

PRESENTACIÓN DE PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN:

# Retos, dificultades e intereses de las personas mayores al utilizar las tecnologías de la comunicación

Investigador principal: Emerson Contreras

Asistentes de investigación: Katya Martínez y Ernesto Rivas



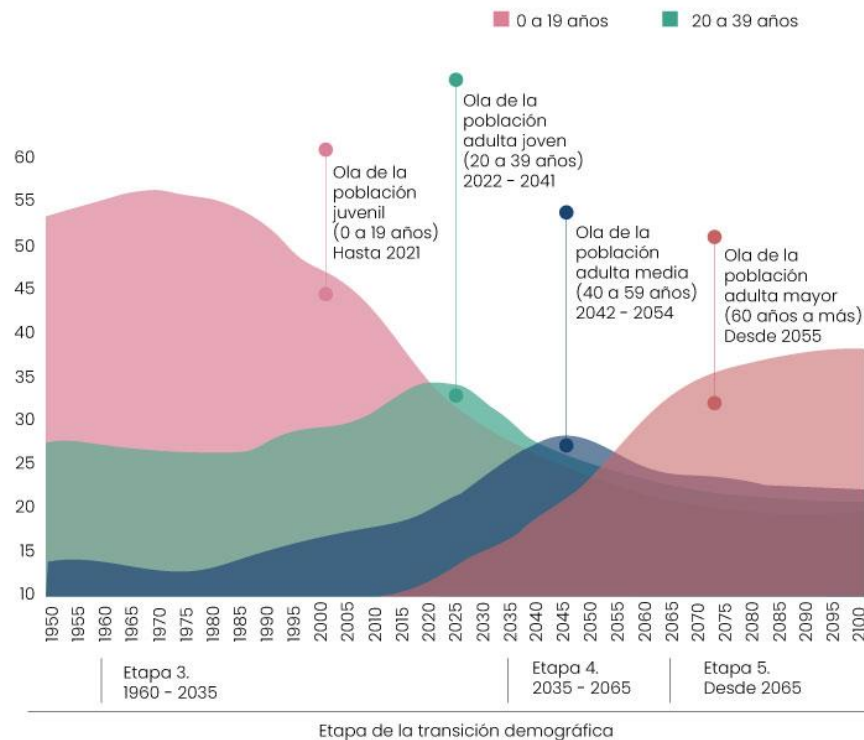
# Antecedentes

Los pocos datos que demuestran las brechas en el uso de las tecnologías de la comunicación

## Conocemos poco de un segmento que está creciendo

América Latina y El Caribe son regiones caracterizadas por un aumento de personas mayores. Actualmente en El Salvador representan el 14.2% de la población (*Encuesta de Hogares para Propósitos Múltiples, 2022*), pero las proyecciones indican que entre el 2000 y 2050 las personas mayores incrementarán en un 229.6%.

A pesar de ello, se trata de un grupo de la población poco investigado, particularmente, desde el ámbito digital (González, Sosa & Reboiras, 2021, citado en Arellano, Calisto, Bringmardello & Peña, 2022).



Fuente: Diagnóstico Sociodemográfico de EL Salvador (2018) realizado por el UNFPA y FUNDAUNGO con datos de CELADE, 2017.

# Brecha digital en las personas mayores de El Salvador

Sunkel & Ullmann (2019) con base a datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de 2015.

## 6.6% se conecta a Internet

El uso del internet por parte de los jóvenes entre 25 y 29 años es hasta siete veces superior al de las personas mayores de 60 años en El Salvador.

## 15% utiliza la computadora

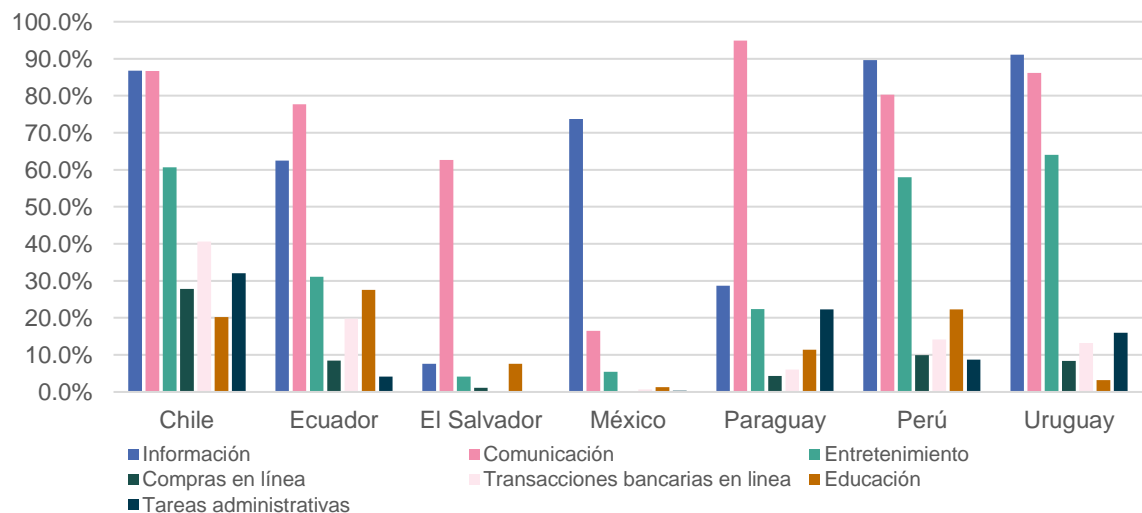
A pesar de que el 17.8% posee una computadora, no se utiliza. Esto evidencia como el acceso (económico) a las TIC no implica un uso efectivo de ellas.

## 51% utiliza Internet diariamente

Aunque el nivel de uso parezca alto, no permite conocer si se utiliza efectivamente para la búsqueda de información y comunicación.

## Usos en América Latina (países seleccionados): personas de 60 años o más que usan internet, por tipo de actividad

Sunkel & Ullmann (2019) con base a datos de las encuestas de hogares de los distintos países en 2015 con excepción de México y Honduras que se realizaron en 2014.



La comunicación interpersonal fue la principal actividad realizada al utilizar las tecnologías de la comunicación. Sin embargo, fue notable el alto uso para el entretenimiento en otros países, pero no en El Salvador.

El país, además, no mostró su uso para realizar compras en línea y transacciones bancarias.

# Aún conocemos poco sobre esta brecha digital en El Salvador

A pesar de estas estadísticas, los estudios de la CEPAL no identificaron ninguna iniciativa o programa que enseñe a las personas mayores a utilizar de forma efectiva las tecnologías de la comunicación (*Sunkel & Ullmann, 2019*).

Las competencias mediáticas que desarrollan en estos espacios deben contribuir a su desarrollo personal y social (*Hernando & Phillippi, 2013*).

**¿Qué dificultades y miedos enfrentan al usarlas?**

**¿Qué competencias y habilidades tienen y de cuáles carecen?**

**¿Qué les interesa y motiva a aprender?**

Estas son algunas de las preguntas a las que busca responder esta investigación.

# Metodología de investigación



# Tipo de investigación

Dado que en El Salvador se ha estudiado poco la relación entre las personas mayores y el uso de las tecnologías de la información se optó por una investigación de tipo exploratoria, la cual, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) examina temas sobre los cuales se tienen muchas dudas y han sido poco estudiados.

Este tipo de investigación sirve para tener mayor familiaridad con temas en los que existe poca información y generalmente son utilizados para generar tendencias, identificar áreas, contextos, relaciones entre variables y situaciones de estudio. En ese sentido dan apertura a que se desarrollen otro tipo de investigaciones más precisas de tipo descriptivas, explicativas o correlaciones (Cauas, 2015).

**La investigación contó con 3 momentos clave:**



# 1 | Revisión documental

Entendida como un proceso de indagación, recolección, sistematización y reinterpretación de la información sobre un tema (Alfonso, 1995, citado en Morales, 2003), fue la base para entender las competencias cognitivas que se adquieren al utilizar las tecnologías de comunicación para hacer un uso efectivo de ellas.

## 2 | Herramienta cuantitativa

La herramienta se aplicó a una muestra no probabilística de 203 personas mayores, seleccionada por conveniencia, cumpliendo 2 parámetros: que tuviera 60 años o más y habitara en el área metropolitana de San Salvador.

La muestra no probabilística, si bien no permite generalizaciones, aporta características específicas sobre el segmento estudiado\*.

\* Sampieri, Fernández y Baptista, 2014

## 3 | Grupos focales

Se realizaron 2 grupos focales. El primero grupo contó con seis participantes entre los 67 y los 84 años. El segundo contó con ocho participantes entre los 61 y los 77 años de edad. De los participantes once fueron mujeres; tres fueron hombres.

Los datos sirvieron para contrastar y entender los arrojados por la herramienta cuantitativa y profundizar en sus procesos de aprendizaje.

# ¿Qué hallazgos nos brinda la metodología?

## Pocos datos sobre el uso de las tecnologías de la comunicación

La Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de 2022 no muestra los datos del uso de internet y dispositivos en este segmento. Tampoco existen otros estudios recientes que aborden los usos, intereses y dificultades al usar las TIC entre personas mayores salvadoreñas.

## Predominancia de estudios cualitativos

Los estudios extranjeros revisados, aunque generan datos cuantitativos sobre acceso, consumo y usos del internet, utilizan metodologías principalmente cualitativas para ahondar en las características y necesidades particulares de las personas mayores.

NOS ENFRENTAMOS A OTRO GRAN RETO

# El edadismo

Se refiere a los prejuicios, estereotipos y discriminación en función de su edad.

Organización Mundial de la Salud (2021)

- 01 Edadismo Institucional**  
Abarcan las leyes, normas sociales, políticas y prácticas que restringen y perjudican. En este caso, se refiere a una limitación al acceso a las tecnologías.
- 02 Edadismo Autoinfligido**  
Este se da cuando la discriminación por parte de otros, la sociedad y las instituciones se interioriza en la autopercepción de las personas mayores.



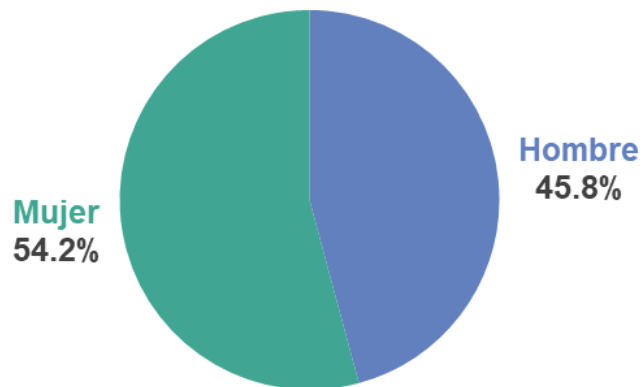
“De todos modos, hay que aceptar que a uno se le olvida. Pues uno se siente como bien insuficiente de las cosas, y cree que la tecnología ya no es para nosotros, sino que solo para los jóvenes”.

