ISSN 2709-9164
https://doi.org/10.53940/reys.v7i13.287 Vol. 7(13) 2026

Navegar la brecha digital. Un estudio sobre perfiles de usuarios mayores y apoyo percibido en entornos urbanos del Gran Buenos Aires

Navigating the digital divide. A study of older user profiles and perceived support in urban environments in Greater Buenos Aires

Paula Pochintesta[1] y Ma. Florencia Baglione[2]

Revista Educación y Sociedad

Pochintesta, P. y Baglione, M.A. (2026). Navegar la brecha digital. Un estudio sobre perfiles de usuarios mayores y apoyo percibido en entornos urbanos del Gran Buenos Aires. *Revista Educación y Sociedad*, 7(13), 1-18. https://doi.org/10.53940/reys.v7i13.287

Artículo recibido: 27-02-2026
Artículo aprobado: 05-04-2026
Arbitrado por pares

CC BY

I ACEES

Resumen

En un contexto de aceleración tecnológica y envejecimiento demográfico, este estudio analizó a personas mayores del Gran Buenos Aires mediante un diseño mixto (cuestionario y entrevistas). Se indagó la relación entre: uso tecnológico, nivel educativo, experiencia laboral y entorno residencial. Los hallazgos revelan un perfil de usuario intermedio, en el que la educación y la trayectoria laboral previa facilitan la apropiación. Factores cognitivos y sensoriales también moldean la brecha y, aunque el apoyo de "expertos cálidos" es vital, no basta para eliminarla. La edad no es un límite para aprender y es responsabilidad de los Estados garantizar la inclusión digital.

Palabras clave: brecha digital, envejecimiento, perfil de uso

Abstract

In a context of technological acceleration and demographic aging, this study analyzed older people in Greater Buenos Aires using a mixed design (questionnaire and interviews). It investigated the relationship between technological use, educational level, work experience, and residential environment. The findings reveal an intermediate user profile, where education and previous work experience facilitate appropriation. Cognitive and sensory factors also shape the gap, and although the support of 'warm experts' is vital, it is not enough to eliminate it. Age is not a barrier to learning, and it is the responsibility of governments to ensure digital inclusion.

Keywords: digital divide, aging, usage profile

1 Investigadora Adjunta, FLACSO|CONICET. ppochintesta@gmail.com https://orcid.org/0000-0002-1455-8852
2 Becaria doctoral, CONICET|FLACSO florenciabaglione@gmail.com https://orcid.org/0000-0001-5998-7469

Nota:
Este estudio recibió apoyo económico del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Luján (2023-2025) a través del proyecto de investigación "Las relaciones intergeneracionales y los apoyos percibidos en el proceso de alfabetización digital de las personas mayores. Un estudio de casos en el noroeste del Gran Buenos Aires" (DISPCD-CSLUJ: 0000555-22). A su vez, el proyecto "Envejecimiento activo, Participación social y Tecnologías de la Información y Comunicación. Un estudio sobre usos, valoraciones y percepciones de las TIC en el sur del Gran Buenos Aires (2022-2024)" afincado en la Universidad Nacional de Lanús fue financiado por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). No existe ningún conflicto de intereses.

Introducción

Nos encontramos en un proceso de transformación demográfica que evidencia claramente una tendencia al envejecimiento de las poblaciones a nivel global. En efecto, para 2050 las personas de 60 años y más alcanzarán el 22% de la población mundial (Magnus, 2009). Argentina es uno de los países que, a nivel regional, se encuentran en un proceso de transición demográfica avanzada (Sala y Olmos, 2022). Al mismo tiempo, el país atraviesa un momento de bono demográfico, en el que la cantidad de personas en edad de producir y trabajar es elevada en relación con las personas dependientes (niños/as o personas mayores). No obstante, la proporción de mayores irá aumentando y este bono culminará hacia 2040 (Rofman et al., 2022).

Este contexto de envejecimiento poblacional trae aparejados nuevos desafíos y, entre ellos, la inclusión digital y social de las personas mayores. No podemos soslayar que vivimos en una sociedad caracterizada por el flujo y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que cambiaron la base material de las sociedades (Castells, 2004). La evolución hacia un entorno digital responde al impacto del acceso ilimitado a la información sobre las estructuras económicas y sociales. En la actualidad, la mediación tecnológica es una constante en muchas tareas de la vida cotidiana (Mitchelstein y Boczkowski, 2022). Sin duda, la aceleración de los cambios tecnológicos[1] nos conmina a preguntarnos cómo las personas mayores afrontan estas transformaciones. Más aún, cuando la pandemia extendió el uso de las tecnologías mediante el acceso remoto a la atención sanitaria, la gestión de trámites, la capacitación, el teletrabajo, la banca electrónica, el consumo de bienes y servicios, entre otros que hacen al entorno digital (CEPAL, 2020). A su vez, la pandemia puso en primer plano la discusión sobre la garantía del acceso digital como un derecho ciudadano emergente (Crovi, 2023).

Es clave destacar, que el derecho a la educación y el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones[2] (TIC) es reconocido por la Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores, que rige con fuerza de ley en Argentina (Artículo 20, Ley 27.360). A su vez, la conectividad a Internet se considera un derecho humano básico por la Organización de las Naciones Unidas (Ambrosini, 2021). Así, se busca garantizar el acceso a los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones con equidad (Ley 27.078). Además, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la inclusión digital en la Agenda 2030 se enfoca en cerrar la brecha para que todos se beneficien de la tecnología, en clara sintonía con el ODS 10 sobre la reducción de las desigualdades (UNESCO, 2021).

A pesar del incremento sostenido en el uso de las tecnologías digitales y del aumento de la conectividad a Internet, alrededor de la mitad de la población mundial no puede acceder a este servicio ni a los dispositivos tecnológicos, situación que se denomina brecha digital (Gómez-Trigueros y Carabias, 2025). De este modo, es posible identificar tres tipos de desigualdades en materia tecnológica: la primera se vincula con el acceso y la disponibilidad de los recursos tecnológicos; la segunda consiste en la

[1] En América Latina y el Caribe, la aceleración tecnológica determinará el futuro del trabajo que, a su vez, será afectado por dos grandes tendencias: el tsunami tecnológico (vinculado a la cuarta revolución industrial con el veloz desarrollo de la IA) y al envejecimiento poblacional (Finquelievich, 2020).

[2] Las TIC se definen como "aquellas tecnologías que permiten la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y difusión de la información" (Sánchez-Torres et al., 2012, p. 121). Mientras que las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) son un concepto amplio que incluye herramientas para procesar y comunicar información (desde el teléfono hasta Internet), las Tecnologías Digitales son un subconjunto más reciente y específico de las TIC, enfocadas en el manejo de datos binarios (*bits y bytes*) para procesar, almacenar y transmitir información de forma digital, abarcando computadoras, *smartphones* y *software* avanzado (UNESCO, 2018; Hilbert y Cairó, 2009). Es claro que conforme avanza el desarrollo tecnológico, el procesamiento de la información tiende a ser cada vez más digital.

dificultad de apropiación tecnológica y la tercera describe diferentes grados de uso entre mujeres y varones (Martínez-Cantos et al., 2023).

Al inicio, se planteaba que la desigualdad en el acceso, uso y apropiación de las TIC estaba arraigada en las diferencias de edad. La tesis que sustenta esta idea sostiene que las generaciones jóvenes, por ser "nativas" digitales, disponen de mayor uso y acceso a las TIC. Mientras que las personas mayores, al ser "inmigrantes" del entorno digital, presentan mayor dificultad para su uso. Esta reducción y simplificación de la variable etaria llevó a criticar la llamada brecha digital "gris", puesto que la experiencia de apropiación tecnológica es compleja y diversa y no puede explicarse exclusivamente por la edad cronológica de los usuarios (Rivoir, 2019). En efecto, existen diferencias en los niveles de uso entre las personas mayores, y tampoco es posible afirmar lo contrario, es decir, que todas las personas jóvenes sean usuarios tecnológicos avezados por el solo hecho de haber nacido en un entorno digital muy desarrollado.

