

# Usos y percepciones de las TIC: un estudio en personas mayores en Luján, Buenos Aires, desde el inicio del Covid-19

Uses and perceptions of ICTs: a study in older people in Luján, Buenos Aires since the beginning of Covid-19

Fátima Cuello<sup>1</sup> y Paula Analía Pochintesta<sup>2</sup>

## Revista Educación y Sociedad

Citar como: Cuello, E. y Pochintesta, P. A. (2024). Usos y percepciones de las TIC: un estudio en personas mayores en Luján, Buenos Aires, desde el inicio del Covid-19. *Revista Educación y Sociedad*, 5(9), 38-54. <https://doi.org/10.53940/reys.v5i9.177>

Artículo recibido: 01-06-2024  
Artículo aprobado: 29-07-2024  
Arbitrado por pares



## ACEES

### Resumen

La progresiva incursión de las TIC en la sociedad ha creado nuevas formas de interacción. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la percepción de las personas de 60 años y más sobre el uso de las nuevas tecnologías durante la pandemia Covid-19 en la localidad de Luján, Buenos Aires, Argentina. Los resultados muestran que la pandemia dejó en evidencia la celeridad del avance de la tecnología y los consecuentes cambios en casi todas las prácticas de la vida cotidiana. Esta situación demandó una apropiación veloz sobre el uso de herramientas digitales sin contemplar las necesidades de las personas mayores.

**Palabras clave:** TIC, nuevas tecnologías, pandemia Covid-19, personas mayores, apropiación

### Abstract

The progressive incursion of ICTs into society has created new forms of interaction. The objective of this study was to analyze the perception of people aged 60 years and over about the use of new technologies during the Covid-19 pandemic in the town of Luján, Buenos Aires, Argentina. The results show that the pandemic showed the speed of the advance of technology and the consequent changes in almost all practices of daily life. This situation demanded a rapid appropriation of the use of digital tools without considering the needs of the elderly.

**Key words:** ICT, new technologies, Covid-19 pandemic, older people, appropriation

<sup>1</sup> Investigadora del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján (Argentina). [fatimacu@hotmail.com](mailto:fatimacu@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0005-5297-6114>

<sup>2</sup> Investigadora Asistente CONICET, Profesora Adjunta Universidad Nacional de Luján (Argentina). [ppochintesta@gmail.com](mailto:ppochintesta@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-1455-8852>

### Nota:

Este estudio se realizó bajo el financiamiento del departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján, como parte del proyecto de investigación "Las relaciones intergeneracionales y los apoyos percibidos en el proceso de alfabetización digital de las personas mayores, un estudio de casos en el noroeste del gran Buenos Aires", disposición DISPCD-CSLUJ: 0000555-22, dirigido por la Dra. Paula Analía Pochintesta que fungió como origen al desarrollo de una tesis de grado.

## Introducción

Las formas de socialización han evolucionado aceleradamente y esto, en parte, es producto del avance de las tecnologías<sup>1</sup>. Años atrás, el teléfono, la correspondencia o el hablar cara a cara eran los medios habituales de comunicación. Hoy parece impensable no usar la tecnología en la comunicación ya que está presente en todos los ámbitos de la vida diaria como en medios de transporte, sistemas de gestión, banca electrónica entre otros (Pozón, 2018).

Es el desarrollo de internet en la década de 1970 y su posterior liberación para uso comercial en los años '90, el principal motivador de difusión de las nuevas tecnologías<sup>2</sup>. En este contexto, se introdujeron interconexiones y herramientas que permitieron el paso de los grandes ordenadores centrales a ordenadores personales y dispositivos móviles, esto es TIC, tecnologías de la información y las comunicaciones (Ávila, 2013).<sup>3</sup>

Sumado al desarrollo tecnológico, la situación actual y futura está marcada por otros dos fenómenos que conducen a un envejecimiento poblacional: el incremento de la esperanza de vida y la reducción de la tasa de natalidad (Pozón, 2018). Argentina se encuentra hoy en un punto intermedio entre una estructura poblacional joven y una envejecida (Rofman et al., 2022).

En virtud de la omnipresencia de las TIC para el consumo de bienes y servicios, cabe destacar que no todas las personas acceden a los beneficios de su uso y apropiación. Y es, justamente, la población mayor uno de los grupos con menor grado de acceso a las TIC. Camacho (2018) describe las llamadas *brechas digitales* como dificultades en cuanto a la aplicación de las TIC por la limitación en cuanto a oportunidades, en ciertos países y sectores sociales, para su implementación. Y también se refiere a la *brecha digital intergeneracional* relacionada con las personas mayores<sup>4</sup> y su dificultad para acceder al uso de las tecnologías respecto al que tienen otras generaciones.

Las representaciones negativas que las personas tienen de las TIC obstaculizan la apropiación para el uso de herramientas digitales (Rivoir, 2019). Oddone y Pochintesta (2021) afirman que existen barreras generacionales, materiales y educativas que median en el proceso de apropiación de las TIC y que, en esa apropiación, intervienen factores tanto individuales (capacidad visual limitada, problemas con la movilidad, deterioro cognitivo) como socioculturales (lenguaje digital, características de los dispositivos, falta de espacios especializados que cubran las necesidades de las personas mayores, costos de conectividad y dispositivos).

Como explica Assinato (2014), la progresiva y cada vez más rápida incursión en la sociedad de las TIC, ha creado nuevas formas de interacción, de difusión y de educación generando transformaciones culturales que demandan la inclusión de las personas mayores. Pero, como sostienen Sunkel y Ullmann (2019), el proceso de aprendizaje es más lento en la población de mayor edad. Además, existe un temor producido por el desconocimiento, así como la desconfianza asociada a realizar operaciones financieras por entender que no es seguro hacerlas a través de dispositivos digitales (Sunkel y Ullmann, 2019).

---

1 Tecnología proviene de las palabras griegas *techné*, que significa arte, combinada con *logos* que es la inteligencia que ordena, dirige y armoniza los cambios que se producen (Ávila, 2013).

2 Refiere a las tecnologías que surgieron a partir del desarrollo de internet, tecnologías digitales o TIC.

3 Ávila (2013) define a las TIC como "...conjunto de herramientas, soportes y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética a fin de mejorar la calidad de vida de las personas" (p. 222-223).

4 La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ley 27.360, establece que una persona es mayor a partir de los 60 años salvo que la ley de cada país sea diferente. La edad base no puede ser mayor a 65 años.

Otro aspecto que también influye en el aprendizaje del uso de la tecnología, por parte de la población mayor, es el enfoque sobre la vejez y el envejecimiento que prevalece en la sociedad. Rivoir et al. (2019) explican que existen distintas visiones que van desde la asistencia y protección al ejercicio de la ciudadanía, los derechos y el empoderamiento. Y es el enfoque de la asistencia el que impide potenciar el uso de la tecnología ya que considera al envejecimiento como un proceso de decadencia tanto física como psicológica.

Así como están presentes las barreras antes mencionadas, también existen facilitadores que son aquellos aspectos que favorecen la apropiación y uso de las TIC. Entre ellos se encuentra la figura del experto cálido, por lo cual es importante considerar las redes de apoyo con las que cuentan las personas mayores, a la hora de analizar el proceso de apropiación y la percepción que tienen sobre las tecnologías. Arias (2013) analiza los *apoyos sociales* que existen y clasifica estas redes de apoyo como formales e informales. Las informales están conformadas por la familia, los amigos y vecinos, donde las reglas son implícitas y las actividades espontáneas. Las redes formales son las institucionales en donde se trabaja con reglas pre establecidas<sup>5</sup>.