*- Hombre adulto mayor, participante del grupo focal, 84 años.*

# Descripción de la muestra

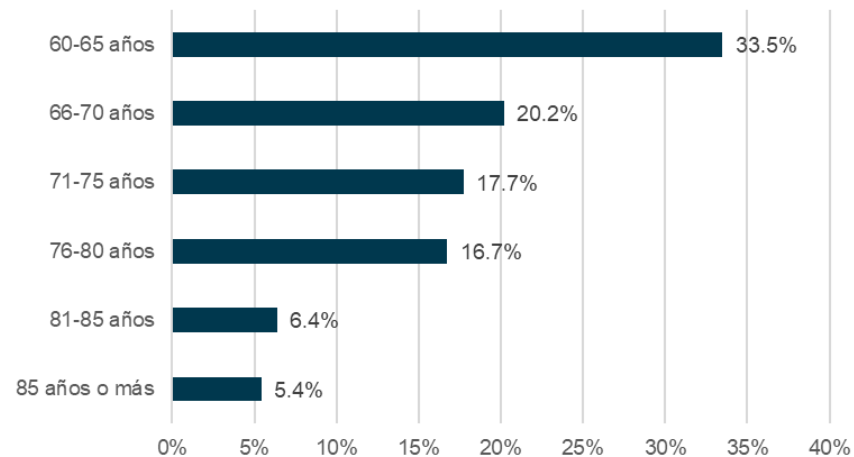


## Identificación de sexo



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

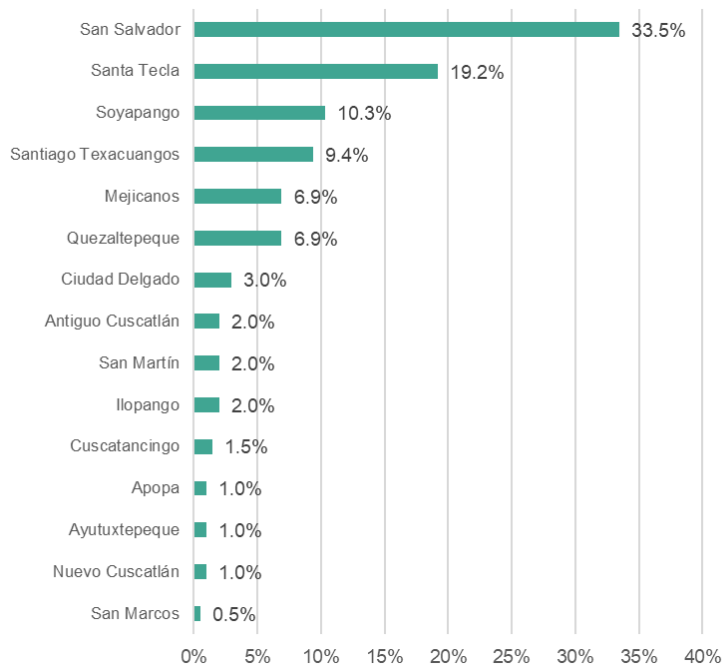
## Edad



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

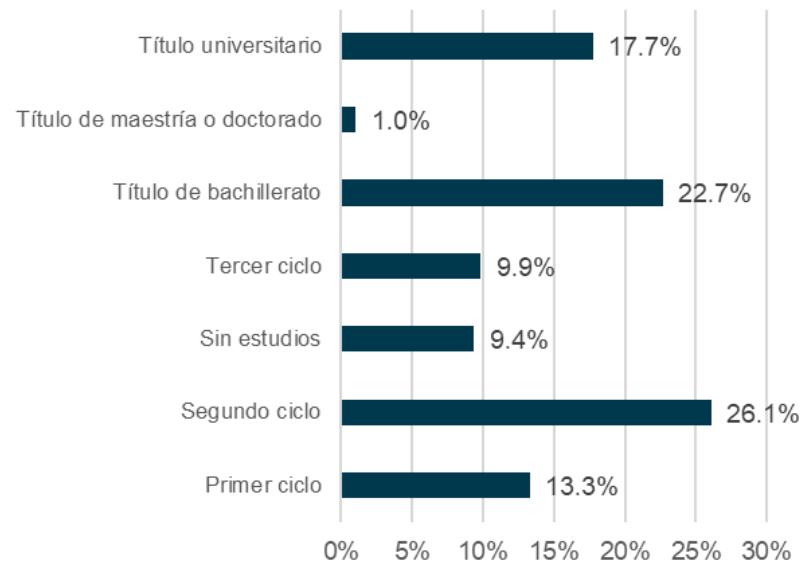


## Municipio de residencia



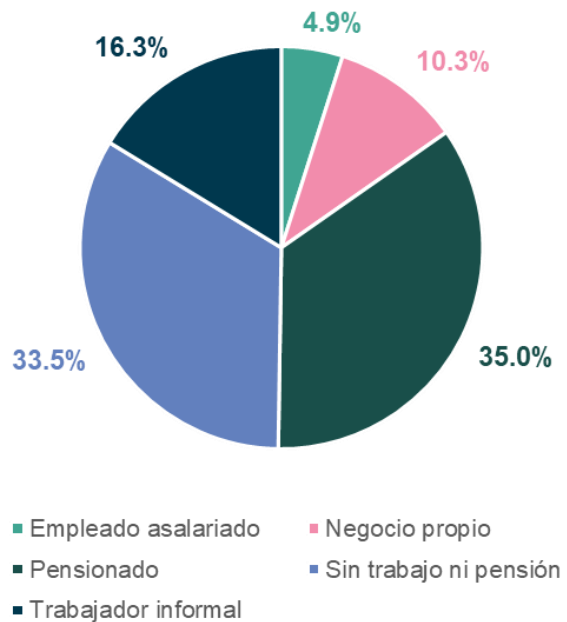
Elaboración propia. Base 203 respuestas.

## Nivel de estudio



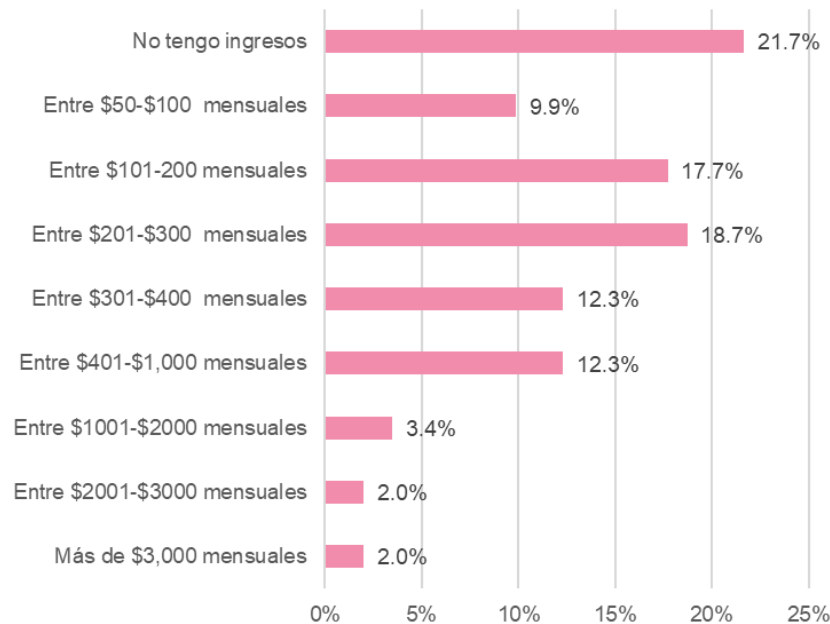
Elaboración propia. Base 203 respuestas.

## Estado laboral



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

## Nivel de ingreso mensual



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

# Resultados de investigación

# Usos y dificultades



**Uso de  
dispositivos**



**Redes sociales**



**Desinformación**



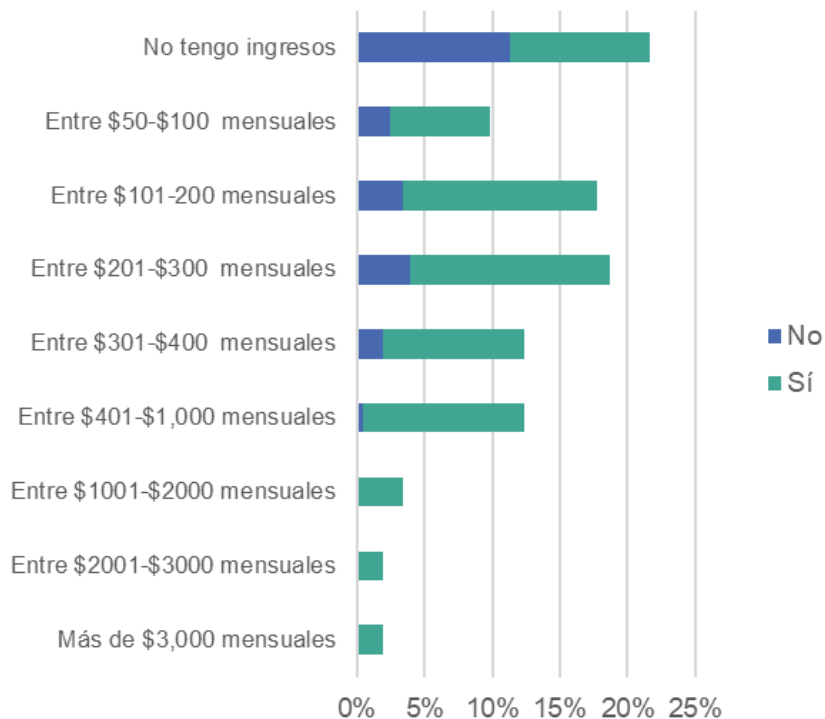
**Compras y  
trámites**



# Uso de dispositivos

USOS Y DIFICULTADES

## Acceso a un dispositivo inteligente



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

# 76.4%

### afirmó tener un dispositivo inteligente

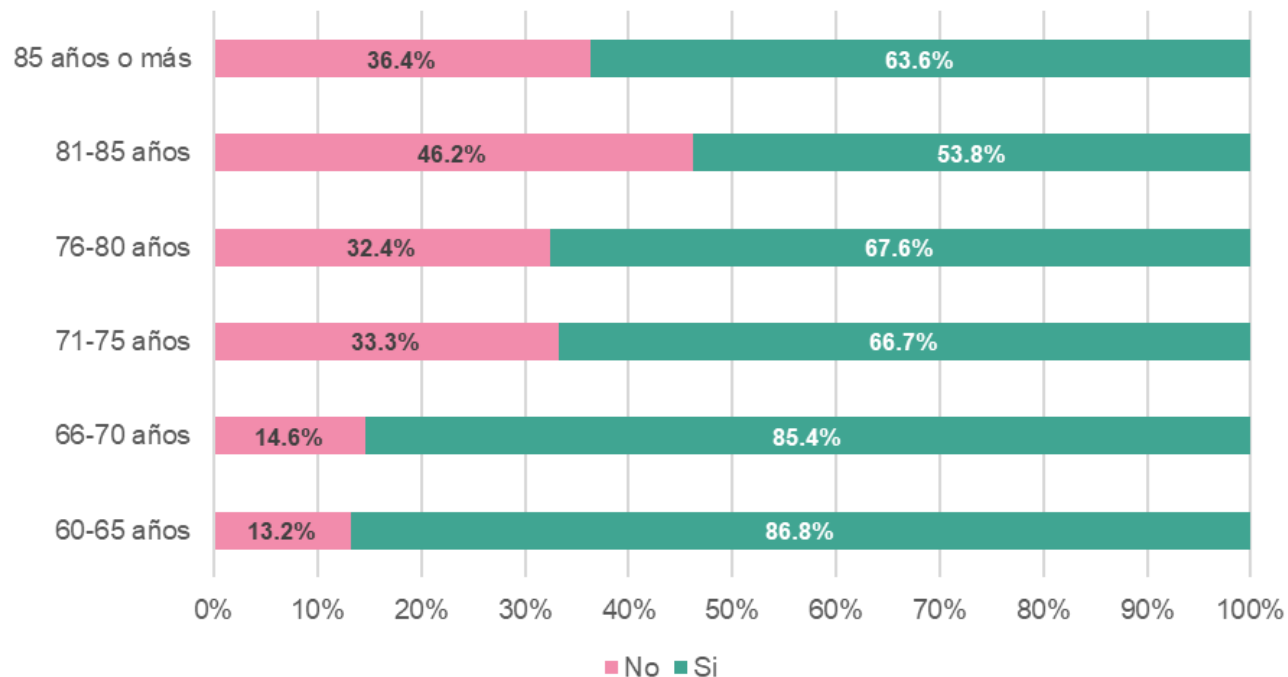
El 54.8% lo obtuvo porque fue el regalo de un familiar. El 43.2% lo compró por cuenta propia.

### Los ingresos son el factor decisivo

Las personas mayores de la muestra sin ingresos fijos o con ingresos menores a los \$400 indicaron con mayor frecuencia no poseer un teléfono con acceso a internet. Sin embargo, de las 44 personas que no poseen un ingreso fijo, el 47.7% afirmó tener un teléfono inteligente, pues se ha vuelto su única forma de comunicación con sus familiares o amigos.



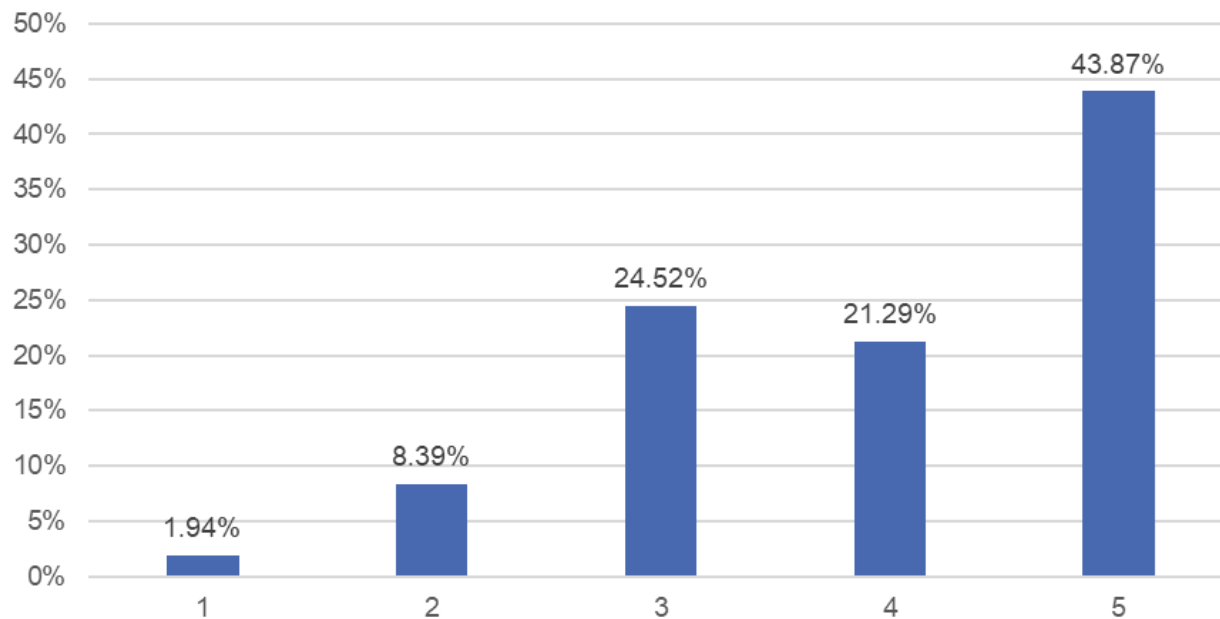
## Personas mayores que poseen un dispositivo inteligente con acceso a internet segregado por rangos de edad



Elaboración propia. Base 203 respuestas.



## Percepción de la importancia de sus dispositivos en el día a día, calificados del 1 a 5, siendo 1 muy poco y 5 muy importante



**Poco importante**



**Muy importante**

Elaboración propia.  
Base 203 respuestas.

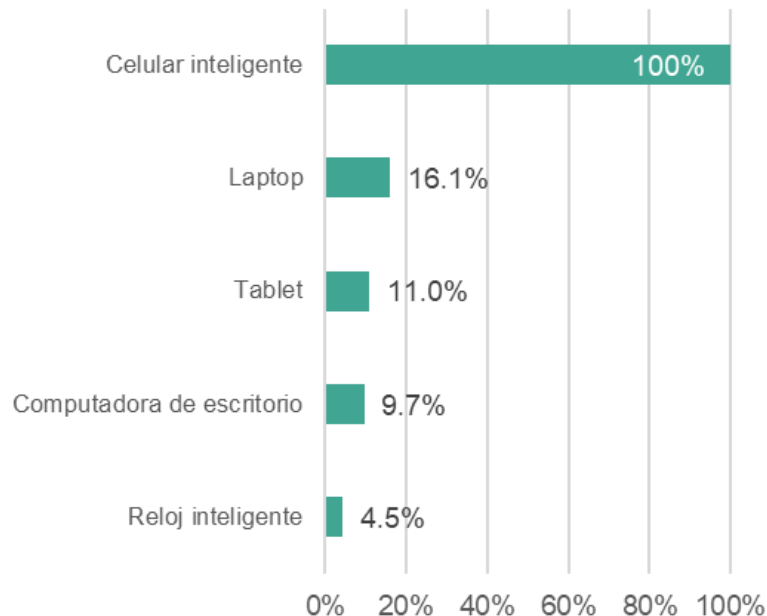


"Hasta que me tocó que tenía que usar la máquina [computadora], me empeñé. Y aún así, yo prefiero trabajar en mi teléfono que trabajar en la máquina".