Las estadísticas poblacionales que miden uso y acceso a las TIC, muestran que a mayor edad hay menor uso, pero es preciso comprender que en la apropiación tecnológica intervienen muchos factores que inciden y explican el porqué de ese mayor o menor uso. Al respecto, tanto la localización geográfica, el nivel educativo como las propias representaciones que las personas tienen sobre las tecnologías, son algunos de los ejes a considerar en la comprensión del fenómeno (Martín, 2020; Sunkel y Ullmann, 2019). Más aún, López et al. (2025) proponen el concepto de brecha *gerontodigital*, reconociendo que "(1) las limitaciones físicas asociadas al envejecimiento, (2) los factores emocionales en la adopción tecnológica y (3) los cambios cognitivos vinculados a la población senescente" (p. 4) también afectan a las personas mayores de manera distinta a otros grupos de edad.

En lo que se refiere a la brecha digital de género, resulta esencial recordar que tener menos oportunidades educativas, no haber utilizado en el ámbito laboral herramientas tecnológicas, así como la vigencia de los estereotipos de género afectan y limitan el uso de las TIC por parte de las mujeres (Del-Valle-Gómez, 2020).

En definitiva, la brecha digital se inscribe en otras desigualdades sociales: localización geográfica, conocimiento de idiomas y lenguaje informático, lo cual horada la posibilidad de tener una carta de ciudadanía e inclusión social y digital. En el caso de las personas mayores, esta situación puede originarse por la falta de interés y/o necesidad en el uso de las tecnologías digitales, así como, el miedo a lo que no resulta familiar y cotidiano. Asimismo, las diferencias culturales, los contextos rurales y los sectores con menores recursos económicos son aspectos importantes a considerar en la inclusión digital de este grupo etario (Petit, 2025).

Para estudiar qué características adquiere la apropiación digital, Bakardjieva (2005) acuñó la noción de "experto cálido". Este concepto se refiere a una persona que facilita el uso de las tecnologías. En general, este rol es desempeñado por jóvenes del entorno informal (nietos, hijos u otros allegados) que contribuyen a que las personas mayores utilicen las TIC. El papel del grupo primario, de amigos y vecinos, ha sido documentado en varias investigaciones (Friemel, 2016; Van Deursen y Van Dijk, 2014; Barrantes y Cozzubo, 2015). Muchas veces, los hijos que asisten tienden a resolver el problema, lo que impide un aprendizaje real por falta de tiempo y de paciencia (Pochintesta et al., 2025). Merece la pena destacar que, con frecuencia, quien desempeña el papel de facilitador asume el manejo total y absoluto de las tecnologías digitales, dejando en situación de "dependencia" tecnológica a los mayores, lo cual repercute en su autonomía personal y social.

Brecha digital en el envejecimiento

Aun cuando el uso de Internet se haya incrementado en todos los grupos de edad3, la brecha digital persiste (Eurostat, 2026). Según los datos proporcionados por la Oficina Estadística de la Comisión Europea para 2023-2024, las habilidades digitales disminuyen significativamente con la edad: los jóvenes (16-24 años) son los más competentes en la materia, mientras que los mayores (65-74 años) presentan las menores tasas de uso. En esta misma línea, un estudio realizado en China encontró que el menor uso de herramientas digitales afecta el nivel de salud física y mental de las personas mayores (Liu et al., 2021).

En América Latina y el Caribe, aunque el 66,7% de la población que reside en zonas urbanas tiene acceso a Internet, el 54% de los mayores de 65 años no tiene acceso a la conectividad (CEPAL, 2020). El nivel educativo y el capital cultural son predictores directos del uso de las TIC (Barrantes y Ugarte, 2019; Barrantes y Cozzubo, 2019). En efecto, a menor nivel socioeconómico y a mayor informalidad laboral, menor es el acceso a las tecnologías digitales (Sunkel y Ullmann, 2019). El impacto de la pandemia evidenció y profundizó las brechas preexistentes, convirtiendo la conectividad en una necesidad de supervivencia y de socialización (Oddone y Pochintesta, 2021; Concepción-Breton et al., 2020). A su vez, las condiciones físicas y cognitivas, como la disminución de la memoria y las mermas de la movilidad y la sensibilidad, son determinantes para la apropiación tecnológica. El temor a lo desconocido y la ansiedad constituyen otros factores esenciales, poco contemplados en los programas de alfabetización digital dirigidos a la población mayor (Veraszto et al., 2025).

Romper la brecha digital es un tema pendiente en las políticas públicas de los países latinoamericanos. Para ello, uno de los componentes esenciales es el tiempo de aprendizaje requerido por la población mayor. Es decir que, existe una demanda concreta de más tiempo de calidad en el proceso de apropiación tecnológica (Oliveira et al., 2020).

En diversas investigaciones se ha demostrado que la brecha digital aumenta con un nivel socioeconómico más bajo, en los hogares unipersonales y con menor educación formal (Bunbury et al., 2022; Durán y Marsicano, 2020). Al mismo tiempo, entre los adultos mayores que utilizan Internet, se observa mayoritariamente un perfil que va de usuario intermedio a principiante (Petit; 2025; Pochintesta y Múseres, 2022). El teléfono celular aparece como el dispositivo preferido por su portabilidad y su uso en redes sociales (*WhatsApp, Facebook*). La computadora queda relegada a quienes ya tuvieron experiencias laborales o educativas previas (Hernández-Silvera et al., 2024).

En Argentina, el 80% de las personas de 60 años o más utilizan al menos una TIC (Internet, celular o computadora). Mientras que, ocho de cada diez usan el celular, sólo dos de cada diez emplean la computadora. El grupo de mayores de 60 años tiene acceso al 74% de los servicios de Internet. A su vez, se destaca que cuanto mayores son los ingresos del hogar y el acceso a bienes y servicios, mayor es el uso en este segmento etario (INDEC, 2024). Dicho de otra manera, existen brechas y desigualdades en las oportunidades de apropiación tecnológica de la población mayor.

Entre los factores que facilitan el uso de tecnologías digitales se destacan la voluntad, el interés, el compromiso y la confianza en sí mismo, así como contar con redes de apoyo de calidad, es decir, personas a las que recurrir ante dudas o consultas para utilizar dispositivos y aplicaciones (Baglione y Rodolfo, 2023). En cuanto al aprendizaje, existe una valoración positiva según el grado de utilidad percibida y la percepción de facilidad, lo cual promueve el sentido de pertenencia y adquisición de conocimiento (Aguilar-Flores y Chiang-Vega, 2020).

En cambio, los obstáculos se relacionan con la vergüenza y el miedo a equivocarse. Las dificultades sensoriales (merma en la visión y la audición) y cognitivas (velocidad de la memoria de trabajo, olvidos,

[3] Destacando países como Finlandia y Países Bajos por sus altas competencias básicas, en contraste con Rumania y Bulgaria.

necesidad de mayor tiempo y acompañamiento), así como el alto costo de los dispositivos y de la conexión, representan aspectos que también dificultan la apropiación tecnológica.

Kuong y Chaparro (2025) por su parte, afirman que, a pesar de que el uso de las plataformas y herramientas digitales que la población mayor puede realizar es amplio (comunicación, información, salud y apoyo en actividades diarias), las propuestas de capacitación no se adecúan a las necesidades de este segmento poblacional. A fin de reducir la brecha digital, los autores sugieren apelar a la interacción entre generaciones. Si bien, la inteligencia artificial y la gamificación, son herramientas muy valiosas para la población mayor, su alcance es aún limitado. En esta misma línea, el trabajo de Tarditi *et al.* (2022) revela que las competencias digitales de las personas mayores son heterogéneas, producto de distintas trayectorias de uso, en las que se perciben diversas utilidades en términos de los beneficios que representan. La diversidad de trayectorias evidencia que la edad cronológica no constituye una condición limitante para adquirir competencias digitales.

