



Instructions for authors, subscriptions and further details:

<http://rasp.hipatiapress.com>

About the Uses, Perceptions, and Appraisals of ICTs among Older People. A Case Study in Northwest Greater Buenos Aires, Argentina

Paula Pochintesta^{1,2}, Nuria Múseres²

¹ Universidad Nacional de Lanús – CONICET (Argentina)

² Universidad Nacional de Luján (Argentina)

Date of publication: July 30th, 2022

Edition period: July 2022 – January 2023

To cite this article: Pochintesta, P. & 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), 159-183. <http://dx.doi.org/10.4471/rasp.9652>

To link this article: <http://dx.doi.org/10.447/rasp.9652>

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE

The terms and conditions of use are related to the Open Journal System and to [Creative Commons Attribution License \(CCAL\)](#).

About the Uses, Perceptions, and Appraisals of ICTs among Older People. A Case Study in Northwest Greater Buenos Aires, Argentina

Paula Pochintesta

*Universidad Nacional de Lanús –
CONICET*

Universidad Nacional de Luján

Nuria Múseres

Universidad Nacional de Luján

Received: 29 December 2021; Accepted: 6 May 2022; Published: 30 July 2022

Abstract

The acceleration of technology as a driver of social change. These changes favoured an unequal digital inclusion of older people, revealing gaps in the accessibility and use of ICTs. Therefore, we wondered how older populations use, perceive, and claim ownership over new technologies. We used a qualitative research strategy combining 16 semi-structured interviews and two focus groups with people aged 60 years and older, residing in Northwest Greater Buenos Aires. The main findings show that cell phones are the most used device. Many consider that e-skills are determined by age (digital natives versus digital immigrants). More than half of the senior citizens in the study are advanced users, with a diversified use of ICTs, always open to learning new things. As encouraging as this is, the other half still identifies gaps and challenges that hinder their full use of ICTs, which curtails their access to key rights for a digital and social inclusion.

Keywords: Information and Communication Technologies - Ownership - Uses – Older People

Acerca de los Usos, Percepciones y Valoraciones de las TIC en Personas Mayores. Un Estudio de Casos en el Noroeste del Gran Buenos Aires, Argentina

Paula Pochintesta
Universidad Nacional de Lanús –
CONICET
Universidad Nacional de Luján

Nuria Múseres
Universidad Nacional de Luján

Recibido: 29 diciembre 2021; Aceptado: 6 mayo 2022; Publicado: 30 julio 2022

Resumen

La aceleración tecnológica es motor del cambio social. Estos cambios propiciaron una desigual inclusión digital de las personas mayores, evidenciando brechas de acceso y uso de TIC. Nos preguntamos cómo la población mayor utiliza, percibe y se apropia de las nuevas tecnologías. Utilizamos una estrategia cualitativa combinando 16 entrevistas semidirigidas y dos grupos focales con personas de 60 y más años, residentes en el noreste del Gran Buenos Aires. Los principales hallazgos muestran que el celular es el dispositivo más utilizado. Predomina la idea de que las competencias digitales se encuentran determinadas por la edad (nativos *versus* inmigrantes digitales). Más de la mitad de las personas mayores del estudio son usuarios avezados, con un uso variado de las TIC, pendientes siempre de *aggiornarse*. Si bien es alentador, la otra mitad aún identifica brechas y dificultades que impiden un uso pleno de las TIC lo que cercena el acceso a derechos claves para la inclusión digital y social.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y Comunicación - apropiación - usos - Personas Mayores

2022 Hipatia Press

ISSN: 2014-6728

DOI: 10.447/rasp.9652

Este trabajo presenta resultados de un proyecto de investigación afincado en la Universidad Nacional de Luján¹ que tuvo como objetivo analizar las percepciones sobre las TIC que tienen las personas mayores residentes en el Partido de San Miguel, provincia de Buenos Aires, Argentina. Inscribimos el proyecto en un área con estructura poblacional envejecida, que sigue una tendencia nacional, en efecto, Argentina se encuentra entre los cuatro países más envejecidos de la región (Huenchuan, 2018).

Recuperamos la perspectiva de derecho que ofrece la convención interamericana que protege los derechos de las personas mayores, ratificada con fuerza de Ley en Argentina (Ley 27360, Boletín oficial, 2017 Mayo). Allí se promueve el derecho a la educación a lo largo de toda la vida y se propicia una disminución de la brecha geográfica y generacional respecto al uso y acceso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC (artículo 20). Desde este enfoque consideramos que la inclusión digital forma parte de la inclusión social de las personas mayores. Sumado a esta perspectiva, los aportes de los estudios sobre TIC en personas mayores complementan nuestro marco conceptual.

Por otra parte, consideramos de gran relevancia analizar el papel que tienen las TIC en el contexto de emergencia sanitaria. De allí que nos preguntamos: ¿cuáles son los usos y percepciones que las personas mayores del partido de San Miguel tienen de las TIC? ¿Cómo valoran sus funciones en la vida cotidiana? ¿Incorporaron uso de dispositivos y aplicaciones en contexto de pandemia? y ¿Si es posible establecer perfiles de usuarios según tipos de usos, frecuencia y predisposición al aprendizaje?

En lo que sigue reseñamos el marco conceptual organizado en los siguientes ejes: cambios asociados a la “sociedad de la información”, aceleración tecnológica y características que adquieren las TIC, a partir del uso y apropiación por parte de las personas mayores. A continuación desarrollamos las estrategias metodológicas que orientaron el trabajo de campo, para luego presentar los resultados y algunas consideraciones finales.

Acerca de la Sociedad de la Información y la Aceleración Tecnológica

A partir de los años sesenta comienza a conceptualizarse esta “nueva sociedad”, donde el eje está puesto en el flujo y el uso de las nuevas²

tecnologías de la información y comunicación. Siguiendo a Castells (2004) transitamos una revolución tecnológica que modifica la base material de las sociedades. Aunque excede el propósito de este trabajo realizar una revisión exhaustiva del surgimiento y desarrollo de la sociedad de la información, retomamos algunos ejes que nos permiten situar nuestra interpelación respecto al lugar en el que quedan ubicadas las personas mayores de cara a los cambios suscitados por las tecnologías. Así, destacamos que...

la nueva sociedad que surge de ese proceso de cambio es tanto capitalista como informacional, aunque presenta una variación considerable en diferentes países, según su historia, cultura, instituciones y su relación específica con el capitalismo global y la tecnología de la información (Castells, 2004, p.9).