- Mujer adulta mayor, 67 años. Participante del grupo focal.

Las personas mayores que no cuentan con un ingreso mensual fijo o es debajo de los \$200 dólares, no cuentan con otro dispositivo tecnológico más que su celular.

## Dispositivos tecnológicos que poseen

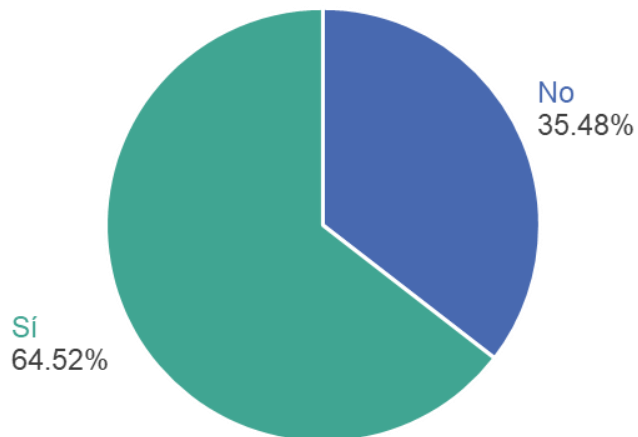


Elaboración propia. Base 155 respuestas (76.4% de la muestra)

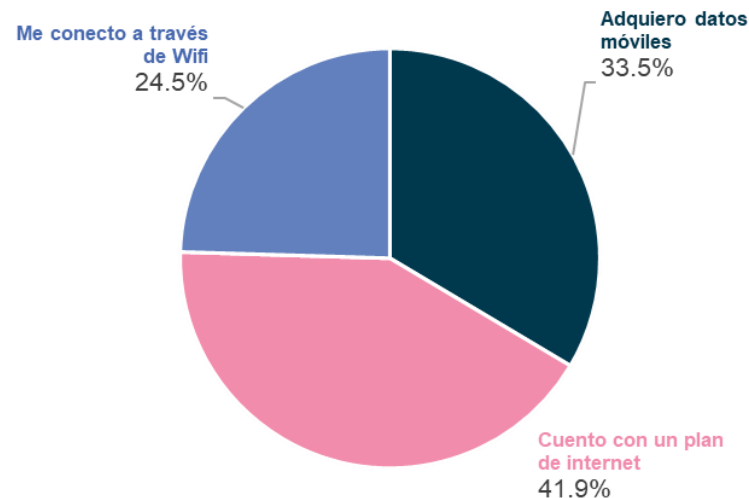


## ¿Cómo se conectan a internet?

Actualmente, ¿cuenta con internet residencial en su casa?



Tipo de conexión a internet



Elaboración propia. Base 155 respuestas.

Elaboración propia. Base 155 respuestas.



ALGUNAS DIFICULTADES SOBRE LA

# conectividad

## 01

El 24.5% que afirmó conectarse principalmente a través de Wifi puede tener dificultad al utilizar ciertas aplicaciones y funciones como Uber, Google Maps cuando están fuera del hogar. Vuelven a conectarse al llegar a sus casas.

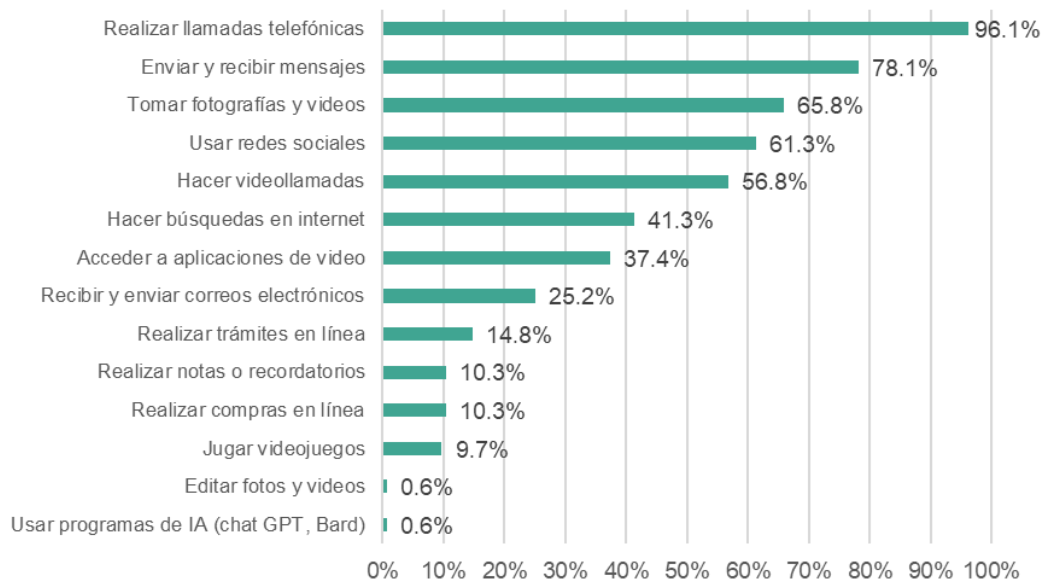
## 02

Conectarse a partir de datos móviles es más frecuente en las personas sin ingresos fijos (61.9%), con ingresos entre los \$50 y \$100 (60%) y entre \$101 y \$200 (43.2%), sin embargo, representa un gasto en el que no siempre incurren.

## Principales funciones que utilizan



Uso de dispositivos



Elaboración propia. Base 155 respuestas.

Las personas mayores de la muestra señalan lo que ya el informe de la CEPAL establecía: el uso de las tecnologías de la comunicación es principalmente comunicacional. Sin embargo, su uso para entretenimiento (ver videos, búsquedas en internet) es mayor al presentado por la CEPAL.

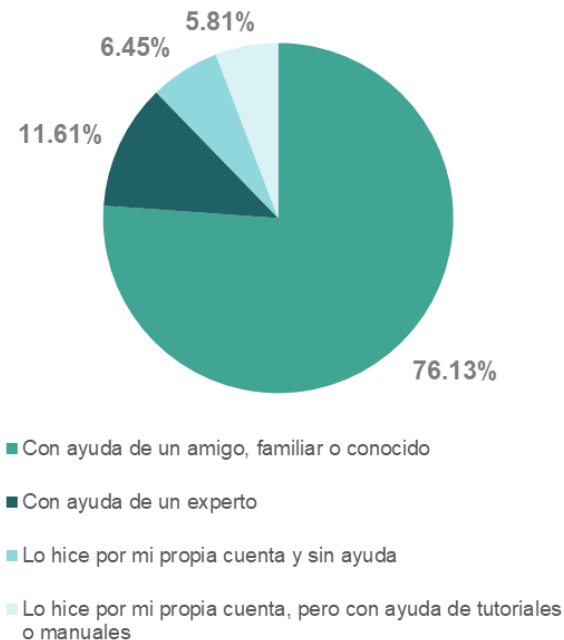
**El uso del correo es bajo comparado con otras funciones, pero ha cobrado mayor importancia para las personas mayores por la factura electrónica.**

"Ya me lo dieron configurado y lo que no entiendo se lo pregunto a mi hijo."

- Mujer adulta mayor, 62 años. Participante del grupo focal.

Las funciones que utilizan con más frecuencia se relacionan con el desconocimiento de otras acciones y aplicaciones instaladas en sus teléfonos, ya que cuando sus familiares configuran los dispositivos no les enseñan a hacerlo, sino que lo hacen por ellos.

¿Cómo realizó la configuración de sus dispositivos?



Elaboración propia. Base 155 respuestas.



"Ya me lo dieron configurado con todos los programas y todo, con el correo electrónico, pero sí (...) he ido aprendiendo a usarlo y también cuando tengo alguna duda, le pregunto a mi hija".

- *Mujer adulta mayor, 65 años. Participante del grupo focal.*



"Cuando compra un teléfono uno no sabe cómo hacer el WhatsApp, cómo hacer el Facebook, cómo... configurarlo".

- *Mujer adulta mayor, 68 años. Participante del grupo focal.*

## Sentimientos que experimentan las personas mayores de la muestra al enfrentarse a funciones o aplicaciones que no pueden utilizar

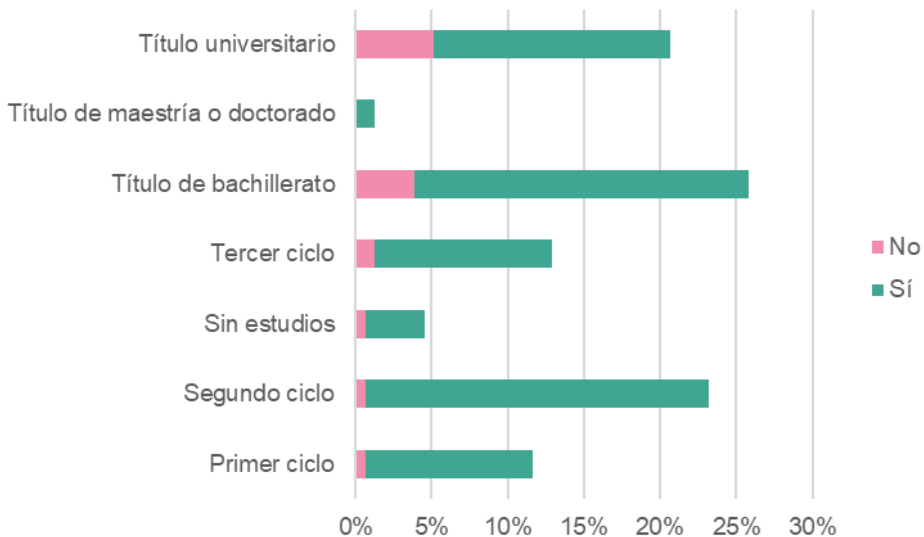
De acuerdo con la muestra, el principal sentimiento que experimentan es la **inseguridad**, el cual también los frena de aprender y explorar más funciones, pues temen arruinar sus dispositivos. A esto se suma la preocupación por el costo de adquirir otro.

Sin embargo, también experimentan el **optimismo, que más que una actitud proactiva (aunque algunos la tienen) se trata** de la decisión por no preocuparse demasiado por ello.



Elaboración propia. Base 155 respuestas.

## Personas mayores que afirmaron no poder utilizar funciones o aplicaciones en sus teléfonos celulares segregado por nivel educativo



Elaboración propia. Base 155 respuestas.

# 87.74%

## Declaró que existen funciones y aplicaciones en sus teléfonos celulares que no pueden realizar.

De las personas mayores que compraron por sus medios su teléfono celular, el 83.6% dijo no saber utilizar todas las funciones. Quienes lo obtuvieron como regalo de un familiar, el 91.8% lo afirmaron.

Lo reflejado por esta muestra da indicios que quienes lo adquieren por cuenta propia suelen tener una mayor densidad de uso, es decir, saben navegar más funciones en sus dispositivos.





"Yo me acomodo. Creo que como yo tengo WhatsApp ya está".

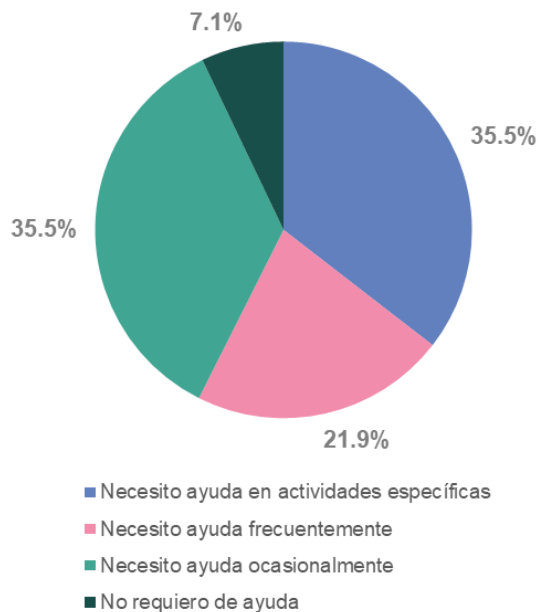
- Mujer adulta mayor, 68 años. Participante del grupo focal.



"Yo creo que el factor común de nosotros es la inseguridad y que tal vez por nuestras edades, ya nos cuesta retener la información".

- Mujer adulta mayor, 75 años. Participante del grupo focal.

## ¿En qué grado necesita ayuda para realizar una acción o actividad nueva en su dispositivo?



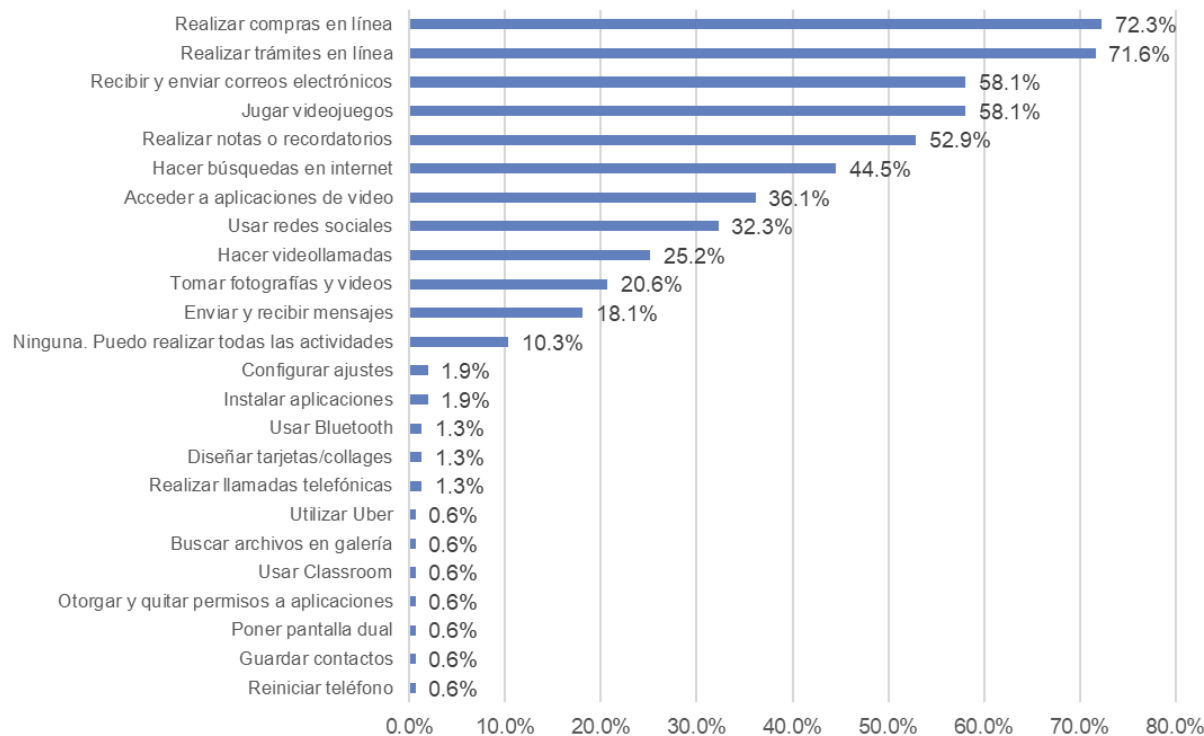
Elaboración propia. Base 155 respuestas.

