



Revista de Ciencias Sociales

ISSN: 0797-5538

revista.ds@cienciassociales.edu.uy

Universidad de la República

Uruguay

Fernández-Ardèvol, Mireia  
PERSONAS ADULTAS MAYORES Y COMUNICACIÓN MÓVIL. LA IMPORTANCIA DE  
LA VOZ Y LOS SMS EN MONTEVIDEO

Revista de Ciencias Sociales, vol. 26, núm. 33, diciembre, 2013, pp. 97-120

Universidad de la República

Montevideo, Uruguay

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=453644794006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# PERSONAS ADULTAS MAYORES Y COMUNICACIÓN MÓVIL

## LA IMPORTANCIA DE LA VOZ Y LOS SMS EN MONTEVIDEO<sup>1</sup>

Mireia Fernández-Ardèvol

### Resumen

Todavía sabemos poco sobre las formas de adopción, o rechazo, de la comunicación móvil por parte de las personas adultas mayores. ¿De qué manera utilizan la telefonía móvil? ¿Cuáles son los motivos de rechazo de este tipo de telefonía, si los hay?

Discutimos los resultados de un caso de estudio cualitativo con personas adultas mayores (60 años o más), desarrollado en el área metropolitana de Montevideo en 2012. Los y las participantes valoran la conectividad permanente que brinda el teléfono móvil. Lo utilizan en combinación con otros canales, como el teléfono fijo, para una diversidad de objetivos y con diferentes interlocutores. Además de las llamadas de voz, los SMS son de uso habitual. Entre los no usuarios encontramos tanto el discurso del rechazo como el de la indiferencia hacia el celular. Finalmente, todos los usuarios de Internet son, también, usuarios de teléfono celular.

**Palabras clave:** Adulto(a) mayor / telefonía móvil / Internet / apropiación / Montevideo.

### Abstract

*Older people and mobile telephony: the role of voice and texts in Montevideo*

There is still lot to learn about the way mobile communication is adopted, or rejected, by older people. How do older people use mobile telephony? What are the motivations for rejecting mobile telephony, if any?

We discuss the results of a qualitative case study with older people (60 years old and over), conducted in the metropolitan area of Montevideo in 2012. Participants positively evaluate the permanent connectivity allowed by mobile phones. They use them in combination with other channels, as the fixed line, for a number of goals and with several interlocutors. Besides voice calls, SMS are commonly used. Among non users we find both the rejection discourse as well as unawareness regarding cell phones. Finally, all the Internet users are also mobile phone users.

**Keywords:** Older people / mobile telephony / Internet / appropriation / Montevideo.

**Mireia Fernández-Ardèvol:** Investigadora sénior. Codirectora del Programa de Investigación Comunicación Móvil, Economía y Sociedad. IN3 - Universitat Oberta de Catalunya, España.  
E-mail: mfernandezar@uoc.edu

Recibido: 10 de octubre de 2013.

Aprobado: 12 de noviembre de 2013.

---

1 Una versión previa de este artículo se puede encontrar en Fernández-Ardèvol (2013a).

## Introducción

La telefonía móvil es la tecnología de información y comunicación (TIC) más difundida en todo el mundo. También es la más popular entre las personas adultas mayores, aunque este es el segmento de edad con menor grado de adopción (ITU, 2012).

La industria y la investigación académica prestan poca atención a la población adulta mayor. En general, los estudios sobre TIC muestran un interés periférico en este grupo etario. Las excepciones más relevantes son Loos, Haddon y Mante-Meijer (2012); Colombo y Fortunati (2011); Selwyn *et al.* (2003) o la publicación seminal de Haddon y Silverstone (1996). El caso de la comunicación móvil es todavía más limitado; las excepciones más importantes son Charness y Boot (2009); Charness, Parks y Sabel (2001); Fundación Vodafone (2010); Karnowski, von Pape y Wirth (2008); Kurniawan (2008); Kurniawan, Mahmud y Nugroho (2006); Lenhart (2010); Ling (2008); Nasir, Hassan y Jomhari (2008); o Sawchuk y Crow (2012). La evidencia empírica muestra que el servicio preferido por la población adulta mayor es la comunicación oral —las llamadas—. El coste puede ser un elemento clave con relación a la decisión de adopción, si bien también son relevantes aspectos como el interés personal por esta tecnología, las presiones externas, el resto de TIC disponibles en el contexto de cada individuo y la ubicación de la red personal —en el país o en el extranjero—.

El objetivo de este trabajo es contribuir al estudio empírico sobre la relación que tiene la población adulta mayor con la comunicación móvil. Para ello describiremos y analizaremos las características distintivas de este grupo de edad con relación al uso, o la falta de uso, de la telefonía móvil (ver Weaver, Zorn y Richardson, 2010, sobre el rechazo a usar ordenadores).

Un análisis adecuado del papel de la comunicación móvil debe considerar la totalidad de medios a los que cada individuo tiene acceso en su día a día. Denominamos sistema personal de canales de comunicación (PSCC, por sus siglas en inglés, *personal system of communication channels*) a este conjunto, sean aparatos o servicios —como la telefonía móvil, la computadora o Internet—, al que cada persona identificaría como elementos de su vida cotidiana (Fernández-Ardèvol y Arroyo, 2012). El PSCC forma parte de la ecología comunicativa (Tacchi, Slater y Hearn, 2003), definida como “... el contexto en el que se producen los procesos de comunicación” (Foth y Hearn, 2007, p. 9).

Siguiendo la aproximación de Ball-Rokeach (1985), analizaremos los objetivos de la comunicación mediada. De esta manera, evitamos discutir sobre las necesidades asociadas a la comunicación, que suele tener connotaciones normativas que no son relevantes en nuestro estudio. Nuestro interés, por tanto, se centra en entender cómo cada individuo alcanza sus objetivos de comunicación mediante los diferentes canales a los que tiene acceso en su día a día. Pondremos especial énfasis en la comunicación móvil, entendiendo que esta puede resultar irrelevante para alguna persona; pero sería un error inferir que esta persona está desconectada de su red personal porque no utiliza este dispositivo en concreto.

Mediante esta aproximación, podemos explorar el papel de la comunicación móvil en la vida cotidiana de las personas adultas mayores, ya sea porque la incorporan en sus rutinas o porque no lo hacen. Mediante un estudio de caso queremos describir: Cómo utilizan los adultos mayores el teléfono móvil, si es que disponen de un celular. Con quién se comunican por este canal y para qué. Cuáles son los motivos, si los hay, para rechazar el uso de la telefonía móvil. Qué elementos conforman el sistema personal de canales de comunicación —con especial interés por Internet—. Y, finalmente, qué posición ocupa la telefonía móvil en la ecología comunicativa de las personas adultas mayores.

Discutimos los resultados de una investigación realizada en el área metropolitana de Montevideo (Uruguay) en junio de 2012. Se trata de un estudio relevante y pertinente. En primer lugar, por la elevada popularidad de la telefonía móvil; en segundo lugar, por el cambio demográfico que se está produciendo en Uruguay y América Latina. Este estudio de caso, finalmente, forma parte de un proyecto de investigación más amplio que tiene como objetivo describir y comparar la situación en diferentes ciudades de Europa y del continente americano.

El texto se organiza como sigue. El apartado 1 discute datos secundarios sobre demografía y adopción de TIC en Uruguay, para contextualizar el caso de estudio. La metodología se presenta en el apartado 2, mientras que el trabajo de campo se describe en la sección 3. Los principales resultados se discuten en la sección 4, mientras que el último apartado se dedica a las conclusiones.