Tres procesos parecen estar mutuamente influenciados en la génesis de la sociedad de la información: por un lado, el agotamiento del modelo industrial y el consecuente debilitamiento de la productividad, por otro, el cuestionamiento de los movimientos sociales (ecologismo, feminismo, defensa de derechos humanos entre otros) al orden imperante y, por último, la revolución de la tecnología de la información (Sánchez-Torres et al., 2012). El punto clave es el acceso casi ilimitado a importantes volúmenes de información en el cual se sustenta la economía y las relaciones sociales mediante el uso de TIC, como no había ocurrido antes.

Vinculada a la transformación tecnológica Harmut Rosa (2016) propone una lectura del proceso de aceleración social donde, uno de sus motores es, justamente, el cambio tecnológico. Esto se observa en el incremento de la velocidad del transporte, la comunicación y el procesamiento de datos. Si asumimos que la aceleración tecnológica cambia a un ritmo vertiginoso, cabe preguntarse cómo es esto afrontado por las personas mayores, quienes se ven presionadas a actualizarse para evitar quedar fuera de la “burbuja tecnológica”.

Las tecnologías de la información y comunicación son parte de nuestra vida cotidiana. Más aún, la pandemia propició la gestión de trámites remotos (e-gobierno); el acceso a la salud a través de la telemedicina (e-salud); el consumo de bienes y servicios a través de internet (e-comercio), el teletrabajo (e-trabajo) y el uso de banca electrónica.

Personas Mayores y TIC

En base a la desigualdad en cuanto al uso y acceso a las TIC, por parte de diferentes generaciones, se erigió el concepto de *brecha digital*³ (Boonaert y Vetterburg, 2011). Esta idea diferencia a “nativos” de “inmigrantes” digitales, de modo que los primeros han nacido en un medio donde utilizan cotidianamente el lenguaje digital y los segundos tuvieron que adaptarse y aprender este nuevo lenguaje (Prensky, 2010). Esta diferencia generacional dio surgimiento a la llamada *brecha digital gris*. Al respecto Rivoir (2019) sostiene que esta concepción tiende a homogeneizar la interpretación que se hace sobre la dificultad en la apropiación de las TIC reduciendo la brecha a una cuestión de “edad”. Existen otros factores que intervienen en la apropiación y que pueden convertirse en barreras tales como: condiciones físicas y cognitivas, complejidad de las interfaces, actitudes de las personas mayores hacia las TIC, presencia de apoyos y costos de acceso (Blaschke et al., 2009).

Son varios los estudios llevados a cabo en los últimos años que buscan conocer la relación entre las personas mayores y las tecnologías de la información y comunicación (Macedo, 2017, Schomakers et al., 2018, Guner y Acarturk, 2020, Hänninen, et al. 2021).

Algunos trabajos se enfocan en las posibilidades de los “entornos ambientales inteligentes” para facilitar la vida cotidiana, en particular, de aquellas personas que padecen afecciones crónicas (Fares, et al., 2021). La “gerontecnología” muestra que, cuanto más se fusionan las intervenciones, mejores son los resultados que se observan en cuanto a la salud de las personas mayores. Los ambientes asistidos (*ambient assisted living*) incluyen el uso de dispositivos y sistemas holísticos que promueven la independencia y seguridad de las personas (Schomakers, et al, 2016).

Por otra parte, muchas investigaciones se focalizan en las personas mayores en tanto usuarios, por ejemplo, apelando al modelo de innovación de Rogers⁴ (Ferro et al., 2010). En base a tres escenarios planteados (sociedades envejecidas, de mediana edad y jóvenes) y el cruce con el modelo de innovación los autores muestran que, en las sociedades envejecidas, la brecha de adopción de internet es muy grande para los mayores de 60 años.

Suopajarvi (2015) a partir de un estudio etnográfico con personas mayores de Finlandia analiza el uso de redes sociales y las diferencias y similitudes generacionales relacionadas con las TIC. Los resultados evidencian que los

entrevistados se perciben a sí mismos como lentos y torpes usuarios en relación con las “generaciones” más jóvenes. Valoran positivamente la seguridad que les representa contar con teléfonos móviles en las salidas y en sus hogares. Aparece la vergüenza de preguntar una y otra vez y ansiedad por no poder usar la computadora. En tanto que, un sentimiento de alegría predomina cuando hay control sobre las TIC.

Otro ángulo de análisis basado en la Teoría de la Aceptación de las Tecnologías estudia cuatro dimensiones actitudinales (expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras) como determinantes de la intención de uso real de las TIC, en personas mayores de Portugal (Macedo, 2017). A partir del análisis de encuestas autoadministradas (N=278) se encontró que, tanto la expectativa de desempeño y esfuerzo, como las condiciones facilitadoras, la motivación para el ocio y el hábito fueron predictores significativos de las intenciones de uso. Las decisiones de los adultos mayores están muy influenciadas por las ventajas percibidas sobre el uso de TIC. La intención de uso aumenta cuando las personas se sienten familiarizadas con las tecnologías. Se observó que las opiniones de personas cercanas son muy importantes para los mayores.

En esta línea, un estudio en Turquía comparó el uso y la aceptación de las TIC entre adultos jóvenes (N=235) y adultos mayores (N=232) a través del cuestionario del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Los resultados fueron analizados conforme a la percepción de utilidad, facilidad en el uso e impacto positivo en la actitud y comportamiento para emplear las TIC (Guner y Acarturk, 2018). Los autores identificaron que hay factores externos como considerar onerosa la adquisición de nuevos equipos o servicios de internet, o la creencia de que no necesitan usar redes sociales a su edad que inciden en un menor uso de TIC en personas mayores respecto de los más jóvenes.

No obstante, un estudio español constata que cuando existe un acercamiento a los medios digitales, los usos que las personas mayores hacen de las TIC no difieren de forma significativa de los que hacen otros grupos de edad. Las personas mayores utilizan internet principalmente para comunicarse con familiares y amistades y mitigar sentimientos de soledad (Agudo Prado et al., 2012).

Según Arias Fernández et al. (2018) los mayores son los que menos usan y acceden a las TIC en relación al uso de la media poblacional en Europa. Los datos de esta investigación realizada en 28 países de la comunidad europea confirman que, en las naciones más ricas, las personas mayores cuentan con

más ventajas en el acceso a la formación digital, y destacan que las mujeres tienen menos habilidades digitales que los hombres en esta franja etaria.