Dentro de las redes informales ubicamos la figura del *experto cálido*, un término que hoy es de uso extendido para analizar la relación de los mayores con la tecnología. Se trata de un facilitador informal, por lo general, esa figura es encarnada por nietos/as, hijos/as o jóvenes del entorno que utilizan diferentes tipos de tecnologías (Rivoir, 2019).

Rivoir et al. (2019) describen además otros aspectos facilitadores como el nivel educativo y el contacto previo con las tecnologías digitales en los últimos años laborales. Esto guarda relación con la brecha existente entre la población de 65 a 74 años (con mayor uso y acceso a TIC) y aquellos que tienen 75 años y más (con menor uso y acceso a TIC). En esta misma línea, autores como Peral et al. (2015) consideran que, si bien la educación y la actividad laboral son variables moderadoras, el papel del autoconcepto<sup>6</sup> es destacable ya que, aquellos que se sienten más jóvenes, confiados y con menos miedo, son los que más participan en las interacciones digitales.

### Distintos abordajes sobre la población mayor y su relación con la tecnología

El uso de la tecnología implica entonces un desafío para las personas mayores en tanto requieren la adquisición de nuevos conocimientos para poder mantenerse incluidas socialmente. Los mayores se enfrentan a crecientes demandas al tener que resolver situaciones relacionadas con la atención socio sanitaria, el pago de servicios, la seguridad social incluso, la comunicación cotidiana mediatizada a través de los dispositivos digitales (Tarditi et al., 2022).

Se han realizado numerosos estudios a nivel mundial para poder comprender el proceso de apropiación digital, considerando la existencia de diferentes tipos de brechas en el acceso y uso de herramientas digitales. Algunos estudios toman como eje de análisis el *perfil socio demográfico* (*edad, nivel educativo, género*) en el proceso de apropiación. Una investigación realizada en ocho países de América Latina refiere que las desigualdades económicas y sociales son factores que confirman una brecha digital. Por lo tanto, tener un nivel económico más alto permitiría contar con los recursos para poder acceder a las TIC (Sunkel y Ullmann, 2019).

En referencia a la educación alcanzada, un estudio de casos llevado a cabo en España concluye que la formación superior favorece la incorporación del uso de internet en las actividades cotidianas. Así, el

---

5 A modo de ejemplo Arias (2013) cita a los apoyos recibidos a partir de políticas públicas, como el otorgamiento de subsidios.

6 el autoconcepto referido aquí como la autopercepción y visión de la vejez que tenga la persona que influye en la adquisición de competencias digitales.

porcentaje de usuarios de la web o red desciende muy significativamente cuando se trata de personas que no cuentan con estudios básicos (Torres et al., 2011).

Teniendo en cuenta la edad, un estudio realizado en la provincia de Córdoba, Argentina, pone en evidencia que a mayor edad hay menor uso de tecnología. Esto se debe al rápido desarrollo e introducción de nuevas tecnologías a las que se enfrentan las diferentes generaciones. Un ejemplo claro en el estudio, muestra diferencias en el uso del celular y la cámara digital. Un porcentaje importante que transita la vejez avanzada, sabe utilizar la cámara digital, mientras que los más jóvenes prefieren el teléfono inteligente ya que usar cámara digital implicaría luego migrar imágenes a otras aplicaciones (Tarditi et al., 2022).

En referencia al género, un estudio exploratorio realizado en Brasil, encontró que las mujeres mayores tienen un alto grado de interés por el uso del *WhatsApp* puesto que les resulta fácil y útil en relación a sus aplicaciones, entre ellas, el uso de audios para comunicarse con otras personas. Acceden poco a Internet para buscar información en *Google* y esporádicamente ven videos en *YouTube* (Oliviera et al., 2020b).

Otros análisis ponen énfasis en las *características psicológicas* que permiten definir mejor la apropiación o no de TIC. Es decir que, ni el nivel educativo alcanzado, ni el género, ni la edad por sí solos son factores determinantes en su uso. Algunos se focalizan en el acompañamiento recibido en la apropiación digital. Un trabajo realizado Buenos Aires, Argentina, indica que existen varias dimensiones que intervienen en la apropiación de tecnología, pero la relación con otros, es decir, las redes de apoyo, cobran relevancia en las experiencias formativas en relación a las TIC (Pochintesta y Múseres, 2022). Estas autoras presentan cuatro perfiles que se recuperan en el análisis de los resultados de la presente investigación. Los perfiles consideran el grado de manejo, conocimiento y motivación en la apropiación de TIC y se dividen en: usuarios incipientes, intermedios, plenos y no usuarios. Los usuarios incipientes son aquellos que requieren de un apoyo permanente para poder acceder a las TIC ya que su autonomía es limitada o se encuentra en un estado inicial en cuanto al conocimiento de las TIC. Los usuarios intermedios manejan dos o más herramientas y dispositivos, pero con limitaciones en el uso. Reconocen dificultades en el acceso ya sean individuales o contextuales y aducen barreras en el proceso de apropiación por falta de apoyo o por falta de interés. Los usuarios plenos manejan varios dispositivos y herramientas digitales, están predispuestos para el aprendizaje y pendientes de novedades y actualizaciones tecnológicas. Por último, los no usuarios tienen reticencia a incorporar tecnología a pesar de que reconocen que, el no uso, implica quedar fuera de muchas actividades e intercambios.

Otra investigación enfocada en las características psicológicas sobre el uso de TIC para la estimulación cognitiva, ha encontrado que existe un temor inicial al enfrentarse a la tecnología, pero, una vez superado, la persona mayor se abre al nuevo conocimiento que le permite diversificar el uso y la navegación por Internet. En efecto, los tiempos, espacios y acompañamientos en el aprendizaje son claves en el proceso de apropiación. Los recursos existentes tanto a nivel de políticas públicas como del entorno familiar, siendo este último en quien recae en la mayor parte de los casos el acompañamiento y la atención de las personas mayores, son claves para lograr una vejez con calidad de vida (Oliviera et al., 2020a).

Otros trabajos concluyen que el apropiarse o no de la tecnología depende de cuál es la *trayectoria de vida* en relación al uso de las tecnologías. Una investigación realizada por la Consejería de Salud de Andalucía en España (2016) se propuso conocer la relación de las personas mayores con las TIC con el fin de potenciar su participación en la plataforma digital de la institución. El estudio identificó que el uso de Internet de los mayores, es una experiencia individual y diversa y que, si bien hay limitaciones, se registró una actividad importante de la web con usos muy variados. En lo que respecta a las percepciones y actitudes generales hacia las TIC se pudo observar, por un lado, que las personas que tuvieron que usar la tecnología en las últimas etapas de su trayectoria laboral, tuvieron una experiencia dificultosa que marcó su relación posterior con las TIC. Aquellas personas que nunca tuvieron contacto con la tecnología aprecian su uso, pero se mantienen como usuarios pasivos y piden ayuda a otras personas de su entorno

cuando necesitan alguna información. Por otro lado, están aquellos que por iniciativa propia e interés personal usan las TIC como un nuevo espacio de realización personal (Gimeno et al., 2016).

Un trabajo realizado en Perú refiere que las personas mayores tienen creencias y experiencias acumuladas y se enfrentan al aprendizaje de la tecnología con expectativas y condiciones diferentes a cualquier otro grupo etario. Las personas mayores, en su gran mayoría, buscan a su medida integrarse a la tecnología donde ponen en juego capacidades y habilidades adquiridas (Oliviera et al., 2020a).

