

# **Acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación en la vejez. Análisis de obstáculos y facilitadores en la apropiación digital de trabajadores mayores del sector público de la ciudad de Mercedes, en el año 2021<sup>1</sup>**

Noelia Rodolfo<sup>2</sup>

Maria Paula Pochintesta<sup>3</sup>

Nuria Museres<sup>4</sup>

## **Resumen**

El envejecimiento poblacional y el avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han transformado las estructuras sociales, económicas y culturales modificando las actividades de la vida cotidiana, lo que significa un desafío para una sociedad que presenta diversas desigualdades. Recuperando los aportes de estudios sobre el uso de herramientas digitales en personas mayores y las investigaciones centradas en los prejuicios y estereotipos sobre la vejez, el presente trabajo compara experiencias y percepciones de trabajadores jóvenes y mayores del sector público de la ciudad de Mercedes (Buenos Aires, Argentina), a fin de identificar, por un lado, los factores que facilitan y obstaculizan la apropiación digital de los trabajadores mayores y, por otro, los perfiles de usuarios mayores y jóvenes de TIC en el ámbito laboral.

A partir de un diseño cualitativo se realizaron 12 entrevistas semidirigidas a personas de dos grupos de edad (25 a 35 años y 60 años y más). Entre los factores que obstaculizan la apropiación de TIC se destaca la presencia de estereotipos (incapacidad de aprender, inutilidad, inflexibilidad, senilidad) que funcionan de manera inconsciente e involuntaria. A su vez, el miedo y la vergüenza pueden tornarse un obstáculo frente al uso de las tecnologías digitales en las personas mayores. Se observa que la trayectoria laboral y la figura del experto cálido se convierten en facilitadores para la apropiación de TIC. Se identificaron tres perfiles de usuarios mayores: básicos, intermedios y avanzados según grado de manejo de una, dos o más herramientas digitales.

<sup>1</sup> El presente trabajo surge de una investigación realizada en el marco del Trabajo Final de Graduación para alcanzar el título de Licenciada en Trabajo Social, de la Universidad Nacional de Luján, (Buenos Aires, Argentina) año 2022.

<sup>2</sup> Universidad Nacional de Luján- Departamento de Ciencias Sociales- Proyecto de extensión: Las relaciones intergeneracionales y los apoyos percibidos en el proceso de alfabetización digital de las personas mayores. Un estudio digital de casos en el noroeste del Gran Buenos Aires. Correo electrónico: rodolfoelvia05@gmail.com

<sup>3</sup> Universidad Nacional de Lanús - CONICET- Departamento de Salud Comunitaria- ISCo- Centro de Personas Mayores- Universidad Nacional de Luján- Departamento de Ciencias Sociales. Correo electrónico: ppochintesta@gmail.com

<sup>4</sup> Universidad Nacional de Luján - Departamento de Ciencias Sociales -Universidad Nacional de José C. Paz- IESCODE. Correo electrónico: nuriamuseres@gmail.com

En suma, las personas mayores perciben al ámbito laboral como un lugar de apoyo y se sienten acompañadas en el uso de las TIC por los más jóvenes. Aún así, tanto jóvenes como mayores reproducen estereotipos que funcionan como obstáculos a la hora de juzgar su capacidad de aprender y ser productivos. A pesar del ritmo incesante de las innovaciones tecnológicas, muchas personas quedan todavía al margen de los beneficios que el uso de las tecnologías conlleva. Esto se evidencia en el contexto de las actividades laborales mediatizadas por las tecnologías.

**Palabras clave:** personas mayores, TIC, edadismo, prejuicios y estereotipos.

### **Abstract**

An aging population and the advancement of Information and Communication Technologies (ICTs) have transformed social, economic and cultural structures, changing everyday activities and posing a challenge to a society with multiple inequalities. With contributions from studies on the use of digital tools by older people, and research on prejudices and stereotypes about old age, this article compares the experiences and perceptions of young and older public sector workers in the city of Mercedes (Buenos Aires Province, Argentina) in order to identify, on the one hand, the factors that facilitate and hinder the digital appropriation by older workers, and on the other hand, the profiles of young and older ICT users in the workplace.

Based on a qualitative design, 12 semi-structured interviews were conducted with people in two age groups (25-35 and 60+). Among the factors hindering ICT appropriation, stereotypes (inability to learn, incompetence, inflexibility, senility), which operate unconsciously and involuntarily, are a key one. In turn, fear and embarrassment can become a barrier to the use of digital technologies by older people. Work trajectories and the figure of the warm expert are facilitators of ICT appropriation. Three profiles of older users were identified: basic, intermediate and advanced, according to the level of operation of one, two or more digital tools.

In conclusion, older people perceive the workplace as a place of support, and they feel supported in their use of ICTs by their younger colleagues. Nevertheless, young and older people reproduce stereotypes that act as barriers when it comes to assessing their ability to learn and be productive. In spite of the rapid pace of technology innovations, many people are excluded from the benefits of technology use. This is evidenced in the context of technology-mediated job activities.

**Keywords:** older people, ICTs, ageism, prejudices and stereotypes.

## Introducción

En el mundo se está dando un fenómeno conocido como “transición demográfica”, lo que implica que los distintos países -incluida Argentina- se transformen en sociedades cada vez más envejecidas. Paralelamente, el avance y expansión de la tecnología ha transformado las prácticas sociales, culturales, educativas y laborales entre otras. Aun así, la incorporación de nuevas tecnologías<sup>5</sup> no se ha dado de manera equitativa en diferentes grupos sociales, aumentando más las desigualdades y brechas de acceso. Estas desigualdades son más evidentes en las personas mayores, quienes históricamente han sido objeto de una imagen social negativa conocida como edadismo. La Organización Mundial de la Salud (2021) define al edadismo como el conjunto de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias hacia las personas en función de su edad.

Por otra parte, el avance en materia de derechos humanos y la Convención Interamericana que protege los derechos de las Personas Mayores aporta un marco de garantías esenciales frente a las necesidades que requiere la población envejecida entre las cuales se encuentra el acceso a las TIC. A su vez, la Convención propone la erradicación de toda forma de discriminación hacia las personas mayores y la inclusión social, a través de la educación y alfabetización digital (artículo 20). Pese a esto, el edadismo y sus formas están presentes en diversas instituciones y sectores de la sociedad (Organización Mundial de la Salud, 2021).

En este marco, este trabajo analiza a partir de las experiencias de empleados del ámbito público, la presencia de prejuicios y estereotipos edadistas hacia las personas mayores y su relación con el uso de las TIC. Para ello se propone responder los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores que facilitan y cuáles obstaculizan la apropiación de las tecnologías en el ámbito laboral por parte de las personas mayores? ¿Qué estereotipos se identifican en los casos estudiados (trabajadores jóvenes y mayores)? ¿Qué tipos de perfiles se pueden identificar según grado y tipo de uso de las TIC? Esta investigación intenta ser un aporte al campo de los estudios sobre la inclusión de las personas en el uso de las tecnologías, tanto en el ámbito laboral como en cualquier otro espacio de la vida cotidiana, resaltando la importancia y los beneficios que significan las TIC para las personas, incluso luego del retiro del mercado laboral.

---

<sup>5</sup> Avila Díaz (2013) sostiene que el desarrollo de Internet en la década de 1970 fue el principal impulsor de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Las nuevas interconexiones, herramientas y dispositivos simples se convirtieron en un medio de colaboración e intercambio con un alcance global, a diferencia de las tecnologías tradicionales que se venían desarrollando como el telégrafo, papel prensa, correo postal, teléfono, fax, etc.

## Envejecimiento y TIC

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) prevé que el porcentaje de la población mundial mayor de 65 años aumente del 10% (2022) al 16% en 2050. En este contexto, el grupo de las personas mayores en Argentina representará, para el año 2050, el 19,3% de la población total.