Otro trabajo europeo analizó y comparó los principales usos de las TIC en personas mayores de Francia, Reino Unido y España. Los resultados muestran que en Francia y Reino Unido las personas mayores se han volcado activamente al mundo tecnológico, contrastando con la población mayor española, quienes aún no han integrado plenamente el uso de internet. Mientras que en España la industria tecnológica debe adaptar su oferta a los perfiles de personas mayores, en Francia y Reino Unido son vistos como un nicho de mercado y ganancias para el sector económico (González-Oñate et al., 2015).

Sunkel y Ullmann (2019) analizaron el uso de las tecnologías digitales a partir de los datos aportados por las encuestas de hogares de ocho países¹ de América Latina. Los resultados destacan diferencias generacionales muy marcadas en cuanto al menor uso de internet que hacen los mayores. A su vez, el contacto y presencia de hijos promueve el uso de las TIC en las zonas urbanas. En cuanto al nivel educativo, como indicador indirecto del nivel socioeconómico, los autores concluyen que a mayor nivel educativo y económico, mayores posibilidades de acceso a las TIC.

Una investigación realizada en zonas metropolitanas de Argentina, Perú y Guatemala brinda datos sobre el uso de las TIC en adultos mayores que conviven con menores de edad. El análisis de regresión estadística demuestra que las personas mayores presentan menor uso de internet que los miembros de los otros grupos etarios. El trabajo considera variables como género, edad, nivel educativo y estructura familiar. Se comprobó que la presencia de menores de edad, fomenta el acceso por parte de las personas mayores a internet (Barrantes y Cozzubo, 2015).

En esta misma línea, un estudio sobre el uso de dispositivos y acceso a internet en Lima, Perú y el Área Metropolitana de Buenos Aires, destaca dos factores claves que inciden en el mayor uso y apropiación de TIC: el contacto fluido con redes familiares y el capital cultural. Observan menor uso y acceso en los sectores sociales más bajos y en aquellos en los prima la informalidad laboral (Barrantes y Ugarte, 2019; Barrantes y Cozzubo, 2019).

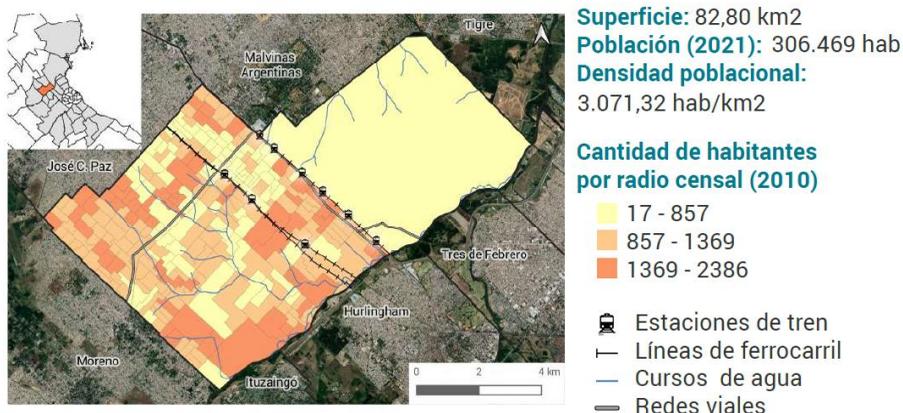
Un estudio local se propuso conocer las valoraciones de las políticas sociales y los derechos de ciudadanía indagando sobre la participación de las

personas mayores en las redes sociales. Con un método de “etnografía virtual” se analizó un grupo de Facebook creado con el objeto de defender el ‘*derecho a jubilarse dignamente*’⁵. Este estudio revela un nuevo escenario digital para el ejercicio de la ciudadanía aunque ligado a límites, tensiones y desafíos inherentes a la sociedad digital (Marzioni, 2020).

Con el objetivo de conocer la percepción que los adultos mayores tienen de sí mismos en relación al uso de la tecnología, otro estudio local identificó beneficios y dificultades que las personas detectan en la utilización de dispositivos digitales. Los principales hallazgos muestran que, a pesar de la discriminación que sufren socialmente las personas mayores, aprenden a usar las tecnologías (Lipper, 2017).

Desde hace algunos años, la penetración de internet se expandió notablemente en América Latina y el Caribe. En efecto, el 66,7% de la población que reside en zonas urbanas posee conexión a internet (CEPAL, 2020). No obstante, el 54% de las personas mayores de 65 años no tiene conectividad. En Argentina, el índice de conectividad en zonas urbanas alcanza el 90%. El 71% de las personas de más de 65 años usa celular, mientras que sólo 5 de cada diez acceden a internet y 2 de cada diez utilizan computadora (INDEC, 2020). En quienes han completado el nivel superior el uso y acceso a los dispositivos es más elevado. A su vez, las personas de 65 y más años son las que tienen más celulares sin acceso a internet.

Considerando los datos aportados por las investigaciones, situamos nuestro trabajo en un área urbana envejecida. El partido de San Miguel se encuentra a 35 km de CABA, al noreste del Gran Buenos Aires, formando parte del segundo cordón del conurbano (ver mapa). El mismo está compuesto por las localidades de Bella Vista, Muñiz, San Miguel (centro), Santa María y Campo de Mayo. Según datos del Observatorio del Conurbano Bonaerense, la población total de San Miguel para 2021 es de 306.469 habitantes.



Fuente: Perfiles Conurbano, Universidad Nacional de General Sarmiento, Instituto del Conurbano.

Las personas de 60 años y más del partido representan el 12,81% (35.400), siendo 42,34 % varones y 57,65 % mujeres: 14.991 y 20.409 respectivamente (Informe SIEMPRO, 2019). El nivel de cobertura previsional en la región es del 88,4% siguiendo una tendencia nacional, donde los beneficios previsionales se encuentran muy extendidos (Amadasi y Tinoboras, 2015). Respecto al nivel de pobreza en el conurbano, el grupo de los mayores de 65 años es el que presenta menores porcentajes alcanzando el 12,3% para el cuarto trimestre de 2020 (Observatorio del Conurbano Bonaerense, 2021). En cuanto a los niveles de educación formal de la población de 65 y más años, residente en San Miguel, notamos que el 78,4% cuenta con estudios secundarios incompletos mientras que el 21,16 % tiene estudios secundarios completos y más (INDEC, 2010). Estos datos nos permiten comprender las condiciones de vida de la población mayor y contextualizar nuestra investigación.

