas mayores.

### Referencias

- Dotta, A. y González-Gómez, R. (2022). *I Estudio Nacional acerca del uso, acceso y motivación de las Personas Adultas Mayores hacia las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)*. Asociación Gerontológica Costarricense, Costa Rica. <https://ageco.org/i-estudio-nacional-sobre-el-uso-acceso-y-motivacion-de-las-personas-adultas-mayores-hacia-las-tic/>