Esta tendencia se replica en el área de estudio puesto que, según los datos estadísticos de la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (ENcaViam, INDEC 2012), la población de 65 años y más, que reside en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, alcanza el 15,7% mientras que, en la provincia de Buenos Aires llega al 11,5%. En particular, la ciudad de Mercedes<sup>6</sup>, de acuerdo con los datos del CENSO 2022, tiene un índice de envejecimiento del 13,48%<sup>7</sup>.

Frente a este cambio demográfico surge la necesidad de constituir un marco de protección y garantías esenciales frente a las necesidades que requiere la población envejecida. Es así que, en el año 2015 y luego de la presentación de varios documentos que sentaron precedentes,<sup>8</sup> Argentina ratificó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esta normativa se inscribe en el enfoque del envejecimiento activo el cual se define como un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad que tiene como fin mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen (World Health Organization, 2002).

Los factores principales de este cambio demográfico son los avances de la medicina, la ciencia y la tecnología. No podemos soslayar que el avance de las tecnologías y su gran expansión ha generado además una transformación de la vida cotidiana con grandes beneficios para la población. Aun así, el alcance, uso y apropiación de las TIC no es homogéneo para todos los grupos poblacionales, en el caso de la población mayor se observa la persistencia de una brecha digital (Sunkel y Ullmann, 2019). Cuando hablamos de brecha digital nos referimos a:

*“la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados o países) que utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque lo tengan, no saben cómo utilizarlas”* (Serrano y Martínez, 2003, p.8).

<sup>6</sup> Es considerada una población envejecida ya que el número de personas mayores es superior al 7% del total de habitantes (Chesnais, 1986).

<sup>7</sup> El índice de envejecimiento se obtiene del cociente entre la población >64 años / Población total x 100 cien y se expresa como porcentaje.

<sup>8</sup> Declaración de los derechos de la Ancianidad propuesta en Argentina en 1948; Primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe en el 2003; la Declaración de Brasilia en 2007, la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe en el 2012.

De este concepto, además, se desprende la noción de brecha digital generacional o brecha gris, entendida como la fractura entre las personas mayores que poseen acceso a las TIC y las que no cuentan con esta posibilidad (Lipper, 2017). Uno de los factores que determina esta brecha es el hecho de que las personas mayores no han interactuado con Internet o con dispositivos digitales durante la niñez. De esta manera se identifican dos categorías con relación al acceso y uso de las TIC: los nativos digitales, quienes nacieron y crecieron utilizando el lenguaje digital y los inmigrantes digitales, quienes no han tenido acceso a las TIC como parte del proceso de socialización (Barrantes y Villalobos, 2019).

No obstante, Rivoir (2019), sostiene que esta “brecha digital gris”, tiende a igualar a las personas mayores y su relación con respecto al uso de las TIC, sin considerar las experiencias particulares y las percepciones que estas tienen, reduciendo los obstáculos existentes a una cuestión de edad. Es por ello que la autora considera que, en la apropiación de las tecnologías, se deben tener en cuenta otros factores tales como: el nivel educativo, la situación económica, la condición física y cognitiva, así como el capital social, cultural y los antecedentes laborales.

Esta heterogeneidad en el acceso de las TIC -producida por la interrelación de los factores antes mencionados- se ve reflejada en los países de América Latina (Sunkel y Ullmann, 2019). Los datos obtenidos de encuestas a hogares en 8 países (Chile, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Paraguay Perú y Uruguay) demuestran que el porcentaje de uso de computadoras e Internet en personas de 60 años y más es notablemente bajo. En cuanto al uso de Internet, los números oscilan entre el 6,1% en Honduras y el 24,5% en Uruguay. La misma tendencia se observa con el uso de computadoras que va del 16,6 % en el primer país al 45,7% en el segundo. También se observó que, en 5 de los 8 países<sup>9</sup>, el porcentaje de personas que usa computadoras e Internet es menor al porcentaje de personas que tienen una computadora y acceso a Internet en su hogar.

En Argentina, los datos arrojados del módulo de acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación de la Encuesta Permanente de Hogares (cuarto trimestre, 2022, INDEC) indican que el 64,6% de los hogares urbanos utiliza computadora y el 92,1% tiene acceso a Internet. En los conglomerados urbanos, el acceso a Internet es del 88,4%, mientras que el uso de celular corresponde al 89,3% y sólo el 39,2% utiliza computadora. Sobre la utilización de TIC en el grupo de 65 años y más se observa, que el 78,1% utiliza celular, el 63,6% accede a Internet, y sólo el 18,3% usa computadora (cuarto cuatrimestre, 2022, INDEC).

<sup>9</sup> Ecuador, El Salvador, México, Paraguay y Perú.

A su vez, los mayores usos de Internet, celular y computadora se observan en hogares urbanos que alcanzan el nivel educativo superior y universitario (completo o incompleto)<sup>10</sup>. Mientras que, en hogares con menor nivel educativo (sin instrucción - primario incompleto) el uso de los tres dispositivos disminuye notablemente<sup>11</sup>.

En esta misma línea, es importante destacar los resultados obtenidos por la Encuesta Nacional de Calidad de vida de los Adultos Mayores (INDEC, 2012), en la cual se investigó la frecuencia de usos de tecnologías como el cajero automático y el celular. Los mismos exponen que el 64% de las personas mayores de 60 años no utilizan el cajero automático por sí solos, de ese total, cuatro de cada diez prefieren retirar el dinero por ventanilla y un 21% considera que su uso es complicado. Con el aumento de la edad el no uso de tecnologías aumenta, involucrando a más del 8% de las personas de 75 años y más. Al interior de los grupos edad son las mujeres quienes menos usan de manera autónoma el cajero automático.

Con relación al uso del teléfono celular, el 44,5% no lo utiliza por sí solo y de aquellos que no lo usan, cuatro de cada diez no tienen celular y otros cinco no tienen interés o les resulta complicado. Al igual que con el cajero, el uso de manera autónoma del teléfono celular decrece con la edad, siendo las personas de 75 años el grupo que menos uso le da.

Si bien, la brecha digital es un hecho, diversos estudios- entre los que se mencionan a continuación- demuestran que cuando las personas mayores tienen acceso a las tecnologías y reciben el acompañamiento o la capacitación necesaria, pueden utilizarlas correctamente y obtener beneficios de este uso.

En cuanto a experiencias de apropiación de las TIC en personas mayores, en México<sup>12</sup> se llevó adelante un taller de aprendizaje de computación básica.<sup>13</sup> Allí se pudo apreciar que las personas mayores participaron activamente y estuvieron dispuestas a aprender puesto que, haciendo adecuaciones en tiempos, espacios y acompañamientos, pudieron desarrollar confianza en sí mismos y motivación para aprender a utilizar estas herramientas tecnológicas (González *et al.*, 2012).

Un proyecto de alfabetización digital para personas mayores desarrollado en Chile<sup>14</sup> evidenció que los asistentes pudieron modificar su sentimiento negativo hacia las TIC y participar de manera activa en el aprendizaje. Además, se observó

<sup>10</sup> Internet 97,7%, celular 98,9%, computadora 71,3%.

<sup>11</sup> Internet 63,6%, celular 46,2%, computadora 20,2%.

<sup>12</sup> En el Centro Universitario Ecatepec.

<sup>13</sup> Participaron 30 personas mayores, de un promedio de edad de 65 años, de los cuales ninguno había tenido experiencia previa en el uso de computadoras.

<sup>14</sup> En este proyecto participaron un total de 54 adultos mayores, los cuales fueron entrevistados antes y después de su participación en el taller.

que este proceso de aprendizaje contribuyó a disminuir el sentimiento de soledad y ayudó a las personas a mejorar la autoestima y la integración familiar (Pinto – Fernández *et al.*, 2018).

En Argentina, en la Universidad Nacional de Santiago del Estero, se realizó una investigación en el marco del Programa Educativo de Adultos Mayores. Los resultados mostraron que las personas mayores encontraron motivación para participar en el deseo de aprender, demostrar sus capacidades y sentirse útiles. Además, se observó que las posibilidades de aprendizaje no dependen de la edad sino de las condiciones en que se realiza el mismo y de variables propias de la situación personal, de cada historia de vida, como del ambiente más o menos estimulante en el que vivió y vive la persona mayor (Tamer y Tamer, 2013).