En lo que atañe al análisis de programas en la región latinoamericana, se destacan dos casos: la Universidad Abierta para la Tercera Edad (UATI) en Brasil y el Plan Ceibal en Uruguay como ejemplos de políticas públicas que promueven la inclusión digital y social de las personas mayores. En torno a los beneficios identificados, se observa una reducción del aislamiento, un incremento de la autonomía en las actividades mediadas por tecnologías digitales y una apertura a la creación de contenidos digitales como posible fuente de ingresos (Veraszto et al., 2025).

Mientras que, el programa *Digital Skills for Seniors* de la Unión Europea se destaca por su alcance, supone costos muy elevados, en cambio, programas como el de la Universidad Abierta para la Tercera Edad en Brasil o el Plan Ceibal en Uruguay son más contextualizados y prácticos, pero tienen menor grado de cobertura. En Chile una iniciativa mixta (pública y privada)[4] buscó ampliar el acceso gratuito a Internet en zonas con escasa o nula conectividad. En México se implementó el programa Vasconcelos 2.0 (habilidades digitales para todos) orientado a reducir la inequidad digital de la población mayor, aunque, su alcance es limitado (Trejo-Quintana, 2020).

Petit (2025) advierte sobre experiencias exitosas de programas destinados a reducir la brecha digital implementados en Estonia (Habilidades digitales para personas mayores), Canadá (Conectarse para innovar) y Singapur (Iniciativas de nación inteligente). Entre sus principales resultados se destacan tanto el incremento sostenido en capacitación y conectividad de zonas remotas, como el logro de la integración digital de los mayores.

A fin de contribuir a la comprensión de los desafíos que conlleva la apropiación tecnológica por parte de las personas mayores, este trabajo tiene por objetivo, por un lado, describir y analizar los perfiles de usuarios mayores de las zonas sur y noroeste del Gran Buenos Aires. De modo que, se exploró la relación entre el nivel educativo, el uso de tecnologías digitales en el ámbito laboral y el tipo de arreglo residencial. Y, por otro lado, se analizaron las percepciones sobre el apoyo percibido y las preferencias respecto de los espacios de capacitación en materia de inclusión digital.

Metodología

La metodología de tipo mixto (cuali-cuantitativa), combina diferentes técnicas de recolección que recuperan, percepciones y opiniones de las propias personas mayores (a través de un cuestionario y de entrevistas semidirigidas). De este modo, se accede a diferentes perspectivas que permiten una mayor comprensión del fenómeno, con amplitud y profundidad (Mendizabal, 2018; Piovani, 2018). Se trata de un diseño exploratorio secuencial donde, en una primera fase cuantitativa, se implementó la encuesta y en la segunda las entrevistas, privilegiando el abordaje cualitativo (Forni y De Grande, 2020; Creswell, 2015).

[4] Plan Brecha Digital Cero.

Se contactó a diversos centros de jubilados, asociaciones civiles, federaciones y grupos vinculados a la población mayor para realizar el sondeo. Se aplicó un cuestionario a una muestra no probabilística compuesta por 298 personas mayores asistentes a diferentes organizaciones de la sociedad civil en los partidos de Lanús, San Miguel y Luján,[5] de la provincia de Buenos Aires (entre diciembre de 2022 y mayo de 2023). Cabe destacar que estas zonas son áreas de influencia de la Universidad Nacional de Luján y de la Universidad Nacional de Lanús, en las que se inscriben los proyectos que sustentaron la investigación[6]. La participación fue voluntaria y anónima, respetando los criterios de edad (60 o más años) y de capacidad para responder al cuestionario de forma presencial.

El diseño del cuestionario incluyó preguntas abiertas, cerradas, simples y múltiples, con escalas de tipo Likert (Archenti, 2018). Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva en hojas de cálculo de Google, que incluyó medidas de frecuencia y porcentajes. Se analizó también la relación entre el perfil de uso, el nivel educativo, el arreglo residencial y el uso de tecnologías digitales en el trabajo, para lo cual se emplearon tablas de contingencia y la prueba de chi-cuadrado de Pearson.

Las preguntas permitieron identificar los tipos de usuarios según la frecuencia de uso, las razones por las que utilizan las TIC, los dispositivos, las redes sociales y las aplicaciones más utilizadas. Así, se buscó una aproximación a las opiniones de las personas sobre las tecnologías, los usos frecuentes y la apropiación de las herramientas digitales.

La distribución por género fue de 241 mujeres y 57 varones. Respecto al nivel de instrucción, la mitad de la muestra alcanzó estudios secundarios y más, mientras que el resto no completó el nivel secundario. En referencia al rango etario, 203 personas tienen entre 60 y 74 años (36 varones y 167 mujeres) y los 95 restantes superan los 75 años (21 varones y 74 mujeres). El promedio de edad fue de 71 años. Nueve de cada diez cuentan con servicio de Internet en el domicilio.

En cuanto al tipo de arreglo residencial, cuatro de cada diez personas viven solas, un tercio convive con su pareja y el resto convive en hogares multigeneracionales. En cuanto a la condición de ocupación, la mayoría (275 personas) percibe jubilación; 19 personas, además, trabajan. Sólo 11 personas son trabajadoras activas y 6 cobran únicamente pensión. La mayoría son propietarios de su vivienda (256) y atienden su salud a través de una obra social, en su mayoría, la obra específica (INSSJP-PAMI)[7].

---

[5] Según el último censo INDEC (2023) las tres jurisdicciones seleccionadas tienen una estructura poblacional envejecida, a saber: en el Partido de Lanús, el total de personas mayores de 60 años es de 94.537 lo que representa el 20,5% del total de su población. Del total de personas 55.788 son mujeres (59%) y 38.749 varones (41%). El partido de San Miguel cuenta con 50.665 personas mayores de 60 años, es decir, el 15,4% de la población total local. De este grupo, la distribución por género es de 57,8% mujeres (29.265) y 42,2% varones (21.400). Mientras que, el partido de Luján (de menor densidad poblacional) cuenta con 18.239 mayores de 60 años, lo que constituye el 16.4% de la población total. De este segmento 10.279 son mujeres (56.4%) y 7.960 varones (43.6%). La feminización de la vejez es de destacar en toda el área de estudio. Cabe destacar que estas áreas son áreas de influencia de la Universidad Nacional de Luján y la Universidad Nacional de Lanús donde se inscriben los proyectos que sustentaron la investigación.

[6] *Las relaciones intergeneracionales y los apoyos percibidos en el proceso de alfabetización digital de las personas mayores. Un estudio de casos en el noroeste del Gran Buenos Aires.* Proyecto de Investigación financiado por el Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján (2023-2025). *Envejecimiento activo, Participación social y Tecnologías de la Información y Comunicación. Un estudio sobre usos, valoraciones y percepciones de las TIC en el sur del Gran Buenos Aires* (2022-2024) proyecto afincado en la Universidad Nacional de Lanús, financiado por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas CONICET.

[7] Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados. https://www.pami.org.ar/preguntas-frecuentes#:~:text=INSSJP%20%2D%20Instituto%20Nacional%20de%20Servicios%20Sociales%20para%20Jubilados%20y%20Pensionados

En cuanto a los casos que conformaron la muestra cualitativa, se seleccionaron según los siguientes criterios: 1) zona de residencia: partidos de Luján y San Miguel; 2) edad: mayores de 60 años; y 3) género: varones y mujeres. Se buscó, además, una variabilidad respecto al nivel educativo alcanzado.

Las entrevistas a personas mayores se realizaron entre agosto y diciembre de 2024 y fueron 19 en total (9 mujeres y 10 varones). El promedio de edad fue de 68 años, con una mayor concentración en el rango de 60 a 74 años, frente a los de 75 o más años (14 y 5, respectivamente). Sobre los arreglos residenciales, más de la mitad vive en hogares multigeneracionales, cinco personas viven solas y sólo tres comparten vivienda con su pareja.

