Usos, dificultades y retos de las personas mayores al utilizar las TIC: la importancia de la alfabetización mediática e informacional durante el ciclo de vida

Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital

Issue 5

Autores: Emerson Edenilson Contreras Reyes

DOI: https://doi.org/10.53857/RLESD.05.2025.10

Publicado: 1 agosto, 2025

Recibido: 30 agosto, 2024

Cita sugerida: Contreras Reyes, E. (2025). Usos, dificultades y retos de las personas mayores al utilizar las TIC: la importancia de la alfabetización mediática e informacional durante el ciclo de vida. Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad, 5, 61-82.

Licencia: Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)

Tipo: Análisis de política pública, Ensayo, Estudio de caso

Palabras clave: adultos mayores, alfabetización, AMI

Resumen

Este artículo es un estudio exploratorio sobre los usos, dificultades y retos que enfrentan las personas mayores al utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Analiza el uso y configuración de dispositivos, los usos de las redes sociales e Internet, cómo navegan la desinformación, si realizan compras y trámites en línea, etcétera., identificando los retos económicos, funcionales y motivacionales que enfrentan. A través de una metodología mixta que constó de una encuesta con muestreo no probabilístico a personas mayores del área metropolitana de El Salvador (Centroamérica) y dos grupos focales, establecemos que para reducir la brecha digital no solo se debe prestar atención a las limitaciones económicas que dificultan el acceso a las TIC, sino que también se deben contrarrestar las limitaciones funcionales, aquellas relacionadas a la falta de espacios formativos para que las personas mayores desarrollen las competencias digitales necesarias para usar de forma efectiva y beneficiosa las tecnologías. Tomando en cuenta nuevas

perspectivas sobre la Alfabetización Mediática e Informacional, demostramos que los procesos formativos para desarrollar habilidades digitales en las personas mayores del área urbana deben darse durante todo el ciclo de vida. Además, nos invita a repensar la forma en la que vemos la inclusión de las personas mayores.

Abstract

This article is an exploratory study on the uses, difficulties, and challenges faced by elderly people in using Information and Communication Technologies (ICT). It analyzes the use and configuration of devices, the uses of social media and the internet, how they navigate misinformation, and whether they make purchases and transactions online, identifying the economic, functional, and motivational challenges they face. Through a mixed methodology consisting of a non-probability sampling survey with older adults in the metropolitan area of El Salvador (Central America) and 2 focus groups, we establish that to reduce the digital divide, attention should not only be given to economic limitations that hinder access to ICT but that it's also important to counteract functional limitations, such as the lack of training spaces for older adults to develop the digital skills necessary to use technologies effectively and beneficially. Taking into account new perspectives on media and information literacy, we demonstrate that training processes for the development of digital skills in older adults from the urban areas should occur throughout the life cycle. And this invites us to rethink how we view the inclusion of older adults.

Resumo

Este artigo é um estudo exploratório sobre os usos, as dificuldades e os desafios enfrentados pelos idosos ao usar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Ele analisa o uso e a configuração dos dispositivos, os usos das redes sociais e da Internet, como eles navegam pela desinformação, se fazem compras e realizam procedimentos on-line etc., identificando os desafios econômicos, funcionais e motivacionais que enfrentam. Por meio de uma metodologia mista, que consiste em uma pesquisa com amostragem não probabilística de idosos na área metropolitana de El Salvador (América Central) e dois grupos de foco, estabelecemos que, para reduzir a exclusão digital, é necessário prestar atenção não apenas às limitações econômicas que impedem o acesso às TICs, mas também às limitações funcionais, aquelas relacionadas à falta de espaços de treinamento para que os idosos desenvolvam as habilidades digitais necessárias para usar as tecnologias de forma eficaz e benéfica. Levando em conta as novas perspectivas da alfabetização midiática e informacional, demonstramos que os processos de treinamento para desenvolver habilidades digitais em idosos urbanos devem ocorrer durante todo o ciclo de vida. Além disso, isso nos convida a repensar a maneira como vemos a inclusão de pessoas idosas.

Tres variables en aumento: las personas mayores, la digitalización y la brecha entre

ellos. Una breve introducción a la problemática

El Salvador está experimentando un aumento de la población de personas mayores, y el crecimiento de este segmento se da en un contexto de acelerada digitalización. El incremento es claro: la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) (2022) indica que las personas mayores representan al menos el 14.8% de la población, pero este porcentaje incrementa aceleradamente. Las estimaciones del Fondo para las Poblaciones de las Naciones Unidas (UNFPA) proyectan que la cantidad de personas mayores llegará a 1.4 millones para 2050, una cifra que duplica los 0.7 millones que habitaban el país en 2020 (Velásquez, 2023).

A partir del año 2050, la ola de personas mayores alcanzaría su punto más alto, lo que brinda a El Salvador al menos 25 años para preparar políticas públicas e intervenciones estatales para adecuar las condiciones del país para la etapa de envejecimiento avanzado (Sunkel y Ullmann, 2019; Velásquez, 2023). Estas políticas deben incluir la educación digital en las personas mayores, pues su inclusión digital también promueve un envejecimiento activo, lo que les abre oportunidades, les permite participar en la sociedad y mejorar sus condiciones de vida en la vejez (Casamayou y González, 2017). La otra variable en aumento es la digitalización. Para Corona-Rodríguez (2022) “nunca como hoy la información se produce, fluye y se utiliza por las personas a través de un elaborado sistema de relaciones y dispositivos que involucran a individuos, empresas, gobiernos e instituciones” (p. 73). Hernando y Phillippi (2013) complementan mencionando que las personas mayores han tenido que habituarse a este entorno digital y desarrollar ciertas destrezas para favorecerse de sus beneficios, pero como veremos más adelante, este proceso no resulta fácil para todos los miembros de este segmento.

Esta digitalización ya es visible en El Salvador y pudo evidenciarse más durante la pandemia por COVID-19, periodo en el cual el 76.9% de las y los salvadoreños afirmó que su consumo de Internet aumentó. Pero este porcentaje se reduce en el segmento de personas mayores, quienes afirmaron que “aumentó poco” (Carballo y Marroquín, 2020). Lo anterior demuestra que no todas las personas navegan con la misma facilidad esta ola digital y las personas mayores suelen ser un grupo excluido de los procesos de desarrollo tecnológico y de aprendizaje sobre este. El problema, por lo tanto, no es la digitalización de diversas actividades o aspectos de la vida cotidiana, sino la exclusión de determinados segmentos de su aprendizaje y, por ende, su uso (Concepción-Breton et al., 2020). Esta accesibilidad (tanto económica como de uso) es clave, porque nos lleva a la última variable: la brecha digital.

El fenómeno de la brecha digital es complejo y multidimensional. Su estudio a lo largo del tiempo ha demostrado que no se trata de solo un tipo de brecha o división, sino de una serie de problemas económicos, sociales y tecnológicos entrelazados, por lo que su definición cambia de forma continua dependiendo de las evoluciones tecnológicas (Ragnedda, 2017). Para Ragnedda (2017) cualquier intento por definir la brecha digital debe ser flexible,

versátil y reconocer que este puede cambiar con el tiempo a partir de las evoluciones tecnológicas. Para acercarse a una definición, el autor propone que la brecha digital está constituida por tres niveles: el primero se refiere a la brecha socioeconómica de los que pueden adquirir las TICs y conectarse a Internet; el segundo nivel no solo habla de acceso material y económico, sino que también considera sus usos (Ragnedda, 2017). En esta segunda línea, la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE) (2011) define la brecha digital como la "división entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas con diferentes niveles socioeconómicos con relación tanto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades" (citado en Abad, 2014, p. 176). Este concepto establece un vínculo entre las desigualdades estructurales de las personas y su influencia en las desigualdades en el acceso y uso de las TIC.