## La brecha digital en el contexto de pandemia

Con el fin de disminuir la brecha digital, se han generado en América Latina y Caribe una variedad de políticas públicas de inclusión digital. Estas políticas son consideradas como un derecho humano. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (IPE-UNESCO, 2007) las describe como políticas de Estado que buscan disminuir la brecha digital y que establecen acciones para asegurar el acceso a la conectividad tanto a través de canales públicos como privados. Es claro que las políticas se ponen en marcha de acuerdo a los marcos normativos, planes o programas relacionados con el acceso a las TIC que cada país regula. La Carta de San José sobre los derechos de los adultos mayores de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2012) hace referencia a la necesidad de garantizar el acceso a las TIC. Se suma a esta iniciativa, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015) que menciona el derecho a la educación, la accesibilidad y a la movilidad personal (Rosset et al., 2021).

La pandemia Covid-19 manifestó la ausencia de políticas públicas de inclusión digital en Argentina y mostró la persistencia de una brecha digital para las personas mayores respecto de otras generaciones. La emergencia sanitaria dejó de manifiesto la necesidad de la inclusión de la población mayor en el uso de los canales tecnológicos para realizar trámites sanitarios, bancarios y de la seguridad social. Además, la premura de los cambios, sumada a las medidas implementadas en pos de mantener la distancia social no permitió un aprendizaje acorde con las necesidades de la población mayor (Oddone y Pochintesta, 2021).

Este contexto de emergencia sanitaria deriva en el aislamiento social que conlleva a un incremento en la demanda de herramientas digitales para distintos fines, entre ellos, poder estar comunicados. En función a esto, el presente trabajo buscó conocer cómo se adaptaron las personas mayores a esa situación y qué uso les dieron a las tecnologías en ese contexto. Para ello se planteó responder a los siguientes interrogantes: ¿qué percepción tienen las personas mayores sobre las tecnologías y para qué las utilizaron durante la pandemia en la ciudad de Luján, provincia de Buenos Aires, Argentina?, ¿cuál fue el uso que les han dado antes y durante el encierro obligatorio y qué facilidades o dificultades encontraron en la apropiación?, ¿qué uso le dan las personas mayores a la tecnología en su vida cotidiana?, ¿qué políticas de inclusión tecnológica se encontraban vigentes en el área de estudio durante el período estudiado?

## Metodología

En busca de dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación, se utilizó una metodología cualitativa con un diseño descriptivo (Vasilachis, 2006). Se realizó un estudio de casos<sup>7</sup> teniendo en cuenta los siguientes aspectos: zona de residencia, edad y género.

---

<sup>7</sup> El método de estudio de caso es una herramienta de investigación a través de la cual se mide y registra la conducta de las personas involucradas. Las fuentes de obtención de datos pueden ser cualitativas y/o cuantitativas (Martínez, 2006).

## Participantes

El número de participantes estuvo conformado por una muestra de 16 personas mayores (8 varones y 8 mujeres), residentes en el partido de Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina. A su vez, se dividió la muestra en dos grupos de edad: de 60 a 74 años y de 75 años y más, quedando conformado cada grupo por 4 personas.

## Técnica e instrumento

El instrumento de recolección de datos fue una entrevista semi estructurada con preguntas abiertas y cerradas (Hernández-Sampieri, 2014). Todas las entrevistas se hicieron de manera presencial y tuvieron una duración promedio de 40 minutos. En las mismas se buscó indagar sobre la frecuencia, valoración, finalidad y uso de dispositivos tecnológicos. También se relevó si hubo algún cambio en lo referente a la incorporación de nuevos dispositivos, redes y plataformas durante la pandemia (ver anexo).

En lo que respecta a la delimitación espacial y temporal, parte de las entrevistas se realizaron en dos instituciones municipales de Luján y otras en el domicilio particular de las personas entrevistadas, todas ellas, residentes en el partido de Luján<sup>8</sup> durante los meses de junio y julio de 2022.

## Procedimiento y análisis de los datos

En cuanto a la recolección, sistematización y análisis de datos se procedió a solicitar a los entrevistados su consentimiento para grabar. Con respecto a la confidencialidad, ninguno aportó su nombre verdadero, a cada persona se le asignó un pseudónimo y tampoco se les solicitó datos personales. La participación fue voluntaria y libre y también se aclaró que la entrevista tenía sólo fines académicos. Esto sigue los lineamientos para el comportamiento ético en las Ciencias Sociales y Humanidades, Resolución 2857, año 2006 del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Para el análisis de los datos, se utilizó el método de comparación constante, que permitió comparar los discursos y construir categorías, subcategorías y códigos a partir del material empírico relevado (Strauss y Corbin, 2002). Se recolectaron y analizaron datos, se organizaron en categorías y se describieron las experiencias de los participantes. Además, se descubrieron patrones comunes y diferencias buscando comprender el contexto que rodea a esos datos con el fin de poder interpretarlos, siempre teniendo en cuenta los objetivos planteados al comienzo de la investigación. Luego se vincularon los resultados con el conocimiento disponible, es decir, se discutieron los principales hallazgos con trabajos previos que confirman el *corpus* de antecedentes (Blaxter et al., 2005).

El procedimiento para el análisis de los datos siguió una lógica inductiva. Se elaboró una matriz que permitió comparar los casos y refinar las categorías a partir de la identificación de similitudes y diferencias que dieron origen a la categorización que estructura los resultados. A continuación, se describen las características sociodemográficas de la muestra para situar el contexto en el que se desarrollaron las entrevistas.

El promedio de edad fue de 74 años con ocho casos en el rango de 60 a 74 años y otros ocho en el de 75 y más. La mayoría reside en diferentes barrios de Luján. En cuanto a los arreglos residenciales, la mitad vive con un integrante de la misma generación (hogar unigeneracional) y el resto vive solo/a (hogar unipersonal), sólo una persona convive con personas de otras generaciones (hogar multigeneracional). Con respecto a la vivienda, catorce son propietarios y dos personas alquilan. En relación al estado civil, nueve personas están casadas, tres son viudas, dos divorciadas y dos separadas.

---

<sup>8</sup> Cabe aclarar que, el partido de Luján está conformado por las localidades de Pueblo Nuevo, Open Door, Torres, Cortínez, Carlos Keen, Jáuregui, Olivera, Lezica y Torrezuri y Luján propiamente dicho.

En referencia a la cobertura previsional, se pudo observar que nueve personas perciben sólo jubilación y otras seis, además de tener esta cobertura, continúan trabajando. Sólo una persona no recibe ingresos previsionales, es ama de casa y su sostén económico es su pareja. En cuanto a la atención de salud, catorce utilizan cobertura por obra social y dos utilizan el sistema público.

Con respecto a la educación, se advirtió una diversidad en el grupo analizado. El nivel de instrucción alcanzado es mayor en el grupo de 60 a 74 años (secundario completo y más). No obstante, en un caso del grupo de 75 y más, una mujer completó sus estudios universitarios.

## Resultados

A partir del análisis de los discursos de los participantes y siguiendo la tipología elaborada por Pochintesta y Múseres (2022), se pudo constatar la prevalencia de usuarios intermedios, quienes manejan dos o más herramientas digitales, pero reconocen limitaciones en su uso.

