

## **Personas Mayores y Tecnologías Digitales: Aportes para la Comprensión de sus Trayectorias de Apropiación Tecnológica**

*Older People and Digital Technologies: Contributions to the Understanding of Their  
Trajectories of Technological Appropriation*

**MARÍA DEL ROSARIO GUZZO<sup>1</sup>**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, ARGENTINA

<sup>1</sup>Centro  
interdisciplinario de  
metodología de las  
ciencias sociales.  
Instituto de  
investigaciones en  
humanidades y  
ciencias sociales  
(IDIHCS-  
CONICET).  
Universidad nacional  
de la plata, argentina

Correo electrónico:  
[rosarioguzzo91@  
gmail.com](mailto:rosarioguzzo91@gmail.com)

### **Resumen**

El objetivo del presente trabajo es comprender las trayectorias de apropiación de tecnologías digitales por parte de personas mayores, poniendo el foco en las motivaciones y las barreras que ellas identifican para su incorporación en la vida cotidiana. Empleando una metodología cualitativa, se analizan ocho entrevistas semi-estructuradas realizadas a residentes del Área Metropolitana de Buenos Aires (Argentina) en 2015. Los resultados sugieren que factores como el nivel educativo y el tipo de ocupación laboral pueden introducir desigualdades significativas en los modos en que se configuran estas motivaciones y barreras. A su vez, permiten afirmar que los sentidos y las valoraciones atribuidos a las tecnologías digitales se elaboran de forma articulada con las construcciones sociales sobre la vejez y las generaciones. Estos hallazgos discuten con algunas de las categorías teóricas predominantes en este campo de estudios, las cuales tienden a prescribir trayectorias homogéneas en función de la edad y la adscripción generacional.

**Palabras clave:** *Vejez, tecnologías digitales, desigualdades sociales, apropiación tecnológica*

## Abstract

The objective of this paper is to understand the trajectories of the appropriation of digital technologies by the elderly, focusing on the motivations and barriers they identify for introducing them into their everyday lives. Using a qualitative methodology, eight semi-structured interviews with residents of the Metropolitan Area of Buenos Aires (Argentina) in 2015 were analyzed. The results suggest that factors such as educational level and type of job occupation can introduce significant inequalities in the configuration of motivations and barriers. At the same time, they indicate that the meanings and values assigned to digital technologies are associated with social constructions of aging and generations. These findings challenge some of the predominant theoretical categories in this field of studies, which tend to prescribe homogeneous trajectories according to age and generational affiliation.

**Key words:** *Old age, digital technologies, social inequalities, technological appropriation.*

## Introducción

La creciente proliferación de las tecnologías digitales (en adelante TD) experimentada desde hace más de tres décadas ha motivado, desde múltiples disciplinas dentro de las ciencias sociales, la pregunta por la incidencia que estas podrían tener para la disminución o profundización de las desigualdades sociales (Lemus, 2021). En esta clave, la literatura ha señalado sostenidamente una marcada correlación negativa entre la edad y los niveles de acceso y uso de TD (van Deursen y Helsper, 2015). De forma consecuente, investigaciones cuantitativas realizadas para América Latina en general (Sunkel y Ullman, 2015) y Argentina en particular (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INDEC], 2021) han identificado a las personas mayores entre los sectores más rezagados respecto a estas tecnologías. Sin embargo, los estudios sobre los vínculos entre personas mayores y TD resultan relativamente escasos si se los compara con los referidos a otros grupos etarios. Así, si bien se trata de una aproximación exploratoria, este trabajo busca realizar un aporte a este campo temático desde una mirada compleja y situada, que permita problematizar las categorías teóricas dominantes dentro del mismo.

En este marco, el objetivo del presente artículo es comprender las trayectorias de apropiación de tecnologías digitales por parte de personas mayores, poniendo el foco en las motivaciones y las barreras que ellas identifican para su incorporación en la vida cotidiana. Esto nos conducirá a indagar en los primeros contactos de los sujetos con estas tecnologías y a caracterizarlos en función de los ámbitos, actores y representaciones asociados a ellos. Para alcanzar este propósito, se analizarán ocho entrevistas semi-estructuradas realizadas en el Área Metropolitana de Buenos Aires (Argentina) en el año 2015.