Ragnedda (2017) considera que el primer nivel (o primera brecha) resulta útil para describir la penetración de tecnologías específicas de una sociedad en un momento y condiciones determinadas, pero no es efectivo para analizar las desigualdades sociales, culturales, políticas y económicas que diferencian a aquellos que tienen acceso de los que no. Sobre el segundo nivel (segunda brecha), explica que el concepto aún insiste en marcar una distancia entre las condiciones del entorno y aquellos que no pueden acceder a las TIC y al Internet, y que no toma en consideración la influencia de desigualdades socioeconómicas preexistentes que influyen en su uso (Ragnedda, 2017). Ante esto, Ragnedda (2017) propone un tercer nivel (tercera brecha), la cual debe ser entendida como los beneficios sociales y culturales que provienen del acceso y uso del internet y las TIC. Es decir, de los retornos *offline* que permitan entender quienes ganan una mayor ventaja. Para el autor, debemos entender que los usuarios con más habilidades al manejar la información, mayores recursos y con un capital social y económico más alto, son los que obtienen mayores ventajas independientemente del potencial democratizador que pueda tener el internet (Ragnedda, 2017).

En el caso de El Salvador, no hay suficientes datos que permitan dimensionar esta brecha en ninguno de sus niveles, lo que en sí ya plantea un reto para reducirla. La EHPM (2022) da algunos parámetros generales: la penetración del Internet es del 32.1%, un porcentaje que reduce al 10.4% en la zona rural; un 95.7% cuenta con un dispositivo celular a nivel nacional y el 41.6% de los hogares cuenta con una computadora en casa, un porcentaje que reduce a 35.5% en la zona rural. Estos datos no están segregados por edad ni género, por lo que no identifican las brechas de acceso en el segmento de personas mayores. Además, estas solo permiten entender la primera brecha: la de penetración y acceso a las TIC. Con datos hasta 2015, Sunkel y Ullmann (2019) determinaron que el uso de Internet de las personas mayores de 60 años (que no supera el 10%) era siete veces menor respecto al segmento entre los 15 y 26 años. Además, identificó que a mayor edad disminuye la probabilidad de utilizar Internet y que otras variables como el sexo, la procedencia étnica, la zona de residencia y nivel educativo influyen y condicionan el acceso y uso de las TIC (Sunkel y Ullmann, 2019).

Lo anterior evidencia que la brecha digital no solo limita el acceso a las TIC, sino también a su uso y por ello, los restringe de sus posibles beneficios. Para Castaño (2008, citado en Sunkel y Ullmann, 2019) la brecha digital no es solo de carácter tecnológico, sino también de tipo social, pues incide en la exclusión social, la limitación por recursos económicos e incluso, la disponibilidad de tiempo para adquirir conocimientos y habilidades para utilizarlas. Estas desigualdades estructurales son las que Ragnedda (2017) propone centrales para el estudio de la brecha digital, pues abren nuevas dimensiones de división social entrelazada con desigualdades sociales y culturales tradicionales preexistentes y que, incluso, pueden potenciarlas. Cruz-Díaz, García y Rabasco (2015) plantean dos preguntas clave que debemos hacernos ante este fenómeno: ¿Cómo se va a sostener la demanda de servicios de las personas mayores? ¿Cómo van a acceder a estas? Si no hay una alfabetización digital que promueva el uso efectivo de las TIC, no podrán acceder a los servicios y beneficios ofrecidos a través de estas. Es decir que la inclusión debe tener como base la visión de las personas mayores como sujetos de derecho (Casamayou y González, 2017) y que el ejercicio del derecho a la educación debe asegurarse durante todo el ciclo de vida, no solo en la niñez y juventud.

Aproximación teórica: de la alfabetización mediática e informacional a los nuevos alfabetismos transmediales

En 2015, el Comité de Habilidades Digitales de la Segunda Cámara del Parlamento del Reino Unido mencionaba que la alfabetización digital debía tener la misma importancia que la alfabetización y la adquisición de habilidades matemáticas (Collins, 2015). En un mundo más digital, desarrollar habilidades para entender, navegar y participar en nuestras sociedades es fundamental. ¿Cuáles son esas habilidades digitales? ¿Dónde y cómo las estamos aprendiendo? Para Glister (1997, citado en Abad, 2014) la alfabetización mediática debía centrarse en la comprensión con sentido de los contenidos y no solo en su consumo. Abad (2014), además, plantea que existen tres niveles de alfabetización mediática: la competencia digital, el uso digital y la transformación. La primera se enfoca en las habilidades instrumentales de usar los dispositivos y el internet; la segunda, en el empleo efectivo y exitoso de estas en diversas situaciones de la vida cotidiana; la tercera explica los cambios (profesionales, personales y sociales) que se generan a partir del uso de las TIC. Esto nos muestra que la alfabetización mediática e informacional (AMI) no sólo implica habilidades instrumentales, sino competencias que permitan entender el uso que hacemos de los medios y las tecnologías.

En América Latina su estudio no ha sido un proceso lineal y constante. Además de ciertas diferencias conceptuales y en sus dimensiones, existe una diferencia lingüística en el término utilizado para referirse a ella. La UNESCO habla de una alfabetización mediática e informacional, pero otros se refieren al término "*media literacy*" (traducido como alfabetización mediática), enfocándose solo en los aspectos mediáticos; otros hablan de alfabetización digital, alfabetización web, o alfabetización del Internet (Corona-Rodríguez, 2022; Marroquín, Carballo y Chévez, 2020), pero independientemente de la terminología, se

refieren a las competencias, saberes y/o habilidades relacionadas con nuestra experiencia mediática y comunicativa y que se pueden agrupar en: interpretación, gestión y manejo de la información y los contenidos mediáticos. Estas habilidades o competencias permiten transformar estas interacciones informacionales y mediáticas que realizan dentro de sus entornos (Corona-Rodríguez, 2022).

Marroquín, Carballo y Chévez (2020) definen AMI como el desarrollo de habilidades para interactuar con los diversos medios de comunicación disponibles, no sólo como usuarios y consumidores, sino como productores responsables y críticos de contenido en sus distintos formatos. Para Braesel y Karg (2018) son las habilidades para utilizar diversos tipos de medios de comunicación, es decir, las competencias que permiten a las personas acceder a los medios, analizarlos, reflexionar sobre el contenido que nos proporciona, producir contenido diversos formatos y tomar acción sobre estos. Un aspecto particular de la propuesta de Braesel y Karg (2018) es que consideran que "estas competencias deben ser aprendidas, practicadas y actualizadas cada día, lo que implica un proceso de aprendizaje de por vida" (p. 11). Sin embargo, el abordaje de la alfabetización mediática suele darse principalmente en entornos educativos formales como las escuelas y universidades. Por su lado, Corona-Rodríguez (2022) explica que más que una definición concreta, la AMI engloba diferentes dimensiones y una de ellas es la educativa, la cual debe alejarse de las visiones hegemónicas y reconocer que el aprendizaje también depende de otros actores y no solo de las instituciones formales. Su propuesta es "transitar de las alfabetizaciones mediáticas a los alfabetismos transmediales. reconociendo en ellos otras formas de percibir que se están diversificando a partir de los medidos, plataformas e interfaces disponibles" (Corona-Rodríguez, 2022, p. 77). Finalmente, Orozco (2010, citado en Corona-Rodríguez, 2022) propone que la alfabetización debe integrarse a la realidad social, independientemente de si esta corresponde o no con lo que se está haciendo para educar a las personas desde las instituciones educativas formales.