## **1. Contexto**

Una selección de datos demográficos y sobre adopción de TIC en Uruguay permite contextualizar el análisis empírico. Esta sección se ha beneficiado de Blanche Tarragó (2012). La importancia demográfica creciente de la población adulta mayor, así como la difusión generalizada de la telefonía móvil justifican el interés por el estudio de caso en Montevideo.

### 1.1 Demografía

De los 3,3 millones de habitantes de Uruguay, 600.000 son personas adultas mayores (18,7% del total, ver Cuadro 1). La mayor parte de este grupo etario se concentra en los segmentos de edad más jóvenes, ya que un 79,7% tiene entre 60 y 79 años de edad. Dado que la esperanza de vida femenina (79,9 años) supera a la masculina (72,7 años; INE, 2011), la proporción de personas con 60 años o más también es superior entre las mujeres. Finalmente, en línea con la trayectoria internacional, el peso de la población adulta mayor en Uruguay presenta una tendencia creciente. Así, mientras que en 1963 el 7,6% de la población censada tenía 65 años o más, en 2011 la proporción aumentó al 14,1% (INE, 2012d).

La composición del hogar condiciona el uso de la comunicación en persona y de la comunicación mediada. La mayoría de población adulta mayor vive acompañada, aunque el porcentaje de personas viviendo solas se incrementa con la edad (ver Cuadro 2). Así, mientras una de cada tres personas vive sola en el segmento de 60-69 años, en la población de 80 años o más lo hacen una de cada dos. Las residencias de adultos mayores no son populares en Uruguay, con tan sólo un 3% de la población de 65 años o más viviendo en hogares colectivos (fuente: elaboración propia a partir de INE, 2012e).

Cuadro 1. Población, por sexo y grupos de edad. Uruguay, 2011.

	Ambos sexos		Hombres		Mujeres	
	n.º de personas	%	n.º de personas	%	n.º de personas	%
<b>Población total</b>	3.285.877	100,0	1.577.416	100,0	1.708.461	100,0
<b>Edad</b>						
0-59	2.671.376	81,3	1.323.383	83,9	1.347.993	78,9
60 y más	614.501	18,7	254.033	16,1	360.468	21,1
60-69	282.338	8,6	128.633	8,2	153.705	9,0
70-79	206.054	6,3	84.511	5,4	121.543	7,1
80-89	107.931	3,3	36.447	2,3	71.484	4,2
90-99	17.659	0,5	4.369	0,3	13.290	0,8
100 y más	519	0,0	73	0,0	446	0,0

Fuente: Elaboración propia basada en INE (2012c), a partir de datos del Censo 2011.

Cuadro 2. Hogares de un solo miembro, por edad [% sobre el total de hogares en cada categoría]. Uruguay, 2011.

Edad	< 30	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80 y más	Total
%	20,3	13,0	12,9	19,7	30,1	40,5	51,3	23,3

Fuente: Elaboración propia basada en INE (2012a).

## 2.2. Tecnologías de la información y la comunicación

Casi todos los hogares uruguayos tienen un teléfono (95%), aunque es más habitual la telefonía móvil que la fija (ver Cuadro 3). Con más de 20 puntos porcentuales de diferencia, la telefonía móvil (87,2%) está muy por delante de la fija (60,8%), una tendencia habitual en América Latina y en países en vías de desarrollo. Otra característica común entre hogares de bajos recursos es disponer únicamente de telefonía móvil prepaga, a causa de las restricciones económica (Galperin y Mariscal, 2007).

Como se observa en el Cuadro 3, la tecnología de comunicación más común en los hogares uruguayos es la televisión a color (96,3%), mientras que la radio también está muy extendida (92,7%). Menos de la mitad de los hogares disponen de computadora (48,2%) y la conexión a Internet se sitúa cinco puntos porcentuales detrás (42,9%).

Los datos de adopción por edades (Cuadro 4) muestran que la telefonía móvil es la tecnología de comunicación interpersonal con mayor grado de adopción en todos los grupos de edad, una tendencia común a escala internacional (ITU, 2012). En Uruguay, en 2009 (último dato disponible), había un 62,1% de usuarios de telefonía móvil, 45% de usuarios de computadora y 38,5% de Internet. Pero las tasas de adopción disminuyen con la edad (Cuadro 4 y Cuadro 5). Las cohortes por encima de los 65 años muestran tasas de adopción que están siempre por debajo del promedio del total de la población. En el caso de la telefonía móvil, se observa una caída más marcada a partir de los 75 años de edad (con un 25,6% de usuarios), aunque en el caso de la computadora e Internet la divisoria digital por edad parece que comienza a los 60 años de edad, ya que el porcentaje de usuarios de 60-64 años no llega al 50% de la media poblacional (22,0% y 18,1% respectivamente).

Cuadro 3. Hogares con acceso a tecnologías de información [%]. Uruguay.

Tecnologías de información	%
TV color	96,3
Radio	92,7
Teléfono fijo o móvil *	94,5
Teléfono móvil	87,2
Línea fija [línea de teléfono]	60,8
Computadora	48,2
Internet	42,9

Todos los datos son de 2011, excepto el marcado con [\*] que corresponde a 2009.

Fuentes: Datos para 2011, elaboración propia a partir de INE [2012b], basada en datos del Censo 2011. Datos para 2009, elaboración propia a partir de OSILAC [2011], basada en datos de la Encuesta Continua de Hogares.

**Cuadro 4. Usuarios de teléfono móvil, computadora e Internet. Uruguay, 2009.**  
 Porcentaje de personas, según grandes grupos de edad.

	Porcentaje según grupos de edad		
	15-74	75 y más	Total de la población
<b>Teléfono móvil</b>	78,3	18,4	62,1
<b>Computadora</b>	46,2	3,6	45,0
<b>Internet</b>	40,1	2,7	38,5

Fuente: Elaboración propia a partir de OSILAC (2011), basada en datos procedentes de la Encuesta Continua de Hogares.

**Cuadro 5. Población adulta mayor usuaria de teléfono móvil, computadora e Internet.**  
 Uruguay, 2009. Porcentaje de individuos, por grupos de edad quinquenales.

	Porcentaje según grupos de edad								
	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99	Total
<b>Teléfono móvil</b>	62,9	50,2	37,3	25,9	15,7	9,2	3,7	2,3	62,1
<b>Computadora</b>	22,0	15,5	9,7	5,3	2,9	1,3	1,2	-	45,0
<b>Internet</b>	18,1	12,7	7,8	4,1	2,0	0,8	0,9	-	38,5

Fuente: Elaboración propia a partir de OSILAC (2011), basada en datos procedentes de la Encuesta Continua de Hogares.

Los datos más recientes del sector confirman la elevada difusión de la telefonía móvil en Uruguay, con 4,76 millones de suscripciones activas en 2011 (ver Cuadro 6). La tasa de penetración alcanza las 140 suscripciones por cada 100 habitantes, situando a Uruguay entre los primeros países de la región en términos de penetración móvil.<sup>2</sup> Las suscripciones prepagas, por otra parte, representan casi tres cuartas partes del mercado (73%).

**Cuadro 6. Suscripciones de telefonía móvil. Uruguay, 2011.**

<b>Penetración móvil</b>	140,75 suscripciones móviles por cada 100 habitantes
<b>Suscripciones móviles</b>	4,76 millones de suscripciones activas
<b>Suscripciones móviles sistema prepago*</b>	72,62%

\* Año 2010. Fuente: ITU (2012).

- 2 Uruguay se sitúa en el primer cuartil en términos de penetración móvil en la región. La penetración móvil promedio es de 113,7 en Latinoamérica y el Caribe (36 países); la penetración mediana es igual a 113,56; mientras que el primer cuartil es 135,08 y el tercero es 86,93 (fuente: elaboración propia a partir de ITU, 2012).