“... Uso celular, computadora tengo, pero está ahí durmiendo... siempre digo que la voy a usar y no lo hago. El celular lo uso para comunicarme con mi familia, amigos. No hacemos video llamadas, mi hija dice que es muy complicado. La computadora la uso para el Facebook, pero como no la estoy usando está ahí. Por el celular poco y nada entro en las redes” (mujer, 83 años, entrevista personal, 13 de junio 2022).

En segunda instancia, se encuentran los usuarios plenos quienes manejan varios dispositivos y herramientas digitales, están predispuestos para el aprendizaje y pendientes de novedades y actualizaciones tecnológicas.

“... Con el celular dialogo... Google, los tutoriales, que me contestan. Hace un rato pregunté cuántos miembros tiene la Corte Suprema y me contestó... También lo uso para hablar por teléfono, uso el WhatsApp, video llamadas permanentemente” (varón, 84 años, entrevista personal, 22 de junio 2022).

En tercera instancia, se identificaron usuarios incipientes quienes requieren un apoyo permanente para poder usar las TIC, dado que su autonomía es limitada o se encuentran en un estado inicial en cuanto a su conocimiento de las TIC.

“El celular no hace mucho que lo tengo... Mi hijo me ayuda a usarlo. Mis nietos no me han ayudado, pero siempre están preguntándome si necesito algo” (mujer, 81 años, entrevista personal, 5 de julio 2022).

Por último, se identificaron casos de no usuarios quienes tienen reticencia a incorporar tecnología a pesar de reconocer que el no uso implica quedar fuera de muchas actividades o intercambios.

“... Honestamente ... la ciencia y los avances y lo demás no lo veo bien... los chicos... están todos los días con el celular y los jueguitos. No estoy de acuerdo con que uno exponga toda su vida en el teléfono, mostrando. Me gusta que la gente avance, pero no en esas cosas... no me gusta en qué usan la tecnología mostrando sus vidas. Y yo se lo digo a mi hija y nieta” (mujer, 81 años, entrevista personal, 13 de junio 2022).

En lo que respecta a la finalidad con la que utilizan las TIC (figura 1), no se registraron cambios durante el encierro obligatorio. Lo que sí pudo observarse es un incremento en la frecuencia de uso. La herramienta que, efectivamente utilizaron todos, exceptuando los no usuarios, fue el celular inteligente<sup>9</sup>

---

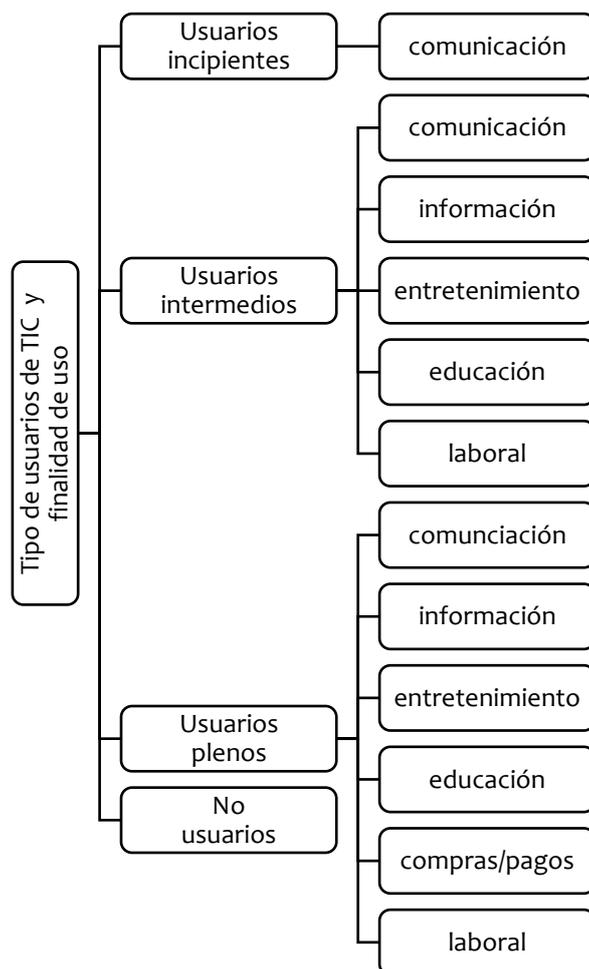
<sup>9</sup> Refiere a lo que se conoce también como celular Smart, Smartphone, que es un dispositivo móvil que combina funciones de un celular tradicional con las de una computadora.

pero para los mismos fines que lo usaban antes de la pandemia (comunicación, entretenimiento, trabajo e información). Además, se constató una tendencia al uso de video llamadas, a través del WhatsApp y un menor uso de la computadora.

“...Me pareció muy útil la tecnología durante el aislamiento. Más que nada por ese motivo me compraron mis hijos un celular nuevo.... Es decir, que empecé a conocer más la tecnología durante el encierro” (mujer, 81 años, entrevista personal, 24 de junio 2022).

**Figura 1**

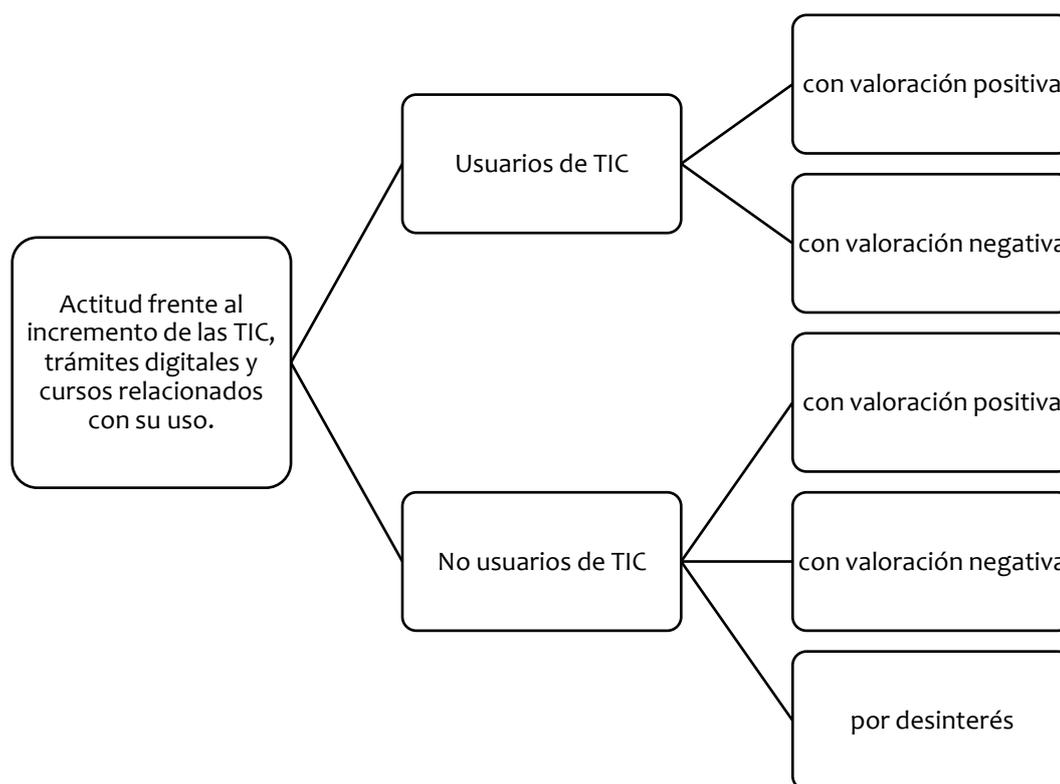
Tipos de usuarios de TIC y finalidad de uso



Otras tendencias que se encontraron en cuanto al uso de TIC antes y durante la pandemia están relacionadas con la actitud frente al uso de la tecnología para trámites digitales y los espacios de alfabetización digital (figura 2). De acuerdo a los resultados obtenidos se agrupó en usuarios de TIC con valoración positiva y negativa y no usuarios de TIC con valoración positiva, negativa y, aquellas personas que no las utilizan por falta de interés.