En cuanto al nivel máximo de educación formal, más de la mitad completó el secundario (13 personas), algunas de las cuales alcanzaron el nivel superior. En lo que atañe a la situación ocupacional o al goce de la cobertura previsional, 14 personas perciben jubilación. En este grupo, 5 además trabajan y otros 4 cobran también, una pensión. El resto aún continúa trabajando. La cobertura de salud de más de la mitad de los entrevistados corresponde a la obra social específica (INSSJP-PAMI).

El tratamiento de los datos cualitativos comenzó con una lectura minuciosa orientada a identificar y delimitar las categorías analíticas. Posteriormente, el material fue organizado en torno a estos ejes y culminó con la etapa de interpretación de los hallazgos, siguiendo el procedimiento de Minayo et al. (2023). La construcción de categorías se orientó según los siguientes ejes: a) el perfil de los usuarios según los tipos de herramientas digitales que manejan y la predisposición al aprendizaje, b) las valoraciones sobre el apoyo recibido y c) las preferencias sobre la apropiación digital.

Resultados

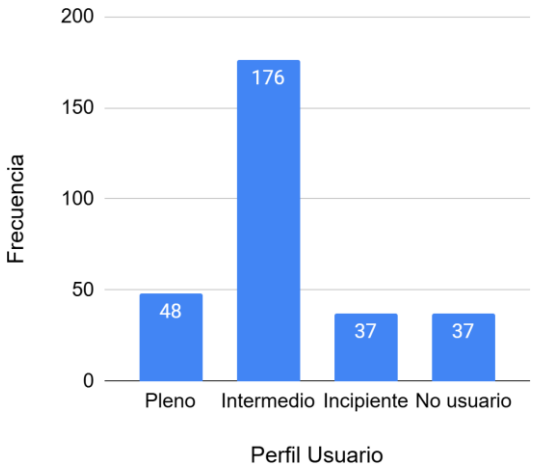
1. Perfiles de usuarios digitales

A partir de la evidencia recolectada en investigaciones previas (Cuello y Pochintesta, 2024; Rodolfo et al., 2024; Pochintesta y Múseres, 2022), se evaluó el nivel de competencia y familiaridad con el entorno digital (Figura 1). Este análisis permitió identificar cuatro perfiles de usuarios: *plenos*, quienes dominan diversos dispositivos y se mantienen actualizados; *intermedios*, que utilizan múltiples herramientas, pero enfrentan obstáculos por falta de soporte o de motivación; *incipientes*, cuya operatividad depende de asistencia constante; y *no usuarios*, que muestran resistencia al uso tecnológico pese a admitir su utilidad.

La mayor frecuencia se observa en el tipo de usuario intermedio (59,1%) tanto en la encuesta como en la muestra cualitativa[8] (47,4%). Cabe aclarar que el perfil de usuario está vinculado al nivel educativo (Prueba X^2; 3 g. l.; p = 0,0014). En efecto, el grupo con secundario completo y más, posee mayor autonomía en el uso de las TIC, mientras que el grupo con secundario incompleto muestra mayor resistencia al uso o necesidad de ayuda (Figura 2).

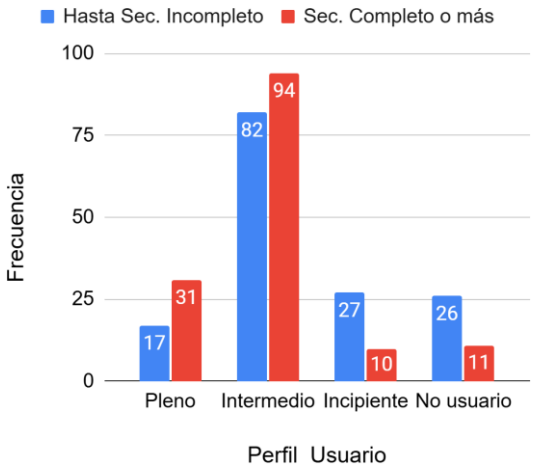
[8] En la muestra cualitativa la distribución de perfiles fue de 9 usuarios intermedios (47,4%), 5 usuarios plenos (26,3%) y 5 usuarios incipientes (26,3%).

Figura 1
Perfiles de Usuarios Mayores



Nota: Encuesta de elaboración propia, N = 298, con opciones múltiples[9], Argentina, 2023.

Figura 2
Relación entre perfil de usuario y nivel educativo



Nota: Encuesta de elaboración propia, N = 298, con opciones múltiples, Argentina, 2023.

A su vez, otro indicador altamente significativo de la autopercepción del dominio de la tecnología es su uso en el trabajo (Prueba X^2 3 g. l.; $p < 0{,}00001$). Esto supone que la experiencia previa con las TIC en el ámbito laboral es un factor importante que favorece el acercamiento y incrementa la confianza y la autonomía digital en la vejez. Mientras que en aquellas personas que no utilizaron herramientas tecnológicas en sus tareas laborales predominan actitudes de rechazo o de dependencia (Figura 3).

Si se explora en qué áreas las personas utilizaron tecnologías digitales en el trabajo10 se observa un mayor protagonismo de funciones comunicativas, lo que incluye el uso de redes o plataformas como: WhatsApp, Instagram, Facebook, Uber, Zoom, Meet y correo electrónico. En muchos de estos casos, se trata de aplicaciones que facilitan la venta o la promoción de bienes y servicios, al tiempo que agilizan las reuniones y reducen costos y plazos.

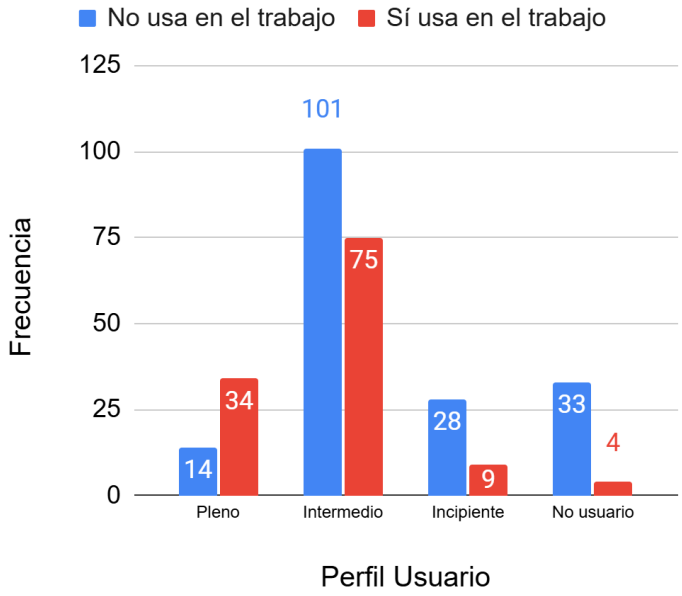
Por otra parte, se mencionan software específico que permite gestionar, crear, editar, almacenar y distribuir datos, ya sea en un entorno comercial, empresarial, estatal o educativo. Algunos de los programas más nombrados fueron: Excel, Word, PowerPoint, Tango (sistema de gestión), GDE (Gestión Documental Electrónica), ABC (plataforma educativa), Aguapey (sistema de gestión bibliotecaria) y aulas virtuales.

[9] ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la relación que usted tiene con las tecnologías? Opciones: "Me resultan muy útiles y las uso habitualmente sin ayuda"; "Si bien no las domino completamente, me las arreglo y, en ocasiones, pido ayuda"; "Sólo las puedo utilizar con ayuda" y "Reconozco el valor de las tecnologías, pero no es para mí".

[10] Pregunta abierta: ¿Qué tareas implican/implicaban el uso de tecnologías digitales en su trabajo?