Por otra parte, encontramos tres programas de alfabetización digital vigentes: 1) “Punto Digital” San Miguel⁶ 2) UPAMI que ofrece talleres de actualización tecnológica para todos sus afiliados a nivel nacional⁷ y 3) talleres de inclusión digital coordinados por la Dirección de Tercera Edad del Municipio.

Presentada esta caracterización del área de estudio, el perfil de la población mayor y los trabajos de investigación sobre el tema, describimos a

continuación el abordaje metodológico que nos permitió una aproximación al estudio de los usos y percepciones que las personas mayores tienen sobre las TIC.

Metodología

Desde una estrategia cualitativa combinamos, por un lado, datos recolectados a partir de entrevistas semidirigidas realizadas a una muestra intencional de 16 personas mayores residentes en el Partido de San Miguel (Febrero a Julio 2021). Por otro lado, analizamos los discursos de 17 adultos mayores, que participaron de dos grupos focales (Septiembre y Noviembre 2021). Debido a la pandemia, adecuamos nuestras técnicas de recolección al formato remoto, por lo que no pudimos dejar de considerar las barreras que muchas personas mayores tienen para el uso y acceso de TIC. Realizamos algunas entrevistas presenciales, respetando los protocolos y cuidados, aunque la mayoría fueron a través de la aplicación *WhatsApp* por videollamadas. En los casos en que no existía uso y acceso a celular, se hicieron a través de líneas fijas. El mayor desafío lo tuvimos para la adecuación de los grupos focales. Se realizó una búsqueda a través de informantes claves e instituciones gubernamentales y de la sociedad civil. Se difundieron flyers en los que se informaba fecha, horario, plataforma y objetivo, se relevó la posibilidad de que cada participante tuviera acceso a la plataforma *Zoom*⁸. En cuanto al perfil de los participantes se buscó que no se conozcan previamente y que el balance entre género, edad y nivel educativo fuese heterogéneo (Bonilla-Jiménez y Escobar, 2017). El guion se elaboró considerando los puntos claves en torno al uso, acceso y percepción de las TIC. La duración promedio fue de una hora y media, para lo cual se complementó el rol del moderador y observadores que tomaron registro del encuentro. La participación fue voluntaria, se respetó el anonimato y se solicitó un consentimiento informado para grabar la reunión y las entrevistas.

El total de la muestra quedó conformada por 33 personas de 60 y más años, 23 mujeres y 10 varones. La edad promedio fue de 72 años, donde siete de cada diez pertenecían al rango de 60 a 74 años. Más de la mitad eran viudos/as (17), nueve personas estaban casadas, cuatro eran solteras, dos divorciadas y una separada. En cuanto al lugar de residencia 26 participantes viven en las localidades del Partido de San Miguel⁹. La localidad con mayor frecuencia de participación fue Bella Vista (9), seguida de San Miguel Centro (8), Muñiz (5) y Santa María (4). Campo de Mayo conforma un área perteneciente al Ejército

Argentino y se encuentra muy poco urbanizada, por lo que no hemos contactado casos allí (ver mapa). Dos tercios de la muestra cuenta con estudios secundarios y más, mientras que el tercio restante alcanzó hasta el nivel secundario incompleto. Se observa que en el grupo de 60 a 74 años el nivel de instrucción alcanzado es mayor que en el grupo de 75 años y más. Comparando los datos sobre nivel de educación formal en el grupo de 65 y más años del total del partido, observamos que nuestra muestra presenta un nivel educativo elevado.

En cuanto al tipo de hogar, cuatro de cada diez o bien comparten su vivienda con personas de otras generaciones o viven solos/as, en tanto sólo 7 conviven con personas de su misma generación. Ocho de cada diez son propietarios de su vivienda. Más de la mitad percibe ingresos jubilatorios, seis personas continúan trabajando además de percibir jubilación o pensión, cuatro cobran jubilación y pensión, otras tres continúan trabajando sin recibir ingresos previsionales y otras dos cobran sólo pensión. Para la mayoría de los entrevistados (27) la cobertura de salud es la obra social específica PAMI mientras que cuatro personas atienden su salud en el sistema de medicina prepaga y otras dos utilizan el sistema público.

A partir de la transcripción de entrevistas y los grupos focales, seguimos una lógica inductiva y axial basada en la *Grounded Theory*. A través del método de comparación constante, arribamos a la saturación teórica de las categorías generadas por la comparación y el análisis de los casos (Strauss y Corbin, 2002). La sistematización de los datos nos permitió la construcción de categorías y subcategorías observando similitudes y diferencias respecto a: 1) significados sobre la apropiación de las TIC; 2) valoración del papel de las TIC en general y en el contexto de pandemia en particular; 3) diferentes usos de dispositivos y; 4) bancarización y realización de compras a través de canales digitales.

¿Qué y Para qué Usan las TIC las Personas Mayores?

El teléfono celular es el dispositivo más utilizado por las personas que participaron de este estudio. No obstante, se trata de usos acotados en cuanto a las posibilidades que este dispositivo ofrece. La principal función destacada es la comunicación con familiares y allegados. *Yo creo que debo usar un 10% de mi celular. Es un desperdicio. El celular tiene todo (mujer, 76 años, Grupo Focal 2, Noviembre de 2021).*

El servicio de mensajería *WhatsApp* es el más usado: algunos realizan videollamadas, escriben mensajes y envían audios y/o fotos, otros prefieren el audio exclusivamente ya sea porque les representa una ventaja frente a la disminución visual o porque consideran su uso más cómodo y práctico: *Yo me manejo mucho con WhatsApp porque todas mis conexiones familiares, todo es con WhatsApp* (Mujer, 64 años, entrevista).

La computadora presenta menor uso entre las personas mayores del estudio. Entre las funciones que se mencionan están el entretenimiento (juegos, música, películas) las capacitaciones y los trámites en línea. Algunas personas, que continúan activas en el mercado de trabajo, utilizan la computadora para sus tareas laborales. Estos datos coinciden con los resultados aportados por el módulo de acceso y uso de TIC de la Encuesta Permanente de Hogares (2020) donde 7 de cada 10 personas mayores utiliza el celular y sólo dos de cada diez la computadora.

Se observa un uso más limitado de la banca digital. Existe una utilización extendida de las tarjetas de débito. Algunas personas prefieren manejarse con dinero en efectivo, para lo cual realizan la extracción de sus haberes previsionales al momento del cobro. Muchos reconocen que el uso del cajero automático evita largas filas respecto al cobro por ventanilla. El uso del *homebanking* se aceleró en la pandemia y si bien se reconocen ventajas, aún su uso se considera complejo. Estos hallazgos son concordantes con los datos aportados por la Encuesta sobre Calidad de Vida (ENCaViAM, 2012) donde el 64% de las personas mayores no puede usar el cajero automático sin ayuda, prefiriendo el 42% retirar fondos por ventanilla. El trabajo de Aranguren (2021) muestra también que la mitad de las personas mayores de 75 y más años en Argentina no utiliza el cajero automático o el *homebanking* o bien prefiere cobrar por ventanilla sus haberes.