Es importante destacar, de acuerdo con lo planteado por Rivoir (2019), que las personas mayores se sienten acompañadas y seguras en el manejo de las tecnologías cuando encuentran a su experto cálido. Esta figura funciona como un facilitador informal función que, por lo general, la desempeñan hijos, nietos o jóvenes del entorno cercano. En esta relación se señala la importancia de un aprendizaje recíproco, esto es posible cuando se elimina la idea de superioridad de los más jóvenes dando lugar a un co-aprendizaje.

El uso y apropiación de las herramientas digitales, evidencia tener resultados muy positivos en la calidad de vida de las personas mayores, es por ello que la Convención prevé garantizar el acceso a las TIC como un derecho clave para este grupo poblacional. En esta línea, este trabajo parte de considerar al ámbito laboral como un espacio oportuno en el que la persona puede capacitarse y nutrirse del conocimiento de quienes forman parte de su entorno. De acuerdo con Barrantes y Villalobos (2019) las trayectorias laborales y la inserción en sectores formales o informales resultan claves dado que la educación y el trabajo son mecanismos donde las personas adquieren diversos conocimientos.<sup>15</sup> Por lo tanto, estas trayectorias permiten tener acceso a la alfabetización digital, particularmente, en el caso de las personas mayores que se encuentran insertas en economías formales.

Asimismo, se sostiene que la capacitación y uso de tecnologías, en personas que están próximas a jubilarse podría ser un modo de prepararlas para diversas actividades que podrán y deberán realizar luego de su retiro. En una sociedad que intenta ser inclusiva, las personas que se jubilan también deben estar y sentirse integradas para transitar esta etapa de su vida con la sensación de tener una misión social que cumplir, para lo cual es importante el aprendizaje continuo (Cruz Díaz *et al.*, 2015).

---

<sup>15</sup> Siguiendo a Bourdieu (1979), es el capital cultural el que brinda los comportamientos, conocimientos y educación adquiridos a lo largo de la vida social (citado en Barrantes- Villalobos, 2019).

De modo que, el espacio de trabajo puede ser una oportunidad de aprendizaje para aquella persona que no tuvo en otros ámbitos o esferas de su vida, la posibilidad de aprender y acceder al manejo de las TIC. Además, las personas mayores acuden a Internet para sentirse más integradas socialmente, encontrando en ello beneficios o motivaciones, aunque también algunas barreras (Cruz Diaz *et al.*, 2015).

### **Acerca del Edadismo**

El ámbito laboral no está exento de la reproducción de estereotipos y prejuicios edadistas, que asocian la improductividad o la incapacidad de aprender a la edad cronológica. Cuando se habla de edadismo se hace alusión a los estereotipos, (lo que pensamos), los prejuicios, (cómo nos sentimos) y la discriminación (lo que hacemos) hacia las personas en función de su edad (Organización Mundial de la Salud, 2021). El edadismo está presente en diversos ámbitos sociales y tiene consecuencias graves y de gran alcance para la salud, el bienestar y los derechos humanos de las personas.

La importancia de conocer y analizar estos estereotipos y prejuicios radica en los efectos que los mismos tienen en las personas mayores; aquellos considerados ofensivos y despectivos inciden en las relaciones sociales y familiares negativamente, repercutiendo en su salud física y emocional. Es a partir de estas imágenes estereotipadas, que las personas mayores construyen una idea de sí mismas e incluso, tienden a replicarla hacia su propio grupo de pertenencia (INADI, 2017). Debido a ello pueden identificarse actitudes discriminatorias de parte de los mayores hacia personas de su misma edad.

De acuerdo con Sánchez Palacios (2004) los estereotipos y actitudes negativas hacia la vejez aparecen como uno de los factores esenciales que ayudan a que se genere un discurso y un tipo de conductas por las que se discrimina sistemáticamente a los trabajadores mayores cada vez con más frecuencia en sus puestos de trabajo.

Los estereotipos relacionados a la capacidad de aprendizaje de las personas mayores impiden aprovechar los conocimientos y experiencias que poseen (Valarezo García, 2016). El argumento fundamental es que los mayores son menos hábiles y cognitivamente menos capaces que los trabajadores más jóvenes.

Sánchez Salgado (2005) elabora seis mitos<sup>16</sup>, en base a los estereotipos más comunes hacia las personas mayores, de los cuales cuatro se encuentran vinculados al tema que nos ocupa en este trabajo. El mito de la inutilidad se basa

<sup>16</sup> El mito es un relato, pero también se le concibe como un complejo de creencias, como una forma de captar y expresar un tipo específico de realidad, como un sistema lógico o como una forma de discurso (Taípe Campos, 2004). Se destacan porque sus narrativas son cortas y repetitivas. Homogeneizan lo particular, o sea desde la tercera edad, terminan con la subjetividad de las personas, encerrando el comportamiento, deseos y sentimientos individuales en un solo deber ser impersonal, predeterminando una respuesta general (Scolich, 2005).

en la creencia capitalista de que aquella persona que no produce pierde valor y, por lo tanto, utilidad para la sociedad. Este estereotipo se asocia a las personas mayores que no se encuentran activas en el mercado laboral. En cuanto al mito de la poca creatividad e incapacidad de aprender, se asume que la educación está asociada a la productividad y por ello a la juventud. En correlato al punto anterior, aquella persona que no es productiva tampoco es considerada capaz de aprender y capacitarse. El mito de la inflexibilidad se refiere a que las personas mayores son rígidas, inflexibles e incapaces de adaptarse a cambios. Mientras que el mito de la senilidad supone que la vejez y la enfermedad van de la mano, se considera que las personas mayores cuentan con una salud, física y mental pobre.

Los estereotipos también influyen en la forma en que las personas mayores viven, en lo que esperan de sí mismas y en lo que otros piensan de ellas. Como consecuencia ven limitadas sus libertades y derechos, y se amoldan a lo que la sociedad espera de ellas.

Levy y Banaji (2004) trabajaron sobre el reconocimiento de lo que denominaron viejismo o edadismo implícito. Destacan que, una de sus características principales es que “puede operar sin ser advertido, controlado o con intención de dañar de manera consciente” (2004, p.1). El edadismo suele ser naturalizado y, a diferencia de otras formas de discriminación como el racismo o la xenofobia, éste no es repudiado por grupos de la población. Por lo tanto, se trata de creencias y sentimientos más difíciles de identificar y cuestionar.

Pochintesta y Baglione (2022) hacen un análisis de la producción y reproducción de significados sobre la vejez en los medios de comunicación, en Argentina, durante la pandemia. Plantean la existencia de tres tipos de viejismos: uno social, que se manifiesta a través de conductas discriminatorias por parte de diversos servicios que excluyen a los mayores en función de su edad; otro viejismo profesional, que reproduce concepciones estereotipadas de los profesionales hacia las personas mayores y; un viejismo comunal, vinculado a la ausencia de servicios sociales, recreativos y sanitarios acordes a las necesidades de las personas de edad. Las autoras plantean que los estereotipos, atributos y creencias que se asignan a un grupo social, terminan por reducir la caracterización de todas las personas de un grupo etario sólo a un conjunto de rasgos lo que replica una mirada sesgada.

Un estudio reciente sobre las imágenes de las personas mayores que circulan en los memes de internet, destaca la persistencia de prejuicios y estereotipos edadistas en estos nuevos artefactos culturales (Pochintesta y Baglione, 2023). Así las autoras afirman que los memes, reproducen patrones de desigualdad y dominación, ubicando a los mayores en una posición de desventaja respecto de

otros grupos de edad. Señalan que uno de los temas de burla identificado en los memes es, justamente, la apropiación de herramientas digitales.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud realizó un informe mundial sobre Edadismo, que estima que una de cada dos personas en el mundo tiene actitudes edadistas. (Organización Mundial de la Salud, 2021). Ese tipo de ideas y discursos se difunden y refuerzan a través de los medios de comunicación por lo cual, las tecnologías de la información le dan un mayor impulso, considerando el predominio de las mismas en la sociedad actual.