Finalmente, es muy habitual el uso de SMS en Uruguay. Se trata de uno de los países donde los mensajes de texto tienen una mayor presencia. El dato más reciente, referido a 2010, muestra una media de 1.500 mensajes por habitante, lo que ubica a Uruguay en la posición 20 de un total de 111 países para los que el dato está disponible (fuente: elaboración propia a partir de ITU, 2012).

En resumen, la población adulta mayor constituye un grupo etario de importancia demográfica creciente en Uruguay. Se observan, asimismo, diferentes patrones de adopción y uso de TIC según la edad. En concreto, las personas que menos las adoptan son las de más edad, aunque la principal tecnología de comunicación mediada es, en todos los casos, la telefonía móvil.

## 2. Metodología

Este caso de estudio es parte de un proyecto de investigación más amplio que se está desarrollando en diversos países, siguiendo un marco metodológico común (el diseño inicial se encuentra en Fernández-Ardèvol y Arroyo, 2012). El objetivo es analizar los usos de la comunicación móvil por parte de la población adulta mayor (60 años o más) y para ello hemos optado por una aproximación flexible e interactiva de la investigación que permite incorporar las circunstancias específicas en las que se lleva a cabo el trabajo de campo (Maxwell, 2005, p. 7).

El principal instrumento de obtención de información es la entrevista semiestructurada. Se complementa con tres técnicas más de obtención de información, que sirven para contextualizar la información obtenida en la entrevista y que sólo se discutirán en este artículo en los aspectos en los que resulten relevantes: un pequeño cuestionario, la observación de cómo la persona participante manipula el teléfono móvil —si dicha persona es usuaria y lleva el aparato consigo en el momento de la entrevista—; y las notas personales después de cada entrevista. En primer lugar, la entrevista semiestructurada se ha diseñado como una conversación relajada que sigue un guión flexible. Las conversaciones se graban (voz) y se transcriben literalmente para su posterior análisis. En segundo lugar, el cuestionario corto se administra al inicio de la interacción con cada participante. Centrado en datos socioeconómicos básicos, las nueve preguntas que contiene se formulan de manera que contribuyan a crear un clima distendido. En tercer lugar, la observación del dispositivo móvil, cuando aplica, se consigue pidiendo permiso para tomar una foto del aparato.<sup>3</sup> La presencia física del aparato durante la conversación facilita la observación de cómo maneja y manipula el celular la persona par-

---

3 Cuestionario e imágenes disponibles bajo petición.

ticipante. En cuarto y último lugar, las notas que se toman tras la entrevista tienen como objetivo incorporar información no verbal, información surgida mientras la grabadora de voz estaba apagada y, en general, reflexiones de la investigadora surgidas antes, durante o tras la entrevista.

En coherencia con el principal instrumento de obtención de información, el foco del análisis se encuentra en el discurso de las y los participantes. Lo que explican durante la entrevista constituye, usualmente, una proyección, una narrativa de lo que sucede en la vida de cada individuo (Kvale, 1996).

El único criterio de selección de participantes ha sido la edad (tener 60 años o más), pero no el uso/no-uso del teléfono celular. Esto debe permitir la obtención de información relevante sobre los procesos de rechazo y aceptación de esta tecnología, así como sobre la relación de los adultos mayores con la telefonía móvil. Por otra parte, se ha prestado especial atención a los otros medios de comunicación interpersonal (teléfono fijo, computadora, Internet), ya que también forman parte del sistema personal de canales de comunicación (PSCC). Entender cuál es el papel que juega cada uno de estos canales permitirá comprender la especificidad del uso de la telefonía celular en el contexto de la ecología comunicativa de cada persona.

### **3. Trabajo de campo y características de la muestra**

Dos informadoras fueron clave para identificar a las personas participantes en el estudio de caso. Proporcionaron información precisa a los y las participantes sobre el contenido de la conversación y la dinámica de las interacciones. Contribuyeron a la coordinación así como a importantes aspectos logísticos del trabajo de campo, que se realizó en junio de 2012. El tiempo disponible condicionó el número de entrevistas a realizar. Así, se estableció el objetivo de un mínimo de 15 entrevistas, basado en la experiencia previa de la autora con estudios similares en otras ciudades, por ejemplo, 20 entrevistas realizadas durante 11 semanas en Los Ángeles (Fernández-Ardèvol, 2012).

La autora del artículo realizó las entrevistas, que se llevaron a cabo en entornos privados: la propia casa de los/las participantes o la de una de las informadoras. Todas las entrevistas, excepto dos, fueron individuales. Las dos excepciones corresponden a matrimonios con los que la investigadora conversó al mismo tiempo con ambos cónyuges (ver Cuadro 8 en Anexo). El idioma de las entrevistas fue el español. Al finalizar la interacción se entregó una pequeña gratificación, un detalle de valor simbólico, como agradecimiento por la colaboración.

La muestra está integrada por 15 adultos mayores con edades comprendidas entre los 64 y 75 años. El nivel educativo es relativamente alto, considerando el contexto uruguayo y la edad de los y las participantes, ya que prác-

ticamente todos (14) han completado, al menos, estudios secundarios. Todos viven en hogares particulares y, mayoritariamente, con uno o más familiares (11 participantes). Estas características, que no se individualizan para garantizar el anonimato de los participantes, son relevantes para interpretar los resultados. En concreto, teniendo en cuenta los indicadores indirectos disponibles relativos al nivel socioeconómico, es posible inferir que los participantes son de clase media y medio-alta. Una parte de los indicadores se han obtenido de forma sistemática mediante el cuestionario, mientras que otros se han recopilado durante la entrevista.<sup>4</sup>

En lo que respecta al sistema personal de canales de comunicación, todos los participantes disponen de línea fija en el hogar; prácticamente todos utilizan el teléfono móvil (13), y una mayoría (11) se definen como usuarios de Internet. Se cumple que todo usuario de Internet es, también, usuario de telefonía celular, aunque lo contrario no es válido (Cuadro 7). Sobre los teléfonos celulares cabe destacar que, así como son de uso habitual en Uruguay, también lo son entre la mayoría de los/as participantes. El uso de Internet, en cambio, está muy por encima de la situación promedio del adulto mayor en Uruguay, seguramente porque se trata de participantes de nivel socioeconómico medio y alto que viven en la capital del país.

Cuadro 7. Relación de los/las participantes con el teléfono móvil e Internet.

		Internet		
		Usa	No usa	Total
Teléfono móvil	Usa	11	2	13
	No usa	0	2	2
	Total	11	4	15

Fuente: elaboración propia.

#### 4. Resultados

En lo que sigue, los resultados se refieren a la muestra objeto de estudio, compuesta por adultos mayores, a no ser que se indique lo contrario. Por tanto, no se deben inferir generalizaciones relativas a la población adulta mayor de Montevideo o de Uruguay. El anonimato de los participantes queda garantizado mediante el uso de un código que incluye el sexo, un número y la edad.

4 Datos para todos los indicadores disponibles bajo petición. Los indicadores utilizados son: nivel de estudios; actividad profesional actual y previa; zona de residencia; automóvil de propiedad; disponibilidad de carné de conducir —especialmente en el caso de las mujeres—; y posesión de aparatos de comunicación avanzados.