**"Yo con mi nieto, él ha tenido la paciencia de enseñarme bastante, pero a veces lo puedo agarrar a él y a veces no puedo porque él vive así separado de mí".**

*- Mujer adulta mayor, 75 años. Participante del grupo focal.*



## ¿Cuáles de las actividades o acciones no tiene conocimiento de cómo realizarlas?



Elaboración propia. Base 155 respuestas.



USAR LAS TIC CON

# MUCHAS DUDAS

A pesar de que las personas mayores de la muestra indicaron poder usar las redes sociales (6 de cada 10), hacer videollamadas (5 de cada 10) o tomar fotografías y videos (6 de cada 10), **aún tienen dificultades para utilizar determinadas funciones.**

Por ello, a pesar de su uso, el 32.3% afirmó tener dificultades utilizando las redes sociales, el 25.2% al hacer videollamadas y el 20.6% para tomar fotografías o videos.

**Además, como dijimos anteriormente, el correo electrónico cobra mayor relevancia, pues el 58.1% afirmó tener dificultades al usarlo y para ellas y ellos es cada vez más importante.**



“Yo lo necesito porque he querido comprar algunas cosas y como no entiendo a dónde es que voy a pagar, qué es lo que voy a hacer, ahí me quedo”.

*- Hombre adulto mayor, participante del grupo focal, 84 años.*



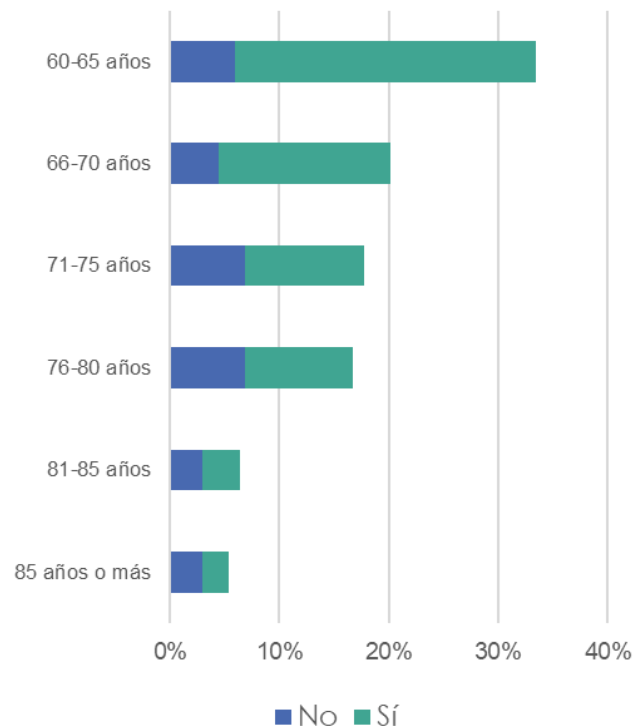


# Redes sociales

USOS Y DIFICULTADES



## Personas mayores con una cuenta activa en redes sociales segregadas por rango de edad



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

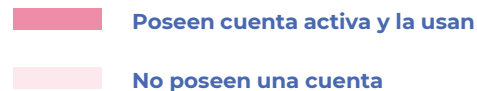
# 7 DE CADA 10

## afirmó tener cuentas activas en redes sociales

Del 74.6% que declaró tener un dispositivo inteligente con acceso a internet, el 8.4% dijo no tiene una cuenta en redes sociales.

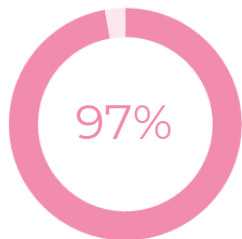
La edad es un factor que influye en la posibilidad de tener redes sociales. Del segmento de 81 años o más, el 50% dijo no tener redes sociales; del segmento de 71 a 80 años, fue el 49%. De las personas entre 60 y 70 años solo el 19.3% dijo no tener redes sociales.

## Principales redes sociales en las que las personas mayores tienen una cuenta activa

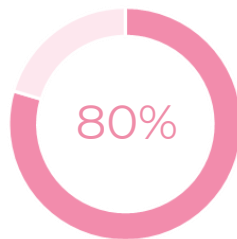


Redes sociales

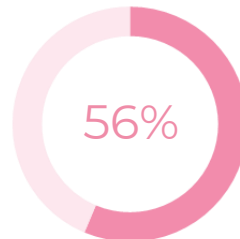
WhatsApp



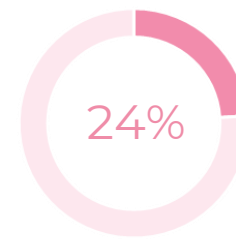
Facebook



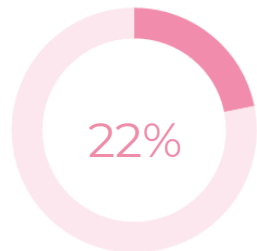
YouTube



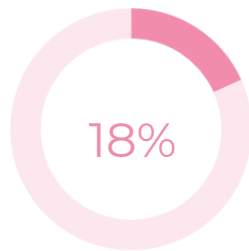
TikTok



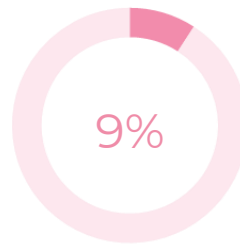
Instagram



Messenger



Twitter (ahora X)



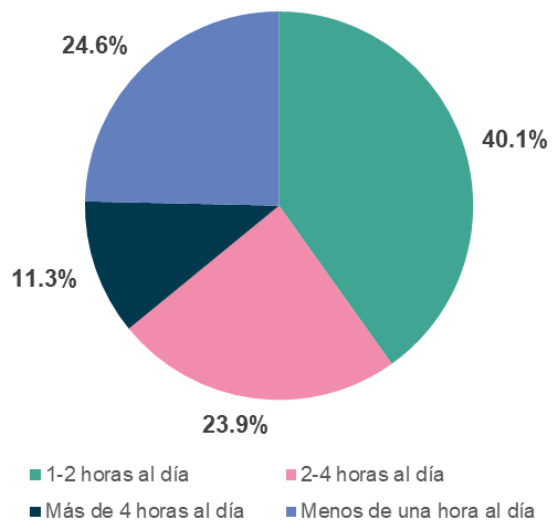
Elaboración propia.  
Base 142 respuestas.

No se muestran los datos de las redes sociales con menos del 4% (Telegram, 3%; Signal, 1% y Pinterest, 1%)



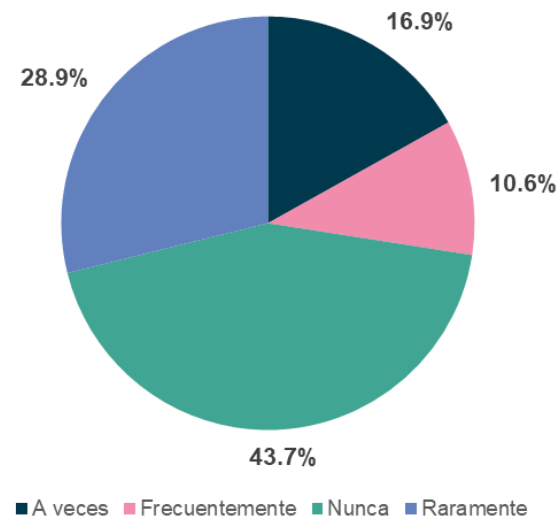


## ¿Cuánto tiempo utiliza las redes sociales e internet en el día?



Elaboración propia. Base 142 respuestas.

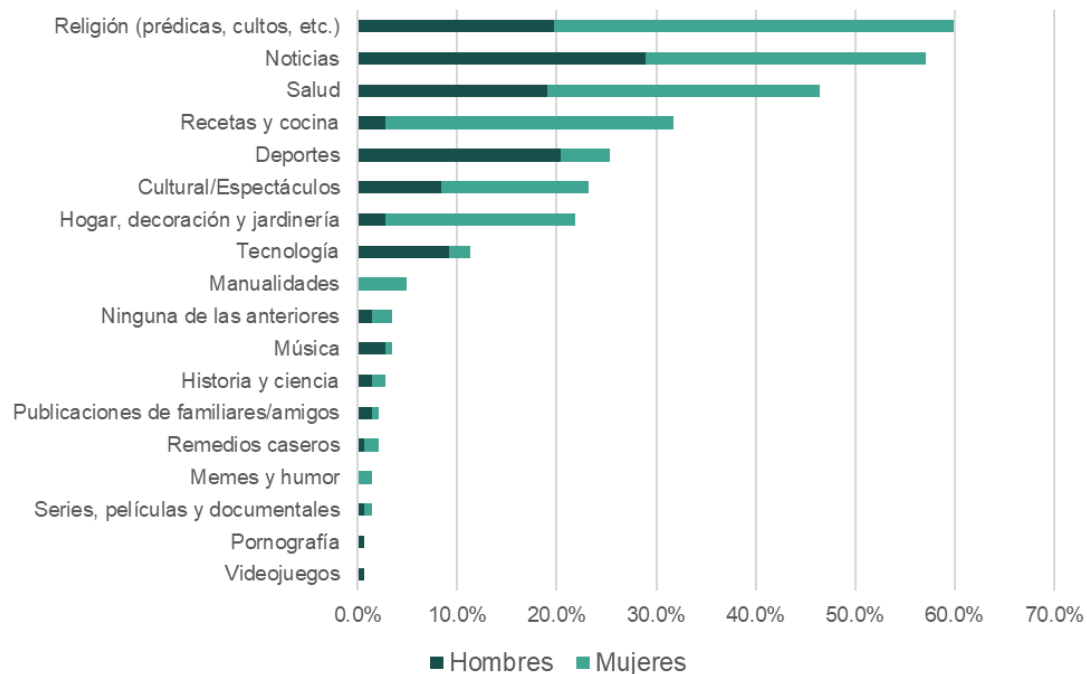
## ¿Crea y publica contenido en sus perfiles de redes sociales?



Elaboración propia. Base 142 respuestas.



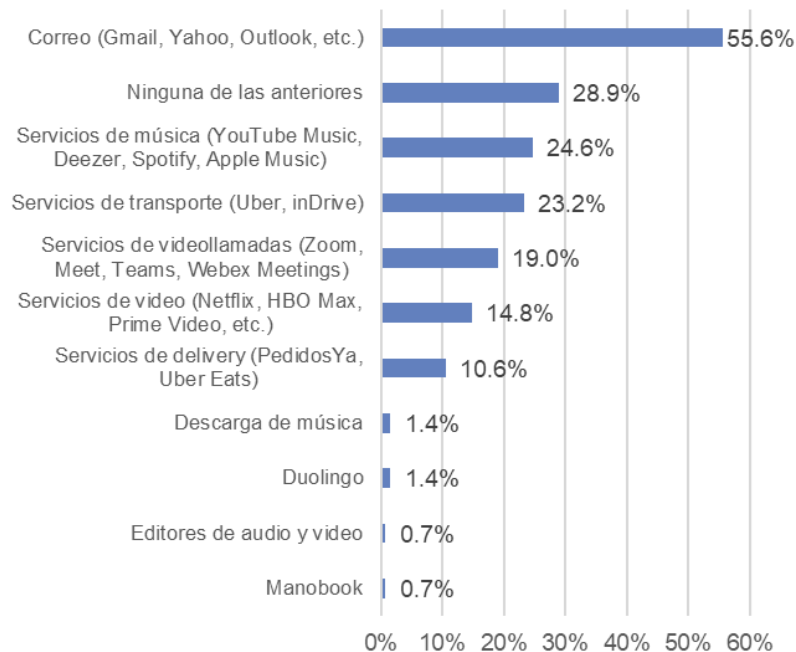
## Principales tipos de contenidos consumidos por las personas mayores en internet segregado por identificación de sexo



Elaboración propia. Base 142 respuestas.



## Aplicaciones en las que tienen una cuenta activa que utilizan



**Solo 5 de cada 10 personas mayores reconocieron tener una cuenta de correo electrónico**

Esto a pesar de que todo teléfono inteligente, las redes sociales y otras aplicaciones requieren la vinculación de un correo. Algunos, según explicaron en el grupo focal, saben que tienen una cuenta de correo electrónico, sin embargo, no reconocen el ícono, por lo tanto, no acceden a la aplicación.

Elaboración propia. Base 142 respuestas.



"Es necesario (...) Ahora todos están poniendo que uno tiene que tener el **correo electrónico**, que bueno, está la tecnología avanzando y uno sin saber nada".

- Mujer adulta mayor, 68 años. Participante del grupo focal.