Los estereotipos en torno a la vejez se van construyendo desde la más temprana infancia y permean tanto prácticas como discursos sociales, dentro de los cuáles se encuentran aquellas que transcurren en el ámbito laboral. Es allí donde se inscribe este trabajo con el objetivo de, por un lado, analizar elementos que facilitan u obstaculizan la apropiación digital (destacando a los estereotipos como un obstáculo) y, por otro, delimitar perfiles según uso y manejo que hacen los trabajadores de las herramientas tecnológicas. Para ello se analizaron y compararon experiencias y percepciones de dos grupos de trabajadores municipales (jóvenes y mayores) en la localidad de Mercedes, provincia de Buenos Aires, Argentina. A continuación, se describe la estrategia metodológica para luego presentar resultados y conclusiones.

## **Metodología**

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo propuesto, para la realización de esta investigación se utilizó una metodología de tipo cualitativa con un diseño descriptivo exploratorio.

Se realizaron 12 entrevistas semi dirigidas a empleados (jóvenes y mayores) del ámbito público de la ciudad de Mercedes<sup>17</sup> que constituyen las fuentes primarias de esta investigación. La guía de entrevista se orientó según los siguientes ejes: a) experiencias de uso y acceso a las TIC en el ámbito laboral b) identificación del ámbito laboral como facilitador u obstaculizador para aprendizaje de las personas mayores, c) percepción del ámbito laboral con relación al uso de TIC en personas mayores y d) valoración de la capacitación en TIC dentro del ámbito laboral para las personas mayores.

El instrumento de la entrevista fue de elaboración propia a partir de los objetivos planteados. Las preguntas se basaron en los ejes mencionados y se adaptaron según grupo edad, en particular, aquellas que corresponden a la percepción de las personas mayores sobre los jóvenes y de los jóvenes hacia las personas mayores.

---

<sup>17</sup> Ubicada en la provincia de Buenos Aires, Argentina.

Esta investigación se focalizó en el ámbito laboral de empleados públicos de la ciudad de Mercedes, provincia de Buenos Aires, Argentina.

### Muestra

Para la selección de la población objeto de estudio se delimitaron los siguientes criterios: a) grupos de personas de 21 a 35 años y de 60 años y más b) Género: varones y mujeres c) empleados de planta permanente<sup>18</sup> de la Municipalidad de Mercedes.

El área geográfica en la cual se realizó el trabajo de campo se sitúa en la ciudad de Mercedes, provincia de Buenos Aires, Argentina. La misma cuenta con un total de 72.980 habitantes según el último censo (INDEC, 2022). De esta cifra el 13,4% (9844 personas) tienen más de 65 años por lo que su población se considera envejecida ya que el número de personas mayores es superior al 7% del total de habitantes (Chesnais, 1986). De este porcentaje, 5857 personas son mujeres y 3987 son varones.

### Procedimiento

Con respecto a la muestra de personas mayores seleccionada, se puso atención a aquellos trabajadores que llegan a la vejez y que aún permanecen en su espacio de trabajo con 60<sup>19</sup> años o más para conocer su experiencia con el uso y acceso a las TIC.

Para contactar a las personas participantes del estudio, se solicitó información al área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Mercedes, para conocer el número de personas de cada grupo de edad y su ubicación dentro de las áreas del Municipio. Luego se contactó a cada persona de manera presencial o vía telefónica acercando la propuesta de la entrevista. En la misma se realizó una presentación y se comunicó la finalidad de la investigación.

Las entrevistas se realizaron entre los meses de junio y septiembre de 2021 y, debido a la situación sanitaria de público conocimiento,<sup>20</sup> al inicio del trabajo de campo los encuentros fueron virtuales mediante videollamadas por *WhatsApp* y, en dos oportunidades, se coordinaron encuentros al aire libre cumpliendo con los protocolos vigentes en la normativa nacional (y sus adhesiones provinciales y municipales).

<sup>18</sup> Este criterio fue seleccionado por el hecho de que se intenta conocer experiencias de personas que permanezcan estables en su puesto de trabajo y que serán consideradas a futuro en el régimen jubilatorio, situación que no ocurre con empleados de planta transitoria, monotributistas, cooperativistas o pasantes.

<sup>19</sup> Es importante destacar que en una de las personas mayores participantes contaba al momento de la entrevista con 57 años, pero fue considerada por su trayectoria y experiencia laboral.

<sup>20</sup> Nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (covid-19) declarada como pandemia por la OMS el 11 de marzo de 2020.

En todos los casos se contó con el consentimiento informado de los participantes, se les informó sobre el uso de los datos con fines únicamente académicos respetando el anonimato y se solicitó permiso para la grabación de las entrevistas. Se realizaron un total de 12 entrevistas, 6 de cada grupo etario, las mismas fueron desgrabadas para luego proceder a la sistematización. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 30 minutos. El promedio de edad de las personas mayores entrevistadas fue de 62 años. Dentro de este grupo la antigüedad laboral era de 11 a 23 años. En cuanto al nivel educativo, una persona completó sus estudios universitarios, tres finalizaron los estudios secundarios (dos de ellos dejaron sus estudios universitarios) y dos cuentan con sus estudios secundarios incompletos.

Con respecto a la vivienda, todos son propietarios. Cuatro viven en hogares multigeneracionales, una persona reside en un hogar unipersonal, y otra en un hogar unigeneracional. Tres de los seis entrevistados realizan otros trabajos aparte de su actividad principal, dos de ellos remunerados y uno *ad honorem*, tres cuentan con conexión a Internet domiciliario. En cuanto a dispositivos, todos tienen acceso a telefonía móvil y sólo tres tienen al menos una PC o *notebook* en sus hogares.

En el grupo de personas jóvenes entrevistadas, el promedio de edad fue de 27 años. La antigüedad laboral se encuentra en un rango de 2 a 7 años. Todos cuentan con estudios secundarios completos, tres cursan además estudios universitarios y dos estudios terciarios. Cuatro de ellos tienen vivienda propia, una persona alquila y otra vive en una vivienda prestada. La mitad de los entrevistados de este grupo vive en hogares multigeneracionales y la otra mitad en hogares unigeneracionales.

Todas cuentan con servicio de Internet domiciliario, y poseen al menos un dispositivo ya sea computadora de escritorio o *notebook*. Ninguno de ellos realiza otro trabajo fuera del ámbito público.

## **Resultados**

Las experiencias con el uso de las TIC en el ámbito laboral por parte de las personas mayores entrevistadas demuestran ser muy variables, y son diversos factores -externos e internos- los que conforman la vivencia de cada persona: la trayectoria laboral, el tipo de tareas asignadas, la capacitación, el nivel educativo, las experiencias personales y las redes de apoyo.

A continuación se presentan los diferentes obstáculos y facilitadores que intervienen en la apropiación de las TIC de las personas mayores.

Tabla 1: Factores que intervienen en la apropiación digital.

Obstáculos	Facilitadores
Estereotipos hacia las personas mayores - Incapacidad de aprender - Inutilidad - Inflexibilidad - Senilidad Miedo y vergüenza	Acercamiento al uso de TIC en el ámbito laboral  Presencia de la figura del experto cálido

Fuente: elaboración propia.

En los discursos del grupo de personas jóvenes entrevistadas se reconocieron estereotipos vinculados a la incapacidad de aprender y a la poca creatividad debido a una cuestión de edad.

*“uno cuando va creciendo le empieza a costar mucho más las cosas, está un poquito más negado a aprender”* (Ma-varón/ 25 años, entrevista realizada por videollamada, 08 de julio de 2021).

Este estereotipo no sólo se reproduce entre el grupo de trabajadores jóvenes sino también en entre las propias personas mayores.