Diferentes usuarios refieren formas de apropiación y uso distintas. Algunas personas describen un uso reflexivo, autolimitado, del celular, mientras que otras reportan usos altamente intensivos. Así, Hombre 12 (70 años) pertenece al primer grupo. Es un jubilado muy activo que prefiere el teléfono fijo (la línea base) al móvil y que rechaza con convicción el uso de SMS. Explica que, en realidad, no necesita tanto el teléfono celular porque sus rutinas diarias lo mantienen alejado de una línea fija durante poco tiempo. Vive en un barrio céntrico de Montevideo, por lo que los trayectos en coche durante la semana son cortos. A pesar de su preferencia por el fijo, el teléfono móvil le garantiza la conectividad, especialmente cuando está fuera de la ciudad los fines de semana o en vacaciones. Por otro lado, Mujer 2 (65) constituye un ejemplo de usuaria intensiva. Si bien (todavía) no se conecta a Internet con el celular, explica que regularmente utiliza llamadas de voz, SMS y MMS (mensajes multimedia). Para ella el celular es tan importante como el fijo cuando se trata de conectividad. Pero también describe usos que no implican comunicación mediada y que denotan la cotidianidad del objeto, como tomar fotos o usarlo como despertador a diario.

Al preguntarles por los costes, los usuarios no consideran que la telefonía móvil sea cara. Describen precios y tarifas convenientes para sus necesidades, independientemente de la intensidad del uso o del tipo de servicios que tengan contratados. Por una parte, quienes disponen de contratos prepagos explican que pueden mantener los costes bajo estricto control y, por tanto, no hay peligro de que la factura se dispare —es el caso de Mujer 1 (69)—. Por otra parte, hay una modalidad de contrato postpago, muy popular entre los participantes, con descuentos para los números de uso más frecuente. Incluye llamadas gratuitas (es decir, sin coste adicional a la tarifa que se paga con el contrato) a un número de teléfono determinado, así como una tarifa especialmente barata para un conjunto limitado de números. Las llamadas de voz a estos números, según explican, tienden a ser más largas. Para el resto de números, los que no están bonificados, es habitual minimizar los costes de la comunicación mediante llamadas cortas o a través de mensajes de texto.

En este caso de estudio no hay ningún adulto mayor que sólo tenga teléfono celular. Se utiliza siempre en combinación con el teléfono fijo. Existe, además, un consenso bastante generalizado entre los participantes de que las conversaciones largas se deberían mantener a través del teléfono fijo, porque resulta significativamente más barato. Por este motivo, la línea base es —continúa siendo— central para las visitas sociales por teléfono. Tal y como explican Mujer 1 (69) y Mujer 14 (67), prevalece la norma de llamar a líneas base desde la línea base, y llamar a celulares desde un celular. Pero hay excepciones, como Mujer 1 (69) que menciona aspectos de usabilidad por los que acaba llamando a sus personas más queridas desde el teléfono fijo, independientemente del precio y del destino de la llamada.

Finalmente, quienes disponen de servicio doméstico describen el uso casi exclusivo del teléfono móvil para comunicarse con, por ejemplo, el jardinero o la asistente del hogar. Es habitual que los segmentos de población de ingresos bajos sólo tengan acceso a la telefonía móvil, por lo que los mensajes de texto o las llamadas de voz al móvil, preferentemente cortas, son habituales con ellos.

#### 4.1. La importancia de los SMS

Los SMS son el segundo servicio móvil más importante para los adultos mayores de la muestra, después de las llamadas de voz. Todos los usuarios de celular reportan el uso de SMS, aunque con diferentes grados de intensidad. En concordancia con los datos de la industria (ver sección 1.2), observamos una percepción generalizada de que los mensajes de texto los utilizan de forma amplia diferentes segmentos de población y diversos grupos de edad:

Está, sí, está extendido [el uso de SMS]. Y, fundamentalmente, primero empezó entre los jóvenes, pero ahora también las señoras mayores empiezan a usarlos. (Hombre 6 - 70 años)

Esta popularidad estaría directamente vinculada al coste:

Creo que... [usar SMS] debe tener que ver con el costo, ¿no? [...] recién ahora [el servicio de voz] está siendo más barato, pero era un poquitín caro para algún sector de la población, [...] para sectores que además, este..., están con el sistema de tarjeta [prepago]. (Hombre 15 - 64 años)

La comunicación mediante SMS es, en general, una práctica bien aceptada, que se utiliza tanto con personas más jóvenes (por ejemplo, familiares) como de la misma edad (amistades o familiares). A pesar de ello, algunos usuarios de celular rechazan explícitamente los mensajes de texto. Mujer 1 (69) explica que ella utiliza el móvil principalmente para realizar llamadas. Puede escribir SMS cuando es necesario, pero le "... mortifica tener que estar mandando mensajes de texto". Sus mensajes son cortos, por ejemplo "Ok besos" u "Ok bs", para confirmar que ha recibido la información. Pero tiende a evitar mensajes largos porque se cansa de usar los botones pequeños de su dispositivo móvil. En el mismo sentido, Mujer 13 (75) prefiere las llamadas de voz porque le da "pereza" escribir. Usaría un SMS en caso necesario pero, a pesar de que todas sus amistades le envían SMS, ella nunca contesta con un mensaje.

Otro ejemplo es el de Hombre 15 (64), que usa los mensajes de texto principalmente de forma reactiva:

Cuando me viene, contesto, pero difícilmente yo arranco con un SMS, arranco con una llamada, a menos que esté, por alguna razón, sin carga. (Hombre 15 - 64 años)

Sin embargo, él tiene claro que esta lógica sólo la aplica a las comunicaciones locales. Sus tres hijos viven en el extranjero y cuando necesita hablar con alguno de ellos es precisamente él quien envía un SMS para coordinar una conversación por Skype ese mismo día.

Finalmente, Mujer 9 (67) pidió a sus hijas y a sus amistades que no le escribiesen SMS ni correos electrónicos, porque para ella la prioridad son las comunicaciones de voz. Explica que, de ser necesario, ella puede gestionar las comunicaciones por escrito, a pesar de que no le parecen la mejor opción. Por ejemplo, los correos electrónicos son bienvenidos cuando algún familiar o alguna amistad están en el extranjero. Y también aceptaría SMS de interlocutores de bajos recursos para quienes una llamada sí es un gasto sustancial.

Algunos usuarios de teléfono celular, por el contrario, escriben SMS de forma intensiva. Así, Mujer 2 (65) intercambia con asiduidad tanto SMS como MMS con sus pares y con su familia. Explica que cada día manda mensajes de texto a sus hijos, una costumbre adquirida antes de jubilarse. Si algún día olvida escribir, su hija la contacta para confirmar que todo va bien. Ha creado un grupo con sus tres hijos en el celular y les escribe lo mismo:

Yo les mando mensajes [...]. [Por ejemplo]: “Desde este sábado con sol, sin guardia”. Porque antes [de jubilarme] les mandaba: “Desde este sábado de guardia, tal cosa”. (Mujer 2 - 65 años)

Mujer 14 (67) escribe mensajes de texto a su marido de forma habitual, porque él puede devolverle la llamada sin incurrir en costes extra (él tiene su número configurado como “gratuito”). En algunas ocasiones también manda SMS a sus hijos, en lugar de llamarlos, para evitar ser entrometida. Finalmente, describe usos expresivos de los mensajes de texto, como el intercambio de felicitaciones con motivo del Día del Amigo (20 de julio).

En general, los participantes explican que intentan respetar las normas ortográficas. Describen que intentan hacer pocas abreviaciones, y las que hacen serían las más habituales. Aceptan escribir sin acentos porque son difíciles o imposibles de poner en un SMS:

... pongo toda la [palabra] lo único que sintetizo es “besos”. [...] El resto, hasta pongo comas. [...] No puedo [no hacerlo]... Lo que no pongo, este..., es tilde. (Mujer 14 - 67 años)

Sí, yo las pongo enteritas [las palabras]. Porque además abreviar, hay una manera para abreviar las palabras, no es cualquier manera. [...] Y yo a veces, digo, no, pero no sé si voy a abreviar bien, y entonces escribo toda la palabra. (Mujer 4 - 65 años)

Finalmente, dos participantes se quejan porque han recibido SMS no deseados. Mujer 11 (71) reporta un gran número de mensajes de una lista de con-

tactos a la que ella nunca se ha suscrito. En alguna ocasión, recibe 12 o 13 mensajes de golpe, algo que le resulta molesto. Explica, asimismo, que debería averiguar cómo anular esta suscripción aunque todavía no lo ha hecho. Por otra parte, Mujer 9 (67) recibe publicidad de la compañía de telefonía móvil de la que es cliente. Esto no le agrada y comenta que debería llamar para que finalice esta molestia.