Figura 3

Relación entre perfil de usuario y uso laboral de TIC



Nota: Encuesta de elaboración propia, N= 298, pregunta con opciones múltiples[11]*, Argentina 2023.*

A diferencia del nivel educativo y la trayectoria laboral, la composición del hogar resultó independiente de cómo las personas se relacionan con las tecnologías digitales (Prueba X^2 6 g. l.; p = 0,611). Es decir, vivir en hogares multigeneracionales no asegura un mejor y mayor uso. No obstante, en las entrevistas, se observa una valoración positiva acerca de la calidad y disponibilidad de los apoyos percibidos para resolver los desafíos que presentan las TIC en la vida cotidiana. Es así que la presencia constante de cónyuges, hijos y nietos -dentro o fuera del hogar- es clave en este proceso.

> "Lo hacen ellas [las hijas], pero yo tampoco tengo mucho interés en aprender, digamos... (...) Vuelvo a decir, como te dije, no le doy importancia yo, es importante la tecnología, más allá de la edad, sí, es importante estar actualizado en la tecnología" (Varón, 62 años. Usuario Incipiente).

> "A veces me aparecen cosas raras [en la computadora] y pregunto y me dicen 'no, mami', esto es un, no sé, un programa y ellos lo descargan, pero no tengo la menor idea de cómo lo hacen. Yo nada, ellos son los que me ayudan a mí, yo nada" (Mujer, 76 años. Usuaria intermedia).

La predisposición de las personas mayores para indagar, aprender e incorporar el uso de las tecnologías, en actividades cotidianas juega un rol importante. Es decir, la curiosidad favorece la incorporación de nuevos canales de comunicación y difusión mediante herramientas de autoaprendizaje. Estos espacios, en formato audiovisual o de texto, constituyen una guía paso a paso (por ejemplo, tutoriales en línea), para realizar tareas específicas, adquirir una habilidad e incluso utilizar un dispositivo. Además, se trata de un material accesible y disponible en cualquier momento y lugar, lo que se traduce en una mayor adecuación a las necesidades de quien realiza la búsqueda de información.

[11] ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor la relación que usted tiene con las tecnologías? Opciones: "Me resultan muy útiles y las uso habitualmente sin ayuda"; "Si bien no las domino completamente me las arreglo y, en ocasiones, pido ayuda"; "Sólo las puedo utilizar con ayuda" y "Reconozco el valor de las tecnologías, pero no es para mí".

> "Simplemente fue adquirir los programas que me daban en el trabajo, en el banco y, otras veces, la poca información que mis hijos sabían más que yo (…). Hoy en día, con tutoriales, accedés a toda la información que necesitás (...) La tecnología se fue facilitando y los tutoriales también, estos tutoriales te ayudan a saber. El otro día se me rompió un parlante y me puse a mirar un tutorial y te dice cómo se hace y qué pasó. ¡Es muy buena esta información! Es tan buena. que hasta me he puesto a arreglar cosas de electrónica que nunca pensé que iba a hacer y eso te amplía el horizonte de lo que podés hacer" (Varón, 62 años. Usuario Incipiente).

> "Yo, en mi vida particular, pienso que es muy útil… si tengo dudas con respecto a algo, trato primero de mirar YouTube, de investigar, de ver cómo se logra eso, cómo llegar a esa información y después, si ya veo que no puedo con eso, directamente voy a mi hijo, que me lo soluciona en dos minutos" (Mujer, 60 años. Usuaria Intermedia).

En paralelo, también se reconoce la presencia de factores que dificultan el proceso de apropiación y uso de las TIC, más allá del interés y la predisposición personales. Tal es el caso de dispositivos, plataformas y aplicaciones con mayor velocidad y mayor capacidad de almacenamiento. Así, se impulsa una carrera contra la obsolescencia programada, que deja en desventaja a quienes tienen menores recursos económicos para renovar, de forma permanente, bienes y servicios tecnológicos. Al mismo tiempo, el incremento de las fallas cognitivas, de memoria, sensoriales o motrices incide en la mediación tecnológica.

> "No tengo WhatsApp porque no me lo pueden activar al comando de no vidente, pero hablo (...) ahora que no veo, no, ya lo utilizo para hacer preguntas, para investigar, para ver muchos documentales de ciencia, de evolución, del espacio" (Varón, 61 años. Usuario Intermedio).

> "Hay gente que intenta utilizar [las tecnologías] para operaciones de cobro de jubilaciones, cuestiones bancarias, pagos, cosas de ese tipo. Y la opinión que tengo, o lo que observo en la gente que conozco y que se maneja en ese terreno, es que, la verdad, intentan, lo hacen, pero no pueden resolver una cantidad de cosas. A ver, hay cambios y modificaciones en los sistemas que por ahí se presentan: van en un momento a hacer una operación, van a los diez días a hacer la misma, cambió el sistema y no encuentran cómo o no pueden ubicarse, y la gente de los organismos o de los sitios donde debieran asesorarlos, en general, no los asesora como corresponde" (Mujer, 80 años. Usuaria Intermedia).

Frente a este escenario, donde se reconoce la presencia de dificultades sensoriales, propias del proceso de envejecimiento y se generan, a su vez, cambios permanentes, el intercambio con un otro adquiere un rol fundamental. Sin embargo, el apoyo recibido no siempre garantiza la apropiación y la aplicación de un conocimiento genuino y autónomo.

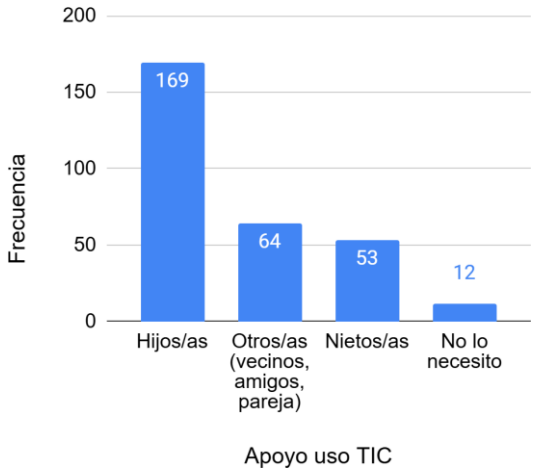
2. Percepciones sobre el apoyo recibido

El análisis de la percepción de apoyo evidencia la importancia de contar con un "experto cálido", es decir, jóvenes del entorno informal que facilitan el uso de las tecnologías. Sin duda, los hijos son quienes fueron mencionados como los principales dadores de ayuda y seis de cada diez personas afirman recibir apoyo de esta figura. Mientras que dos de cada diez personas mayores reciben ayuda de sus parejas, vecinos o amigos. Sólo el 4% de los encuestados declara no precisar ayuda, lo que evidencia la persistencia de la brecha digital (Figura 4).

Al evaluar la necesidad de ayuda, frente a la mediación tecnológica, poco más de un tercio de las personas mayores encuestadas (33,9%) no utiliza canales digitales para trámites ni para el comercio electrónico (Figura 5). Este panorama revela que la digitalización exclusiva de ciertos trámites obliga a quienes no usan estas plataformas a depender de terceros o, en el peor de los casos, a quedar excluidos del sistema.

Figura 4

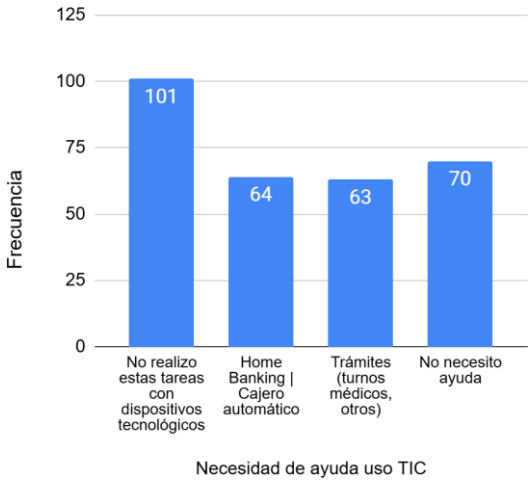
Personas que brindan apoyo en el uso de las tecnologías digitales.