Transitar de la alfabetización mediática e informacional a los alfabetismos transmediales no significa abandonar el concepto de AMI ni sus dimensiones y componentes. Es re-encuadrarlas y entenderlas desde el contexto social cambiante y dinámico de las personas en el que surgen nuevos medios, plataformas y tecnologías y que requieren de otras formas de enseñanza-aprendizaje. Para Corona-Rodríguez (2022), lo que buscan es "superar el sentido tradicional de lo educativo (entendido como un proceso planificado, controlado y evaluable) y pasar a un modelo que incorpore los aprendizajes que suceden más allá de las lógicas escolarizadas, formales o institucionales" (p. 79). Los alfabetismos transmediales deben entenderse como una práctica social que no depende de procesos estructurados de enseñanza y que toma en cuenta el contexto, los intereses, deseos y motivaciones de las personas (Corona-Rodríguez, 2022). Para el segmento de personas mayores esto es fundamental, pues la enseñanza para ellos ya no se da dentro de las instituciones educativas formales. Además, los planes de estudios deben estar enfocados en sus intereses, dificultades y motivaciones, pues su uso de las TIC depende de ellos. Como explica Corona-Rodríguez (2022), se trata de ver la alfabetización mediática e informacional como un

continuum social y que se encuentren otros mecanismos para generar procesos de enseñanza-aprendizaje durante todo el ciclo de vida de las personas.

Revisión de la literatura: usos, retos, dificultades, intereses y motivaciones de las personas mayores al utilizar las TIC

En Latinoamérica, el Caribe y España se han realizado diversos estudios que analizan la brecha digital en personas mayores desde perspectivas más amplias. Destaca la propuesta de Maldonado et al (2013), quien retomando a del Arco et al. (2011), identifican tres tipos de limitaciones que dificultan la inclusión digital: económicas, funcionales y motivacionales, las cuales tomaremos como marco para revisar los estudios realizados en este tema. Las económicas se relacionan con el acceso a las tecnologías, una limitación que sólo puede romperse a partir de políticas públicas e incentivos para que las TIC sean accesibles para este segmento (Maldonado et al., 2013, citado en Casamayou y González, 2017). Abad (2014) en su estudio sobre el diseño de programas de e-inclusión para la alfabetización mediática en personas mayores identificó que las variables como el nivel educativo y el nivel de ingresos son la primera barrera que enfrentan las personas mayores al utilizar las TIC ya que limitan su capacidad para adquirir tecnologías, conectarse a internet y, además, limita su tiempo y recursos para costear cursos formativos en estos temas.

Las limitaciones funcionales se relacionan con la complejidad del uso, es decir, de la carga cognitiva que genera el uso de las aplicaciones y dispositivos (Maldonado et al., 2013) y tienen como base la falta de conocimiento y práctica de cómo utilizar los dispositivos (Lipper, 2017). Concepción-Breton et al. (2020) a través de un sondeo de las actividades y usos de las TIC en personas mayores de Costa Rica, Argentina y República Dominicana, identificaron que las principales actividades que realizan son de aprendizaje (leer y navegar por Internet), de comunicación interpersonal (realizar llamadas y usar redes sociales) y de entretenimiento (ver videos, contenido en redes sociales e internet), siendo estas últimas las menos frecuentes. Casamayou y González (2017), por su parte, explican que la usabilidad de los dispositivos es otro de los factores limitantes, ya que las interfaces no están adecuadas a las características particulares de las personas mayores (visión, movilidad, destreza manual, entre otros), lo que las hace difícil de utilizar.

Mecklin (2021) menciona otro reto importante: la desinformación. Las personas mayores experimentan desconfianza de los contenidos en internet y redes sociales, por lo que la desinformación no puede combatirse sin una educación adecuada, ya que los bulos informativos o las teorías conspirativas son difíciles de detectar (Mecklin, 2021). Arellano-Rojas et al. (2022) lo complementan, pues en su estudio demostraron que (en Chile) solo las personas mayores con un nivel intermedio en el manejo de las TIC tienen ciertas capacidades para identificar la desinformación y protegerse de los ataques informáticos y que aquellos con el desarrollo de habilidades más bajas se encuentran más vulnerables. Su estudio también identificó algunas necesidades manifiestas y emergentes por la pandemia de la COVID-19, entre ellas se encuentra realizar trámites en línea y la búsqueda de

información (Arellano-Rojas et al., 2022).

Finalmente, las limitaciones motivacionales responden a la percepción de ausencia de la necesidad de usar las TIC, lo que lleva al desinterés, particularmente por el desconocimiento o la percepción de que no están diseñadas para ellos (Camayaou y González, 2017). Sobre estas haremos un matiz, incluyendo algunos aspectos emocionales, en especial, las autopercepciones negativas que provienen del edadismo, entendido como los prejuicios, estereotipos y discriminación por la edad de una persona, la cual puede llegar a ser autoinfligida (Organización Panamericana de la Salud [OPS/OMS], 2021) y alejar a las personas de las TIC. El estudio de Lipper (2017) sobre la autopercepción y percepción social de las personas mayores al utilizar las TIC deja claro que el poco uso por parte de las personas mayores no se deben a una falta de capacidad de aprendizaje, sino a la poca utilidad cotidiana que perciben de ellas. Además, identificó que la resistencia de las personas mayores para integrarlas en su día a día no es un miedo infundado, sino que proviene de un sentimiento de inseguridad y temor por dañar sus dispositivos (Lipper, 2017). Sobre el aprendizaje, evidencia una autopercepción de baja auto-eficiencia, es decir, el miedo y la ansiedad intensa los lleva a la idea de que no podrán aprender y, finalmente, la autora explica que parte del rechazo hacia las TIC se debe al miedo de adentrarse en un mundo que perciben como demasiado complejo para ellos, lo que concluye en un sentimiento de desfase en el uso de la tecnología (Lipper, 2017).

En El Salvador no se han realizado investigaciones que analicen estas problemáticas. Sunkel y Ullmann (2019) han arrojado luz sobre la existencia de una brecha digital entre las TIC y las personas mayores del país, pero su análisis se centra en aspectos instrumentales como el acceso a dispositivos (primera brecha) y aunque aborda los principales usos (segunda brecha), no abarca aspectos más profundos de este segundo nivel como: ¿Cuáles funciones utilizan y cuáles no? ¿Qué dificultades encuentran al navegar? ¿Cómo se enfrentan a la desinformación? ¿Qué aplicaciones utilizan con más frecuencia? A esto se suma que en El Salvador no existen iniciativas, programas o políticas públicas que busquen cerrar la brecha entre las personas mayores y las TIC, ni alfabetizarlos digitalmente (Sunkel y Ullmann, 2019), que de acuerdo con la Constitución de El Salvador es un derecho fundamental que debe ser garantizado. Sin embargo, cualquier esfuerzo debe partir del entendimiento de los usos, dificultades, retos, intereses y motivaciones al usar las TIC, es decir, debe entender la segunda y tercera brecha digital.