#### 4.2. Manejar y hablar por celular

Varios participantes, tanto hombres como mujeres, conducen de forma habitual. A pesar de que se trata de una práctica prohibida, Mujer 3 (71) ilustra una idea común entre conductores de la muestra: “Acá es muchísima la gente que habla por celular manejando”. Le preocupa la falta de atención al volante y el peligro que comporta y espera “... no ser nunca víctima de la gente que habla por celular manejando”. Estas tensiones entre la norma y la práctica cotidiana también la encontramos en las entrevistas.

Los participantes que usan celular y conducen habitualmente no tienen dispositivos manos libres en su auto, de manera que negocian cuándo y cómo utilizar el teléfono mientras conducen. Consideran que un manos libres es más apropiado para personas más jóvenes, con una vida más móvil y más activa que ellos, que son adultos mayores. En general, explican que no inician una conversación en el celular mientras conducen, es decir, no llaman.

Las mujeres conductoras describen un comportamiento más seguro. Ellas son las únicas que afirman no contestar ninguna llamada entrante o que, si tienen intención de hacerlo porque se trata de una llamada importante, aparcen el coche. Mujer 9 (67) tiene una rutina que le permite evitar las llamadas en el coche, ya que antes de salir de casa hace todas las llamadas que cree relevantes. Para ella, el móvil es un teléfono para emergencia y, por tanto, ella no ve ninguna necesidad de llamar mientras conduce. Si recibiese alguna llamada aparcaría el coche antes de contestar, y contestaría o devolvería la llamada una vez el auto estuviese detenido. Los hombres describen un comportamiento algo distinto, como en el caso siguiente:

Pero, por ejemplo, cuando estoy en el auto, puedo contestar si me llaman, pero llamar yo..., yo paro el auto porque, además, me parece peligroso, detengo el auto y paro y hago la llamada o el SMS, porque manejando no lo puedo hacer. (Hombre 15 - 64 años)

Pero una cosa son los comportamientos que se describen y otra las decisiones que se toman mientras se conduce. Así, Mujer 2 (65) explica que normalmente apaga el celular cuando sube al coche para garantizar que no lo usará mientras conduce. Ya la multaron en una ocasión y no quiere repetir la experiencia. Ese día tenía una buena razón para contestar aquella llamada en

concreto, pero admite que es un comportamiento peligroso porque es una actividad altamente distractora. Este caso ejemplifica el discurso dual, ambivalente, respecto a lo que se debe hacer y lo que realmente se hace. Un participante nos brindó otro ejemplo de esta ambivalencia. Durante la entrevista explicó que nunca inicia una llamada mientras conduce, pero la autora pudo comprobar cómo, efectivamente, hizo una llamada de microcoordinación mientras manejaba el coche. Seguramente evaluó que el riesgo de no parar el coche era poco, por la zona y la situación del tránsito, y que era poco probable que lo multaran. En este caso, parece que el motivo y la situación justificaban sobradamente la decisión.

### 4.3. El celular en la casa

El teléfono celular se valora mucho en situaciones de movilidad, aunque la línea fija es la que principalmente garantiza la conectividad en casa. Para algunos participantes, el teléfono móvil se convierte en un instrumento secundario cuando llegan a casa, mientras que en otras ocasiones ambos canales tienen siempre la misma relevancia. Este es el caso de Mujer 1 (69). No le gusta correr cuando suena el teléfono, por lo que el terminal inalámbrico y el teléfono móvil se mueven con ella por la casa cuando se traslada de habitación. Mujer 3 (71) incluso lleva ambos aparatos al baño y los deja en la mesita de noche cuando va a dormir. Esta estrategia reasegura su ubicabilidad. En este sentido, Mujer 2 (65) argumenta que: "... como vivo sola, lo tengo cerca, sí. [...] No está de más". Una consecuencia de la proximidad del aparato es que ahora también lo usa como despertador de forma habitual.

Estar siempre disponible, ubicable o localizable cuando llaman puede ser un tema puramente instrumental. Es el caso de Mujer 9 (67), que necesita tener siempre a mano el teléfono celular para poder gestionar la alarma de la casa si hay un corte de luz. Hombre 6 (70), por otro lado, lo tiene siempre en la mesita de noche cuando duerme, por si recibe una llamada ya que, si bien no son frecuentes, en su profesión es importante estar permanentemente localizable.

En estos casos, el celular resulta tan importante como la línea base para garantizar la conectividad. Pero en otros casos, el canal más importante, casi el único, es la línea fija, y el móvil llega a ser ignorado. Mujer 13 (75) tiene suficiente con la línea fija por la noche, explica que nunca lleva el celular a su dormitorio, porque el terminal fijo que tiene instalado es más que suficiente: "En la mesita tengo el otro [teléfono, la línea base]. [...]. Me ubican, ya saben dónde estoy." Sobre el celular añade que si bien trata de ponerlo en un lugar donde pueda oírlo, "... a veces me lo olvido en la cartera y no lo oigo." Una pareja describe prácticas similares. Ella, Mujer 11 (71), suele dejar el móvil en su bolso cuando están en casa, mientras que él explica:

... de la misma manera que llego a casa y dejo la billetera y dejo los documentos, dejo el celular. Y ya es como que no existe hasta el otro día. (Hombre 12 - 70 años)

#### 4.4. No usuarios de telefonía móvil

El discurso de los dos únicos participantes que no utilizan el teléfono celular nos permite comprender mejor las motivaciones y las consecuencias de la no adopción. En primer lugar, Mujer 5 (67) tiene una clara posición ideológica de rechazo. Decidió no utilizar el móvil que le regaló su hijo menor, que es con quien vive. A pesar de que tiene el aparato cuidadosamente guardado en un cajón, ella no se identifica ni como usuaria ni como propietaria: “Este..., realmente no tengo celular porque siento que no lo necesito” (Mujer 5 - 67 años).

Tiene un ritmo de vida muy activo y ha creado una estrategia para estar siempre localizable, seguramente en respuesta a las presiones externas. Así, deja notas, “papeles”, para que su hijo tenga información detallada de dónde y con quién va a estar. La estrategia incluye indicar el número de celular de estas personas, por si hubiese alguna urgencia. Además, si ella necesitase hablar con alguien de su familia, cualquier amigo le dejaría su móvil para, por lo menos, enviar un SMS.

Su actitud ante la línea base es totalmente distinta. La valora mucho porque es “una compañía”. Pasa mucho tiempo al teléfono haciendo, o recibiendo, visitas sociales. Podemos entender que esta comunicación mediada es importante para ella porque sus dinámicas diarias son diferentes a las de su hijo, y aprecia la socialización con personas que no viven con ella, algo que podría ser relevante para las personas que viven solas —independientemente de su edad—. Finalmente, su rechazo al celular no es dogmático. Reconsideraría su decisión y seguro que usaría el móvil si tuviese que estar ingresada en un hospital por un tiempo, o si se trasladase a una residencia. La conectividad es importante para ella y esta sería la única forma de mantener el contacto con su red personal.

El otro participante no usuario es Hombre 10 (68). En el momento de la entrevista utiliza un caminador, y está permanentemente acompañado por una cuidadora. Vive con su esposa y describe una vida sedentaria: “Lo que pasa que yo estoy jubilado, ya y hago un poco más vida de jubilado” (Hombre 10 - 68 años).