Muchas personas reconocen que el comercio electrónico llegó para quedarse y que les permitió conservar su independencia durante el aislamiento. Existe, no obstante, una preferencia por la compra presencial que permite *ver* y *tocar* los productos. Si bien muchas personas mayores, con o sin ayuda, hicieron uso del comercio electrónico (en pandemia) otros continuaron exclusivamente con compras presenciales. Una de las dificultades en incorporar *e-commerce* radica en la desconfianza que genera enviar datos de las tarjetas de crédito y débito a través de internet. En este aspecto se observa un contraste con la investigación de Gonzalez-Oñate, et al. (2015) que destaca que más del 40% de la población mayor estudiada en Francia e Inglaterra

utiliza la compra electrónica. Mientras que en España los datos se asimilan más a este estudio, ya que más del 70% se dirige a las tiendas físicas para comprar.

Por otra parte, redes sociales como *Facebook* o *Instagram* tienen un uso muy limitado así como el correo electrónico hallazgo concordante con el trabajo de Suopajarvi (2015). Los tutoriales en *Youtube* fueron muy valorados para la resolución de problemas cotidianos que atañen a la manutención de la casa, automóviles e incluso para resolver dificultades con las tecnologías: *Yo llamo a todos los 0800 que puedo y recurro a los tutoriales en Youtube busco videos con resolución ante una dificultad*, (mujer, 64 años Grupo Focal 2, Noviembre 2021).

Muchas personas incorporaron en la pandemia el uso de plataformas de *streaming* como *Netflix* o *Spotify*. Sin embargo, tanto el teléfono fijo como la radio y la televisión continúan ocupando un lugar en las rutinas diarias de las personas mayores. En este sentido existe una recurrencia con el estudio realizado en la Unión Europea (Gonzalez-Oñate et al., 2015).

Yo uso el teléfono de línea para hablar con mi familia cuando son cosas importantes. En el celular uso mensajes y audios o escribo. La radio es mi compañera todo el día hasta las tres, cuatro de la tarde. Paso a la televisión, miro la novela y después tengo horas de lectura (Mujer, 78 años, Grupo focal 1 Septiembre, 2021).

Observamos que la comunicación, búsqueda de información y entretenimiento son los usos más frecuentes vehiculizados a través del celular y en menor medida por la computadora.

La Apropiación de las TIC y la Relación con Otros

Existen varias dimensiones que intervienen en la apropiación de las TIC como las representaciones que los mayores poseen, los recursos personales y materiales con los que cuentan, los sentimientos que median en el contacto con el universo digital y con las redes primarias de apoyo. La figura de “experto cálido”, es generalmente encarnada por personas más jóvenes. No obstante, resulta conveniente relativizar el rol que desempeñan los jóvenes en este proceso (Rivoir, 2019). Tanto nietos como hijos pueden brindar su apoyo, pero es difícil que el mismo se sostenga en el tiempo. En este proceso de apropiación e intercambio predomina una visión donde la “edad cronológica” funciona como barrera. Se encuentra muy extendida una mirada dicotómica

que separa lentos *versus* rápidos, viejos *versus* jóvenes que, en definitiva, no hace más que alimentar un prejuicio edadista donde las personas mayores sólo por su edad quedan en desventaja (ver tabla 1). Somos lentos, de otra época, del aprendizaje analógico, tenemos otros ritmos y tiempos rezan varios de los discursos: *Dependo de los jóvenes para manejar celular /computadora...muchas veces necesito más de una explicación. El único inconveniente es la disponibilidad del tiempo de las otras personas (jóvenes). Yo trato de no molestar* (varón, 70 años, Grupo Focal 1, Septiembre 2021).

Tabla 1.
Sentidos contrapuestos en la apropiación de TIC

Jóvenes	Viejos
Veloces	Lentos
Nativos	Inmigrantes
Digitales	Analógicos
Flexibles	Rígidos
Impacientes	Pacientes
Sin tiempo	Con tiempo

Fuente: Elaboración propia

Si bien contar con apoyo fluido de redes favorece un mayor uso (Barrantes y Ugarte, 2019) las representaciones y motivaciones son claves para facilitar el aprendizaje (Macedo, 2017). Los participantes del estudio identifican como importante tener interés, voluntad e involucrarse con las TIC. *Uno aprende involucrándose, sea a la velocidad que sea, no importa si es lenta o no* (mujer 64 años, Grupo Focal 2 Noviembre 2021). Muchas veces, la “comodidad” de relegar las tareas termina horadando la propia autonomía, una mujer apunta: *Es la comodidad cuando otro lo hace uno se acomoda y espera* (mujer, 71 años, Grupo Focal 1, Septiembre 2021).

Por un lado, están las actitudes que promueven la apropiación: tener voluntad, interés, compromiso y confianza en sí mismo. Predomina una valoración positiva en cuanto a guiarse por “ensayo y error”. Los sentimientos que aparecen como obstáculo son: vergüenza y pudor a equivocarse, miedo a no poder volver atrás, bronca e impotencia frente al no control de las TIC. No obstante, hay “enamoramamiento”, disfrute y satisfacción cuando se logra el dominio de las herramientas digitales. Estos sentimientos fueron también identificados en la etnografía de Suopajarvi (2015). Se mencionan además

dificultades sensoriales (merma en la visión y audición) y cognitivas (velocidad de la memoria de trabajo, olvidos, necesidad de mayor tiempo y acompañamiento). Hay un reconocimiento de ciertas facilidades para superar barreras perceptivas, por ejemplo, visuales utilizando dispositivos que permiten agrandar imágenes y letras y auditivas amplificando el volumen o utilizando auriculares.

Por otro lado, identificamos barreras externas ya sean generacionales (los jóvenes pueden y nosotros no), culturales (están mejor preparados, comprenden el lenguaje), materiales (menor posibilidad de contar con acceso a conectividad y a dispositivos) o educativas (falta de oferta en cursos de alfabetización digital). Estos resultados concuerdan con el estudio de Guner y Acartuk (2018), respecto a los factores externos (generacionales o económicos) que pueden influir en la aceptación de las TIC.