Precisamente ese objetivo persigue esta investigación: ahondar en las dificultades que frenan el uso e integración de las TIC en las personas mayores del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), con el fin de comprender las distintas dimensiones de la brecha digital, identificando cuáles son las barreras y retos que enfrenta este segmento al utilizarlas. En esta investigación buscamos ampliar la mirada de la variable del acceso (primera brecha) y profundizar en el entendimiento de la integración de las TIC en su vida cotidiana y su entorno, así como las dificultades que esto conlleva (segunda y tercera brecha).

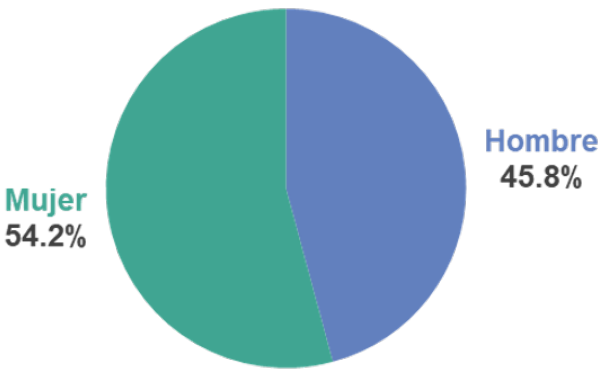
Metodología

Dado lo poco estudiado del tema se optó por una investigación de tipo exploratoria, caracterizada por generar conocimientos sobre las tendencias, áreas, el contexto y las relaciones entre las diferentes variables y factores y que darán paso a investigaciones descriptivas y correlacionales (Cauas, 2015).

La metodología seleccionada fue mixta y contó con dos momentos clave. En el primero se realizó una encuesta con muestreo no probabilístico a 203 personas adultas mayores. La muestra debía contar con dos criterios: debían tener más de 60 años[1] y habitar en el AMSS o principales cascos urbanos aledaños. El instrumento constó de 67 preguntas y fue desarrollado en la plataforma *Google Forms*. Para la recolección de datos se distribuyó a través de WhatsApp y en redes sociales, sin embargo, dadas las dificultades de las personas mayores de acceder y utilizar las TIC, los asistentes de investigación realizaron llamadas telefónicas y visitas a plazas, parques, iglesias y asociaciones en la que se reúnen personas mayores para aplicar el instrumento de recolección. El período en el que se obtuvieron los datos fue entre septiembre de 2023 y enero de 2024. Aunque el muestreo no fue probabilístico y no es representativo de la población total de personas mayores del AMSS, los datos resultan valiosos ya que permiten entender mejor a este segmento. En un segundo momento, desde un enfoque cualitativo, se realizaron dos grupos focales con 11 personas mayores en enero de 2024. En el primero las edades oscilaron entre los 67 y 84 años y en el segundo, entre los 61 y 77. De los participantes, ocho fueron mujeres y tres fueron hombres. Los datos sirvieron para contrastar y entender los resultados arrojados por el sondeo y profundizar en los retos que enfrentan. La muestra quedó conformada como se muestra en las siguientes figuras.

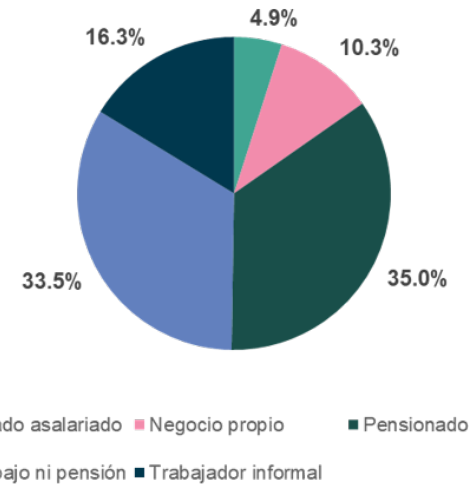
Descripción de la muestra del estudio

Figura 1. Identificación de sexo



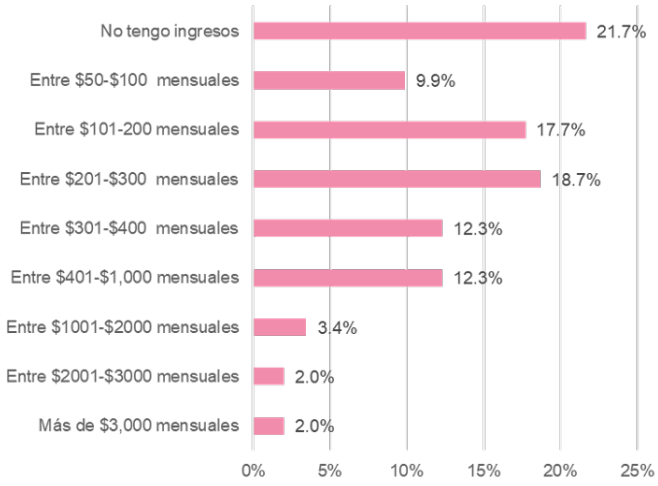
Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas.

Figura 2. Ocupación actual



Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas.

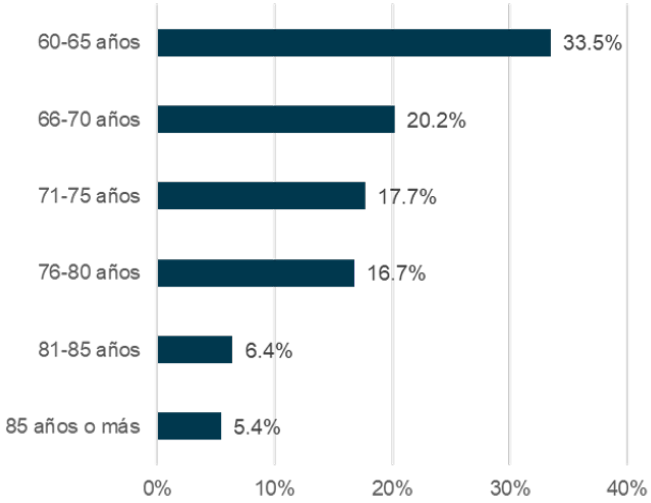
Figura 3. Nivel de ingresos fijos mensuales*



Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas.

*Los ingresos se encuentran en dólares americanos de los Estados Unidos.

Figura 4. Rango de edad



Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas.

Resultados

La investigación abarcó cuatro categorías de análisis: uso de dispositivos, redes sociales, desinformación y compras y trámites en línea. En cada una de ellas se buscó conocer los usos, dificultades y retos que enfrentan al utilizar las TIC. Siguiendo la propuesta de Maldonado et al. (2013) las analizaremos a partir de las limitaciones identificadas por el autor: económicas, funcionales y motivacionales.