Se define como una persona de pocas palabras que mantiene conversaciones cortas por teléfono. Considera que el teléfono celular es “un adelanto grande”, pero “... se ve que estoy ya pasado de edad...”. Comenta que todos los miembros de su familia tienen celular, pero a él nunca le han interesado. Si le regalaran un celular no lo rechazaría, pero nunca ha considerado la po-

sibilidad de comprarlo, ni le han regalado uno. Parece que la telefonía móvil no tiene un significado relevante para él, ya que no alude a ningún motivo ideológico para sustentar su decisión. De hecho, no describe haber recibido presiones externas al respecto, y su familia más cercana nunca le ha llegado a sugerir que tenga un móvil.

Con estilos de vida diferentes, los motivos para no usar un celular son distintos también. Este extremo lo ilustra un pequeño ejercicio hipotético: Mujer 5 (67), con una vida social muy activa, podría vivir sin televisión pero no sin teléfono. Al contrario que Hombre 10 (68), más sedentario, que se quedaría con la televisión antes que con el teléfono.

#### 4.5. Internet

Los once participantes que tienen computadora en casa, también disponen de Internet y se conectan con regularidad. Reportan diferentes grados de uso y de apego al ordenador. Mujer 11 (71) ha incorporado Internet en su vida cotidiana. No sólo usa el correo electrónico, sino que Internet le gusta porque le permite acceder a contenidos internacionales y noticias de todo el mundo. Para ella es como tener "... el planeta a tus pies". Una pareja nos habla de sus vacaciones inminentes en un país europeo. Mujer 7 (66) y Hombre 8 (67) explican que lo preparan todo *online*. Desde el diseño de itinerarios hasta la búsqueda de hoteles, pasando por la compra de servicios turísticos. Durante las vacaciones suelen conectarse desde puntos de acceso público (en el hotel o en cibercafés) para enviar correos electrónicos a sus hijos, ya que es la forma más barata de comunicación. Si bien Internet es importante, mencionan que no tienen previsto llevarse el ordenador portátil (*laptop*) a este viaje, porque no les parece tan útil. Ahora bien, si tuviesen una tableta seguramente sí se la llevarían.

En tercer lugar, para Hombre 15 (64), Internet y las computadoras resultan vitales:

Te diría que, en realidad, soy mucho más utilizador de la computadora y del *mail* y del Skype que de los teléfonos. (Hombre 15 - 64 años)

Internet, en su caso, significa consumo (acceso a noticias internacionales) prosumo (creación de contenidos) y conectividad (principalmente pero no únicamente con sus hijos en el extranjero). Así, en el plano profesional, tienen un blog y utiliza las redes sociales *online*, como Facebook y Twitter, para mantener y reforzar su red personal. En el plano personal, utiliza diferentes canales para gestionar sus comunicaciones uno a uno.

Pero también hay participantes que describen una relación más distante con los ordenadores. Por ejemplo, Mujer 9 (67) explica: "Utilizo el Internet para cosas comerciales que necesito y nada más".

Esto es, según describe, para buscar información práctica, leer prensa extranjera, gestionar correos electrónicos y otras tareas del negocio familiar. Expresa una opinión muy negativa acerca de las redes sociales *online* y explica que no utiliza Internet para comunicarse con sus seres queridos más próximos porque ninguno de ellos vive en el extranjero. Como están cerca y no hay problemas de coste, prefiere otros canales.

Finalmente, Mujer 13 (75) reporta dificultades de usabilidad y cómo sus hijas acaban encargándose de solucionar sus problemas con la conexión a Internet. El servicio lo usa poco:

[A Antel] le pago el teléfono fijo, le pago esto [el celular] y le pago también la conexión a Internet, que [...] la estoy regalando, porque no hago casi nada [con la computadora]. (Mujer 13 - 75 años)

Se identifica como parte de “otra época”, porque no está acostumbrada a estas tecnologías de información y comunicación. Utiliza pocos servicios pero, como pasa con otras personas adultas que describen usos limitados de Internet, le gusta jugar en la computadora (solitarios, etcétera).

Cuatro participantes en el caso de estudio no utilizan la computadora. Dos de ellos nunca han tenido una y, además, tampoco utilizan el celular (ver sección 4.4). El tercero, Hombre 12 (70), empezó a utilizar ordenadores en el trabajo, pero cuando fue nombrado para un cargo de responsabilidad dejó de usar la computadora, y ahora que ya se ha jubilado no tiene interés en ellas. Las navidades anteriores a la entrevista, la familia le había regalado una *laptop*, pero él no la utiliza. Tienen un fuerte discurso de rechazo hacia los ordenadores e Internet pero, a su vez, confía en el apoyo de su familia cercana para determinadas tareas, desde pasar a máquina documentos que dicta o escribe a mano, a comprar productos *online*.

Finalmente, Mujer 1 (69) constituye un claro ejemplo de la utilidad de Internet durante períodos de tiempo específicos. Su hijo estuvo viviendo un año en el extranjero con su familia. Para comunicarse con ellos se acostumbró a ir a un cibercafé cercano a su casa porque no tiene ordenador propio. Desde allí les escribía correos electrónicos largos y accedía a Skype. El propietario del cibercafé la ayudaba si tenía dificultades técnicas. En el momento de la entrevista ya están de vuelta en Montevideo, por lo que no usa Internet ni computadoras. Toda la comunicación mediada con la familia pasa por el teléfono (fijo o móvil) porque el motivo, el incentivo para usar Internet ha desaparecido.

Skype es importante para los participantes que tienen hijos viviendo en el extranjero. Es el caso de Hombre 15 (64). Tiene una larga experiencia usando Skype tanto con sus hijos (ver sección 4.1) como con amistades y colegas radicados fuera del país. Pero no todos los usuarios de Internet con hijos en

el exterior utilizan Skype. Es el caso de Mujer 11 (71), que prefiere usar el teléfono fijo. A pesar de que es más caro que las llamadas en Internet, tienen un plan especial en casa con el que pueden realizar llamadas internacionales a un precio razonable.

### **Conclusiones**

El estudio de caso está conformado por adultos mayores jóvenes, con edades comprendidas entre los 64 y los 75 años, residentes en el área metropolitana de Montevideo. En general, la trayectoria vital ha favorecido su acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. Algunos de los elementos que marcan esta trayectoria vital son el nivel socioeconómico, mayoritariamente medio-alto; la actividad profesional que los ha puesto en contacto con las TIC, y la presencia de hijos e hijas que actúan como interfaz con las TIC. Con una mayoría de usuarios de telefonía móvil (13 de 15) y de Internet (11) en la muestra, ningún participante se queja por no tener acceso a alguna tecnología de comunicación en concreto.

Los resultados más destacables de este caso de estudio se resumen a continuación. Primero, el teléfono celular se erige como un complemento de la línea fija. No hemos encontrado a ningún participante que utilice únicamente la línea celular, algo común entre segmentos de menor poder adquisitivo en América Latina (Galperin y Mariscal, 2007). Este resultado puede ser debido a dos factores, la elevada difusión de la telefonía fija en Uruguay, y más concretamente en Montevideo, y el estrato socioeconómico de las personas adultas mayores a las que hemos tenido acceso. Además, utilizan la telefonía móvil para comunicarse con interlocutores diversos y en respuesta a diferentes objetivos de comunicación (Ball-Rokeach, 1985). Observamos que, una vez adoptado, el móvil se convierte en un objeto cotidiano ya que todos los participantes lo utilizan de forma regular.