Nota: Encuesta de elaboración propia, N = 298, pregunta con opciones múltiples[12]*, Argentina, 2023.*

Figura 5

Necesidad de ayuda para manejar un dispositivo tecnológico.



Nota: Encuesta de elaboración propia, N = 298, pregunta con opciones múltiples[13]*, Argentina, 2023.*

En efecto, el apoyo para sobrellevar alguna dificultad o aprender a usar un dispositivo o aplicación, es una constante en la vida de las personas debido a las actualizaciones permanentes. No obstante, se observa que este acompañamiento no siempre fomenta la autonomía; por el contrario, prima la resolución inmediata del problema, lo que incrementa la dependencia del usuario mayor. Esto es posible observar en el caso de las parejas, a quienes se les delega una tarea específica.

En cuanto a los hijos y nietos, se enfatiza su alta capacidad resolutiva por el mero hecho de ser usuarios frecuentes del entorno digital. Pero, así como se valora el apoyo y voluntad para asistir y acompañar, también se destaca que el ritmo de enseñanza es acelerado, así como la falta de empatía y paciencia ante dudas y preguntas reiteradas. Surge, a su vez, un sentimiento de culpa por "molestar" a hijos o nietos con preguntas o solicitudes, lo cual supone restarle tiempo a sus actividades laborales o parentales.

> "Lo uso muy poco (el celular), la verdad. Tengo algunos problemas de memoria y eso me complica hacer cosas como transferencias o trámites por Home Banking. Entonces, prefiero no meterme mucho con eso… Mi hijo y mis nietos me han ayudado bastante. A su ritmo, pero me explican. A veces me anoto lo que me dicen para no olvidarme (Varón, 72 años. Usuario Incipiente).
>
> "Bueno, mi ayuda principal fue mi hijo. Él es como que los chicos de muy jovencitos absorben mucho más rápido la información, es más fácil todo. Y yo, como persona más grande, como que me costó mucho. Y bueno, yo recibí más ayuda de parte de mi hijo (...) Los hijos son como que se creen que los grandes podemos aprender con la facilidad que ellos tienen y muchas veces no es así (...) A veces me cuesta un montón entenderlo y tengo que volver a pedir ayuda porque ellos son muy rápidos y uno no alcanza esa rapidez mental para aprender, no sería satisfactoria. Ellos

[12] ¿Quién o quiénes le brindan más apoyo en el uso de las tecnologías?

[13] ¿En cuál de estas tareas, que dependen del manejo de un dispositivo tecnológico, necesita más ayuda?

> creen que vos tenés que entenderlo fácil y no entienden sin que, para entenderlo, uno que es grande, muchas veces no es fácil" (Mujer, 70 años. Usuaria Intermedia).

En ocasiones, predomina la percepción asimétrica de las relaciones de saber y poder entre los jóvenes "expertos" y los mayores "aprendices" en materia digital. Algunas personas mayores, frente a una posición de desventaja percibida, recurren a espacios formales, que les permiten adquirir y explorar las posibilidades que ofrecen las TIC. De este modo, se busca dejar de lado miedos y ansiedades que genera el entorno digital. Las estrategias más mencionadas fueron: contratar por cuenta propia el servicio de un tercero, que proporcione un entorno de enseñanza personalizado, o acudir a espacios de capacitación públicos o privados.

> "Yo, cuando recién me compré la computadora llamé a un chico que me enseñara, no mis hijos ni mi familia cuando me llevaban el apunte, te dicen: aprendé, fijate y bueno. No, yo me contraté un chico, me enseñó a usar la computadora y después me manejé sola". El apoyo del chico lo valoro así: "muy útil, porque primero Lucas tenía mucha paciencia (...) Yo, la verdad, con tanta tranquilidad, con tanta paciencia, hizo que también me interesara, me gustara, y bueno, que arrancara con esto, que era un poco para nosotros, pero nosotros no somos una educación de tecnología" (Mujer, 70 años. Usuaria Intermedia).

Queda claro que, la presencia de hijos, nietos y cónyuges ocupa un rol estratégico en el proceso de apropiación tecnológica de las personas mayores. Dentro de estas instancias individualizadas, la actitud que adoptan los vínculos informales puede, por un lado, fomentar el interés y las ganas de aprender o, por otro, desmotivar. Esta situación también se refleja en los espacios formales, donde las propuestas y las técnicas empleadas pueden acortar la brecha digital entre la población de mayor edad o perpetuarla.

3. Preferencias sobre la apropiación digital

Los espacios formales para la incorporación de herramientas digitales son instancias de aprendizaje privadas, públicas o mixtas cuya finalidad es promover la participación e integración social de las personas en el entorno digital. Este tipo de propuesta no siempre responde a las necesidades de las personas mayores, que, a su vez, tienen distintos niveles de uso tecnológico.

> "Estoy haciendo un curso que están dictando ahí, en el museo. No sé qué parte de la política, del Ministerio de las Personas Mayores, adultos mayores, no sé qué, dan un curso de cuatro martes sobre el uso del celular (...) Me invitaron del club de jubilados; creo que era un grupo de cincuenta personas y dos chicas: una profesora y una ayudante (...) Te voy a ser sincero: hay muchas viejas que hacen preguntas (ríe), cosas medio tontas, y se hace medio aburrido. Es poco lo que he aprendido; se suma con los dedos de una mano (...) Por ejemplo, aprendí a ver en Google las contraseñas, mis contraseñas, las que se guardan (…) después aprendí con Google a rastrear el celular, o sea, en caso de perder el celular y bueno, nos dieron un librito que está lindo, pero bueno, hay que leerlo y aplicarlo" (Varón, 75 años. Usuario Intermedio).

Si bien estas alternativas son conocidas por las personas mayores que formaron parte de la muestra, el nivel de cobertura de los programas de capacitación digital sigue siendo limitado (Oddone y Pochintesta, 2021).

Las personas mayores de este estudio destacan algunas preferencias y condiciones que resultan deseables en los espacios formales de capacitación (Figura 6). En primer lugar, se señala que la propuesta está pensada y organizada con base en las necesidades reales de las personas mayores, lo que implica considerar cuáles son los dispositivos y aplicaciones de mayor interés y demanda. Partir de esta base permite captar rápidamente la atención.

Figura 6

Características consideradas necesarias para el proceso de apropiación digital por las personas mayores encuestadas



Nota: Encuesta de elaboración propia, N = 298, pregunta abierta[14]*, Argentina, 2023.*

En segundo lugar, es indispensable que los centros de capacitación cuenten con una ubicación estratégica y de fácil acceso. Además, los horarios deben ajustarse a la realidad de los participantes para asegurar la permanencia y la finalización de los cursos. A su vez, garantizar la disponibilidad de los materiales, como el acceso a la conectividad, a computadoras y a apoyos didácticos (visuales, audiovisuales o escritos), es esencial. Tanto en la encuesta como en las entrevistas, se menciona la necesidad de un espacio de aprendizaje con grupos de trabajo pequeños, a fin de facilitar el seguimiento y agilizar el intercambio. Asimismo, se enfatiza la posibilidad de que estos espacios no solo se sostengan en el tiempo, sino que ofrezcan niveles progresivos y secuenciales, tomando como punto de partida el uso básico del celular en la vida cotidiana (por ejemplo, cómo vaciar la memoria, aprender a utilizar las herramientas de ajuste y las funciones de comunicación elementales).

Por último, se hace referencia a la figura del facilitador. Se espera que la persona que asuma este rol sea paciente y empática, y que utilice un lenguaje claro y sencillo, evitando términos técnicos, otros idiomas e incluso la jerga juvenil. Estas condiciones no solo favorecen el aprendizaje, sino que también proporcionan un espacio seguro y cómodo para (re)preguntar y practicar sin temor a equivocarse.