Lejos de tensiones dicotómicas, observamos que en la apropiación intervienen varios factores tanto individuales como socioculturales que también determinan la existencia de las brechas.

Sobre las Valoraciones y Percepciones

A partir del relato de los participantes de este estudio distinguimos valoraciones positivas y negativas que conviven sin generar conflictos. Se destaca que las tecnologías son “maravillosas”, útiles e imprescindibles, permiten sortear distancias y comunicarse. Se vuelven necesarias para no quedar aislados y permanecer actualizados. En contexto de pandemia, las TIC permitieron la realización de trámites y, sobre todo, no perder contacto con familiares y allegados. Por ejemplo un mujer detalla: *Tengo obligación de usarla (la computadora) para estar en un taller ... el contacto con el otro me pareció un descubrimiento maravilloso* (mujer, 78 años. Grupo Focal 1, Septiembre 2021).

A su vez, los discursos subrayan la dependencia, deshumanización o despersonalización donde “*lo virtual pasa a ser lo real*” (mujer, 62 años, Grupo Focal 1). La peligrosidad de las TIC radica en su posibilidad de persuadir y quedar atrapado. Ubicar el *locus* de control en uno mismo implica saber manejar los tiempos de exposición a las pantallas. Si bien se reconocen posibilidades de comunicación virtual existe una preferencia por el contacto cara a cara. Los usos distorsionados o abusivos, por ejemplo, en los grupos de *WhatsApp* fueron negativamente valorados.

174 Pochintesta & Múseres – *ICTs among older people*

Como todo, tiene su cosa buena y su casa mala, el tema está en que uno seleccione lo que le conviene, las cosas buenas. La tecnología nos ayuda mucho. Lo malo son los grupos de WhatsApp que se desvirtúan, conversaciones que no van con el propósito original del grupo (varón, 73 años, Grupo Focal 2 Noviembre 2021).

En este sentido, la sensación de que las herramientas digitales cambian rápidamente y obligan a una nueva reapropiación fue valorada negativamente.

Particularidades del Contexto de Pandemia

Durante la pandemia, las personas mayores se han instruido en el uso de diversas plataformas y vías de comunicación a fin de sostener su “mundo personal y social”. Coincidentemente con la literatura, los entrevistados advierten que las tecnologías son importantes para la integración al mundo social (Boarini et al., 2006).

La apropiación de las TIC se asienta en los conocimientos y experiencias previas que, durante la pandemia, incidieron en la adquisición de nuevas competencias y habilidades digitales. El contexto de emergencia sanitaria evidenció desigualdades donde las personas que no contaban con apoyos suficientes, no se encontraban motivados o no tenían acceso a dispositivos y conectividad quedaron excluidos. La necesidad impulsó a muchos a una apropiación en tiempo récord. Se reconoce que las TIC ayudaron a conservar la esperanza, sobrellevar la soledad, transitar duelos y "sobrevivir" al aislamiento.

Gracias a estos medios no estuve sola (enviudó en pandemia), estuve muy comunicada con mi familia, mis amigos, mis hijos trabajaban de modo que no querían entrar a casa para no contagiarme por sí ellos eran vehículo del bicho este (Covid-19) (mujer, 76 años, Grupo Focal 2, Noviembre 2021).

Incluso varias personas realizaron cursos a través de *Zoom*, *Meet* o *Whatsapp*, otros destacaron la posibilidad de hacer videollamadas con integrantes de la familia y sostener "el culto de los domingos". La pandemia llevó a "actualizarse a la fuerza". Se incorporaron nuevos "usos" (*Netflix*, videollamadas, *Youtube*, *homebanking* entre otras). Algunas personas que ya utilizaban estas herramientas digitales notaron cambios en el incremento del tiempo de uso.

Perfiles de Usuarios de TIC

Recuperando los discursos y trayectorias de los participantes hemos establecido una tipología de acuerdo al nivel de conocimiento de las TIC, expresión de interés, motivación en la apropiación y uso que hacen de los dispositivos y aplicaciones, conformando cuatro categorías:

1) Usuarios plenos que manejan redes sociales y varios dispositivos, están motivados para aprender y pendientes de *aggiornarse*. Constituyen más de la mitad de la muestra (17 casos).

Incorpore Zoom, busqué estudiar de manera online. Hay determinadas modalidades que llegaron para quedarse (...) también abrieron posibilidades. Yo hice cursos online, gasto menos en traslado. Conecto mi teléfono al televisor para hacer una clase, uso Facebook e Instagram. Verle la cara a alguien es increíble. Las distancias se acortaron en la virtualidad. Hace años que estoy en las redes, soy cuidadosa de lo mío. Soy respetuosa de lo público y lo privado. Le busqué lo lindo, charlas en Instagram. Le voy encontrando la vuelta. (mujer, 62 años, Grupo Focal 1, Septiembre 2021).

2) Usuarios intermedios que incluye manejo de dos o más herramientas digitales y dispositivos aunque con limitaciones en sus posibilidades. Reconocen las brechas de uso y dificultades (individuales y contextuales) en el acceso. Aducen restricciones o barreras en el proceso de apropiación ya sea por falta de apoyo adecuado o por falta de interés. Tres de cada diez participantes tiene un manejo intermedio (10 casos).

La envidia a Teresa que les pregunta a los hijos y nietos. Yo no lo hago, no sé si es por pudor, pero trato de desenvolverme por mí misma y no me sale muy bien. Lo básico lo tengo con ciertas dificultades reconozco. Además todo el tiempo están apareciendo cosas nuevas. (mujer, 83 años, Grupo Focal, Noviembre 2021).

3) Usuarios incipientes (3 casos) son aquellos que requieren para el uso de las TIC un apoyo permanente dado que, se encuentran en un estado inicial y su autonomía es limitada.

Las redes fueron útiles principalmente para la gente joven. Con la pandemia me desesperé y empecé a buscar la forma de estar cerca de ellos...los que nos tenemos que adaptar somos nosotros los grandes. No es fácil para mí no quedar afuera. Necesito alguien que me explique y tuve que recurrir a mi familia (varón, 70 años, Grupo Focal 1, Septiembre 2021).

4) Los no usuarios de TIC (3 casos de personas mayores de 75 años) donde existe una negación o reticencia a la incorporación de las tecnologías, a pesar de reconocer que el no uso supone quedar fuera de muchos intercambios.