**Figura 2**

Actitud frente al incremento de las TIC, trámites digitales y cursos relacionados con su uso.



Los usuarios de TIC que tienen una valoración positiva son aquellos que utilizan por lo menos una tecnología como el celular inteligente, cajero automático y/o computadora y que tienen una opinión favorable respecto al incremento de la tecnología, de trámites digitales y/o la existencia de cursos relacionados con su uso.

“... Lo que quiero resaltar es que ya no uso la billetera. Salgo con el celular y pago todo con el celular. Antes tenía la tarjeta de débito y crédito. Ahora todo con el celular pago a través del banco o con mercado pago y esto es un gran beneficio porque es más seguro porque no tenés el riesgo de perder la tarjeta y porque sólo llevas el celular” (varón, 64 años, entrevista personal, 16 de junio 2022).

Estos usuarios afirman que el uso de TIC, específicamente el celular, les es de mucha ayuda en todo, especialmente, en las relaciones sociales con sus familiares y/o amigos y en algunos casos con las organizaciones donde asistían previo al encierro obligatorio. Además, pueden resolver algunas situaciones del día a día como, por ejemplo, encontrar una receta o buscar el significado de una palabra.

“... Lo uso desde siempre, no recuerdo cuál fue mi primer celular, pero el teléfono (fijo) en casa ya no está más. Es muy útil porque lo llevas a todas partes y si te pasa algo podés avisar enseguida. Mi hijo nos enseñó a mi señora y a mí a usarlo. Ella sí usa las redes, usa el Facebook e Instagram” (varón, 64 años, entrevista personal, 8 de julio de 2022).

Los usuarios de TIC que tienen una valoración negativa son aquellos que, si bien utilizan por lo menos una tecnología como el celular inteligente, cajero automático, y/o computadora no están conformes con el avance de estas herramientas y los trámites digitales. En referencia a la existencia de cursos

relacionados con su uso, no tienen interés por acceder a los mismos. Hacen uso de las TIC porque es la única forma de mantenerse conectados con sus allegados. Este es el caso de un usuario que manifiesta que no se puede digitalizar todo y es el campo de la salud un claro ejemplo. Él afirma, por una experiencia propia, que la atención médica no debería reducirse a una reunión por zoom en aquellos casos en que es necesario el contacto físico con el paciente para hacer un diagnóstico certero.

Los no usuarios de TIC que tienen una valoración positiva son aquellos usuarios que, a pesar de no utilizar ningún dispositivo ni aplicación tecnológica, tienen una opinión favorable respecto a lo que significa y representa el avance de la tecnología, facilitando los trámites digitales y/o la existencia de cursos relacionados con su uso. Estas personas manifiestan que prefieren seguir utilizando el teléfono de línea o el “celular común” (refiriéndose al celular sin internet) y, están de acuerdo con la digitalización de los trámites a pesar de que no los realizan. Y resaltan que prefieren ir al banco, comprar, pagar y asistir al médico en forma presencial.

“... Me parece muy útil, pero yo no hago trámites porque estoy acostumbrado a pagar la luz y el gas y los demás impuestos personalmente. No me molesta hacerlo” (varón, 64 años, entrevista personal, 8 de julio 2022).

“... Me parece increíble que se pueda hacer todo por internet, sólo es cuestión de atreverse. Yo la verdad no he necesitado hacerlo, pero por ahí quien dice, un día lo haga” (mujer, 60 años, entrevista personal, 5 de julio 2022).

Los no usuarios de TIC que tienen una valoración negativa, son aquellos que no usan tecnología como el celular inteligente, cajero automático y/o computadora y tienen una opinión desfavorable sobre el incremento de la tecnología, de los trámites digitales y/o la existencia de cursos relacionados con su uso. Manifiestan que, así como están, están bien.

“... los avances y lo demás no lo veo bien. Los chicos no estudian, si los pones a que te digan una tabla no la saben, porque están todos los días con el celular y los jueguitos. No estoy de acuerdo con que uno exponga toda su vida en el teléfono, mostrando. Me gusta que la gente avance, pero no en esas cosas. Antes como nacíamos nos criábamos y ahora la medicina todo lo cura. Y me parece perfecto, pero no me gusta en qué usan la tecnología mostrando sus vidas. Y yo se lo digo a mi hija y nieta” (mujer, 81 años, entrevista personal, 13 de junio 2022).

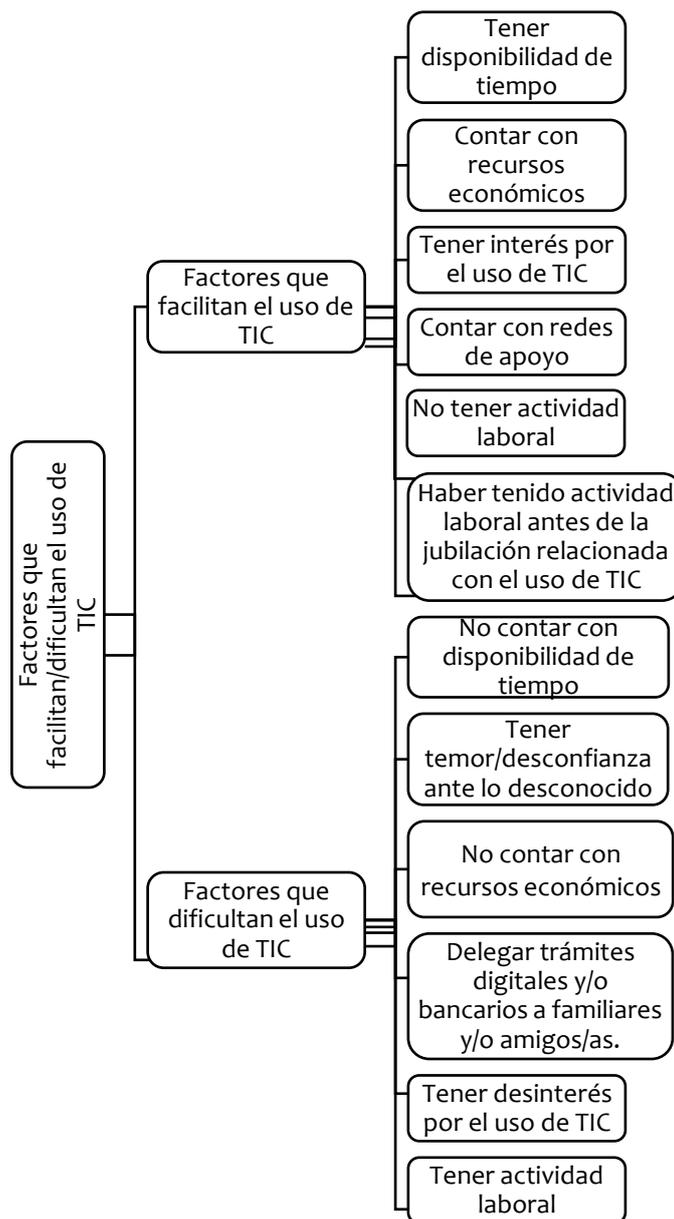
Los no usuarios de TIC que tienen desinterés por su uso son aquellos que no usan tecnología y no opinan porque afirman que “no es para ellos”. No desean ni quieren aprender porque les parece complicado, porque vivieron la mayor parte de su vida sin depender de las tecnologías o, porque consideran que, en este momento de la vida, no hay tiempo para aprender.