Discusión y conclusiones

Si bien es evidente que la brecha digital se transformará conforme las nuevas generaciones envejezcan, aún quedan otros desafíos por enfrentar, relacionados con el cambio permanente y el ritmo de las actualizaciones, así como con los aspectos de la seguridad. No obstante, es urgente atender las

[14] Qué características, según su opinión, tendrían que tener los cursos y talleres en el uso de tecnologías destinados a las personas mayores.

diferencias que hoy presenta el acceso desigual en materia digital, a fin de no dejar a nadie afuera. Entre las posibles iniciativas se destacan la combinación de subsidios para ampliar la conectividad y la implementación de programas de alfabetización digital con participación intergeneracional. A su vez, es claro, que propiciar el acceso digital para las personas mayores puede generar además un valor económico sustancial.

Este trabajo se propuso analizar el perfil de usuarios mayores en el que, por un lado, se observó que prevalece un nivel de uso intermedio (tanto en las encuestas como en las entrevistas), como se destaca en otros trabajos (Petit, 2025; Pochintesta y Músers, 2022). Se ha constatado, además, que no existe un solo tipo de usuario digital mayor, sino que, existen diversas trayectorias de uso. Por otro lado, se evidenció una prevalencia de la brecha digital que resulta funcional y educativa, es decir, tanto la experiencia previa en el ámbito laboral como el nivel de educación formal se tornan determinantes en línea con lo propuesto por Barrantes y Ugarte (2019); Barrantes y Cozzubo (2019) y Sunkel y Ullmann (2019).

El hecho de convivir con personas de otras generaciones no garantiza, per se, una mayor apropiación digital, lo cual nos advierte sobre las condiciones y cualidades de quienes ejercen el rol de facilitadores informales o expertos cálidos. En esta línea, es posible afirmar que, las explicaciones aceleradas y la resolución inmediata de problemas tienden a dificultar la apropiación de las TIC en los usuarios mayores, lo que genera una mayor dependencia. A su vez, la ausencia de empatía, paciencia y escucha sólo fomenta la autodescalificación, obtura el interés y la motivación.

Por otra parte, es fundamental comprender que la edad cronológica no constituye un límite para aprender. Se trata, más bien, de la falta de tiempo y de entornos de formación adecuados (Oliveira et al., 2020). Se ha constatado que, tanto la velocidad de la innovación como la obsolescencia programada obstaculizan la apropiación digital. En contraste, la curiosidad y el acceso a tutoriales paso a paso favorecen la apropiación tecnológica.

A su vez, los resultados evidencian que las condiciones cognitivas, sensoriales y emocionales, en especial el miedo, modelan la brecha *gerontodigital* (López et al., 2025). Y la necesidad de apoyo es importante, puesto que una de cada tres personas no utiliza tecnologías digitales para realizar trámites, solicitar turnos, pagar y comprar en línea, lo cual constituye otro claro indicio de la persistencia de la brecha.

Las preferencias de las personas respecto a los espacios formales de capacitación incluyen tiempos y ritmos de aprendizaje adecuados, un lenguaje comprensible e interfaces que respondan a las necesidades de la población mayor. Esta falta de adecuación también fue constatada por Kuong y Chaparro (2025).

En definitiva, este trabajo ha demostrado que la brecha digital persiste. Para disminuir su efecto, es indispensable atender la accesibilidad geográfica de la oferta de capacitación, así como garantizar la conectividad y el acceso a dispositivos. En este aspecto, el papel de los Estados es inclaudicable a los fines de acortar la brecha digital en la población de mayor edad. Se trata de ampliar la oferta y adecuarla a las necesidades de las personas mayores.

Referencias

Aguilar-Flores, S. M., y Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista científica*, (39), 296-308. https://doi.org/10.14483/23448350.16054

Ambrosini, C. (2021). El acceso a Internet como derecho humano básico. Ente Nacional de Comunicaciones ENACOM. https://www.enacom.gob.ar/institucional/el-acceso-a-internet-como-derecho-humano-basico_n3205

Archenti, N.(2018). El sondeo. En: A. Marradi; N. Archenti, y J. Piovani *Metodología de las Ciencias Sociales* (pp. 249-260). Siglo XXI.

Baglione, M. F. y Rodolfo, N. (2023). Redes de apoyo social y uso de las TIC en personas adultas mayores.: Un estudio de casos en contexto de pandemia, Buenos Aires, Argentina. *del prudente Saber y el máximo posible de Sabor*, (17), e0004-e0004. https://doi.org/10.33255/26184141/1532e0004

Bakardjieva, M. (2005). *Internet society: The Internet in everyday life*. Sage.

Barrantes, R. y Cozzubo, A. (2015). Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica. Departamento de Economía-Pontificia Universidad Católica del Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12799/3784

Barrantes, R. M. y Ugarte, D. R. (2019). La apropiación de Internet por Adultos Mayores: Desafíos Planteados por las Economías Informales en Dos Ciudades de América Latina. *Research on Ageing and Social Policy, 7*(1), 304-333. https://doi.org/10.17583/rasp.2019.3962

Barrantes, R., y Cozzubo, A. (2019). Age for learning, age for teaching: the role of inter-generational, intra-household learning in Internet use by older adults in Latin America. *Information, Communication & Society*, 22(2), 250-266. https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1371785

Bunbury, E., Pérez, R., y Osuna-Acedo, S. (2022). Las Competencias Digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad. Vivat Academia. *Revista de Comunicación, 155,* 173-195. http://doi.org/10.15178/va.2022.155.e1383

Castells, M. (2004). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Siglo XXI.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL. (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. Informe especial COVID-19. https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19

Concepción-Breton, A., Corrales-Camacho, I., Córdoba, M. E., Acosta-Hernández, M. E., Larancuent-Cueto, O. I., y De La Cruz-Morel, Y. L. (2020). Sondeo de casos en personas mayores sobre actividades cotidianas y utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en tiempos de pandemia. *Revista Docentes 2.0*, *9*(2), 132-150. https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.156

Cresswell, J. (2015). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Sage.

Crovi, D. (2023). Ciudadanía digital inclusiva. Una confrontación desigual y situada. En: Cabello, R. y Lago Martínez, S. B. (eds.) Cultura, ciudadanías y educación en el entorno digital (pp. 21-32). CLACSO. https://www.clacso.org/cultura-ciudadanias-y-educacion-en-el-entorno-digital/

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

Del-Valle-Gómez, G. (2020). La brecha digital de género en la experiencia vital de las mujeres mayores. *Barcelona Societat. Revista de Investigación y Análisis Social,* 1-17.

Durán, G. y Marsicano, V. M. (2020). Diseño y Longevidad: consideraciones para el desarrollo de proyectos para adultos mayores que involucran tecnologías no familiares. *Estudos em design*, *28*(1). https://doi.org/10.35522/eed.v28i1.886

Eurostat (septiembre de 2026). Urban-rural Europe - digital society. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Urban-rural_Europe_-_digital_society#Data_sources

Finquelievich, S. (2020). América Latina: entre el envejecimiento y el tsunami tecnológico Robótica, inteligencia artificial y trabajo. En: Rivoir, A. (Coord). *Tecnologías digitales y transformaciones sociales Desigualdades y desafíos en el contexto latinoamericano actual* (pp. 15-30). CLACSO https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/09/Tecnologias-digitales.pdf

Forni, P. y De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista mexicana de sociología*, *82*(1), 159-189. https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064

Friemel, T. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society, 18*(2), 313– 331. https://doi.org/10.1177/1461444814538648

Gómez-Trigueros, I. M. y Carabias, M. (2025). Brechas digitales y competencia digital: retos de las mujeres en la sociedad digital. Introducción. *Feminismo/s, 45,* 10-21. https://doi.org/10.14198/fem.2025.45.01

Hernández-Silvera, D. I., Pécora, A. N. y Núñez, F. J. (2024). Aprendizaje de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el envejecimiento activo: un estudio cualitativo en Buenos Aires. *Revista Panamericana de Pedagogía*, (39). https://doi.org/10.21555/rpp.3198

Hilbert, M. y Cairó, O. (Eds.). (2009). ¿Quo vadis, tecnología de la información y de las comunicaciones. *Conceptos fundamentales, trayectorias tecnológicas y el estado del arte de los sistemas digitales. Colombia: CEPAL/Mayol Ediciones. Cepal. https://www.martinhilbert.net/wp-content/uploads/2015/01/BOOK-Quo-Vadis-TIC-Hilbert.pdf*

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC]. (2024). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Informe técnico 9(113). https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_25FD0D0C4A71.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INDEC]. (2023). Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022: Resultados provisionales [Conjunto de datos].