Trato de no usar estos artefactos porque no los entiendo. Lo único que tengo es el teléfono para comunicarme con mi familia. De ahí no puedo salir porque nadie me enseña y muchas ganas de aprender no tengo (mujer, 78 años, Grupo Focal 1).

Es interesante como muchas de las personas que habían tenido un vínculo esporádico o eventual con las TIC, a partir del confinamiento, desarrollaron velozmente competencias digitales que los ubican ahora como usuarios intermedios.

Por otra parte, quienes no son usuarios de TIC, se ven cada vez más forzados a tener contacto sino directo a través de un intermediario con las tecnologías, en tanto que el Estado ha puesto en marcha medidas para facilitar el acceso a distintos programas, como los turnos de vacunación (solicitados a través de una página web) y las recetas electrónicas, solo por mencionar algunas.

Con respecto a los rangos de edad observamos que las personas de 60 a 74 años son usuarios plenos en su mayoría (15 de 23 casos) mientras que las personas de 75 y más son usuarios intermedios en gran medida (5 de 10 casos). En cuanto al máximo nivel de educación formal dividido en dos grandes grupos: hasta secundario incompleto (12) y secundario completo y más (21) observamos una mayor frecuencia de usuarios plenos en este último caso. No obstante, debido a la complejidad de factores que intervienen en el uso y apropiación, si bien el nivel educativo alcanzado es importante (Sunkel y Ullmann, 2019), no podemos afirmar que sea determinante. Ya hemos expuesto que la motivación y la relación con otros favorece la apropiación de las TIC.

Conclusiones

Este estudio se propuso conocer los usos y percepciones que las personas mayores realizan de las TIC. La indagación se realizó a través de entrevistas presenciales y virtuales y grupos focales. Vivimos en una sociedad atravesada por el flujo de información y las tecnologías. No obstante, las personas

mayores tienen un uso notablemente menor que otros grupos de edad lo que evidencia desigualdad y brechas persistentes.

Avanzamos en el análisis de los usos en relación a los dispositivos, frecuencia, modalidad y valoración de los mismos para aproximarnos a las diversas dimensiones que están involucradas en el acceso a las TIC. Las personas mayores residentes en el partido de San Miguel, se encuentran en general motivadas a involucrarse con los medios digitales y cuentan con el apoyo significativo de sus familias y/o de un experto cálido. Cabe destacar que el proceso de apropiación de TIC fue también impulsado por las intervenciones de diversos actores y organizaciones públicas y privadas durante la pandemia (digitalización de trámites y telemedicina).

La mayoría de los entrevistados ‘ingresan’ a las TIC de la mano de una persona más joven. Observamos que muy pocos participan en cursos y talleres de alfabetización digital. Los resultados muestran que el teléfono celular es el dispositivo más utilizado. Entre los entrevistados prevalece la idea de que las capacidades digitales se encuentran determinadas por la edad: nativos *versus* inmigrantes digitales. Sin embargo, según pudimos constatar ningún análisis dicotómico es suficiente para abordar la multiplicidad de variables que intervienen en la relación entre las personas mayores y las tecnologías. A su vez, la velocidad con la que se instauran las innovaciones es percibida por los mayores como una desventaja.

Durante la pandemia las personas mayores se instruyeron en el uso de diversas plataformas y dispositivos. Al mismo tiempo, definen a las tecnologías como “peligrosas” o “maravillosas”. El contexto pandémico generó valoraciones positivas sobre la banca digital, sin embargo, no hay una plena adhesión a estos medios electrónicos.

Sobre los perfiles de usuarios notamos que más de la mitad de las personas mayores son usuarios avezados, que tienen un uso variado de las TIC y están pendientes de *aggiornarse* frente a los constantes cambios que se suceden en esta materia. Cabe destacar que en la muestra, el nivel de educación formal es elevado respecto del total de la población mayor residente en el partido de San Miguel lo que, probablemente, influye en el manejo variado de las TIC. Si bien es alentador, la otra mitad restante aún identifica dificultades que impiden un uso pleno de las TIC, lo que en definitiva cercena el acceso a derechos claves para la inclusión digital y social, en tanto persisten brechas generacionales y geográficas.

Notas

- ¹ Proyecto de Investigación aprobado mediante disposición CDD-CSLUJ:0000185-20, de fecha 9 de septiembre de 2020. Universidad Nacional de Luján, Departamento de Ciencias Sociales.
- ² La idea de brecha digital se utilizó en sus inicios para destacar la dificultad que tanto países, grupos sociales como personas tenían en torno al acceso a las tecnologías digitales (Selwyn y Facer, 2007).
- ³ El grupo de facebook es considerado como un espacio de socialización de información y difusión de los derechos sociales, en la coyuntura de la reforma jubilatoria del año 2015 en Argentina.
- ⁴ El Programa Punto Digital es una política pública federal impulsada por la Secretaría de Innovación Pública de la Nación fuente: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobierno-abierto-y-pais-digital/paisdigital/puntos>
- ⁵ Contamos con un aula Zoom con plan pago perteneciente al Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján, ente que financió la investigación.
- ⁶ Hemos incluido en los grupos focales participantes de otros partidos aledaños (Malvinas Argentinas, José C. Paz y Merlo) así como dos personas de la Ciudad de Buenos Aires. Consideramos adecuado extender la convocatoria debido a la dificultad en el proceso de selección de casos. Utilizamos la técnica “bola de nieve” pero aún así muchas personas no contaban con la posibilidad de conexión y uso de la plataforma.
- ⁷ Si bien en los trabajos de Castells las tecnologías resultaban “nuevas”, en la actualidad, ya forman parte de nuestra vida cotidiana. No obstante, destacamos la velocidad de cambio que adquieren las TIC lo cual nos confronta con permanentes novedades.
- ⁸ El autor distingue entre innovadores, que introducen las innovaciones; los adoptantes tempranos, que son los primeros en ponerlas en práctica; la mayoría temprana, personas que adoptan las innovaciones pronto; la mayoría tardía, que las adoptan a tiempo y los rezagados, que se resisten a la incorporar las innovaciones.
- ⁹ Se trata de Chile, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

Fuente de financiación

Este trabajo fue financiado por la Universidad Nacional de Luján.