Segundo, los SMS constituyen una práctica de comunicación significativa para todos los adultos mayores que utilizan telefonía celular. Aunque el grado de aceptación entre los participantes es heterogéneo —desde el rechazo al uso intensivo—, los usuarios de celulares poseen suficientes conocimientos para poder comunicarse vía SMS. Los mensajes de texto los utilizan tanto con personas de su edad (familiares y amistades) como con individuos más jóvenes (familiares). Estas prácticas se imbrican en una sociedad en la que los mensajes de texto son muy populares.

Tercero, los conductores tienen un discurso uniforme respecto al uso de los teléfonos móviles: es peligroso manejar y utilizar el celular. Pero las contradicciones aparecen y en ocasiones se incumple la norma. A pesar de ello, ningún participante está considerando comprar un dispositivo manos libres,

ya que lo perciben como un instrumento útil para quienes pasan más horas conduciendo, que serían personas más jóvenes.

Cuarto, el gran valor que los participantes otorgan al teléfono celular está relacionado con la conectividad y la ubicabilidad. La línea base puede ser el único canal de conectividad relevante cuando la persona mayor la tiene a mano; de manera que en casa, prácticamente, ignoran el teléfono celular. En otros casos, el móvil y el fijo tienen el mismo estatus y el dispositivo móvil se mueve por diferentes habitaciones para contestar cualquier comunicación entrante en cualquier momento del día. En cualquier caso, el grado de apego al celular no tiene que ver con la duración de las comunicaciones, ya que las conversaciones más largas suelen canalizarse a través del teléfono fijo. Es decir, lo importante es estar ubicable en todo momento.

Quinto, las personas adultas mayores del estudio de caso, sean usuarias o no, no transmiten que el servicio de telefonía móvil sea caro. A pesar de ello, el uso reflexivo y la combinación con la línea base les permite conseguir sus objetivos de comunicación sin incurrir en lo que ellos considerarían costes elevados. No derrochan el dinero, al contrario. Siguen un conjunto de reglas para mantener los costes bajo control. En concreto, aprovechan al máximo las tarifas de su suscripción en combinación con las de su círculo más cercano.

Sexto, los motivos para no utilizar la telefonía móvil son diversos. Los discursos de los dos únicos no usuarios ilustran la riqueza del fenómeno. Con una edad similar, sus estilos de vida parecen explicar sus diferentes motivaciones para una misma decisión. El primer caso corresponde a una mujer (67 años) con una vida muy activa. Rechaza usar el celular, aunque recibe presiones al respecto y el teléfono fijo para ella es importante, imprescindible. El segundo caso es el de un hombre (68 años) con un estilo de vida sedentario. No recibe presiones para usar el celular. No lo rechaza, sino que nunca se ha planteado utilizarlo. Tampoco le otorga demasiada importancia al teléfono fijo. Ninguno de ellos se siente desconectado de su red por no usar el celular. Este resultado, en línea con la evidencia en ciudades como Barcelona (Fernández-Ardèvol y Arroyo, 2012), Los Ángeles (Fernández-Ardèvol, 2012) o Toronto (Fernández-Ardèvol, 2013b), nos permite afirmar la necesidad de analizar en detalle el no-uso, dado los matices que esta categoría analítica encierra.

Séptimo, el uso de Internet está muy extendido entre los participantes (11 de 15). Algunos usuarios muestran un gran apego a la computadora y un uso intenso de servicios *online*. Valoran el acceso a la información y están conectados con las personas importantes de su red personal. Otros usuarios, por el contrario, describen la computadora como un instrumento, una herramienta que es necesario utilizar para determinados objetivos concretos, si bien aprecian más otros canales de comunicación, por ejemplo el teléfono

y en particular las llamadas de voz. Entre los adultos mayores no usuarios, los discursos son diversos, desde el rechazo explícito a utilizar Internet a la carencia de significado de este canal de comunicación.

Finalmente, quienes reportan alguna dificultad con el teléfono celular, o con la computadora describen la presencia de un “experto próximo” (o *warm expert*, Bakardjieva, 2005). Se trata de una persona, normalmente un familiar cercano, que resuelve dudas y presta ayuda en diferentes planos. Traduce el conocimiento general sobre estos aparatos y su funcionamiento al contexto personal de cada participante, lo que la convierte en un agente que contribuye a la circulación de conocimiento en este ámbito. Las personas adultas mayores de este caso de estudio son usuarios autónomos del teléfono celular, de manera que tienen conocimientos suficientes para solventar los problemas habituales que puedan surgir. Se observa, por tanto, que el papel del “experto próximo” resulta mucho más relevante en el caso de las computadoras e Internet, donde se reportan más situaciones en las cuales es necesaria la ayuda externa.

En resumen, la comunicación de voz a través del celular se ha convertido en un elemento más de la vida cotidiana de las personas que, en el caso de estudio, se definen como usuarias del teléfono móvil. El celular lo utilizan siempre en combinación con el teléfono fijo, y en algunos casos también con Internet. Se ha convertido en un objeto de uso cotidiano, pero no exclusivo, dentro del sistema personal de canales de comunicación (PSCC). Para este grupo de personas adultas mayores, el celular se ha convertido en un dispositivo personal, portátil y móvil —o andante— (*personal, portable and pedestrian*; Ito, Okabe y Matsuda, 2006). La característica más destacable de este caso de estudio es la popularidad de los SMS, consecuencia de la permeabilidad de este grupo de adultos mayores a las prácticas generalizadas en su sociedad.

### **Agradecimientos**

Este caso de estudio se ha desarrollado durante una estancia corta en la Universidad ORT Montevideo. Los autores agradecen la contribución de los y las participantes y de Virginia Delisante e Ida de Luis, principales facilitadoras del estudio de campo. El artículo se ha beneficiado de las discusiones en el IN3-UOC y en la red internacional A-C-M (Ageing Communication Media). Los errores son responsabilidad única de la autora.

## Referencias bibliográficas

- Bakardjieva, M. (2005) *Internet Society: The Internet in Everyday Life*. Londres: Sage.
- Ball-Rokeach, S.J. (1985) "The origins of individual media-system dependency: A sociological framework", en *Communication Research*, 12(4), pp. 485-510.
- Blanche Tarragó, D. (2012) *ICT facts of Uruguay, First Draft*, noviembre. Mimeo.
- Charness, N. y Boot, W.R. (2009) "Aging and information technology use: Potential and barriers", en *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), pp. 253-258.
- Charness, N.; Parks, D.C. y Sabel, B.A., ed., (2001) *Communication, Technology and Aging: Opportunities and Challenges for the Future*. Nueva York: Springer.
- Colombo, F. y Fortunati, L., ed., (2011) *Broadband Society and Generational Changes*. Berlín: Peter Lang.
- Fernández-Ardèvol, M. (2012) *Older Population and Mobile Communication in Los Angeles: Preliminary Results of a Case Study* [online]. IN3 Working Paper Series, WP12-001. Barcelona: Internet Interdisciplinary Institute (IN3)-Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <<http://journals.uoc.edu/ojs/index.php/in3-working-paper-series/article/view/n12-fernandez>> [acceso 12/12/2012].
- \_\_\_\_\_ (2013a) *Older People and Mobile Communication: A Case Study in Montevideo (Uruguay). Preliminary results*. IN3 Working Paper Series, WP13-001. Barcelona: Internet Interdisciplinary Institute (IN3)-Universitat Oberta de Catalunya.
- \_\_\_\_\_ (2013b) *Exploring the Use of Mobile Communications in a Retirement Home in Toronto: Preliminary Results* [online]. IN3 Working Paper Series, WP12-006. Barcelona: Internet Interdisciplinary Institute (IN3)-Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <<http://journals.uoc.edu/ojs/index.php/in3-working-paper-series/article/view/1721>> [acceso 12/12/2012].
- Fernández-Ardèvol, M. y Arroyo, L. (2012) "Mobile telephony and older people: Exploring use and rejection", en *Interactions: Studies in Communication & Culture*, 3(1), pp. 9-24.
- Foth, M. y Hearn, G. (2007) "Networked individualism of urban residents: Discovering the communicative ecology in inner-city apartment buildings", en *Information, Communication & Society*, 10(5), pp. 749-772.
- Fundación Vodafone España (2010) *Los mayores ante las TIC: accesibilidad y asequibilidad* [online]. Disponible en: <[http://fundacion.vodafone.es/static/fichero/pro\\_ucm\\_mgmt\\_010759.pdf](http://fundacion.vodafone.es/static/fichero/pro_ucm_mgmt_010759.pdf)> [acceso 12/12/2012].
- Galperin, H. y Mariscal, J. (2007) *Mobile Opportunities: Poverty and Mobile Telephony in Latin America and the Caribbean*. Lima: DIRSI.
- Haddon, L. y Silverstone, R. (1996) *Information and Communication Technologies and the Young Elderly* [online]. Brighton: Science and Technology Policy Research Unit.