Accesibilidad y retos económicos

Los retos económicos se vinculan directamente con la dimensión de los dispositivos. De la muestra de 203 personas, el 76.4% afirmó tener un dispositivo inteligente con acceso a internet. Cinco de cada diez lo obtuvieron como un regalo de un familiar o amigo, y el resto dijo que lo compró por cuenta propia. El nivel de ingreso y la edad son las variables que determinan el acceso, pues, de hecho, el 41.7% de quienes no poseen un teléfono inteligente expresaron que se debe a la falta de recursos económicos para adquirirlos. Los datos muestran que a menor nivel de ingreso aumenta el número de personas mayores que afirmaron no tener un teléfono inteligente con acceso a internet. Lo mismo pasa con la edad: del segmento entre 60 y 65 años, 13.2% no posee un dispositivo, porcentaje que aumenta al 46.2% en el segmento entre 81 y 85 años. El ingreso, además, determina la variedad de equipos tecnológicos que poseen, ya que solo aquellas personas que reciben más de $200 USD mensuales tienen otros equipos informáticos además de su teléfono: 16.1% tiene una computadora laptop, 9.7% una de escritorio y el 11% una *tablet*.

La accesibilidad también se relaciona con la conectividad a internet. El 41.9% de la muestra afirmó tener un plan de datos móviles en su celular por lo que pueden conectarse a internet cuando lo deseen. Otro 33.5% se conecta a partir de datos móviles prepago, es decir, que tienen una cantidad limitada de datos para conectarse durante ciertos períodos de tiempo. El último porcentaje (24.5%) se conecta a través de Wifi desde sus casas. Los últimos dos

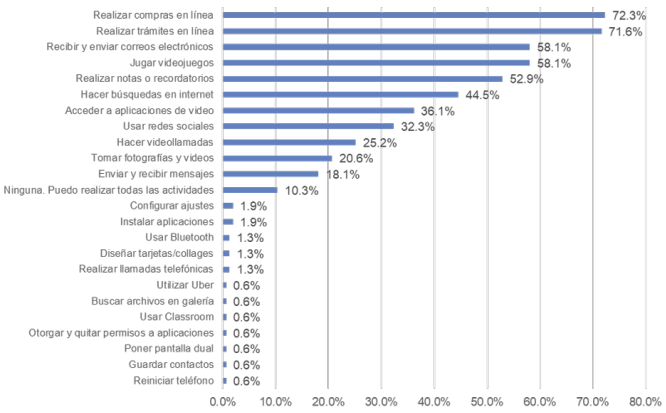
implican algunas limitantes, ya que entre quienes afirman conectarse a través de datos móviles, el 61.9% no tienen ingresos fijos mensuales y el 60% cuentan con ingresos entre los $50 y $100 USD. Los bajos ingresos, como explicaron en los grupos focales, no les permiten adquirir datos móviles frecuentemente ya que existen otras necesidades básicas que deben de suplir con sus limitados recursos. Por su parte, las personas que se conectan a partir de Wifi, al salir de sus casas se encuentran desconectados. Las barreras económicas generan un efecto en cadena en la integración de las TIC en la tercera edad (Concepción-Breton et al., 2020). Entre las personas que no tienen un teléfono inteligente, un 35.4% afirmó que no lo ha adquirido porque no sabe cómo utilizarlo y 20.8% porque no lo consideran necesario. Ambas razones se vinculan a las otras dos limitaciones que propone Maldonado et al. (2013): las funcionales y motivacionales.

Usos, dificultades y retos funcionales

Los retos funcionales también se relacionan con la dimensión de los dispositivos. El 87.7% de la muestra mencionó que existen funciones o aplicaciones que no saben utilizar; este porcentaje sube a 91.8% en aquellos que recibieron el teléfono como un regalo (5 de cada 10), pues muchos de sus familiares se los entregan configurados y con las cuentas creadas. Una mujer adulta mayor de 62 años, participante del grupo focal, lo explicó: “Ya me lo dieron configurado con todos los programas y todo, con el correo electrónico, pero sí (…) he ido aprendiendo a usarlo” (comunicación personal, 12 de enero de 2024). De hecho, 76.1% afirmó que lo ha configurado con la ayuda de familiares y amigos.

La gráfica 1 muestra las funciones y actividades más frecuentes que las personas mayores no pueden realizar: trámites y compras en línea, envío y recepción de correos electrónicos, jugar videojuegos e incluso hacer búsquedas en internet son algunas de ellas.

Gráfica 1. Actividades o funciones que no pueden realizar en su teléfono celular u otros dispositivos

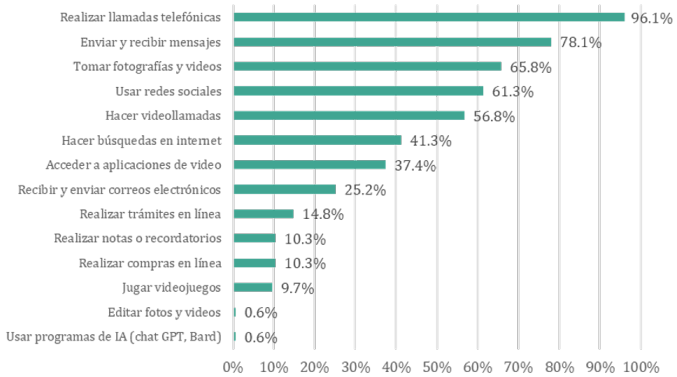


Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas

Los resultados a esta pregunta (que permitía la adición de más opciones de respuesta además de las opciones de actividades convencionales) demuestran que este segmento es muy heterogéneo entre sus miembros. Algunas personas mayores, que particularmente tienen mayores habilidades en el uso de la tecnología, nivel académico y de ingreso, indicaron no poder realizar funciones más específicas y complejas como solicitar un Uber, buscar archivos en la galería, colocar pantalla dual en su Smart TV o utilizar *Classroom* (todas con una frecuencia de 0.6%, es decir, una de las 203 personas). Así, dentro del mismo segmento de personas mayores podemos encontrar personas con dificultades para enviar y recibir correos, usar redes sociales o incluso, tomar fotografías y videos, pero también aquellos que pueden realizar esas funciones y se les dificultan otras más complejas, lo que evidencia que, tal como lo menciona Ragnedda (2017) la tercera brecha digital debe tener en cuenta las desigualdades socioeconómicas preexistentes como el acceso a educación o nivel de ingreso.

A pesar de estas dificultades, las personas mayores están haciendo uso de las TIC. La gráfica 2 muestra las principales actividades que realizan, las cuales se alinean a las que mencionó Sunkel y Ullmann (2019) en su estudio: las de comunicación interpersonal. Destacan realizar llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes, hacer videollamadas, entre otros. Esta pregunta (que también permitía agregar opciones de respuestas además de las funciones convencionales) confirma la heterogeneidad de este segmento, pues existen personas mayores que han aprendido las funciones y usos más convencionales y también han aprendido funciones más complejas como editar fotos y videos, o utilizar herramientas de inteligencia artificial. Nuevamente, estas personas, como explica Ragnedda (2017), cuentan con más capital social, económico y mayores niveles educativos, por lo que pueden sacar más ventajas del uso de estas herramientas que otras personas del mismo segmento.

Gráfica 2. Principales funciones que utilizan las personas mayores en sus dispositivos



Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas

Entre las actividades que también plantean retos funcionales se encuentran las redes sociales, otra de las dimensiones de análisis del estudio. De acuerdo con los datos de la

encuesta, siete de cada diez personas mayores de la muestra tienen cuentas activas en ellas. A mayor edad, el número de personas mayores que tiene cuentas en redes sociales disminuye. De hecho, cinco de cada diez personas de más de 81 años no poseen cuentas abiertas, contrario a las dos de cada diez en el segmento entre los 60 y 70 años.