Referencias

- Agudo Prado, S., Pascual-Sevillano, M., y Fombona Cadavieco, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar* (39), 193-201. <https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-10>
- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2015). *Cultura democrática, confianza institucional, participación social y seguridad ciudadana: una*

mirada sobre el modo en que las personas mayores piensan, evalúan y practican la democracia en la Argentina actual.
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/8177>

- Aranguren, R. (2021). *Los adultos mayores y la banca electrónica. Dificultades que enfrentan los adultos mayores para lograr su inclusión en la banca electrónica.* Tesis de Maestría en Sociología, Universidad Católica Argentina (inédita).
- Arias Fernandez, E., Lirio Castro, J., Alonso Gonzalez, J., y Herranza Aguayo, D., (2018). Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa comunitaria. *Prisma Social: revista de investigación social*, (21), 282-315.
- Barrantes, R. M. y Ugarte, D. R. (2019). La apropiación de Internet por Adultos Mayores: Desafíos Planteados por las Economías Informales en Dos Ciudades de América Latina. *Research on Ageing and Social Policy*, 7(1), 304-333. <https://doi.org/10.17583/rasp.2019.3962>
- Barrantes, R., y Cozzubo, A. (2019). Age for learning, age for teaching: the role of inter-generational, intra-household learning in Internet use by older adults in Latin America. *Information, Communication & Society*, 22(2), 250-266. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1371785>
- Barrantes, R. y Cozzubo, A. (2015). Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la Internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica. Documento de trabajo 411. Lima: Departamento de economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://econpapers.repec.org/paper/pcppucwps/wp00411.htm>
- Blaschke, C. M., Freddolino, P. P., y Mullen, E. E. (2009). Ageing and technology: A review of the research literature. *British Journal of Social Work*, 39(4), 641-656. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp025>
- Boarini, M. N., Cerdá, E. P., y Rocha, S. (2006). La educación de los adultos mayores en TIC. Nuevas competencias para la sociedad de hoy. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología (1)*, 1-7.
- Bonilla-Jimenez, F. I., y Escobar, J. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9 (1), 51-67. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/957>

- Boonaert, T., y Vettenburg, N. (2011). Young people's internet use: Divided or diversified?. *Childhood*, 18(1), 54-66. <https://doi.org/10.1177/0907568210367524>
- Castells, M. (2004). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1 México: Siglo XXI.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. Informe especial COVID-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (2012). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos - INDEC, 2014. E-BOOK.
- Fares, N., Sherratt, R. S., y Elhajj, I. H. (2021). Directing and orienting ICT healthcare solutions to address the needs of the aging population. In *Healthcare* 9 (2),147. <https://doi.org/10.3390/healthcare9020147>
- Ferro, E., Caroleo, B., Cantamessa, M., y Leo, M. (2010). ICT diffusion in an aging society: a scenario analysis. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 263-274). Springer: Berlin, Heidelberg.
- González-Oñate, C., Fanjul-Peyró, C., y Cabezuelo-Lorenzo, F. (2015). Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *Comunicar*, 22(45), 19-28. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-02>
- Guner, H., y Acarturk, C. (2020). The use and acceptance of ICT by senior citizens: a comparison of technology acceptance model (TAM) for elderly and young adults. *Universal Access in the Information Society*, 19(2), 311-330. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0642-4>
- Hänninen, R., Taipale, S., y Luostari, R. (2021). Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *new media & society*, 23(6), 1584-1601.
- Huenchuan, S. (2018). Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44369-envejecimiento-personas-mayores-agenda-2030-desarrollo-sostenible-perspectiva>

- INDEC (2010). Censo de población, hogares y viviendas 2010. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-CensoProvincia-999-999-06-000-2010>
- INDEC (2020). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. *Informe técnico*/(5)89. INDEC. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-26-71>
- Informe del partido de San Miguel SIEMPRO (2019). *Sistema de información, evaluación y monitoreo de Programas Sociales*. Consejo Nacional de Políticas Sociales. <https://www.argentina.gob.ar/politicassociales/siempro>
- Jefatura de Gabinete de Ministros. <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobierno-abierto-y-pais-digital/paisdigital/puntos>
- Ley Nacional 27360 - Convención Interamericana sobre protección de los derechos humanos de las personas mayores (2017, Mayo 31) Boletín oficial de la República Argentina. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/164386/20170531>
- Lipper, M. (2017). Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. *IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-067/697.pdf>
- Macedo, I. M. (2017). Predicting the acceptance and use of information and communication technology by older adults: An empirical examination of the revised UTAUT2. *Computers in Human Behavior*, 75, 935-948. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.013>
- Marzioni, S. C. (2020). Explorando las valoraciones de las personas mayores respecto de las políticas sociales y los derechos ciudadanos en la esfera público digital. *Question/Cuestión*, 2(66). <https://doi.org/10.24215/16696581e493>
- Observatorio del Conurbano - Universidad Nacional de General Sarmiento (2021). <http://observatorioconurbano.ungs.edu.ar/>
- Prensky, M. (2010). Nativos e inmigrantes digitales. Distribuidora Sek. <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky->

[NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](#)

- Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. Revisión de antecedentes sobre las desigualdades en la apropiación. En: Rivoir, A., y Morales, M. J. (Eds.) *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 51-63). CLACSO
- Rosa, H. (2016). *Alienación y aceleración: Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Katz Editores.
- Sánchez-Torres, J. M., González-Zabala, M. P., y Muñoz, M. P. S. (2012). La sociedad de la información: génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. *Revista UIS Ingenierías*, 11(1), 113-128.
- Selwyn, N., y Facer, K. (2007). *Beyond the digital divide. Opening Education Reports*. Futurelab.
- Schomakers, E. M., Offermann-van Heek, J., y Ziefle, M. (2018). Attitudes towards aging and the acceptance of ICT for aging in place. In *International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population* (pp. 149-169). Springer.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Suopajarvi, T. (2015). Past experiences, current practices and future design: Ethnographic study of aging adults' everyday ICT practices and how it could benefit public ubiquitous computing design. *Technological forecasting and social change*, 93, 112-123. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.04.006>
- Sunkel, G., y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, (127), 243-268. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44580-personas-mayores-america-latina-la-era-digital-superacion-la-brecha-digital>

Paula Pochintesta. Doctora en Ciencias Sociales y Licenciada en Psicología, Investigadora. Universidad Nacional de Lanús | CONICET | Departamento de Salud Comunitaria | ISCo | Centro del Adulto Mayor. Argentina | Universidad Nacional de Luján | Departamento de Ciencias Sociales.

<https://orcid.org/0000-0002-1455-8852>

Nuria Múseres. Licenciada en Psicología, Profesora e Investigadora | Universidad Nacional de Luján | Departamento de Ciencias Sociales | Universidad Nacional de Jose C. Paz- IESCODE

Contact Address: ppochintesta@gmail.com,
nuriamuseres@gmail.com