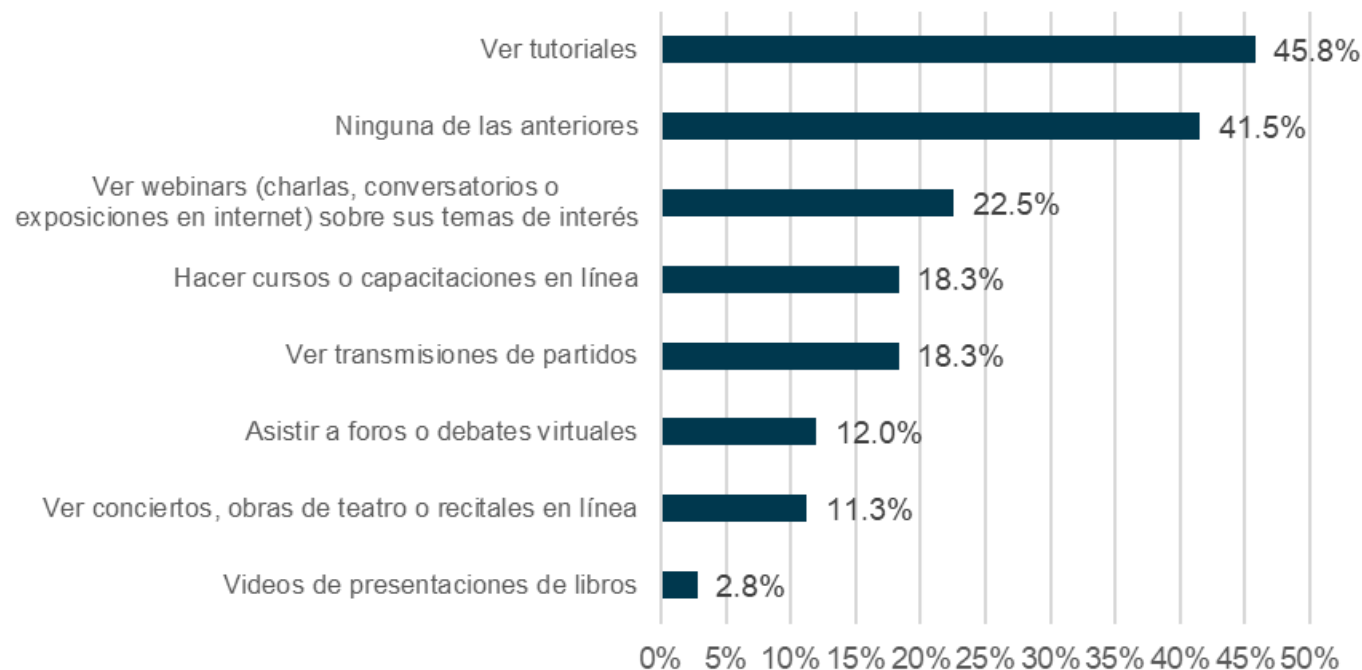


"Yo tengo el mío. Lo que no sé es dónde buscar para leer los **correos**. Porque fui a comprar a un almacén y me dijo 'usted ya va a aparecer aquí en el sistema y su factura le va a llegar a su correo' y eso es lo que yo no he podido hacer ahorita".

- Mujer adulta mayor, 68 años. Participante del grupo focal.



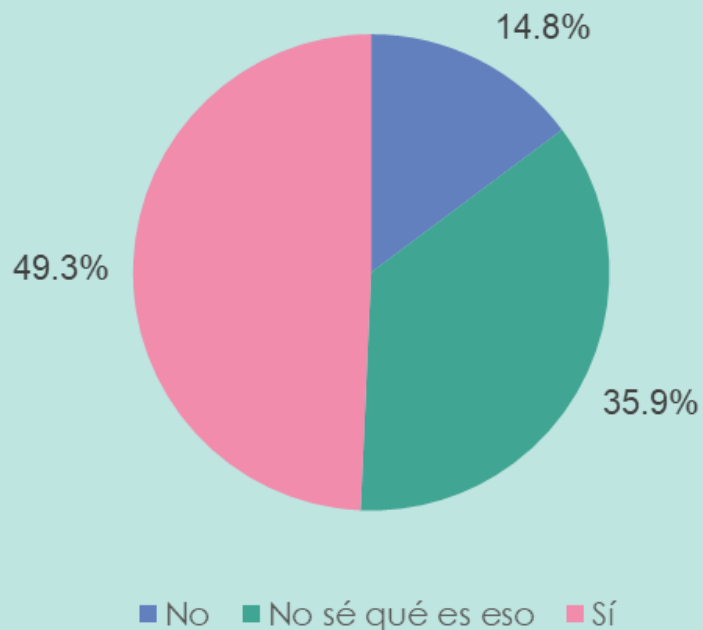
## Principales actividades que ha realizado a través de redes sociales e internet



Elaboración propia. Base 142 respuestas.



## ¿Tiene configurados sus perfiles en redes sociales de forma privada?

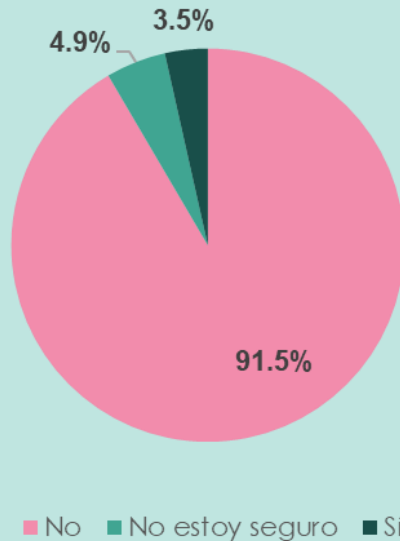


Elaboración propia. Base 142 respuestas.

- Del segmento entre los 81 años o más, el 50% afirmó no saber sobre la privacidad de sus perfiles en redes sociales. El segmento entre los 60 y los 70 años de edad, fue solo el 31.8%. Conforme avanza la edad, se tiene menos nociones sobre sus dispositivos, cuentas y configuraciones.
- Las personas mayores de la muestra afirmaron sentirse vulnerables en su seguridad digital. Por ello, sienten desconfianza del uso de internet y las redes sociales.

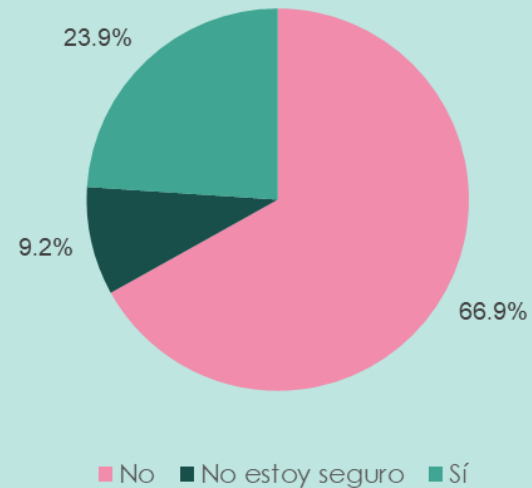


¿Alguna vez ha compartido información personal o financiera a correos electrónicos o mensajes sospechosos?



Elaboración propia. Base 142 respuestas.

¿Ha sido víctima de un ataque cibernético, como un virus informático o un intento de estafa en línea?



Elaboración propia. Base 142 respuestas.



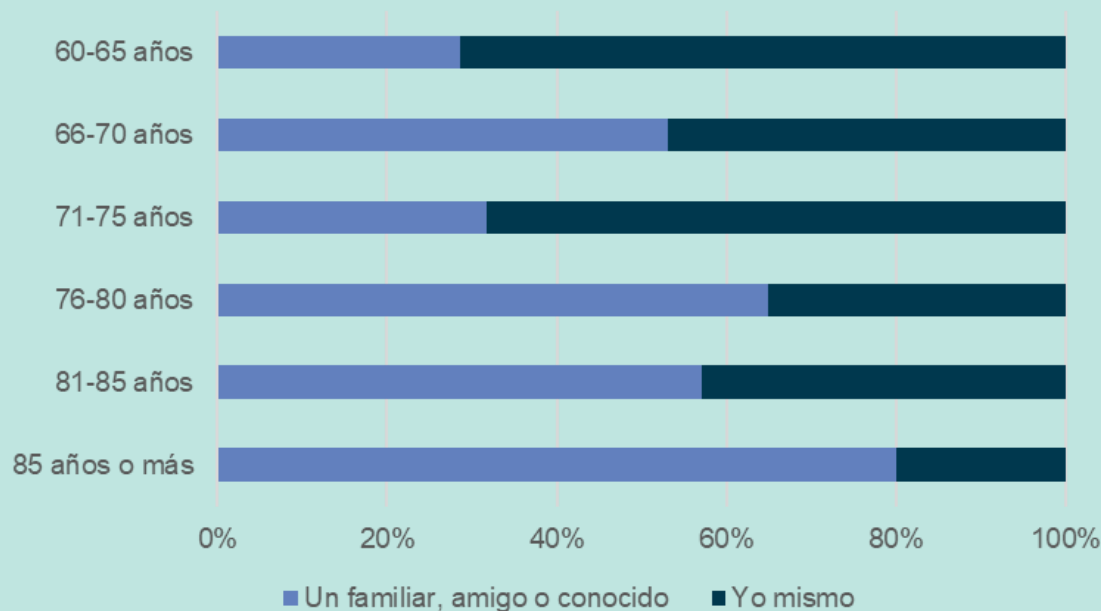
**“Y hay algo que es, pero complicadísimo para mí: la tal contraseña. Yo le pongo la contraseña y me dice que la contraseña incorrecta y yo sé que esa es. Con algo que uno se le vaya una letra o un número, eso es un problema”.**

*- Mujer adulta mayor, participante del grupo focal, 67 años.*





## Administración de las cuentas y contraseñas segregado por rangos de edad



Elaboración propia. Base 142 respuestas.

Las personas mayores de la muestra demostraron que a mayor edad existe una tendencia a perder la autonomía sobre sus cuentas y contraseñas y son sus familiares y amigos quienes las administran.

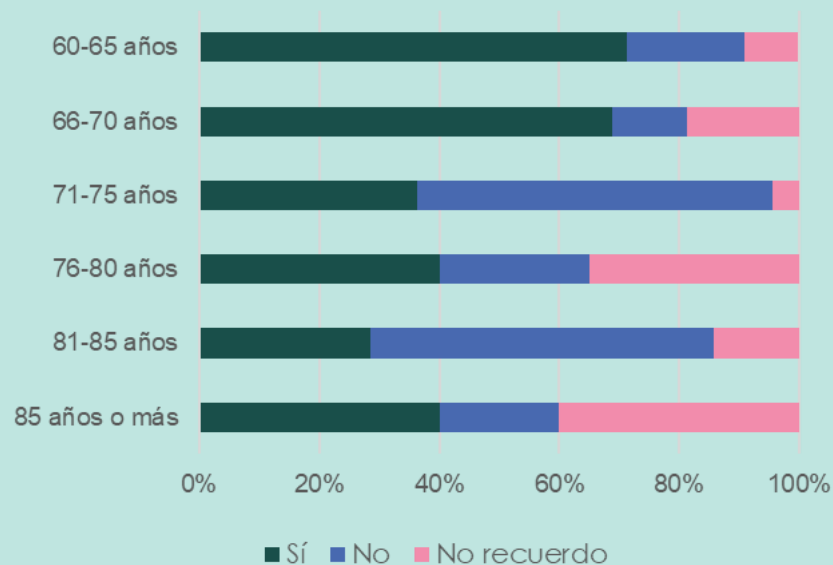
Al consultarles sobre el lugar en el que administran sus contraseñas 3 de cada 10 adultos mayores declararon que es un familiar quien las guarda. En personas mayores de 85 años este número aumenta a 8 de cada 10.



¿Utiliza varias contraseñas diferentes para sus redes sociales o utiliza la misma contraseña para varias de ellas?



Personas mayores que han olvidado en alguna ocasión una contraseña segmentado por rangos de edad

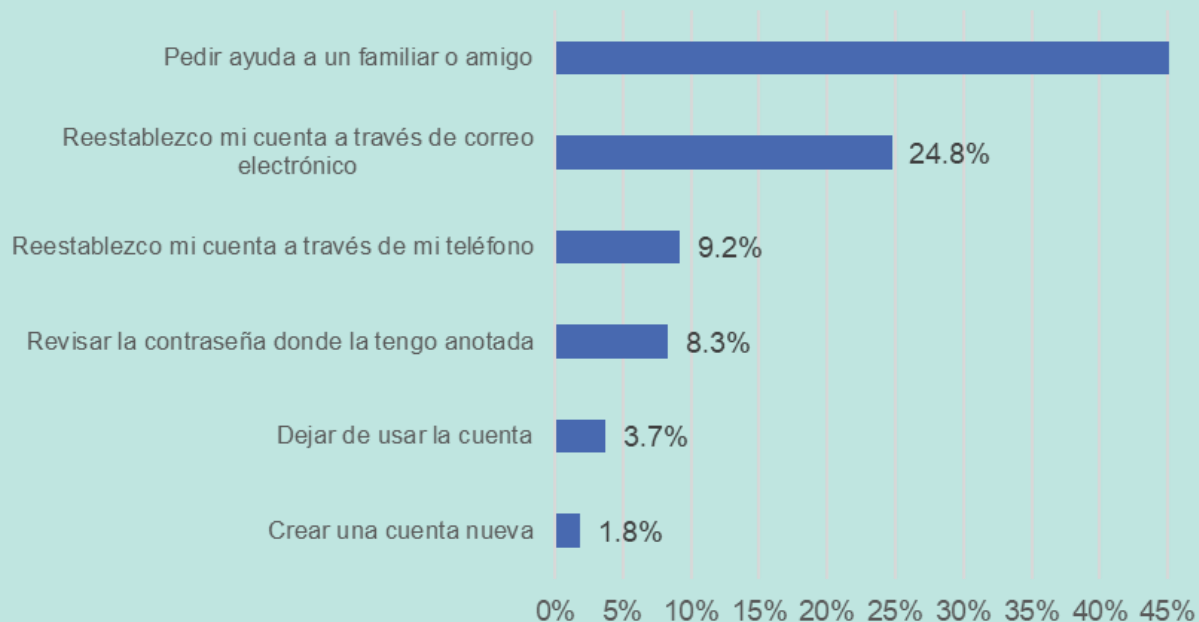


Elaboración propia. Base 142 respuestas.