Las redes sociales que más utilizan estas personas son: WhatsApp (97%), Facebook (80%), YouTube (56%), TikTok (24%) e Instagram (22%). Pero más allá de las redes sociales, existen otras aplicaciones con las que aún no están familiarizadas. El correo electrónico es el principal, pues solo cinco de cada diez reconocieron tener una cuenta (esto a pesar de que es un requerimiento para muchos teléfonos inteligentes). En particular, su uso ha despertado un mayor interés (y preocupación) entre este segmento debido a los procesos de digitalización en El Salvador, los cuales han incluido la factura digital[2], la cual se envía por correo electrónico. Pero como explica una mujer de 68 años, participante del grupo focal, no se trata sólo de no tener una cuenta, sino de las dificultades para reconocerlas y utilizarlas: "Yo tengo el mío. Lo que no sé es dónde buscar para leer los correos. (…) y eso es lo que yo no he podido hacer ahorita" (comunicación personal, 12 de enero de 2024).

Pero, ¿Qué otras actividades realizan las personas mayores en internet y en redes sociales? El 45.8% mencionó ver tutoriales, 22.5% ha asistido a un webinar o charla virtual, y un 18.3% afirmó haber realizado un curso o capacitación. Sin embargo, el 41.5% de las personas afirmó que ninguna de las anteriores. Al igual que la investigación de Mecklin (2021) y Arellano-Rojas et al. (2022), la desinformación es también un reto para las personas mayores de El Salvador. El 63.1% dijo haber escuchado el término "noticia falsa"; sin embargo, al profundizar sobre el tema en los grupos focales se identificó que su noción no abarca todos los desórdenes informativos[3] y que algunos consideran que las declaraciones de figuras públicas, políticos u opositores sobre un tema son mentiras y, por lo tanto, son falsas. Los datos de la encuesta indican que solo el 27% reconoció no estar seguro de saber qué era una noticia falsa. A pesar de ello, notamos un cambio respecto a estudios anteriores: compartir desinformación es una acción menos frecuente, al menos, así lo afirmó la muestra, ya que menos del 25% en todos los segmentos de edad dijo compartir información que no estaban seguros si era verdadera o no, cinco puntos porcentuales menos a los registrados por Carballo y Marroquín (2020) durante la pandemia por COVID-19.

Pero ¿Cómo navegan este fenómeno? Al preguntarles sobre sus métodos de verificación de información, el 30.5% afirmó que consultan con amigos, familiares o nietos; un 19.2% contrasta la información en distintos medios y un 15.3% verifica si el medio es confiable. Sin embargo, el 53.7% afirmó no saber identificarlas. A pesar de estas dificultades, el 46.8% de las personas expresó que rara vez se sienten confundidos al determinar si los contenidos que ven son falsos o verídicos. Como expresó en el grupo focal una mujer de 65 años: "muchas noticias que ponen allí a veces no son verdad. Esperas a que confirme" (comunicación personal, 16 de enero de 2024). Durante los grupos focales se identificó que las personas mayores restan importancia a la veracidad de la información que consumen, no porque no quieran cerciorarse si son o no verdaderas, sino porque no cuentan con las

habilidades y herramientas para identificar la desinformación. Como lo explica una mujer de 75 años, participante del grupo focal: “Entra uno en un dilema (…) Yo lo que hago es que lo leo y digo ‘yo solo esto he escuchado, solo esto he visto y no hay más información’” (comunicación personal, 12 de enero de 2024).

La última categoría de análisis, compras y trámites en línea, es la que muestra la brecha más amplia en el uso de las TIC. Solo 1 de cada 10 personas ha hecho una compra en línea. Las desigualdades de ingreso estructurales determinan el uso de las TIC para esta actividad, pues las personas sin ingresos mensuales fijos o que reciben menos de $100 dólares nunca han realizado una compra en línea, no porque no quisieran aprender a hacerlo, sino porque no cuentan con los recursos. Por el contrario, mientras las personas con ingresos mensuales superiores a $1,000, el 57 % las ha realizado, como puede verse en la gráfica 3. Además, conforme avanza el ingreso también la frecuencia de haber realizado una compra en línea, lo que indica la disponibilidad de recursos determina el uso de las TIC para compras en línea.

Entre las actividades que también plantean retos funcionales se encuentran las redes sociales, otra de las dimensiones de análisis del estudio. De acuerdo con los datos de la encuesta, siete de cada diez personas mayores de la muestra tienen cuentas activas en ellas. A mayor edad, el número de personas mayores que tiene cuentas en redes sociales disminuye. De hecho, cinco de cada diez personas de más de 81 años no poseen cuentas abiertas, contrario a las dos de cada diez en el segmento entre los 60 y 70 años.

Las redes sociales que más utilizan estas personas son: WhatsApp (97%), Facebook (80%), YouTube (56%), TikTok (24%) e Instagram (22%). Pero más allá de las redes sociales, existen otras aplicaciones con las que aún no están familiarizadas. El correo electrónico es el principal, pues solo cinco de cada diez reconocieron tener una cuenta (esto a pesar de que es un requerimiento para muchos teléfonos inteligentes). En particular, su uso ha despertado un mayor interés (y preocupación) entre este segmento debido a los procesos de digitalización en El Salvador, los cuales han incluido la factura digital[3], la cual se envía por correo electrónico. Pero como explica una mujer de 68 años, participante del grupo focal, no se trata sólo de no tener una cuenta, sino de las dificultades para reconocerlas y utilizarlas: “Yo tengo el mío. Lo que no sé es dónde buscar para leer los correos. (…) y eso es lo que yo no he podido hacer ahorita” (comunicación personal, 12 de enero de 2024).

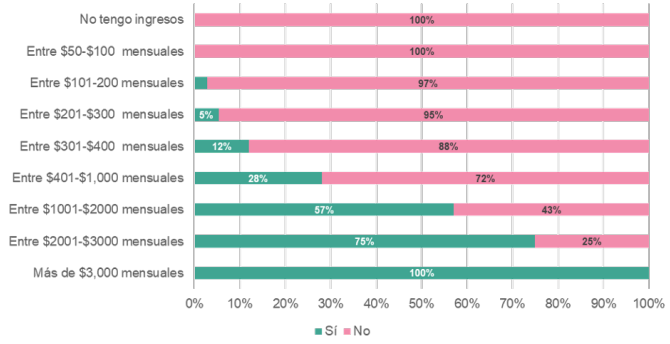
Pero, ¿Qué otras actividades realizan las personas mayores en internet y en redes sociales? El 45.8% mencionó ver tutoriales, 22.5% ha asistido a un webinar o charla virtual, y un 18.3% afirmó haber realizado un curso o capacitación. Sin embargo, el 41.5% de las personas afirmó que ninguna de las anteriores. Al igual que la investigación de Mecklin (2021) y Arellano-Rojas et al. (2022), la desinformación es también un reto para las personas mayores de El Salvador. El 63.1% dijo haber escuchado el término “noticia falsa”; sin embargo, al profundizar sobre el tema en los grupos focales se identificó que su noción no abarca todos los desórdenes informativos[4] y que algunos consideran que las declaraciones

de figuras públicas, políticos u opositores sobre un tema son mentiras y, por lo tanto, son falsas. Los datos de la encuesta indican que solo el 27% reconoció no estar seguro de saber qué era una noticia falsa. A pesar de ello, notamos un cambio respecto a estudios anteriores: compartir desinformación es una acción menos frecuente, al menos, así lo afirmó la muestra, ya que menos del 25% en todos los segmentos de edad dijo compartir información que no estaban seguros si era verdadera o no, cinco puntos porcentuales menos a los registrados por Carballo y Marroquín (2020) durante la pandemia por COVID-19.