Si bien el término tecnologías digitales designa a todas “aquellas tecnologías que tienen la capacidad de almacenar, procesar, reproducir, transmitir y convertir información digital” (Méndez, 2019, p. 372), nos concentraremos solo en tres de ellas:

Internet, los teléfonos celulares y las computadoras (de escritorio y portátiles). Esta selección se fundamenta en su alto grado de masificación e incorporación dentro de múltiples esferas de la vida cotidiana, así como en la disrupción de los horizontes tecnológicos manejables que han traído aparejadas (Winocur, 2009). Para responder al objetivo planteado, apelaremos al enfoque de la apropiación social de las tecnologías de Winocur (2009). Esta autora define a la apropiación como el proceso simbólico y material por el cual los sujetos dotan de sentido a un artefacto digital y lo incorporan dentro de sus imaginarios tecnológicos; entendiendo por este último término al universo de representaciones culturales que se construyen sobre la tecnología y sus vínculos con ella. Este proceso se produce siempre en entornos cotidianos y en relaciones complejas y conflictivas con otros; a los que denominaremos como referentes (Helsper, 2017). Asimismo, los sujetos elaboran razones e identifican factores que estimulan o facilitan la adopción de TD (“motivaciones”) o bien que la desincentivan u obstaculizan (“barreras”)<sup>1</sup>.

Siguiendo a Hadid (2017), las investigaciones sobre la exclusión digital han tendido enfocarse alternativamente en los niveles macro y meso social (analizando, por ejemplo, la correlación entre factores como la edad, el género y el nivel educativo) y el nivel micro social (identificando actitudes y sensaciones de las personas hacia las tecnologías). En este trabajo intentaremos poner en diálogo ambos enfoques, a través de la noción de trayectoria. Se designa con ella al recorrido vital de los sujetos, construido en el entrecruzamiento de procesos del orden de lo estructural, lo institucional y lo individual (Muñiz Terra, 2012). Así, buscaremos interpretar los sentidos subjetivos elaborados sobre las tecnologías y las motivaciones y barreras para su apropiación, situándolos en el marco trayectorias diferenciadas en términos de nivel educativo y tipo de ocupación.

## **Metodología**

Las entrevistas aquí analizadas fueron realizadas en el marco de la cuarta fase del Proyecto “Redes de información e inclusión social en América Latina”, llevado a cabo por la red de Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información durante el año 2015. Esta investigación siguió una estrategia metodológica cualitativa (Vasialchis de Gialdino, 2006), orientada por los presupuestos del paradigma interpretativo.

Como parte de este proyecto se llevaron a cabo veintiún entrevistas semi-estructuradas a residentes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). El guion se organizó buscando reconstruir las prácticas cotidianas y condiciones de vida de los/as entrevistados/as<sup>2</sup>, para reponer allí las modalidades de acceso y uso de las tecnologías de manera situada. Ello permitió indagar, entre otras cuestiones, en los procesos de adquisición de habilidades informáticas y los imaginarios sobre sus usos para la educación, el trabajo y la participación ciudadana.

---

<sup>1</sup> En línea con esta definición, no incluiremos en el análisis las referencias a limitaciones materiales de orden físico o económico, mencionadas por ejemplo en Rivoir (2019).

<sup>2</sup> A los efectos de facilitar la lectura, en lo que sigue del documento se utilizará el “masculino genérico”.

La selección de los sujetos entrevistados fue realizada a partir de un muestreo teórico que buscó cubrir cuotas de edad (18-29; 30-59; 60 en adelante), género (masculino/femenino) y nivel socioeconómico (alto/medio/bajo)<sup>3</sup>, así como ciertos patrones de acceso y uso de TD<sup>4</sup>. Para el presente artículo, del conjunto de estas entrevistas se seleccionaron solamente aquellas donde los sujetos tuvieran una edad igual o mayor a 60 años, resultando un total de ocho entrevistas analizadas. Esta submuestra quedó compuesta por tres varones y cinco mujeres, de los cuales dos corresponden al nivel socioeconómico alto, tres al nivel medio y tres al nivel bajo. Los nombres de los entrevistados han sido modificados para garantizar el anonimato y la confidencialidad de la información.

## Resultados

De las entrevistas analizadas surge que el ámbito laboral operó frecuentemente como un promotor de los primeros acercamientos a las TD, en particular a la computadora y a Internet. Esto es cierto para aquellos que durante su período de actividad laboral contaron con empleos calificados e inserciones formales. En algunos de estos casos, la introducción de las TD en las tareas laborales supuso la oferta de cursos de capacitación, que les permitieron adquirir ciertas habilidades informáticas. Ahora bien, el relato de Adela (mujer, 64 años, NSE medio), quien trabajó como docente en una escuela del nivel primario, nos permite advertir que incluso bajo estas circunstancias los procesos de apropiación no siguen un curso lineal:

Hay cosas que no las sé hacer. La sabía hacer, pero ahora me olvidé cómo se hacen. Por ejemplo, el Word. Excel no usé nunca, pero el Word sí. Pero desde que me jubilé me olvidé cómo se usa. Claro, como prácticamente no lo uso... Nosotros, cuando empezó el tema de la compu en la escuela, ahí se empezaron a hacer cursos. (...) Habrá sido en los años 90. Íbamos al curso y ahí nos enseñaban a usar Word (entrevistada mujer, 64 años, NSE medio).