*“para mí es un poco la falencia que hay, yo veo a las personas mayores con muchas limitaciones en cuanto a la tecnología. (...) los veo muy, no con la intención de capacitarse o de aprender, pasa mucho eso, puede ser un problema de formación, otro poco es un poco la falta de inquietud o de interés por aprender”* (E-varón/ 62 años, entrevista realizada por videollamada, 10 de julio de 2021).

Asimismo, se observan discursos que se enmarcan en la creencia de que las personas mayores quedan por fuera de los avances tecnológicos y por lo tanto de la productividad. En este caso, encontramos el mito de la inutilidad de los trabajadores mayores.

*“Por eso te digo que a veces no se dejan ayudar la gran mayoría, entonces al no ir avanzando con la tecnología uno va quedando atrás”* (A-varón/ 33 años, entrevista realizada por videollamada, 06 de julio de 2021).

A su vez, se ve plasmada la creencia o el mito de la inflexibilidad para incorporar nuevos conocimientos que se refleja en los discursos de los trabajadores jóvenes.

*“yo lo veo como que les cuesta mucho, siento que hay una repetición de lo que hacen, (...) Y capaz que son dos botones y están como negados o simplemente no les sale, a la gente grande le cuesta un montón”* (varón/ 25 años, entrevista realizada por videollamada, 08 de julio de 2021).

*“Pero hay personas mayores que quizás están negadas al uso de las tecnologías que uno los comprende porque no es algo en lo que ellos se habitúan”* (mujer/ 23 años, entrevista realizada por videollamada, 13 de septiembre de 2021).

Se identifican en las narrativas estereotipos que asocian a las personas mayores con la senilidad. Esta creencia ubica a las personas mayores en un lugar inferior en el ámbito laboral ya que su eficiencia es cuestionada por considerar que sus capacidades físicas o cognitivas se encuentran reducidas.

*“desde mi punto de vista es como que tardan un poco más porque son medios lentos, no tienen esa ligereza que por ahí tenés vos o tengo yo en buscar cosas y todo eso”* (M-mujer/ 21 años, entrevista realizada por videollamada, 13 de septiembre de 2021).

De la misma manera, vemos cómo las personas mayores en ocasiones asumen estas características como propias y las replican para sí mismos y su grupo de pertenencia. De esta forma, se genera una comparación con los jóvenes en la cual se da por supuesto que son ellos los expertos en tecnologías.

*“Así que los jóvenes sí, yo creo que los jóvenes son maravillosos en el sentido de que son creativos, son más rápidos que nosotros los más grandes, tienen otra impronta”* (mujer/ 62 años, entrevista realizada por videollamada, 26 de julio de 2021).

Otros obstáculos identificados fueron el miedo a equivocarse y no poder volver atrás y el sentimiento de vergüenza a mostrar una falta en el saber. Estos sentimientos cobran más fuerza en el ámbito laboral, debido a las exigencias que perciben las personas mayores en este espacio. Además, hay una tendencia a resaltar la experiencia y la cercanía de los jóvenes como los expertos en tecnologías o los denominados nativos digitales, que acrecienta la brecha sobre el uso y la apropiación digital.

*“A veces se me despatarra la computadora que no quiero tocarla mucho, yo no quiero tocar nada de la computadora” (...) “Ustedes que son jóvenes, ya vinieron con la tecnología, nosotros no” (mujer/57 años, entrevista realizada por videollamada, 07 de julio de 2021).*

No obstante, las personas mayores se sienten más seguras y confiadas cuando tienen a su experto cálido (Rivoir, 2019). Esta figura tiene un rol muy importante para las personas mayores, debido a que facilita el acceso a la tecnología mediante sus explicaciones, acompañamiento y comprensión, sin embargo, en ocasiones puede operar la falta de tiempo y paciencia de parte de los jóvenes.

A partir de las entrevistas se puede inferir que los jóvenes asumen ese lugar de experto cálido en el ámbito laboral; debido a que colaboran asiduamente y ayudan a las personas mayores con el uso de las TIC.

*“...son un apoyo, porque yo les pregunto muchas cosas a los chicos” (mujer/57 años, entrevista realizada por videollamada, 07 de julio de 2021).*

*“Yo a todas las oficinas que voy no he tenido problema y si hay algo que no entiendo ellos (jóvenes) participan y colaboran mucho en hacerme entender. Mirá que soy una persona mayor” (mujer/ 60 años, entrevista presencial, 29 de agosto de 2021).*

En el ámbito laboral se producen relaciones o vínculos de confianza entre las personas que comparten diariamente largas jornadas. En un contexto favorable, los vínculos entre compañeros pueden ser beneficiosos al momento de transmitir conocimiento o brindar ayuda cuando es requerida.

#### Perfiles de usuarios según uso y acceso a las TIC

Conforme a los datos obtenidos, se construyeron tres categorías/tipologías de empleados mayores según sus características en común, tales como el tipo de uso que hacen de las TIC y su relación con el nivel educativo, la trayectoria laboral y el tipo actividad que realizan en la actualidad (ver tabla 2).

Tabla 2: perfil de usuarios trabajadores mayores

<b>Tipo de usuarios (personas mayores)</b>	<b>Uso de TIC en el ámbito laboral</b>	<b>Nivel Educativo</b>	<b>Trayectoria laboral</b>	<b>Actividad actual</b>
<b>Básicos (2)</b>	-Celular, PC, Word.	-Secundario (incompleto)	- Chofer -Adminis- tración	-Recepción y traslado de documentación -Organiza- ción de eventos culturales
<b>Intermedios (2)</b>	-Celular, PC, Word, Excel, -Sistemas internos (mails, expedientes, contables)	-Secundario completo -Universi- tario (incompleto)	-Empleados adminis- trativos	-Empleados adminis- trativos
<b>Avanzados (2)</b>	-Celular, PC, Notebook pa- quete office -Sistemas internos (mails, expedientes, contables, redes sociales, plata- formas de videoconfe- rencias)	-Universi- tario (incompleto) -Universi- tario (completo) -Especia- lización en curso	-Empleados adminis- trativos	-Jefe de oficina -Cargo de función política

Fuente: elaboración propia.

En primer lugar, se encuentran los empleados con usos básicos de TIC: en este caso trabajan en oficinas donde realizan varias tareas administrativas o afines. Pueden utilizar herramientas simples como *Word*, o el buscador de *Google*, pero no usan las herramientas del sistema de Intranet Municipal. Tienen la tarea de recibir y trasladar expedientes y documentación a otras dependencias u organizar eventos y logística.

En estos casos cabe destacar que, al inicio de sus trayectorias laborales, estos empleados comenzaron a utilizar dispositivos como la computadora, cuyo uso no se sostuvo en el tiempo.

*“Sí, me enseñaron hace muchos muchos años atrás para manejar la computadora y como justo faltaba un chofer cuándo yo estaba me mandaron de chofer”* (varón/66 años, entrevista realizada por videollamada, 07 de julio de 2021).

*“Por eso cuando empecé arranqué con los talleres culturales, allá en el Martín Rodríguez en la oficina, en la época de la máquina de escribir después de la computadora, se coordinaban los talleres”.* (mujer/63 años, entrevista realizada por videollamada, 15 de septiembre de 2021).

Con respecto al nivel educativo alcanzado estas personas no completaron el nivel secundario. Otro aspecto a destacar es la experiencia laboral durante el aislamiento por la pandemia, al respecto, mencionan que al no poseer dispositivos en sus hogares y, por el tipo de tarea asignada, no realizaron trabajo remoto ni de ningún otro tipo.

En segundo lugar, se identifican los empleados con usos intermedios: se trata de aquellas personas que utilizan las tecnologías con más frecuencia, manejan las aplicaciones propias del área de trabajo como *Word*, *Excel* y sistema contable. Tienen un nivel educativo más elevado (secundario/universitario incompleto). Comenzaron a utilizar las tecnologías desde su formación de grado y fueron incorporando otras herramientas digitales a lo largo de su trayectoria laboral.

*“mirá yo no tenía computadora en mi casa, y aprendí en el trabajo y después fui al... en el museo ahí enseñaban gratis computación”.* (mujer/57 años, entrevista realizada por videollamada, 07 de julio de 2021).