Pero ¿Cómo navegan este fenómeno? Al preguntarles sobre sus métodos de verificación de información, el 30.5% afirmó que consultan con amigos, familiares o nietos; un 19.2% contrasta la información en distintos medios y un 15.3% verifica si el medio es confiable. Sin embargo, el 53.7% afirmó no saber identificarlas. A pesar de estas dificultades, el 46.8% de las personas expresó que rara vez se sienten confundidos al determinar si los contenidos que ven son falsos o verídicos. Como expresó en el grupo focal una mujer de 65 años: "muchas noticias que ponen allí a veces no son verdad. Esperas a que confirme" (comunicación personal, 16 de enero de 2024). Durante los grupos focales se identificó que las personas mayores restan importancia a la veracidad de la información que consumen, no porque no quieran cerciorarse si son o no verdaderas, sino porque no cuentan con las habilidades y herramientas para identificar la desinformación. Como lo explica una mujer de 75 años, participante del grupo focal: "Entra uno en un dilema (…) Yo lo que hago es que lo leo y digo 'yo solo esto he escuchado, solo esto he visto y no hay más información'" (comunicación personal, 12 de enero de 2024).

La última categoría de análisis, compras y trámites en línea, es la que muestra la brecha más amplia en el uso de las TIC. Solo 1 de cada 10 personas ha hecho una compra en línea. Las desigualdades de ingreso estructurales determinan el uso de las TIC para esta actividad, pues las personas sin ingresos mensuales fijos o que reciben menos de $100 dólares nunca han realizado una compra en línea, no porque no quisieran aprender a hacerlo, sino porque no cuentan con los recursos. Por el contrario, mientras las personas con ingresos mensuales superiores a $1,000, el 57 % las ha realizado, como puede verse en la gráfica 3. Además, conforme avanza el ingreso también la frecuencia de haber realizado una compra en línea, lo que indica la disponibilidad de recursos determina el uso de las TIC para compras en línea.

Gráfica 3. Personas mayores que han realizado una compra en línea segregado por nivel de ingreso mensual



Fuente: elaboración propia con base a la respuesta de 203 personas mayores encuestadas

Respecto de la edad, también se identificó que las personas con más años realizan menos compras en línea. Del segmento entre los 60 y 65 años, un 21% había realizado una compra en línea. Al llegar al segmento entre los 76 y los 80 años el porcentaje se reduce a un 6% y a partir de este rango, ninguna persona mayor las realiza. Un escenario similar sucede con los trámites en línea. Solo 2 de cada 10 personas mayores lo han hecho. Algunos de los trámites que han realizado son: pago de servicios (52.8%), trámite de documentos personales (50%) y citas médicas (44.4%). Las dificultades funcionales son las que más frenan su uso, ya que la dificultad para usar los dispositivos y aplicaciones (37.1%), la inseguridad de cómo hacer los procesos (25.7%) y no recordar cómo hacerlo por sí mismos (14.4%) son las principales razones por lo que aún no han incursionado en realizar estos trámites, pues no saben cómo hacerlos. Esto demuestra que tener recursos y el acceso a las TIC no implica su uso efectivo de ellas y que, una vez superada la barrera del acceso, las personas mayores se enfrentan a la del desconocimiento, pues no cuentan con espacios que los formen y orienten sobre cómo hacer los procesos, generando sentimientos negativos en su autopercepción, como veremos a continuación.

Retos motivacionales

Un 27.7% dijo sentirse inseguro o insegura al enfrentarse a funciones, aplicaciones o procesos que no conocía, un 25.2% se siente abrumado o abrumada, y un 18.2% preocupado o preocupada. Tal como explica Lipper (2017), la inseguridad y el miedo de enfrentarse a un mundo que perciben como complejo para ellos no solo significa que no puedan utilizarlos, sino que también impacta en su autopercepción, lo que a su vez frena la motivación de aprendizaje. Pero es necesario hacer ciertos matices, ya que en la encuesta el 68% dijo que estaría interesado en un curso o espacio de formación para utilizar de forma más efectiva las TIC. Entre las motivaciones para aprender está la búsqueda de la autonomía, mantener una vejez activa, el ejercicio de su derecho a la educación y mejorar su autopercepción y salud mental y emocional. Como explica una mujer de 62 años, participante del grupo focal, “Tenemos nuestra edad, pero todavía tenemos la capacidad para aprender y es importante” (comunicación personal, 16 de enero de 2024). Es decir que, para superar la barrera motivacional, son importantes procesos formativos, pues la mayor frustración se encuentra en no contar con un acompañamiento en el proceso de aprendizaje del uso de las TIC.

Conclusión

Este estudio exploratorio revela que las personas mayores, si bien se han adaptado a la era digital y han desarrollado algunas habilidades instrumentales en el uso de las TIC, aún se enfrentan a diversas barreras, no solo en el acceso, sino en el desarrollo de competencias digitales que les permitan navegar las tecnologías, redes sociales y el internet de forma crítica y segura. El desarrollo de estas habilidades es clave para dejar de ser consumidores y espectadores de contenido y convertirse en productores de estos, así como dar sentido al uso de las TIC, usándolas en su beneficio y para mejorar su calidad de vida.

Tal como propone Ragnedda (2017) existen desigualdades socioeconómicas que se reproducen en el uso y acceso a las TIC. Los resultados evidencian que las las desigualdades económicas son la primera brecha para asegurar la inclusión de las personas mayores, ya que aquellos que cuentan con menores ingresos en su vejez acceden menos a las TIC e internet, pero, además, luego también repercute en una segunda brecha, pues condiciona el rango de funciones o actividades que pueden realizar a través de ellas, como la realización de las compras en línea, en la que solo una de cada diez personas mayores las pueda hacer. A partir de lo expuesto debemos entender que no se trata de que no quieran o puedan realizar estos procesos, sino que la falta de recursos económicos preexistentes los limita a poder realizarlas. Lo mismo pasa con la edad, en la que aquellas personas en los segmentos más jóvenes tienen cuentas activas en redes sociales pero que disminuye conforme avanza la edad. Los resultados también demostraron que aquellas personas mayores con mayores niveles educativos y mayor capital social y económico pueden manejar más funciones y por ende, obtener mayores ventajas del uso de las TIC.

Sobre esta segunda brecha, el estudio también demuestra que, en general, las personas mayores hacen un uso parcial de las TIC, y que este se ve limitado no solo por las desigualdades preexistentes como propone Ragnedda (2017), sino también por la falta de acompañamiento y educación sobre cómo realizar estos procesos, funciones o aplicaciones en su vida cotidiana. Aquí la propuesta de Corona-Rodríguez (2022) de alfabetismos transmediales resulta clave, pues se debe repensar la alfabetización mediática e informacional (AMI) fuera de los entornos formales de aprendizaje, ya que las personas mayores (algunas) ya han transitado por ellas. Los resultados, contrario a lo expuesto por otros autores (que afirman que la falta de conocimiento de cómo utilizar las TIC tiene un impacto desmotivador no solo para integrarlas en su vida cotidiana, sino para aprender a utilizarlas), indica que los y las salvadoreñas están interesados en aprender a utilizarlas. Lo que requieren son espacios de enseñanza empáticos que se adapten a sus necesidades, dificultades e intereses.