Elaboración propia. Base 142 respuestas.

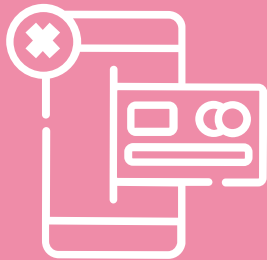


## Proceso de recuperación de cuenta o contraseña de las personas mayores al olvidar una contraseña



Elaboración propia. Base 109 respuestas.

Se excluyen las 33 personas mayores que afirmaron no haber olvidado su contraseña.



# Desinformación

USOS Y DIFICULTADES

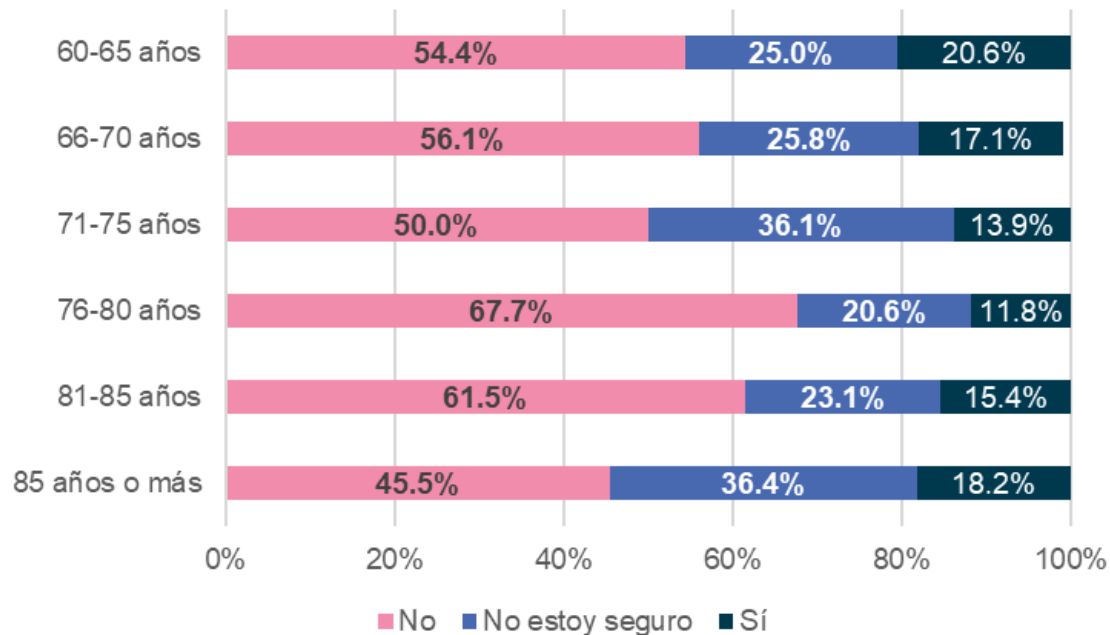
# 63.1%

## **declaró haber escuchado el término noticia falsa.**

Sin embargo, su noción no abarca toda la desinformación o el desorden informativo. El 27% incluso afirmó no estar seguro o segura si comparte desinformación.

Durante el proceso de aplicación del instrumento cuantitativo, las personas mayores mencionaron las declaraciones de figuras públicas y funcionarios políticos como "mentiras" y "declaraciones falsas".

## Personas mayores que han compartido desinformación segregado por rangos de edad



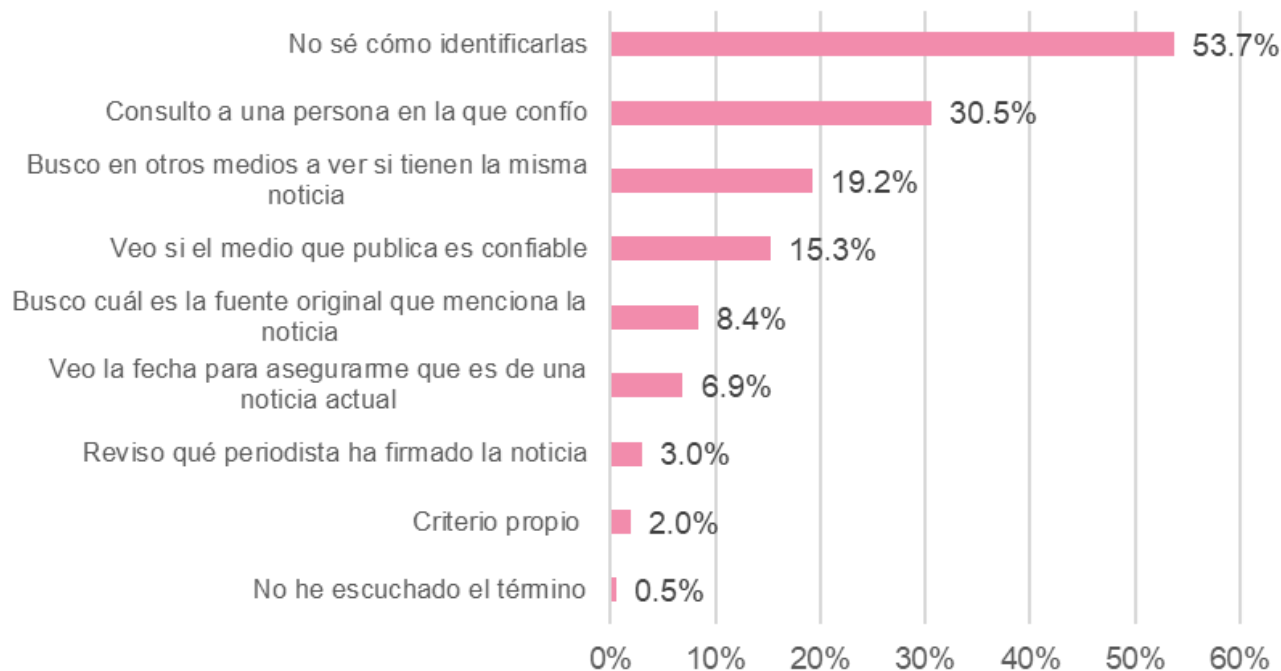
Elaboración propia. Base 203 respuestas.

Durante la pandemia del COVID-19 el 24% de los y las salvadoreñas afirmaron haber compartido desinformación. El porcentaje aumentaba a más de 30% en personas mayores de 50 años (Carballo & Marroquín, 2020).

Actualmente, las personas mayores de la muestra indican tener más reservas al compartir desinformación, pues menos del 25% en todos los rangos de edad afirmaron haber compartido desinformación.

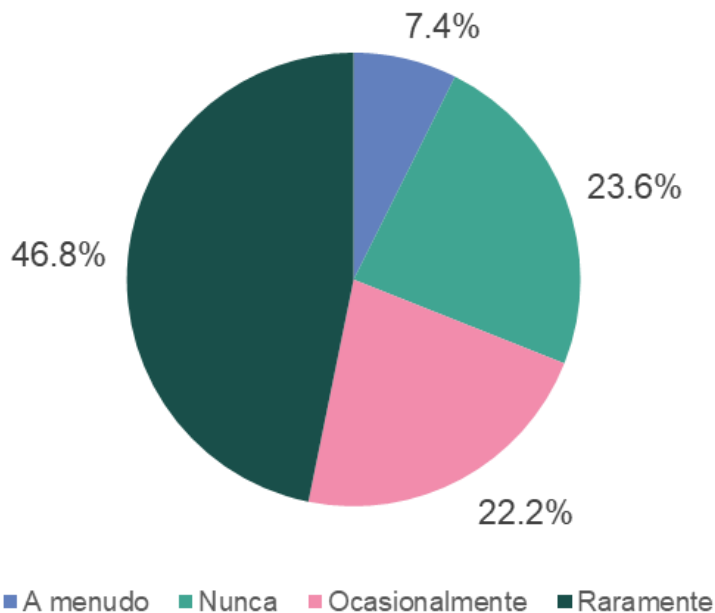
Los familiares, hijos y nietos se vuelven un nuevo filtro antes de compartir una noticia.

## Métodos de verificación de desinformación utilizados por las personas mayores



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

## ¿Con qué frecuencia se siente confundido/a al intentar descubrir si una noticia es desinformación?



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

- A pesar de no comprender la desinformación y no poder identificarla, solo el 7.4% afirmó sentirse confundido a menudo al navegar el contenido de las redes sociales e internet. Este porcentaje aumenta al 11% en personas que estudiaron hasta primer ciclo y a 20% en las que cursaron hasta tercer ciclo.
- Contrario a las tendencias anteriores, conforme avanza la edad las personas mayores se sienten menos confundidas al navegar la desinformación. 10.3% del segmento entre los 60 y 65 años dijeron sentirse a menudo confundidos, pero a partir del segmento de 81 años se reduce a 0%.



"Yo a veces no le doy importancia en algunas cosas".

- Mujer adulta mayor, 72 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".

- Mujer adulta mayor, 75 años. Participante del grupo focal.

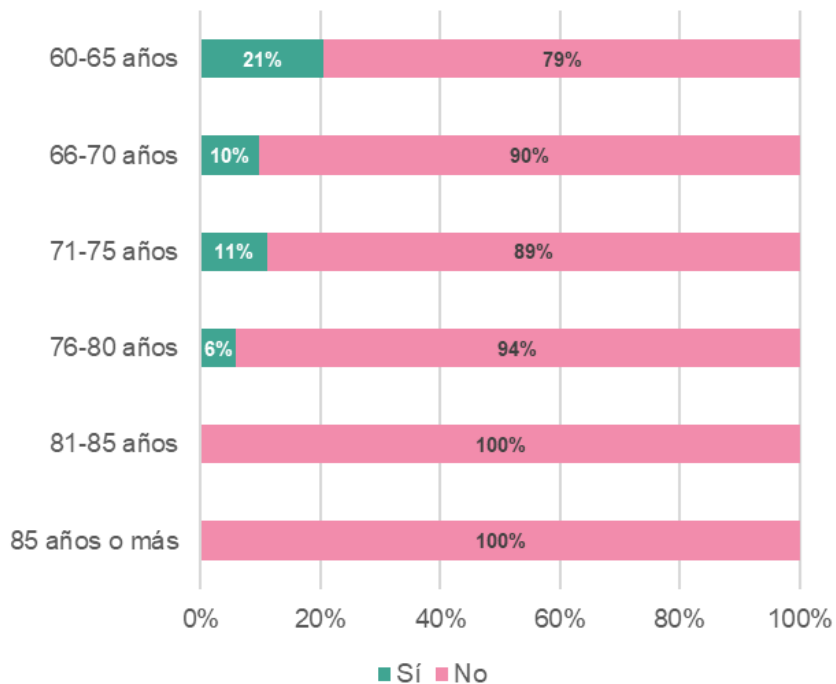


# Compras y trámites en línea

USOS Y DIFICULTADES



Personas mayores que han realizado una compra en línea segregado por rangos de edad.



# 1 DE CADA 10

personas mayores de la muestra ha hecho una compra en línea

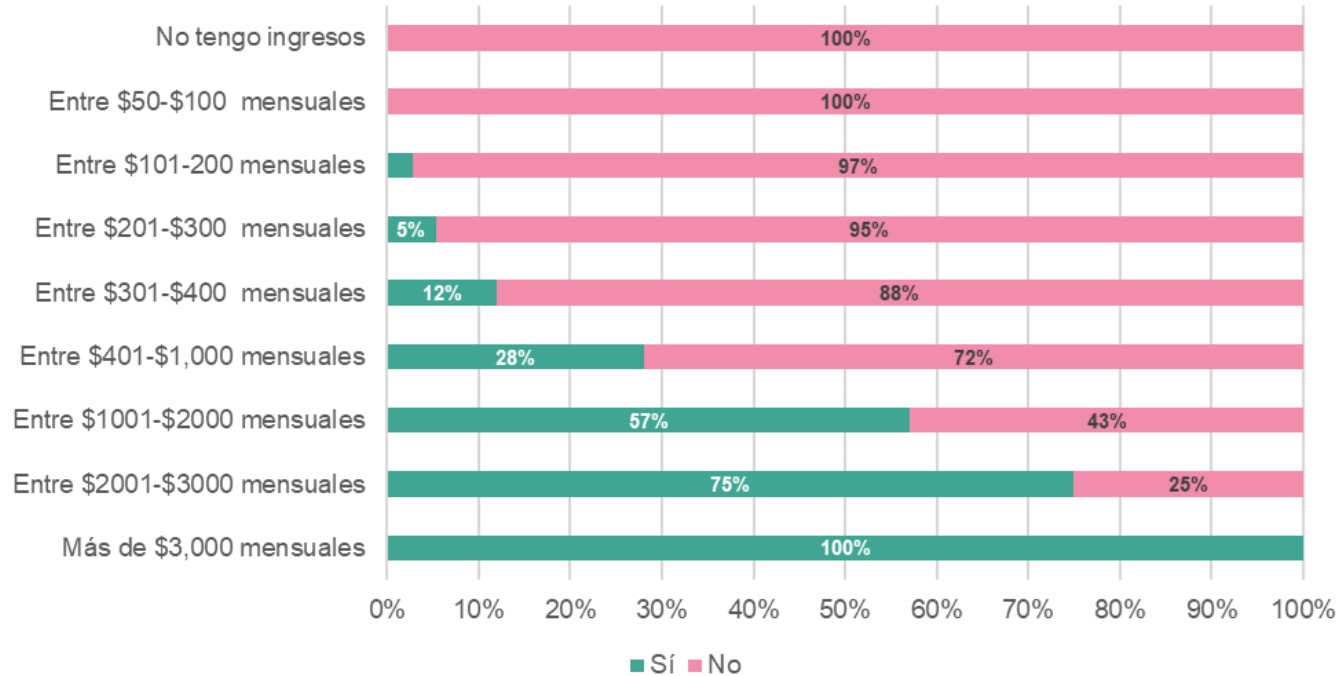
A mayor edad se reduce la probabilidad de hacer compras en línea. A esto se suma la desconfianza por hacer el proceso digital. Como estableció una mujer adulta mayor de 73 años:

**“Para mí sí es más que todo una desconfianza, no es que no me guste”.**

Elaboración propia. Base 24 respuestas.