Si bien utilizan actualmente las tecnologías en su trabajo, al indagar sobre la situación vivenciada durante la pandemia mencionan que no pudieron realizar trabajo remoto por no contar con dispositivos o acceso a Internet en sus hogares.

*“y yo estuve nueve meses sin ir a trabajar y yo no tengo la computadora, tengo el celular. Yo no los pude ayudar”.* (mujer/57 años, entrevista realizada por videollamada, 07 de julio de 2021).

En tercer lugar, se identifican los empleados con usos avanzados: los mismos utilizan con frecuencia todos los sistemas y aplicaciones de su área de trabajo, sumadas a las plataformas de comunicación *online* como *Meet* o *Zoom*. Se destaca el hecho de que, previo al ingreso laboral, tenían conocimiento sobre el manejo de las TIC lo cual facilitó la apropiación y uso de nuevos dispositivos y herramientas tecnológicas. Estos usuarios contaban con dispositivos y conexión a Internet en sus hogares por lo que durante la pandemia fueron quienes pudieron realizar trabajo de manera remota.

*“Sobre todo el primer año de la pandemia 2020 ahí sí un poco cambió todo yo trabajé mucho acá desde mi casa (...) a partir de esto de la pandemia incorporamos el sistema de la administración remota, yo nunca lo había usado ese tipo de sistema. Lo aprendí a usar y hoy me resulta muy útil”* (varón/ 62 años, entrevista realizada por videollamada, 10 de julio de 2021).

Es importante señalar que, en estos casos, si bien se perciben diferencias marcadas en relación al nivel educativo y la utilización de las TIC, la trayectoria laboral y la proximidad que tuvieron a los dispositivos fueron fundamentales para la apropiación. En efecto, en mayor o en menor medida todas las personas de la muestra pudieron tener acceso y uso de las tecnologías en el trabajo lo que permitió que fueran incorporando nuevas herramientas tecnológicas.

Al ordenar los datos sobre las experiencias del grupo de jóvenes, encontramos características homogéneas en cuanto a su perfil frente al uso de la tecnología (ver Tabla 3). Se trata, en todos los casos, de un sólo tipo de usuario definido como avanzado en el manejo de las tecnologías. Se observa una tendencia en las personas jóvenes, de mayor manejo de dispositivos tecnológicos, tanto en el ámbito laboral como social y recreativo. Los jóvenes señalan que han empezado a utilizar estas herramientas desde el nivel secundario y valoran su uso de manera positiva.

Por otra parte, los entrevistados jóvenes utilizan las tecnologías con una frecuencia diaria, incluso, afirman hacerlo de un modo que les resulta excesivo. También afirman no tener dificultades en cuanto al acceso porque, en efecto, todos tienen más de un dispositivo en sus hogares.

Las herramientas incorporadas por el grupo más joven son mucho más complejas, poseen manejo de un lenguaje digital con el que se sienten familiarizados y, en el ámbito laboral, realizan varias actividades a la vez, en comparación con algunas personas mayores. El total de los jóvenes entrevistados realizan tareas administrativas y contables (ver tabla 3).

Tabla 3: Perfil de usuarios de trabajadores jóvenes

Tipo de usuarios (jóvenes)	Uso de TIC en el ámbito laboral	Nivel Educativo	Actividad actual
Avanzados	-Celular, PC, notebook. -Sistemas internos (expedientes, contables, casilla de mails) paquete office.	-Secundario completo -Terciario/Universitario en curso	-Empleados administrativos

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al uso de TIC de los empleados en general -tanto jóvenes como personas mayores- se observa que es el celular el dispositivo más utilizado, aunque en algunos casos el uso es más intensivo y diversificado. Si bien algunas personas utilizan el celular para tareas laborales, en general, predomina el uso personal. Mientras que, la computadora le sigue en cuanto a frecuencia de uso. Cabe destacar que las personas entrevistadas se encuentran, en su mayoría, trabajando en oficinas en las que realizan tareas administrativas por lo que se trata de una herramienta fundamental de trabajo.

### Capacitaciones en el ámbito laboral

La alfabetización digital de las personas mayores es, junto con el acceso, uno de los pilares fundamentales para reducir la brecha digital. Como se apuntó anteriormente, el ámbito laboral puede convertirse en un lugar de acceso e innovación con respecto al uso de las tecnologías.

De las experiencias de los entrevistados con más antigüedad se observa que, dentro del ámbito laboral, recibieron capacitaciones de alfabetización digital hace aproximadamente más de diez años. Cuando las oficinas públicas

comenzaron a adquirir computadoras y dejaron atrás las máquinas de escribir, surgió la necesidad de brindar cursos sobre manejo de herramientas como paquete de *Office (Word, Excel, etc.)* mails entre otros. En la actualidad las personas mayores indican que ante la incorporación de una nueva herramienta digital de trabajo, o al asignarse una tarea nueva que requiera adquirir conocimientos, la información se transmite a través de compañeros o jefes de área.

Las personas mayores entrevistadas ven a la capacitación en TIC como algo positivo o necesario y, en general, expresaron su interés por aprender. En el caso de los jóvenes, gran parte sostiene que se debería capacitar a personas de todas las edades.

Hoy en día, las capacitaciones dentro del ámbito laboral están destinadas a la innovación e incorporación de nuevos sistemas digitales, ya sea para agilizar trámites, reducir el uso de papel, tener un mejor manejo de datos contables, entre otros. Cada día se incorporan y modifican los recursos tecnológicos para el manejo de la vida cotidiana y se perfeccionan aquellos trabajadores que ya tienen conocimiento previo. Aun así, muchas personas siguen quedando por fuera del manejo de las nuevas tecnologías, o con un manejo muy precario para lo que significa la aceleración tecnológica (Rosa, 2016).

Acompañando la tendencia a la innovación tecnológica, en octubre de 2019, se instaló el sistema de autogestión digital para todo el personal de planta permanente, en el que cada empleado puede acceder a ver e imprimir su recibo de sueldo, historial de asistencias, solicitar licencias especiales, entre otras. Este sistema puede ser utilizado mediante una aplicación para celular o a través de una terminal de autogestión (tótem digital) que se instaló en las diferentes dependencias municipales. A la vez que este servicio comenzó a funcionar se dejaron de expedir los recibos de sueldos impresos. De acuerdo con la información recabada sobre el tema<sup>21</sup>, no se realizó una capacitación específica sobre su uso. Sino que se fue transmitiendo la información a través de los referentes de cada área y así al resto de los empleados. En el caso de aquellos trabajadores, en general mayores, que no tuvieran acceso desde su celular o no contaran con los conocimientos para acceder a la plataforma, otra persona (un compañero de trabajo, jefe de área o personal de seguridad) se encarga de extraer e imprimir su recibo de sueldo. Si bien es una herramienta interesante que facilita el acceso de los empleados a varias funciones de manera rápida y ágil, existen muchas personas mayores que no pueden gestionar de manera independiente sus trámites laborales.

---

<sup>21</sup> Consulta realizada con personal del área a cargo de la creación del sistema de autogestión (mayo de 2022).

En lo que respecta a la oferta sobre la alfabetización digital en la ciudad de Mercedes, por un lado, desde el ámbito municipal, a través de la Dirección de Adultos Mayores, se brindan cursos para manejo de celular, uso de *whatsapp*, *facebook*, taller de fotografía con celular. Recientemente se incorporaron talleres de computación y orientación para manejo de tarjeta de débito/crédito, utilización de cajero automático, *homebanking* y medios de pagos electrónicos. Todos estos talleres son gratuitos y están destinados a toda la población mayor de 60 años. Sin embargo, se observa que los empleados públicos mayores no acceden a estos espacios, sino que los mismos son generalmente aprovechados por personas jubiladas. Cabe preguntarse al respecto si los empleados mayores se sienten identificados o incluidos con un área destinada para personas de su edad.