A pesar de contar con instancias de aprendizaje formal, el desarrollo de las habilidades digitales permanece sujeto a la posibilidad y/o necesidad de realizar un uso significativo de las TD. Cuando el contexto donde dichas habilidades eran demandadas o puestas en juego se ve trastocado, estas tienden a caer en desuso. En las trayectorias de apropiación tecnológica en la vejez, la instancia de la jubilación suele marcar un parteaguas en este sentido. Por este motivo, sugerimos aquí que la relevancia de estos

---

<sup>3</sup> El nivel socioeconómico (NSE) fue estimado a partir del máximo nivel educativo alcanzado por el/la jefe/a de hogar, operacionalizado de la siguiente manera: D2 desde sin nivel a primaria incompleta; D1 desde primaria completa a secundario incompleto; C3 desde secundaria completa a terciaria incompleta; C2 desde terciaria completa a universitaria incompleta; A/B/C1 desde universitaria completa a postgrado. A partir de allí, se definieron tres estratos socioeconómicos: nivel alto (ABC1/C2), nivel medio (C3) y nivel bajo (D1/D2).

<sup>4</sup> En particular, se buscó que en la composición de la muestra existiera al menos un caso para las siguientes categorías: no usuarios de tecnologías, usuarios de Internet sólo a través de computadoras, usuarios de Internet sólo a través del teléfono celular y usuarios de cibercafés.

aprendizajes no está dada tanto por su traducción en destrezas “irrevocables” como por su contribución a la conformación de los imaginarios tecnológicos de las personas mayores. En otras palabras, estas experiencias aparecen como una primera forma de interpelación, que convoca a los sujetos a entablar un vínculo con las TD de manera explícita y directa. Ello facilita la posterior reconversión de los usos tecnológicos, bajo otras necesidades y contextos. Volviendo al caso de Adela, mientras que con el retiro de la actividad docente se diluye la demanda de utilizar el procesador de textos, ella continúa empleando la computadora como parte de sus rutinas diarias para una variedad de usos alternativos, tales como leer el diario y jugar juegos de ingenio.

La trayectoria de Raúl (varón, 86 años, NSE alto) nos permite reflexionar desde la contracara de este argumento. Raúl se desempeñó primero como oficinista naval y luego como personal administrativo en un organismo estatal. Inició estudios terciarios, pero por sus obligaciones laborales no pudo completarlos. Se jubiló en el año 1990. Durante su período de actividad laboral no vio incorporarse a la computadora ni a Internet en su trabajo. Esto es consecuente con la afirmación de que el proceso de masificación de las TD en Argentina se desarrolló con posterioridad, iniciando recién en el transcurso de esa década (Benítez Larghi et al., 2014). A pesar de ello, sí utilizaba artefactos que fueron luego reemplazados por estas tecnologías, como la calculadora. Los primeros usos de la computadora llegaron para Raúl casi dos décadas después de jubilarse, a sus 80 años, de la mano de un curso ofrecido en el “club de abuelos” del que participa. Por otra parte, resulta llamativo que, si bien ha incorporado la computadora e Internet, les asigna usos más acotados tales como “buscar algún dato que necesitás” (entrevistado varón, 86 años, NSE alto). Esto se explica porque, a partir de lo que observa en otros, se representa a las tecnologías como insumiendo un tiempo excesivo, que disrumpe las rutinas cotidianas. Así, la representación extendida entre las personas mayores de la tecnología como una pérdida de tiempo (Quan-Haase et al., 2018) puede operar como una barrera para su adopción.

Más allá de los matices que diferencian a ambas trayectorias, podemos afirmar que entre quienes accedieron a niveles educativos más altos y a empleos calificados dentro del sector formal aparece recurrentemente como una motivación la oferta de espacios formativos (dentro o fuera del ámbito laboral) para el desarrollo de habilidades informáticas. No obstante, encontramos diferencias pronunciadas respecto de las trayectorias de aquellos que tuvieron inserciones laborales más precarias y/o alcanzaron menores niveles educativos.