## Personas mayores que han realizado una compra en línea segregado por nivel de ingreso mensual



Elaboración propia. Base 24 respuestas.



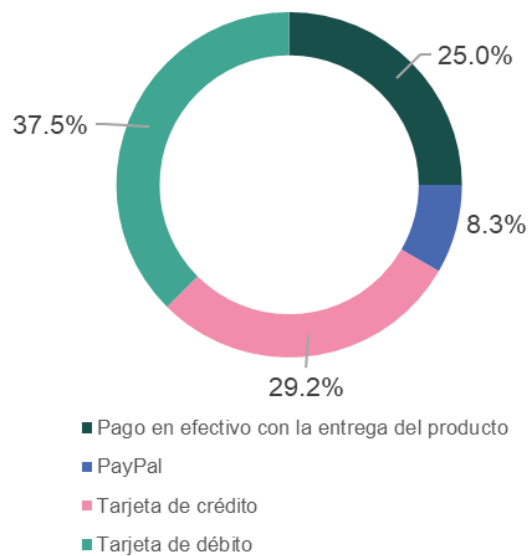
## Tipos de productos o artículos que las personas adultas mayores han comprado en línea segmentado por identificación de género



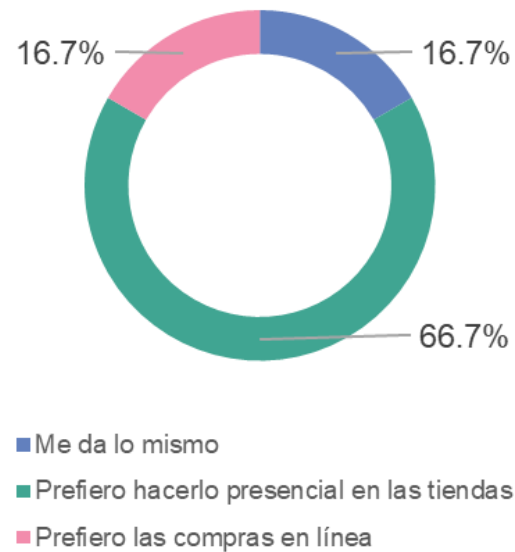
Elaboración propia. Base 24 respuestas.



## ¿Qué método de pago ha preferido para realizar una compra en línea?



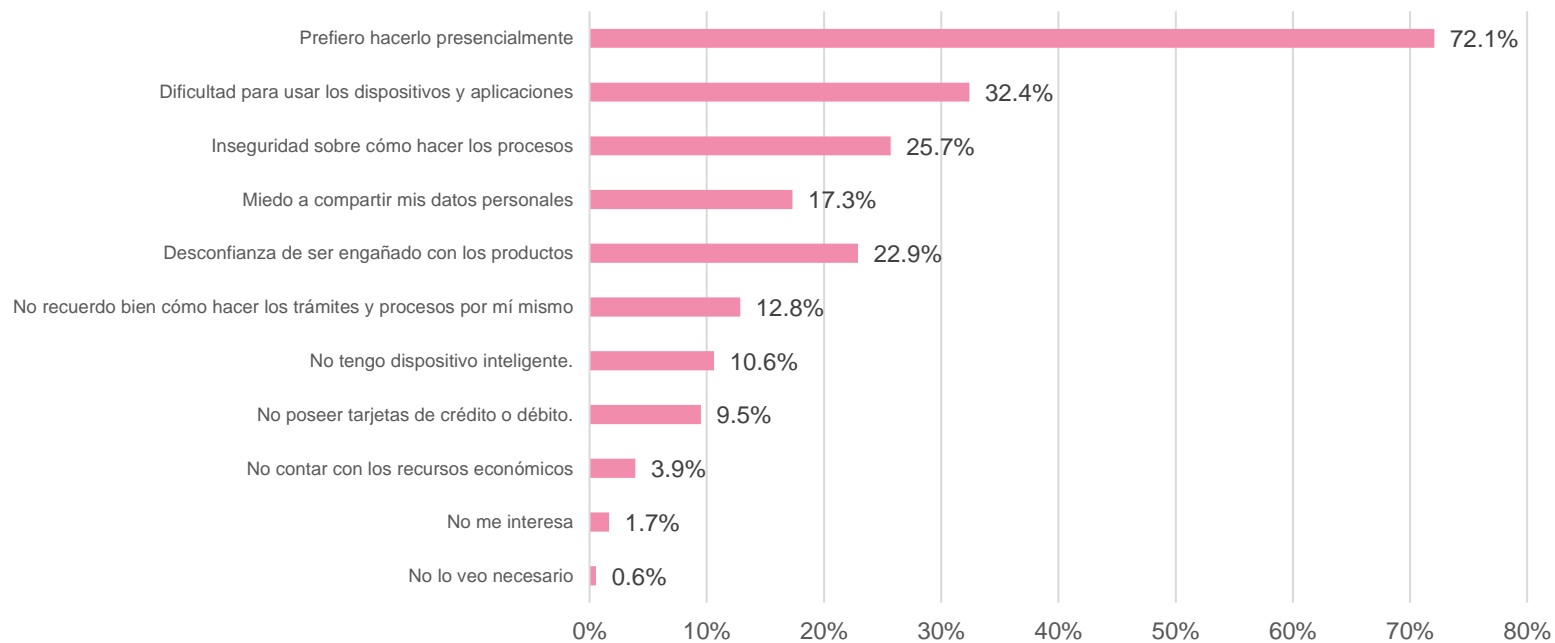
## ¿Prefiere realizar compras en línea o presenciales?



Elaboración propia. Base 24 respuestas.

Elaboración propia. Base 24 respuestas.

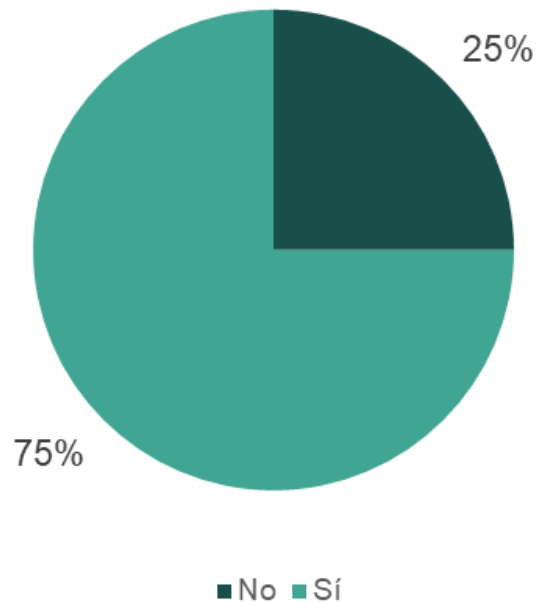
## Razones por las que no realizan compras en línea



Elaboración propia. Base 179 respuestas.



Personas mayores con una cuenta bancaria que tienen instalada la banca móvil (e-banca) en sus teléfonos celulares



Elaboración propia. Base 24 respuestas.

# 83.3%

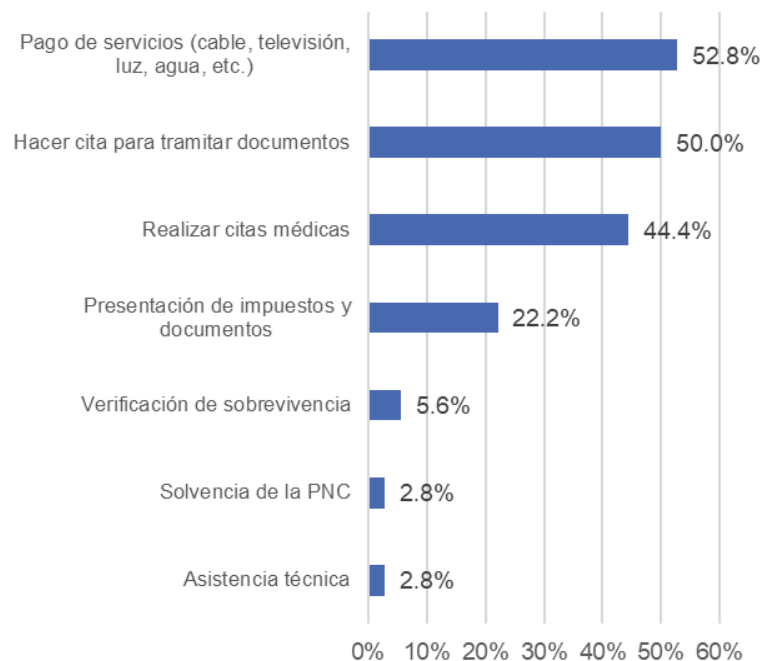
de la muestra indicó tener una cuenta bancaria. Sin embargo, solo el 75% posee la banca móvil o digital en sus teléfonos celulares

Las principales acciones que realizan en la banca en línea son: consulta de saldo (85%), hacer transferencias (70%), pagar servicios (65%), hacer pagos en línea (55%) y consultar movimientos (50%).





## Trámites realizados por las personas mayores de la muestra



Elaboración propia. Base 36 respuestas.

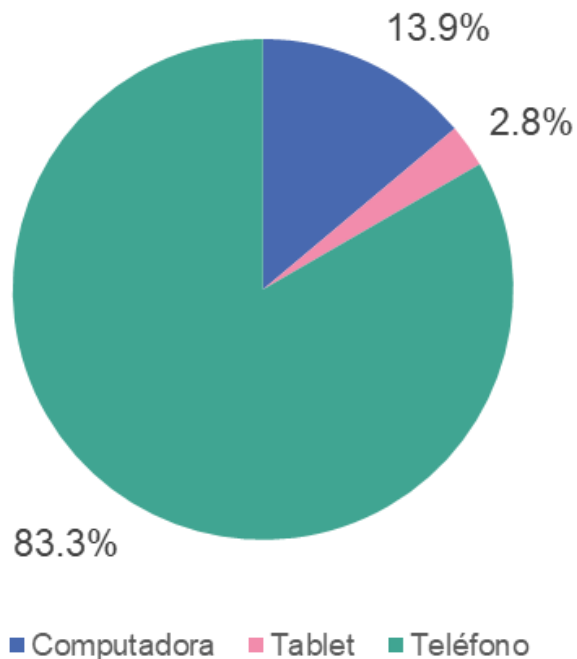
# 2 DE CADA 10

**personas mayores de la muestra han hecho un trámite en línea.**

Esto indica que las personas mayores están más dispuestas a realizar trámites en línea que realizar compras. **El 77.8% afirmó que prefiere hacerlos en línea que presenciales o por llamada telefónica.**



¿A través de qué dispositivo realizó la compra o trámite en línea?



# 33.3%

**ha tenido un problema o experiencia negativa en la realización del trámite**

Entre las principales se encuentran: transacciones no ejecutadas (22.2%), pagos no realizados (19.4%), no poder registrarse en un sitio (11.1%) y no poder completar toda la información para el trámite (8.3%).

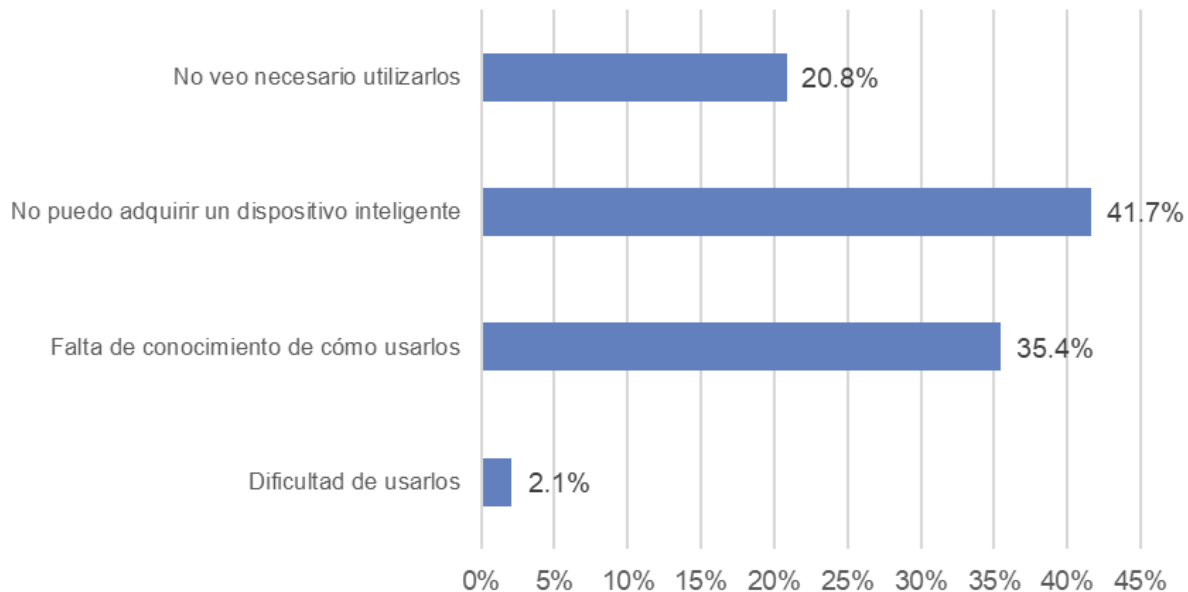
## Razones por las que no realizan trámites en línea



Elaboración propia. Base 167 respuestas.

# Retos

## Principales razones que impiden que accedan a un dispositivo inteligente



Aquellos que no poseen un dispositivo inteligente con acceso a internet señalaron la dificultad económica (primera brecha) como una limitante. Pero también, la dificultad de usarlos (segunda brecha) impacta en la adquisición.c

Elaboración propia. Base 48 respuestas.

## Principales razones por las que no poseen cuentas activas en redes sociales



Elaboración propia. Base 61 respuestas.