Kuong, M. A. y Chaparro, J. J. (2025). Competencias digitales e inclusión tecnológica en adultos mayores: una revisión sistemática. (2024). *Revista INVECOM,* 5(2), 1-7. https://doi.org/10.5281/zenodo.13851765

Ley 27.078. (16 de diciembre del 2014). Argentina Digital. Boletín Oficial 18 de diciembre del 2014. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239771/norma.htm

Ley 27.360. (9 de mayo de 2017). Convención Interamericana sobre protección de los Derechos Humanos de las personas mayores. Boletín Oficial 31 de mayo de 2017. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27360-275347

Liu, L., Wu, F., Tong, H., Hao, C., y Xie, T. (2021). The digital divide and active aging in China. *International journal of environmental research and public health*, *18*(23), 12675. https://doi.org/10.3390/ijerph182312675

López, R. L., Martínez, S., y Ledezma, R. (2025). Brecha Gerontodigital En México: Definiendo El Nuevo Desafío Para La Inclusión Digital En La Vejez. *Memorias Del Concurso Lasallista De Investigación, Desarrollo E innovación*, *12*(2), 16–22. https://doi.org/10.26457/mclidi.v12i2.4637

Magnus, G. (2009). La era del envejecimiento. En Magnus (Ed.) *La era del envejecimiento. Cómo la demografía está transformando la economía global y nuestro mundo* (pp. 9-70). Océano.

Martín, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (151), 77-93. https://portalcientifico.uvigo.gal/documentos/5f92249229995257a67118ea?lang=es

Martínez-Cantos, J. L., García Arnau, A., Vázquez Cupeiro, M. S., y Castaño Collado, C. (2023). La desigualdad digital de género y la brecha de competencias como cuestión central y persistente. En: Gómez Trigueros, I. M. (coord.), *Desafíos de la inclusión digital: la brecha digital de género y las competencias digitales docentes en el contexto educativo* (pp.41-60). Editorial Octaedro. http://doi.org/10.36006/16379-4

Mendizábal, N. (2018). La osadía en la investigación: el uso de los Métodos Mixtos en las ciencias sociales. *Espacio abierto: cuaderno venezolano de sociología*, *27*(2), 5-20. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8506/ev.8506.pdf

Minayo, C., Ferreira, S. y Gomes, R. (2023). *Investigación social. Teoría, método y creatividad*. De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús. https://doi.org/10.18294/9789878926261

Mitchelstein, E. y Boczkowski, P. J. (2022). *El entorno digital. Breve manual para entender cómo vivimos, aprendemos, trabajamos y pasamos el tiempo libre hoy*. Siglo XXI.

Oddone, M. J. y Pochintesta, P. (2021). Políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en personas mayores. Un estudio de caso desde los programas implementados en Argentina. *Anthropologica,* *39*(47), 289-310. http://dx.doi.org/10.18800/anthropologica.202102.011

Oliveira, M.C., Barros da Paixão, B. y Arango, L. (2020). Presentación: *Personas adultas mayores frente a la inclusión digital en América Latina: un estudio en red* Vol. 1 y 2 (pp.21-26). Editorial Universitaria (UANL) & Editorial Universitaria (UTP). https://ridda2.utp.ac.pa/handle/123456789/11531

Petit, D. (2025). The digital divide and population aging in Chile: diagnosis, public policies, and intergenerational impact. *Estado, Gobierno y Gestión Pública,* *23*(44), 232-258. https://doi.org/10.5354/0717-8980.2025.77989

Piovani, J. (2018). Triangulación y métodos mixtos. En: A. Marradi, N. Archenti, y J. Piovani. *Metodología de las Ciencias Sociales* (pp. 437-456). Siglo XXI.

Pochintesta, P. y Múseres, N. (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. https://doi.org/10.17583/rasp.9652

Pochintesta, P., Rodolfo, N. y Stievani, M. (2025). Apropiación de tecnologías digitales en personas mayores del noroeste de la provincia de Buenos Aires. *Revista Doxa Digital,* *14*(27). https://doi.org/10.52191/rdojs.2025.359

Rivoir, A. (2019). Personas mayores y tecnologías digitales. Revisión de antecedentes En: Rivoir, A., y Morales, M. J. (Eds.) *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 51-63). CLACSO. https://rcanales.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/04/tecnologias-digitales-riat-2019.pdf#page=52

Rodolfo, N., Pochintesta, P. y Múseres, N. (2024). Acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación en la vejez. Análisis de estereotipos hacia trabajadores mayores del sector público de la ciudad de Mercedes, en el año 2021. *Perspectivas Sociales/ Social Perspectives,* *25*(2), 63-90.https://perspectivassociales.uanl.mx/index.php/pers/article/view/209

Rofman, R., Della Paolera, C., Camisassa, J. y López Méndez, E. (2022). Odisea demográfica. Tendencias demográficas en Argentina: Insumos claves para el diseño del bienestar social. Informe *CIPPEC, UNICEF y UNFPA*. https://www.cippec.org/publicacion/odisea-demografica-tendencias-demograficas-en-argentina-insumos-clave-para-el-diseno-del-bienestar-social/

Sala, A. G. y Olmos, M. F. (2022). Cambio demográfico en la Argentina: Desafíos y Oportunidades. *Voces en el Fénix,* *12*(87), 12-21. https://repositoriosdigitales.sicyt.gob.ar/vufind/Record/CONICETDig_9db2a322433545ad00c996c8caf3e2fa

Sánchez-Torres, J. M., González-Zabala, M. P. y Muñoz, M. P. S. (2012). La sociedad de la información: génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. *Revista UIS Ingenierías*, *11*(1), 113-128. https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/113-128

Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Revista CEPAL, (127), 243-268. https://www.cepal.org/es/publicaciones/44580-personas-mayores-america-latina-la-era-digital-superacion-la-brecha-digital

Tarditi, L. R., Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2022). Comparaciones intergeneracionales en los usos y motivos de uso de tic en personas adultas mayores y de mediana edad en una Ciudad Argentina. *Anales en Gerontología, 14*(14), 1-26.

Trejo-Quintana, J. (2020). La política pública de inclusión digital en México (2012-2018). *Estudios políticos (México)*, (50), 53-74. https://doi.org/10.22201/fcpys.24484903e.2020.50.75731

UNESCO, A. (2018). A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4. 2. *UNESCO Institute for Statistics*, 2. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000265403/PDF/265403eng.pdf.multi

UNESCO. (5 de noviembre de 2021). *Digital Literacy for Older Persons*. https://www.unesco.org/en/articles/digital-literacy-older-persons

Van Deursen, A. J. y Van Dijk, J. A. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New media & society*, 16(3), 507-526. https://doi.org/10.1177/1461444813487959

Veraszto, E. V., Amaral, S. F. y Rivilla, A. M. (2025). Competencias digitales para la inclusión de personas mayores: Políticas, desafíos, innovaciones tecnológicas y reducción de desigualdades. *Revista Derechos Humanos y Educación, 1*(11), 147-166. https://www.revistaderechoshumanosyeducacion.es/index.php/DHED/article/view/255