Por otro lado, comenzó en 2022 la promoción de cursos virtuales para organismos municipales que brinda el Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP). Dentro de la oferta de capacitación relacionada a las TIC se encuentran cursos sobre *Word*, *Excel*, *Powerpoint*, *Google Drive*, y plataforma *Webex*<sup>22</sup>. Los cursos tienen una duración de entre dos y cuatro clases con un total de seis a nueve horas. Este programa de capacitación es relativamente nuevo y comenzó a desarrollarse en el mes de junio de 2022.

Ahora bien, observamos que, por un lado, las ofertas de capacitación se promocionan a través de un medio digital al que no todos los empleados pueden acceder de forma autónoma. Y por el otro, se desarrollan de manera virtual por lo que no están contempladas aquellas personas que no hacen uso de estas herramientas. De modo que las ofertas no están pensadas para el personal de todas las edades sino para quienes ya hacen uso de las TIC.

## Discusión

En el contexto del ámbito laboral diferentes factores pueden tornarse obstáculos y/o facilitadores. Dentro de las dificultades en el uso de las TIC por parte de las personas mayores intervienen diversos factores como la situación económica, los lazos sociales, los intereses personales y los antecedentes laborales (Rivoir, 2019). En este trabajo se ha identificado que la apropiación de la tecnología se encuentra mediada y configurada en entramados que articulan complejamente iniciativas personales, espacios sociales, redes de apoyo y posibilidades económicas al igual que lo exponen Museres et al. (2021).

---

<sup>22</sup> La oferta cuenta con alrededor de treinta y seis cursos de los cuales nueve son relacionados al uso de TIC: Ofimática: Word, Excel y PowerPoint; Word: Estilo y formato avanzado en los documentales; Word: Herramientas de revisión y corrección en el trabajo colaborativo; Excel: formulas; Excel tablas; Excel avanzado: Tablas dinámicas; Excel: esquemas y macros; Introducción al uso de Google Drive; Uso de plataforma Webex.

Como se observó en los resultados, tanto jóvenes como mayores reproducen estereotipos relacionados con la incapacidad de aprender, la inutilidad, la inflexibilidad y la senilidad asociados a la vejez. En esta misma línea el trabajo de Vargas y Herrera (2022) concluye, a partir de datos aportados por una encuesta en Costa Rica, que aún persiste la idea de que en la vejez ya no es posible aprender, además de tratarse de un momento donde impera el aislamiento social y la falta de participación en la toma de decisiones. Al respecto las autoras sostienen que los estereotipos edadistas generan aislamiento social en las personas mayores no por decisión propia, como se suele creer, sino porque no se les hacen partícipes de diferentes actividades sociales al punto de invisibilizar a este grupo poblacional.

Como sostienen Levy y Banaji (2004) los estereotipos tienen la característica de ser implícitos. Esta forma de viejismo puede operar sin el fin de dañar de manera consciente y voluntaria y puede que no exista intención de discriminar a las personas, sin embargo, se los encasilla y se les quita la oportunidad de seguir desarrollando habilidades en el trabajo.

Mingorance (2013) retomando a Butler (1970) sostiene que en el viejismo subyace el miedo a envejecer y, por lo tanto, el deseo de distanciarnos de las personas mayores que constituyen un retrato propio de lo que seremos en el futuro. El autor describe lo que denomina profecía autogenerada, en la cual los prejuicios y estereotipos funcionan como un mecanismo de protección en un determinado grupo.

De esta forma las personas mayores conviven con la reproducción de estos estereotipos para su propio grupo de edad y, al mismo tiempo, con la creencia de que los jóvenes son los expertos en tecnología, acrecentando aún más las desigualdades y comparaciones entre nativos e inmigrantes digitales.

En esta línea, Cantos Meng (2019) sostiene que al mismo tiempo que se carga a la vejez con una serie de connotaciones negativas, se produce una sobrevaloración de la juventud, considerándola como la etapa más positiva, envidiable y deseable, al punto de la exageración y la idealización.

La vergüenza y el miedo representan otros de los obstáculos que intervienen en la apropiación de herramientas digitales. Esto concuerda con los hallazgos reportados por Pochintesta y Múseres (2022) quienes identificaron a la vergüenza y el pudor como sentimientos que median en la apropiación digital. Al respecto Lipper (2017) nos dice que los posibles indicios de resistencia de las personas mayores no aparecen meramente por un rechazo infundado dirigido a los dispositivos, sino que se deben al miedo puntual que se presenta

por el temor a romperlos o cometer errores, más aún, cuando se identifican como los “nuevos” en la tecnología. No hay que perder de vista que, a partir de los estereotipos, las personas mayores construyen una imagen de sí mismos. Si se sostiene y reproduce la idea de que a determinada edad la persona ya “no va a aprender”, “le cuesta” y “es lenta”, ése lugar se internaliza e impide que estas actitudes puedan concebirse como una práctica discriminatoria.

Aun así, en este espacio laboral particular vemos que las personas jóvenes -quienes presentan un perfil de usuarios avanzados en tecnologías- se convierten en facilitadores para las personas mayores. Es decir, se convierten en expertos cálidos en este vínculo laboral. No obstante, la figura del experto cálido puede ser fructífera para las personas mayores siempre que propicie el aprendizaje y la autonomía en el uso de las TIC. Esto se observa en las experiencias de las personas mayores cuando hacen mención a que los jóvenes les explican y enseñan a utilizar determinada herramienta en el ámbito laboral.

Rivoir (2019) sostiene que cuando se elimina la idea de la superioridad de los más jóvenes y las personas mayores cobran protagonismo y atraviesan un proceso de apropiación más integral y profundo se produce un co-aprendizaje, y así se evita que esa ayuda reemplace la incorporación del conocimiento.

Al mismo tiempo, es importante destacar que de las experiencias analizadas surge el hecho de que se sobrecarga a los jóvenes con tareas administrativas y no se potencia el aprendizaje en personas mayores para una mejor distribución de tareas. Sino que, aquellas personas que no utilizan dispositivos o herramientas digitales, ya no se les ofrece capacitación, sino que, se les asignan otras tareas.

A su vez, se pudo observar, en consonancia con los datos de estadísticas oficiales de la Encuesta Permanente de Hogares (INDEC, cuarto trimestre, 2022) que aquellas personas con mayor nivel de instrucción son quienes en la actualidad hacen un mayor uso de las TIC, a diferencia de quienes han tenido menores oportunidades educativas. Sin embargo, se aprecia que a partir de las trayectorias laborales, las personas mayores que mantuvieron una cercanía a las TIC, tuvieron la posibilidad de adaptarse a los avances dentro del ámbito laboral, lo que les permitió acompañar en mayor o menor medida los avances tecnológicos

## Conclusión

A lo largo de este trabajo se presentaron y analizaron las experiencias de trabajadores mayores del ámbito público con respecto al uso de las tecnologías. De acuerdo con el objetivo propuesto se analizaron los diferentes obstáculos y facilitadores que se le presentan a las personas mayores. Se evidenció la predominancia de una mirada estereotipada hacia los mayores donde se replican creencias o mitos sobre la incapacidad de aprender, la inutilidad, inflexibilidad y la senilidad asociadas a la vejez.

Estos estereotipos edadistas ubican a las personas mayores en un lugar pasivo en el que no se espera que adquieran nuevos conocimientos o destrezas en la última etapa de su trayectoria laboral. Esta mirada se encuentra arraigada a una construcción social basada en la productividad, que se hace más evidente en los espacios laborales.

No obstante, las personas entrevistadas han demostrado mantenerse activas, manifestado su motivación e interés por aprender a utilizar las tecnologías como una “tarea pendiente” de quienes aún no las utilizan.

Aun así, se observa que las personas mayores perciben al ámbito laboral como un lugar de apoyo y se sienten acompañadas en el uso de las TIC por parte de los más jóvenes, en quienes encuentran la figura del experto cálido.