Disponible en: <<http://www2.lse.ac.uk/media@lse/whosWho/AcademicStaff/Leslie-Haddon/ELDREP.pdf>> [acceso 5/12/2012].

INE (2011) *Uruguay en cifras 2011: Población [online]*. Instituto Nacional de Estadística. Disponible en: <<http://www.ine.gub.uy/biblioteca/uruguayencifras2011/Uruguay%20en%20cifras%202011%20-%2002%20-%20Poblacion.pdf>> [acceso 8/11/2013].

\_\_\_\_\_ (2012a) “Cuadro 5. Población en viviendas particulares, por tipo de vivienda, según región y número de hogares en la vivienda”. *Censo 2011 [online]*. Disponible en: <[http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Pobl.%20en%20Hog%20y%20Viv/P\\_5\\_POB.xls](http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Pobl.%20en%20Hog%20y%20Viv/P_5_POB.xls)> [acceso 5/12/2012].

\_\_\_\_\_ (2012b) “Cuadro 11. Hogares particulares por región, según tenencia de elementos de confort y equipamiento”. *Censo 2011 [online]*. Disponible en: <[http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Hogar/H\\_11.xls](http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Hogar/H_11.xls)> [acceso 5/12/2012].

\_\_\_\_\_ (2012c) “Cuadro 2. Población por área y sexo, según grupo quinquenal de edades y edades simples”. *Censo 2011 [online]*. Disponible en: <[http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Generales/P\\_2\\_CAR.xls](http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Generales/P_2_CAR.xls)> [acceso 5/12/2012].

\_\_\_\_\_ (2012d) *Resultados del Censo de Población 2011: población, crecimiento y estructura por sexo y edad [online]*. Disponible en: <<http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/analisispais.pdf>> [acceso 10/12/2012].

\_\_\_\_\_ (2012e) “Cuadro 8. Población residente en hogares colectivos por sexo, cantidad de hogares colectivos y tamaño de los hogares, según región y tipo de hogar colectivo”, *Censo 2011 [online]*. Disponible en: <[http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Generales/P\\_8\\_CAR.xls](http://www.ine.gub.uy/censos2011/resultadosfinales/cuadros/NIVEL%20NACIONAL/Poblaci%C3%B3n/Generales/P_8_CAR.xls)> [acceso 10/12/2012].

Ito, M.; Okabe, D. y Matsuda, M., ed., (2006) *Personal, Portable, Pedestrian: Mobile Phones in Japanese Life*. Cambridge: MIT Press.

ITU (2012) *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2011*. Ginebra: International Telecommunication Union.

Karnowski, V.; von Pape, T. y Wirth, W. (2008) “After the digital divide? An appropriation-perspective on the generational mobile phone divide”, en Hartmann, M.; Rössler, P. y Höflich, J. (ed.) *After the Mobile Phone? Social Changes and the Development of Mobile Communication*. Berlín: Frank & Timme, pp. 185-202.

Kurniawan, S. (2008) “Older people and mobile phones: A multi-method investigation”, en *International Journal of Human-Computer Studies*, 66(12), pp. 889-901.

Kurniawan, S.; Mahmud, M. y Nugroho, Y. (2006) “A study of the use of mobile phones by older persons”, en *CHI'06 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*. Nueva York: ACM, pp. 989-994.

- Kvale, S. (1996) *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lenhart, A. (2010) *Cell Phones and American Adults: They Make Just as Many Calls, but Text Less Often than Teens. Full Report*. Pew Internet & American Life Project [online]. Disponible en: <[http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2010/PIP\\_Adults\\_Cellphones\\_Report\\_2010.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2010/PIP_Adults_Cellphones_Report_2010.pdf)> [acceso 7/1/2012].
- Ling, R. (2008) "Should we be concerned that the elderly don't text?", en *The Information Society*, 24(5), pp. 334-341.
- Loos, E.F.; Haddon, L. y Mante-Meijer, E.A., ed., (2012) *Generational Use of New Media*. Burlington, VT: Ashgate.
- Maxwell, J.A. (2005) *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nasir, M.H.N., Hassan, H., y Jomhari, N. (2008) "The use of mobile phones by elderly: A study in Malaysia perspectives", en *Journal of Social Sciences*, 4(2), pp. 123-127.
- OSILAC (2011) *Sistema de información estadístico de TIC [online]*. Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe. Disponible en: <<http://www.eclac.cl/tic/flash/>> [acceso 5/12/2012].
- Sawchuk, K. y Crow, B. (2012) "I'm G-Mom on the Phone': Remote grandmothering, cell phones and inter-generational dis/connections", en *Feminist Media Studies*, 12(4), pp. 496-505.
- Selwyn, N. et al. (2003) "Older adults' use of information and communications technology in everyday life", en *Ageing and Society*, 23(5), pp. 561-582.
- Tacchi, J.; Slater, D. y Hearn, G. (2003) *Ethnographic Action Research: a User's Handbook Developed to Innovate and Research ICT Applications for Poverty Eradication [online]*. Nueva Delhi: UNESCO. Disponible en: <<http://eprints.qut.edu.au/4399/1/4399.pdf>> [acceso 10/9/2012].
- Weaver, C.K.; Zorn, T. y Richardson, M. (2010) "Goods not wanted, information", en *Communication & Society*, 13(5), pp. 696-721.

## Anexo

Cuadro 8. Características de los y las participantes en el estudio.

Participante	Edad	¿Con quién vive?	Tipo de entrevista
<b>Mujer 1</b>	69	Sola	Individual
<b>Mujer 2</b>	65	Sola	Individual
<b>Mujer 3</b>	71	Sola	Individual
<b>Mujer 4</b>	65	Con familiar(es)	Individual
<b>Mujer 5</b>	67	Con familiar(es)	Individual
<b>Hombre 6</b>	70	Con familiar(es)	Individual
<b>Mujer 7</b>	66	Con familiar(es)	Entrevista conjunta, son matrimonio
<b>Hombre 8</b>	67	Con familiar(es)	
<b>Mujer 9</b>	67	Con familiar(es)	Individual
<b>Hombre 10</b>	68	Con familiar(es)	Individual, aunque están presentes su hijo y su cuidadora
<b>Mujer 11</b>	71	Con familiar(es)	Entrevista conjunta, son matrimonio
<b>Hombre 12</b>	70	Con familiar(es)	
<b>Mujer 13</b>	75	Sola	Individual
<b>Mujer 14</b>	67	Con familiar(es)	Individual
<b>Hombre 15</b>	64	Con familiar(es)	Individual

Fuente: elaboración propia.