“Mi hija quiere que aprenda, pero yo no quiero. No sabía que había, pero como no tengo interés... A esta edad cuanto menos tenga cosas en la cabeza mejor para mi salud. Me parece complicado usar esas cosas... soy más de pasear, tejer y esas cosas. Hago viajes y eso” (mujer, 81 años, entrevista personal, 13 de junio de 2022).

En síntesis, más allá de ser o no usuarios de TIC se pudo documentar la persistencia de la brecha digital intergeneracional en tanto, en las personas que utilizan tecnología se observó un límite en su uso y, en los no usuarios un reconocimiento de que su avance fue muy rápido y que ellos no crecieron con la tecnología, por lo tanto, asumen que “no es para ellos”.

**Figura 3**

Factores que facilitan/dificultan el uso de TIC



En referencia a las facilidades y dificultades (figura 3) que se presentan en el uso de la tecnología, se procedió a analizar el perfil de los entrevistados buscando posibles factores que influyen de las TIC. Se identificaron factores que facilitan su uso como: disponibilidad de tiempo, de recursos económicos, interés por el uso de TIC, contar con redes de apoyo y ser jubilado o jubilada y no tener actividad laboral (lo que facilita flexibilidad en los horarios).

También se reconocieron los factores que dificultan el uso de TIC, a saber: la falta de tiempo, el temor y la desconfianza ante lo desconocido, la falta de recursos económicos, el delegar trámites bancarios y digitales a familiares y o amigos/as, la falta de interés y tener un trabajo a pesar de estar jubilado o jubilada. En relación a los factores que facilitan el uso de TIC: tener disponibilidad de tiempo refiere a la posibilidad de realizar otras tareas que no sean las habituales.

*“Utilizo Google, los tutoriales, que me contestan. ... También lo uso para hablar por teléfono, uso el WhatsApp, video llamadas permanentemente. Tengo una cámara de seguridad en casa también. Tengo Facebook, Instagram no lo conozco y Twitter sé que está, pero no lo uso” (varón, 84 años, entrevista personal, 22 de junio de 2022).*

Contar con recursos económicos facilita el uso porque permite poder comprar dispositivos, servicios de streaming y acceder a plataformas que se actualizan permanentemente. Tener interés por el uso de tecnología alude a reconocer que éstas pueden beneficiar la vida cotidiana en muchos aspectos. En la mayoría de los usuarios se pudo percibir que demostraban interés por las TIC y valoraban positivamente las posibilidades que habilita su uso.

Contar con redes de apoyo refiere a la posibilidad de recibir ayuda de familiares, amigos o amigas y de organizaciones en el uso de TIC (figura de “experto cálido” mencionada por Rivoir, 2019). Durante la pandemia, este acompañamiento resultó ser decisivo para que la población mayor pudiera hacer trámites y mantenerse conectada. En los casos estudiados las redes funcionaron como facilitadores claves para la apropiación de la tecnología, específicamente, en el uso del celular inteligente. Muchas de las personas entrevistadas recibieron ayuda de familiares y/o amigos o amigas para mantenerse comunicadas a través del WhatsApp, por ejemplo.

No tener actividad laboral permite disponer de más tiempo para usar tecnología. En el presente estudio fueron los usuarios plenos que no trabajaban quienes manifestaron usar TIC y navegar en las redes varias veces al día, buscando aprender y conocer lo nuevo. También se pudo observar que el haber tenido una actividad laboral, relacionada con el uso de tecnología y distintas plataformas digitales generaba seguridad en el uso. Esto implica continuar dispuesto a aprender, por ejemplo, el uso del homebanking o plataformas de comercio electrónico como distintas billeteras virtuales.

Con respecto a los factores que dificultan el uso de TIC: no contar con disponibilidad de tiempo alude a no tener un espacio para hacer otras tareas que no sean las habituales. En efecto, más de la mitad de los entrevistados continuaban trabajando, a pesar de estar jubilados, por lo que declararon no contar con tiempo suficiente para poder navegar por las redes, conocer tutoriales o acceder a algún curso de capacitación tecnológica.

*“...se necesita tiempo para conocer algo, es como un entrenamiento... Hay un tema hoy en la educación o estudias o trabajas. Para trabajar en este país tenés que dedicarle todo el tiempo y no te da para otra cosa. ¿Además, uno tiene que descansar y cuánto tiempo queda para aprender? Y a todo no se puede llegar lamentablemente. Todo depende del tiempo que se tenga...Pero se necesita tiempo físico para hacerlo y de eso depende” (varón, 70 años, entrevista personal, 10 de junio de 2022).*

*“... Me imaginé que sí que hay cursos para grandes. La verdad si pudiera y tuviera tiempo iría, pero por el momento no puedo” (mujer, 60 años, entrevista personal, 8 de julio de 2022).*

Tener temor y/o desconfianza ante lo desconocido significa tener inseguridad y miedo a equivocarse por falta de conocimiento. Este es otro factor que refieren Sunkel y Ullman (2019). Muchas personas consideran que, o no saben usar bien alguna tecnología digital o no podrían hacerlo y esto genera también desconfianza a la hora de hacer operaciones financieras por entender que no es seguro. Esto se vio claramente en relación a los trámites digitales puesto que sólo uno de los 16 entrevistados los realizaba. También el uso del cajero automático de los bancos disminuyó a partir de la pandemia y permaneció así hasta el momento en que se hicieron las entrevistas. Es clave comprender que las personas mayores no nacieron en el mundo digital y la mayoría se ha tenido que adaptar al nuevo entorno cultural tratando de incluir las TIC en su vida. Pero cuando descubren que la tecnología, especialmente Internet, ofrece herramientas que mejoran su bienestar, estas herramientas se incorporan a su vida cotidiana.

*“... Uso mercado libre, mercado pago, pago mis cuentas [billeteras virtuales]. Además, tengo una hermana con discapacidad a cargo y pago todas sus cuentas y todo lo hago por el celular y no tengo que viajar para hacerlo que son unos 100 km. Transfiero dinero, pago facturas y también administro unas propiedades que me dejó mi papá y están en alquiler. También hay una aplicación de la obra social en la que se facilitan los pagos y trámites sin necesidad de ir personalmente” (varón, 64 años, entrevista personal, 16 de junio de 2022).*

Otro factor que influye negativamente en el uso de TIC, es no contar con recursos económicos. Esto supone una imposibilidad de satisfacer todas las necesidades materiales, que facilitan el uso y acceso a las TIC. Los entrevistados afirmaron que la pandemia tuvo un impacto en su productividad ya sea porque se quedaron sin posibilidad de continuar con su trabajo o porque el trabajo disminuyó mermando, a su vez, los ingresos. Hay que recordar que la mayoría de las personas, a pesar de estar jubiladas, trabajaban para poder llegar a fin de mes. Esta situación influyó en sus capacidades socioeconómicas, pero, a la vez, les facilitó tiempo para informarse y comunicarse en algunos casos. También hay que tener en cuenta los costos que implica acceder al uso de Internet por cableado en el hogar o usar redes de datos inalámbricas ya sea por el mismo celular o wifi.