Ello puede verse en el caso de Pablo (varón, 71 años, NSE bajo), quien trabajó en el rubro de la construcción y a sus 71 años se desempeña como electricista de obra. Él no utiliza Internet ni computadora. Tiene un teléfono celular, obtenido como regalo por parte de su hijo, que usa solo para hacer llamadas. Sin embargo, este artefacto es deliberadamente excluido de sus tareas laborales, por considerarlo un elemento de distracción. Así, observamos en su relato una separación tajante entre el trabajo y las TD, que no aparecía en los casos anteriores:

Para el laburo no uso el celular. Para el laburo uso el de línea. El celular es para los nietos, mi señora y mi hijo, nada más. El número de ese lo tienen ellos nomás. No me gusta que estoy trabajando y que me suene. Así como yo me siento molesto con el sonido del teléfono, capaz que voy a una casa y a la gente no le gusta (entrevistado varón, 71 años, NSE bajo).

En relación con ello, es pertinente señalar que los motivos de Pablo para no usar las TD no se explican por la falta de acceso. Esto es válido incluso para el caso de la computadora, ya que cuenta con una notebook en su hogar, que utilizan sus nietas adolescentes cuando lo visitan. En su relato, la explicación para no usar TD entreteje una falta de interés y de conocimiento con un posicionamiento subjetivo frente a “lo moderno”, como aparece en el siguiente pasaje: “Mucho no soy amante de las tecnologías, cosas modernas. (...) Una, que yo no las comprendo. Y otra es que yo voy con mi hijo y le digo ‘no te vayas a creer que lo moderno siempre es bueno’” (entrevistado varón, 71 años, NSE bajo). Los sentidos y valoraciones atribuidos a las TD se elaboran de manera articulada con las construcciones sociales sobre la edad y las generaciones. En el caso de Pablo, esto adquiere la forma de una demarcación simbólica (e incluso moral), que opera en la práctica como una barrera.

Este punto merece una observación más detallada. En todas las entrevistas analizadas, los imaginarios tecnológicos son atravesados por un fuerte componente etario, que prescribe modalidades y motivos de uso diferenciados según grupo de edad. En consecuencia, las generaciones más jóvenes -en particular niños y jóvenes- aparecen en estos relatos como referentes en el uso de TD, estableciendo una suerte de parámetro contra el cual las personas mayores caracterizan sus propias formas de vincularse con ellas. Según Helsper (2017), estos referentes pueden ser otros reales (en las entrevistas, representados típicamente en sus propios nietos) o proyectados. Sin embargo, solo bajo ciertas condiciones esto llega a ser procesado como una barrera para la adopción de TD.

En este sentido, la trayectoria de Carmen (mujer, 63 años, NSE bajo) muestra un posicionamiento diferente. Ella inmigró desde España cuando niña y, para contribuir a la economía familiar, comenzó a trabajar a sus 8 años (primero como empleada doméstica, luego como costurera), alcanzando a completar el nivel educativo primario. A principios de los 2000 sus hijas mayores emigraron hacia España y ella las visita anualmente. Esta separación motivó que sus hijas le enseñaran a usar las TD para poder comunicarse: “Todo ellas me enseñaron, porque imagínate que yo... Los chicos jóvenes saben todo, entonces me fueron enseñando, porque yo nunca fui a aprender ni nada” (entrevistada mujer, 63 años, NSE bajo). La necesidad de comunicarse con hijos que ya no habitan el hogar de origen aparece también en otras entrevistas como una motivación para comenzar a utilizar TD en la vejez, en casos donde este incentivo no provino del ámbito laboral. Es interesante señalar que, sobre la base de estas experiencias iniciales, Carmen desarrolló una suerte de aprendizaje autodidacta, que se potenció con la adquisición de un smartphone y una notebook de uso personal en su hogar. Así, a sus 63 años, realiza usos diversificados de estas tecnologías, que incluyen mirar películas y usar redes sociales.

## Discusión

Para conceptualizar las desigualdades digitales relativas a la edad se han acuñado nociones como las de *nativos e inmigrantes digitales* (Prensky, 2001), *brecha generacional* (Bailey y Ngwenyama, 2010) y *brecha digital gris* (Millward, 2003); las cuales se nutren de la perspectiva de la *divisoria digital* (Norris, 2001), predominante dentro del campo de estudios (Benítez Larghi et al., 2014). Estas categorías parten del reconocimiento de formas contrapuestas de vincularse con las TD en función de la edad, representando a los adultos -y las personas mayores en particular- a partir de sus dificultades para integrarse plenamente al mundo digital. Ahora bien, este entramado conceptual ha sido notoriamente criticado por establecer esquemas dicotómicos, basados en supuestos deterministas y reduccionistas (Benítez Larghi et al., 2014; Quan-Haase et al., 2018). Los resultados aquí presentados respaldan estos cuestionamientos, en tanto permiten arribar a las siguientes conclusiones.