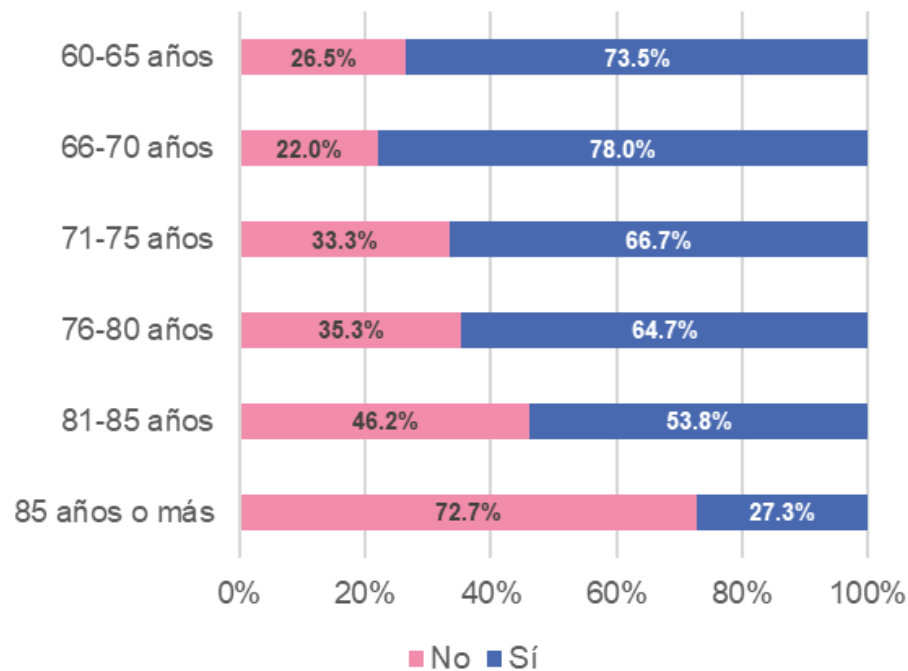


La inclusión y enseñanza de las tecnologías de comunicación en personas mayores dificulta la integración del internet y sus beneficios en su vida. Aquellos que pueden utilizarlas perciben beneficios positivos en su día a día.

# Intereses y motivaciones



## ¿Le gustaría recibir algún tipo de capacitación sobre el uso de internet, dispositivos, redes sociales y seguridad digital?



# 68%

mencionó estar interesado en aprender más sobre cómo usar las tecnologías de la comunicación.

Elaboración propia. Base 203 respuestas.



## AUTONOMÍA

“Tengo mi hijo ahí (...) y me lo arreglan, pero no es como saber uno propio las cosas para que, si se le descompone una cosa, uno mismo lo arregla”.

- *Mujer adulta mayor, 68 años.  
Participante del grupo focal.*

## VEJEZ ACTIVA

“Nos recomiendan que estemos leyendo, que estemos escuchando buena música y cosas así, porque eso nos ayuda a mantener en acción el cerebro”.

- *Hombre adulto mayor, 84 años.  
Participante del grupo focal.*

## RESPECTO A SUS DERECHOS

“Yo creo que el ser mayores no quita derechos y el derecho al aprendizaje es para nosotros”.

- *Mujer adulta mayor, 67 años.  
Participante del grupo focal.*

UTILIDAD COTIDIANA

“En lo personal, yo hasta el momento me siento bastante bien con lo que he aprendido, porque creo que es lo más lo más esencial”.

- *Hombre adulto mayor, 71 ños.  
Participante del grupo focal.*

MEJOR AUTOPERCEPCIÓN

"Tenemos nuestra edad, pero todavía tenemos la capacidad para aprender y es importante”.

- *Mujer adulta mayor, 62 años.  
Participante del grupo focal.*

MEJORA EN SU SALUD EMOCIONAL

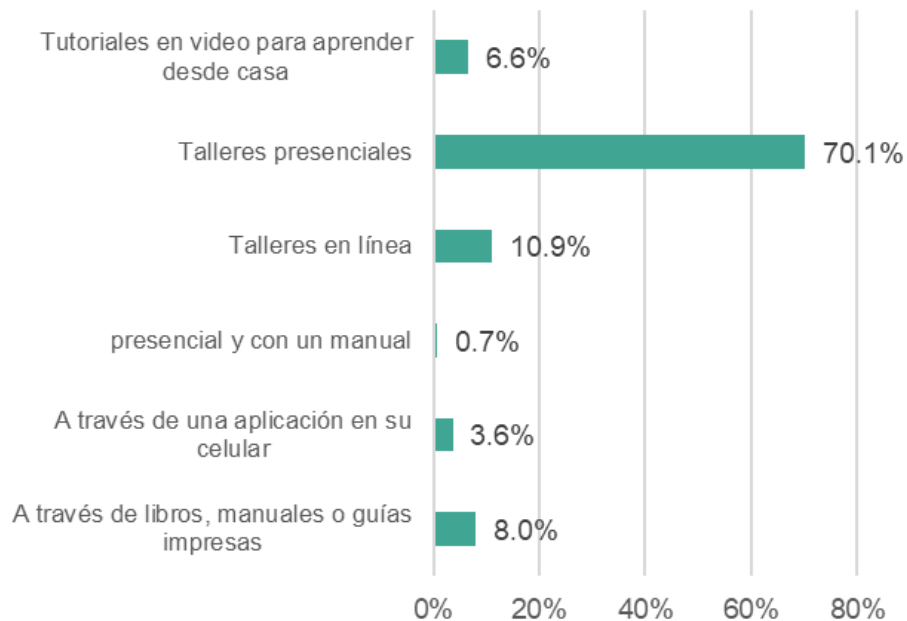
"[aprender] nos va a permitir como más acercamiento. Como adultos mayores vamos a ir a otro tipo de sentimientos”.

- *Mujer adulta mayor, 67 años.  
Participante del grupo focal.*

# Aprendizaje

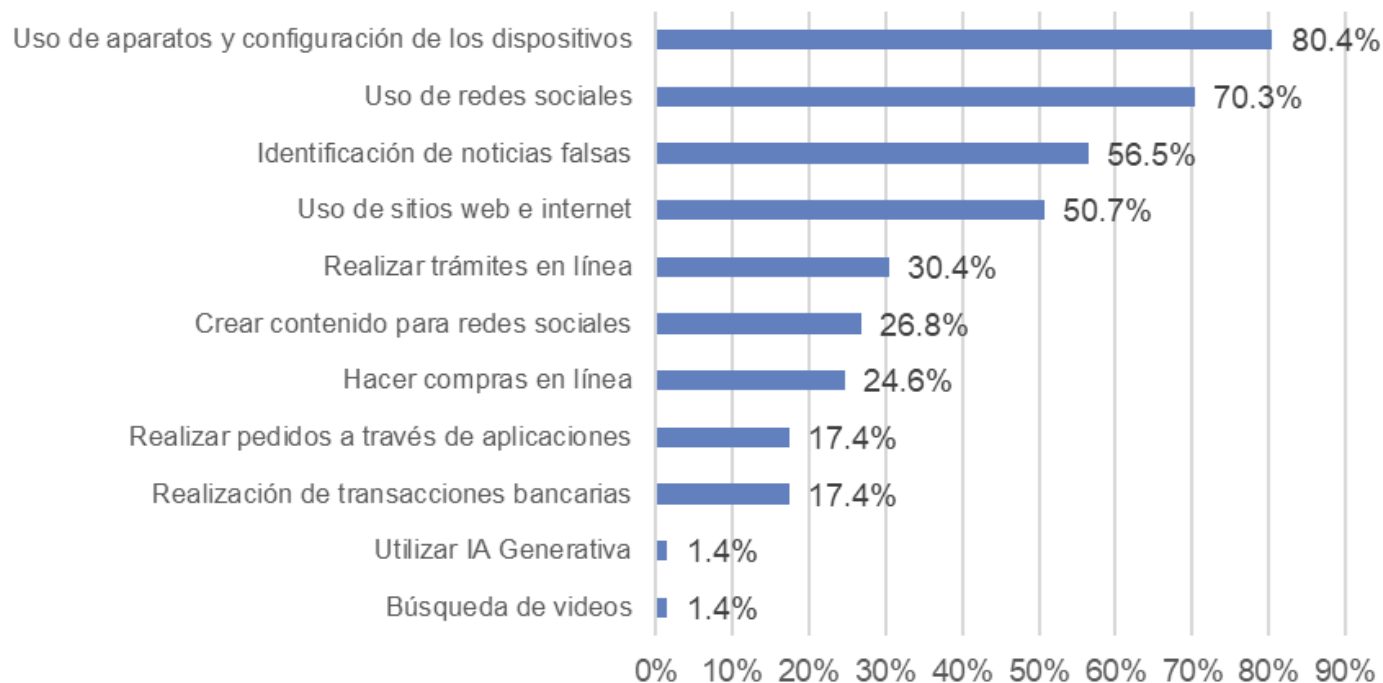


## ¿En qué modalidad le gustaría recibir la capacitación?



Elaboración propia. Base 203 respuestas.

## Temáticas sobre las que más les gustaría aprender



Elaboración propia. Base 138 respuestas.

# Conclusiones



“La realidad que es una  
herramienta que nos ayuda  
mucho”.

- *Mujer adulta mayor, participante del grupo focal, 73 años.*



# Factores externos que condicionan el aprendizaje

## Un acceso limitado

Para utilizar de forma óptima y provechosa las tecnologías de la comunicación e información, las personas mayores no solo deben romper una brecha de exclusión por su edad, sino también, del acceso a los dispositivos tecnológicos e internet. Esta es la primera brecha que deben romper.

## Una oferta poco amigable

El acceso a espacios formativos para el uso de la tecnología (segunda brecha) también es clave, ya que un mayor uso de las TIC por parte de las personas mayores también impulsa el desarrollo de una oferta tecnológica que atienda a sus necesidades y características específicas.



## Tercera brecha: oferta tecnológica



No hacer compras y trámites en línea, por un lado, se relaciona con su preferencia por realizarlos de manera presencial. La **desconfianza** por ser estafados o no verificar físicamente el producto o proceso, hace que a pesar de poder hacerlos en línea, prefieran lo presencial.



Por otro lado, vemos que la dificultad para usar los dispositivos, navegar las interfaces y ejecutar los procesos para compras o trámites son de las razones por las que prefieren hacerlo presencialmente. Esto muestra que la oferta de las aplicaciones y dispositivos no siempre es amigable para este segmento.

# Edadismo

Debemos ver los procesos de educación en las tecnologías a lo largo de todo el ciclo de vida de las personas. De lo contrario, conforme surjan nuevas tecnologías, las personas mayores seguirán siendo excluidas de su aprendizaje.

**“Uno se cohibe. Uno es muy susceptible a las burlas y para que no se rían de uno, se abstiene de aprender muchas cosas”.**

- Mujer adulta mayor, 73 años. Participante del grupo focal.

**“Se siente como bien insuficiente uno de las cosas, y cree que esto de la tecnología ya no es para nosotros, sino que solo para los jóvenes”.**

- Hombre adulto mayor, 84 años. Participante del grupo focal.



“Yo creería que también las compañías que venden los teléfonos y todos estos avances tecnológicos, deberían tener como un área de inducción (...) deberían también haber esa partecita de sensibilidad”.

- *Mujer adulto mayor, participante del grupo focal, 67 años.*

# Aspectos claves en la enseñanza - aprendizaje

## 02

**Tener un apoyo y guía visual para cada uno de los procesos de aprendizaje**, pues resulta fundamental para la recordación, la consulta y la práctica.

## 01

**Paciencia, sensibilidad, empatía y respeto** son algunas de las características que las personas mayores buscan en los espacios formativos. Pues **aunque no lo ven como una limitante, son conscientes de que sus habilidades y memorias no son iguales a las de su juventud.**

## 03

**Una inducción inicial.** Las personas mayores no conocen algunos de los conceptos o términos tecnológicos que se usan cuando les explican algo. Primero deben comprenderlos para navegar con mayor facilidad los procesos.

# Preguntas de invitados

Si quiere conocer más sobre nuestras investigaciones

# INGRESE A:



Para mayor información sobre esta investigación puede escribir al correo [eecontreras@monicaherrera.edu.sv](mailto:eecontreras@monicaherrera.edu.sv)

# 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* (1666-2938), 11(2), 33–46. <https://doi.org/10.24215/18539912e154>

Banco Central de Reserva (2022). Encuesta de Hogares para Propósitos Múltiples. Publicaciones. Obtenida en: <https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/0c0aa5ade233aa9a7345923e9329407a.pdf>

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

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.

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

# Referencias

Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. Norelkys Espinoza y Ángel Rincón, Editores. Mérida, Venezuela: Grupo Multidisciplinario de Investigación en Odontología, Facultad de Odontología, Universidad de Los Andes. 2003. pp.20

Organización Panamericana de la Salud (2021). Informe mundial sobre el edadismo. Washington, D.C. Obtenido de: <https://doi.org/10.37774/9789275324455>

Sampieri, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). Mc Graw Hill Education.

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

UNFPA & FUNDAUNGO. (2019). Diagnóstico Sociodemográfico de El Salvador. Disponible en: [https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/DiagnosticoSociodemografico\\_ELS2019.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/DiagnosticoSociodemografico_ELS2019.pdf).

UNFPA. (2019). Oportunidades demográficas de las olas poblacionales de El Salvador. Disponible en: [https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/\\_OportunidadesDemograficas\\_UNFPA2019\\_f.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/_OportunidadesDemograficas_UNFPA2019_f.pdf)



# Créditos

## **Investigador principal:**

Emerson Contreras

## **Asistentes de investigación:**

Katya Martínez y Ernesto Rivas

## **Coordinadores del proyecto**

Willian Carballo | Director de Investigación  
Institucional

Larisa Hernández | Coordinadora de Proyección  
Social

## **Diseño gráfico**

Daysi Recinos

Este texto puede ser reproducido con previa autorización de la Escuela de Comunicación Mónica Herrera si es con un objetivo educativo y sin ánimos de lucro., siempre y cuando se cite correctamente.

**2024. Escuela de Comunicación Mónica Herrera.**  
Av. Manuel Gallardo #3-3, Santa Tecla, La Libertad, El Salvador.

[www.monicaherrera.edu.sv](http://www.monicaherrera.edu.sv)

Teléfono. (503) 2507 6536

**Para mayor información sobre esta investigación puede escribir al correo:**

[eecontreras@monicaherrera.edu.sv](mailto:eecontreras@monicaherrera.edu.sv)