Como menciona Rivoir (2019), el aspecto económico constituye un factor determinante de la mencionada brecha digital. Así algunas personas mayores quedan excluidas de los avances tecnológicos ya que no todas cuentan con recursos para poder adquirir un celular que les permita instalar aplicaciones como WhatsApp o Zoom. Y también están aquellos que se niegan rotundamente a romper con la brecha digital y poder conectarse con los demás por ese medio. Algunas veces lo hacen por lo económico, otras por temor y otras porque no han recibido los estímulos necesarios para apropiarse de las herramientas tecnológicas, y por ello no pueden desarrollar habilidades y competencias (Rivoir, 2019). Esto se pudo observar en el presente estudio en los no usuarios, quienes manifestaron una valoración negativa o desinterés por la tecnología ya sea por falta de conocimiento o por verla como algo invasivo, peligroso y perjudicial.

*“No soy ignorante, pero veo a mi nieta con el celular y eso me preocupa” (varón, 79 años, entrevista personal, 10 de junio de 2022).*

En síntesis, en los relatos donde existe una valoración positiva se advirtió una tendencia a reconocer que el tiempo y los recursos económicos facilitan el aprendizaje y la apropiación de las TIC. Por el contrario, no contar con recursos materiales constituye una barrera para la inclusión digital debido a que la apropiación digital es percibida como un proceso largo que demanda tiempo y dinero. De acuerdo a lo relevado, la pandemia COVID-19 dejó en evidencia la ausencia de políticas públicas enfocadas en la promoción de la inclusión digital de la población mayor. Es decir, que más allá de tener una valoración positiva, se constata en los discursos la brecha intergeneracional debido a que conocen hasta donde necesitan para satisfacer sus necesidades, pero no profundizan más porque “el avance fue muy rápido”, “no crecimos con la tecnología”.

Al momento del presente trabajo las únicas políticas vigentes, en el partido de Luján, se referían a cursos sobre el manejo de la computadora. Se pudo constatar que casi todos los participantes en el estudio desconocían su existencia. En la mayoría de los casos, manifestaron indiferencia frente a este tipo de capacitación debido a que, o bien no contaban con este dispositivo o bien ya no lo usaban. Si bien durante el confinamiento se tomaron algunas medidas públicas para evitar el aislamiento social de la población mayor, éstas no fueron suficientes ya que, en el caso de las 16 personas entrevistadas, la mayoría manifestó haber contado siempre con el apoyo de la familia y amigos/as. En algunos casos, las organizaciones socio recreativas donde concurrían, previo a la pandemia, se encargaron de capacitar sobre el uso del celular para sostener la participación y comunicación.

## Discusión y Conclusiones

La celeridad con la que se experimentaron los cambios en la pandemia Covid-19 afectó todas las prácticas de la vida cotidiana y reconfiguró el mundo con tecnologías digitales que complejizan y estructuran lenguajes que demandan una nueva alfabetización. En referencia al uso de las TIC antes y durante la pandemia, pudo observarse un incremento en el empleo del celular inteligente por ser más práctico en cuanto a su utilización y portabilidad. Más allá de tener una opinión favorable o no en cuanto al crecimiento de la tecnología, la mayoría de las personas entrevistadas ha incrementado su uso, principalmente, para poder comunicarse.

Las personas mayores entonces, adoptaron e incrementaron el uso de herramientas digitales que les resultaron útiles, pero hay aplicaciones y plataformas que no utilizaron por desconocimiento. Importa señalar que, ese desconocimiento a veces se debe a que la ayuda recibida por las redes de apoyo no siempre ha resultado efectiva en el proceso de apropiación. Aquí se recupera lo expresado por Pochintesta y Múseres (2022) y Oliviera et al. (2020a) sobre la importancia del acompañamiento en el aprendizaje del uso de TIC. En el presente estudio ese apoyo, por un lado, resultó ser clave durante la pandemia, pero, por el otro, sin querer restó autonomía aún después del encierro obligatorio, delegando en otros los trámites bancarios, sanitarios y de la seguridad social.

En los relatos donde existe una valoración positiva acerca de las TIC, se advirtió un reconocimiento acerca de que el tiempo y los recursos económicos facilitan el aprendizaje y la incorporación de tecnología. Por el contrario, no contar con recursos económicos y tiempo suficiente constituye una barrera para la inclusión digital. Este mismo aspecto destacan Sunkel y Ullmann (2019) sobre la influencia de la situación económica en cuanto al acceso a TIC.

En alusión a la percepción sobre la tecnología y sus avances, se pudo constatar en algunos discursos lo que expresan Camacho (2018) y Pochintesta et al. (2021) sobre el predominio de barreras que no permiten conocer lo que implica el uso de la tecnología digital y sus beneficios. La percepción de que “no es para mí” y la elección de las tradicionales formas de comunicación como el uso del teléfono de línea, implica un reconocimiento de estar fuera de época y un desinterés por aprender. Es así que, en algunos discursos, se refuerza la falta de interés por las TIC. Este desinterés podría deberse a que estas personas vivieron la mayor parte de su vida sin depender del uso de las tecnologías. Al mismo tiempo, en estos casos, existe una percepción acerca de que ya no es tiempo de aprender. En otras narrativas, se evidencia una valoración negativa generada, por ejemplo, al ver a sus hijos y nietos continuamente conectados con el celular a las redes sociales.

No obstante, algunas personas afirman tener disposición a afrontar las propias limitaciones, buscando sacar el mayor provecho posible del uso de las tecnologías para su vida cotidiana. Se destacan el uso del celular inteligente y las plataformas digitales que han transformado y revitalizado las relaciones interpersonales mejorando la autonomía de esta población. Esto se advierte en las trayectorias en las que se constata una posición activa y receptiva frente a los cambios que las nuevas tecnologías proponen.

Del total de entrevistados el perfil que sobresale es el de usuario intermedio (Pochintesta y Múseres, 2022). Estas personas manifiestan su deseo de superar los desafíos que implica el uso de las TIC porque consideran que facilitan la búsqueda de información, la comunicación y el entretenimiento. Aquellos que incorporan y usan las tecnologías afirman que su autoestima y habilidades personales se han incrementado al aprovechar las oportunidades educativas, comunicativas y de entretenimiento. Esto coincide con lo expresado por Peral-Peral et al. (2015) quienes muestran que el papel del autoconcepto es importante para participar en las interacciones digitales.

El contexto de emergencia sanitaria, propiciado por la pandemia, dejó en evidencia lo que significa poder acceder a la tecnología digital, es decir, que fueron las tecnologías las que trazaron un puente vital para que la población mayor no quedase totalmente aislada y pudiera mantener sus vínculos más cercanos.

En síntesis, en los casos estudiados, se adopta tecnología digital que resulta útil, pero hay aplicaciones y plataformas que no se utilizan por desconocimiento acerca de su eficiencia. Quizás esto se deba a ese temor inicial que refieren Oliviera et al. (2020a) que, una vez superado, permite la apertura a un nuevo conocimiento y ofrece un abanico de oportunidades en virtud de facilitar una mejor calidad de vida en la vejez. En pos de reducir la brecha digital e incrementar la inclusión social de la población mayor, se torna necesario explorar con más detalle las metodologías utilizadas en la enseñanza y aprendizaje de dispositivos y aplicaciones para que se adapten a las posibilidades y necesidades de la población mayor.