En primer lugar, apelando a las llamadas “perspectivas de la heterogeneidad” sobre la vejez (Iuliano, 2019)<sup>5</sup>, reafirmamos que las personas mayores no pueden considerarse un colectivo homogéneo. La adscripción a un grupo etario no prescribe, en sí misma, intereses, necesidades y competencias similares (Rivoir, 2019), lo que incluye, pero no se limita al ámbito de las TD.

En segundo lugar, relacionado con ello, las nociones mencionadas no alcanzan a captar la complejidad que exhiben las trayectorias de apropiación tecnológica de las personas mayores. En particular, las motivaciones y las barreras que estas encuentran para la adopción de las TD en sus vidas cotidianas no siguen un patrón unívoco, lineal ni responden a un solo factor. Aun así, pudimos observar algunas convergencias en términos del nivel educativo y el tipo de ocupación.

En tercer lugar, se encuentra extendida entre los entrevistados la representación de las generaciones más jóvenes como referentes en el uso de TD. Ahora bien, esto puede traducirse en una barrera cuando la asociación entre juventud, modernidad y tecnologías se procesa como una demarcación simbólica que deja por fuera a las personas mayores. Los enfoques teóricos dominantes reproducen esta demarcación toda vez que presuponen al factor etario y generacional como una condición a priori de la exclusión digital. Antes bien, necesitamos perspectivas y categorías teóricas que permitan explicar -y en última instancia poner en cuestión- la persistencia de esta exclusión. Para ello, consideramos necesario ahondar en la comprensión de los sentidos que los propios sujetos elaboran sobre las TD y sus complejas asociaciones con las construcciones sociales sobre la vejez y el envejecimiento subyacente

---

<sup>5</sup> Bajo este término se engloba a las gerontologías crítica y feminista y al enfoque teórico-metodológico del curso de la vida ya que, a pesar de sus diferencias, comparten la crítica hacia las perspectivas homogeneizadoras y universalistas sobre la vejez.

## Referencias

- Bailey, A. & Ngwenyama, O. (2010). Bridging the Generation Gap in ICT Use: Interrogating Identity, *Technology and Interactions in Community Telecenters. Information Technology for Development*, 16(1), 62–82.
- Benítez Larghi, S., Lemus, M., Moguillansky, M. & Welschinger Lascano, N. (2014). Más allá del tecnologicismo, más acá del miserabilismo digital. Procesos de co-construcción de las desigualdades sociales y digitales en la Argentina contemporánea. *Ensamblés*, 1(1), 57-81.
- Hadid, G. (2017). *Posibilidades y límites en el uso de las tecnologías: las personas mayores de la Ciudad de Buenos Aires frente a la inclusión digital (2016-2017)* [Tesis de Maestría, Universidad de Georgetown]. <http://hdl.handle.net/10822/1050781>
- Helsper, E. (2017). The Social Relativity of Digital Exclusion: Applying Relative Deprivation Theory to Digital Inequalities. *Communication Theory*, (27), 223-242.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Dossier estadístico en conmemoración del Día Internacional de las Personas de Edad*. [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dossier\\_personas\\_edad.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dossier_personas_edad.pdf)
- Iuliano, R. (Coord.) (2019). *Vejez y envejecimiento. Aportes para la investigación y la intervención con adultos mayores desde las ciencias sociales, la psicología y la educación*. Universidad Nacional de La Plata - Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Lemus, M. (2021). Articulaciones entre desigualdades, aprendizajes y tecnologías digitales: un recorrido por conceptos clave. *Cuestiones de Sociología*, (24), e118.
- Méndez, A. (2019). Apropiación tecnológica y movimiento animalista en Argentina. En Rivoir, A. y Morales, M. (Coords.) *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 371-389). CLACSO.
- Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7). <https://doi.org/10.5210/fm.v8i7.1066>
- Muñiz Terra, L. (2012). Carreras y trayectorias laborales: Una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico-metodológicas para su abordaje. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2(1), 36-65.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I. & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1207-1228.
- Sunkel, G. & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, (129), 243-268.
- Van Deursen, A. & Helsper, E. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171–187.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). La investigación cualitativa. En Vasilachis de Gialdino, I. (Coord.) *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 23-60). Gedisa.
- Winocur, R. (2009). *Robinson Crusoe ya tiene celular: la conexión como espacio de control de la incertidumbre*. Siglo XXI.