Finalmente, los resultados dejan en evidencia que estos espacios de AMI deben darse durante todo el ciclo de vida. Los procesos educativos y la formación en el uso de medios emergentes no deben terminar en una edad en concreto. No solo debemos entenderlo como un proceso estructurado dentro de las instituciones formales, sino como espacios en las que

se desarrollan experiencias de enseñanza y aprendizaje, pues sólo así podremos desarrollar una alfabetización digital significativa en las personas mayores del ahora y del futuro. Debemos entenderlos como un proceso continuo que se actualice a partir de los nuevos medios, plataformas y tecnologías emergentes, ya que en el mundo tecnológico los cambios son dinámicos y constantes y aunque no se pretende seguirle el paso, lo que se busca es que a medida van surgiendo e incorporándose nuevas tecnologías, los espacios de formación deben pensarse tanto para jóvenes como para personas mayores, ya que, de lo contrario, siempre seguirán existiendo (y ampliando) la brecha digital para este segmento.

Referencias

Abad, L. (2014). Media literacy for older people facing the digital divide: The e-inclusion programmes design. *Comunicar, 21*(42), 173–180. https://doi.org/10.3916/C42-2014-17

Arellano-Rojas, P., Calisto-Breiding, C., Brignardello, S., & Peña-Pallauta, P. (2022). Alfabetización mediática e informativa de personas mayores en Chile: Orientaciones basadas en sus necesidades e intereses cotidianos en contexto de COVID-19. *Palabra Clave, 11*(2), 33–46. https://doi.org/10.24215/18539912e154

Braesel, S., & Karg, T. (2018). *Alfabetización mediática e informacional: Una guía práctica para capacitadores*. Deutsche Welle Akademie.

Carballo, W., & Marroquín, A. (2020). *2020 D. C. Así dio vuelta el consumo mediático en El Salvador durante la COVID-19*. Escuela de Comunicación Mónica Herrera & Maestría en Gestión Estratégica de la Comunicación, UCA.

Casamayou, A., & González, M. J. M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: Desafíos de un binomio. *Psicología, Conocimiento y Sociedad, 7*(2), 152–172.

Collins, K. (2015, 16 de febrero). Digital literacy should be ‘as important as English and Maths’. *Wired Business*. https://www.wired.com/story/lords-digital-skills-report/

Concepción-Breton, A., Corrales-Camacho, I., Córdoba, M., Acosta-Hernández, M., Larancuent-Cueto, O., & De La Cruz-Morel, Y. (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 Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 9*(2), 132–150. https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.156

Corona-Rodríguez, J. (2022). De la alfabetización mediática e informacional a los alfabetismos transmediales: Ideas para una actualización e implementación posible. En J. Corona-Rodríguez & G. Orozco (Eds.), *Alfabetismos mediáticos participativos: Propuestas conceptuales y recuentos empíricos* (pp. 71–89). Tintable.

Cruz-Díaz, R., García, S. R., & Rabasco, F. P. (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.

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Biblioteca Electrónica de la Universidad Nacional de Colombia, 2*, 1–11.

Encuesta de Hogares para Propósitos Múltiples [EHPM]. (2022). Banco Central de Reserva [BCR]. https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/0c0aa5ade233aa9a7345923e9329407a.pdf

Hernando, Á., & Phillippi, A. (2013). El desarrollo de la competencia mediática en personas mayores: una brecha pendiente. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (124), 11–20. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5791036

Lipper, M. (2017). Autopercepción y percepción social de los beneficios y las dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos en los adultos mayores de Buenos Aires. 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.

Maldonado, J. L. S., Guillén, E. A., & López, M. C. (2013). La ciudadanía digital: ¿Para todas las edades? Estrategias de inclusión digital y usos de TICs en diferentes franjas de edad de personas mayores en España. En *XI Congreso AECPA*. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Marroquín, A., Carballo, W., & Chévez, N. (2020). Media education in El Salvador: Slow-paced footsteps on the way to media literacy. En J.-C. Mateus, P. Andrada, & M. T. Quiroz (Eds.), *Media education in Latin America* (pp. 108–120). Routledge.

Mecklin, J. (2021). Alan Miller: How the News Literacy Project teaches schoolchildren (and adults) to dismiss and debunk internet disinformation. *Bulletin of the Atomic Scientists, 77*(3), 111–115. https://doi.org/10.1080/00963402.2021.1912002

Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). (2021). *Informe mundial sobre el edadismo*. https://doi.org/10.37774/9789275324455

Pastrán, R. (2024, 23 de abril). La factura electrónica en El Salvador debe estar lista en mayo 2025. *La Prensa Gráfica*. https://www.laprensagrafica.com/economia/La-factura-electronica-en-El-Salvador-debe-estar-lista-en-mayo-2025-20240423-0068.html

Ragnedda, M. (2017). *The third digital divide: A Weberian approach to digital inequalities*. Routledge.

Ramos, K. (2024). Raíces de una práctica añeja nacional y global: Acercamiento histórico y teórico a la desinformación. En W. Carballo & A. Marroquín (Eds.), *Mala hierba: Cómo*

germina, crece, se reproduce y se combate la desinformación en El Salvador (pp. 19–43). Publicaciones Académicas UCA.

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

Velásquez, A. (2023). *Transformar el futuro conociendo el presente: Situación de la población adulta mayor en El Salvador, 2023*. Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) & Ministerio de Desarrollo Local (MINDEL). https://elsalvador.unfpa.org/es/publications/transformar-el-futuro-conociendo-el-presente-situaci%C3%B3n-de-la-poblaci%C3%B3n-adulta-mayor-en

Sobre el autor

Investigador y docente de la Escuela Mónica Herrera y Licenciado en Comunicaciones integradas de marketing de la misma institución. Ha desarrollado proyectos de investigación para la validación de productos y servicios y colaborado en investigaciones de consumo mediático en El Salvador. Asimismo, ha sido consultor en gestión estratégica de la comunicación para una diversidad de organizaciones sociales y de sociedad civil en El Salvador.

Notas

↑1 Según la legislación de El Salvador se considera a las mujeres adultas mayores a partir de los 55 años. Sin embargo, se decidió estandarizar la edad a los 60 años para facilitar el análisis de datos. Además, esto se alinea con el estándar internacional.

↑2 La factura electrónica forma parte del proyecto de digitalización impulsado por el Ministerio de Hacienda de El Salvador. Su implementación inició hace más de un año y medio y tiene proyectado que para mayo de 2025 el 100% de las facturas sean electrónicas. El correo ha sido uno de los medios más utilizados por las empresas para emitir la factura. Otras han preferido medios como WhatsApp (Pastrán, 2024).

↑3 Para Søe (2019, citado en Ramos, 2024), las noticias falsas es información errónea, engañosa y que está intencionalmente diseñada para ese fin. Los desórdenes por su parte son el reflejo de un fenómeno más amplio, que incluye diversos formatos, productos informativos y la presentación de información como la sátira, la manipulación de contenido auténtico, el uso engañoso de pies de fotos, entre otras tácticas más difíciles de explicar, como las teorías conspirativas.