Por otra parte, se construyeron tres perfiles de usuarios según sus características frente al uso: usuarios básicos, intermedios y avanzados. Se destaca de estos tres perfiles que en el contexto de pandemia sólo las personas con competencias digitales, acceso a dispositivos y conexión de internet en sus domicilios, pudieron realizar trabajos de manera remota. Mientras que el resto debió paralizar completamente su actividad el tiempo que duró su licencia obligatoria por lo que desigualdades de uso y acceso se hicieron más notorias en este contexto.

Se pudo identificar que aquellas personas con mayor nivel de instrucción son quienes en la actualidad hacen un mayor uso de las TIC a diferencia de quienes han tenido menos acceso a la educación formal. Sin embargo, tener la posibilidad de acceder en el ámbito laboral a las TIC -a pesar de no contar con los dispositivos en sus hogares- y sostener su uso en el tiempo, permitió la apropiación de herramientas digitales y evidenció mayor predisposición para incorporar nuevas, en comparación con aquellas personas que empezaron a utilizarlas y discontinuaron su uso.

Las innovaciones tecnológicas muestran un ritmo de cambio que se acelera cada día, durante la pandemia esto fue aún más notorio, no obstante, muchas personas quedan todavía al margen de los beneficios que el uso de las tecnologías posibilita. Esto es aún más evidente en un contexto en el que las actividades de la vida cotidiana, incluidas las laborales, se encuentran cada vez más mediatizadas por las tecnologías.

Como se observó las capacitaciones en el ámbito laboral relacionadas al uso de TIC, son virtuales tanto como su difusión, por lo que no todas las personas mayores pueden acceder a ellas. En este sentido, podemos inferir que en la innovación y capacitación laboral no están contempladas las particularidades que presentan las personas mayores como sujetos activos, capaces de aprender y adquirir nuevos conocimientos. En efecto, desde el ámbito laboral se apela al compañerismo y la solidaridad para que las personas mayores reciban ayuda y se sientan apoyadas, pero no se brindan oportunidades suficientes para adquirir nuevos conocimientos apelando al ejercicio y derecho a la educación permanente.

Finalmente, queda abierta la inquietud y la posibilidad de pensar en nuevas propuestas que incluyan realmente a los trabajadores mayores para que se sientan parte de estos espacios de formación y capacitación, teniendo en cuenta sus necesidades e inquietudes. Como también la posibilidad de pensar al espacio laboral como un ámbito donde la persona pueda seguir adquiriendo competencias digitales e, incluso, consolidar su inclusión digital en el largo plazo, es decir, más allá del retiro laboral.

## Referencias

- Avila Diaz Willian (2013). *Hacia una reflexión histórica de las TIC. Hallazgos*, 10 (19), 213-2233.
- Barrantes. Roxana Maria y Villalobos Ugarte Daniela Rebeca (2019) *La Apropiación de Internet por Adultos Mayores. Economías Informales en Dos Ciudades de América Latina*. Pontificia Universidad Católica del Perú e Instituto de Estudios Peruanos. Perú.
- Cantos Meng. Maria de las Mercedes (2019) *Hacia otra forma de envejecer: estereotipos y realidades de la vejez en España*. (Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.14352/16858>
- Chesnais, Jean Claude (1986) La transition démographique: étapes, formes, implications économiques. Etude de séries temporelles (1720-1984) relatives à 67 pays. *Population*, 41(6), 1059-1070.
- Cruz-Díaz, Rocío, Roman García, Sara y Rabasco Pavon, Francisco (2015). *Del uso de las tecnologías de la comunicación a las destrezas en competencia mediática en las personas mayores. Redes. com: revista de estudios para el desarrollo social de la Comunicación*, (12), 86-111.
- Encuesta Permanente de Hogares, INDEC (2021) [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic\\_05\\_22843D61C141.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_22843D61C141.pdf)
- Encuesta Permanente de Hogares. Acceso y uso de tecnologías de la informacion y la comunicacion cuarto trimestre INDEC (2022) [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic\\_05\\_239BB78E7691.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_239BB78E7691.pdf)
- González Aldana García Gómez, Liliana y Jacobo Mata, Andrea (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, (14) ,153-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283121840008>
- Levy Becca y Banaji Mahzarin (2004). Implicit ageism. Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons. En Nelson, T. D. (Ed.), *Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons* (49-75). MIT Press.
- Lipper, Marina (2017). Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. Ponencia presentada en: *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.*

-Mingorance, Daniel L. (2013) Estereotipos sobre la vejez. Conceptualización, historia y etiología. Recomendaciones 1. *Publicación académica de la Universidad de la Marina Mercante*, p.43. Disponible en:

<https://www.udemm.edu.ar/wp-content/uploads/2016/06/Atenea10.pdf#page=45>

-Museres, Nuria, Baglione, Maria Florencia, Rodolfo, Noelia, Gorosito, Lucía y Palermo Natasha (2021). El acceso a las tecnologías de la información y comunicación en personas mayores: un estudio de casos en personas mayores residentes del partido de San Miguel. En *XII Congreso Argentino de Antropología Social (CAAS)(La Plata, junio, julio y septiembre de 2021)*. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/131574>

-Organización Mundial de la Salud Informe mundial sobre el edadismo. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Disponible en : <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871>

-Pinto-Fernández, Silvia, Muñoz-Sepúlveda, Marlene y Leiva-Caro, Jose Alex (2018): Uso de tecnologías de información y comunicación en adultos mayores chilenos, *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad -CTS*, 13, 39, .143-160.

-Pochintesta, Paula y Baglione Florencia (2023). Imágenes sobre la vejez y el envejecimiento en los memes de Internet. *Perspectivas de la comunicación*, 16(2),

-Pochintesta, Paula y Baglione Florencia (2022). Personas mayores y pandemia. Análisis de contenido sobre titulares de prensa en Argentina. *Inter disciplina*, 10(28), 571-589 doi: <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2022.28.83313>.

-Pochintesta, Paula y Múseres, Nuria (2022). 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. *Research on Ageing and Social Policy*, 10(2), 159-183. <http://dx.doi.org/10.4471/rasp.9652>

-Rivoir, Ana (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). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO.

-Rosa, Hartmut (2016). *Alienación y aceleración: Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Buenos Aires: Katz Editores.

-Sánchez Palacios Concepción (2004). *Estereotipos negativos hacia la vejez y su relación con variables sociodemográficas, psicosociales y psicológicas*. (Tesis Doctoral Universidad de Málaga Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación). Disponible en: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2667/16704046.pdf?...1>

-Sánchez Salgado, Carmen Delia (2005). La vejez a través de la historia. Mitos y estereotipos. En: C. D., Sánchez Salgado (Ed.) *Gerontología social* (pp. 45-76). Buenos Aires: Espacio.

-Scolich, Natalia Veronica (2005) *Pensar en la Vejez* Universidad Nacional de Rosario Disponible en <file:///C:/Users/macar/Downloads/Dialnet-PensarLaVejez-5028477.pdf>

-Serrano Arturo y Martínez Evelio (2003). *La brecha digital: Mitos y realidades*. Universidad Autónoma de Baja California, México. [http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)

-Sunkel, Guillermo y Ullmann, Heidi (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, (127), 243-268.

-Tamer Liliana y Tamer Victoria (2013). Las TIC's y los Adultos Mayores ¿una nueva y desafiante demanda para la TEyET?. *VIII Congreso de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología* Santiago del Estero, en el Centro de Convenciones y Exposiciones (FORUM) 27 y 28 de Junio de 2013.

-Valarezo García, Carlos Luis (2016). Adulto mayor: Desde una vejez "biológica-social" hacia un "nuevo" envejecimiento productivo. *Maskana*, 7(2), 29-41. <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/1048/938>

-Vargas Alfaro, Noelia A. y Herrera Espinosa, Rebeca (2022). Una mirada a las percepciones sobre mitos, estereotipos y participación social de las personas adultas mayores en Costa Rica. *Anales en* 14(14), 157-186. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gerontologia/article/view/53692>

-World Health Organization (2002). *Active ageing: a policy framework*. Geneva: WHO-<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2014/06/WHO-Active-Ageing-Framework.pdf>