## Referencias

- Arias, C. J. (2013). El apoyo social en la vejez: la familia, los amigos y la comunidad. *Revista Kairós-Gerontología*, 16(4), 313-329. <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2013v16i4p313-329>
- Assinato, G. (2014). Mayores en la web: Representaciones y Prácticas. *Anuario de investigaciones*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/51444>
- Ávila, W. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19), 213-233. <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>
- Blaxter, L., Hughes, C., y Tight, M. (2011). *Cómo se hace una investigación*. Editorial Gedisa.
- Camacho, M. C. (2018). Influencia de las TIC en las personas mayores. <https://hdl.handle.net/10953.1/13184>
- CEPAL. (2012). Informe de la Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/21624>
- Coffey, A. y Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos: estrategias complementarias de investigación*. Universidad de Antioquia.
- Gimeno, R. M., Olid, E., Bruquetas, C., C. y Blanco, J. (2016). TIC y mayores. Análisis de Focus Group. Informe final. *Fomento del envejecimiento saludable a través de soluciones digitales. En buena edad*. <https://enbuenaedad.es/inicio/profesionales/publicaciones/tic-y-mayores-analisis-de-focus-group>
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education/Interamericana Editores.
- IIPE-UNESCO (2007). Políticas públicas para la inclusión de las TIC en los sistemas educativos de América Latina <https://www.buenosaires.iipe.unesco.org/es/publicaciones/politicas-publicas-para-la-inclusion-de-las-tic-en-los-sistemas-educativos-de-america>
- Martínez C., P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. En *Pensamiento y Gestión*, (20), 165-193. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- OEA (2015). Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Cuadragésimo quinto período ordinario de sesiones, 15 al 16 de junio de 2015. [https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores\\_firmas.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores_firmas.asp)
- Oddone, J. y Pochintesta, P. (2021). Las personas mayores durante la pandemia COVID-19: políticas públicas y tecnologías de la información y comunicación en Argentina. *Revistas antropologica*, 39(47), 289-310. <https://doi.org/10.18800/antropologica.202102.011>
- Oliviera, M. C., Barros, M. L. y Arango, M. (Coord.). (2020a). *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red - Volumen 1*. Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y Editorial Universitaria de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP). <https://rida2.utp.ac.pa/handle/123456789/11531>
- Oliviera, M. C., Barros, M. L. y Arango, M. (Coord.). (2020b). *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red - Volumen 2*. Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y Editorial Universitaria de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP). <https://libros.uanl.mx/index.php/u/catalog/book/82>

- Peral-Peral, B., Arenas-Gaitán, J. y Villarejo-Ramos, Á. (2015). De la brecha digital a la brecha psico-digital: Mayores y redes sociales. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, (45), 57-64. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-06>
- Pochintesta, P., Múseres, N., Rodolfo, N., Gorosito, L. y Baglione, F. (2021). Usos y percepciones sobre las TIC en personas mayores del Partido de San Miguel. [ponencia]. Trabajo presentado en las *Jornadas Internacionales de Trabajo Social en el campo gerontológico. Disputas y apuestas del Trabajo Social Latinoamericano en vejez, género y singularidades*. Mar del Plata, Argentina.
- Pochintesta, P. y Múseres, N. (2022). About the uses, perceptions, and appraisals of ICTs among older people. A case study in Northwest Greater Buenos Aires, Argentina. *Research on Ageing and Social Policy*, 10(2). <https://doi.org/10.17583/rasp.9652>
- Pozón, E. (2018). *Asignatura pendiente en el siglo XXI. Conocer el proceso del envejecimiento y la etapa de la vejez*. Editorial Caumas. <https://caumas.org/libro-blanco-caumas/>
- Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. En: Rivoir, A. L. y Morales M.J. (Coord.). *Tecnologías Digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp.51-63). Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmh6>
- Rivoir, A., Morales M.J., Casamayou, A. (2019). Usos y percepciones de las tecnologías digitales en personas mayores. Limitaciones y beneficios para su calidad de vida. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 36, 295-313. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2019.n36-15>
- Rofman, R., Della P, C., Camisassa, J., López, E. (2022). Odisea demográfica. Tendencias demográficas en Argentina: insumos claves para el diseño del bienestar social. CIPPEC. <https://www.cippec.org/publicacion/odisea-demografica-tendencias-demograficas-en-argentina-insumos-clave-para-el-diseno-del-bienestar-social/>
- Rosset I., Gómez F., Manganelli G. P., L., Jiménez G., J. y Sibrian de M., R.E. (2021). Tecnologías Digitales y Atención al Adulto Mayor en la Atención Primaria en Salud. En: Partezani, R., Silva, J. y de Lima, F. (Coord.) *El cuidado del adulto mayor en la atención primaria en salud en tiempos de covid-19*. Red de Salud del Adulto Mayor (173-182). Red de Salud del Adulto Mayor <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/27690>
- Sunkel, G., Ullman, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, 127. <https://hdl.handle.net/11362/44580>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. *Universidad de Antioquia*.
- Tarditi, L. R., Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2022). Brechas de edad y género en el aprendizaje de tecnologías digitales de personas mayores. *Contextos de Educación*, 32(22). [CONICET\\_Digital\\_Nro.56443c35-49ff-4d2c-a718-7c9b482d8541\\_E.pdf](https://doi.org/10.24205/2022.22.10)
- Tarditi, L., Borthelle, J. A. Y. y Urbano, C. A. (2022). Comparaciones intergeneracionales en los usos y motivos de uso de tic en personas adultas mayores y de mediana edad en una Ciudad Argentina. *Anales en Gerontología*, 14(14), 1-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8746351>
- Torres A., C., Robles, J. M., y Molina M, Ó. (2011). ¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de internet. *Revista Internacional de Sociología*, 69(2), 371-392. <https://doi.org/10.3989/ris.2010.01.15>
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa.

## Anexo

### Preguntas realizadas en las entrevistas

- 1-¿Utiliza algunos de estos dispositivos tecnológicos: ¿celular, computadora, tablet, ebook...? ¿Para qué utiliza cada uno?
- 2-¿Hace cuánto que los usa?, ¿Necesitó ayuda para aprender a usarlos? ¿Cómo le resultó el primer acercamiento al uso de las nuevas tecnologías? ¿Dónde, con quién aprendió a usarlas? ¿Podría darme un ejemplo? Actualmente ¿a quién recurre cuando tiene una duda con respecto al uso de las TIC?
- 3-¿Con qué frecuencia al día utiliza el celular/computadora? ¿Para qué lo usa? Con respecto a las redes sociales ¿cuáles y para qué?
- 4- Con la situación de pandemia, ¿cómo se relacionó con sus familiares y amigos? ¿Cómo se comunicó durante el período de aislamiento estricto?
- 5-¿Incorporó el uso de nuevos dispositivos o aplicaciones en la pandemia? (Si responde sí: ¿cuál/es? ¿Cómo le resultó? ¿Podría darme un ejemplo? Y si responde no: ¿Qué usaba antes?)
- 6- Entendiendo que muchos trámites se empezaron a hacer por internet y otros medios tecnológicos como el uso del cajero automático y la atención médica con recetas electrónicas: ¿utiliza las TIC para realizar trámites? Si es así, ¿necesita de ayuda o acompañamiento cada vez que hace un trámite a través de un dispositivo electrónico?
- 7- ¿Realiza compras a través de internet? (Si responde sí: ¿cómo lo hace y a través de qué plataforma?)
- 8-¿Cómo valora la posibilidad de que se puedan hacer trámites digitales?
- 9- En la ciudad de Luján se dictan cursos de computación para adultos mayores. ¿Tenía conocimiento de ello? ¿Cómo valora la existencia de estos espacios y que las personas aprendan computación?